



中国餐饮业老板、主管和
从业人员的思想库和工具库



餐饮经营与管理

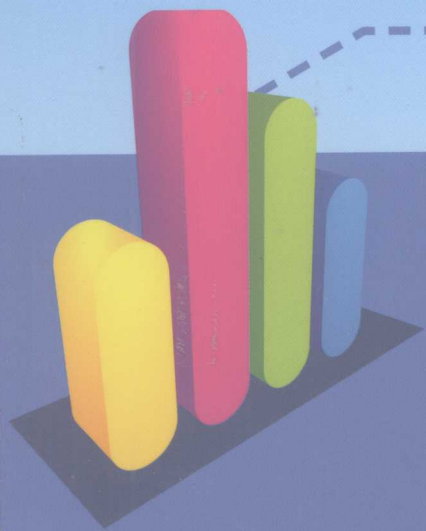
Canyinye Jingying

Guanli Shiyong Tubiao

餐饮业 经营管理 实用图表



◎ 唯 高 主 编



4

唯高餐饮
经典书库

- ➔ 运用图表管理是当今时代最科学的管理手段之一，是数字化管理的基础。
- ➔ 本书介绍给读者的餐饮业经营管理实用图表是餐饮业者经过多年行业历练而设计出来的。在长期的餐馆经营管理及培训工作中广泛地应用，收效极佳。

中国物资出版社



中国餐饮业老板、主管和
从业人员的思想库和工具库

★★★★★

餐饮经营与管理

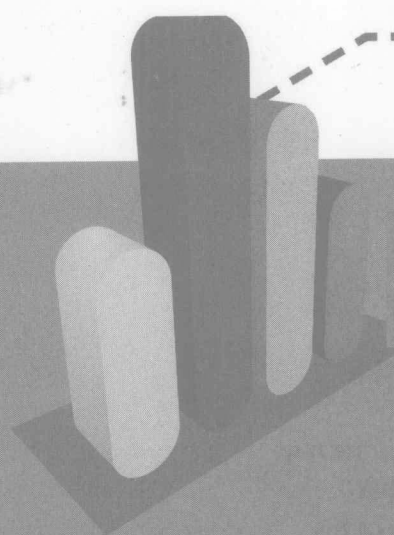
Canyinye Jingying

Guanli Shiyong Tubiao

餐饮业 经营管理 实用图表



◎ 唯 高 主 编



运用图表管理是当今时代最科学的管理手段之一，是数字化管理的基础。

本书介绍给读者的餐饮业经营管理实用图表是餐饮业者经过多年行业历练而设计出来的。在长期的餐馆经营管理及培训工作中广泛地应用，收效极佳。

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮业经营管理实用图表/唯高主编. —北京: 中国物资出版社,
2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3071 - 8

I. 餐… II. 唯… III. 饮食业—企业管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 052675 号

策划编辑 黄 华
责任编辑 黄 华
责任印制 方朋远
责任校对 孙会香 杨小静

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

三河鑫鑫科达彩色印刷包装有限公司印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 21 字数: 348 千字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 3071 - 8/F · 1203

印数: 0001—5000 册

定价: 36.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

总 序

乘改革开放的快车，经历了三十年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、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。只有经营过餐饮企业的人才会明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事情。

但是，面对新开的餐馆越来越多、赔钱的餐馆也日渐增多的残酷现实，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，今天却少有人问津？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一贫如洗的下岗职工，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……

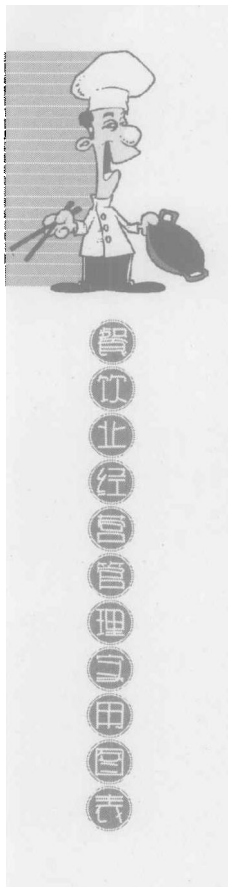
据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但介绍怎样开办、经营餐馆的书籍却不多，即便有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！

我们在经过长期准备和酝酿之后，与中国物资出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮经典书库》系列丛书，填补了这方面的空白，以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。

