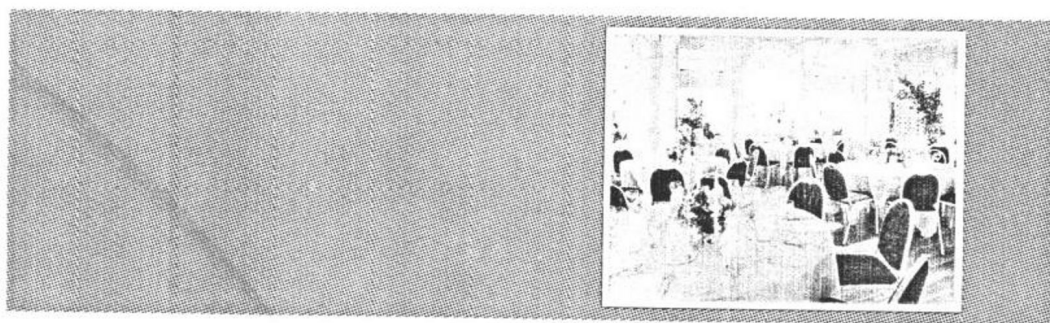




餐饮管理 规范

Canyin
guanli guifan

匡家庆 马开良 丁 霞 编著
辽宁科学技术出版社



餐饮管理规范

匡家庆 马开良 丁霞 编著

辽宁科学技术出版社·沈阳

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮管理规范/匡家庆, 马开良, 丁霞编著. - 沈阳:
辽宁科学技术出版社, 2000.4
ISBN 7-5381-3211-2

I. 餐… II. ①匡…②马…③丁… III. 饮食业-
规章制度-汇编 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 18693 号

出 版 者: 辽宁科学技术出版社
(地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编: 110003)

印 刷 者: 沈阳市第二印刷厂

发 行 者: 各地新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 210 千字

印 张: 13

印 数: 5001~8000

出版时间: 2000 年 4 月第 1 版

印刷时间: 2001 年 4 月第 2 次印刷

责任编辑: 陈慈良

封面设计: 耿志远

特约编辑: 张奔腾

版式设计: 李 夏

责任校对: 刘 庶

定 价: 21.00 元

前/言

餐饮的经营与其他的经营活动一样,在几千年的成长演变过程中不断地发展和变化,逐步形成了自身的经营特点和规律。尤其是在世纪之交,餐饮业进入了一个飞速发展的竞争阶段,如何经营好一家餐馆或饭店,越来越成为经营者关注的焦点。

那么,如何有效地进行餐饮经营管理呢?不断创新,形成特色,占领市场固然是很多成功经营者的经验,但是,一个好的餐饮经营企业还必须通过科学、规范的管理体系对企业进行规范化的管理。为此,作者在多年的实际经营管理经验的基础上,总结编写了这本《餐饮管理规范》,系统地介绍了餐饮服务、餐饮生产与管理的各项规范。

《餐饮管理规范》以一个功能全面的饭店餐饮部为例,详细地介绍了餐饮经营中所涉及的各个岗位的岗位职责和工作内容,各类餐厅和厨房的服务工作程序和标准以及餐饮经营中的各项管理制度和运转表格,旨在指导餐饮经营者能根据本饭店或餐厅的自身特点,建立起一套适合本餐厅经营需要的管理规范体系,使餐厅的经营管理上一个新的台阶,并起到抛砖引玉的作用。书中内容近几年内在数十家饭店进行了推广和使用,受到了不同层次饭店餐饮经营者的好评。但由于作者的经验和水平有限,书中的疏漏和错误在所难免,还希业内人士多多批评和指正,以期再版时,这套规范更科学和实用。

