

餐饮经营管理必读

何少波◎著

餐馆楼面管理

实用图表

Cangguan
Loumian Guanli Shiyong Tubiao



想要创造业绩，不可不读！

表格管理是餐馆
规范管理的重要保证

最新

中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

一套专为餐馆酒楼老板、
各级主管和从业人员策划的前瞻性、
实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念、
新方法和新技能。

-53-

唯高餐饮
经典书库

江苏美术出版社

餐饮经营管理必读

最新

Cangguan
Loumian Guanli Shiyong Tubiao

餐馆楼面管理 实用图表

★★★★★

何少波◎著



想要创造业绩，不可不读！

中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库



江苏美术出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐馆楼面管理实用图表/何少波著. —南京:江苏
美术出版社, 2012. 7

ISBN 978 - 7 - 5344 - 4861 - 4

I. ①餐… II. ①何… III. ①餐馆-商业企业管理
IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 150531 号

出 品 人 周海歌

责任编辑 曹昌虹

朱一希

封面设计 李顺辉

责任监印 朱晓燕

书 名 餐馆楼面管理实用图表

著 者 何少波

出版发行 凤凰出版传媒集团(南京市湖南路 1 号 A 楼 邮编:210009)

凤凰出版传媒股份有限公司

江苏美术出版社(南京市中央路 165 号 邮编:210009)

北京凤凰千高原文化传播有限公司

集团网址 <http://www.ppm.cn>

出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市华丰印刷厂

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 20.25

版 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978 - 7 - 5344 - 4861 - 4

定 价 38.00 元

营销部电话 010 - 64215835 64216532

江苏美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换 电话:010 - 64216532

总 序

乘改革开放的快车，经历了风风雨雨，现今的中国餐饮业已成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬都没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是“两袖清风”的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到“金矿”。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏实操性。现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了。我们在经过长期准备和酝酿之后，与凤凰出版传媒股份有限公司北京凤凰千高原文化传播有限公司、香港唯高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”系列丛书，以填补这方面的缺陷。希望能借此推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，

并认真研究了許多餐饮业的理论知识。这些书，是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书已列入计划的选题达数十种，涵盖的范围广，涉及餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，既全面又实用。本丛书力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性，对餐馆的投资者、经营管理人员、从业人员均有一定的指导意义。

我们深信，“凤凰千高原餐饮业经营管理书库”系列丛书一定会成为广大读者的良师益友，一定会为从业人员带来美好的“钱景”。

编 者

2012 年 6 月

前 言

有效的科学的管理能够使企业更加长期地在激烈市场竞争中生存和发展。要想使企业占领市场，实现利润最大化，推动企业管理革新，必须建立一套适合企业的正确管理理念，并采用合理的管理模式、科学的管理方法、先进的管理技术、便捷的管理工具。

管理中最重要对象是人，由于人的善变使管理变得更有哲学性。管理与《易经》两者的共同点就是平衡，因为万物和谐共处与管理中的人、事、物三者一样。而管理最终的细节是从表格开始的，因为表格是管理的工具，它在管理中相当于掌握平衡的量尺。熟练而广泛地运用这把量尺，可以有效地推进企业的经营发展。

何少波

2012年5月



目 录

第一章 中餐管理应用图表	1
中餐管理架构图	3
中餐厅服务流程图	4
备餐间工作流程图	5
传菜工作流程图	6
零点服务流程图	7
宴会、团队用餐服务流程图	8
退换食品流程图	9
退换酒水流程图	10
送餐工作流程图	11
餐厅布草换取流程图	11
饮料领用流程图	12
饮料采购流程图	12
酒水服务流程图	13
宴会酒吧工作流程图	14
餐具清洁工作流程图	15
餐饮用具保管流程图	16
餐厅规范服务步骤表	17
餐巾折花基本服务技能表	18
铺桌布基本服务技能表	19
围桌裙基本服务技能表	19

