

杜鹏◎著

# 餐饮服务业 精细化管理全方案

流程、指标、制度、表格

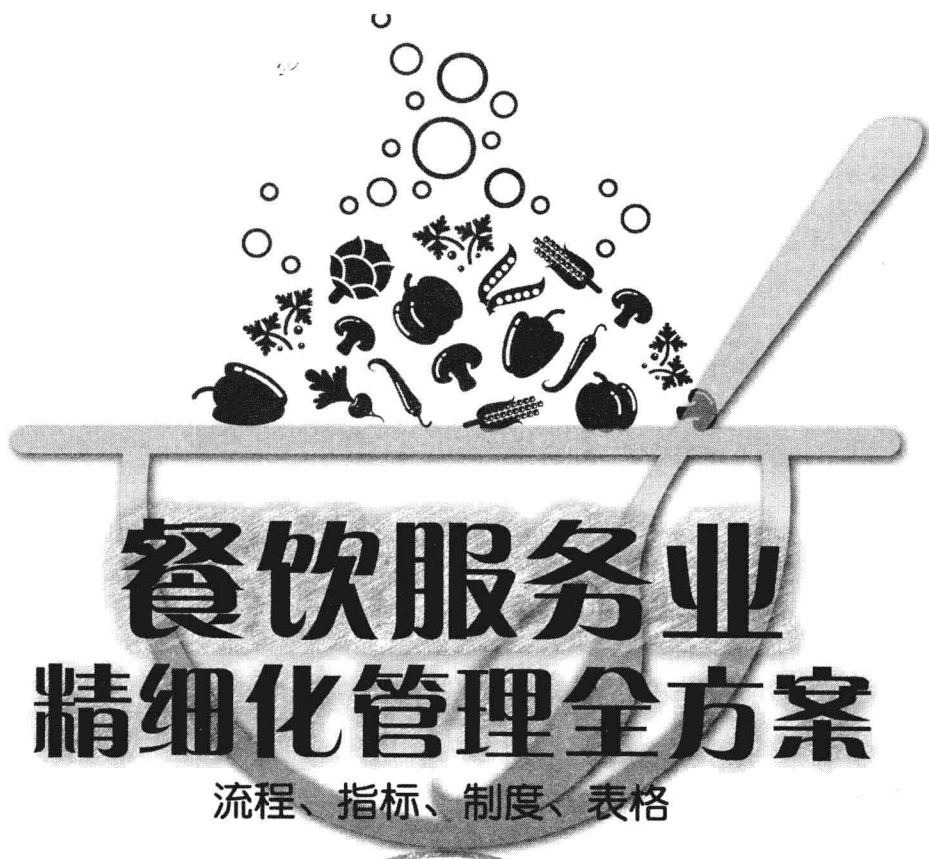
看了就能用，用了就有效，餐饮人的活字典  
最实用的餐饮管理工具，打造高绩效企业的最佳指南

餐饮服务业  
精细化  
管理工具库

本书详细阐述了餐饮服务业的总体架构与岗位设计，  
并介绍了相应的工作职责、关键控制点，  
包含大量精细化管理所需要的流程、指标、制度和表格，  
是餐饮服务业各级管理人员的行为指南。



中华工商联合出版社



杜鹏◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务业精细化管理全方案: 流程、指标、制度、  
表格/杜鹏著. —北京: 中华工商联合出版社, 2013. 9  
ISBN 978 - 7 - 5158 - 0651 - 8

I. ①餐… II. ①杜… III. ①饮食业 - 商业服务 - 企  
业经营管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 186011 号

餐饮服务业精细化管理全方案: 流程、指标、制度、表格

---

作 者: 杜 鹏

责任编辑: 于建廷 效慧辉

封面设计: 张 蕊

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 香河县宏润印刷有限公司

版 次: 2013 年 11 月第 1 版

印 次: 2013 年 11 月第 1 次印刷

开 本: 700mm × 1000 mm 1/16

字 数: 220 千字

印 张: 16

书 号: ISBN 978 - 7 - 5158 - 0651 - 8

定 价: 32.00 元

---

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座  
19 - 20 层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E - mail: [cicap1202@sina.com](mailto:cicap1202@sina.com) (营销中心)

