

Food

餐饮企业经营管理工具箱

餐饮企业 员工培训 管理指南

杨雅蓉 编著

图解版



化学工业出版社

Food

餐饮企业经营管理工具箱

餐饮企业 员工培训 管理指南

杨雅蓉 编著

图解版



化学工业出版社

· 北京 ·



杨雅蓉

国家礼仪训练教师，常年任深圳高星级酒店礼仪培训师、首席管家等，给多家高星级酒店、航空公司、物业管理公司、医疗机构等做过礼仪培训，在商务礼仪方面具有丰富的理论知识和广博的实战经验，参与主编过《前厅服务细节与经典服务案例》《酒店商务礼仪与服务细节培训》。

▶ 前言

“民以食为天”。长期以来，餐饮业作为第三产业中的主要行业之一，对刺激消费需求，推动经济增长发挥了重要作用，在扩大内需、安置就业、繁荣市场以及提高人民生活水平等方面，都做出了积极贡献。

但是，近几年来，我们可以看到，由于受国内外经济增长放缓、食品安全等不确定因素增多的影响，餐饮业营业收入增幅也相应降低，与前几年的高速增长相比，已出现明显放缓迹象。

目前的餐饮行业在发展的同时，面临着食品原材料成本上升、劳动力成本提升、管理人才匮乏、成本控制难等多方面问题，行业竞争愈演愈烈。而且，餐饮业务构成复杂：既包括对外销售，也包括内部管理；既要考虑根据餐饮企业的内部条件和外部的市场变化，选择正确的经营目标、方针和策略，又要合理组织内部的人、财、物，提高质量，降低消耗。另外，从人员构成和工作性质来看：餐饮业有技术工种，又有服务工种；既有操作技术，又有烹调、服务艺术，是技术和艺术的结合。这必然给餐饮管理增加一定的难度。

餐饮企业要突破目前的困局，做大做强，必须调整好整个企业内部的人力、物力、财力，加强内部的管理，尽可能地降低成本，同时，要掌握好市场的动向，做好市场营销推广，为客户提供更优质的服务来吸引广大消费者，从而促使企业健康地成长下去。

基于此，我们组织了餐饮行业的一线管理人员、相关的咨询培训顾问和职业院校酒店餐饮专业的老师，共同编写了餐饮系列丛书第三辑四本。具体为：

- ◇《餐厅员工服务流程规范指南》（图解版）
- ◇《餐饮企业员工培训管理指南》（图解版）
- ◇《餐饮经理同步指引与365天管理笔记》（图解版）
- ◇《餐饮企业全程运作法务手册》（图解版）

餐饮系列丛书板块设置精巧、图文并茂，以简洁精练的文字对餐饮企业各项工作的要点进行了非常生动、全面的讲解，方便读者理解、掌握。同时，本系列图书非常注重实际操作，使读者能够边学边用，迅速提高自身管理水平。

《餐饮企业员工培训管理指南》（图解版）首先介绍餐厅员工的岗位职责，使之明了其职责所需要的知识，再一一介绍餐饮服务基础知识、餐饮服务日常礼仪、厅面服务知识、

第一章 餐厅员工岗位职责

第一节 管理层员工岗位职责	2
岗位一：楼面经理	2
岗位二：楼面主管	3
岗位三：传菜领班	4
岗位四：点菜领班	5
岗位五：收银领班	6
第二节 餐饮服务员基本岗位职责	7
岗位一：迎宾员	7
岗位二：点菜员	8
岗位三：传菜员	9
岗位四：服务员	10
岗位五：酒水员	11
岗位六：收银员	12
岗位七：保洁员	13

第二章 餐饮服务基础知识

第一节 餐饮服务基本特征	16
特征一：无形性	16
特征二：不可储存性	16
特征三：不可转让性	16
特征四：同步性	16

特征五：有价性	16
特征六：直接性	16
特征七：灵活性	16
特征八：差异性	17
特征九：规范性	17
第二节 不同类型客人特点	17
类型一：不同年龄客人	17
类型二：不同性格客人	17
类型三：不同消费类型客人	18
类型四：不同国别客人	19
第三节 中餐菜系基本知识	20
菜系一：鲁菜	20
菜系二：川菜	21
菜系三：粤菜	22
菜系四：苏菜	23
菜系五：浙菜	25
菜系六：徽菜	27
菜系七：湘菜	28
菜系八：闽菜	29
第四节 西餐菜系基础知识	31
菜系一：法国菜	31
菜系二：英国菜	32
菜系三：意大利菜	32
菜系四：美国菜	32
菜系五：俄罗斯菜	32
菜系六：德国菜	32
菜系七：日本菜	32
菜系八：土耳其菜	33
第五节 餐饮酒水基础知识	33
知识一：酒	33
知识二：茶	36
知识三：咖啡	39
知识四：其他饮品	40

