



这|样|做

餐 饮 企 业 管 理

最|有|效

//// 标准化管理制度与表格精选 //

文华 主编

企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



这样|做
餐 饮 企 业 管 理
最|有|效

//////// 标准化管理制度与表格精选 //////////

文华 主编

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

这样做餐饮企业管理最有效 / 文华主编. -- 北京: 企业管理出版社, 2012. 8
(标准化管理制度与表格精选)
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0125 - 5

I. ①这… II. ①文… III. ①饮食业—企业管理 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 181308 号

书 名: 这样做餐饮企业管理最有效: 标准化管理制度与表格精选

作 者: 文 华

责任编辑: 周灵均

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0125 - 5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 16.75 印张 310 千字

版 次: 2012 年 8 月 第 1 版 2012 年 8 月 第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞 王 扩 王 春 刘玉林 金 山

王树唐 汪本有 张凤云 周小新 张红伟

周本唐 胡占国 古 月 周 燕 郑 建

顾 勇 刘占佳 柏小明 文 琳 刘云峰

张国祝 张国均 胡文捷 甘 平 崔 赤

前 言

中国历来有“民以食为天”的传统，餐饮业作为我国第三产业中的一个支柱产业，一直在社会发展与人民生活中发挥着重要作用。特别是最近几年，我国餐饮业呈现出高速增长的发展势头，成为“热门”行业之一。社会投入持续增加，行业规模持续扩大，持续保持两位数字增长，我国餐饮业呈现出一枝独秀的景象。

再看一看世界各地的餐饮业状况。据了解，中高收入国家平均每268人就拥有一家餐馆，而在我国约2000人才拥有一家餐馆。这一数字表明，中国的餐饮市场远远没有饱和，潜力巨大。对于经营者而言，这是一座沉睡的金山。

行业前景和利益的驱动，使得不少瞄准舌尖做生意的人跃跃欲试，跻身掘金者的行列。这一队伍日渐庞大，随之而来的便是激烈而残酷的竞争。同样是下海捕鱼，有的人是满载而归，有的人却翻船落水。餐饮业带给经营者的并不都是滚滚而来的利润。成功者很多，但开餐厅亏损的人更多，这是餐饮业经营的现状，店面换手率最高的就是餐厅，尤其是中小餐厅。

与之相映的是另一番景象：在中国的大中小城市甚至城镇，大街小巷随处可见麦当劳、肯德基、必胜客的影子，洋快餐成功地抢占了中国的餐饮市场。面对来势汹汹的“汉堡包的入侵”，中国快餐品牌无以抵挡。在此基础上，洋快餐加速本土进程，迎合中国人的口味不断推出新产品，加之成功的广告宣传，俘获了这个在世界上享有“饮食王国”之美誉的泱泱大国的众多国民，尤其是青少年的舌尖，将中国的快餐市场牢牢地握于掌心。中国的餐饮企业想要进入这个快餐领域则是难上加难。

面对外国餐饮企业对中国市场的占领，以及近几年中国本土餐饮业激烈的竞争，餐饮企业该如何发展呢？培育餐饮品牌，提高核心竞争力，是餐饮企业明智的选择。而核心竞争力的提升最好的策略就是抬高自身的管理。卓有成效的管理制度已经成为餐饮企业获取竞争优势的重要手段。另外，餐饮业属于服务性行业，是劳动密集型产业，而我国餐饮业从业人员整体素质偏低的现状，严重制约了餐饮业的发展和壮大以及品牌的优化。在这样的背景下，餐饮企业的标准化管理制度的重要性日益凸显。

为此，根据餐饮企业实际的运行状况，编者汇总了国内外多家成功餐饮企业的管理制度、实用表格和岗位职责，吸收其中的精华内容，编写了《这样做餐饮企业管理最有效：标准化管理制度与表格精选》一书，为餐饮业界人士提供一个标准化的制度框架与实践操作模式。

