

餐饮管理培训大典

# 图文并茂学习

## 《餐饮管理》

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班<sup>®</sup>，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com



### 【报名须知】

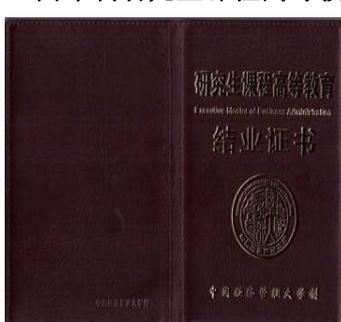
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



### 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



### 【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net

# 目 录

文件编码	文件名
第一部分 餐饮管理主要内容解读	
1-1.1	仪容要求内容解读
1-1.2	着装要求内容解读
1-1.3	站姿要求内容解读
1-1.4	坐姿要求内容解读
1-1.5	走姿要求内容解读
1-1.6	蹲姿要求内容解读
1-1.7	手势要求内容解读
1-2.1	迎客要求内容解读
1-2.2	摆台要求内容解读
1-2.3	餐巾折花内容解读
1-2.4	问位开茶服务内容解读
1-2.5	点菜服务内容解读
1-2.6	上菜服务内容解读
1-2.7	端托服务内容解读
1-2.8	酒水服务内容解读
1-2.9	餐中服务内容解读

文件编码	文件名
1-2.10	早餐、夜茶服务内容解读
1-3.1	员工职责管理内容解读
1-3.2	员工招聘管理内容解读
1-3.3	员工培训管理内容解读
1-3.4	员工薪酬管理内容解读
1-3.5	员工激励管理内容解读
1-4.1	厨房部门组织与管理内容解读
1-4.2	厨房生产流程控制内容解读
1-4.3	厨房蔬菜加工管理内容解读
1-4.4	厨房生墩头加工管理内容解读
1-4.5	厨房熟食加工管理内容解读
1-4.6	厨房炒菜间管理内容解读
1-5.1	餐饮营销内容解读
1-5.2	菜单营销内容解读
1-5.3	外观营销内容解读
1-5.4	广告营销内容解读
1-5.5	宴会营销内容解读
1-6.1	餐饮店家具的配备与布置内容解读
1-6.2	照明布置内容解读

文件编码	文件名
1-6.3	装饰品陈列内容解读
1-6.4	绿化装饰内容解读
1-6.5	插花装饰内容解读
1-7.1	食材选购标准内容解读
1-7.2	食材管理内容解读
1-7.3	物料管理内容解读
1-8.1	食品卫生管理内容解读
1-8.2	场所卫生管理内容解读
1-8.3	垃圾处理内容解读
1-8.4	病媒生物杜绝方法内容解读
1-8.5	厨房卫生管理内容解读
1-8.6	员工健康和卫生管理内容解读
1-8.7	餐具及餐饮设施卫生管理内容解读
1-9.1	预防食物中毒内容解读
1-9.2	防抢工作内容解读
1-9.3	防盗工作内容解读
1-9.4	防意外工作内容解读
1-9.5	防火工作内容解读
1-9.6	防其他灾害内容解读

文件编码	文件名
1-10.1	能源成本管理内容解读
1-10.2	能源控制内容解读
1-11.1	出纳业务管理内容解读
1-11.2	餐饮成本控制内容解读
1-11.3	费用支出管理内容解读
第二部分 实用制度	
2-001	餐厅每日工作检查规范
2-002	散餐服务流程规范
2-003	团体包餐服务流程规范
2-004	备餐工作流程规范
2-005	服务中常见问题处理规范
2-006	宴会服务质量标准
2-007	宴会预订工作程序规范
2-008	宴会前准备工作规范
2-009	宴会服务程序规范
2-010	宴会业务督导工作规范
2-011	宴会结束工作办法
2-012	宴会过程中突发事件处理规定
2-013	蔬菜加工程序与标准

文件编码	文件名
2-014	生墩头加工程序与标准
2-015	熟食间加工程序与标准
2-016	炒菜间加工程序与标准
2-017	餐厅财务管理制度
2-018	酒楼现金管理制度
2-019	酒楼财务人员每日工作流程和内容规范
2-020	酒楼结账服务流程规范
2-021	供应商选择管理制度
2-022	采购管理办法
2-023	各类食品原料选购标准
2-024	食材验收管理办法
2-025	仓库管理制度
2-026	各类食材储存标准
2-027	采购、仓库操作卫生标准
2-028	物资仓储、收发管理办法
2-029	餐具管理制度
2-030	餐具摆放、清洗、消毒管理规定
2-031	餐具擦拭工作规范
2-032	玻璃器皿擦拭工作规范

文件编码	文件名
2-033	酒楼基础设施建立与管理办法
2-034	设备设施维修保养管理规定
2-035	安全管理规定
2-036	餐厅突发事件或异常情况处理办法
2-037	餐厅卫生管理规定
2-038	员工着装及个人卫生管理规定
2-039	食品接触面卫生控制规程
2-040	人员卫生控制规程
2-041	器具、设施卫生清洁规程
2-042	面食间加工程序与标准
2-043	裱花间加工程序与标准
2-044	厨房卫生操作标准
2-045	加工间卫生操作标准
2-046	面点间卫生操作标准
第三部分 实用表格	
3-001	点菜单
3-002	加菜单
3-003	酒水单
3-004	茶点单

