

图说 餐饮管理

薛永刚◎主编

工作内容解读分层详述 实用制度范例一改即用

188 幅

图片展示一看就懂

+

59 ↑

要点提示把握关键

+

155 张

表格模板量大类全



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

附赠光盘

图说管理系列

图说餐饮管理

薛永刚 主编

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

图说餐饮管理 / 薛永刚主编. —北京: 人民邮电出版社, 2011.3 (2011.6 重印)
(图说管理系列)
ISBN 978-7-115-24817-6

I. ①图… II. ①薛… III. ①饮食业—经济管理—图解 IV. ①F719.3-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第008267号

内容提要

本书对餐饮管理工作进行了系统的阐述, 全书包括餐饮店服务礼仪、前厅服务、人力资源管理、厨房管理、营销管理、餐饮店装饰与布置、食材管理、卫生管理、安全管理、设备与能源管理、财务管理共11章内容, 为读者解说工作要求, 提供参考范例。

本书各章内容均由“实景图片展示”、“内容解读”、“要点提示”三个模块组成, 图文并茂, 易于理解。这一内容编排方式在管理类图书中较为新颖, 有助于读者更好地学习和应用餐饮管理知识。

本书适合餐饮业各级管理人员阅读, 也适合餐饮业培训部门相关人员参考阅读。

图说管理系列 图说餐饮管理

◆ 主 编 薛永刚
责任编辑 刘 盈
执行编辑 沈思斯

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市海波印务有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 16.5

2011年3月第1版

字数: 110千字

2011年6月河北第2次印刷

ISBN 978-7-115-24817-6

定 价: 37.00元(附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

总 序

报纸、杂志、网络浏览等传统意义上的“浅阅读”模式正逐渐成为大众阅读的主流，“图说管理系列”图书就恰好顺应了这一趋势。本系列图书以“快餐式、跳跃性、模块化”的写作模式，通过展示实景图片并配以简短的文字说明，把管理的理念通俗化。同时，为了节省读者的时间，本系列图书还随书赠送可改动光盘，以方便读者将光盘内容运用到实际工作中去。

“图说管理系列”两大板块

“图说管理系列”由工厂管理和服务管理两大板块组成。

1. 工厂管理板块

工厂是产品的制造场所。工厂管理是一项重要的基础管理工作。所谓工厂管理，指的是将劳动力、土地、资本和原材料等各种有效资源导入制造场所，凭借计划、组织、人事、指导和控制等活动，使工厂能够有计划、按步骤地如期完成生产目标，生产出令客户满意的产品。因此，本系列图书中的工厂管理板块图书针对企业最热门也是最需要解决的七个方面（现场管理、7S管理、目视管理、设备管理、安全管理、品质管理和仓储管理）进行了展开与延伸，注重以市场需求为导向，提供了满足不同层次读者需求的系列产品。

2. 服务管理板块

服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志。目前，我国正处于全面建设小康社会和工业化、城镇化、市场化、国际化的加速发展时期，已初步具备了支撑经济又好又快发展的诸多条件。为了适应上述情况和居民消费结构升级的新形势，重点发展现代服务业，规范提升传统服务业，优化行业结构，提升技术结构，改善组织结构，全面提升服务业水平，本系列图书挑选了四个占比重较大的行业（物业、酒店、餐饮和超市），从管理和服务的角度对有关内容进行了整合与详细解读。

“图说管理系列”模块设置

本系列图书中，每本图书包含的各项管理工作都按照三个模块设计：实景图片展示、内容解读和要点提示。

1. 实景图片展示

实景图片展示是将工厂、物业、酒店、餐饮和超市的各种实际场景以图片的形式

直观地展现出来，使工作场所的场景可视化、醒目化。

2. 内容解读

内容解读则将管理的实施情况进行全面、详细的描述和解读，使难以在图片中完全展示的内容具体化。

3. 要点提示

要点提示主要把管理中应予以注意的要点、重点以一句话的形式概括出来，提醒读者注意。

“图说管理系列”最大特点

本系列图书以生动的图片配上简洁的语言，将管理方法、操作技巧形象地展示出来，使读者在阅读的过程中轻松掌握管理的各种方法。同时，本系列图书还侧重于介绍实践过程中的操作要领，因而具有很强的操作指导性。

“图说管理系列”DIY 实操光盘

“图说管理系列”中的DIY（英文全称为“Do it Yourself”）实操光盘把工作中已经固化了的，也是日常工作中最常用的管理制度、管理表格及工作内容解读以可改动的Word文件形式罗列出来，供读者参考、检索、打印、复制和下载。读者在使用这些文件的过程中，可根据机构与企业的自身需要进行个性化修改。