全书共分为八章，依次介绍了餐饮业总经理办公室管理制度，餐饮业综合办公管理制度，餐饮业人力资源管理制度，餐饮业服务、物资采购管理制度，餐饮业财务部管理制度，餐饮业厨房管理制度，餐饮业安全、卫生管理制度，餐饮业员工礼仪、礼貌标准。

本书以简洁、直观的形式将各种管理制度和表格汇编成册，内容全面、系统、规范、科学、实用是本书一大特色，既可作为餐饮企业经营管理人士的常备工具书，也可作为创业人员的参考书。希望本书能够满足餐饮企业工作程序化、标准化的管理要求，可以帮助餐饮企业的管理者，打造一支规范化的员工队伍，助力企业快速发展。

编者

2012年6月

目 录

第一章 餐饮业总经理办公室管理制度与表格	1
一、总经理岗位职责	1
二、总经理助理岗位职责	2
三、总经理办公室工作职能	2
四、总经理办公室主任岗位职责	3
五、总经理办公室秘书岗位职责	4
六、总经理室通信员岗位职责	4
七、保密员岗位职责	5
八、总经理室司机岗位职责	5
九、夜班值班经理岗位职责	6
十、部门经理考勤制度	6
十一、保密室管理制度	7
十二、档案管理制度	7
十三、文印管理制度	8
十四、收发文管理制度	8
十五、档案借阅制度	9
十六、招待用餐管理制度	9
十七、各级优惠、减免权限制度	10
十八、行政工作说明表	12
十九、行政职位规范表	12
二十、餐厅职员签到簿	13
二十一、职务工作内容表	14
二十二、管理人才储备表	15
二十三、管理干部职务内容表	16
二十四、人事科长(主任)职责细节表	16
二十五、员工能力评分表	17
二十六、行政人员考勤记录表	18
二十七、值班人员排班表	19

第二章 餐饮业综合办公管理制度与表格	20
一、餐饮业行政办公规范管理制度	20
二、办公室内部管理规定	22
三、餐厅例会制度	22
四、打印工作制度	23
五、食堂工作制度	23
六、每日工作检查制度	24
七、餐饮业办公管理规定	25
八、员工生活及日常管理制度	26
九、食堂管理制度	27
十、办公用品发放规定	28
十一、奖售品、赠品、样品管理制度	28
十二、办公消耗品管理规定	29
十三、文具用品管理制度	30
十四、复印机使用规定	30
十五、电传机及传真机使用规定	31
十六、采购管理制度	31
十七、应收货款管理办法	32
十八、货款回收处理办法	34
十九、办公用品请购单	36
二十、重要办公用品登记卡	36
二十一、办公用品领用单	37
二十二、办公用品耗用统计表	38
二十三、办公用品盘存报告表	39
二十四、财产记录保管表	40
二十五、参观申请登记表	41
二十六、来宾来访通知单	42
二十七、接待用餐申请表	43
第三章 餐饮业人力资源管理制度与表格	44
一、餐饮业招聘管理制度	44
二、公司人员聘用管理规定	46
三、公司内部招聘制度	48
四、公司人员录用管理制度	48

五、公司管理人员录用制度	50
六、新进人员试用制度	51
七、临时用工管理办法	51
八、临时用工管理规定	52
九、餐厅员工培训制度	54
十、职前教育培训制度	55
十一、餐厅员工考核制度	57
十二、公司中层管理人员考核制度	58
十三、绩效考核分类制度	61
十四、季度绩效考核制度	61
十五、年度绩效考核制度	62
十六、餐饮员工奖励办法	63
十七、餐饮员工惩罚制度	64
十八、餐厅员工考勤、休假制度	65
十九、值班管理制度	67
二十、餐厅员工工资和福利管理制度	68
二十一、交接班制度	71
二十二、岗位培训协议	72
二十三、员工出勤统计日报表	75
二十四、个人周工作记录表	76
二十五、上级、部属休假跟踪表	77
二十六、加班申请单	77
二十七、加班记录表	78
二十八、值班餐费补助申请表	78
二十九、各种休假给假表	79
三十、员工请假单	80
三十一、请假审批表	81
三十二、单位员工请假统计表	81
三十三、员工公休假期通知单	82
三十四、员工奖励通知单	83
三十五、员工过失处理通知表	84
三十六、试用期员工绩效考评表	85
三十七、员工入职考核表	86
三十八、人力资源部长绩效考核表	87
三十九、经理综合素质绩效考评表	87