第三章 餐饮服务日常礼仪

第一节 餐厅员工仪容仪表	43
礼仪一：餐厅员工的服饰	43
礼仪二：工作中必须着工作服	43
礼仪三：仪容仪表大方得体	44
礼仪四：迎宾入厅，热情问候	46
礼仪五：恭候点菜，耐心等待	46
礼仪六：事事周到，注重“四勤”	48
礼仪七：练就优美文雅的站姿	48
礼仪八：保持稳重端庄坐姿	50
礼仪九：形成自然轻快走姿	51
礼仪十：蹲姿应注意仪态	52
礼仪十一：手势应高雅得体	53
礼仪十二：与客人交谈的仪态	54
第二节 餐厅员工礼节规范	54
礼节一：问候礼	55
礼节二：称呼礼	55
礼节三：应答礼	56
礼节四：操作礼	56
礼节五：迎送礼	56
礼节六：宴会礼	56
礼节七：鞠躬礼	56
礼节八：致意礼	57
第三节 餐厅服务用语	57
用语一：问候语	57
用语二：征询语	57
用语三：感谢语	58
用语四：道歉语	58
用语五：应答语	59
用语六：祝福语	59
用语七：送别语	59

第四章 餐厅服务流程与要求

第一节 餐厅服务	61
服务一：电话预订	61
服务二：来客预订	62
服务三：零点摆台	64
服务四：迎宾领位服务	66
服务五：茶水服务	68
服务六：点菜服务	69
服务七：二维码点菜	71
服务八：上菜	74
服务九：分鱼服务	75
服务十：带骨、带壳和块状菜品服务	76
服务十一：桌面分菜	76
服务十二：服务桌分菜	76
服务十三：特殊菜肴分菜	77
第二节 订餐及送餐服务	77
工作一：订餐	77
工作二：送餐准备	78
工作三：送餐	79
第三节 特殊客人服务	80
客人一：老年客人	80
客人二：带儿童的客人	80
客人三：残疾客人	80
客人四：左手用餐的客人	81
客人五：生病的客人	81
客人六：有急事的客人	82
客人七：衣冠不整的客人	82
客人八：分单客人	82
第四节 结账服务流程与标准	83
内容一：现金结账服务	83

知识二：信用卡结账服务	84
内容三：支票结账服务	85
内容四：抵用券结账服务	85
内容五：微信结账服务	86
内容六：开发票服务	87

第五章 厨房部服务流程与标准

第一节 原料加工	89
工作一：肉类原料的整理	89
工作二：蔬菜的分类存放	89
工作三：海产原料的整理与解冻	90
工作四：货品原料的领用与卤制	90
工作五：干货涨发	91
工作六：肉类原料粗加工	92
工作七：蔬菜粗加工	92
工作八：海鲜粗加工	93
工作九：肉类原料细加工	93
工作十：蔬菜细加工	94
第二节 厨师开档	95
工作一：肉类细加工开档	95
工作二：蔬菜细加工开档	95
工作三：海产细加工开档	96
工作四：烧烤餐前准备及开档	96
工作五：中点师餐前开档	97
工作六：西点师餐前开档	98
工作七：冷菜开档	99
工作八：扒房开档	99
工作九：打荷开档	100
工作十：上什开档	100
工作十一：日料菜品开档	101
工作十二：韩料菜品开档	102