《唯高餐饮经典书库》系列丛书的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管和培训人员，也有专家、教授、作家、记者和编辑，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，收集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业的理论知识。本

总 序





系列丛书，是他们在餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书涵盖的范围广，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、服务技能和员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。

本系列丛书既有深入浅出的理论阐述，也有生动有趣的实例，可操作性强，可读性也强。

本系列丛书还力求在创作理念上与时代同步，有一定的超前性，蕴涵着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮经典书库》系列丛书一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。

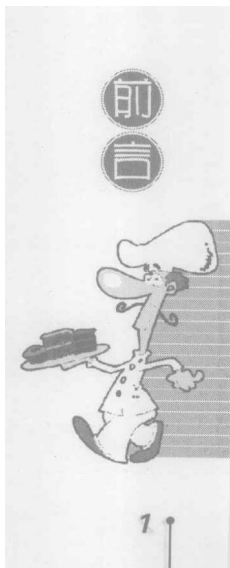
唯 高
2009年2月

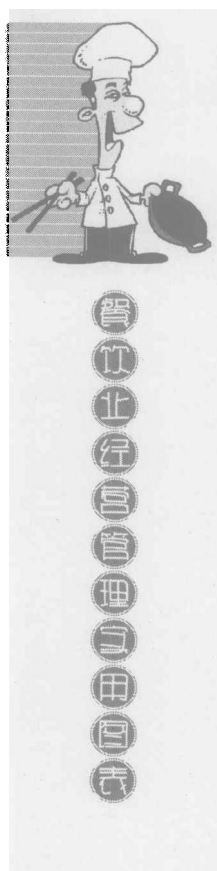
前 言

过去，餐饮业的管理很落后。民国时期乃至20世纪50年代初期，广州的小型餐厅（饭店、茶楼）中，顾客点菜，企堂（楼面服务员）便开口向厨房叫喊：“×××（菜名）——×号台——”；顾客结账，企堂看碟算好账后便向掌柜（收银员）高叫数目：“××（钱数）！”或许那时，顾客没今时那么多，菜点品种也不及如今那么多种多样，人也没有那么复杂吧？那时少有顾客走单（不付款便离去）、少见掌柜“穿柜筒底”（偷钱）的现象。当时中、高档的酒楼餐饮业，虽然亦有点菜单、结账单、会计账册，但没有决策前收集有关数字作参考的习惯。随着时代的发展、社会的进步，原始落后的管理已跟不上时代的需要，数字化管理已逐渐为人们所认识。时至今日，数字化管理已为高层管理者所重视。所谓“数字化管理”，包括要强化数字观念，上层管理者通过数字的收集，进行必要的分析，作出数据判断，给决策者作最好的参考。强调数据的收集与分析，能创出优异的成绩。实行数字化管理，主管知道在什么地方存在什么问题，通过数据的分析找出相对正确的答案，不断改进工作，以获得最好的成绩。强化数字化管理，包括设计一些图表，或从图表中启发智慧的思维指导工作，或把从规范调查获取的数字填到表中进而分析作出决策。

图表有不少种类，本书主要介绍餐饮业实用性强的图表。包括开业前准备阶段的图表，开业管理的图表，楼面、厨房、采购、仓库用的图表，餐厅盈亏绩效计算图表，营业服务用的图表，人事管理用的图表，培训用的图表，电脑管理系统图表等。

但是，因为各类餐饮企业的具体管理方法有所差异，各高层管理的需求也不尽相同，故本书所载的图表未必全部适用，但大部分图表是必要的。本书所载图表皆与管理息息相关，倘全部用上大概最小也是较高档的餐厅了。而餐饮业高层主管的读者朋友，熟读此书相信大有裨益，倘融会贯通之后，更会不断发挥，创出未来更高级的数字化





管理系统来。

运用图表管理是当今最科学的管理手段之一。本书所介绍给读者的餐饮业经营管理实用图表是作者——餐饮业者经过多年行业历练而设计出来的。之所以说它实用是因为作者在长期的餐饮经营管理及培训工作中广泛地应用，收效极佳。

希望这本实用性很强的餐饮宝典能伴随您和您的企业一起成长，同时也希望广大的读者朋友来信告诉我们，还有哪些图表是书中没有的，而您们又是很需要的。我们一定会应您们的要求将更多的、实用的餐饮知识和经验介绍给读者朋友。

