

CATERING ENTERPRISE MANAGEMENT



赵 涛◎主编

餐饮企业管理

制度表格流程规范大全



健全的管理制度 标准的工作流程
规范、实用、便捷、高效



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

CATERING ENTERPRISE
MANAGEMENT

餐饮企业管理

制度表格流程规范大全

健全的管理制度 标准的工作流程
规范、实用、便捷、高效

赵 涛◎主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

从思想上来说,管理是哲学的;从理论上来说,管理是科学的;从操作上来说,管理是艺术的。然而,不论管理是哲学的、科学的还是艺术的,首先它都需要健全规范的管理制度作为支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则,因此,建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代餐饮企业管理中就显得尤为重要。为此,我们总结了许多成功餐饮企业先进的管理经验与做法,借鉴了同类书籍的相关知识,在此基础上,编写了本书。

本书以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式,全面而具体地阐述了餐饮企业规范化管理的要点,这使本书具有非常高的实用价值与参考价值,是相关行业从业人员和餐饮企业经营管理人员必不可少的案头参考工具。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮企业管理制度表格流程规范大全/赵涛主编. —北京:电子工业出版社,2012.1

ISBN 978-7-121-15108-8

I. ①餐… II. ①赵… III. ①饮食业-商业企业-企业管理制度-表格 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第235368号

责任编辑:雷洪勤

文字编辑:朱 雨

印 刷:河北固安保利达印务有限公司

装 订:河北固安保利达印务有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开 本:787×1092 1/16 印张:27.25 字数:694千字

印 次:2012年1月第1次印刷

定 价:58.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言

P R E F A C E

中国历来有“民以食为天”的传统,餐饮业作为我国第三产业中的一个支柱产业,一直在社会发展与人民生活中发挥着重要作用。特别是近年来,我国餐饮业呈现出高速增长的发展势头,成为“热门”行业之一。餐饮业呈现出迅速发展、繁荣兴旺的景象,越来越受到投资者的青睐,餐饮业也成为市场化最高、竞争最为激烈的行业之一,所有这些都给餐饮企业的经营和管理带来了前所未有的巨大挑战。

作为餐饮业的经营和管理者,都无法逃避这样一个问题:依靠什么把自己的企业经营管理好,使自己的企业持续地发展壮大?如何提高自身的竞争力,提高企业的管理效率,从而将这种挑战顺利转化为一种更强的生存能力,在激烈的竞争中争得一席之地?

成功的企业源于卓越的管理,卓越的管理源于优异的制度。因此,建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代餐饮业管理实务中就显得尤为重要。为此,我们总结了许多成功餐饮企业的先进管理经验与做法,借鉴了同类书籍的相关知识,在此基础上,编写了本书。

本书是一本实用性很强的餐饮业管理工具书。目的是为餐饮企业经营管理提供一些基础的理论依据以及一些简单实用的工具表格。可以给使用者提供最直接、最快速的搜索栏目,为其在实用方面提供一些帮助。读者可以根据具体情况进行适当修改或重新设计,使之更适用于自己的企业,从而及时地开展餐饮企业的经营与管理工作,提高工作效率。

本书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论,而是以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式,全面而具体地阐述了餐饮企业规范化管理要点,这使本书具有非常高的实用价值与参考价值,是相关行业从业人员和餐饮企业经营管理必不可少案头参考工

具。本书具有如下特点：

1. 实用性、操作性强。本书内容紧密结合零售企业管理各项实际工作，读者可以根据自己企业的实际情况，以本书为参考，进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中，以迅速解决和处理各种问题。

2. 使用方便，效果显著。通过借鉴本书的内容，您无须花大量时间和精力，只要对相关模板和量表直接使用或根据自身情况适当修改，就可以方便快捷地使用。因此本书具有很强的便利性。