第三节 菜品制作	102
菜品一：中式面点及风味小吃	102
菜品二：西点	103
菜品三：扒房菜品	103
菜品四：汤锅菜	104
菜品五：布朗基础汤及热沙司	105
菜品六：扒板菜品	105
菜品七：炸菜	106
菜品八：日料菜品	107
菜品九：韩料菜品	107
菜品十：烧腊出品收存	108
第四节 收档	108
工作一：肉类细加工收档	108
工作二：菜房收档	109
工作三：冷菜收档	110
工作四：热房收档	110
工作五：汤锅收档	111
工作六：扒房收档	112
工作七：烧烤收档	112
工作八：中点收档	113
工作九：西点收档	114
工作十：扒板收档	114
工作十一：炒锅收档	115
工作十二：烧腊收档	115
工作十三：韩料收档	116
第五节 日常管理工作	117
工作一：日常卫生清理	117
工作二：周期卫生清理	118
工作三：厨房贵重物品的储存与发放	118
工作四：厨房盘点	119
工作五：菜品成本核算	119
工作六：厨房毛利控制	120
工作七：菜品创新	120

第六章 后勤服务流程与标准

第一节 洗刷餐具	123
工作一：洗碟机操作	123
工作二：洗碗机清洁保养	123
工作三：餐具清洁	124
工作四：银器清洁保养	125
第二节 卫生清洁	125
工作一：清洁玻璃设施	125
工作二：烧烤设备及餐具用品的清理	126
工作三：清洁垃圾桶	126
工作四：清洁炉灶	127
工作五：清洁炉罩	127
工作六：清洗大锅和粥锅	128
工作七：处理熏黑的不锈钢用具	128
工作八：清洁咖啡机	129
工作九：清洁深煎锅	130
工作十：洗碗机换水	130
工作十一：清洁不锈钢台、案、架	131
工作十二：清洁烤面包器	131
工作十三：清洁烤箱	132
工作十四：清洁烤炉	133
工作十五：清洁烧烤板及烧烤设备	133
工作十六：清洁烤焙设备	133
工作十七：清洁冷库	134
工作十八：清洁保温车	135
工作十九：清洁制冰机	135
工作二十：清洁立式切片绞肉机	136
工作二十一：清洁开罐器	137
工作二十二：清洁电子秤	137

第七章 餐饮服务英语

第一节 餐饮服务日常英语	140
用语一：欢迎问候语	140
用语二：感谢应答语	140
用语三：征询语	141
用语四：致歉语	141
用语五：提醒语	143
用语六：祝愿语	143
用语七：方向表达用语	144
第二节 餐饮预订用语	144
知识一：重点词汇	144
知识二：重点句子	145
知识三：情景再现	145
第三节 引客入座用语	147
知识一：重点词汇	147
知识二：重点句子	147
知识三：情景再现	148
第四节 点菜服务用语	149
知识一：重点词汇	149
知识二：重点句子	149
知识三：情景再现	150
第五节 餐厅结账服务用语	154
知识一：重点词汇	154
知识二：重点句子	154
知识三：情景再现	155

