

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

中国酒店行业经理人培训首选图书

星级酒店 餐饮经理 工作指导手册

全面阐述酒店服务工作细节，扎实提升规范化管理水平



中国酒店规范化管理研究组◎编著



中国纺织出版社

星级酒店经理人工作指导手册 系列丛书

星级酒店**餐饮经理**

工作指导手册



中国酒店规范化管理研究组◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是星级酒店餐饮经理的案头指导用书,是星级酒店经理人工作指导手册系列丛书之一,内容包括餐饮部工作人员岗位职责、餐饮部工作规范、餐饮部管理制度模板及实用表格等。本书具有可操作性、指导性强等特点,是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本。全书实行表格化编写方式,并在每项工作规范处均设有备注表格,使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时,增强本书与实际工作的契合度。本书适合酒店管理人员和酒店行业培训人员参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店餐饮经理工作指导手册 / 中国酒店规范化管理研究组编著. —北京:中国纺织出版社, 2015. 7

(星级酒店经理人工作指导手册系列丛书)

ISBN 978-7-5180-0896-4

I. ①星… II. ①中… III. ①饭店—饮食业—商业管理—手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 191141 号

策划编辑:宋秋云 责任编辑:刘 丹 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年7月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18.75

字数: 178千字 定价: 38.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

星级酒店经理人工作指导手册系列丛书从酒店工作的实际情况出发，立足中国国情，对酒店工作的标准化、规范化、专业化等进行了有益的探索。

本系列图书对酒店前厅部、客房部、康乐部、财务部、工程部、公关营销部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部等部门的工作规范化作了系统阐述，主要内容包括岗位职责、管理制度模板、工作细节规范及实用表格等，具有可操作性、指导性强等特点，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属工作专业化水平的参照范本，为绩效管理提供依据。

全套书采用表格化的编写方式，并在每项工作规范处均设有备注表格，使之在最大限度满足不同类型酒店使用需要的同时，增强本书与实际工作的契合度。表格化的表述方式简洁明了，可以最大限度地提高读者的阅读兴趣。

对于一位新入职酒店的员工而言，本套书将是你工作的良师益友，是你入职的自我培训教材。全套书较为详细地阐述了具有可操作性的工作规范和岗位标准，能使你很快进入工作状态。

对于一位有酒店工作经历的员工而言，通过不断地总结经验，你可能已经有了一套做好酒店岗位工作的娴熟“套路”。即便如此，通过学习本套书你也会更好地理顺自己的工作思路，从而达到应有的专业化和理论化水平，从而进一步促进工作业绩的提升。

对于酒店管理者而言，本套书可以帮助你对本部门工作进行规范化管理，有助于你对下属的工作进行有效指导，也可为你对下属进行绩效考核提供依据与标准。

在本套书的撰写过程中，我们曾数次采访相关专家和学者，并邀请很多同行朋友一起研讨，就是希望本套书避免一家之言，能够精益求精，能够为读者提供一个更客观、更翔实、更贴近实际的方案。

本套书的编写能够得到专家和同行的大力支持，是我们最大的荣幸。在此对李中凯、郭汉尧、范敦海、胡浩、罗礼华、施中狱、朱刚、季福林、杨微、熊威、马兴欢、吕文俊、姚秋华、舒朝普、陈鹏、罗志刚、张伟、庞海波、王美玉、连海安、彭鑫、谢进、郭海平、徐宝良、刘树毅和于国强等，一并表示感谢。

中国酒店规范化管理研究组

2015年2月

第1章 餐饮部概述

- 1.1 餐饮部工作内容.....2
- 1.2 餐饮部工作特点.....3

第2章 餐饮部工作人员岗位职责

- 2.1 餐饮部经理.....9
- 2.2 行政总厨.....11
- 2.3 餐饮部副经理（分管中餐、宴会）.....12
- 2.4 餐饮部副经理（分管西餐、酒水）.....14
- 2.5 中餐厅经理.....15
- 2.6 中餐厅楼面主管.....16
- 2.7 中餐厅领班.....18
- 2.8 中餐迎宾员.....19
- 2.9 中餐厅吧台服务员.....21
- 2.10 中餐厅服务员.....22
- 2.11 中餐厅理菜员.....23
- 2.12 中厨厨师长.....25
- 2.13 中厨副厨师长.....26
- 2.14 中厨炒锅主管.....27