E - mail: [gslzbs@sina.com](mailto:gslzbs@sina.com) (总编室)

工商联版图书

版权所有 盗版必究

凡本社图书出现印装质量问题,  
请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

## 前言

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、经营理念的创新、优化的管控流程对未来的餐饮店经营至关重要。

本书的总体设计思路是：以餐饮企业的基本作业程序为依据，根据行业专家对酒店、餐饮企业餐厅及厨房所涵盖的管理岗位群的工作任务和能力分析，以餐饮企业真实产品（或服务）为载体整合内容，以实际工作流程为脉络展开编写。主要内容包括：厨房精细化管理、餐厅服务现场管理、原材料管理、菜单的设计与管理、餐饮质量监控管理。

本书具有以下特点：

1. 在内容的整合上，打破部门和岗位的界限，以工作过程为主线。
2. 图文并茂，文字表达简明扼要，重在提高读者的学习兴趣。
3. 突出实用性，重视将最新的服务方法及时纳入本书，使全书内容更贴近实际需要，符合现代社会和国际餐饮服务业的发展趋势。

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流程、指标、制度、表格。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。

# 目录

## 第一章 厨房精细化管理

|     |              |    |
|-----|--------------|----|
| 第一节 | 冷菜厨房的生产管理    | 2  |
| 第二节 | 热菜厨房的生产管理    | 9  |
| 第三节 | 面食厨房的生产管理    | 18 |
| 第四节 | 西餐厨房的生产管理    | 23 |
| 第五节 | 厨房精细化管理制度与表格 | 29 |

## 第二章 餐厅服务现场管理

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| 第一节 | 现代餐饮服务细节         | 56  |
| 第二节 | 中餐厅服务管理          | 61  |
| 第三节 | 西餐厅服务管理          | 83  |
| 第四节 | 餐厅服务现场精细化管理制度与表格 | 100 |

## 第三章 原材料管理

- 第一节 原材料采购规范 118
- 第二节 原材料验收管理 125
- 第三节 原材料发放管理 129
- 第四节 原材料储存管理 132
- 第五节 原材料采购精细化管理制度与表格 140

## 第四章 菜单的设计与管理

- 第一节 菜单的种类 162
- 第二节 菜单的设计 172
- 第三节 菜单的定价 178

## 第五章 餐饮质量监控管理

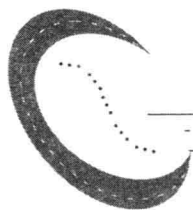
- 第一节 食品原料质量控制 184
- 第二节 点菜程序的控制 190
- 第三节 食品烹制中的质量控制 195
- 第四节 菜品的质量控制 203
- 第五节 结账收银的控制 206
- 第六节 食品生产卫生的管理 214
- 第七节 餐饮设备与安全管理 228
- 第八节 环境与设备卫生管理 234

# 第一章

---

## 厨房精细化管理

- 第一节 冷菜厨房的生产管理
- 第二节 热菜厨房的生产管理
- 第三节 面食厨房的生产管理
- 第四节 西餐厨房的生产管理
- 第五节 厨房精细化管理制度与表格



## 第一节

# 冷菜厨房的生产管理

冷菜制作要求非常高，无论是小碟或拼盘，都要刀工精致、形象生动、色彩美观，所以冷菜厨房的清洁卫生要求很高，对冷菜厨师的仪表仪容和个人卫生也要求特高，并且菜肴的成型规格、工作流程也与众不同。

### 一、冷菜烹制工作程序

冷菜烹制工作程序，如表 1-1 所示。

表 1-1

冷菜烹制工作程序

| 作业程序 |       | 作业要求                                             |
|------|-------|--------------------------------------------------|
| 1    | 上班    | 上班后，应洗手消毒，更换工作衣，戴工作帽                             |
| 2    | 了解任务  | 与订餐台进行联系，了解次日宴会和其他接待人数、就餐标准及特点要求                 |
| 3    | 准备原材料 | 原材料要严格把关，确保原材料的质量，对直接拌食的原材料要消毒清洗                 |
| 4    | 消毒    | 用高度酒精对砧板、刀具进行明火消毒，用漂白水对抹布和双手消毒                   |
| 5    | 刀工处理  | 根据不同品种的冷菜，分类进行严格选料，将原材料加工成所要求的形状；生熟原材料的加工要有固定的场地 |
| 6    | 直接调味  | 根据不同的冷菜食品，选好配料和调味料                               |
|      | 烹制调味  | 冷菜食品不同的烹制方法，加工制作各种冷菜食品                           |