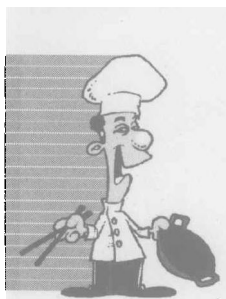
唯 高
2009年2月

目 录

| | |
|-----------------------|--------|
| 第一章 中餐图表 | (1) |
| 岗位设置图..... | (3) |
| 中餐厅平面图..... | (4) |
| 餐厅菜式产生的流程图..... | (5) |
| 商品(新菜式)开发的方法图..... | (5) |
| 中餐厅服务流程图..... | (6) |
| 备餐间工作流程图..... | (7) |
| 传菜工作流程图..... | (8) |
| 零点服务流程图..... | (9) |
| 宴会、团队用餐服务流程图..... | (10) |
| 退换食品流程图..... | (11) |
| 退换酒水流程图..... | (12) |
| 送餐工作流程图..... | (13) |
| 餐厅布草换取流程图..... | (13) |
| 饮料领用流程图..... | (14) |
| 饮料采购流程图..... | (14) |
| 餐饮、康乐酒水服务流程图..... | (15) |
| 宴会酒吧工作流程图..... | (16) |
| 餐具清洁工作流程图..... | (17) |
| 餐饮用具保管流程图..... | (18) |
| 餐厅规范服务的步骤表..... | (19) |
| 餐饮部各部门每日报告表..... | (20) |
| 托盘基本服务技能表..... | (21) |
| 餐巾折花基本服务技能表..... | (22) |
| 铺桌布基本服务技能表..... | (23) |
| 围桌裙基本服务技能表..... | (23) |
| 开餐前准备程序表..... | (24) |

目
录





| | |
|-------------------|--------|
| 摆桌的注意事项表 | (24) |
| 正餐的零点摆桌程序表 | (25) |
| 正餐的零点服务表 | (26) |
| 迎送零点客人程序表 | (27) |
| 铺餐巾和拆筷子套程序表 | (27) |
| 小毛巾服务程序表 | (28) |
| 加位服务程序表 | (28) |
| 为客人点菜程序表 | (29) |
| 中餐点菜的配份表 | (30) |
| 为客人点酒水程序表 | (30) |
| 酒水冷藏程序表 | (31) |
| 酒水加温程序表 | (31) |
| 酒水的开瓶程序表 | (31) |
| 斟酒程序表 | (32) |
| 上白葡萄酒的服务程序表 | (33) |
| 上红葡萄酒的服务程序表 | (33) |
| 餐前小菜服务程序表 | (34) |
| 中餐派菜服务程序表 | (34) |
| 中餐分菜服务程序表 | (34) |
| 中餐整鱼服务程序表 | (35) |
| 中餐带骨、壳和块状菜品服务程序表 | (36) |
| 中餐甜食和水果的服务程序表 | (36) |
| 中餐服务中餐具撤换程序表 | (37) |
| 上香烟服务程序表 | (37) |
| 更换烟灰缸服务程序表 | (38) |
| 结账服务程序表 | (38) |
| 撤桌服务程序表 | (39) |
| 厅面清场服务程序表 | (39) |
| 备餐间的准备、开餐和清场服务程序表 | (40) |
| 早餐服务程序表 | (41) |
| 早餐的茶水服务程序表 | (42) |
| 早餐的点心服务程序表 | (42) |
| 团队用餐服务程序表 | (43) |
| 宴会前准备程序表 | (43) |
| 宴会开餐前准备程序表 | (44) |
| 宴会摆台程序表 | (45) |

| | |
|------------------|--------|
| 宴会服务程序表 | (46) |
| 宴会斟酒服务程序表 | (47) |
| 宴会出菜服务程序表 | (48) |
| 有急事客人的服务程序表 | (48) |
| 对儿童的服务程序表 | (49) |
| 对年迈和残疾客人的服务程序表 | (49) |
| 对分单客人的服务程序表 | (50) |
| 对醉酒客人的服务程序表 | (50) |
| 对客人损坏酒具、餐具的处理程序表 | (51) |
| 食品打包服务程序表 | (52) |
| 餐厅安全意外情况的预防处理程序表 | (52) |
| 处理客人询问的服务程序表 | (54) |
| 处理客人投诉的服务程序表 | (54) |
| 会议摆桌程序表 | (55) |
| 会议服务程序表 | (55) |
| 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 | (56) |
| 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 | (57) |
| 签字仪式的摆桌程序表 | (57) |
| 签字仪式服务程序表 | (58) |
| 开吧前的准备工作程序表 | (58) |
| 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) |
| 推销雪茄的服务程序表 | (61) |
| 酒吧撤桌程序表 | (62) |
| 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 | (63) |
| 量酒器的使用程序表 | (63) |
| 摇酒器的使用程序表 | (63) |
| 宴会酒吧服务程序表 | (64) |
| 房内用膳餐前准备工作程序表 | (64) |





