



金宏餐饮实用图书
全系列畅销10万册以上

餐饮实用制度

一本帮助你建立企业制度的实用参考书

与表格大全

我们能够创建什么样的制度，使我们的企业在能够拥有很多优秀的人才，产生出一流的领袖……以便创造我们梦想的企业？

邹金宏 编著



世界中国烹饪联合会监事会主席**沈思明**、武汉市餐饮协会会长**小蓝鲸健康美食管理公司**董事长**刘国梁**、亚洲蓝带餐饮行业协会**李政**、南海餐饮业协会秘书长**李穗东**、餐饮细节培训大师**梁澜**、亚洲六好管理协会、旺角大酒店、永和豆浆和**陈香**餐饮联袂推荐

广东省出版集团
广东经济出版社



金宏餐饮实用图书
全系列畅销10万册以上

餐饮实用制度 与表格大全

邹金宏 编著



一本帮助你建立企业制度的实用参考书

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮实用制度与表格大全 / 邹金龙编著. —广州: 广东经济出版社, 2013. 1

ISBN 978—7—5454—1666—4

I. ①餐… II. ①邹… III. ①饮食业—企业管理
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 278529 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东省新闻出版高级技工学校河东联营彩印厂 (佛山市南海区盐步河东管理区联胜村)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	21
字数	399 000 字
版次	2013 年 1 月第 1 版
印次	2013 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1666—4
定价	48.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

简介

以制度为王的企业，能够做强大和长期发展生存！

凡有企业必有管理制度，篇幅不一，多者洋洋万言，少者仅有薄薄几页，但是它们都在不同程度地发挥着作用。一个卓越的富有智慧的制度，可以让企业受益、发展、腾飞，一个差的制度则恰好相反。可以说制度决定着企业的生死存亡，所以应该引起足够重视。

本书由餐饮管理专家邹金宏老师执行编著，是餐饮制度的优秀参考读本。书中辑录了大量的实用餐饮制度与表格，有助于制定贵公司的制度，有助于开展好餐饮管理工作。

邹金宏曾经服务过的餐饮企业超过 300 家，他考察过中国多个省市的餐饮，分析过中外超百家餐饮企业的经营管理，推动过多家餐饮企业迈步成功之路。他研究餐饮经营管理，富有餐饮梦想，梦想协助创办世界前十强餐饮品牌（达到 1000 家店），因此用他的视角写来，餐饮的经营管理显得另有一番滋味，有助你将餐饮业做强做大。

他编著的书包括了餐饮业的多个领域，四川省的读者王先生说：“看了你的书，我们公司业绩提升了 30%。”齐鼎餐饮，特意买了 150 本《麦当劳的成功启示》给员工看。有的企业还联系到邹金宏老师到店讲课，第一次讲了 10 天，第二次又邀请讲了 12 天，并产生了积极的作用。他目前最贵的书《368 研究》，售价高达 8800 元，因为能让你赚回 10 倍以上的回报，并且不是有钱就能买，还得有相应的条件。他是在用一种特别的方式，引起人们正视知识的价值。

本书《餐饮实用制度与表格大全》共 13 章，汇编了餐厅楼面、厨房、后勤、安全卫生、人事、财务、采购、仓库、工程、保安等各个部门的 105 个岗位职责，超过 161 个管理制度和表格。书中总结了众多成功餐饮企业先进的管理经验，是一本实用价值很高的参考书，其中一些职责与制度文件，稍作修改就可以用。当然，在参考的同时，建议您结合企业情况，制定出适用、有效的职责与制度。