开餐前准备程序表	19
摆桌的注意事项表	20
正餐的零点摆桌程序表	20
正餐的零点服务表	21
迎送零点客人程序表	22
铺餐巾和拆筷子套程序表	23
小毛巾服务程序表	23
加位服务程序表	23
为客人点菜程序表	24
已插单退票记录表	24
各店物料家私盘点明细表	25
收台检查表	26
招呼服务检查表	27
餐间服务检查表	28
送客服务检查表	29
仪容仪表检查表	30
年酒吧数据	31
水吧、日杂盘点表	32
水吧监督员巡检表	35
酒水冷藏程序表	36
酒水加温程序表	36
酒水的开瓶程序表	36
斟酒程序表	37
上白葡萄酒的服务程序表	37
上红葡萄酒的服务程序表	38
餐前小菜服务程序表	38
中餐派菜服务程序表	39
中餐分菜服务程序表	39



中餐整鱼服务程序表	40
中餐带骨、壳和块状菜品服务程序表	40
中餐甜食和水果的服务程序表	41
中餐服务中餐具撤换程序表	41
上香烟服务程序表	41
更换烟灰缸服务程序表	42
结账服务程序表	42
撤桌服务程序表	43
厅面清场服务程序表	43
备餐间的准备、开餐和清场服务程序表	44
早餐服务程序表	45
早餐的茶水服务程序表	45
早餐的点心服务程序表	46
团队用餐服务程序表	46
宴会前准备程序表	46
宴会开餐前准备程序表	47
宴会摆台程序表	47
宴会服务程序表	48
宴会斟酒服务程序表	49
宴会出菜服务程序表	50
有急事客人的服务程序表	50
对儿童的服务程序表	51
对年迈和残疾客人的服务程序表	51
对分单客人的服务程序表	52
对醉酒客人的服务程序表	52
对客人损坏酒具、餐具的处理程序表	53
食品打包服务程序表	53
餐厅安全意外情况的预防处理程序表	53

处理客人询问的服务程序表	55
处理客人投诉的服务程序表	55
会议摆桌程序表	55
会议服务程序表	56
会议咖啡吧、茶座的摆台服务程序表	56
会议咖啡吧、茶座服务程序表	57
会议贵宾休息室摆桌服务程序表	57
会议贵宾休息室服务程序表	58
签字仪式的摆桌程序表	58
签字仪式服务程序表	58
开吧前的准备工作程序表	59
酒水的推销服务程序表	59
上烈酒的服务程序表	59
上啤酒的服务程序表	60
上香槟酒的服务程序表	60
上鸡尾酒的服务程序表	61
推介雪茄的服务程序表	61
酒吧撤桌程序表	61
酒吧结账服务程序表	62
酒吧清场工作程序表	62
生啤酒机的使用程序表	62
量酒器的使用程序表	62
摇酒器的使用程序表	63
宴会酒吧服务程序表	63
房内用膳餐前准备工作程序表	63
房内就餐收餐盘和餐车程序表	64
中餐楼面经理日常检查程序表	65
中餐厅餐前准备工作程序表	65



中餐午、晚餐服务程序表	66
中餐划单服务程序表	67
食品和酒水的推销程序表	68
中餐上菜服务程序表	69
服务中特殊情况的处理程序表	69
团队早餐服务程序表	70
团队午、晚餐服务程序表	70
蛋糕预订服务程序表	72
自助餐宴会服务程序表	72
餐饮部值班表	73
餐饮部值班日记表	73
餐饮部日经营状况表（早市）	73
餐饮部日经营状况表（午市）	74
餐饮部日经营状况表（晚市）	74
顾客意见反馈表	75
宴会接待通知单	76
宴会编排表	77
宴会合约书	78
宴会接待通知单	78
宴会收费表	79
宴会客户档案卡	79
客户通讯录	80
餐饮用具溢耗报告单	80
餐饮各部门每月营业分析报告表	80
宴会预订记录表	81
会议预订记录表	81
餐饮部团队客情预报表	81
餐饮部临时客情通知单	82

预订餐服务程序表	82
宴会预订服务程序表	83
团队预订服务程序表	83
团队订餐表	84
餐厅每日外场清洁检查表	85
餐厅卫生工作考核表	86
顾客等候登记表	87
点菜单	87
顾客签账单	87
退菜单	88
海鲜表	88
酒水单	89
订餐单	89
外卖食品预订单	90
蛋糕预订单	90
餐厅评估表	91
快餐业标准服务流程	93
连锁餐厅比较表	94
餐饮部排班表	95
20 × × 年 × × 月餐饮部楼面主任绩效考核表	97
楼面用具申购单	99
领料单	100
宴会预订单	101
订菜单	102
营业日报表	103
第二章 西餐应用图表	105
西餐桌、椅空间相关尺寸图	107



