

生产管理
服务管理



实操指导

图文版 餐饮管理与服务 实操应用全案

CANYIN GUANLI YU FUWU
SHICAO YINGYONG QUANAN

周军 主编

怎样避免餐饮管理的不规范
怎样规范餐饮店管理组织架构
怎样规范餐饮管理作业流程
怎样进行餐饮专项事物管理

 中国工人出版社

图文版

餐饮管理与服务 实操应用全案

CANYIN GUANLI YU FUWU
SHICAO YINGYONG QUANAN

周军 主编

 中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图文版·餐饮管理与服务实操应用全案 / 周军主编. —北京: 中国工人出版社, 2013.9
ISBN 978-7-5008-5606-1

I . ①餐… II . ①周… III . ①饮食业—商业管理②饮食业—商业服务 IV . ① F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 225916 号

图文版·餐饮管理与服务实操应用全案

- 出 版 人 李庆堂
责任编辑 姚远
责任校对 赵贵芬
责任印制 栾征宇
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编: 100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 (010) 62350006 (总编室); (010) 62005039 (营销出版部)
(010) 62382916 (职工教育分社)
发行热线 (010) 62005996 (分社发行电话); (010) 82075964 (分社传真)
经 销 各地书店
印 刷 北京睿特印刷厂
开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张 20.5
字 数 328 千字
版 次 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 版第 1 次印刷
定 价 42.00 元
-

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社营销出版部联系更换
版权所有 侵权必究

PREFACE

本书导读

“民以食为天”。长期以来，餐饮业作为第三产业中的主要行业之一，对刺激消费需求、推动经济增长发挥了重要作用。

但是，近几年来，由于受国内外经济增长放缓、食品安全事件层出不穷等因素的影响，餐饮业在发展的同时，面临着食品原材料成本上升、劳动力成本提升、管理人才匮乏、成本控制难等多方面的问题。同时行业竞争愈演愈烈，许多餐饮店都发生了营业收入增幅放缓、成本高企、利润下滑等现象，有些甚至直接倒闭。

要想解决这些问题，同时在竞争中获胜，以获得更高收入，餐饮店各级管理人员必须通过不断地学习，提高自己的管理和服务水平，以便向客人提供更优质的服务。

基于此，我们在多年探索和 research 的基础上，结合餐饮店的特点和实际工作的需要，编写了《图文版·餐饮管理与服务实操应用全案》一书，为餐饮店管理人员的学习与工作提供良好的参考。

本书重点内容如下：

◇第一部分“怎样避免餐饮管理的不规范”，明确指出餐饮店在楼面管理、厨房管理、营销管理等方面可能存在的各种不规范行为，并明确提出实行规范化管理应当注意做好的工作、采取的措施、防范的事项等，如要处理好饭菜中出现异物的情况，应将已经上桌的饭菜立即撤下来，从而保证顾客满意。

◇第二部分“怎样规范餐饮店管理组织架构”，明确列举了餐饮店的组织架构，同时根据该架构，列举了相应的岗位职责，如楼面经理的岗位职责、迎宾员的岗位职责等。

◇第三部分“怎样规范餐饮管理作业流程”，将餐饮管理的各项重点内容以流程的形式清晰地展示出来，方便读者按照流程进行学习并用于实际工作中，如上菜服务流程将上菜分为“选择上菜位置”“确定上菜顺序”“掌握上菜要领”等步骤，当需要上菜时，即可按照这些步骤进行。

◇第四部分“怎样进行餐饮专项事务管理”，将楼面管理、厨房管理、营销管理的核心内容分为专项制度管理、专项表格管理两大板块加以讲述。其中专项制度管理部分列举了餐饮管理的各项规范化制度；专项表格管理部分则列举了餐饮管理工作中最常用的一些表格。

本书板块设置精巧，以简洁精确的语言对餐饮管理进行了非常生动、全面的讲解。读者在将本书内容运用于实际餐饮管理工作中时，要注意按照本书要求采取措施避免各种不规范行为的发生，按规定履行自己的岗位职责，同时按照各种流程开展日常管理工作。当需要用到各种制度和表格时，读者可以根据需要从本书中调取，以便即学即用。

CONTENTS

目 录



第一部分 怎样避免餐饮管理的不规范

餐饮店是为顾客提供各类餐饮食品的场所，餐饮店如果出现不规范现象，很容易影响日常经营，例如菜品中出现异物，不仅会严重影响顾客的就餐心情，而且可能危及顾客的健康。因此，餐饮店应当积极实施规范的餐饮管理，采用各种规范的措施，以确保日常餐饮管理工作的顺利开展。