作 者

2000年1月8日于金陵

目/录

餐饮部的组织机构及部际关系**◆ 餐饮部的组织机构/1**

建立餐饮部组织机构的原则/1

餐饮部的组织机构/2

◆ 餐饮部与饭店其他各部门之间的关系/3

与前厅部之间的关系/3

与销售部的关系/3

与采购部之间的关系/4

与财务部之间的关系/4

与工程部之间的关系/4

与客房部之间的关系/4

与安全部的关系/5

与人力资源部之间的关系/5

餐饮部各岗位职责**◆ 岗位职责的编写格式/6**

岗位职责的编写格式/6

岗位名称/6

岗位级别/6

直接上司/7

管理对象/7

岗位提要/7

具体职责/7

任职条件/7

权力/8

◆ 餐饮服务部门各岗位职责/8

餐饮总监岗位职责与工作内容/8

餐饮部经理岗位职责与工作内容/9

餐饮总监秘书岗位职责与工作内容/10

西餐经理岗位职责与工作内容/11

咖啡厅领班岗位职责与工作内容/12



目/录

西餐厅领班岗位职责与工作内容/13
房膳预订员岗位职责与工作内容/14
咖啡厅服务员岗位职责与工作内容/15
西餐厅服务员岗位职责与工作内容/16
中餐厅经理岗位职责与工作内容/17
中餐厅领班岗位职责与工作内容/18
餐厅引座员岗位职责与工作内容/19
中餐厅服务员岗位职责与工作内容/20
跑菜员岗位职责与工作内容/20
宴会部经理岗位职责与工作内容/21
宴会预订领班岗位职责与工作内容/22
宴会厅领班岗位职责与工作内容/23
宴会预订员岗位职责与工作内容/24
宴会厅服务员岗位职责与工作内容/25
管事部主管岗位职责与工作内容/26
管事部库房保管员岗位职责与工作内容/27
洗碗清洁工岗位职责与工作内容/27
风味厅经理岗位职责与工作内容/28
风味厅领班岗位职责与工作内容/29
风味厅服务员岗位职责与工作内容/30
酒吧经理岗位职责与工作内容/31
酒吧领班岗位职责与工作内容/32
酒吧调酒员岗位职责与工作内容/33
酒吧服务员岗位职责与工作内容/33
快餐厅经理岗位职责与工作内容/34
快餐厅清洁工岗位职责与工作内容/35
◆ 餐饮部厨房各岗位职责/36
行政总厨岗位职责与工作内容/36
风味厨师长岗位职责与工作内容/37
风味点心领班岗位职责与工作内容/38
风味点心厨师岗位职责与工作内容/39

目/录

风味冷菜领班岗位职责与工作内容/40
风味冷菜厨师岗位职责与工作内容/41
风味炉灶领班岗位职责与工作内容/42
风味炉灶厨师岗位职责与工作内容/42
风味打荷厨师岗位职责与工作内容/43
风味厨房切配领班岗位职责与工作内容/44
风味切配厨师岗位职责与工作内容/45
中餐零点厨师长岗位职责与工作内容/46
零点点心领班岗位职责与工作内容/47
零点点心厨师岗位职责与工作内容/47
零点冷菜领班岗位职责与工作内容/48
零点冷菜厨师岗位职责与工作内容/49
零点炉灶领班岗位职责与工作内容/50
零点炉灶厨师岗位职责与工作内容/51
零点打荷厨师岗位职责与工作内容/51
零点切配领班岗位职责与工作内容/52
零点切配厨师岗位职责与工作内容/53
加工主管岗位职责与工作内容/54
加工领班岗位职责与工作内容/55
加工厨师岗位职责与工作内容/56
初加工厨师岗位职责与工作内容/56
宴会厨师长岗位职责与工作内容/57
宴会厨房领班岗位职责与工作内容/58
宴会炉灶厨师岗位职责与工作内容/59
宴会打荷厨师岗位职责与工作内容/60
宴会切配厨师岗位职责与工作内容/60
西餐厨师长岗位职责与工作内容/61
西厨领班岗位职责与工作内容/62
西厨切配厨师岗位职责与工作内容/63
西厨炉灶厨师岗位职责与工作内容/64
冻房厨师岗位职责与工作内容/65