3. 随查随用的工具书。本书所列的各种文书、制度、方案、表格、范本等都与财务管理的日常工作紧密结合，因此，当您在实际工作中遇到问题时，可以随时查阅本书相关的知识点，以便有效、迅速地解决问题。作为一套实务性工具书，本书具有较高的参考价值。翻开本书，它将为餐饮企业日常管理工作提供指引与参考，告诉你如何让复杂的工作变得更有条理，让餐饮企业经营管理变得更有效率。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可,复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为;歪曲、篡改、剽窃本作品的行为,均违反《中华人民共和国著作权法》,其行为人应承担相应的民事责任和行政责任,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序,保护权利人的合法权益,我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为,本社将奖励举报有功人员,并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话:(010)88254396;(010)88258888

传 真:(010)88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址:北京市万寿路173信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编:100036

目 录

CONTENTS

第一篇

现代餐饮店前期经营规划管理

第1章 餐饮店店址的选择与规划	2
第一节 商圈特性与范围界定	2
一、商圈的特性	2
二、商圈的类型	2
三、商圈的设定	3
第二节 商圈的评估	4
一、创造商圈的版图	4
二、商圈的资源与实力的考察	4
三、开发商圈的技巧	5
四、商圈经营的交易场所策略	5
五、实际调查报告	6
第三节 店址选择的基本要素	7
一、一般因素	7
二、区域因素	8
三、不同地点的具体分析	8
第四节 餐饮店店址选择的基本程序	10
一、区域调查	10
二、店址的实地考察	11
三、作出餐饮店选址的最终决策	11
四、餐饮店选址的操作要点与注意事项	12

第2章 餐饮店硬件设备规划管理	13
第一节 餐饮店建筑工程设计与施工管理	13
一、餐饮店建筑工程设计的原则	13
二、餐饮店建筑工程设计标准管理	14
三、餐饮店工程建设的招投标管理	15
四、餐饮店工程建设的施工协调管理	16
五、餐饮店建设工程的验收管理	18
第二节 餐饮店租赁店面经营的操作程序	19
一、租赁店面经营的主要方式与渠道	19
二、餐饮店租赁房产的操作流程	20
三、餐饮店租赁房产装修改造的设计原则	22
四、餐饮店租赁房产装修改造的设计要点	23
第三节 餐饮店内部设备、物品的配置管理	24
一、餐饮店内部设备、物品的配置原则	24
二、餐饮店设备、物品配置标准	25
三、餐饮店设备、用品配备的账务管理	31
第3章 餐饮店前期运作中的市场形象管理	32
第一节 餐饮店形象概论	32
一、CI的概念	32
二、CI的主要内容	33
三、CI导入的执行管理	33
四、如何导入企业形象	34
五、策略规划重点	35
第二节 餐饮店前期运作中的店名设计管理	35
一、餐饮店店名设计的基本原则	35
二、餐饮店店名的构成	36
三、餐饮店店名的设计方法	36
四、餐饮店店名设计中的注意事项	38
第三节 餐饮店前期运作中的形象设计管理	38
一、餐饮店形象设计的作用与意义	38
二、餐饮店形象设计的表现形式	39
三、餐饮店形象设计的基本原则	40
四、餐饮店形象设计的核心要素	40
第4章 餐饮店开业准备管理	43
第一节 餐饮店基本开业流程	43
一、开业准备	43

二、餐饮店基本开业流程	43
第二节 餐饮店注册登记管理	45
一、餐饮店注册登记概述	45
二、餐饮店前期运作中的注册资本管理	46
三、餐饮店前期运作中的注册登记与营业执照办理	47
四、餐饮店企业法人代码登记与税务登记	48

