

· 管理案头必备手册 ·

黄礼中 阎晓文◎编著

餐饮店管理

工具箱

RESTAURANT

KIT

MANAGEMENT



机械工业出版社
China Machine Press

· 管理案头必备手册 ·

黄礼中 阎晓文◎编著

餐饮店管理



机械工业出版社
China Machine Press

餐饮行业是一个既传统又年轻的行业，随着大量资本进入餐饮市场，门槛低的时代一去不复返，优秀管理、经营理念、优化的管控流程对未来的餐饮店经营至关重要。

本书为餐饮店经营者、管理者、从业人员量身定做，系统、完整地列出了餐饮店运营管理各个环节的制度、标准、流程、规范，可拿来即用。既可以作为管理者的案头必备手册，又可以作为餐饮业员工们提升自身素质的指导用书；既可以满足餐饮爱好者的研读需要，又可以作为餐饮企业培训的实用教材。

图书在版编目（CIP）数据

餐饮店管理工具箱 / 黄礼中, 阎晓文编著. —北京:
机械工业出版社, 2011. 11

(管理案头必备手册)

ISBN 978-7-111-35852-7

I. ①餐… II. ①黄…②阎… III. ①饮食业-商业
经营-手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 186947 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 贾秋萍 李 岩

责任印制: 乔 宇

版式设计: 张文贵

三河市宏达印刷有限公司印刷

2012 年 1 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 242mm · 52.25 印张 · 2 插页 · 900 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-35852-7

ISBN 978-7-89433-193-9 (光盘)

定价: 108.00 元 (含 1CD)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者购书热线: (010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

| 前 言 |

你的餐饮店难管吗？你的餐饮店服务水平难以提高吗？你的餐饮店盈利吗？你希望成为餐饮企业管理的高手吗？

餐饮行业是一个传统行业，中国又是美食王国，有数不清的各种美食。如今，中国的餐饮业已成为一个相对成熟的行业，并以惊人的速度发展和壮大起来。据相关数据统计，餐饮行业营业收入近 10 年来一直以 20% 的增长率在提高。但是随着大量资本进入餐饮市场，中国的餐饮市场竞争越来越激烈，因此，餐饮业的又一次大洗牌马上就要开始了。等待餐饮从业者的不再是仅靠几张桌子就能开餐馆的时代了，餐饮业门槛低的时代也一去不复返了。

那么，餐饮店如何在竞争激烈的市场中站稳脚跟呢？无数餐饮行业的管理实践告诉我们，卓越的餐饮店源于卓越的管理，健全的管理标准、制度是餐饮企业实现标准化运作、规范化管理，提升企业管理水平的一项基础性工作，这也足以证明制度是管理中无形的力量。

一套成功的餐饮管理制度必须满足每一项工作的程序化、标准化、规范化的管理要求。事实上，在实际经营过程中，我们清楚地看到，有很多餐饮店由于缺乏管理经验和管理人才，各项管理制度不够规范，只能边经营边摸索，这种现状给发展中的很多餐饮店带来了许多损失。为了克服这种弊端，从现在起餐饮店经营者应该建立起科学、规范的管理制度，通过整合逐步找到适合自己特色的管理系统和运行机制。

为了满足餐饮行业的需求，我们专门为餐饮店经营者、管理者、从业人员量身定做了《餐饮店管理工具箱》，系统、完整地列出了餐饮店运营管理各个环节的制度、标准、流程、规范，可以拿来即用。

本书在内容广度上涵盖面广泛，包括前厅、后厨的管理，从选店、筹备到生产、运营，从人力资源到财务管理，从后勤保障到物流配送，从连锁餐饮控管流程到管理的艺术都有涉猎，每个岗位都做了详尽的工作描述。

本书的定位：一本餐饮经营、管理的工具书。也就是说，它既达到了专业水平，又通俗易懂、简单易行，去除了一些空洞的理论性语言。因此，我们考虑到使用的方便性、适应性，本着各工作环节的标准化、规范化、制度化、流程化的原则展开写作，将餐饮店流程部门加以分解，将岗位职能、岗