文件编码	文件名
3-005	订餐单
3-006	餐饮工作通知单
3-007	餐饮部订席记录表
3-008	退菜换菜单
3-009	需用餐具物品清单
3-010	宾客意见表
3-011	餐厅内部餐具借用单
3-012	楼面工作周报表
3-013	团体餐临时通知单
3-014	楼面服务质量检查表
3-015	宴会洽谈表
3-016	一般性小型宴会预订单
3-017	大型、中型宴会预订单
3-018	宴会合约书
3-019	宴会订单一(工作人员用)
3-020	宴会订单二(工作人员用)
3-021	宴会预订周汇总表
3-022	宴会订单记录表
3-023	宴会变更通知单

文件编码	文件名
3-024	宴会宾客意见调查表
3-025	宴会部餐饮收费标准
3-026	宴会部场地使用表
3-027	宴会厅租金价目一览表
3-028	饮料价目一览表
3-029	宴会部电器、器材租借价目一览表
3-030	宴会服务工作安排表
3-031	宴会服务人员清洁卫生安排表
3-032	宴会通知单
3-033	宴会厅每周业务跟踪表
3-034	厨房岗位人员配备表
3-035	菜品反馈意见表
3-036	厨房值班交接班日志
3-037	厨房日常工作检查安排表
3-038	厨房会议安排表
3-039	厨师业务考核通知单
3-040	厨师综合业务考核评分表
3-041	粗加工厨师业务操作考核评分表
3-042	切配厨师业务操作考核评分表

文件编码	文件名
3-043	炉灶厨师业务操作考核评分表
3-044	冷菜厨师业务操作考核评分表
3-045	面点厨师业务操作考核评分表
3-046	厨房周工作时间安排表
3-047	不合格菜品处理记录表
3-048	菜品规范管理表
3-049	原料加工规格表
3-050	冷菜配份规格表
3-051	猪的加工成型标准表
3-052	鸡的加工成型标准表
3-053	鱼的加工成型标准表
3-054	糊调制规格标准表
3-055	浆调制规格标准表
3-056	切配料头规格表
3-057	菜肴配份标准表
3-058	点心成品配份标准表
3-059	面团配份标准表
3-060	馅料配份标准表
3-061	臊子配份标准表

文件编码	文件名
3-062	鱼香味汁（500克）配份标准表
3-063	糖醋味汁（500克）配份标准表
3-064	茄味汁（500克）配份标准表
3-065	鱼香味汁（200克）配份标准表
3-066	糖醋味汁（200克）配份标准表
3-067	红油味汁（200克）配份标准表
3-068	蒜泥味汁（200克）配份标准表
3-069	姜汁味汁（200克）配份标准表
3-070	椒麻味汁（200克）配份标准表
3-071	怪味汁（200克）配份标准表
3-072	芥末味汁（200克）配份标准表
3-073	点心制作规格表
3-074	水果拼盘制作规格表
3-075	食品原料规格表
3-076	食品原料加工试验单
3-077	厨房菜品退菜管理表
3-078	退菜登记、分析表
3-079	厨房领料单
3-080	餐前工作检查表

文件编码	文件名
3-081	菜品档案表
3-082	定人定菜定岗表
3-083	厨房收尾工作检查明细表
3-084	厨房值班日志
3-085	厨房卫生检查表
3-086	原料加工区域卫生检查表
3-087	烹调操作区域卫生检查表
3-088	酒楼饭馆签账单
3-089	顾客签账单
3-090	酒楼饭馆日报表
3-091	每日食物成本计算表
3-092	饮料库存表
3-093	菜单成本控制表
3-094	厨房菜点定额成本表
3-095	服务员绩效统计表
3-096	厨师绩效统计表
3-097	烟、酒、饮料日销售统计表
3-098	餐具、酒具、清洁用品费用统计表
3-099	营业状态记录表

文件编码	文件名
3-100	营业收支日报表
3-101	现金记录袋样式
3-102	食品原料采购规格书
3-103	供应商评估表
3-104	合格供应商名录
3-105	供应商考核表
3-106	供应商异常情况登记表
3-107	食品原料进货申购单
3-108	市场订货单
3-109	采购定量卡
3-110	收货单
3-111	鲜货类食品原料双联标签
3-112	食品原料验收单
3-113	验收报告表
3-114	食品原料验收进货日报表
3-115	进货日报表
3-116	退货通知单
3-117	原料领用单
3-118	货品盘存明细表

文件编码	文件名
3-119	永续盘存卡
3-120	酒水记录单
3-121	酒水提取单
3-122	酒吧部销售日报表
3-123	每日酒水清算单
3-124	宴会酒吧饮料单
3-125	酒吧一周消耗单
3-126	酒吧盘存日报表
3-127	酒吧每日交接表
3-128	饮料验收日报表
3-129	饮料领料单
3-130	餐具盘存表
3-131	餐具统计表
3-132	餐具签领单
3-133	餐具库存目录统计表
3-134	维修保养月历
3-135	设备购置申请单
3-136	设备维修申请单
3-137	设备购置审批表