第二篇

现代餐饮店厨房管理

第5章 餐饮店厨房规划管理	50
第一节 餐饮店厨房的设计与规划	50
一、厨房的设计与规划的基本要求	50
二、厨房布局的设计与规划	51
三、厨房配套设施设计与规划	53
第二节 厨房设备的设计与选择	54
一、厨房设备设计的基本要求	54
二、厨房设备的安装	55
三、餐具的材质类别	55
四、空调设计	56
第三节 中式厨房用具	57
一、调理用具	57
二、烹调用具	57
三、制冷用具	58
四、洗净与消毒用具	58
五、中餐瓷器	58
第四节 西式厨房用具	59
一、调理用具	59
二、烹调用具	59
三、冷却用具	60
四、西餐相关餐具	60
第6章 中餐厨房作业细节管理	63
第一节 中餐特性概述	63
一、原料选择的作用与意义	63
二、中餐刀工对烹饪的作用与意义	64
三、火候的运用要点	64

第二节 中餐调味原理	66
一、中餐风味的主要影响因素	66
二、调味的操作要点	66
三、目前的基本味和味型	67
四、根据调味品的性质进行调味	67
第三节 中餐制作规范	69
一、冷菜制作	69
二、热菜制作方法	70
三、中式面点制作	74
第四节 中餐地方菜系的分类及特点	76
一、川菜	76
二、江浙菜	77
三、湘菜	78
四、鲁菜	78
五、闽菜	79
六、粤菜	79
七、徽菜	80
第7章 西餐厨房作业细节管理	81
第一节 西餐基本类别	81
一、法式菜肴	81
二、意式菜肴	82
三、英式菜肴	82
四、美式菜肴	83
第二节 西餐烹制规范	84
一、西餐的主要烹制方法	84
二、汤的制作	85
三、西点制作	86
四、沙司制作	87
第8章 餐饮店厨房生产制作规范	89
第一节 厨房配菜间生产制作规范	89
一、准备阶段工作规范	89
二、磨刀的操作规范	89
三、原料的处理加工规范	89
第二节 厨房熟食生产制作规范	91
一、准备阶段工作规范	91
二、用具消毒规范	91

三、食品加工时的操作规范	91
第三节 厨房菜品生产制作规范	92
一、准备阶段工作规范	92
二、原料的准备与使用规范	92
三、原料上浆操作规范	93
四、原料熟处理操作规范	93
五、调味操作规范	94
第四节 厨房面食生产制作规范	95
一、准备阶段工作规范	95
二、制皮与上馅操作规范	95
三、上馅的操作规范	96
四、常见面点的成形规范	96
五、常见成熟方法	97
六、加工人员在操作过程中需要注意的其他规范	98
第9章 餐饮店厨房原料管理规范	99
第一节 餐饮店库房管理制度与规范	99
一、餐饮店库房基本管理制度	99
二、库房原料领用制度	99
三、餐饮店仓库保管员的岗位职责	99
第二节 原材料的入库管理规范	100
一、低温保存原材料的储存管理规范	100
二、干货原材料的储存管理规范	101
三、原材料的盘存管理规范	101
第三节 原材料出库管理规范	102
一、原材料申领管理规范	102
二、原材料发放管理规范	102
第10章 餐饮店厨房卫生、安全管理规范	104
第一节 厨房安全、卫生管理的意义	104
一、厨房安全管理的意义	104
二、厨房卫生管理的意义	104
第二节 厨房安全管理规范	105
一、一般安全管理规范	105
二、餐饮店重点安全管理规范	106
三、其他安全管理规范	108
第三节 厨房卫生管理规范	108
一、工作人员卫生规范	108