目/录

包饼领班岗位职责与工作内容/65

包饼厨师岗位职责与工作内容/66

各岗位工作程序与标准

◆咖啡厅服务工作程序与标准/68

咖啡厅经理日常检查程序/68

咖啡厅早餐服务程序/69

咖啡厅午晚餐服务程序/70

咖啡厅饮料服务程序/70

咖啡服务程序与标准/71

茶水服务程序与标准/72

咖啡厅餐前准备工作程序与标准/73

咖啡厅备餐间工作程序与标准/74

咖啡厅接受客人点菜程序与标准/75

咖啡厅结束工作程序与标准/76

◆西餐厅服务工作程序与标准/76

西餐订单的书写程序与标准/76

西餐开胃菜服务程序与标准/77

西餐汤类服务程序与标准/77

西餐主菜服务程序与标准/78

葡萄酒服务程序与标准/78

接受葡萄酒点单程序与标准/79

葡萄酒示酒程序与标准/79

葡萄酒开瓶程序与标准/80

◆房内用膳服务工作程序与标准/80

房内用膳预订程序/80

房内用膳餐前准备工作程序与标准/81

收早餐餐单程序与标准/82

房内用膳送餐程序/82

房内用膳收餐盘和餐车程序与标准/83



目/录

◆中餐厅服务工作程序与标准/83

中餐宴会经理日常检查程序与标准/84

铺台布程序/84

托盘使用程序/85

整理托盘程序/85

装盘程序/85

更换台布程序/85

撤台程序/86

餐前会工作程序/86

餐厅电话预订程序/86

餐厅引座工作程序/87

中餐零点厅餐前准备工作程序与标准/88

中餐零点结束工作程序/88

中餐零点早餐服务程序与标准/89

中餐零点午晚餐服务程序与标准/90

中餐接受点菜程序/91

订单的书写程序/91

售缺菜肴处理程序/91

食品和酒水的推销程序与标准/92

中餐零点划单服务程序与标准/93

中餐零点上菜服务程序与标准/93

退菜处理程序/94

服务中特殊情况的处理程序/94

为有急事的客人服务程序/95

餐厅引座工作程序/95

中餐酒水服务程序/96

餐厅结账程序/97

团队早餐服务程序与标准/98

团队午晚餐服务程序与标准/99

棉织品送洗程序与标准/100

食物打包服务程序/100

目/录

◆宴会、会议服务工作程序与标准/100

- 宴会电话预订程序/100
- 预订宴会面谈程序/101
- 蛋糕预订服务程序与标准/102
- 接受和发送团队用餐及宴会通知程序/103
- 宴会更改程序/103
- 跟踪回访程序/104
- 大型宴会布置程序/104
- 宴会前宴会厅的检查程序与标准/105
- 宴会前准备工作程序/106
- 中餐宴会服务程序与标准/107
- 宴会结束工作程序/108
- 中餐宴会转盘分菜程序与标准/108
- 中餐宴会边桌分菜程序与标准/109
- 鸡尾酒会的组织程序/109
- 自助餐宴会服务程序与标准/110
- 自助餐餐前准备程序/110
- 自助餐餐中服务程序/111
- 自助餐结束工作程序/111
- 会议室的布置程序/111
- 会议摆台程序与标准/112
- 会议服务程序/113
- 会间休息服务程序/113
- 会议结束后的工作程序/113
- 会见厅的布置程序/114

◆管事部工作程序与标准/114

- 洗碗机开机前的准备工作程序与标准/115
- 洗碗机操作程序/115
- 餐具洗涤程序/116
- 银器洗涤程序/116
- 洗碗机的保养程序/117



目/录

- 大型活动餐具筹措程序/117
- ◆酒吧服务工作程序与标准/117
 - 酒吧经理日常检查程序与标准/118
 - 宴会临时设吧程序与标准/119
 - 酒吧设吧程序与标准/120
 - 酒吧酒品调制程序与标准/121
 - 酒吧酒水饮料发放程序与标准/121
 - 酒吧酒水饮料服务程序与标准/122
 - 酒吧清洁卫生程序与标准/122
 - 酒吧酒水盘存程序与标准/123
 - 酒吧酒水申领程序与标准/124
 - 酒吧营业结束工作程序与标准/124
- ◆快餐厅服务程序与标准/125
 - 快餐厅餐前准备工作程序/125
 - 快餐厅开餐服务程序/125
 - 快餐厅结束工作程序/125
- ◆厨房工作程序与标准/126
 - 蔬菜加工程序/126
 - 水产加工程序/126
 - 肉类加工程序/127
 - 禽类加工程序/127
 - 水产原料活养工作程序/128
 - 食品雕刻及盘饰用品制作程序/128
 - 大型活动厨房餐具准备程序/129
 - 料头准备工作程序/129
 - 上浆工作程序/129
 - 切割工作程序/130
 - 切配工作程序/130
 - 打荷工作程序/131
 - 炉灶工作程序/131
 - 冷菜工作程序/132