| | |
|----------------|--------|
| 房内就餐收餐盘和餐车程序表 | (65) |
| 中餐楼面经理日常检查程序表 | (66) |
| 中餐厅餐前准备工作程序表 | (67) |
| 中餐午、晚餐服务程序表 | (67) |
| 中餐划单服务程序表 | (69) |
| 食品和酒水的推销程序表 | (69) |
| 中餐上菜服务程序表 | (70) |
| 服务中特殊情况的处理程序表 | (71) |
| 团队早餐服务程序表 | (71) |
| 团队午、晚餐服务程序表 | (72) |
| 蛋糕预订服务程序表 | (73) |
| 自助餐宴会服务程序表 | (74) |
| 餐饮部值班表 | (74) |
| 餐饮部值班日记表 | (75) |
| 餐饮部日经营状况表 (早市) | (75) |
| 餐饮部日经营状况表 (午市) | (76) |
| 餐饮部日经营状况表 (晚市) | (76) |
| 顾客意见反馈表 | (77) |
| 宴会接待通知单 | (78) |
| 宴会编排表 | (79) |
| 宴会合约书 | (80) |
| 宴会接待通知单 | (81) |
| 宴会收费表 | (81) |
| 宴会客户档案卡 | (82) |
| 客户通信录 | (82) |
| 餐饮用具溢耗报告单 | (82) |
| 餐饮各部门每月营业分析报告表 | (83) |
| 宴会、会议预订记录表 | (83) |
| 餐饮部团队客情预报表 | (84) |
| 餐饮部临时客情通知单 | (84) |
| 预订餐服务程序表 | (85) |
| 宴会预订服务程序表 | (85) |
| 团队预订服务程序表 | (86) |
| 团队订餐表 | (86) |
| 餐厅每日外场清洁检查表 | (87) |
| 餐厅卫生工作考核表 | (88) |

| | |
|-----------------|---------------|
| 顾客等候登记表 | (89) |
| 点菜单 | (89) |
| 签账单 | (89) |
| 退菜单 | (90) |
| 海鲜表 | (90) |
| 酒水单 | (91) |
| 订餐单 | (91) |
| 外卖食品预订单 | (92) |
| 蛋糕制作通知单 | (92) |
| 餐厅评估表 | (93) |
| 快餐业标准服务流程 | (94) |
| 连锁餐厅比较表 | (95) |
| 餐饮部排班表 | (96) |
| 第二章 西餐图表 | (97) |
| 西餐桌、椅空间相关尺寸图 | (99) |
| 西餐厅座位安排表 | (100) |
| 西餐各式餐具的名称及用法表 | (101) |
| 西餐餐具摆设范列表 | (103) |
| 西餐订单的书写程序表 | (105) |
| 西餐开胃菜服务程序表 | (106) |
| 西餐汤类服务程序表 | (106) |
| 西餐主菜服务程序表 | (107) |
| 咖啡服务程序表 | (107) |
| 茶水服务程序表 | (108) |
| 咖啡厅餐前准备工作程序表 | (108) |
| 咖啡厅备餐间工作程序表 | (109) |
| 咖啡厅接受客人点菜程序表 | (110) |
| 咖啡厅结束工作程序表 | (110) |
| 西式早餐摆桌服务程序表 | (111) |
| 西式正餐摆桌服务程序表 | (112) |
| 西餐服务程序表 | (112) |
| 确定点菜单服务程序表 | (116) |
| 上菜顺序与上菜时间的控制程序表 | (117) |
| 餐后甜食服务程序表 | (117) |
| 西式宴会摆桌服务程序表 | (118) |