第一章

餐厅员工岗位职责

☞ 第一节 管理层员工岗位职责

☞ 第二节 餐饮服务员基本岗位职责

第一节 管理层员工岗位职责

岗位一：楼面经理

1. 岗位职责

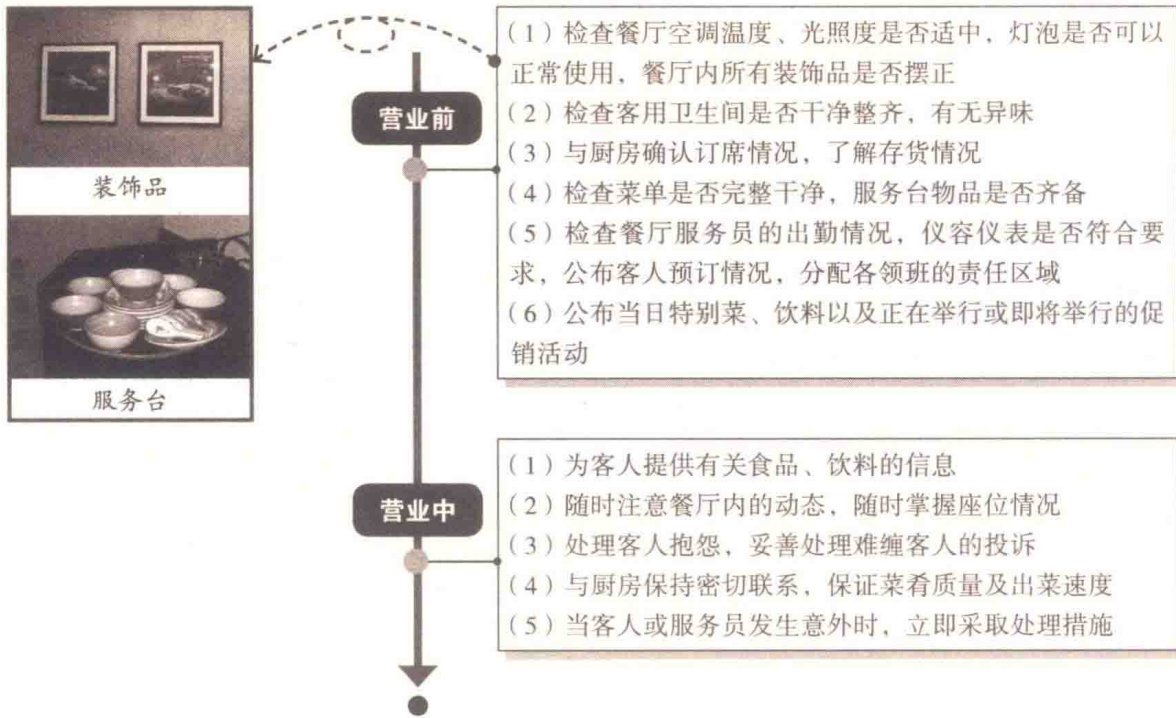
楼面经理的岗位职责，如表 1-1 所示。

表 1-1 楼面经理岗位职责

岗位名称	楼面经理
具体职责	(1) 检查部门员工的出勤状况、楼面环境，餐具、用具清洁情况和楼面设备运转状况 (2) 检查员工的服务水平是否达到相关标准，加强对新员工的“传、帮、带” (3) 营业中负责现场巡台与控场，及时发现和解决服务过程中出现的问题 (4) 妥善处理客人异议及投诉，负责重要客人、宴席的接待与安排工作 (5) 审核、指导岗前培训计划及内容，定期做好在岗理论和实操技能的培训工作，组织员工学习服务技巧 (6) 针对新菜品、推荐菜品、特价菜品进行重点培训，检查推销工作 (7) 熟知员工档案，并进行分类整理，及时与员工沟通 (8) 掌握和控制物品（餐具、易耗品）的使用情况，减少费用开支与物品损耗

