

福广餐饮管理丛书



整理好

整顿好

清洁好

安全好

维护好

修养好

现代餐饮 六好管理实操

邹金宏 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

福广餐饮管理丛书

现代餐饮 六好管理实操

邹金宏 编著

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代餐饮六好管理实操 / 邹金宏编著. —广州: 广东经济出版社, 2012. 2

(福广餐饮管理丛书)

ISBN 978—7—5454—1148—5

I. ①现… II. ①邹… III. ①饮食业—经济管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 280754 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	10 4 插页
字数	207 000 字
版次	2012 年 2 月第 1 版
印次	2012 年 2 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1148—5
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •



中国六好管理

CHINA 6S

改善：安全、效率、卫生、品质、形象、修养，提升企业竞争力

Q

六好卓越管理

优质六好 我们参与



六好含义

1. **整理好**：使身边的物品都是必要的。
2. **整顿好**：物品分类按方法摆放整齐。
3. **清洁好**：清扫干净，并保持应有清洁的状态。
4. **安全好**：通过安全预防、检视，达到人、财物与环境三方面安全。
5. **维护好**：通过制度化、规范化和视觉管理，贯彻执行和维护前四好成果。
6. **修养好**：遵守六好，文明礼貌，利企利世。



六好是指：

整理好、整顿好、
清洁好、安全好、
维护好、修养好
六大项内容。

Q

六好管理三优

优质六好 我们参与

优质出品

优质服务

优质环境

六好六大目标

安全——“零”事故目标

效率——30秒内取放物品

卫生——一流清洁卫生

品质——顾客100%满意

形象——营造优质企业标准

员工——有修养和遵守规则

六好优质管理 原则

好结果导向

管理目视化

工作按标准

一次就做好

简洁就是美

优质文化与修养 六好管理齐共享

房区下班前五分钟六好内容

1. 检查并清理工作场所多余物品，检查台面摆位是否符合标准。
2. 检查所有家私、用具是否归位、合理保管。
3. 检查所负责区域（房间及通道）的卫生是否整洁、彻底。
4. 检查水、电是否关好，窗帘按要求放好，并锁好房间门。
5. 做好交接工作，礼貌与同事道再见。

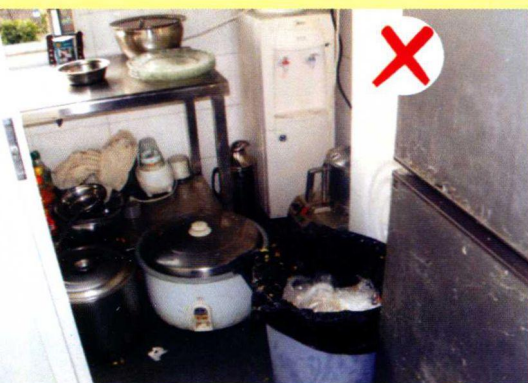
工程部库房六好温馨提示

1. 物品要做到物尽其用，确认不用的及时清理。
2. 物品按区放好，做到物品归家，借出的做好登记。
3. 保持整洁，每月15日、29日为例行清洁日。
4. 适时检查以上情况，做好维护。