文件编码	文件名
3-138	零部件采购表
3-139	设备一览表
3-140	工程部设备巡回检查记录表
3-141	设备委外维修申请单
3-142	设备维修记录
3-143	设备调剂单
3-144	固定资产报废、报损单
3-145	HACCP 食品体系安全检查表
3-146	厨房安全检查表
3-147	食品卫生检查表
3-148	餐厅外场清洁检查表
3-149	厨房卫生检查表
3-150	卫生日检查记录表
3-151	原辅料危害工作分析表
3-152	加工制作过程危害分析工作表
3-153	质量不合格报告
3-154	HACCP 验证记录
3-155	消毒杀菌剂检查表

# 第一部分 主要内容解读

### 1-1.1 仪容要求内容解读

#### 1. 面容

面容端庄。女性工作人员的面部妆容应淡雅自然；男性工作人员不能留胡子，要让顾客感到服务人员有活力、有礼貌、有风度。

#### 2. 头发

头发梳理整洁。男性工作人员两侧发梢不过耳，后发际不过衣领；女性工作人员头发不宜过肩，过肩应当扎起，不能披散。

#### 3. 指甲

男性、女性工作人员均不能留长指甲。女性工作人员不可涂有色指甲油。

#### 4. 保持清洁

保持头发、皮肤、牙齿、手指的清洁和口气的清新。要勤理发、洗头、修面，勤洗澡、更衣，勤剪指甲、勤洗手；可适当使用除臭剂或没有刺鼻气味的香水。

### 1-1.2 着装要求内容解读

#### 1. 工作服

工作人员的工作服应适时换洗。衣领、袖口要保持干净，熨平，不许有污渍。

#### 2. 身份牌

工作人员的身份牌要统一制作，并佩戴在规定的部位（一般以左胸为佳）。

#### 3. 首饰

工作人员佩戴的首饰应尽量简朴，一般不得佩戴昂贵的首饰，避免显得比顾客富有而伤害顾客自尊。若是结婚戒指或亲人所馈赠的具有纪念意义的首饰，需经上级同意后后方可佩戴。

#### 4. 领带

领带是“服饰的灵魂”。不少餐饮店对不同层次的管理人员所佩戴领带的颜色作了特别规定。领带要按规定系好，其长度以系好后领带尖端垂至裤腰为宜。

#### 5. 领结

领结有平型领结、温莎式领结、中型式领带结以及蝴蝶结。餐饮店工作人员要统一系用餐饮店统一制作的领结。

#### 6. 鞋子

工作人员所穿鞋子一般选择素雅、端庄、体面、大方的黑色布鞋或皮鞋。鞋面应保持清洁。女性工作人员要穿平稳的黑色布鞋或皮鞋，不宜穿高跟皮鞋。

#### 7. 袜子

袜子颜色一般应与裤子、鞋子颜色相同或相近。不宜穿着带有明显花纹的袜子，避免显得轻浮。

男性工作人员所穿袜子以中筒袜子为宜，以免就坐时露出皮肤和汗毛。女性工作人员穿着裙子时应搭配肉色丝袜并避免露出袜口。袜子要勤换洗，不可有异味。

### 1-1.3 站姿要求内容解读

1. 立正，双腿并拢立直，两脚跟相靠，脚尖分开成“V”形，开度一般为45~60度，身体重心落在两脚之间。

2. 胸部微挺，腹部自然收缩，髋部上提，脊背挺直。

3. 双肩舒展、齐平，双臂自然下垂（在背后交叉或体前交叉亦可），虎口向前，手指自然弯曲，中指贴裤缝。

4. 头正，颈直，双眼平视前方，嘴微闭，面带微笑。

### 1-1.4 坐姿要求内容解读

#### 1. 入座

入座时，从座位左边入座，背向座位，双腿并拢，右脚后退半步，让腿肚贴在座位边，平稳、和缓地坐下，然后将右脚与左脚并齐，身体挺直。

女性工作人员如果穿着裙装，入座时应整理裙边，用手沿大腿侧后部轻轻地把裙子向前拢一下，并顺势坐下，不要等坐下后再整理衣裙。

#### 2. 起座

起座时，右脚向后退半步，用力蹬地，起身站立，然后右脚收回与左脚靠拢。

#### 3. 基本坐姿

(1) 头要正，颈要直，双目平视前方或注视对方，嘴微闭，面带微笑。

(2) 身体自然挺直，挺胸收腹，腰背挺直。

(3) 双腿并拢，小腿与地面垂直，双膝和双脚跟并拢。

(4) 双肩放松下沉，双臂自然地弯曲内收。

(5) 双手呈握指式，右手在上，手指自然弯曲，放在腹前双腿上或座位扶手上。

### 1-1.5 走姿要求内容解读

#### 1. 控制重心

(1) 行走时，身体的重心向前倾3~5度，抬头，肩部放松，上身挺直，收腹，挺胸，眼睛平视前方，面带微笑，手臂伸直放松，手指自然微弯，两臂自然地前后摆动，摆动幅度为35厘米左右，双臂打开不要超过30度。