西餐厅座位安排表	108
西餐各式餐具的名称及用法表	109
西餐餐具摆设范例表	111
西餐订单的书写程序表	114
西餐开胃菜服务程序表	114
西餐汤类服务程序表	114
西餐主菜服务程序表	115
咖啡服务程序表	115
茶水服务程序表	116
咖啡厅餐前准备工作程序表	117
咖啡厅备餐工作程序表	118
咖啡厅接受客人点菜程序表	119
咖啡厅结束工作程序表	119
西式早餐摆桌服务程序表	120
西式正餐摆桌服务程序表	120
西餐服务程序表	121
确定点菜单服务程序表	125
上菜顺序与上菜时间的控制程序表	126
餐后甜食服务程序表	126
西式宴会摆桌服务程序表	126
西式宴会服务程序表	127
自助餐宴会服务程序表	128
开胃酒的服务程序表	128
餐后酒的服务程序表	129
饮料的服务程序表	129
上英国茶的服务程序表	130
上中国茶的服务程序表	130
上冰茶的服务程序表	131

上冰咖啡的服务程序表	131
自助餐散餐服务程序表	132
自助餐菜桌准备程序表	132
自助餐菜桌服务程序表	133
送餐的订餐服务程序表	133
送餐准备程序表	134
送餐服务程序表	134
酒吧经理日常检查程序表	135
宴会临时设吧程序表	136
酒吧设吧程序表	137
酒吧酒品调制程序表	137
酒吧酒水发放程序表	138
酒吧酒水服务程序表	138
酒吧清洁卫生程序表	139
酒吧酒水盘存程序表	140
酒吧营业结束工作程序表	140
酒吧酒水申领程序表	141
厨房收尾工作检查表	141
酒吧饮品内部调拨单	142
第三章 人事管理应用表例	143
团体培训申请表	145
普通员工服务成绩考核表	147
技术人员能力考核表	147
业务人员考核表	148
员工专项考核表	150
在职员工培训测验成绩表	151
主管助理人员奖金核定表	152



主管人员考核表	153
公司部门中层领导年度工作考核表	154
人事考评表	156
定期考绩汇总表	158
员工通用项目考核表	158
自评表	159
员工考勤月计表	160
月度考勤统计表	161
人员试用标准	162
新员工试用表	163
应聘人员复试表	164
员工招聘申请书	165
在职技能培训计划申请表	166
在职训练费用申请表	167
在职训练实施结果表	168
员工培训档案	169
新员工培训成绩评核表	170
员工培训反馈信息	171
员工培训计划表	172
员工培训考核表	172
员工培训需求调查表	173
培训签到表	174
从业人员在职培训登记表	175
个人外部培训申请表	176
个人训练/教学记录表	177
各级培训机构工作职责	178
年度培训计划	180
员工档案	181

员工工时记录表	183
员工签到卡	183
员工请假单	183
员工请假公出单	184
员工任免通知书	184
员工书面表扬申请单	185
员工考勤记录表（第一页）	186
员工考勤记录表（第二页）	187
员工离职单	188
员工离职移交手续清单	188
员工岗位变动通知书	189
员工辞退（辞职）通知书	190
人员增补申请表	191
人员调动申请单	192
人员调职申请书	192
临时工人雇员资料表	193
员工抚恤申请表	194
办理离职手续明细表	195
呵护登记	196
停薪留职辞职申请书	197
职员变动表	198
离职申请表	199
假期申请表	199
个人简历表	200
人事部年度招聘计划报批表	201
人事变动申请表	202
人事变更报告单	203
人事部门月报表	207



人事登记表	207
从业人员登记表	207
人事动态及费用资料表	207
人事流动月报表	209
人事日报表	209
人事资料表	212
人事资料卡	212
人事资料记录表	212
人员出勤表	213
总务部门业务能力分析表	214
提高能力的对策表	215
一周出差预定报告表	216
干部一览表	218
岗位职务说明书	218
高层管理者会议签到表	219
员工民意调查	220
业务人员出差报告书	221
业务员工作日报	223
员工出勤工薪计算表	223
员工到职单	224
员工奖惩建议申请表	225
 第四章 财务管理应用表例	 227
出差申请单（一）	229
出差申请单（二）	230
出差用品检查重点表	231
工资标准表	232
工资登记表	233