

■ 邹金宏 温俊伟 / 编著

餐饮企业

岗位职责和管理制度

大全

CANYIN QIYE

GANGWEI ZHIZE HE GUANLI ZHIDU DAQUAN



辽宁科学技术出版社
LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

GANYIN QIYE GANGWEI ZHIZE HE GUANLI ZHIDU DAQUAN

邹金宏 温俊伟 编著

餐饮企业岗位职责 和管理制度大全

辽宁科学技术出版社

沈 阳

图书在版编目(CIP)数据

餐饮企业岗位职责和管理制度大全/邹金宏, 温俊伟
编著. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2007.9

ISBN 978-7-5381-5160-2

I. 餐… II. ①邹…②温… III. ①饮食业-企业管理-岗位责任制②饮食业-企业管理制度 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 105570 号

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳市北陵印刷厂

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 175 mm×230 mm

印 张: 16.75

字 数: 280 千字

印 数: 1~4000

出版时间: 2007 年 9 月第 1 版

印刷时间: 2007 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张歌燕

封面设计: 耿志远

版式设计: 于 浪

责任校对: 徐 跃

书 号: ISBN 978-7-5381-5160-2

定 价: 35.00 元

联系电话: 024-23284360

邮购热线: 024-23284502

E-mail: lkzsb@mail.lnpgc.com.cn

http://www.lnkj.com.cn

作者简介

作者简介



邹金宏

邹金宏餐饮管理总经理,餐饮经营管理专家,八常法管理发起人,中国服务大师,东莞市优秀青年。

从一名服务员做起,专注敬业,逐步成长为总经理。餐饮著作超过100万字,讲座超过300场次,被誉为餐饮业界之友。

著有《现代饭店餐饮服务与培训》(广东旅游出版社)、《实用餐饮营业及营销》(中山大学出版社)、《餐饮经营管理实战与培训》(中国物资出版社)、《现代餐饮服务与培训手册》(广东经济出版社)等专著。

电子邮箱:king828@126.com



温俊伟

作家。早年曾与朋友一起经营餐馆,自1999年开始从事餐饮经营管理理论研究,同时参与了餐饮企业的筹备策划等活动。曾任广东省职业经理人协会餐饮联业协会副秘书长。

著有《中小餐馆赚钱金点子》(中山大学出版社)等专著。

作者

001

简介



内容简介

本书由有多年餐饮管理实践经验的邹金宏先生和餐饮业界知名作家温俊伟先生联合编著。

全书汇编了餐厅楼面、厨房、后勤、人事、财务、采购、仓库、工程、保安等各个部门的职责和管理制度,是一本实用价值很高的参考书,有些职责与制度文件,稍作修改就可以实际应用。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。

职责与制度,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,对于餐饮界职责与制度的完善与普及具有积极的意义。

前 言

在任何企业的管理中,职责和制度都起着至关重要的作用。管理的核心就是对人的管理。而管理,除了要靠手段或方法以外,还要靠工具。职责和制度就是管理的工具。

所谓职责,就是一个职务在工作时应如何做,应负起哪些方面的责任和注意哪些事项;所谓制度,就是要求相关人员遵守的办事规程或行动准则。大至一个几千餐位的大餐馆,小至只有七八个员工的小餐馆,都不能没有职责和制度。

辩证唯物主义的认识论以及改革开放以来的管理实践和经营实践,都明明白白地告诉我们一个道理:靠人治不能治理好一个国家,也不能管理好一个企业。这已经成为越来越多人的共识。

如果一家餐饮企业拥有完善的职责与制度,而全体员工都切切实实地自觉地履行职责、遵守制度,这家餐饮企业就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,完善的职责与制度是餐馆利益之所在,也是每个员工利益之所在。

有感于此,我们编着了这本书,以供大家参考。但限于水平,不足的地方还请大家多提宝贵意见。

特别需要提请注意的是,本书所提供的制度以及职责都只是一个普遍的原则,只能给读者一个参考的作用。“各处乡村各处例”,要把制度和职责制定得好,还要在合法的大前提下,根据自己餐馆的实际情况,广泛征求相关员工的意见而后制定。

在编写过程中,很多资料来源于实践,来源于现实餐饮企业中的应用资料,为保留其实用性和本着让更多企业从中获得有益借鉴的学术交流精神,部分资料并未作太多修改,但涉及机密的资料已进行适当处理。谨此对以下单位表示感谢:旺角大酒店、花园粥城、大蜀国餐饮、麦当劳、客满堂。