2.15	中厨炒锅厨师	27
2.16	中厨砧板主管	28
2.17	砧板厨师	29
2.18	上什厨师	30
2.19	打荷厨师	30
2.20	烧腊主管	31
2.21	烧腊厨师	32
2.22	凉菜厨师	33
2.23	传菜员	34
2.24	洗菜工(中厨)	35
2.25	清洁员	35
2.26	点心主管	36
2.27	点心部厨师	37
2.28	熟笼岗位	38
2.29	煎炸岗位	39
2.30	烧味部大厨	40
2.31	烧味部工场岗	41
2.32	西餐厅经理	41
2.33	西餐厅楼面主管	43
2.34	西餐厅领班	44
2.35	西餐面点领班	45
2.36	西餐厅迎宾员	46
2.37	西餐酒水员	47
2.38	西餐厅服务员	48
2.39	西厨厨师长	49
2.40	西厨副厨师长	50
2.41	西厨大厨主管	51
2.42	西厨主理领班	52

2.43	西厨厨师	53
2.44	面包师	54
2.45	西餐糕饼师	55
2.46	洗菜工（西厨）	56
2.47	酒水部主管	56
2.48	酒水部领班	58
2.49	茶艺居服务员	59
2.50	大堂吧服务员	60
2.51	酒水部吧员	61
2.52	酒水部服务员	62
2.53	管事部主管	63
2.54	管事部领班	64
2.55	二级库管理员	65
2.56	管事部员工	66
2.57	餐具洗刷员	67
2.58	宴会部经理	68
2.59	宴会领班	69
2.60	宴会厅服务员	70
2.61	宴会领位员	71
2.62	送餐经理	72
2.63	送餐领班	73
2.64	订餐员	74
2.65	送餐服务员	75

第3章 中餐部工作规范

3.1	餐厅领位服务工作规范	78
3.2	餐前接待服务工作规范	79
3.3	铺台工作规范	80

3.4	摆台工作规范	82
3.5	托盘使用规范	84
3.6	斟酒水服务工作规范	87
3.7	对客点酒水服务工作规范	89
3.8	中餐甜食和水果的服务工作规范	90
3.9	食品、酒水推销工作规范	91
3.10	中餐上菜服务工作规范	92
3.11	餐厅跑菜工作规范	95
3.12	分菜服务工作规范	96
3.13	餐盘撤换工作规范	98
3.14	加位和撤位服务工作规范	99
3.15	餐厅撤台工作规范	100
3.16	对客香烟服务工作规范	101
3.17	席间香巾服务工作规范	102
3.18	餐巾折花工作规范	103
3.19	餐巾折叠工作规范	105
3.20	切配工作规范	106
3.21	厨房划菜工作规范	108
3.22	被退回菜肴处理规范	109
3.23	标准食谱制定工作规范	110
3.24	冷菜加工出品规范	111
3.25	厨师长检查工作规范	112
3.26	面团制作规范	112
3.27	制馅工作规范	113
3.28	点心加工出品操作规范	114
3.29	结账服务工作规范	115
3.30	对客打折服务工作规范	117

第4章 西餐部工作规范

4.1 西餐厅对客服务工作规范	120
4.2 铺台工作规范	122
4.3 餐食摆放服务工作规范	124
4.4 西餐菜品服务工作规范	125
4.5 斟酒服务工作规范	127
4.6 对客点酒水服务工作规范	128
4.7 俄式服务工作规范	128
4.8 法式服务工作规范	129
4.9 美式服务工作规范	130
4.10 开胃菜服务工作规范	132
4.11 汤类服务工作规范	133
4.12 厨房切配工作规范	134
4.13 厨房炉灶操作工作规范	135
4.14 厨房冷菜工作规范	136
4.15 扒房服务工作规范 (含奶酪、雪茄服务)	137

第5章 酒水部工作规范

5.1 大堂吧服务工作规范	140
5.2 咖啡、茶、巧克力奶服务工作规范	142
5.3 酒吧调酒操作规范	143
5.4 对客饮料服务工作规范	144
5.5 餐后酒服务工作规范	145
5.6 对客调酒服务工作规范	146
5.7 对客送酒服务工作规范	147
5.8 对客冰茶服务工作规范	148
5.9 对客冰咖啡服务工作规范	149