四十、公司应聘人员考察表	88
四十一、员工奖惩表	89
四十二、员工绩效评价表	89
四十三、分类考核汇总表	90
四十四、部门月度绩效奖金考核汇总表	91
四十五、员工品德考评表	91
四十六、管理人员合理化建议考核汇总表	92
四十七、总经理工作绩效评估表	93

第四章 餐饮业服务、物资采购管理制度与表格 94

一、餐厅服务制度	94
二、迎宾领位人员服务管理制度	95
三、中餐服务管理制度	96
四、西餐服务管理制度	98
五、团体用餐服务管理制度	99
六、散餐服务管理制度	100
七、自助餐服务管理制度	103
八、备餐服务管理制度	104
九、早餐服务管理制度	105
十、正餐服务管理制度	106
十一、咖啡厅服务管理制度	106
十二、餐厅服务员管理制度	107
十三、餐厅跑菜员管理制度	108
十四、餐厅从业人员健康管理制度	108
十五、前厅服务管理制度	109
十六、餐厅采购管理制度	110
十七、食品进货查验记录管理制度	112
十八、采购及供货管理制度	113
十九、餐厅采购工作制度	115
二十、原材料采购验收制度	118
二十一、餐饮原料进货质检制度	119
二十二、仓库管理制度	120
二十三、仓库物资管理制度	122
二十四、餐饮部团队客情预报表	123

二十五、采购计划表	123
二十六、内外购原物料预计表	124
二十七、请购单	125
二十八、订购单	125
二十九、加工原料订单	126
三十、食品原料订购单	126
三十一、产品采购记录	127
三十二、材料采购记录	127
三十三、采购控制表	128
三十四、采购日报表	128
三十五、订货明细表	129
三十六、收货单	129
三十七、提货单	130

第五章 餐饮业财务管理制度与表格	131
一、餐饮员工报销制度	131
二、餐饮员工借款制度	131
三、支票、发票、印鉴管理制度	132
四、财务部现金管理制度	133
五、盘点制度	133
六、前台收银管理制度	134
七、餐饮业固定资产管理制度	136
八、餐饮业办公用品管理制度	137
九、餐饮业员工配发个人物品管理规定	137
十、餐厅利润管理制度	138
十一、差旅费管理制度	140
十二、办公费管理制度	140
十三、材料及维修费用	140
十四、原始凭证和记账凭证审核内容和方法	141
十五、餐饮业会计核算制度	141
十六、餐饮业财务档案管理制度	142
十七、结算资金管理制度	142
十八、内部稽核管理标准	143
十九、流动资金管理制度	144

二十、专用基金管理制度	145
二十一、请购单	146
二十二、收款员现金报表	147
二十三、现金收支日报表	148
二十四、财务状况控制表	149
二十五、管理费用设定表	150
二十六、出纳管理日报表	151
二十七、员工薪资表	152
二十八、职员统一薪资等级表	152
二十九、工资标准表	153
三十、工资分析表	154
三十一、员工奖金合计表	154
三十二、预支工资申请书	155
三十三、年工资总额使用计划表	156
三十四、销售人员工资提成计算表	156
三十五、员工工资调整申报表	157
三十六、津贴审批单	159
三十七、员工保险登记表	159