第一章 楼面管理七项注意

楼面泛指餐饮店内为顾客提供直接就餐服务的场所。要做好对顾客的服务工作，楼面各级人员必须注意做好一些基本工作，如与营销部做好沟通、与厨房做好沟通、及时处理饭菜中出现异物的情况等，确保楼面能够顺利地向顾客提供质量合格的饭菜，并使顾客获得愉悦的就餐体验。

- 注意01：楼面与营销部进行沟通时应注意做好哪些工作..... 2
- 注意02：楼面与厨房进行沟通时应注意做好哪些工作..... 3
- 注意03：处理饭菜中出现异物时应注意事项..... 3
- 注意04：处理顾客反映饭菜口味不对时应注意哪些事项..... 4
- 注意05：处理顾客未付账就离开应注意哪些事项..... 4
- 注意06：怎样应对想给自己敬酒的顾客..... 5
- 注意07：处理顾客餐后要求代管物品应注意哪些事项..... 5

第二章 厨房管理八项预防

厨房是餐饮店制作各类食品的主要场所。厨房各级人员都应当采取

各类措施，积极预防各项不规范现象的产生，如预防食材采购问题的产生、预防厨房员工个人卫生问题的产生、预防冰箱问题的产生等，全面保障厨房管理的规范性。

预防01：怎样预防菜品中出现异物	7
预防02：怎样预防食材采购问题产生	7
预防03：怎样预防厨房员工个人卫生问题产生	8
预防04：怎样预防冰箱卫生问题产生	9
预防05：怎样预防厨房工作人员割伤	10
预防06：怎样预防厨房工作人员跌伤	10
预防07：怎样预防厨房工作人员烫伤	11
预防08：怎样预防厨房工作间发生火灾	12

第三章 营销管理九大掌握

营销是指根据市场需要组织生产产品，并通过销售手段把产品提供给需要的客户。要想扩大知名度，提高销售额，餐饮店就必须开展营销工作。餐饮店可以灵活运用各种营销方式来提升营销效果，如广告营销、菜单营销、网络营销等。开展营销工作必须掌握一些基本要点，如室内装饰营销应当注意做好餐饮形象设计、异国情调设计等工作。

掌握01：室内装饰营销应掌握哪些要点	13
掌握02：员工营销应掌握哪些要点	14
掌握03：额外服务营销应掌握哪些要点	15
掌握04：广告营销应掌握哪些要点	15
掌握05：内部宣传品营销应掌握哪些要点	16
掌握06：价格营销应掌握哪些要点	17
掌握07：菜单营销应掌握哪些要点	17
掌握08：对儿童进行营销应掌握哪些要点	18
掌握09：微信营销应掌握哪些要点	19

第四章 食材采购、验收与储存管理七项要求

餐饮店的正常运营离不开各类食材，食材质量的好坏直接影响着最终菜品的质量。而食材的管理涉及采购、验收以及储存等环节，餐饮店必须加强对每个环节的管理工作，严格按照相关要求进行管理。如采购猪肉时，必须要求其肥肉部分为白色且清新，以保证食材的质量。

要求01：肉类采购应达到哪些质量要求.....	20
要求02：水产类采购应达到哪些要求.....	20
要求03：调味品采购应达到哪些要求.....	21
要求04：食材验收的基本要求有哪些.....	22
要求05：验收工作对场所和设备有哪些要求.....	22
要求06：蔬菜类食材的储存要求有哪些.....	23
要求07：豆类、奶类、蛋类储存要求有哪些.....	23

第五章 卫生管理八项提高

卫生管理的目标是确保餐饮店干净、整洁，避免出现四处脏污、害虫乱爬等不规范现象。因此，餐饮店必须采取措施从各个方面严格管理餐饮卫生，如提高员工的卫生意识、提高对病虫害的防治水平、提高食物卫生管理水平等。

提高01：怎样提高员工的卫生意识.....	25
提高02：怎样提高餐饮店的清洁工作效率.....	25
提高03：怎样提高卫生用具的管理水平.....	26
提高04：怎样提高卫生检查水平.....	26
提高05：怎样提高对病虫害的防治水平.....	27
提高06：怎样提高食物卫生管理水平.....	27
提高07：怎样提高烹饪过程中的卫生管理水平.....	28
提高08：怎样提高餐具洗涤间的卫生管理水平.....	29