位特性、岗位价值、岗位未来提升发展的空间及阶梯用操作性很强的语言表达出来。

标准化：制度 + 表格 + 流程三位一体的整合，为经营管理者提供了一套整体化的解决方案。

规范化：文案式的制度、表格把餐饮业大量烦琐、杂乱的工作简单化、模式化。

制度化：即查即用的制度、表格帮助大家轻松地管理操作文案和制度。

流程化：清晰流畅的工作流程，让用户轻松把握管理工作的程序。

作为一本工具书，《餐饮店管理工具箱》既可以作为管理者的案头必备手册，又可以作为从事餐饮业的员工们提升自身素质的指导用书；既可以满足餐饮爱好者的研读需要，又可以作为餐饮企业培训的实用教材。

感谢在本书编写过程中，给予我们帮助的专家、朋友、伙伴们，是你们的支持让本书得以出版，服务更多的餐饮从业人员。

学习管理方法，运用管理工具，让您的餐饮店业绩倍增，相信本书对您一定有所帮助。

| 目 录 |

前言

第一篇 餐饮店岗位篇

第一章 餐饮店的岗位设置与职责	2
餐饮店组织结构图	2
前厅人员岗位说明、工作流程、标准	3
前厅经理	3
前厅主管	15
前厅迎宾员	24
前厅传菜员/撤台员	34
前厅服务员/训导员	43
前厅酒水员	62
前厅保洁员	69
保安、礼宾	76
行政人事文员	85
后厨人员岗位说明、工作流程、标准	97
厨师长	97
厨房主管	105
炒锅厨师	112
蒸灶主管	120
蒸灶厨师	127
凉菜主管	135
凉菜厨师	141
面点主管	149
面点师	150
砧板主管	156
砧板员	163

厨房打荷	167
肉类粗加工	177
肉类细加工	179
海产粗加工	182
海产细加工	185
蔬菜粗加工	188
蔬菜细加工	192
厨房洗碗工	196
厨房水产养护	202
勤杂工	207
第二章 综合办公室部分岗位说明书	210
后勤保障部	210
员餐岗位	210
宿管员	219
库管员	234
临时采购岗位	242
工程维修岗位	252
布草管理岗位	260
公关销售岗位	273
财务部	274
总账会计岗位	274
成本会计日审岗位	275
收银员岗位	276
出纳岗位	290

第二篇 工作程序、管理制度篇

第三章 前厅工作程序	298
用餐服务程序	298
前厅基本服务接待流程	298
餐前工作程序及标准	299
餐前准备工作程序及标准	300
餐中服务程序及标准	301

餐后工作程序及标准	304
餐厅日常检查工作程序及标准	305
餐前会工作程序	306
餐厅电话预订程序	306
餐厅引座工作程序	306
铺餐巾和除筷套服务程序及标准	307
食品和酒水的推销程序	308
点菜单的书写程序	308
香巾服务程序	309
托盘使用程序	309
酒水、饮料服务程序	309
中餐茶水服务程序	310
中餐零点上菜服务程序	310
派菜服务程序	311
售缺菜肴处理程序	311
退菜处理程序	312
服务中特殊情况的处理程序	312
为有急事的客人服务程序	312
食物打包服务程序	313
餐厅结账程序	313
送客及处理客遗物品	314
撤台程序	315
零点结束工作程序	316
前厅工作制度	316
服务质量检查制度、考核制度	316
主管日考核表	317
领班日考核表	318
员工日考核表	318
餐厅服务质量检查表	319
餐厅计划卫生（每周一次）	322
餐厅日常卫生要求	323
餐厅物资领用制度	324
餐厅纪律制度	324
餐厅交接班制度	324

餐务组库房贮发制度	325
餐务组餐具物品管理制度	325
餐务组清洁用品和清洁剂的管理控制	325
餐厅棉织品的管理制度	326
破损餐具的管理制度	326
金银器管理制度	326
宴会餐程序	327
宴会电话预订程序	327
宴会面谈预订程序	327
宴会更改程序	328
宴会布置程序	328
宴会餐具筹措程序	329
宴会划单服务程序	330
宴会前宴会厅的检查程序	330
宴会前准备工作程序	331
宴会摆台程序	331
宴会临时设吧程序	331
宴会结束工作程序	332
中餐宴会程序	333
中餐宴会桌次的安排程序	333
中餐宴会服务程序	333
中餐宴会转盘分菜程序	334
中餐宴会边桌分菜程序	335
跟踪回访程序	335
自助餐程序	336
自助餐餐前准备工作	336
自助餐餐中服务程序	337
自助餐结束工作程序	337
西餐（茶餐）服务程序	337
酒吧服务程序	341
酒吧设吧程序	341
酒吧酒品调制程序	341
酒吧酒水饮料发放程序	342
酒吧酒水饮料服务程序	342