在第一章中，谈到人类最好的制度，谈到如何制定出好制度；第二章特别讲述“餐饮企业核心文化制度”，让人感受到一种有别于其他制度书的特色。

本书内容的特点是实用、经典、有新意。

制度一直被广大企业视为自己的机密文件，很多企业不愿意外传，因此鲜有介绍餐饮业制度类的书。相信本书的推出，对于餐饮业界制度的完善与普及是具有积极的意义。

我们能够创建什么样的制度

——邹金宏致餐饮界第五封信

（注：邹金宏，努力传播餐饮管理文化者，自写餐饮书以来，曾以信的方式与广大读者交流，这为其中第五封信。）

在任何企业的管理中，制度都起着至关重要的作用。因为，管理的核心就是对人的管理。而制度就是为了更好地管理好人，更好处理好人与事、人与社会的关系，以达成良好的结果。

所谓制度，是要求相关人员遵守的办事规程或行动准则。制度是管理的方法、工具和智慧，也是企业文化的体现。大至几万人的大餐饮企业，小至只有七八个员工的小餐馆，都不能没有制度。

多年来的经营管理实践，都明明白白地告诉我们一个道理：如果一家餐饮企业，拥有富有智慧的卓越的制度，而全体员工都切切实实地自觉地履行职责，遵守制度，这家餐饮企业会产生强大的前进合力，从而增强市场竞争力，获得成功。

可以说卓越的制度，是餐饮企业根本利益之所在，也是每个员工利益之所在。

有感于此，我们编著了这一本书，以供大家参考。但限于自身水平，不足的地方还请大家多提宝贵意见。

特别需要提出注意的是，本书所提供的制度只能给读者一个参考的作用。要把制度和职责制订得好，还要根据自己餐厅的实际情况，结合时代变化制订。

在这里，我想引用一段影响美国历史的话：

“我们能够创建什么样的程序，使我们的国家在我们身后能够拥有很多优秀的总统？我们希望建立哪一种长治久安的国家？要靠什么原则来建国？国家应该如何运作？我们应该制定什么指导方针和机制，以便创造我们梦想的国家？”

今天，我们借鉴这样的思维来思考：

必有容德乃大
必有忍事乃济
静则一念不起
动则万善随身

邹金宏敬书

我们能够创建什么样的制度（培养、培训、体制、程序、文化），使我们的企业在能够拥有很多优秀的人才，产生出一流的领袖？我们希望建立哪一种长久兴旺的企业？要靠什么原则来建立企业？企业应该如何运作？我们应该制定什么指导方针和机制，以便创造我们梦想的企业？

前些时候，有位来自佛山市的一家餐饮企业老板问我：如何制度出好的工作流程、职责？如何执行制度？问我能不能提供帮助？

我说，帮助是肯定可以的！

我想，如何制定出好制度，并且让制度在企业得到好的实施，实现好的愿望，正是广大企业在思考的问题，也是我能提供的帮助。

在本书《餐饮实用制度与表格大全》中，我特别探讨了人类最好的制度，或最聪明的制度是什么样的；如何制订出好制度；也对知行合一进行了思考。我提倡制度的目的是获得一个有利大家的结果，往大里说，是有利众生，有利天下。愿这些内容，有益于大家推进制度工作的开展。

在什么情况下，制度的实施变得很容易呢？

答案是：在人们做得对的情况下。

人们为什么能够做对呢？就是人们能够自律，自觉遵守合理的制度。或者说，人们能够以善行为指引。

有一次，我到一位隐居乡下的老师那儿学习，有一句话很启迪人。现摘录与大家共勉励：必有容德乃大，必有忍事乃济；静则一念不起，动则万善随身。

是啊！如果人们能够“静则一念不起，动则万善随身”，试问制度是不是变得容易遵守呢？

所以，制度的得到执行的保证是人们的修养，人们的修养到位了，制订制度的目的也就自然实现了。目前的修养，就是要明是非，自觉遵守合理的制度。而这一修养的提升，需要通过教育、鼓励和监督。

尊敬的同仁、朋友们！珍惜和把握好现在，提高修养，将今天的工作做好。建立卓越的制度，以制度为王，不断进取、创新，提升自己的修养，将餐饮这门富含艺术的行业做至高境界，成功一定会属于你们的！