(2) 行走时，重心落在双脚掌的前部，腹部和臀部要上提，同时抬腿，注意伸直膝盖，全脚掌着地；后脚跟离地时，要以脚尖用力蹬地；脚尖应指向前方，避免成八字脚。

#### 2. 步速适中

步速适中，以1分钟为单位，男性工作人员应走110步，女性工作人员应走120步。

#### 3. 步幅

步幅不宜过大。步幅过大，将导致人体前倾的角度加大。男性工作人员的步幅在40厘米左右为宜，女性工作人员的步幅在35厘米左右为宜。

#### 4. 挺胸

挺胸时，从腰部开始，经脊骨到颈骨尽量上挺。

#### 5. 两人并肩或多人行走

两人并肩行走时，不要互相用手搭肩；多人一起行走时，不应横向排开，也不应排成队形。

#### 6. 靠右侧行走

单人行走时，一般靠右侧行走。与顾客同走时，应让顾客先行（咨客引座及接待员除外）；遇通道比较狭窄，并有顾客迎面走来时，工作人员应主动停下来靠边站立，让顾客通过，站立时切不可背对顾客。

#### 7. 超越顾客时

遇急事或手提重物需超越行走在前的顾客时，应彬彬有礼地征得顾客同意，并表示歉意。

## 8. 步伐灵活

走路需步伐灵活，“眼观六路”（并不是东张西望）。注意避让转侧，勿发生碰撞，做到收发自如。手托物品时，急停要顺手前伸再收回，以缓冲惯性，不使物品脱离托盘。

## 9. 保持好心情

走路姿势与心情有关。心理学家认为，“低垂着头、双肩晃动和驼背”，表示此人精神不振，消极自卑。因此要对事业和生活充满信心，这样走起路来才会精神百倍、富有活力。

### 1-1.6 蹲姿要求内容解读

#### 1. 高低式蹲姿

(1) 下蹲时左脚在前，全脚着地，右脚稍后，脚掌着地，后脚跟提起。

(2) 右膝低于左膝，臀部向下，身体主要由右腿支撑。

#### 2. 交叉式蹲姿

(1) 下蹲前右脚置于左脚的左前侧，使右腿从前面与左腿交叉。

(2) 下蹲时，右小腿垂直于地面，右脚全脚着地。

(3) 蹲下后左脚脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体；臀部向下，上身稍前倾。

### 1-1.7 手势要求内容解读

#### 1. 引导手势

引导，即为顾客指示行进方向，也就是指路。引导顾客时，首先应该轻声对顾客说“您请”，然后采取“直臂式”的手势为顾客指路。

具体做法是：将左手或右手提至齐胸高度，手指并拢，掌心向上，朝欲指示的方向伸出前臂，手掌和前臂成一直线，整个手臂略弯曲，肘关节基本伸直。在指示方向时，上体微前倾，面带微笑，身体侧向顾客，眼睛看着所指目标方向，并注意顾客是否看清或意会到目标，直到顾客表示“清楚了”，再放下手臂。

#### 2. “请”的手势

“请”的手势是餐饮店工作人员在服务过程中运用得最多的手势之一。这一手势根据场景的不同，有着不同的意义，如“请进”、“这边请”、“里边请”、“请跟我来”、“请坐”等。

##### (1) 横摆式

五指伸直并拢，掌心斜向上方，头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，面向顾客，面带微笑，表示对顾客的尊重和欢迎。至于用哪只手做，可以根据个人习惯和具体情况来定。做手势时，必须面对顾客，不得背对顾客。

##### (2) 曲臂前摆式

五指伸直并拢，掌心向上，手臂由体侧向体前方自下而上地抬起，身体略微前倾，头略往手势所指方向倾斜，面向顾客，面带微笑。

当对较多的顾客表示“请”时，可采用双臂横摆式；如果是站在顾客的侧面，可采用将两只手臂向一侧摆动的方式。

表示“请”的手势，其基本姿势是相同的，只是手臂抬高的程度有所不同而已，比如表示“请进”时，手臂抬得较高；而表示“请坐”时，手臂抬得较低一些。

#### 3. 介绍的手势

介绍的手势有“介绍他人”和“介绍自己”两种。

(1) 介绍他人的手势，具体要求为：掌心向上，手背向下，四指伸直并拢，拇指张开，

手腕与前臂成一直线，以肘关节为轴，整个手臂略弯曲，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方；面带微笑，目视被介绍的一方，同时兼顾顾客。

(2) 介绍自己的手势，具体要求为：右手五指伸直并拢，手掌轻按自己的左胸；介绍时，应目视对方或大家，表情要亲切、自然。

#### 4. 握手的手势

握手有友好、欢迎、祝贺、感谢、慰问、鼓励、告别等含义。世界上大多数国家都把“握手”作为一种礼节，人们在见面或告别时常采用握手礼。握手的手势有“单手握”和“双手握”两种。

(1) 单手握。具体要求为：施礼者应距受礼者约一步的距离，两脚立正，或两脚展开呈八字步站立，上体微前倾，目视对方，伸出右手，四指并拢，拇指张开，手掌与地面垂直；肘关节微屈抬至腰部，与对方右手相握，并轻微地上下抖动，以示热情。