编者

2006年11月

目 录

第一篇 一般常识篇

第一节 餐饮企业岗位职责与管理制度的含义与意义	003
一、餐饮企业岗位职责与管理制度的含义	003
二、餐饮企业岗位职责与管理制度的意义	003
第二节 餐饮企业如何制定岗位职责与管理制度	004
一、岗位职责的制定	004
二、管理制度的制定	006
第三节 餐饮企业岗位职责与管理制度的应用	007
一、岗位职责的应用	007
二、对职责的应用误区	008
三、管理制度的应用	009

第二篇 岗位职责篇

第一章 餐饮企业高层管理职责	013
一、董事长	013
二、总经理	014
三、店长	015
四、餐饮部经理	017
第二章 楼面部职责	019
第一节 楼面部	019
一、楼面部经理	019
二、楼面部主任	020
三、楼面部部长	021
四、楼面部领班	022
五、楼面部清洁领班	023
六、楼面部服务员	024

七、拖地清洁工	026
八、擦楼梯清洁工	027
九、洗手间清洁工	028
十、楼面餐具清洁工	029
附：洗涤餐具的方法	030
第二节 传菜部	030
一、传菜部主管	030
二、传菜部部长	031
三、传菜部领班	032
四、传菜员	033
附：上菜的一般程序及应注意的事项	034
五、传海鲜员	034
六、传单员	035
七、推车员	035
附：推销小吃应注意的事项及推销技巧	036
第三节 客户部	037
一、客户部主管	037
二、门前保安组长	038
三、咨客	038
四、门前保安	039
附：保安迎客服务标准	040
第四节 水吧部	041
一、水吧组长	041
二、水吧员	042
三、果汁员	043
第五节 营业部	044
一、营业部经理	044
二、营业部营业员	045
附：市场部经理职责	045
第三章 出品部职责	047
第一节 中厨部	047
一、中厨部主管	047
二、炖部组长	048

三、煲仔部部长	050
四、中厨打荷组长	051
五、中厨砧板组长	052
六、中厨炒锅组长	053
七、中厨水台组长	054
八、中厨腌渍组长	054
九、打荷	055
附：打荷工作要求	056
十、砧板	056
十一、蒸鱼	057
十二、水台	058
十三、煲仔	058
十四、油菜厨师	059
十五、洗菜组长	060
十六、洗菜员工	061
附：各类蔬菜的清洗程序和方法	061
第二节 味部	062
一、味部主管	062
二、味部备料	063
三、味部烧烤	064
四、味部砧板	065
五、凉菜	065
第三节 点心部	066
一、点心部主管	066
二、点心师	067
三、面点师	068
四、煲粥师	068
五、布拉肠粉师	069
六、煎炸师	070
七、熟笼师	070
第四节 海鲜部	071
一、海鲜部主管	071
二、海鲜部组长	072

三、海鲜部管理员	073
附：海鲜部“六无”工作	074
第四章 后勤部职责	075
一、后勤部主管	075
二、勤务组长	076
三、洗水组长	077
四、勤务员	077
附：搬运餐具用品的注意事项	078
五、洗水员工	079
附：餐具用品清洗的程序和方法	079
第五章 人事部职责	081
第一节 人事办公室	081
一、人事部主管	081
二、人事文员	082
三、图书管理员	083
第二节 宿舍食堂	084
一、宿舍食堂组长	084
二、饭堂员工	085
三、宿舍保安	086
第六章 财务、采购、仓库等部职责	088
一、财务总监	088
二、财务主管	089
三、会计员	091
四、出纳员	092
五、收银核数员	093
六、收银组长	093
七、收银员	094
八、采购主管	095
九、采购员	096
十、验收员	096
十一、采购监督员	097
十二、仓库管理员	097
十三、仓库发料员	098

第七章 工程部职责	100
一、工程部主管	100
二、弱电维修工	101
三、强电维修工	101
四、空调维修工	102
五、木工	104
第八章 保安部职责	105
一、保安部经理	105
二、当值保安主管	106
三、内保领班	106
四、保安员	107

第三篇 管理制度篇

第一章 员工管理制度	111
一、员工录用制度	111
二、员工考勤制度	112
三、员工福利制度	112
四、员工宿舍管理制度	114
五、员工就餐制度	114
附：业务招待申请报告单	115
六、员工行为规范	115
七、员工安全守则	120
八、员工奖惩条例	122
附：某餐厅奖励细则	127
九、开门政策与沟通	127
十、内部秩序管理制度	129
第二章 行政及办公室管理制度	130
一、行政例会与经营工作会议	130
二、会议纪律	131
三、餐馆内部文件管理制度	131
四、保密制度	131
五、各部门钥匙管理制度	133
六、总办、办公室设备使用管理制度	133