前 言

《图说餐饮管理》一书对餐饮管理工作进行了系统的阐述。全书共11章，内容包括餐饮店服务礼仪、前厅服务、人力资源管理、厨房管理、营销管理、餐饮店装饰与布置、食材管理、卫生管理、安全管理、设备与能源管理、财务管理。

本书每个章节自成体系。具体来说，在“餐饮店服务礼仪”部分，主要介绍了工作人员仪容、着装、站姿、坐姿、走姿、手势等方面的礼仪要求。在“前厅服务”部分，主要介绍了迎客、摆台、餐巾折花、问位开茶、点菜、上菜等方面的服务细节。在“人力资源管理”部分，主要介绍了员工职责管理、员工招聘管理、员工培训管理、员工薪酬管理、员工激励管理五个方面的内容。在“厨房管理”部分，主要介绍了部门组织与管理、生产流程控制、厨房蔬菜加工管理等方面的内容。在“营销管理”部分，主要介绍了餐饮营销计划制订方法和菜单、外观、广告、宴会四种营销模式。在“餐饮店装饰与布置”部分，主要介绍了家具的配备与布置、照明布置、装饰品陈列、绿化装饰等方面的内容。在“食材管理”部分，主要介绍了食材选购标准、食材管理等内容。在“卫生管理”部分，主要介绍了食品卫生管理、场所卫生管理、垃圾处理管理、员工健康和卫生管理等方面的内容。在“安全管理”部分，主要介绍了预防食物中毒、防抢工作、防盗工作等方面的内容。在“设备与能源管理”部分，主要介绍了能源成本管理和能源控制两个方面的内容。在“财务管理”部分，主要介绍了出纳业务管理、餐饮成本控制 and 费用支出管理三个方面的内容。

在本书的编写过程中，编者得到了许多餐饮企业，培训机构、咨询机构的老师及餐饮店一线管理人员的支持和配合，其中参与编写、提供资料和图片的单位有四川大酒店；人员有涂高发、李家林、杨吉华、靳元、姚根兴、李亮、李锋、杨冬琼、柳景章、段青民、杨丽、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、陈英飞、邵小云、李冰冰、赵建学、江美亮、刘建伟、刘珍、刘军、刘海江、周亮、田均平、罗文山、苟宏、匡仲潇、滕宝红。在此，编者对他们所付出的努力和所做工作一并表示感谢。

本书图片由深圳市中经智库文化传播有限公司提供并负责解释。

目 录

第1章 餐饮店服务礼仪	1
1.1 仪容	1
1.2 着装	2
1.3 站姿	4
1.4 坐姿	5
1.5 走姿	7
1.6 蹲姿	9
1.7 手势	10
第2章 前厅服务	15
2.1 迎客	15
2.2 摆台	18
2.3 餐巾折花	22
2.4 问位开茶服务	26
2.5 点菜服务	28
2.6 上菜服务	33
2.7 端托服务	36
2.8 酒水服务	40
2.9 餐中服务	44
2.10 早餐、夜茶服务	48
第3章 人力资源管理	53
3.1 员工职责管理	53
3.2 员工招聘管理	57
3.3 员工培训管理	60
3.4 员工薪酬管理	68
3.5 员工激励管理	74

第4章 厨房管理	81
4.1 厨房部门组织与管理	81
4.2 厨房生产流程控制	88
4.3 厨房蔬菜加工管理	96
4.4 厨房生墩头加工管理	100
4.5 厨房熟食加工管理	104
4.6 厨房炒菜间管理	108
第5章 营销管理	115
5.1 餐饮营销	115
5.2 菜单营销	119
5.3 外观营销	129
5.4 广告营销	131
5.5 宴会营销	134
第6章 餐饮店装饰与布置	143
6.1 餐饮店家具的配备与布置	143
6.2 照明布置	146
6.3 装饰品陈列	148
6.4 绿化装饰	150
6.5 插花装饰	155
第7章 食材管理	159
7.1 食材选购标准	159
7.2 食材管理	163
7.3 物料管理	175
第8章 卫生管理	179
8.1 食品卫生管理	179
8.2 场所卫生管理	184
8.3 垃圾处理	186
8.4 病媒生物杜绝方法	188

8.5 厨房卫生管理	191
8.6 员工健康和卫生管理	194
8.7 餐具及餐饮设施卫生管理	196
第9章 安全管理	203
9.1 预防食物中毒	203
9.2 防抢工作	208
9.3 防盗工作	210
9.4 防意外工作	213
9.5 防火工作	216
9.6 防其他灾害	220
第10章 设备与能源管理	225
10.1 能源成本管理	225
10.2 能源控制	229
第11章 财务管理	233
11.1 出纳业务管理	233
11.2 餐饮成本控制	237
11.3 费用支出管理	241