第六章 餐饮业厨房管理制度与表格	160
一、厨房食品原料管理与验收制度	160
二、厨房日常工作检查制度	161
三、厨房值班交接班制度	161
四、厨房会议制度	162
五、厨房防火安全制度	162
六、厨房设备及用具管理制度	163
七、厨房奖惩制度	163
八、厨房员工考核管理制度	164
九、厨房员工的调岗与晋升管理制度	165
十、厨房员工纪律	165
十一、厨房处罚评分标准	166
十二、厨房值班交接班日志	167
十三、重要客人饮食安排表	168
十四、宴会、会议预订记录	169

十五、宴会通知单	170
十六、餐饮部临时客情通知单	170

第七章 餐饮业安全、卫生管理制度与表格	171
一、公共场所保安工作制度	171
二、餐厅区域保安工作制度	171
三、重要宾客的保卫工作制度	171
四、重大活动保安工作制度	172
五、昼夜巡检工作制度	172
六、突发性事件的处理原则和程序	173
七、食品安全事故应急处置预案	173
八、醉酒闹事事件的处理	174
九、煤气操作规范	174
十、煤气发生事故的处置方法	175
十一、餐厅消防管理制度	175
十二、安全用电守则	175
十三、保险丝盒的保险丝更换规范	176
十四、餐厅停电时的处理	177
十五、恢复供电后的处置	177
十六、微波炉的正确使用	178
十七、洗衣部工场管理制度	178
十八、水洗操作制度	178
十九、干洗操作制度	179
二十、熨烫操作制度	179
二十一、布草平烫操作制度	180
二十二、树木花卉管理制度	181
二十三、草地保养管理制度	181
二十四、盆景管理制度	181
二十五、清洁卫生间操作制度	182
二十六、餐厅卫生管理规定	182
二十七、餐厅食品卫生管理规定	183
二十八、食品贮存管理制度	184
二十九、粗加工切配餐饮安全管理制度	185
三十、烹调加工餐饮安全管理制度	185

三十一、面点加工餐饮安全管理制度	186
三十二、凉菜加工餐饮安全管理制度	187
三十三、裱花加工餐饮安全管理制度	188
三十四、现榨饮料管理制度	188
三十五、食品留样管理制度	189
三十六、餐饮具清洗消毒保洁管理制度	190
三十七、食品用设备设施管理制度	191
三十八、餐厅食品安全管理制度	192
三十九、食品安全检查管理制度	192
四十、食品添加剂管理制度	193
四十一、牛奶、肉制品的卫生措施	194
四十二、贮藏蔬菜、水果方法	194
四十三、鱼类等水产品的卫生措施	194
四十四、餐具筐的卫生要求	195
四十五、食品保温桶的卫生要求	195
四十六、冰铲、饭勺、食品夹的卫生要求	195
四十七、更衣室清洁操作制度	195
四十八、废品处理制度	195
四十九、外来施工单位申请表	196
五十、保安交接班记录表	197
五十一、保安月岗位安排表	198
五十二、保安巡逻签到卡	199
五十三、巡逻记录表	199
五十四、保安工作周检表	200
五十五、保安工作月检表	201

第八章 餐饮业员工礼仪、礼貌标准	202
一、餐厅礼仪、礼貌服务的概念	202
二、餐厅礼仪、礼貌服务的重要性	202
三、餐厅礼貌服务的要求	203
四、服务员做好礼仪、礼貌服务的要点	203
五、服务员为宾客服务时应做到“五声”	203
六、服务员对客人常用的见面礼节	204
七、服务员迎宾服务礼仪	204

八、餐厅员工仪表的基本要求	205
九、餐厅员工个人仪容的塑造	208
十、餐厅员工要讲究仪态	215
十一、餐厅员工要讲究语言艺术	218
十二、餐厅员工要树立良好的服务意识	220
十三、熟知和自如运用见面时的礼节	220
十四、大堂助理服务礼仪	220
十五、前厅礼仪小姐迎宾服务要求	221
十六、门卫迎送客人礼仪	222
十七、电话服务员礼仪	223
十八、电梯服务礼仪	225
十九、总服务台接待礼仪	226
二十、商务中心文员礼仪礼貌服务要求	231
附录一 餐饮企业员工守则	233
附录二 餐厅服务忌语	242
附录三 餐厅常用礼貌服务用语	245