目/录

点心工作程序/132
原料腌制加工程序/133
水果盘制作程序/133
口味失当菜肴退回厨房处理程序/133
未熟菜点退回厨房处理程序/134
鲜活原料询价、定价程序/134
鲜活原料市场价格调查程序/135
标准食谱制订程序/135
零点菜单制订程序/135
宴会标准菜单制订程序/136
重点、高规格宴会菜单制订程序/136
团队、会议菜单制订程序/137
菜肴新品开发程序/137
厨房组织食品推销活动程序/137
自助餐食品制作程序/138
自助餐餐台布置程序/138
干货涨发程序/139
餐饮生产成本控制程序/139
餐饮生产质量控制程序/140
原料验收工作程序/140
厨师长检查工作程序/141
西餐热菜餐前工作程序/141
西厨热菜开餐出品程序/142
西餐加工程序/142
西厨冻房开餐出品程序/143
面包（餐包）制作程序/143
西饼制作程序/144
包饼烘烤程序/144

目/录

餐饮运行管理制度**◆ 餐饮服务管理制度/145**

餐饮部会议制度/145

餐饮部员工培训制度/146

餐饮部服务质量检查制度/146

餐饮部考核制度/147

餐厅物资领用制度/147

餐厅交接班制度/148

管事部库房贮发制度/148

餐具物品管理制度/148

管事部清洁用品和清洁剂管理制度/149

破损餐具管理制度/149

◆ 厨房管理制度/149

厨房员工管理制度/149

厨房值班交接班制度/150

厨房设备工具管理制度/150

厨房出菜制度/151

食品卫生制度/151

厨房日常卫生制度/152

厨房计划卫生制度/152

厨房卫生检查制度/152

冷菜间卫生制度/153

点心厨房卫生制度/153

厨房厨师业务考核制度/154

厨房干货库管理制度/154

厨房冷藏库管理制度/154

厨房冷冻库管理制度/155

厨房员工休假制度/156

厨房员工培训制度/156

厨房考核制度/156



目/录

厨师制作创新菜点制度/157

厨房煤气设备操作制度/157

餐饮部运转表格

◆餐饮服务运转表格/160

餐饮部各部门每日报告表/160

餐饮部各部门每月营业分析报告/161

宴会、会议预订记录/161

餐饮部今日宴会客情表/162

宴会通知单/162

蛋糕预订单/163

宴会、会议一周预报表/163

餐饮部团队客情预报表/164

餐饮部临时客情通知单/164

内部餐具借用单/165

内部餐具领用单/165

餐具盘点表/166

酒吧酒水盘存表/166

酒吧内部调拨单/167

房内用膳预订记录/167

酒水领用单/168

订单/168

餐厅卫生工作考核表/169

◆厨房运转表现/170

厨房排班表/170

厨房员工加班通知单/171

厨房员工补休单/171

加工原料订单/172

食品原料订购单/172

上浆用料规格表/173

切配料头规格表/173



目/录

厨房菜点处理记录表/174
原料加工规格表/174
菜肴配份规格表/175
调味汁用料规格表/175
制糊规格表/176
冷菜配份规格表/176
点心制作规格表/177
水果拼盘制作规格表/177
食品原料规格表/178
食品原料报价表/178
鲜活原料市场价格一览表/179
标准食谱/180
中厨房收尾工作检查表/181
西厨房收尾工作检查表/182
厨房值班交接班日志/183
厨师业务考核内容表/183
厨房培训计划表/184
厨师业务档案/184
厨房安全检查表/185
宴会菜单分析表/186
大型活动厨房餐具准备一览表/187
厨房操作考核评分表/188
厨师长对领班日考核表/189
厨房领班对员工日考核表/190