光盘目录

第一部分 餐饮管理主要内容解读

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1-1.1 仪容要求内容解读 | 1-4.6 厨房炒菜间管理内容解读 |
| 1-1.2 着装要求内容解读 | 1-5.1 餐饮营销内容解读 |
| 1-1.3 站姿要求内容解读 | 1-5.2 菜单营销内容解读 |
| 1-1.4 坐姿要求内容解读 | 1-5.3 外观营销内容解读 |
| 1-1.5 走姿要求内容解读 | 1-5.4 广告营销内容解读 |
| 1-1.6 蹲姿要求内容解读 | 1-5.5 宴会营销内容解读 |
| 1-1.7 手势要求内容解读 | 1-6.1 餐饮店家具的配备与布置内容
解读 |
| 1-2.1 迎客要求内容解读 | 1-6.2 照明布置内容解读 |
| 1-2.2 摆台要求内容解读 | 1-6.3 装饰品陈列内容解读 |
| 1-2.3 餐巾折花内容解读 | 1-6.4 绿化装饰内容解读 |
| 1-2.4 问位开茶服务内容解读 | 1-6.5 插花装饰内容解读 |
| 1-2.5 点菜服务内容解读 | 1-7.1 食材选购标准内容解读 |
| 1-2.6 上菜服务内容解读 | 1-7.2 食材管理内容解读 |
| 1-2.7 端托服务内容解读 | 1-7.3 物料管理内容解读 |
| 1-2.8 酒水服务内容解读 | 1-8.1 食品卫生管理内容解读 |
| 1-2.9 餐中服务内容解读 | 1-8.2 场所卫生管理内容解读 |
| 1-2.10 早餐、夜茶服务内容解读 | 1-8.3 垃圾处理内容解读 |
| 1-3.1 员工职责管理内容解读 | 1-8.4 病媒生物杜绝方法内容解读 |
| 1-3.2 员工招聘管理内容解读 | 1-8.5 厨房卫生管理内容解读 |
| 1-3.3 员工培训管理内容解读 | 1-8.6 员工健康和卫生管理内容解读 |
| 1-3.4 员工薪酬管理内容解读 | 1-8.7 餐具及餐饮设施卫生管理内容
解读 |
| 1-3.5 员工激励管理内容解读 | 1-9.1 预防食物中毒内容解读 |
| 1-4.1 厨房部门组织与管理内容解读 | 1-9.2 防抢工作内容解读 |
| 1-4.2 厨房生产流程控制内容解读 | 1-9.3 防盗工作内容解读 |
| 1-4.3 厨房蔬菜加工管理内容解读 | 1-9.4 防意外工作内容解读 |
| 1-4.4 厨房生墩头加工管理内容解读 | |
| 1-4.5 厨房熟食加工管理内容解读 | |

- 1-9.5 防火工作内容解读
- 1-9.6 防其他灾害内容解读
- 1-10.1 能源成本管理内容解读
- 1-10.2 能源控制内容解读

- 1-11.1 出纳业务管理内容解读
- 1-11.2 餐饮成本控制内容解读
- 1-11.3 费用支出管理内容解读

第二部分 实用制度

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 2-001 餐厅每日工作检查规范 | 2-025 仓库管理制度 |
| 2-002 散餐服务流程规范 | 2-026 各类食材储存标准 |
| 2-003 团体包餐服务流程规范 | 2-027 采购、仓库操作卫生标准 |
| 2-004 备餐工作流程规范 | 2-028 物资仓储、收发管理办法 |
| 2-005 服务中常见问题处理规范 | 2-029 餐具管理制度 |
| 2-006 宴会服务质量标准 | 2-030 餐具摆放、清洗、消毒管理规定 |
| 2-007 宴会预订工作程序规范 | 2-031 餐具擦拭工作规范 |
| 2-008 宴会前准备工作规范 | 2-032 玻璃器皿擦拭工作规范 |
| 2-009 宴会服务程序规范 | 2-033 酒楼基础设施建立与管理办法 |
| 2-010 宴会业务督导工作规范 | 2-034 设备设施维修保养管理规定 |
| 2-011 宴会结束工作办法 | 2-035 安全管理规定 |
| 2-012 宴会过程中突发事件处理规定 | 2-036 餐厅突发事件或异常情况处理办法 |
| 2-013 蔬菜加工程序与标准 | 2-037 餐厅卫生管理规定 |
| 2-014 生墩头加工程序与标准 | 2-038 员工着装及个人卫生管理规定 |
| 2-015 熟食间加工程序与标准 | 2-039 食品接触面卫生控制规程 |
| 2-016 炒菜间加工程序与标准 | 2-040 人员卫生控制规程 |
| 2-017 餐厅财务管理制度 | 2-041 器具、设施卫生清洁规程 |
| 2-018 酒楼现金管理制度 | 2-042 面食间加工程序与标准 |
| 2-019 酒楼财务人员每日工作流程和内容规范 | 2-043 裱花间加工程序与标准 |
| 2-020 酒楼结账服务流程规范 | 2-044 厨房卫生操作标准 |
| 2-021 供应商选择管理制度 | 2-045 加工间卫生操作标准 |
| 2-022 采购管理办法 | 2-046 面点间卫生操作标准 |
| 2-023 各类食品原料选购标准 | |
| 2-024 食材验收管理办法 | |