二、厨房作业的卫生标准	109
三、厨房设备清洁规范	109
四、餐具的洗涤程序	111
五、厨房垃圾的处理规范	114
第三节 厨房工作人员安全操作规范	114
一、防烧伤操作规范	114
二、防烫伤操作规范	115
三、防割伤操作规范	115
四、防跌伤操作规范	115
五、防扭伤操作规范	116
六、防机器伤害操作规范	116
第四节 厨房工作人员卫生操作规范	116
一、厨房工作人员的个人卫生规范	116
二、厨房各岗位人员卫生细节规范	117
三、厨房工作人员的健康检查规范	118
第 11 章 餐饮店厨房规范化管理制度与表格	119
第一节 厨房的组织机构与管理流程	119
一、厨房组织结构	119
二、厨房人员配置	120
三、厨房管理流程	121
第二节 厨房工作人员岗位职责	122
一、餐厅总厨师长岗位职责	122
二、零点厨房厨师长岗位职责	123
三、零点厨房站灶厨师主管岗位职责	123
四、零点厨房明档厨师主管岗位职责	123
五、宴会厨房厨师长岗位职责	124
六、冷荤厨师岗位职责	124
七、面点厨师岗位职责	125
八、打荷人员岗位职责	125
九、砧板厨师岗位职责	125
十、头灶厨师岗位职责	125
十一、次灶厨师岗位职责	126
十二、初加工厨师岗位职责	126
十三、鲍翅厨师岗位职责	126
十四、切肉师岗位职责	126
十五、面包师岗位职责	127
十六、厨房助手岗位职责	127

第三节 厨房规范化管理制度	127
一、厨房的基本管理制度	127
二、菜肴出品管理制度	127
三、厨师长工作考核制度	128
四、厨房违规处罚管理制度	128
五、厨房卫生管理制度	129
六、厨房环境卫生管理制度	130
七、厨房设备、餐具卫生管理制度	130
八、破损餐具管理制度	131
九、厨房员工管理制度	131
十、厨房值班管理制度	131
十一、厨房出菜管理制度	132
十二、厨房设备报修管理制度	132
十三、厨房安全管理制度	133
第四节 厨房规范化管理常用表格	134
一、菜品管理表	134
二、厨房不合格产品记录表	135
三、厨房退菜登记表	135
四、食品加工表	135
五、厨房卫生检查表	135
六、厨房领料单	136
七、餐饮用具、用品计划表	137
八、餐具、相关用品盘点表	137
九、餐厨用具借用表	137
十、餐厨用具报损情况记录表	137
十一、餐厨用具损耗月报表	138
十二、中式瓷器、银器提货单	138
十三、西式瓷器、银器提货单	138

第三篇

现代餐饮店服务现场管理

第12章 餐饮业服务管理基础	140
第一节 现代餐饮服务要点	140
一、微笑服务	140
二、正确理解“微笑服务”	140
三、笑口常开,有利无害	140

四、从客人的角度服务	141
五、制作色彩精美的食品	141
六、利用菜香吸引顾客	142
七、服务的一把金钥匙	143
八、服务人员要做好服务工作	143
第二节 中餐服务要点	143
一、接客服务要点	143
二、点菜服务要点	144
三、上菜前后的服务工作要点	145
四、用餐中的服务要点	146
五、餐后服务要点	147
六、结账服务要点	148
七、其他事宜	148
第三节 西餐服务要点	149
一、餐桌布置与整理	149
二、接待服务要领	149
三、填写点菜单	150
四、等候登记表	151
五、领台带位要点	152
六、点菜服务流程	152
七、上菜及用餐服务要点	154
八、结账服务	157
第四节 餐饮店待客之道	158
一、餐饮店待客之道概述	158
二、要重视顾客诉愿	159
三、如何建立顾客投诉的渠道	159
四、如何处理顾客诉愿	160
五、处理顾客投诉的程序	161
第 13 章 餐饮店服务人员礼仪礼貌规范	163
第一节 餐饮服务人员素质要求	163
一、气质谦和又大方	163
二、神态自然又得体	163
三、情深意切赢宾客	163
四、提供优质的服务	164
五、保持工作的热情	164
六、服务的艺术性	165
第二节 餐饮服务人员仪容仪表规范	165