第六章 安全管理九项防范

安全无小事，餐饮店各级人员都应当重视安全管理，从各个方面采取措施做好防范工作，避免食物中毒、食物过敏、偷盗、火灾等情况的发生，全面保障餐饮店的安全。

防范01：怎样防范细菌性食物中毒的发生.....	30
防范02：怎样防范化学性食物中毒的发生.....	31
防范03：怎样防范有毒动植物食物中毒的发生.....	31
防范04：怎样防范内部员工偷盗.....	32
防范05：怎样防范外盗的发生.....	33
防范06：怎样防范意外受伤事件的发生.....	34

防范07：怎样防范火灾事故的发生	35
防范08：怎样防范台风造成的危害	35
防范09：怎样防范地震造成的危害	36

第七章 工程管理七项做好

良好的工程管理对维持餐饮店的正常运转起着非常重要的作用，同时也能降低餐饮店因发生工程事故而造成的损失。要确保工程管理质量，餐饮店各级工程人员必须严格做好各方面的工作，如对空调设备进行维修保养，管理好电梯设备、电气设备等。

做好01：对空调设备进行维修保养应做好哪些工作	38
做好02：电梯设备管理应做好哪些工作	39
做好03：电气设备管理应做好哪些工作	39
做好04：广播音响、电视设备管理应做好哪些工作	40
做好05：电话设备管理应做好哪些工作	40
做好06：给排水设备管理应做好哪些工作	41
做好07：配电房管理应做好哪些工作	41

第二部分 怎样规范餐饮店管理组织架构

餐饮店是由楼面、厨房、营销部等多个部门组成的，各个部门规范的组织架构有利于餐饮店合理安排各部门人员，提高员工工作效率，同时减少人力成本。

第一章 楼面组织架构与岗位职责

楼面主要负责为顾客提供保质保量的菜品和优质的服务，因此，应建立规范的组织架构，明确各级人员所处的位置，并规定其岗位职责。楼面各级人员应当熟知自己的岗位职责，并按照具体职责要求开展工作，不做违背职责之事。

第一节 楼面的组织架构	44
架构01：大型餐饮店楼面的组织架构	44
架构02：中小型餐饮店楼面的组织架构	45

第二节 楼面的岗位职责	45
职责01: 楼面经理岗位职责	45
职责02: 西餐厅主管岗位职责	46
职责03: 西餐厅领班岗位职责	47
职责04: 西餐厅服务员岗位职责	48
职责05: 中餐主管岗位职责	48
职责06: 宴会领班岗位职责	49
职责07: 宴会厅订餐员岗位职责	50
职责08: 迎宾员岗位职责	50
职责09: 宴会厅服务员岗位职责	51
职责10: 酒吧酒水员岗位职责	51
职责11: 传菜领班岗位职责	52
职责12: 传菜员岗位职责	52
职责13: 餐厅领班岗位职责	53
职责14: 餐厅服务员岗位职责	54
职责15: 餐厅收银员岗位职责	54
职责16: 酒吧调酒员岗位职责	55
职责17: 咖啡厅服务员岗位职责	56

第二章 厨房的组织架构与岗位职责

厨房主要负责生产菜品, 要确保厨房的正常运转, 餐饮店必须建立规范的组织架构, 明确各级人员所处的位置, 并规定其岗位职责。厨房各级人员应当熟知自己的岗位职责, 并按照具体职责要求开展工作, 不做违背职责之事。

第一节 厨房的组织架构	57
架构01: 大型餐饮店厨房的组织架构	57
架构02: 中小型餐饮店厨房的组织架构	58
第二节 厨房的岗位职责	58
职责01: 厨房的职责	58
职责02: 行政总厨岗位职责	58
职责03: 中餐厨师长岗位职责	59

职责04：中餐厨房划菜员岗位职责	60
职责05：中餐切配领班岗位职责	61
职责06：中餐切配厨师岗位职责	61
职责07：中餐热菜厨师领班岗位职责	62
职责08：中餐打荷厨师岗位职责	62
职责09：中餐炒锅厨师岗位职责	63
职责10：西餐厨师长岗位职责	63
职责11：中餐面点领班岗位职责	64
职责12：中餐面点师岗位职责	65
职责13：中餐冷菜领班岗位职责	65
职责14：烧腊厨师岗位职责	66
职责15：中餐冷菜厨师岗位职责	66
职责16：中餐粗加工人员岗位职责	67
职责17：西餐厨房领班岗位职责	67
职责18：洗刷间领班岗位职责	68
职责19：洗刷工岗位职责	68

第三章 营销部组织架构与岗位职责

营销部是主要负责餐饮店各项营销事务的部门，要确保营销部的正常运转，餐饮店必须建立规范的组织架构，明确各级人员所处的位置，并规定其岗位职责。营销部各级人员应当熟知自己的岗位职责，并按照具体职责要求开展工作，不做违背职责之事。