| | |
|-----------------|--------------|
| 西式宴会服务程序表 | (118) |
| 自助餐宴会服务程序表 | (119) |
| 开胃酒的服务程序表 | (119) |
| 餐后酒的服务程序表 | (120) |
| 饮料的服务程序表 | (120) |
| 上英国茶的服务程序表 | (121) |
| 上中国茶的服务程序表 | (121) |
| 上冰茶的服务程序表 | (122) |
| 上冰咖啡的服务程序表 | (122) |
| 自助餐散餐服务程序表 | (123) |
| 自助餐菜桌准备程序表 | (123) |
| 自助餐菜桌服务程序表 | (124) |
| 送餐的订餐服务程序表 | (124) |
| 送餐准备程序表 | (125) |
| 送餐服务程序表 | (125) |
| 酒吧经理日常检查程序表 | (126) |
| 宴会临时设吧程序表 | (127) |
| 酒吧设吧程序表 | (127) |
| 酒吧酒品调制程序表 | (128) |
| 酒吧酒水发放程序表 | (128) |
| 酒吧酒水服务程序表 | (129) |
| 酒吧清洁卫生程序表 | (130) |
| 酒吧酒水盘存程序表 | (130) |
| 酒吧营业结束工作程序表 | (131) |
| 酒吧酒水申领程序表 | (132) |
| 厨房收尾工作检查表 | (132) |
| 酒吧饮品内部调拨单 | (133) |
| 第三章 厨房图表 | (135) |
| 岗位设置图 | (137) |
| 后场标准区域与流程图 | (138) |
| 后场清洁区与污染区分界图 | (139) |
| 各类食物储存温度标准表 | (139) |
| 各类型后场冷冻、冷藏区概算表 | (140) |
| 厨房工作间面积概算表 | (140) |
| 上浆用料规格表 | (141) |

| | |
|-----------------------|-------|
| 切配料头规格表 | (141) |
| 厨房菜点处理记录表 | (142) |
| 原料加工规格表 | (142) |
| 制糊规格表 | (143) |
| 冷菜配份规格表 | (143) |
| 点心制作规格表 | (144) |
| 水果拼盘制作规格表 | (144) |
| 食品原料规格表 | (145) |
| 食品原料报价表 | (145) |
| 鲜活原料市场价格一览表 | (146) |
| 宴会菜单分析表 | (147) |
| 厨房操作考核评分表 | (148) |
| 简单的生产计划表 | (149) |
| 比较复杂的生产计划表 | (149) |
| 主要菜肴定额备料控制表 | (150) |
| 标准食品成本计算表 | (150) |
| 预测和实际食品成品计算表 | (150) |
| 原料标准消耗计算表 | (150) |
| 原料使用分析报告表 | (151) |
| 成本分析报告表 | (151) |
| 餐饮食品生产加工成本控制程序表 | (151) |
| 投料成本卡 | (152) |
| 标准菜谱与成本卡 | (152) |
| 每套客饭标准成本计算表 | (152) |
| 屠宰测试卡 | (153) |
| 烹调损失测试表 | (153) |
| 出成率登记表 | (154) |
| 菜品投料单 | (154) |
| 常用原料出成率表 | (155) |
| 厨房原料领用工作流程图 | (156) |
| 粗加工流程图 | (157) |
| 厨房生产、出品流程图 | (158) |
| 厨房成本控制流程图 | (159) |
| 食品原材料粗加工程序表 | (160) |
| 食品原材料细加工程序表 | (160) |
| 冷菜烹调程序表 | (160) |