5.10 对客英国茶服务工作规范	150
5.11 酒水领用工作规范	151

第6章 管事部工作规范

6.1 备餐间工作规范	154
6.2 保管员工作规范	155
6.3 洗碗工工作规范	156
6.4 清洁工工作规范	157
6.5 餐具清洁工作规范	158
6.6 加工间卫生清洁工作规范	159
6.7 客用洗手间卫生清洁工作规范	161

第7章 宴会部工作规范

7.1 餐厅接听电话工作规范	164
7.2 宴会开餐前准备工作规范	165
7.3 宴会摆台服务工作规范	166
7.4 宴会出菜服务工作规范	167
7.5 中式宴会预定工作规范	168
7.6 中餐宴会摆台操作规范	169
7.7 中餐宴会服务工作规范	172
7.8 西式宴会摆桌服务工作规范	175
7.9 西式宴会过程服务工作规范	176
7.10 酒会服务工作规范	177
7.11 西餐宴会服务工作规范	178
7.12 大型会议服务工作规范	180

第8章 送餐工作规范

8.1 送餐准备工作规范	184
--------------	-----

8.2 订餐服务工作规范·····	185
8.3 外卖服务工作规范·····	186
8.4 客房送餐服务工作规范·····	187

第9章 餐饮部管理制度模板

9.1 例会制度模板·····	190
9.2 经营预算与经济活动分析管理制度模板·····	191
9.3 食品毛利核算制度模板·····	192
9.4 物资管理制度模板·····	193
9.5 治安、消防管理制度模板·····	194
9.6 卫生管理制度模板·····	195
9.7 酒水管理制度模板·····	197
9.8 餐饮部服务质量管理制度模板·····	198
9.9 仓储管理制度模板·····	199
9.10 食品研究工作制度模板·····	201
9.11 餐饮客史档案管理制度模板·····	202
9.12 餐饮部培训制度模板·····	203
9.13 员工考勤制度模板·····	204
9.14 人事管理制度模板·····	205
9.15 餐厅酒水盘存制度模板·····	206
9.16 银器管理制度模板·····	206
9.17 餐饮部考核制度模板·····	207

第10章 餐饮部工作实用图表举例

10.1 请购单·····	210
10.2 每日采购请购单·····	211
10.3 提货单·····	212
10.4 物品收货记录表·····	213

10.5	送餐服务记录表	214
10.6	咖啡厅钥匙领用记录表	215
10.7	餐饮部餐具盘点明细表	216
10.8	餐厨用具报损情况记录表	217
10.9	餐具破损汇总表	218
10.10	餐具用品分布表	219
10.11	餐具用品使用状况登记表	220
10.12	每日食物成本计算表	221
10.13	每月营业分析报告	223
10.14	多余酒水盘点单	224
10.15	厨房菜点定额成本卡	225
10.16	厨房内部菜单成本控制表	226
10.17	厨房菜点处理记录表	227
10.18	厨师业务考核统计表	228
10.19	服务员业务考核统计表	229
10.20	餐饮部经理对各厨师长考核表	230
10.21	餐饮部经理对各餐厅经理考核表	231
10.22	厨师业务档案表	232
10.23	服务员业务档案	233
10.24	内部餐具借用单	234
10.25	饮料标准成本和售价记录表	235
10.26	饮料库存表	236
10.27	饮料领料单	237
10.28	退菜单汇总表	238
10.29	点心制作规格表	239
10.30	宴会预订记录表	240
10.31	宴会接待通知单	241
10.32	宴会编排表	242