七、电话使用管理规定	134
八、印章管理规定	134
附：使用印章申报单	135
九、介绍信管理规定	135
附：对外联系公文申请单	136
十、文书管理规定	136
十一、办公设备管理规定	138
十二、办公用品管理规定	140
十三、图书管理制度	141
十四、值班管理制度	142
十五、会议室管理制度	142
附：会议室使用申请表	143
十六、冷气机使用管理规定	143
十七、办公场所管理规定	144
十八、卫生间使用规定	144
十九、工作服管理与发放规定	145
二十、餐厅培训管理制度	145
二十一、高层周例会的管理制度	146
第三章 楼面部管理制度	147
一、服务规则	147
二、中餐厅服务程序	149
附：点菜程序	153
三、爱护顾客六大原则	153
四、处理宾客投诉的六项基本原则	153
五、楼面处理顾客投诉权限规定	155
六、可取消菜式的情况	156
七、接听宴会预订电话程序	156
八、预订宴会更改程序	157
九、沽清菜肴处理程序	157
十、服务规范礼貌用语	157
十一、托盘服务规范及程序	158
十二、中餐宴会摆台的程序及规范	159
附：中餐宴会摆台示意图	161

十三、中餐零点摆台的程序及规范	162
十四、斟酒服务程序及规范	162
十五、个人卫生规定	164
十六、服务工作卫生规定	164
十七、关于验收台布的有关规定	165
十八、中餐厅经理工作操作程序和实施细则	165
十九、餐饮布草房操作规范及标准	166
二十、洗刷、消毒规范及标准	167
二十一、点菜单与酒水单使用制度	167
第四章 出品部管理制度	169
一、厨房部基本规章制度	169
二、厨房安全规范	170
附：安全生产的宣传格言	170
三、食品原料管理与验收制度	171
四、厨房日常工作检查制度	172
五、厨房交接班制度	172
六、厨房设备及用具管理制度	173
七、餐具管理制度	173
八、厨房员工考核管理制度	174
九、厨房处罚评分标准	175
十、出品部工作操作卫生要求	176
十一、厨房基本卫生要求	177
附：厨房卫生检查表	177
十二、海鲜部员工行为规范	178
十三、海鲜部员工抓错单的处罚制度	180
第五章 财务、采购、仓库等部管理制度	181
第一节 财务制度	181
一、财务管理制度	181
附：发票及作废账单的管理	189
二、工作汇报制度	189
附：常规的财务及经营报告	190
三、财务部内部晋升制度	190
四、财务部安全管理规定	191

附：财务工作人员八不准	191
第二节 采购制度	192
一、餐饮采购制度	192
二、采购管理规程	195
三、工程物料、商品、原材料采购管理制度	197
第三节 验收与仓库制度	198
一、收货标准	198
二、仓库管理制度	199
附：物品领用程序及流程图	201
三、采购、仓库操作卫生标准	202
第六章 工程部管理制度	205
一、上岗和工作中的注意事项	205
二、维修保养的有关规定	206
三、设备购置管理标准	207
四、设备日常保养标准	208
五、设备报修管理标准	208
六、设备检修标准	209
七、设备故障/事故处理标准	210
八、设备报废处理标准	211
九、增改项目工作标准	211
十、配电巡检工作标准	212
十一、发电机检修工作标准	213
十二、给排水巡检工作标准	213
十三、空调运行检查标准	214
十四、电梯日常巡检标准	215
十五、电梯事故处理标准	216
十六、电梯被困人员救援标准	216
十七、钥匙锁具管理标准	217
十八、高空作业安全管理标准	218
附：工程报修单	219
第七章 保安部管理制度	220
一、对保安人员的要求	220
二、保安员工作职责	221

三、消防管理制度	222
附：《消防安全责任书》样本	225
四、危机处理程序	225
五、对精神病或闹事人员的防范及处理标准	228
六、门前保安服务礼仪规程	228

附录

附录一：《员工手册》范本	230
附录二：《连锁餐饮店工作总则》范本	239
附录三：《承包厨房协议书》范本	243
附录四：有关人事培训的规程	245
附录五：《八常法卓越餐饮管理推行手册》范本	247
附录六：通用店训	252



第一篇

一般常识篇

了解职责与制度的含义、意义、制定和应用等常识,有着重要的意义。一个餐饮企业的工作人员,特别是管理人员,了解职责与制度的常识,有利于制定、应用和遵守制度。