**多欣赏
少批评
常感恩
传博爱**

六好管理——整理

整理：使身边的物品都是必要的



改善前：物品杂乱，有用无用难分



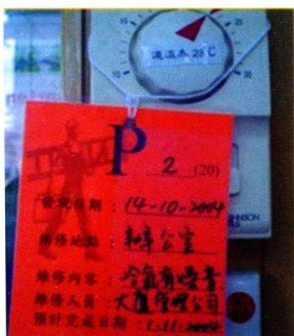
改善后：简洁明了，只留下必须物品



员工饮水杯集中存放



一套工具



损坏的物品挂上P牌，并尽快维修



过期的点心纸或用过的单面纸可回收作它用

六好管理——整顿

2、整顿：物品分类按方法摆放整齐



没有明确位置标签，摆放随意



有明确位置标签，摆放整齐



不必要的门、柜上乱堆放



清除不必要的门、物品有名有家



工程部工具摆放



鲍鱼房工具摆放

六好管理——清洁

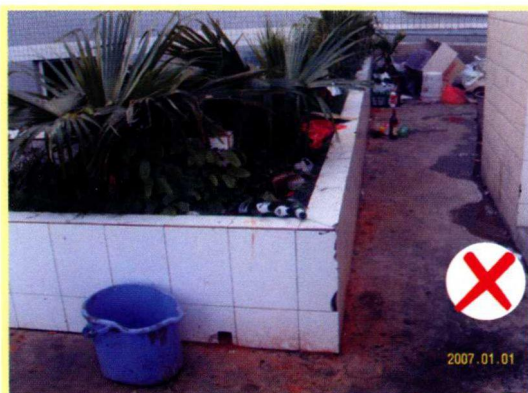
3、清洁：保持清洁的优良状态



用具与垃圾桶放一起



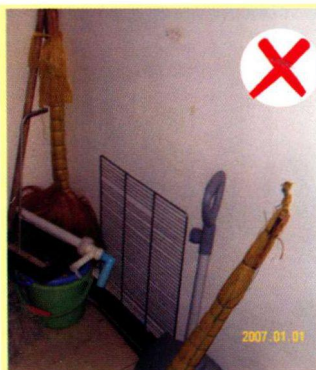
及时清扫地面，物品放适当位置



未能及时清扫、清理物品



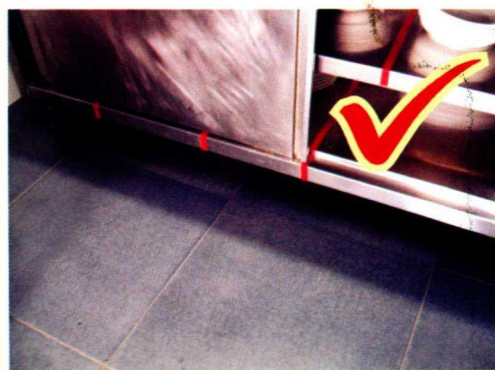
清扫、清理后变得整洁



未整顿前乱放的拖把、扫把



整顿后



光洁明亮的厨房地面

六好管理——安全

4、安全：通过安全预防、检视，达到人、财物与环境三方面安全

2号搅拌机

相片

监督：点心部主管

▲操作注意事项

1. 操作人须熟悉操作，否则必须有熟悉人在旁指导。
2. 换挡时必须停止机器，按点动开关，并转动变速手柄进行变速。
- 1挡各面量10公斤以下
- 2挡适宜额定量拌馅
- 3挡适宜额定量打蛋液

▲安全注意事项（注：380伏电）

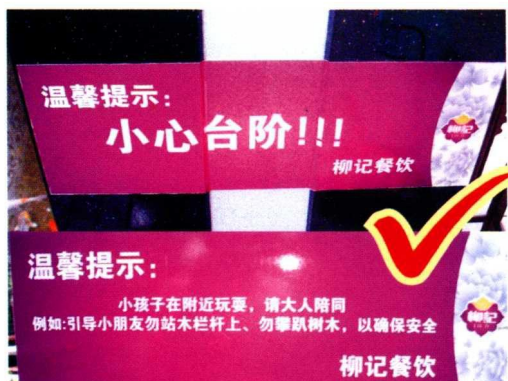
1. 不能用水直接冲洗机器。
2. 在清洁或维修前，一定要先拔出电源插头。
3. 机器工作时，不能把手放进料桶。
4. 每月1日取下盖，加润滑油。



安全操作制度有提示



拖地时地面潮湿，要提醒顾客



安全提示



整洁防滑的地板和直角直线



待改善：碟子堆得过高，容易压坏和压弯货架



正确：堆放高度适中，通常在15个碟以内

六好管理——维护

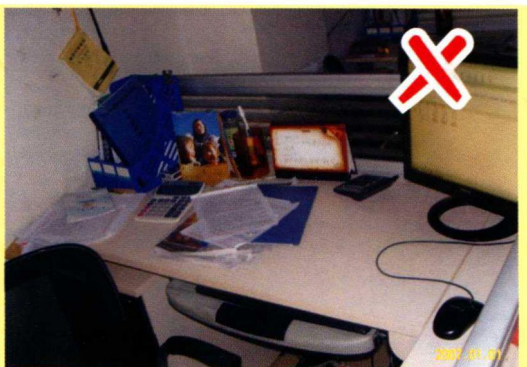
5、**维护**：通过制度化、规范化和视觉管理，贯彻执行和维护前四好成果



物品放置不符合要求



养成维护习惯，保持准确位置



未整理、清洁的办公台，乱



时常检查摆设、清洁



检查



制订奖惩制度，加强执行

六好管理——修养

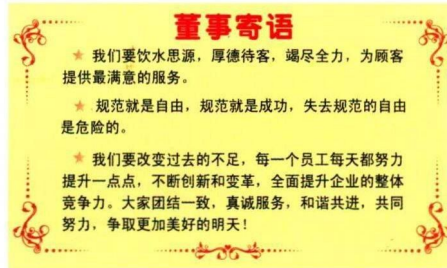
6、修养：遵守六好，文明礼貌，利企利世



守时 准备参加班前会和上班



学习



优质服务 八大蜜语

致：金宏酒楼—全体员工同仁



笑容生财气，甜声道姓名；
工作如蜂勤，服务显真诚。
态度常谦敬，对答简而精；
待客如蜜糖，鞠躬显温情！

互勉之

金宏餐饮管理公司总裁

内 容 简 介

如何让工作效率提升 20%?