一、仪态规范	165
二、着装规范	166
三、禁忌行为	167
四、谈话仪表规范	167
第三节 餐饮服务人员语言规范	168
一、餐饮服务用语	168
二、服务用语的基本要求	169
三、服务用语使用时的注意事项	169
四、餐饮常用服务用语	169
五、肢体语言	172
六、注重讲话的方式	173
第四节 餐厅服务员国家职业标准	174
一、职业概况	174
二、基本要求	176
三、工作要求	177
四、比重表	182
第 14 章 餐饮店基本服务技能与规范	185
第一节 托盘操作技能及规范	185
第二节 餐台的布置技巧及规范	186
第三节 斟酒的服务技巧及规范	188
第四节 餐巾折花技巧及规范	189
第 15 章 餐饮服务现场卫生、安全管理规范	192
第一节 餐饮服务现场整体卫生管理规范	192
一、场地部分	192
二、设备部分	193
第二节 餐饮服务现场餐具容器卫生标准	193
一、塑料餐具的卫生标准	193
二、陶瓷餐具的卫生要求	193
三、橡胶餐具的卫生要求	194
四、食品餐具存在的卫生问题	194
第三节 餐饮服务现场安全管理基础	194
一、服务现场安全管理的目的	194
二、服务现场安全管理的特点	195
三、服务现场安全管理的基本原则	195
四、服务现场安全管理的主要任务	195
第四节 餐饮服务现场安全管理规范	196

一、餐厅安全管理规范	196
二、服务现场办公室安全管理规范	197
三、电工安全操作规范	197
四、焊工安全操作规范	197
五、高空作业安全操作规范	198
第五节 餐饮服务现场安全管理的基本内容	199
一、消防管理	199
二、治安管理等	202
三、劳动保护	202
第六节 餐饮服务现场安全事件的预防与处理	203
一、割伤的预防	203
二、滑倒和碰撞的预防	203
三、顾客摔倒时的处理程序	204
四、遇到盗窃时的处理程序	204
五、煤气泄漏时的处理程序	205
六、食物中毒时的处理程序	205
七、扭伤的预防	206
八、烧烫伤的预防	207
九、电击伤的预防	207
十、触电的处理程序	207
十一、烫(烧)伤的处理程序	208
十二、火灾的处理程序	208
十三、停电的处理程序	209
十四、停水的处理程序	209
十五、停气的处理程序	210
第 16 章 餐饮店服务现场管理制度与表格	211
第一节 餐饮店服务现场人员岗位职责	211
一、餐厅经理的岗位职责	211
二、餐厅楼面主管的岗位职责	211
三、楼面领班的岗位职责	212
四、餐厅服务人员的岗位职责	212
五、餐厅迎宾员的岗位职责	212
六、餐厅传菜员的岗位职责	213
第二节 餐饮店服务现场管理制度	213
一、餐前会议制度	213
二、餐前检查制度	214
三、餐前准备工作制度	214

四、餐前清洁工作制度	214
五、迎接服务管理制度	215
六、餐中服务管理制度	215
七、餐后清洁整理制度	215
八、餐具破损管理制度	216
九、餐饮服务质量控制制度	216
十、餐厅考核制度	217
十一、培训考核制度	217
第三节 餐饮店服务现场常用管理表格	218
一、点菜单	218
二、加菜单	218
三、团队订餐表	218
四、宴会合约书	219
五、宴会接待通知单	220
六、宴会收费表	220
七、宴会编排表	221
八、宴会预订更改单	221
九、餐饮营业收入统计表	222
十、食品质量顾客意见反馈表	222

第四篇

现代餐饮店原料采购管理

第17章 餐饮采购实务与操作规范	224
第一节 原料与物品的选购标准	224
第二节 餐饮订货管理规范	225
一、订货目标	225
二、订货对象	225
三、如何确定订货数量	225
四、订货的方法	227
第三节 餐饮原料采购规范	227
一、蔬菜类的采购规范	227
二、大米的采购规范	228
三、面粉的采购规范	228
四、肉类的采购规范	228
五、乳类采购规范	229
六、蛋类的采购规范	229