续表

| 作业程序 |       | 作业要求                                                |
|------|-------|-----------------------------------------------------|
| 7    | 装盘    | 取用洁净的餐具盛放；事先设计围碟，总盘所需原材料种类的搭配和艺术图案，然后利用刀工技术组合拼摆     |
| 8    | 工作结束  | 应将所有的饮具和用具进行清洗消毒，放到指定的地方备用；剩余的冷荤食品放入冰柜中，注意生熟原材料分开存放 |
| 9    | 紫外线消毒 | 等人员离开冷菜房时，开启紫外线灯，进行消毒                               |

## 二、冷菜装盘的要求

冷菜装盘，是指将加工好的冷菜，按一定的规格要求和形式，进行刀工切配处理，再整齐美观地装入盛器的一道工序。所以冷菜比热菜更注重刀工，注重卫生。

(1) 刀工要求。制作冷菜要有过硬的刀工技术，条、丝、块、片不仅要大小一致，厚薄均匀，还都有一定的标准（见表 1—2）。为了使刀面整齐，刀口平整漂亮，原材料在烧制后待完全冷却后进行加工，有些还要压制结实，否则原材料易变形，影响菜品形状。

表 1—2

冷菜刀工要求

| 料形名称    | 适用原材料           | 切制规格/mm |    |    |
|---------|-----------------|---------|----|----|
|         |                 | 长       | 宽  | 厚  |
| 粗条      | 黄瓜、莴笋、冬笋、春笋、萝卜等 | 35      | 10 | 10 |
| 细条      | 冬笋、胡萝卜          | 35      | 4  | 4  |
| 丝       | 冬笋、熟牛肉、青红椒等     | 6~7     | 2  | 2  |
| 滚刀块（短形） | 莴笋、春笋           | 32      | 14 |    |

续表

| 料形名称    | 适用原材料     | 切制规格/mm |     |         |
|---------|-----------|---------|-----|---------|
|         |           | 长       | 宽   | 厚       |
| 滚刀块（尖形） | 莴笋、春笋     | 50      | 14  |         |
| 长方片     | 火腿、胡萝卜    | 45      | 20  | 2       |
| 自然片     | 牛肉、海蜇头等   | 约 5     | 约 3 | 2（海蜇 4） |
| 段       | 芹菜、蒜苗、刀豆等 | 约 5     | 自然形 |         |
| 丁       | 牛肉、鸡、香干   | 12      | 12  | 12      |

（2）色彩要求。多拼冷菜的装盘色泽配合要鲜艳和谐，卤制原材料装盘时为了增加色彩和光泽，可用香油、姜丝、蒜丝、芝麻等拌制。

（3）形态要求。同桌的冷菜应运用多种形式装盘，不使形状单调呆板。

（4）数量要求。装盘时原材料不能超出盘的底边线，高度是原材料底平面跨度的 1/2 以上。

（5）点缀要求。冷菜的点缀手法有全围、对称点缀、一角点缀，但点缀物要精小。

（6）防止串味。多拼冷菜须避免将带有汤汁的原材料相互串味。

（7）卫生要求。冷菜因刀工处理后，直接装盘食用，因此要特别注意卫生，保持砧板刀具清洁，不使用色素和不洁的点缀物。

### 三、冷菜制作技法种类

冷菜又名凉菜，冷菜制作工艺是把经过初步加工或切配后的半成品原料，通过调味或加热调味晾凉制成不同风味菜肴的过程。凉菜一般有蘸拌、浸渍、腌制等手法，也有通过蒸煮、油炸、烧烤等加热方法烹制，再晾凉成菜。我们在此把冷菜独有的技法整理出了 26 种。但热菜的许多烹调技法在冷菜制作过程中也常常被借用，如炸、蒸、煮、烧、挂霜、烟熏等，也列入其中。为了使餐饮管理者有一个全面的了解，现用表单列出加以说明。如表 1—3 所示。