2. 工作流程

餐厅楼面经理的每日工作流程，可分为营业前、营业中、营业后三个阶段，如图 1-1 所示。



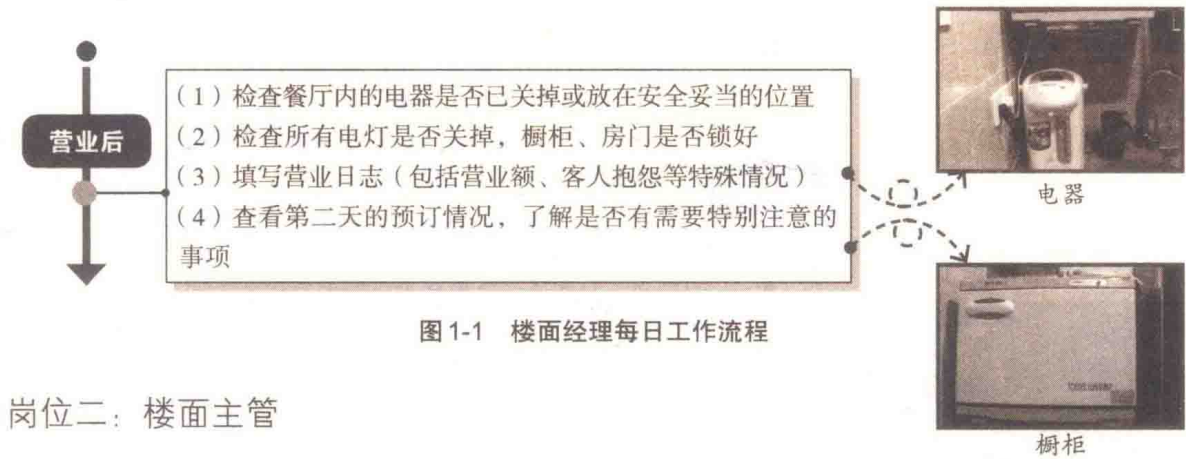


图 1-1 楼面经理每日工作流程

岗位二：楼面主管

1. 岗位职责

楼面主管的岗位职责，如表 1-2 所示。

表 1-2 楼面主管岗位职责

岗位名称	楼面主管
岗位职责	(1) 编制每日早、中、晚班人员的名单，做好各领班考勤记录 (2) 每日营业前检查服务员仪容、仪表 (3) 了解用餐人数及其要求，合理安排服务员的工作 (4) 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，并进行现场指挥 (5) 加强与客人沟通，了解客人对饭菜的意见，妥善处理客人的投诉，并及时向楼面经理反映 (6) 定期检查设备设施，清点餐具，遇到问题及时向楼面经理汇报 (7) 注意服务员的表现，随时纠正其失误、偏差，并做好工作记录 (8) 组织领班、服务员参加各种培训、竞赛活动