如何让利润提升 10%?

如何让员工更开心与和谐地相处?

想知道如何实施六常优质管理吗?

想找到一个具体的、实操的工具吗?

想工作得心应手吗?

想环境卫生一流吗?

想安全地工作吗?

想让你的餐厅在竞争中处于领先吗?

本书叫《现代餐饮六好管理》——是一本帮助餐厅走向卓越与成功的书籍。由餐饮专家邹金宏编著，是学习六好管理，或者说餐饮 6S 的最佳读本，它将助您成就伟大的事业。

邹金宏曾经服务过超过 218 家的餐饮企业，考察过中国多个省市的餐饮，分析过中外超百家餐饮企业的经营管理，曾推动多家餐饮企业迈步成功之路。他 17 岁进入餐饮业工作，从一名杂工做起，多年结缘于餐饮业，在餐饮丛书编著的作者中，他是最懂餐饮业的作者之一。更与众不同的是，他研究餐饮经营管理，富有餐饮梦想，梦想创办或者协助创办世界前十强餐饮品牌，因此从他的视角写来，显得另有一番趣味，不仅带来知识参考，还能激发你将餐饮业做强大的雄心。

邹金宏老师编著的书，四川省的读者王先生说“看了你的书，我们公司业绩提升了 30%”。北京某餐饮企业董事长周先生，特意买了多本给员工看，并联系到邹老师到店讲课，第一次邀请他讲了 10 天，第二次又邀请他讲了 12 天，这些课程发挥了积极的作用。他目前最贵的书《368 研究》，售价高达 8800 元，因为它能让你赚回 10 倍以上的回报；且不是有钱就能买到，同时还得有相应的条件。他在用一种特别的方式，引导人们正视知识的价值。

本书介绍了六好管理内容、实施要领、六好推行实用手法选、实施六好管理的步骤、六好管理实战参考等。同时举例了很多图例，具有很强的实用意义。六好管理是利国利民利企的事，正如作者在书中所说，“如果中国有一半大中型餐饮企业推行六好，那么一年将节约 10 亿元以上的成本，并产生很好的社会效益。”

本书不仅讲述六好管理，还提到五常、六常、6T、七常管理法、八常管理法，作者站在相对客观的立场给大家讲述相关管理的目前应用情况，让你视野更加宽阔，便于将六好管理做得更好。



序 ——卓越的六好管理

沈思明

餐饮行业行六好，环境服务会更好。

全体同仁齐努力，餐饮出品质更高。

这是第二次给邹金宏同志的编著作序，我有些惊讶。为什么呢？因为写作的速度太快了，去年他刚出两本书，今年夏天又要出两本。如果你知道，邹金宏平时要管理餐厅，写书不过是业余工作，你就难免会和我一样感到惊讶！这期间，他不知要加多少班。这体现了一种辛勤编著，奉献社会的精神，也体现了乐于与大家分享知识的优良品质。

同时，我也感到欣喜，因为餐饮业界从此又多了一本实用的、优秀的管理参考书——《现代餐饮六好管理》。

六好优质管理是目前餐饮业界普遍运用的管理技术，与此相近的还有五常、六T、七常管理等。六好是指：整理好、整顿好、清洁好、安全好、维护好、修养好六大项内容。

六好优质管理有六大目标，即：安全——“零”事故目标；效率——30秒内取放物品；卫生——一流的清洁卫生；品质——顾客100%满意；形象——营造优质企业标准；员工——有修养、礼貌和遵守规则。

值得肯定的是，很多企业实施“六好管理”后取得了好的效益。有的企业卫生工作方面受到卫生局和广大顾客的称赞，有的则节省了成本，还有的从不敢让人看变成欢迎参观。

本书提出修养这一概念，注重养成良好习惯、自觉遵守规则和礼貌等修养。认为修养是“六好”活动核心，修养提高了，各项活动就能顺利开展。更有趣的是，还融合了传统经典文化中的《弟子规》，古为今用，让人耳目一新。