表 1—3

冷菜制作技法分类表

|    | 按技法分类  | 技 法 |        |
|----|--------|-----|--------|
| 1  | 冷烹独有技法 | 蘸   | 生蘸     |
| 2  |        |     | 熟蘸     |
| 3  |        | 拌   | 生拌     |
| 4  |        |     | 熟拌     |
| 5  |        |     | 混合拌    |
| 6  |        | 炆   | 生炆（醉）  |
| 7  |        |     | 熟炆     |
| 8  |        | 浸渍  | 盐水浸    |
| 9  |        |     | 糖水浸    |
| 10 |        |     | 卤水浸    |
| 11 |        |     | 果汁浸    |
| 12 |        |     | 醋浸     |
| 13 |        |     | 鱼露浸    |
| 14 |        | 酒浸  | 生浸（生醉） |
| 15 |        |     | 熟浸（熟醉） |
| 16 |        | 糟   | 生糟     |
| 17 |        |     | 熟糟     |
| 18 |        | 泡   | 水泡     |
| 19 |        |     | 干泡     |
| 20 |        | 腌制  | 生料干腌   |
| 21 |        |     | 熟料干腌   |
| 22 |        |     | 生料湿腌   |
| 23 |        |     | 熟料湿腌   |
| 24 |        | 酱油腌 | 干腌     |
| 25 |        |     | 湿腌     |
| 26 |        | 咸腌  |        |

续表

|    | 按技法分类  | 技 法 |    |
|----|--------|-----|----|
| 27 |        | 热烹  | 酱卤 |
| 28 |        |     | 冻  |
| 29 |        |     | 炸收 |
| 30 |        |     | 酥  |
| 31 |        |     | 制松 |
| 32 | 借用热烹技法 | 蒸   |    |
| 33 |        | 煮   |    |
| 34 |        | 烧   |    |
| 35 |        | 挂霜  |    |
| 36 |        | 炸   |    |
| 37 |        | 烟熏  |    |

## 四、单碟装盘的形式

单碟又称“围碟”，每碟装一种冷菜，是一种最常见、最简单的装盘类型，同时又是目前中式宴会中最常用而又最实用的冷菜形式。单盘的装盘造型有以下形式。

(1) 自然形。自然形是采用“堆”的手法，是冷菜中最常见的一种装盘形式。具体操作是将丝、丁、粒、条、片、块的小型原材料，自然地堆砌在盘中，但装盘时原材料不能超出盘子的底边线，高度要在原材料底平面跨度的  $1/2$  以上。如遇到不能堆高的原材料，或带有汁水的原材料，则盛放于小盅、小碗中。

(2) 三叠水形。三叠水形是采用“叠”的手法。具体操作是先用边角料垫底，再将长方片或半圆片原材料叠好后，按顺序呈两行摆在垫底上，最后挑选原材料质量最好的部分加工成的片料，用刀铲起，覆盖在两行中间，成两边低、中间高状，故称“三叠水”。要求刀工处理时厚薄均匀，刀面整齐。

(3) 馒头形。馒头形又称“半球形”，与三叠水形一样是采用叠的手法，是传统冷菜装盘形式。装盘成形后比“三叠水形”高，一般高度为跨度的 $1/2$ ，成半球型，形似馒头，故名“馒头形”。具体操作是先将边角料或质地稍次的原材料垫在盘子中间，作为垫底，再将稍好一点的熟料切片，盖在底料的边沿成半圆形，最后将质量好、形状好的原材料，切片后均匀地排列在顶面。

(4) 宝塔形。宝塔形是采用“堆”的手法，装盘成形后高度高于“堆”，下大上小形同宝塔，故名“宝塔形”。具体操作是选用形状较好的粒、球原材料，先用菜叶等原材料垫底，使盘底不滑，再在圆盘上摆放一层圆形后，用同样方法向上堆砌一层，越到上面越小、形似宝塔即可。