第一节 营销部的组织架构

架构01：大型餐饮店营销部组织架构	70
架构02：中小型餐饮店营销部组织架构	71

第二节 营销部的岗位职责

职责01：营销部的职责	71
职责02：营销部经理岗位职责	72
职责03：营销部副经理岗位职责	73
职责04：营销部主管岗位职责	73
职责05：营销代表岗位职责	74
职责06：营销部办公室主任岗位职责	74

职责07：营销部文员岗位职责	75
职责08：营销部美工岗位职责	75

第四章 采购部组织架构与岗位职责

采购部主要负责餐饮店各项食材、设备、餐具等的采购工作。采购部在餐饮店中具有非常重要的地位，要确保采购部的正常运转，餐饮店必须建立规范的组织架构，明确各级人员所处的位置，并规定其岗位职责。采购部各级人员应当熟知自己的岗位职责，并按照具体职责要求开展工作，不做违背职责之事。

第一节 采购部的组织架构	77
架构01：大型餐饮店采购部的组织架构	77
架构02：中小型餐饮店采购部的组织架构	77
第二节 采购部的岗位职责	78
职责01：采购部的职责	78
职责02：采购部经理岗位职责	78
职责03：原料组采购主管岗位职责	79
职责04：采购员岗位职责	80
职责05：设备及餐具组采购主管岗位职责	80
职责06：设备及餐具组采购员岗位职责	81

第五章 保安部的组织架构与岗位职责

保安部是负责餐饮店各项保安事务的部门，其工作目标就是要确保餐饮店的安全。餐饮店必须建立规范的保安部组织架构，明确各级人员所处的位置，并规定其岗位职责。保安部各级人员应当熟知自己的岗位职责，并按照具体职责要求开展工作，不做违背职责之事。

第一节 保安部组织架构	82
架构01：大型餐饮店保安部的组织架构	82
架构02：中小型餐饮店保安部的组织架构	83
第二节 保安部岗位职责	83
职责01：保安部的职责	83

职责02: 保安部经理岗位职责	84
职责03: 保安部副经理岗位职责	85
职责04: 大堂保安主管岗位职责	85
职责05: 大堂保安员岗位职责	86
职责06: 监控中心主管岗位职责	86
职责07: 监控中心保安员岗位职责	87
职责08: 外保主管岗位职责	87
职责09: 巡逻保安员岗位职责	88
职责10: 停车场保安员岗位职责	88

第六章 工程部的组织架构与岗位职责

工程部是负责餐饮店日常工程事务、设备管理的部门,餐饮店必须建立规范的工程部组织架构,明确工程部各级人员在部门中所处的位置,并规定其岗位职责。工程部各级人员应当明确了解自己的岗位职责,并按照具体职责要求开展工作,不做违背职责之事。

第一节 工程部的组织架构

架构01: 大型餐饮店工程部组织架构	89
架构02: 中小型餐饮店工程部组织架构	90

第二节 工程部的岗位职责

职责01: 工程部的职责	90
职责02: 工程部经理岗位职责	91
职责03: 空调运行领班岗位职责	92
职责04: 空调工岗位职责	92
职责05: 维修领班岗位职责	93
职责06: 维修工岗位职责	93
职责07: 强电工岗位职责	93
职责08: 弱电工岗位职责	94
职责09: 水暖工岗位职责	94

第三部分 怎样规范餐饮管理作业流程

流程是指工作开展的具体步骤。每项工作只有按照流程进行，才能做到有条不紊，少出差错。餐饮店各级人员都要按照各项流程做好自己的工作，确保为顾客提供一个满意的就餐环境。

第一章 楼面管理流程

楼面是餐饮店最主要也最繁忙的工作场所。楼面管理人员要带领各部门人员按流程做好各项常规服务工作，如餐位预订、迎宾等，并处理好各类异常情况。

第一节 楼面常规服务管理流程 96

- 流程01：餐位预订流程 96
- 流程02：迎宾工作流程 97
- 流程03：零点摆台流程 97
- 流程04：宴会摆台服务流程 98
- 流程05：点菜服务流程 100
- 流程06：上菜服务流程 101
- 流程07：餐中服务流程 101
- 流程08：结账服务流程 102
- 流程09：食品打包服务流程 103
- 流程10：楼面清场工作流程 104