相信，我们能够创建出一流的制度！让餐饮业的制度更趋臻善！

相信，你是不简单的，你能做好自己的工作！贵公司将因你的努力，而能做得更加卓越，而你也将为公司的卓越感到自豪！

在今后的时间，我会继续努力，适时行走于全国各地，进行管理支持、培训或学习，说不一定能与你见面，我相信，有缘就会相逢，有份就会携手。

本书的推出，非常感谢相关企业和曾为这些制度付出汗水与辛劳的人！非常感谢编辑的支持与努力！非常感谢所有的爱与支持！正是有了他们的付出，才有这本书给与广大读者见面的机会。

邹金宏

目 录

我们能够创建什么样的制度	1
第一章 制度为王——认识餐饮制度	1
一、制度的含义和人类最好的制度	1
二、餐饮企业制度的意义	3
三、餐饮业制度化管理的作用	5
四、老板为什么要定出好制度	6
五、如何制订出好制度	8
六、制度的应用智慧	10
七、你可能不知道的制度观点与理论	12
第二章 餐饮企业核心文化制度	15
一、什么是企业文化	15
二、通用店训	17
三、某知名餐饮企业文化	17
四、案例 1：《员工手册》范本	18
五、案例 2：中国百胜的经营理念	29
六、案例 3：某餐厅的奋斗目标	30
第三章 餐饮业常见岗位职责	31
第一节 职责常识	31
一、如何制定工作职责	31
二、职责的应用	33
第二节 餐饮业高层管理职责	36

一、董事长	36
二、总经理	36
三、正店长	37
四、副店长	39
五、餐饮部经理	40
第三节 楼面服务和清洁的职责	41
一、楼面部经理	42
二、楼面主任	43
三、楼面部长	44
四、楼面领班	45
五、楼面清洁领班	46
六、楼面服务员	47
七、拖地清洁工	49
八、擦楼梯清洁工	50
九、洗手间清洁工	51
十、烧开水员工	52
十一、提开水员工	53
十二、楼面洗餐具清洁工	54
第四节 传菜部职责	55
一、传菜部主管	55
二、传菜部长	56
三、传菜领班	56
四、传菜员	57
五、传海鲜员工	58
六、传单员	59
七、推车员	60
八、煲饭员工	61
九、沽清员	61
第五节 客户部职责	62
一、客户部主管	62

二、门前保安组长	63
三、咨客	64
四、门前保安	65
第六节 水吧部职责	66
一、水吧组长	66
二、水吧员	67
三、果汁员	68
第七节 营业部职责	69
一、营业部经理	69
二、营业部营业员岗位职责	70
三、案例：市场部经理职责	71
第八节 出品部之中厨部职责	72
一、中厨主管	72
二、炖部组长	73
三、煲仔部组长	74
五、中厨打荷组长	76
六、中厨砧板组长	77
七、中厨炒锅组长	77
八、中厨水台组长	78
九、中厨腌制组长	79
十、打荷	79
十一、砧板	81
十二、蒸鱼	81
十三、水台	82
十四、煲仔	83
十五、油菜厨师	83
十六、洗菜组长	84
十七、洗菜员工	85
十八、案例：四星级酒店厨房管理人员职责	86
第九节 出品部之味部职责	90

一、味部主管	90
二、味部备料	91
三、味部烧烤	92
四、味部砧板	92
五、凉菜	93
第十节 出品部之点心部职责	94
一、点心部主管	94
二、点心	94
三、面点师	95
四、煲粥	96
五、布拉肠粉师傅	96
六、煎炸	97
七、熟笼	98
第十一节 出品部之海鲜部职责	98
一、海鲜部主管	98
二、海鲜部组长	99
三、海鲜部管理员	100
第十二节 后勤部职责	101
一、后勤部主管	101
二、勤务组长	102
三、洗水组长	103
四、勤务员	104
五、洗水员工	105
第十三节 人事部职责	107
一、人事行政部主管	107
二、人事文员	108
三、图书管理员	109
四、培训讲师	110
五、宿舍饭堂组长	111
六、饭堂员工	111