酒吧清洁卫生程序	343
酒吧酒水盘存程序	344
酒吧酒水申领程序	344
酒吧营业结束工作程序	345
酒吧日常检查程序	345
餐具洗涤程序	346
棉织品送洗程序	346
洗碗机操作程序	347
餐具洗涤程序	347
银器洗涤程序	348
洗碗机的保养程序	348
餐厅服务应知应会及突发事件处理	349
餐厅服务应知应会	349
餐厅突发事件处理	357
第四章 后厨工作程序	364
蔬菜加工程序	364
水产加工程序	364
肉类加工程序	365
禽类加工程序	365
水产原料活养工作程序	366
食品雕刻及盘饰用品制作程序	366
原料订货工作程序	367
大型活动厨房餐具备置程序	367
上浆工作程序	367
料头准备工作程序	368
口味失当菜肴退回厨房处理程序	368
未熟菜点退回厨房处理程序	368
切割工作程序	369
切配工作程序	369
打荷工作程序	370
炉灶工作程序	370
冷菜工作程序	371
点心工作程序	371
水果盘制作程序	371

鲜活原料询价、定价程序	372
鲜活原料市场价格调查程序	372
标准食谱制订程序	372
零点菜单制订程序	373
宴会标准菜单制订程序	373
重点、高规格宴会菜单制订程序	373
团队、会议菜单制订程序	374
厨房食品推销活动组织程序	374
自助餐食品制作程序	375
自助餐餐台布置程序	375
自助餐厨师值台工作程序	375
干货涨发程序	376
餐饮生产成本控制程序	376
餐饮生产质量控制程序	377
厨师长检查工作程序	377
原料腌制加工程序	377
第五章 后厨管理制度、运转工具	378
后厨管理制度	378
厨房纪律	378
厨房值班、交接班制度	378
厨房设备工具管理制度	379
厨房刀墩管理制度与流程	379
厨房出菜制度	383
厨房卫生标准	384
食品卫生制度	384
厨房日常卫生制度	385
厨房计划卫生制度	385
厨房卫生检查制度	385
冷菜间卫生制度	386
点心厨房卫生制度	386
厨房厨师业务考核制度	387
厨房干货库管理制度	387
厨房冷藏库管理制度	387
厨房冷冻库管理制度	390

厨房员工休假制度	390
厨房员工培训制度	390
厨师制作创新菜点制度	391
菜品展示制度与流程	397
出品环节管理	399
厨房煤气设备操作制度	400
厨房考核制度	401
厨房垃圾处理制度	401
厨房消毒管理制度与流程	403
后厨成本管理	406
后厨成本的特点	406
后厨成本控制概述	408
后厨成本控制内容	409
后厨运转工具	413
菜品定价分析表	413
菜品统一加工要求统计表	414
菜品外观、温度、餐具、流程表格	415
灶具使用管理表	415
电器使用管理表	416
刀具使用管理表	416
餐前工作检查表	417
厨房收尾工作检查明细表	417
退菜登记、分析表	418
厨房值班日志	418
食品原料规格表	419
食品原料报价表	419
鲜活原料规格一览表	419
菜品操作评分表	420
主要菜肴定额备料控制表	420
投料成本卡	421
标准菜谱与成本卡	421
菜品出成率登记表	421
菜品投料单	422

第六章 财务工作程序、规定	423
财务管理规定	423
财务部安全管理制度	423
现金管理制度	423
仓库安全制度	425
费用管理规定	425
餐饮成本控制规定	426
采购报销付款规定	427
财务工作程序	428
出纳工作程序	428
材料会计核算工作程序	429
食品成本控制程序	430
食品标准成本卡制作程序	430
食品标准成本计算程序	430
食品实际成本核算程序	431
菜肴的产销核对程序	431
饮料成本控制程序	432
餐饮成本日报表编制程序	432
账单、发票、收据、有价证券管理程序	432
营业点账单建立程序	433
现金结算程序	433
信用卡结账程序	434
支票结算程序	434
单位、团队签字转账程序	435
审核营业点账款程序	435
物品验收程序	435
仓库保管程序	437
仓库发料程序	437
物资采购申请程序	438
采购报价、确认程序	438
采购审批程序	439
采购物品结算程序	439
大型活动工作安排程序	439
制作告示牌、店内广告工作程序	440