我建议，中国的餐饮企业应该更多地实施或者借鉴六好管理的方法，结合实际，若能如此，相信中国餐饮服务品质会更优良，相信餐饮行业的明天会有更多的奇迹。

（作者系世界中国烹饪联合会监事会主席、中国烹饪协会特邀顾问、上海市烹饪协会会长）



引言和感谢

人，都是有理想的。

企业内员工的理想，莫过于有良好的工作环境、和谐融洽的管理气氛、能更有效地产出优质产品或者服务。六好就好比是一个基石，有助于实现企业员工共同的理想。

为配合众多餐饮企业广泛地开展六好活动，让全体员工确切了解六好的含义、目的、作用、推进步骤及其要领，特结合餐饮业情况，融汇当今多家之长，编写并发行《现代餐饮六好管理》。

热忱希望广大餐饮同仁对该手册勤学习，深刻领会，以好的结果为导向，常行动，并循序渐进、持之以恒，不断规范自己的日常工作行为。促进企业的六好活动从“形式化”走向“行事化”，最后向“习惯化”、“文化化”的演变，以达到公司“以人为本，永续经营”的宗旨。六好管理是利国利民利企的事，我相信，如果中国有一半大中型餐饮企业推行六好，那么一年将节约 10 亿元以上的成本，并产生很好的社会效益。

六好管理（亦称六常）由整理好、整顿好、清洁好、安全好、维护好、修养好六要素组成。六好管理是一种先进的管理技术，其中的很多技术已经为众多卓越企业采用。

放眼当今世界，优秀、卓越的企业，特别是大型企业，都有其卓越的管理方式，而卓越的管理方式也正是他们优秀与卓越的重要原因。

六好就是卓越的管理方式，呼吁广大企业借鉴实行！我的梦想是希望六好管理能够走进家庭、社区和城市，增益社会的美丽。

这本书能得以出版发行，全靠大家鼎力相助。感谢所有的帮助者；感谢所有文献的贡献者；感谢以往长辈、上司与业界专家的教导，正是有了他们的指导，我才能有今天的领悟；感谢看阅此书，特别是将所学实践于现实中的人们，是你们让这本书变得有价值！

当然，由于见识与能力有限，今天与大家分享的一些关于六好、八常的知识、技术和理论难免还有不足之处。希望大家多多指正！愿这些知识能起到抛砖引玉的作用，为大家的管理与创新带来有益的参考，给社会的发展带来有益帮助。

爱你们的：邹金宏



目 录

第一章 六好管理简介	1
一、什么是六好管理	1
二、六好情况与历史	2
三、六好的四大精神支柱	5
四、六好管理的六大目标	5
五、为什么要做六好	5
六、六好管理的九大作用	6
七、餐饮业六好管理的适用范围	9
八、六好管理原则	10
九、六好是企业品性的标志	10
十、餐饮六好管理 60 条标准	10
第二章 整理好——物品都是必要的	15
一、整理好的内容简介	15
二、实施要领	15
三、关键控制点	22
四、整理小论	25
第三章 整顿好——高效率的基础	26
一、整顿好的内容简介	26
二、实施要领	27
三、关键控制点	37
四、六好管理标志实操图例	37
五、责任区域标志	39
第四章 清洁好——让工作场所干净亮丽	42
一、清洁好的内容简介	42
二、实施要领	42
三、关键控制点	48
第五章 安全好——让人身与财产不受侵害	50
一、安全好内容简介	50



二、实施要领	50
三、关键控制点	52
四、安全生产的宣传格言	52
五、餐馆安全守则范本	52
第六章 维护好——通过规范视觉等维护前四好成果	56
一、维护好内容简介	56
二、实施要领	56
三、关键控制点	59
第七章 修养好——养成良好习惯	61
一、修养好内容简介	61
二、实施要领	62
三、关键控制点	69
四、三种企业漫画思考	70
五、某公司员工一天工作的修养要求	71
六、修养小论	72
第八章 六好推行实用手法选	73
一、戴明圆环 PDCA	73
二、目视管理	76
三、思维七法	79
四、定点摄影	81
五、标准化	83
第九章 实施六好管理的步骤	84
步骤一：获得最高管理者的承诺并做好准备	84
步骤二：组织六好推行委员会	84
步骤三：拟订推行方针及目标	87
步骤四：拟订工作计划及实施方法	87
步骤五：六好培训	90
步骤六：执行	91
步骤七：检查与跟进	92
步骤八：坚持	93
第十章 六好管理实战参考	96
一、开展六好活动的原则	96
二、六好活动的职责	96
三、推行六好的标语	96
四、企业文化标语格言 24 条	97