(2) 双手握。具体要求为：同时伸出双手，握住对方右手；其他细节与单手握相同。

#### 5. 鼓掌的手势

鼓掌有欢迎、赞许、祝贺、感谢、鼓励等含义。鼓掌时应用右手手掌拍击左手掌心，但注意一般不要过分用力、持续时间过长，也不可用右手指尖轻拍左手掌心。

## 1-2.1 迎客要求内容解读

### 1. 安排已订餐桌

当顾客提前预订餐桌时，迎宾员应该及时办理预订业务，其具体程序如下。

(1) 查看订席簿，为顾客安排符合其要求的餐桌。

(2) 将安排的桌号记入订席簿。如备有餐桌布置图，则把订席者的名字记入图中。“餐桌布置图”可以用来表示餐桌的使用状况，使工作人员对空席能一目了然。

(3) 将表示“已订(Reserved)”的订座卡放置在已预留的各餐桌中央，让订座卡显示文字的一面向着顾客走近的方向。

(4) 检查餐桌摆设与座位安排是否符合顾客的要求，如果需要追加或更改，必须在顾客到达前处理妥当。

### 2. 迎宾要领

一般的迎宾要领有如下四点。

(1) 横排对称站立在餐厅门口两侧。

(2) 一出现顾客，应面带微笑主动迎上来客，正视顾客的眼睛，微微点头表示敬意，热情地与其打招呼。

(3) 打过招呼后，顾客如有随身物品或大衣，应协助交付保管，如无此保管设施，则帮助顾客将衣物在座位处放置妥当。

(4) 询问顾客是否预订餐桌，如已预订则根据订席簿上安排好的座位，亲自或交由领台员引导顾客入席，并询问顾客对所安排的餐桌是否满意。如果顾客没有预订餐桌，则需询问顾客就餐的人数，并为他们安排适合的餐桌。

### 3. 注意事项

(1) 如果迎宾员兼做领台的工作，应该安排补位人员，以免领台途中出现无人接待顾客的情况。

(2) 同一桌的顾客不一定会同时到达，因此，即使来客只有一人，也应询问用餐人数——“请问有几位”。

(3) 对于没有预订餐桌的顾客，若能请教其姓名并记录在订席簿上，不但方便服务员称呼顾客，也可使同一桌的顾客能更方便地找到其同伴。

(4) 如果已无空席或无适当的餐桌可以接待，应询问顾客是否愿意等待，顾客如果表示愿意，则带领顾客到等候区稍候。

## 1-2.2 摆台要求内容解读

### 1. 零点摆台

#### (1) 铺台布

① 根据餐厅的环境、布局及席位选用风格和质地合适的台布，然后认真细致地检查台布，如发现污垢、破损及皱褶等要立即更换。

② 铺台布时，服务员应手持台布立于餐桌一侧（通常是副主人处），距桌边约 40 厘米，将台布抖开，覆盖在桌面上。抖台布时力度及幅度都不可太大，动作要娴熟、干脆利落、一次到位，使得台布平整无皱褶。台布中缝向上、正对大门，四周下垂部分长度相等。

③ 铺好台布后再次检查台布铺设质量及清洁程度。

#### (2) 铺台裙

有的餐厅档次、规格较高，为了使台面更美观、高雅，在铺台布之后要“铺台裙”。“铺台裙”就是先将台布铺好，再沿顺时针方向用别针、胶带固定台布，台布的折摺要均匀平整，用别针时针尖向内，避免对顾客造成伤害。

#### (3) 铺转盘

大型宴会和国宴不使用转盘，但中型宴会通常会使用。铺转盘时，服务员应先将转盘和玻璃台面放在转台上，并轻轻转动，以检查转盘是否灵活。

#### (4) 摆餐碟

将餐碟摆在每位顾客所对台面的正中，距桌边约 2 厘米（以大拇指指尖第一关节的长度为准）。

#### (5) 摆汤碗

将汤碗摆在餐碟左侧稍上一些，与餐碟间距 1 厘米。

#### (6) 摆筷架、筷子

将筷架摆在餐碟右侧，与汤碗成一条直线，与餐碟间距 1 厘米，筷子尾部距桌边约 1 厘米。

#### (7) 摆汤勺

将汤勺摆在汤碗内，勺把朝右。

#### (8) 摆水杯

将水杯摆在餐碟上方，与餐碟间距约为 1 厘米。

#### (9) 摆餐巾

将杯花插入杯中，盘花置于餐碟上。

#### (10) 摆放烟灰缸、牙签筒、调料架、火柴及花瓶

将烟灰缸、牙签筒、调料架、火柴及花瓶摆在台面固定位置上。多数餐厅摆在台布中线附近。

#### (11) 摆公用筷架

8 人以上的台面应摆放公用筷架，供主人为客人布菜和其他人取菜用。公筷、公勺放在公用筷架上，筷架摆在个人用餐具的上方或转台上。

### 2. 宴会摆台

#### (1) 摆餐碟

将餐碟摆在席位正中，从主位开始顺时针摆放，碟与碟之间距离相等，碟边距离桌边 2 厘米。碟内图案花纹正向面对席位。

#### (2) 摆筷子架

将筷子架置于餐碟右上方，其位置以筷子放上后尾部不超过桌沿为准。

#### (3) 摆筷子

将筷子置于筷架上，筷子前端距筷架约 3 厘米，尾端离桌边约 2 厘米，距餐碟约 1 厘米。筷子的文字或图案一律向上。如使用筷套，筷套上的文字或图案应朝上并正对餐位方向。