七、宿舍保安	112
第十四节 安全卫生部职责	113
一、安全卫生总监	113
二、化验员	115
三、安全卫生督导	115
第十五节 财务部、采购部、仓库等部职责	116
一、财务总监工作职责	116
二、财务部主管	118
三、会计员	120
四、出纳	121
五、收银核数员	122
六、收银组长	122
七、收银员	123
八、采购主管	124
九、采购员	125
十、验收员	125
十一、采购监督员	126
十二、仓管员	127
十三、仓库发料员	127
第十六节 工程部职责	128
一、工程部主管	128
二、弱电维修工	129
三、强电维修工	129
四、空调维修工	131
五、木工	132
第十七节 保安部职责	132
一、保安部经理	132
二、当值保安主管	133
三、内保领班	133
四、保安员	134

第四章 餐饮人事与行政管理制度	135
一、餐饮休假与申请制度参考	135
二、员工行为规范	137
三、牟山宾馆员工行为规范三字经	143
四、员工奖惩条例	144
五、绩效考评管理制度及程序	150
六、每月最佳员工评选管理制度及程序	151
七、某餐饮集团内部投诉管理制度	152
八、内部秩序管理制度	155
九、餐厅培训管理制度	155
十、高层周例会的管理制度	156
十一、值班管理规定	157
十二、餐厅交接班制度	157
第五章 楼面部管理制度	159
一、中餐厅经理每日工作的操作程序和实施细则	159
二、餐前检查制度	160
三、餐厅营业前准备工作标准程序	161
四、餐厅收市服务工作标准程序	163
五、餐厅楼面工作程序及标准	164
六、迎宾领位的工作程序	165
七、传菜服务员的工作程序	166
八、管事部洗碗工作标准程序	166
九、中餐厅服务程序	167
十、接听宴会预订电话程序	171
十一、预定宴会更改程序	172
十二、沽清菜肴处理程序	172
十三、托盘服务规范及程序	173
十四、中餐宴会摆台的程序及规范——步骤、程序、标准	174

十五、中餐零点摆台的程序及规范——步骤、程序、标准	175
十六、斟酒服务程序及规范	176
十七、洗刷、消毒规范及标准	178
十八、餐饮部环境卫生清洁制度程序	179
十九、爱护顾客六大原则	180
二十、处理宾客投诉的六项基本原则	180
二十一、服务规则	182
二十二、楼面处理顾客投诉权限规定	185
二十三、何种情况下才可取消菜式	185
二十四、服务规范礼貌用语	185
二十五、案例1：湘鄂情礼貌用语	186
二十六、案例2：俏江南优质服务标准	187
二十七、个人卫生	189
二十八、服务工作卫生	189
二十九、关于验收台布的有关规定	189
三十、餐饮布草房操作规范及标准	190
三十一、点菜单与酒水单使用制度	190
三十二、餐饮服务人员应具有的态度	192
三十三、餐饮客户档案管理制度	193
 第六章 出品部管理制度	 194
一、厨房部基本规章制度	194
二、厨房安全规范	195
三、食品原料管理与验收制度	196
四、厨房日常工作检查制度	197
五、厨房值班交接班制度	198
六、厨房设备及用具管理制度	198
七、厨房员工考核管理制度	199
八、厨房处罚评分标准	200
九、出品部工作操作卫生要求	200

十、厨房基本卫生要求	202
十一、厨房卫生检查表	202
十二、厨房卫生工作计划	203
十三、海鲜部员工行为规范	203
十四、海鲜部员工抓错单的处罚制度	205
十五、厨务部三大纪律八项注意	205
十六、某餐饮连锁冰箱及冷冻库的清洁指南	206
十七、案例：承包厨房协议书	207
第七章 财务、采购等管理制度	210
第一节 财务制度	210
一、餐厅财务管理制度	210
二、财务工作人员八不准	219
三、工作汇报制度	219
四、常规的财务及经营报告	220
五、财务部内部晋升制度	220
六、财务部安全管理规定	221
七、收银管理制度	222
八、客户订餐定金收付条例	222
第二节 采购制度	223
一、餐饮采购制度	223
二、采购管理规程	226
三、工程物料、商品、原材料采购管理制度	228
四、原料采购索证制度	229
第八章 仓库与验收制度	230
一、库房的工作环境要求	230
二、库管计量计算工作要求	230
三、仓库保管与进出仓等管理制度	230
四、仓库安全等有关规定	233