第三部分 实用表格

3-001	点菜单	3-029	宴会部电器、器材租借价目一览表
3-002	加菜单	3-030	宴会服务工作安排表
3-003	酒水单	3-031	宴会服务人员清洁卫生安排表
3-004	茶点单	3-032	宴会通知单
3-005	订餐单	3-033	宴会厅每周业务跟踪表
3-006	餐饮工作通知单	3-034	厨房岗位人员配备表
3-007	餐饮部订席记录表	3-035	菜品反馈意见表
3-008	退菜换菜单	3-036	厨房值班交接班日志
3-009	需用餐具物品清单	3-037	厨房日常工作检查安排表
3-010	宾客意见表	3-038	厨房会议安排表
3-011	餐厅内部餐具借用单	3-039	厨师业务考核通知单
3-012	楼面工作周报表	3-040	厨师综合业务考核评分表
3-013	团体餐临时通知单	3-041	粗加工厨师业务操作考核评分表
3-014	楼面服务质量检查表	3-042	切配厨师业务操作考核评分表
3-015	宴会洽谈表	3-043	炉灶厨师业务操作考核评分表
3-016	一般性小型宴会预订单	3-044	冷菜厨师业务操作考核评分表
3-017	大型、中型宴会预订单	3-045	面点厨师业务操作考核评分表
3-018	宴会合约书	3-046	厨房周工作时间安排表
3-019	宴会订单一（工作人员用）	3-047	不合格菜品处理记录表
3-020	宴会订单二（工作人员用）	3-048	菜品规范管理表
3-021	宴会预订周汇总表	3-049	原料加工规格表
3-022	宴会订单记录表	3-050	冷菜配份规格表
3-023	宴会变更通知单	3-051	猪的加工成型标准表
3-024	宴会宾客意见调查表	3-052	鸡的加工成型标准表
3-025	宴会部餐饮收费标准	3-053	鱼的加工成型标准表
3-026	宴会部场地使用表	3-054	糊调制规格标准表
3-027	宴会厅租金价目一览表	3-055	浆调制规格标准表
3-028	饮料价目一览表		

3-056	切配料头规格表	3-086	原料加工区域卫生检查表
3-057	菜肴配份标准表	3-087	烹调操作区域卫生检查表
3-058	点心成品配份标准表	3-088	酒楼饭馆签账单
3-059	面团配份标准表	3-089	顾客签账单
3-060	馅料配份标准表	3-090	酒楼饭馆日报表
3-061	臊子配份标准表	3-091	每日食物成本计算表
3-062	鱼香味汁（500克）配份标准表	3-092	饮料库存表
3-063	糖醋味汁（500克）配份标准表	3-093	菜单成本控制表
3-064	茄味汁（500克）配份标准表	3-094	厨房菜点定额成本表
3-065	鱼香味汁（200克）配份标准表	3-095	服务员绩效统计表
3-066	糖醋味汁（200克）配份标准表	3-096	厨师绩效统计表
3-067	红油味汁（200克）配份标准表	3-097	烟、酒、饮料日销售统计表
3-068	蒜泥味汁（200克）配份标准表	3-098	餐具、酒具、清洁用品费用统计表
3-069	姜汁味汁（200克）配份标准表	3-099	营业状态记录表
3-070	椒麻味汁（200克）配份标准表	3-100	营业收支日报表
3-071	怪味汁（200克）配份标准表	3-101	现金记录袋样式
3-072	芥末味汁（200克）配份标准表	3-102	食品原料采购规格书
3-073	点心制作规格表	3-103	供应商评估表
3-074	水果拼盘制作规格表	3-104	合格供应商名录
3-075	食品原料规格表	3-105	供应商考核表
3-076	食品原料加工试验单	3-106	供应商异常情况登记表
3-077	厨房菜品退菜管理表	3-107	食品原料进货申购单
3-078	退菜登记、分析表	3-108	市场订货单
3-079	厨房领料单	3-109	采购定量卡
3-080	餐前工作检查表	3-110	收货单
3-081	菜品档案表	3-111	鲜货类食品原料双联标签
3-082	定人定菜定岗表	3-112	食品原料验收单
3-083	厨房收尾工作检查明细表	3-113	验收报告表
3-084	厨房值班日志	3-114	食品原料验收进货日报表
3-085	厨房卫生检查表		