#### (4) 摆酒杯

中餐宴会一般使用由水杯、红葡萄酒杯、烈性酒杯组成的三套杯。摆酒杯时先将各种杯依次放在圆托盘内，手持杯颈、杯口向上，然后将红葡萄酒杯摆在餐碟前 1 厘米，烈性酒杯摆在红葡萄酒杯右侧，杯距 1 厘米，水杯中插入餐巾花并摆在红葡萄酒杯左侧。三个杯之间的距离以能插入手指、方便使用为佳。三套杯也可摆成弧形或三角形，但总的要求是不妨碍顾客右手取菜。

#### (5) 摆公用餐具

10 人桌通常摆放两套公用餐具，分别放在正、副主人酒具的前方，公筷和公勺并排横放在公用盘上，筷子尾端和勺把一律向右。

#### (6) 摆牙签筒

10 人桌一般摆两个牙签筒，牙签筒放在公用盘右侧，相距 1 厘米。

#### (7) 摆烟灰缸

从主人右侧开始，每两个餐位摆放一个，烟灰缸上方要与酒具平行。

#### (8) 摆香烟、火柴

根据宴请方要求摆放，若需要摆放，应置于烟灰缸右侧。

#### (9) 摆菜单

10 人桌一般摆放两份，摆在主人、副主人餐具的一侧，菜单底部距桌边 2 厘米。

#### (10) 摆席次卡、座卡

席次卡摆在每张餐桌中央，台号朝向厅堂入口处。座卡摆放在每个餐位正中，卡上姓名正对就餐者。

#### (11) 摆放椅子

- ① 检查椅子是否完好、有无晃动、是否干净。
- ② 将椅子摆放在离桌边 10 厘米的位置，并保证椅边恰好触及台布下垂部分。
- ③ 正副主位摆好后，其他椅子间距离相等。

### 1-2.3 餐巾折花内容解读

#### 1. 餐巾花的基本要求

- (1) 简化折叠方法，减少反复折叠次数。
- (2) 餐巾花造型美观、颜色和谐。

#### 2. 餐巾折花的基本手法

##### (1) 折叠

将餐巾一折为二，二折为四或者折成三角形、长方形等形状；折叠前算好角度，一次折成。

##### (2) 推折

在推折时，两个大拇指相对成一线，指面向外，食指或中指向后拉折，并用食指将打好的折挡住，中指控制好下一个折的距离。

##### (3) 卷

直卷时，餐巾两头一定要卷平；螺旋卷可先将餐巾折成三角形。不管是直卷还是螺旋卷，

餐巾都要卷紧。

#### (4) 翻拉

翻拉大都用于折花鸟，操作时，一手拿餐巾一手将下垂的餐巾翻起一个角，拉成花卉或鸟的头、颈、翅膀、尾巴等。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子应大小一致、距离相等；拉鸟的翅膀、尾巴或头颈时，一定要拉挺，不要软折。

#### (5) 捏

捏的方法主要用于折鸟的头部，操作时，先将鸟的颈部拉好（鸟的颈部一般用餐巾的一角），然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头，捏住鸟颈的顶端，食指向下，将餐巾一角的顶尖向里压下，大拇指和中指将压下的角捏出尖嘴。