(5) 桥梁形。桥梁形是采用“叠”和“复”的手法，是传统冷菜装盘形式。装盘成形后中间高，两头低，好像一座古式的拱形石桥，故名“桥梁形”。具体操作是将长短一致的长方块、片或条在盘子内圆中先摆出长方形，然后，在此基础上摆成两头渐低、中间渐高的形状，而两侧要齐整垂直。另一种是将芹菜、辣白菜等切成长丝长段，用较次原材料堆在盘中，再用好的原材料覆于上面成“桥梁”。

(6) 四方形。四方形又称“一颗印形”、“正方形”，采用“叠”的手法，是一种传统的冷菜装盘形式，因装盘成形后，上下大体呈方形，好似古时候的官印，故名“四方形”。具体操作是先将熟料在盘子的正中摆成四方形，然后层层向上叠放，有时每层略微向内收拢，使装好后不致歪斜垮塌。适用于长、宽、厚比较规则的条、块或三角形的原材料。

(7) 菱形。菱形又称平行四边形，采用“叠”的手法，装盘成形后相当于两个等腰三角形的对称组合。具体操作是先将原材料在盘子的中间摆成菱形，摆时向外的刀口整齐，四个接头处要自然、拢紧，中间用边角碎料填充，上面再叠放2~3层后点缀；也可将条状原材料排齐后斜切成菱形。适于各种丝、条、末、块等原材料。

(8) 等腰形。等腰形采用“叠”的手法，是一种新颖的装盘形式，因断面呈等腰三角形，故名“等腰形”。具体操作是将原材料切成长短、粗细大约一致的形状原材料，先用部分铺垫在盘内呈长方形，再将同样冷菜一层层堆起；每层两

边都向内倾斜，最后封顶即成，适用于直条、直段和粗丝等原材料。

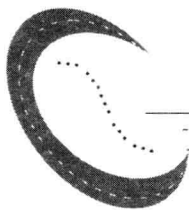
(9) 螺旋形。螺旋形采用“围”的手法。因装盘成形后下大上小，介于宝塔形与馒头形之间，好似螺纹自下盘旋而上，故名“螺旋形”。具体操作是将圆片或梳子片原材料在盘子中间先铺成一圈圆形，之后再跟随最后一片，一圈圈地从底部开始层层盘旋而上，最后收口。适用于圆片、梳子片和小型的整形原材料。

(10) 扇面形。扇面形采用“排”、“摆”、“扣”的手法，一种传统的装盘形式，因成形后酷似折扇，故名“扇面形”。具体操作是先将熟料切成一定规格的长条，等距排列成折扇状装入盘中即成；也可将泥蓉、细末等原材料用模子扣成扇形，适用于泥蓉、细末、自然条或要改刀的大块原材料。

(11) 花朵形。花朵形采用“摆”的手法，装盘成形后酷似一朵花，故名“花朵形”。具体操作是将原材料加工成规格一致的片、卷和小花后，由外至内，由下向上堆砌成各种花形。根据菜肴不同味型的需要，花蕊可施以适量的糖粉、火腿茸。

(12) 还原形。还原形采用“摆”的手法。具体操作是将经过刀工处理的熟料在盘中拼摆成动植物原形的装盘形式。如白斩鸡、酱鸭等经刀工处理后，仍在盘中摆成鸡、鸭的形状。但这种形式使用的盘比普通的小碟要大，多采用腰盘。

(13) 风车形。风车形采用“叠”、“摆”的手法。具体操作是将原材料改成厚薄一致的长方片，按刀面等距离整齐地装入圆盘，如用荤素两种原材料，也可将原材料间隔叠放，装盘时原材料要外宽内窄，顺时针方向叠摆一圈，盘中可以用其他原材料点缀成形。



## 第二节

### 热菜厨房的生产管理

热菜的烹制加工，有赖于热菜厨房各个岗位的协作。传统中餐热菜的加工分为切配岗位与烹调岗位，俗称“案”与“灶”两大环节。随着厨房管理水平的不断提高与厨房工作岗位的细化，由原来的两大环节已增加到三大环节，即砧板、打荷、炉灶。

要确保中餐厨房生产的良好运行和出品优质的菜品，实际上关键在于对热菜厨房生产上的三大环节进行有效管理。一切厨房生产的有效管理，体现在两个方面，即保证生产的运行秩序和菜肴的出品质量。