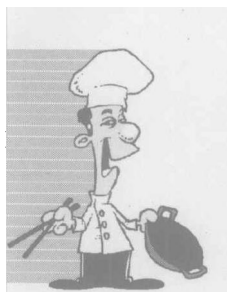




| | |
|-----------------------|--------------|
| 热菜烹调程序表 | (161) |
| 西点烹制程序表 | (161) |
| 厨房主要电气设备操作注意事项表 | (162) |
| 加工间卫生操作程序表 | (162) |
| 厨房卫生操作程序表 | (164) |
| 冷菜间卫生操作程序表 | (168) |
| 面点间卫生操作程序表 | (170) |
| 菜单 | (172) |
| 食品原料进货申购单 | (172) |
| 厨房领料单 | (173) |
| 食品原料验收单 | (173) |
| 食品原料转账单 | (173) |
| 菜单成本控制表 | (174) |
| 原料加工成本计算卡 | (174) |
| 厨房菜点定额成本表 | (175) |
| 厨房值班检查表 | (175) |
| 厨房收尾工作检查表 | (176) |
| 厨房安全检查表 | (177) |
| 厨房排班表 | (179) |
| 第四章 财务、采购、仓库图表 | (181) |
| 餐馆各部门经营情况综合日报表 | (183) |
| 餐饮部日经营台账表 | (184) |
| 月份餐饮营业收入统计表 | (185) |
| () 年 () 月份绩效损益比较表 | (186) |
| 成本要素比例参考表 | (187) |
| 餐饮部年度损益表 | (187) |
| 餐饮部食品成本月报表 | (188) |
| 日食品成本核算表 | (188) |
| 按经营期编排的销售史资料表 | (189) |
| 按工作日编排的销售史资料表 | (189) |
| 按主菜菜肴编排的销售史资料表 | (190) |
| 特殊需求通知单 | (190) |
| 菜肴存货份数与生产和销售份数调节表 | (191) |
| 饮料请购单 | (191) |
| 饮料订购单 | (192) |

| | |
|------------------|-------|
| 标准配方细目和成本计算表 | (192) |
| 出库登记表 | (193) |
| 餐具用品分布表 | (193) |
| 餐具用品使用状况登记表 | (193) |
| 餐具破损通知单 | (194) |
| 餐厅账单 | (194) |
| 餐厅日营业收入台账表 | (195) |
| 餐厅营业收入日报表 | (195) |
| 餐厅缴款表 | (196) |
| 营业收入现金计划表 | (196) |
| 现金营业支出计划表 | (197) |
| 现金支出总额计划表 | (197) |
| 净现金流量与现金余额计划表 | (197) |
| 现金收支日报表 | (198) |
| 现金收支月报表 | (198) |
| 酒水报损单 | (199) |
| 酒吧销售日报表 | (199) |
| 餐厨用具借用单 | (200) |
| 餐厨用具报损情况记录表 | (200) |
| 餐厨用具损耗月报表 | (200) |
| 餐饮用具、用品盘点表 | (201) |
| 餐饮各部门月度费用表 | (201) |
| 餐饮用具、用品计划表 | (202) |
| 提货单(中式瓷器、银器类) | (202) |
| 提货单(西式瓷器、银器类) | (203) |
| 提货单(日式瓷器、银器、漆器类) | (203) |
| 饮料验收日报表 | (204) |
| 饮料永续盘存表(一) | (204) |
| 饮料永续盘存表(二) | (205) |
| 饮料标准成本和售价记录表 | (205) |
| 供酒吧售货员使用的饮料价目表 | (206) |
| 饮料验收汇总表 | (206) |
| 饮料存料卡 | (207) |
| 饮料领料单 | (207) |
| 宴会酒吧领料单 | (208) |
| 瓶酒销售记录单 | (208) |





| | |
|-----------------|-------|
| 容量换算表 | (208) |
| 采购规程表 | (209) |
| 采购员工作手册 | (210) |
| 采购申请单 | (210) |
| 供应商增设(汰换)流程图 | (210) |
| 供应商增设(汰换)核准单 | (211) |
| 申用单 | (211) |
| 容易变质食品原料采购通知单 | (212) |
| 食品原料永续盘存表 | (212) |
| 收货凭证表 | (213) |
| 验收单 | (213) |
| 收货日报表 | (214) |
| 无购货发票收货单 | (214) |
| 食品领料单 | (215) |
| 部分食品原料的安全存储期限表 | (215) |
| 储藏区域布局分配表 | (217) |
| 加工原料订单 | (218) |
| 食品原料订购单 | (218) |
| 内部餐具借用单 | (219) |
| 内部餐具领用单 | (219) |
| 餐具盘点表 | (220) |
| 酒吧酒水盘存表 | (220) |
| 遗失记录表 | (221) |
| 其他变动表 | (221) |
| 餐具库存目录统计表 | (222) |
| 中间仓库领用表 | (222) |
| 各部门餐具使用登记表 | (222) |
| 货品盘存明细表 | (223) |
| 供应餐点份数与冰库体积的关系表 | (223) |
| 领物单 | (224) |
| 财产卡 | (224) |
| 验收报告表 | (225) |
| 物品损耗报告表 | (225) |
| 供应商单项价格异动比较表 | (226) |
| 库存表 | (226) |