### 3. 餐巾花的摆放

餐巾花摆放总的要求是：整齐美观、位置适当、便于观赏、使用方便，尽可能与台布、器皿的色调相和谐。要达到这一要求，必须注意以下四点事项。

#### (1) 注意搭配得当

餐巾花的主花要摆插在主位，一般的餐巾花则摆放在其他顾客席上。

#### (2) 注意餐巾花的摆放方向

摆插餐巾花时，要将其观赏面朝向顾客席位。适合正面观赏的餐巾花，如孔雀开屏、和平鸽等，要将“鸟”的头部朝向顾客。适合侧面观赏的花型要选择一个最佳观赏角度摆放。

#### (3) 注意摆放位置

不同花型的餐巾花同桌摆放时要注意位置适当，将花型相同的餐巾花错开并对称摆放。一般不宜将相同花型的餐巾花摆放在一起。

#### (4) 注意摆放距离

各餐巾花之间的距离要均等，整齐一致。餐巾花不能遮挡台上用品，不能影响服务操作。

### 4. 注意事项

为了保证餐巾的干净卫生，现在一些餐饮店已不进行折花，而是将餐巾摆放整齐供顾客使用。

## 1-2.4 问位开茶服务内容解读

### 1. 服务员与领位员交接

(1) 了解顾客人数、用餐要求，撤去多余的餐具或按要求添加餐具。

(2) 热情问候顾客，面带微笑，招呼顾客。

### 2. 开茶

(1) 服务员主动为顾客拉椅让坐，送上小毛巾后开茶。

(2) 由于各人饮茶习惯不同，应向顾客征询意见，也可根据顾客的喜好介绍适宜的品种，然后按需开茶。

### 3. 铺餐巾和除筷套

#### (1) 铺餐巾

当顾客入座后，服务员按照“先宾后主、女士优先”的顺序，站在顾客右侧，用双手打开餐巾，然后将餐巾铺在顾客双腿上。

#### (2) 除筷套

铺完餐巾后，用右手拿起带套的筷子交左手，再用右手打开筷套封口，捏住筷子的后端并取出，摆在桌面上原来的位置。每次脱下的筷套握在左手中，最后一齐撤走。

#### (3) 上茶水

斟茶时，按“先宾后主、女士优先”的原则，在顾客的右侧斟倒第一杯“礼貌茶”。右

手执壶，左手自然下垂或托托盘，注意壶口不可触碰水杯口。杯中茶水一般以倒八分为宜，不宜太满。

#### 4. 上餐前小菜

##### (1) 准备

餐前小菜是供顾客等候菜肴时食用的，有开胃的作用。就餐前小菜的准备，通常根据酒店的规定安排。

##### (2) 上小菜

- ① 当顾客入座后，服务员从顾客的右侧将小菜碟摆在桌面上。
- ② 小菜按不同款式错开摆放。
- ③ 礼貌地请顾客享用。

### 1-2.5 点菜服务内容解读

#### 1. 准备点菜单

(1) 准备点菜单，确保点菜单干净、清楚、整齐。

(2) 点菜单（如表 2-1 所示）通常是一式四联，并用不同的颜色加以区别。比如，收银员用白联，服务员用红联，厨房用蓝联，酒吧用黄联。

表 2-1 点菜单

台号:	人数:	年	月	日
欢迎惠顾	菜式	数量	金额	
饭				
酒				
烟				
茶				

经手: \_\_\_\_\_ 合计: \_\_\_\_\_ 元

说明：本单共四联，收银员用白联；服务员用红联；厨房用蓝联；酒吧用黄联。

#### 2. 呈递菜单

- (1) 顾客就坐后，首先了解来宾中谁是主人及用餐性质，然后询问顾客是否开始点菜。
- (2) 递菜单时，动作一定要规范，音量适中，语气亲切。先将菜单第一页打开，然后按照“先宾后主、女士优先”的顺序，双手从顾客右侧将菜单送至顾客手中。
- (3) 上身稍稍前倾，以示对顾客的尊重。

#### 3. 介绍特色菜

(1) 点菜之前，首先记下订单日期、本人姓名及桌（台）号、人数，若是加单应标上

加单符号。

(2) 在为顾客点菜前，应留有一定的时间让顾客翻看菜单。比如，可先离开大约 1~2 分钟，或站在顾客的前侧面距离 1~2 米的地方，不要让顾客有被催促的感觉。

(3) 根据顾客的心理需求，向顾客介绍本餐厅的时菜、特色菜、名菜、畅销菜和精品菜，当好顾客的参谋。

(4) 向客人提供建议时注意不宜提供太多的项目，以防让顾客无所适从，浪费服务员的工作时间；对于需要等候一定时间的菜肴应事先向顾客说明，以免引起误会。

#### 4. 接受点菜

(1) 服务员首先应熟悉菜谱上各类菜式的名称及价格，并了解其烹调方法及特色，以便作介绍与解说。

(2) 了解清楚当天的特价菜名称、价格，以及厨房缺乏哪些原料或不能做哪类菜式。

(3) 点菜时站在顾客旁边半步远的地方，身体微微向前倾斜，眼睛注视顾客，听清顾客所点菜名，适时帮助顾客选择菜品。

(4) 特殊菜品应介绍其特殊之处，如所需火候、配料及调料等，并确认顾客能否接受。

(5) 接受酒水点单，记清顾客所点酒水。

(6) 若顾客有特殊要求，应在订单上清楚注明，并告知传菜服务员，以引起重视。

(7) 若顾客点了烹制时间较长的菜品，服务员要主动向客人说明，并合理调整出菜顺序。

(8) 点菜时，服务员应根据顾客人数为顾客合理配份，具体可以参照表 2-2 所示的标准。

表 2-2 点菜标准

顾客人数	菜份	主食	甜品或水果	规格
4~5 位或以下	4 道菜	1 道	1 道	小盘
6 位	4~6 道菜	1 道	1 道	小盘
7~8 位	6~8 道菜	1 道	1 道	中盘
9~10 位	8~10 道菜	1 道	1 道	大盘
11~12 位	10~12 道菜	1 道	1 道	大盘

(9) 确认顾客需要的酒水和菜品的规格、种类、加工方法及要求，不能忽略征求顾客的意见。

(10) 有些菜品在加工前应进一步请顾客确认，并让顾客看到实物。有些酒店或餐厅将海鲜、蔬菜等食物直接展示给顾客，明码标价，让顾客自己选择，从而减少了点菜中的麻烦。

(11) 点菜过程出现错误时，服务员不能强调理由，更不能与顾客争执。如果确实是顾客的过失，应婉转地向其解释，避免矛盾激化，同时积极为顾客着想，帮助寻找解决的办法，把顾客的损失减少到最低程度；如果是餐饮店的过失，服务员更不应将责任推向顾客，让其承担损失，而应主动承担责任，以便取得顾客的谅解。