3-115	进货日报表	3-136	设备维修申请单
3-116	退货通知单	3-137	设备购置审批表
3-117	原料领用单	3-138	零部件采购表
3-118	货品盘存明细表	3-139	设备一览表
3-119	永续盘存卡	3-140	工程部设备巡回检查记录表
3-120	酒水记录单	3-141	设备委外维修申请单
3-121	酒水提取单	3-142	设备维修记录
3-122	酒吧部销售日报表	3-143	设备调剂单
3-123	每日酒水清算单	3-144	固定资产报废、报损单
3-124	宴会酒吧饮料单	3-145	HACCP食品体系安全检查表
3-125	酒吧一周消耗单	3-146	厨房安全检查表
3-126	酒吧盘存日报表	3-147	食品卫生检查表
3-127	酒吧每日交接表	3-148	餐厅外场清洁检查表
3-128	饮料验收日报表	3-149	厨房卫生检查表
3-129	饮料领料单	3-150	卫生日检查记录表
3-130	餐具盘存表	3-151	原辅料危害工作分析表
3-131	餐具统计表	3-152	加工制作过程危害分析工作表
3-132	餐具签领单	3-153	质量不合格报告
3-133	餐具库存目录统计表	3-154	HACCP验证记录
3-134	维修保养月历	3-155	消毒杀菌剂检查表
3-135	设备购置申请单		

第1章 餐饮店服务礼仪

1.1 仪容

餐饮店工作人员的仪容不仅反映了工作人员的个人素质，而且反映了餐饮店的整体风貌，所以工作人员必须保持良好的仪容。

1.1.1 实景图片展示



餐饮店工作人员
应保持面容端庄



女性工作人员的
面部妆容应淡雅
自然

1.1.2 内容解读

1. 面容

面容端庄。女性工作人员的面部妆容应淡雅自然；男性工作人员不能留胡子，要让顾客感到服务人员有活力、有礼貌、有风度。

2. 头发

头发梳理整洁。男性工作人员两侧发梢不过耳，后发际不过衣领；女性工作人员头发不宜过肩，过肩应当扎起，不能披散。

3. 指甲

男性、女性工作人员均不能留长指甲。女性工作人员不可涂有色指甲油。

4. 保持清洁

保持头发、皮肤、牙齿、手指的清洁和口气的清新。要勤理发、洗头、修面，勤洗澡、更衣，勤剪指甲、勤洗手；可适当使用除臭剂或没有刺鼻气味的香水。

1.1.3 要点提示

餐饮店工作人员要保持面容端庄，注意头发的梳理，不可以留长指甲，保持头发、皮肤、牙齿、手指的清洁和口气的清新。

1.2 着装

规范、整洁、得体的着装，是餐饮店工作人员仪表的重要内容，也是衡量餐饮店等级、服务水准的重要依据。

1.2.1 实景图片展示



餐饮店工作人员的身份牌要统一制作，并佩戴在规定的部位（一般以左胸为佳）



餐饮店工作人员佩戴的首饰应尽量简朴，一般不得佩戴昂贵的首饰



餐饮店工作人员一般要系用餐饮店统一制作的领结

1.2.2 内容解读

1. 工作服

工作人员的工作服应适时换洗。衣领、袖口要保持干净，熨平，不许有污渍。

2. 身份牌

工作人员的身份牌要统一制作，并佩戴在规定的部位（一般以左胸为佳）。

3. 首饰

工作人员佩戴的首饰应尽量简朴，一般不得佩戴昂贵的首饰，避免显得比顾客富有而伤害顾客自尊。若是结婚戒指或亲人所馈赠的具有纪念意义的首饰，需经上级同意后方可佩戴。

4. 领带

领带是“服饰的灵魂”。不少餐饮店对不同层次的管理人员所佩戴领带的颜色作了特别规定。领带要按规定系好，其长度以系好后领带尖端垂至裤腰为宜。

5. 领结

领结有平型领结、温莎式领结、中型式领带结以及蝴蝶结。餐饮店工作人员