餐饮部的组织机构及部际关系

餐饮部是整个饭店组织机构中的重要组成部分，餐饮部门所管辖的面广，环节多，各经营点分散在饭店的不同区域。从人员结构上讲，餐饮部拥有的员工数一般占饭店的第一位，且工种多、文化程度差异大。要将这样一个复杂的部门管理好，首先必须建立起合理有效的组织网络，进行科学分工，使各部门各司其职，保证餐饮部门的正常运转，并出色地完成本部门的各项职责。

餐饮部门的内部组织机构，因各饭店规模的大小和餐饮部门本身的职能的不同而形式各异。然而，国际国内的饭店餐饮部门大多采用四级管理编制，即：部门经理、主管、领班和服务员。在内部关系上采用垂直领导、横向协调的方法，使餐饮部门成为一个有机的整体。

◆ 餐饮部的组织机构

餐饮部门的组织机构是确定该部门各成员之间、所属部门之间相互关系的结构。其目的是为了增强实现本部门经营目标的能力，更好地组织和控制所属职工和群体的活动。

建立餐饮部组织机构的原则

1. 应根据本部门的经营需要设置机构，要因事设人，力求精简。
2. 应根据有效的指挥幅度科学地设置机构，要避免

机构臃肿、人浮于事。

3. 机构设置要有利于发挥各级人员的业务才能,发挥他们的主观能动性。
4. 组织中的各级机构要职权相当,职责分明。
5. 组织机构的设置,要有利于各种信息的沟通和传递,提高管理效率。

餐饮部的组织机构

饭店的规模不同,餐饮服务设施不同,其组织机构也就有所不同,一般来说,规模比较小的饭店,其组织机构也相对简单,分工也不是很细,有时一个人可能要负责多项工作,管理范围也相对宽一些;中型饭店的组织机构通常采用四级管理体制,分工比较细致,功能也较全面;大型饭店餐饮部的组织机构相对比较复杂,层次较多,分工明确细致。

为了全面地表述饭店餐饮部各层次、各岗位之间的关系,现以大型饭店为例,将餐饮部的组织机构介绍如下(图1-1和图1-2),并根据此组织机构在以后各章节中分别叙述其岗位职责和工作程序。

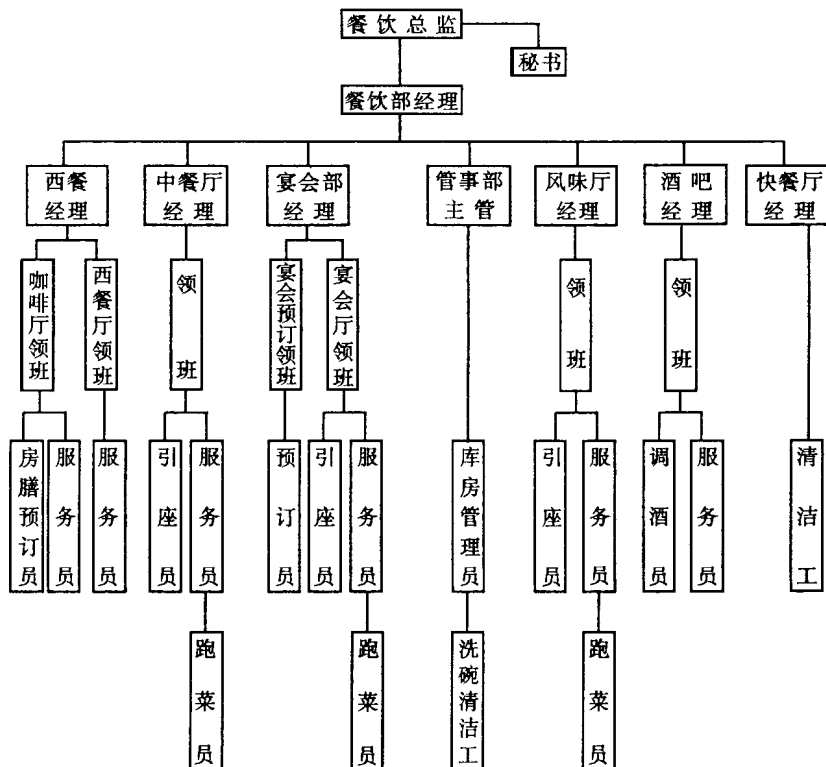


图 1-1 大型饭店餐饮服务部门组织机构图