2. 工作流程

餐厅楼面主管的每日工作流程，可分为营业前、营业中、营业后三个阶段，如图 1-2 所示。

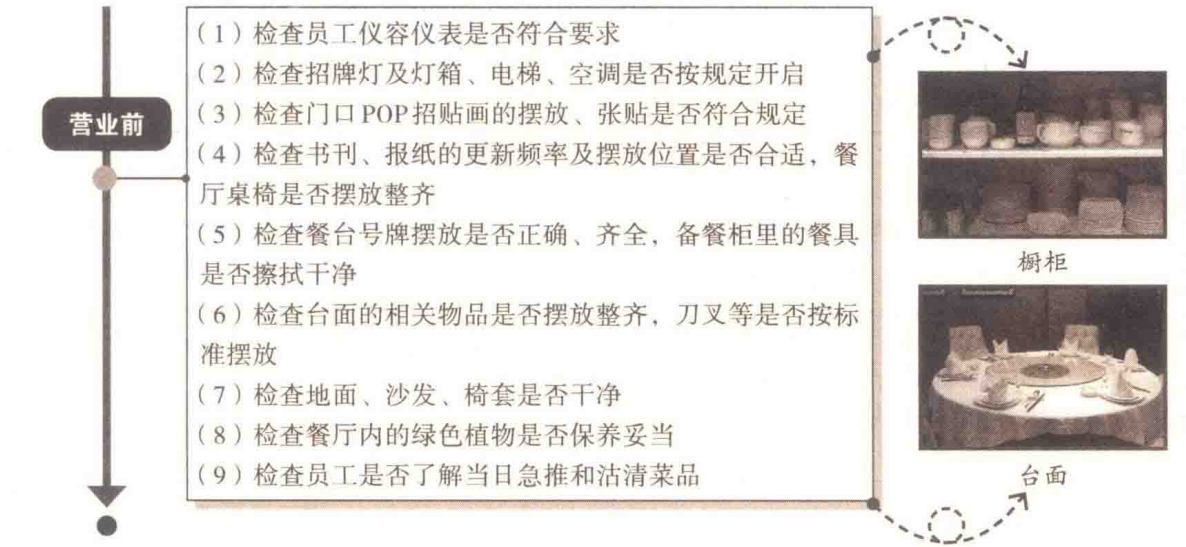


图 1-2

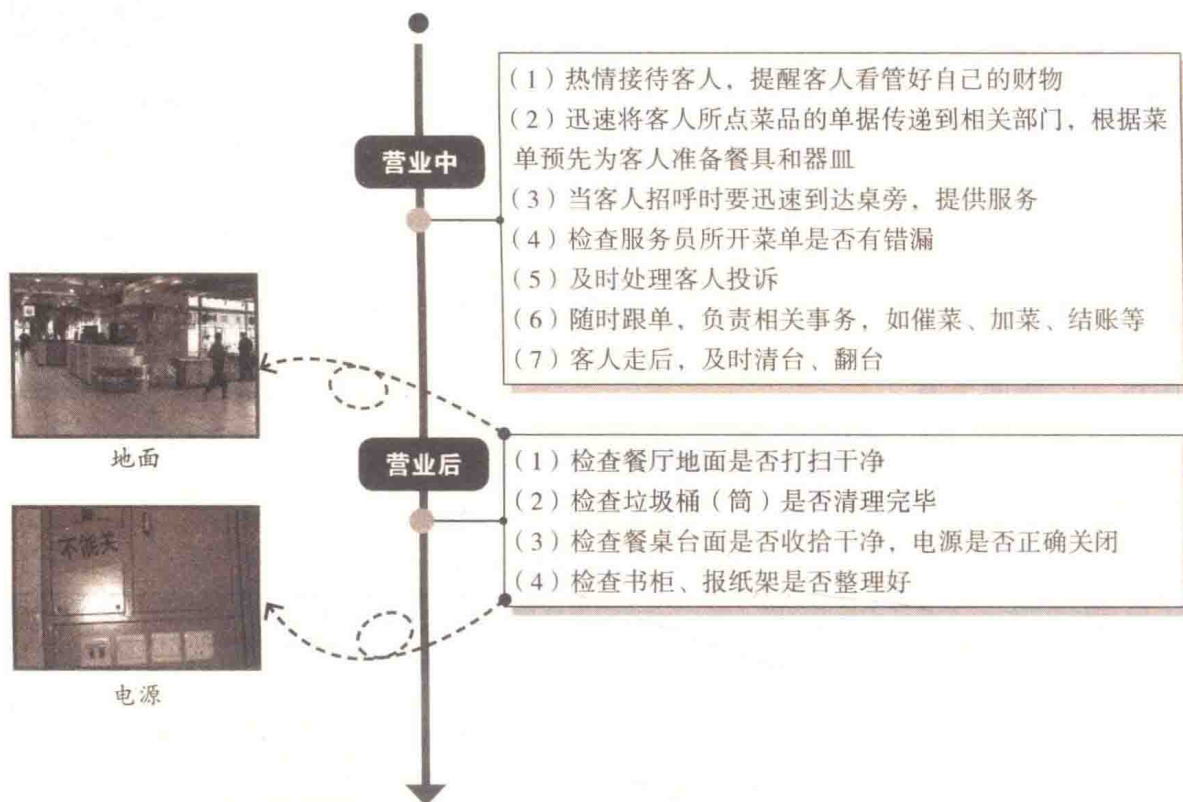


图 1-2 楼面主管每日工作流程

岗位三：传菜领班

1. 岗位职责

传菜领班的岗位职责，如表 1-3 所示。

表 1-3 传菜领班岗位职责

岗位名称	传菜领班
	(1) 上岗前自检仪容仪表，准时参加班前会，检查所属传菜员的仪容仪表和出勤状况，分配当日工作事项
岗位职责	(2) 查看工作日志，确认是否有未完成的工作或上级的通知，并逐项落实 (3) 接到菜单后要及时归口分单，配上相应木夹，发现菜单上有特殊要求要及时与厨房沟通，并向传菜员交代清楚 (4) 调节出菜速度，及时将沽清菜品通知点菜人员，如果顾客临时取消菜品应及时通知厨房停止制作，对单上菜，与楼面做好沟通 (5) 检查菜肴是否符合质量要求，如有问题及时询问厨师长，并立即做出处理 (6) 保持与楼面的联系，了解出菜速度是否符合客人要求 (7) 负责管理和合理使用各种所辖物品，并对其进行清洗保洁 (8) 准时参加早会，反馈菜肴出品情况