制作横幅工作程序	441
员工过失处理程序	441
消防检查工作程序	441
职工通道门卫工作程序	442
钥匙收发工作程序	443
第七章 餐饮店后勤管理规定	444
工程部工程管理制度与程序	444
工程项目的管理	444
日常工程管理	445
工程项目管理常用工具	447
工程师日常工作巡视图	447
工程师营业前巡查记录表	448
工程师营业中巡查记录表	449
工程师营业结束巡查记录表	450
工程项目招标书样本	450
工程师日巡结果记录表	451
工程师工作日志	452
内部工程维修单	452
设备维护检查表	452
工程部工作程序	453
工程材料采购申请工作程序	453
大修项目及外协加工申请工作程序	453
电梯运行检查工作程序	453
宴会及会议音响服务程序	453
影响正常营业的设备保养维修工作程序	454
设备保养维修制度	454
维修单处理程序	455
设备事故处理程序	455
重大设备事故处理程序	455
电话报修处理程序	456
维修单统计程序	456
灯光、音乐视频、温度管理	456
灯光管理	456
音乐、视频管理	459

温度管理	460
空调值班记录表	461
行政部管理制度	462
员工考勤制度	462
员工调配规定	463
员工行为规范	463
临时工管理规定	464
门卫安全管理制度	464
餐饮部安全管理制度	465
拾物及客人遗留物品管理制度	465
库房安全管理制度	466
厨房防火规定	466
食品生产卫生管理规定	467
食品储存卫生管理规定	468
食品销售卫生管理规定	468
防火安全责任书	469
餐饮店会议制度	469
印鉴管理的规定	470
工作用品发放规定	471
工作用品发放办法	471
采购部作业流程	472
直接采购作业流程	472
一般物品采购流程（正常状况）	472
需经美工设计或工程设计采购品流程	472
紧急采购流程	472
零星采购流程	472
生鲜食品采购流程	473
杂货食品采购流程	473
酒水采购流程	473
饮料采购流程	473
采购验收作业流程	473
发货作业流程	473
下班后仓库钥匙处理	473
一般物品保管流程	474

餐务后勤、服勤作业表单	474
入库单	474
出库单	475
供货商信息资料表	475
供应商基本资料表	476
申购单	476
领料单	477
进货日报表	478
库存单品卡	479
调拨单	479
货品标签	479
收货单	480
库房日盘点表	480
库存台账	481
物品领用单	482
布草表单	482
布草损丢表	482
布草送洗登记表	483
布草房领用物品明细表	484
布草房库存物品盘点表	485
宿舍管理表单	486
探访人员登记表	486
宿舍卫生值班表	486
第八章 单店日常运营工具	487
班前检查记录表	487
餐前卫生准备工作检核表	488
布草盘点表	488
物品损耗盘点表	489
内部物品借用表	489
公共洗手间卫生检查计分表	490
公卫用品月统计表	491
各部门每日清洗布草一览表	491
各部门每月清洗布草统计表	492
购销存逐月营业成本结转表	492

管理人员交接班记录本	492
每日工作汇总表	492
钥匙交接表	494
酒水验收日报表	494
前厅绩效考评表	495
餐具破损汇总表	496
餐具用品分布表	496
餐具用品使用状况登记表	496
班后专人专职消防安全检查情况表	496
保安部当值安排表	497
退菜单汇总表	497
治安隐患安全记录表	497
顾客意见反馈表	498
实习期管理人员转正考核评定表	498
员工点菜提成统计表	499
寝室抽查管理状况统计表	500
寝室检查表	500
洗手间卫生工作表	501
每日卫生工作检查表	502
菜品反馈表	503
领导班子中（晚）值班表	503
离职程序表	504
迎宾员岗位检查表	505
服务员岗位检查表	506
吧台员岗位检查表	507
保安员/礼宾员岗位检查表	508
传菜员/撤台员岗位检查表	509
餐厅服务规格检查表	510
工作纪律检查表	511
仪容仪表评定标准	512
就餐环境检查表	512
店长日巡结果记录表	513
店长工作日志	513
文件签收手续表	514