第一章 餐饮业总经理办公室管理制度与表格

总经理办公室由总经理、经理助理、办公室主任、秘书、通信员、保密员、总经理司机组成。经理室是餐厅经营管理的神经中枢和指挥中心。其工作以总经理为核心，总经理助理协助总经理工作。办公室主任、秘书主要为总经理的决策准备各种信息资料，并为贯彻各项决策方案、工作指令提供帮助，以及负责餐厅人力资源管理和使用、对外联络和接待等一系列工作。

一、总经理岗位职责

(1) 全面负责处理餐厅的总体事务，和餐厅全体员工共同努力，完成餐厅确定的各项目标。

(2) 制订餐厅的管理目标和经营方针，包括制订各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工的职责，并监督贯彻执行。制订市场拓展计划，带领销售部进行推销。制订餐厅一系列价目，如房价、餐饮毛利等。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策，保证餐厅业务顺利进行。

(3) 建立、健全餐厅的组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每周总经理室的办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行分析和讲评。传达政府或总经理室的有关指示、文件、通知，协调各部门之间的关系，使餐厅有一个高效率的工作系统。

(4) 健全餐厅的财务制度。阅读分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。

(5) 定期巡视公众场所及各部门的工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。

(6) 培养人才，指导各部门的工作，提高整个餐厅的服务质量和员工素质。

(7) 加强餐厅维修保养工作和餐厅的安全管理工作。

(8) 选聘、任免餐厅副总经理、总经理助理、部门经理等，决定餐厅机构设

置、员工编制及重要人事安排，负责餐厅管理人员的录用、考核、奖惩、晋升等。

(9) 与社会各界人士保持良好的公共关系，树立良好的餐厅形象，并代表餐厅接待重要贵宾。

(10) 关心员工，以身作则，使餐厅有高度凝聚力，并要求员工以高度的热情 and 责任感去完成本职工作。

二、总经理助理岗位职责

(1) 负责整个餐厅业务的正常运转，执行餐厅的经营方向和管理目标。组织、督导餐厅的业务工作，使客人得到更大的满足及达到预期的效益。

(2) 负责策划餐饮推广宣传活动。

(3) 每天审阅营业报表，进行营业分析，作出经营决策。

(4) 协助总经理制订各类人员操作程序和服务规范。

(5) 建立和健全考勤、奖惩等制度，并实施。

(6) 同总经理、厨师长、前厅经理、财务经理共同研究制订长期和季节性菜单、酒水单。

(7) 督促搞好食品卫生和环境卫生。

(8) 负责对团队就餐和重要宴会的巡视、督促。

(9) 处理客户的意见和投诉，缓和不开快局面。

(10) 负责员工的业务知识与技术培训。

(11) 审阅和批示有关报告和各项申请。

(12) 协助总经理搞好定岗定员编制工作。

(13) 参加餐厅例会及业务协调会，建立良好公共关系。

(14) 主持部门例会，协调各部门工作。

(15) 协助总经理、厨师长分析预算成本和实际成本，制定合理的毛利率和售价，力争控制成本以达预期指标。

(16) 协调内部矛盾，处理好聘用、奖励、处罚、调动等人事工作，处理员工不满及纠纷，建立良好的上下级关系。

(17) 总经理不在时，负责处理餐厅的日常事务。

三、总经理办公室工作职能

(1) 研究市场动向、特点和发展趋势，分析餐厅经营管理状态、市场竞争态势，确定餐厅管理体制、经营方针、管理制度和决策方案，确定餐厅全面预算，报董事长审批，批准后组织贯彻实施。