五、采购、仓库操作卫生标准	233
六、收货标准	235
第九章 餐饮业物品管理制度	237
一、客用设施管理制度及程序	237
二、员工通道管理制度及程序	237
三、员工工牌管理制度及程序	238
四、员工配发个人物品管理规定	238
五、更衣柜制度	239
六、会议室管理制度	239
七、冷气机使用管理规定	240
八、卫生间使用规定	240
九、工作服管理与发放规定	241
十、对讲机设备的使用管理规定	242
十一、液化气灶使用操作规范	242
十二、餐饮部物品领用审批制度	243
十三、餐具管理制度	244
十四、陶瓷餐具的使用与保养	245
十五、玻璃器皿的使用与保养	245
十六、银餐具的使用与保养	246
十七、不锈钢餐具和筷子的使用与保养	246
十八、客人遗留物品处理规定	247
十九、处理客人损坏财物服务流程	247
第十章 工程部管理制度	249
一、工程部上岗和工作中注意事项	249
二、维修保养的有关规定	250
三、设备购置管理标准	251
四、设备日常保养标准	252
五、设备报修管理标准	252

六、设备检修标准	253
七、设备故障/事故处理标准	254
八、设备报废处理标准	255
九、增改项目工作标准	255
十、配电巡检工作标准	256
十一、发电机检修工作标准	257
十二、给排水巡检工作标准	258
十三、空调运行检查标准	258
十四、电梯日常巡检标准	259
十五、电梯事故处理标准	260
十六、电梯被困人员救援标准	261
十七、钥匙锁具管理标准	262
十八、高空作业安全管理标准	262
十九、工程报修单	263
二十、工程部资料管理制度	263
二十一、工程部报告制度	264
二十二、工具管理制度	265
第十一章 保安管理制度	266
一、保安工作制度	266
二、消防管理制度	268
三、案例 1:《消防安全责任书》样本	271
四、顾客在餐厅中失窃或治安事件	272
五、对精神病、出丑闹事人员的防范及处理标准	274
六、门前保安服务礼仪规程	275
七、案例 2:某餐厅保安人员指挥车辆动作行为规范	277
第十二章 突发事件处理程序及标准	279
一、突然停电停水如何营运	279
二、突然局部起火,该如何营运	279

三、突然出现大面积殆工, 如何营运	280
四、突然发生斗殴事件, 如何营运	280
五、突然遇卫生、消防等部门来检查, 该如何营运	280
六、快餐店突然接到上百份外送单, 该如何营运	281
七、开餐前, 突然接到大单宴会, 如何营运	281
八、开餐前, 突然接到 VIP 前来用餐, 如何营运	282
九、突然接到顾客投诉本店食物中毒, 如何营运	282
十、案例 1: 某餐饮连锁对于食品卫生 (或异物) 抱怨处理	282
十一、案例 2: 某餐饮连锁关于媒体采访处理	285
十二、顾客衣物因为餐厅设施问题受损 (刮破、划痕), 如何处理	287
十三、顾客对员工服务提出抱怨, 并要求开除员工, 如何处理	287
十四、顾客醉酒的危机处理	287

第十三章 餐饮实用表格

一、申购单	289
二、维修通知单	289
三、餐饮部布草盘点表	290
四、餐饮部物品损耗盘点表	290
五、餐饮部经理工作日志表	291
六、出品质量会诊表	291
七、酒店内部物品借用表	292
八、管理人员交接班纪录本	292
九、顾客资料卡	293
十、菜品档案表	293
十一、餐饮宾客意见评论表	294
十二、餐饮部案例登记表	294
十三、餐饮部酒水日盘点表	295
十四、餐饮部员工登记表	295