2. 工作流程

传菜领班的每日工作流程，可分为营业前、营业中、营业后三个阶段，如图 1-3 所示。

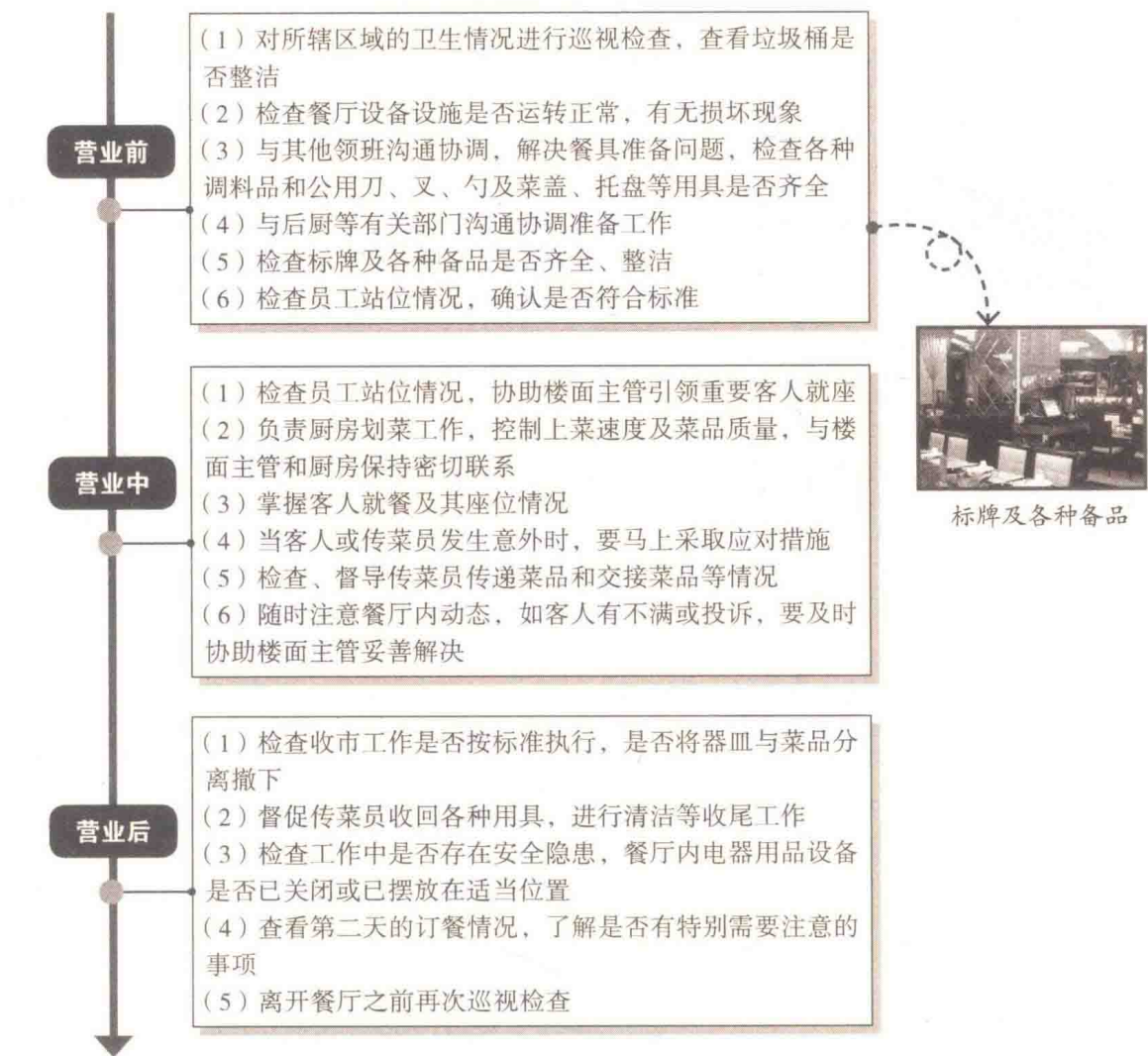


图 1-3 传菜领班的每日工作流程

岗位四：点菜领班

1. 岗位职责

点菜领班的岗位职责, 如表 1-4 所示。

表 1-4 点菜领班岗位职责

岗位名称	点菜领班
岗位职责	(1) 检查开餐前的准备工作, 确保备料、备具充分 (2) 检查员工个人卫生情况, 确保点菜组的卫生达到质量标准 (3) 检查零点菜单、宴会菜单, 坚决将质量不符合要求的菜肴退回重做 (4) 负责本组员工调配, 配合其他组的工作, 保证配菜、出菜工作能够准、快且有序运转 (5) 检查每一道菜的出品质量, 保证色、香、味、形、器、质均符合要求 (6) 检查每天岗中卫生情况, 做好收尾工作, 并将重大事情上报厨师长 (7) 根据一天的工作任务情况, 开出合理领料单, 交厨师长审核 (8) 完成上级安排的其他工作