#### 一、砧板规范作业程序与质量标准

在规模较大的中餐厨房中，热菜厨房的砧板岗位由两部分构成，一是对原材料进行切形处理的切制人员，另一个是负责对菜肴生料进行配份的人员，负责对菜肴生料进行配份的厨师通常称为配菜师。在一般的小型厨房中这两个岗位是合二为一的，但一个岗位的工作内容与两个岗位的工作内容是完全相同的。

##### 1. 原材料切割作业程序（见表 1—4）

表 1-4

原材料切割作业程序表

| 作业程序 |                                                     |                                         | 作业要求                                         |
|------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
|      | 宴会、会议、团队厨房                                          | 点菜厨房                                    |                                              |
| 1    | 与订餐台进行联系，了解次日宴会、团体接待人数、就餐标准及特点要求，若需涨发和解冻的原材料，则需提前制作 | 取出没有加工的冷冻原材料，进行解冻处理，提前涨发原材料             | 主动并及时了解次日或几天后的任务要求                           |
| 2    | 根据预定情况备足当日所用原材料                                     | 根据营业规律备足当日所用原材料                         | 领取原材料后，对所有原材料要进行质量检验                         |
| 3    | 准备好各种加工用具及盛器                                        | 准备好各种加工用具及盛器                            |                                              |
| 4    | 根据不同的预定菜单，分别对畜、禽、水产品、蔬菜类等原材料进行切割处理，并直接进行配份          | 根据不同菜肴的烹调要求，分别对畜、禽、水产品、蔬菜类等原材料进行切割处理    | 按规定的料形、要求对原材料进行切割加工，要求成形大小相等、厚薄均匀、粗细一致，并整齐放置 |
| 5    |                                                     | 待点菜单到达后，按菜单要求，适时去取冰箱内或原材料架上加工好的原材料，进行配菜 | 配菜迅速、缩短冰箱开启时间                                |
| 6    | 妥善收藏剩余原材料，清洁工作区域及用具，清运垃圾                            | 开餐结束，妥善收藏剩余原材料，清洁工作区域及用具，清运垃圾           | 时刻保持场地的清洁                                    |

## 2. 配制点菜作业程序 (见表 1-5)

表 1-5 配制点菜作业程序表

| 作业程序 |                                      | 作业要求                     |
|------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1    | 准备生料配料盘                              | 预先了解原材料的准备情况             |
| 2    | 接受点菜员传递过来的点菜单                        | 确认菜单上的名称、种类、数量与桌号标识      |
| 3    | 按标准菜谱规定的各菜肴所需的原材料种类、重量、规格等进行配份 (或切配) | 所有的用料必须使用标准称量, 不准随意抓取原材料 |
| 4    | 将各种菜料放置菜肴生料配料盘内, 然后夹上菜单夹, 按顺序传给打荷厨师  | 一般单个菜肴的配份应在 1~2 分钟内完成    |
| 5    | 搞好案头卫生, 等待下一菜单                       |                          |

## 3. 各种料型的切制标准 (参见表 1-6、表 1-7)

表 1-6 常用主辅料切割规格表

| 料形名称 | 适用原材料           | 切制规格/mm |       |       |
|------|-----------------|---------|-------|-------|
|      |                 | 长       | 宽     | 厚     |
| 丁    | 动物原材料           | 15~20   | 15~20 | 5~10  |
| 丁    | 植物原材料           | 10~15   | 10~15 | 5~15  |
| 粒    | 动植物原材料          | 5       | 5     | 5     |
| 块    | 动植物原材料          | 25~35   | 25~35 | 25~35 |
| 粗条   | 动植物原材料          | 45      | 15    | 15    |
| 细条   | 动植物原材料          | 30      | 10    | 10    |
| 粗丝   | 动物原材料           | 4~6     | 3~5   | 3~6   |
| 细丝   | 动植物原材料 (火腿、土豆等) | 5~6     | 1~2   | 1~2   |
| 片    | 植物原材料           | 35~45   | 2~25  | 1~3   |
| 片    | 动物原材料           | 40      | 30    | 1~3   |