10.33	客房用膳送餐记录表	243
10.34	饮料验收日报表	244
10.35	饮料永续盘存表	245
10.36	团队订餐表	246
10.37	食品原料验收单	247
10.38	月度食品成本月报表	248
10.39	厨房安全检查表	249
10.40	食品质量顾客意见反馈表	250
10.41	食品卫生检查月报	251
10.42	餐饮部各部门每月营业分析报告	252
10.43	音像设备使用通知单	253
10.44	餐厅服务质量检查表	254
10.45	餐饮部各部门经理当月百分考核评分表	259
10.46	酒店餐饮部餐厅经理、领班考核表	260
10.47	厨房操作考核评分表	264
10.48	厨师长每月百分考核评分表	265
10.49	厨师每月百分比考核评分表	267
10.50	厨房领料单	268
10.51	餐饮部服务员考核表	269
10.52	西厨房收尾工作检查表	273
10.53	酒店餐饮部保管品考核表	274
10.54	洗碗工考核表	276
10.55	餐厅日常工作检查细则	278
10.56	餐厅评估表	281
10.57	餐饮各部门经营情况综合日报表	283
10.58	餐饮加工场所卫生安全管理自查项目表	285

第1章

餐饮部概述



« Chapter 1

1.1 餐饮部工作内容

餐饮部是负责向客人提供餐饮产品和餐饮服务的职能部门，是酒店的一个重要且潜力较大的增收创利部门，餐饮的特色和质量是酒店总体管理水平和特色的重要组成部分。

餐饮部的经营管理方针是“以市场为导向，以成本为中心，以质量为生命”，服务宗旨是“让客人完全满意”。

餐饮部是酒店销售饮食产品、为宾客提供相应服务和顾客用餐的场所。餐饮部服务的主要任务是，按照规范化的服务工作规范，采用一定水平的服务技巧及时为顾客供餐，满足不同客人对餐饮的各种需要，努力扩大销售，并正确计算和收取餐饮费，实现企业的经营收入。

1. 营业部主要工作

营业部是餐饮部的“龙头”部门，主要负责发掘内部潜力，开拓餐饮市场，为吸引和留住客源做好各项协调工作，并负责为筵席、宴会组合菜谱及下单。负责食品采购，餐厅酒水出售、收银、结账和报表工作。

2. 餐厅的主要工作

为宾客提供全面具体的优质服务、推销餐厅的饮食产品及各类酒水，有充分的营业时间使顾客光顾，并负责本岗位的用具与环境卫生的清理，使餐厅环境保持优雅、舒适。

3. 中、西厨部的主要工作

中厨部主要负责菜式、点心的制作，并根据市场需求，大众口味的变化而开拓新菜式、特色菜式来吸引宾客，搞好本部的日常卫生清理。

4. 酒吧的主要工作

为宾客提供酒水、饮料和部分点心服务，根据经营情况，有充足的时间为顾

客服务，使环境卫生保持整洁。

5. 各岗位相互间的关系

餐厅要对营业部招揽的客人提供优质的服务，也就是对营业部负责；营业部也要密切地与厨部相互联系，以了解菜肴、点心品种的供应状况。各部门既有明确的分工，也要有密切的合作，为了达到盈利的目的，缺一不可，并提倡主动配合，特别要求一线服务人员更要主动与有关岗位协调。

1.2 餐饮部工作特点

1. 生产的特点

(1) 产品品种多，难以贮存

我国餐饮产品品种繁多，八大菜系香、酥、甜、辣异彩纷呈，在世界饮食文化中，享有崇高的威望。厨房菜肴、点心等一经出品，其质量指标便随着时间的延长而降低，这种时间与质量反比效应反映在产品对人们的感官上，如菜点的色、香、味、形随着时间的延长而变差；营养成分减少，维生素大受破坏，食材由鲜嫩变老化。尽管厨房配有冰箱、冷库，但大多仅存放原料及半成品。其产品仍以现做现售、即刻食用为佳。只有如此，产品的质量才有保障，才能达到美味可口的目的。

(2) 产品生产时间短，见效益快，一次性消费

客人所要饮食品种确定后，通过厨师的生产劳动，烹制加工，原则上 20～40 分钟必须送到客人餐桌上，呈现给客人食用消费，与其他工业产品比，其生产的时间相对较短，见效益快，客人消费只是一次性的。它既不像客房的家具、床可以反复使用，又不比整瓶酒水的销售，客人付账后一次消费不完，可暂留在日后继续饮用。中餐食品消费不仅是一次性的，而且时限性也很强，热菜、冷菜随着时间延长，空气的侵染，产生蚀化。因此，从食客对质量的感受来说，