第二节 楼面异常情况处理流程 104

- 流程01：不慎将汤汁弄到顾客衣物上的处理流程 105
- 流程02：顾客损坏餐具处理流程 105
- 流程03：顾客突然病倒处理流程 106
- 流程04：突然停电处理流程 107
- 流程05：突然停水处理流程 107

第二章 厨房管理流程

厨房管理是餐饮店管理的重要组成部分，厨房是向顾客提供食品的生产部门，厨房生产对餐饮店经营至关重要。厨房管理流程包括日常管理

流程和菜品创新管理流程两大部分，厨房员工应当按照流程要求做好各自的工作。

第一节 厨房日常管理流程.....	109
流程01：蔬菜加工流程.....	109
流程02：炒菜间的加工工作流程.....	110
流程03：面食间加工流程.....	111
流程04：厨房值班交接班流程.....	112
流程05：厨房会议召开流程.....	113
流程06：厨房设备报修流程.....	114
第二节 菜品创新管理流程.....	114
流程01：菜品创新基本流程.....	115
流程02：菜品创新试制鉴定流程.....	116

第三章 营销管理流程

营销管理是扩大餐饮店销售收入的重要措施。营销管理涉及广告营销、菜单营销、宴会营销、重大节假日营销以及网络营销等五个方面。营销人员应当按照相关流程做好这五方面的营销管理工作，为餐饮店带来更多客源，增加餐饮店的收入。

第一节 广告营销流程.....	117
流程01：餐饮广告策划流程.....	117
流程02：电视广告营销流程.....	118
流程03：DM广告营销流程.....	119
流程04：户外广告营销流程.....	120
第二节 菜单营销流程.....	121
流程01：菜单的制作流程.....	121
流程02：菜单的修改流程.....	122
第三节 宴会营销流程.....	123
流程01：宴会预订流程.....	123
流程02：宴会预订修改流程.....	124

第四节 重大节假日营销流程	125
流程01：春节营销流程	125
流程02：情人节营销流程	126
流程03：端午节营销流程	126
流程04：中秋节营销流程	127
流程05：国庆节营销流程	128
第五节 网络营销流程	129
流程01：餐饮店自建网站流程	129
流程02：微博营销流程	130
流程03：团购营销流程	131

第四章 食材采购、验收及储存管理流程

采购是餐饮管理的重要事项，良好的采购能使餐饮店获得质优价廉的食材，并最大限度地节约成本。而只有做好了验收和储存工作，才能确保进入餐饮店的食材质量合格，三项工作都需要按照流程进行，以避免出现混乱现象。

第一节 食材采购流程	133
流程01：供应商开发流程	133
流程02：供应商考核流程	134
流程03：采购计划编制流程	135
流程04：常规食材采购流程	135
第二节 食材验收与储存流程	136
流程01：食材验收基本作业流程	136
流程02：食材储存管理流程	137
流程03：食材盘点流程	138

第五章 卫生管理流程

卫生管理是餐饮管理的核心工作。卫生管理主要包括人员与场所卫生管理、厨房卫生管理和垃圾与病虫害处理三个方面，每个方面都包含多项内容，都应当按照相关流程开展工作，只有这样才能确保餐饮店的卫生。

第一节 人员与场所卫生管理流程	139
流程01: 新员工健康检查流程	139
流程02: 员工个人卫生管理流程	140
流程03: 员工作业卫生管理流程	141
流程04: 场所卫生管理流程	141
第二节 厨房卫生管理流程	142
流程01: 厨房基本卫生管理流程	142
流程02: 烹调过程中的卫生管理流程	143
流程03: 餐具洗涤的流程	143
流程04: 洗碗机清洗流程	144
流程05: 窗户清洁流程	145
流程06: 灶上用具清洁流程	146
流程07: 调理台用具清洁流程	146
流程08: 洗手的流程	147
第三节 垃圾与病虫害处理流程	148
流程01: 气态垃圾处理流程	148
流程02: 液态垃圾处理流程	149
流程03: 固态垃圾处理流程	149
流程04: 动物原料废弃物处理流程	150
流程05: 虫鼠的防治流程	150

第六章 安全管理流程

安全管理关系着餐饮店和顾客的切身利益, 餐饮店一旦发生不安全事件, 如食物中毒等, 不仅会影响顾客健康, 还会给餐饮店造成非常不利的影响。因此, 餐饮店各级人员要从食品安全、日常安全和消防安全三个方面, 按照相关流程要求做好安全管理工作, 全面保障餐饮店和顾客的安全。

第一节 食品安全管理流程	152
流程01: 食物中毒预防流程	152
流程02: 食物中毒处理流程	153
流程03: 食物过敏预防流程	154