(12) 若顾客赶时间，则应该主动推荐一些快捷易做的食品。

#### 5. 填写菜单

已建立点菜系统的餐厅，可以使用电子设备填写菜单，也可以使用点菜单填写，然后再录入系统。

- (1) 填写清楚顾客就餐人数、桌(台)号、日期和具体点菜时间、菜品及服务人员姓名。
- (2) 如顾客要求,则注明顾客结账方式。
- (3) 贵宾、住店顾客等要加以注明。
- (4) 填写菜单时,字迹一定要清楚、端正,并注明顾客的特殊要求。
- (5) 各菜式应分栏填写,酒水单另开,写单时菜单不可高过顾客的头顶,但也不能放在餐桌上填写。

#### 6. 复述菜单

(1) 待顾客点完菜,应清楚地复述顾客所点菜肴内容,待顾客确认后说:“谢谢,请您稍等。”

(2) 复述完毕,再次确认一遍在点菜单的右上角的时间,以便查询。

(3) 收回菜单并向顾客致谢,同时说明大致的等候时间。

(4) 适时把菜单送回迎宾台。

#### 7. 分送点菜单

顾客点好菜后,负责点菜的服务员要及时将菜单分送至各单位,比如白联送收银用于客人付账,蓝联送厨房制作食品,黄联送酒吧取饮品,红联留底核对。

## 1-2.6 上菜服务内容解读

### 1. 上菜的位置

一般应从顾客的左边上菜,以不打扰主人和主宾为原则。同时要避免影响顾客用餐或将汤汁滴在顾客身上。

### 2. 上菜的顺序

各地因饮食习惯不同,上菜顺序也不同。一般北方地区上菜的基本原则如下。

第一,先凉菜,后热菜。

第二,先咸味菜,后甜味菜。

第三,先佐酒菜,后下饭菜。

第四,先荤菜,后素菜。

第五,先优质菜或风味菜,后一般菜。

第六,先干菜,后汤菜。

第七,先浓味菜,后清淡菜。

第八,先菜肴,后点心、水果。

不过,服务员在具体操作时,要根据餐饮的类型、特点及顾客的需要进行具体处理。

通常,以已经排定的餐桌顺序和顾客的要求为依据进行安排。

(1) 第一道菜上凉菜,以在开席前几分钟端上为宜。当凉菜剩下 1/3 左右时,就上第一道热菜(在上热菜前,应更换一次骨盘),把热菜放在主宾前面,将剩下的凉菜移向副主人一边。

(2) 先上名贵的菜肴,如海参、燕窝等,再上一般的肉类、禽类、蔬菜、汤、点心、主食和甜味菜,最后上水果。同时注意上菜的节奏:小桌菜肴一般 15~20 分钟上齐,大桌菜肴一般 30 分钟左右上齐;或者以顾客需求为准,灵活处理。

(3) 另外,如果顾客进餐速度快,须通知厨房加快出菜速度,防止出现空盘、空台的情况。同时,第一道大菜上过后,应视具体情况或上一道点心,或上第二道大菜。

(4) 各餐饮店上点心的顺序有所不同:有的在汤后面上,有的将第一道咸点提前到第一道大菜后面上;有的咸、甜点心一起上,有的咸、甜点心岔开上。一般来说,点心在主食后上不太适当。

### 3. 上菜注意事项

(1) 服务员首先应检查双手、指甲（不能留长指甲，更不能涂指甲油）是否已经清洗干净。

(2) 端菜上桌时，要确认自己已经将盘子拿稳，不会倒翻。

(3) 先上调味品后上菜，冷菜尽快上；同时核对桌（台）号、菜品名，整理台面，留出空间，双手端上菜肴并报菜名，特色菜肴应作相应介绍。

(4) 上菜时动作要轻，严禁将菜肴从顾客头上端过，同时要注意不能让自己的手指触碰到食物。

(5) 上热菜时，菜盘内如放置叉、勺，要注意将叉、勺柄朝向主人；如果盘子很烫，一定要提醒顾客注意；另外，上带铁板的菜品前，一定要提醒顾客用餐巾或桌布稍作遮挡，以免油星溅到顾客身上。

(6) 上汤类菜品时，要给顾客分汤；如果有小孩同桌就餐，一定要让热菜（汤）远离小孩，同时提醒成年人注意。

(7) 上具有“头”、“尾”区别的菜品时，应根据当地的上菜习惯摆放；上带有佐料的菜品时，要先上配料后上菜，一次上齐，切勿遗漏；上虾、蟹等带壳菜品时要跟上小毛巾和洗手盅。

(8) 不要从小孩旁边上菜，因为小孩好动，动作较多，从小孩身边上菜容易发生意外。

(9) 适时撤下空盘，保持餐桌美观；撤空盘时严禁盘子叠盘子。

(10) 严禁打乱上菜的顺序及遗漏菜肴。

(11) 菜上齐时应告知顾客，并询问顾客是否需要添菜。

## 1-2.7 端托服务内容解读

### 1. 端托操作方式

端托操作方式如表 2-3 所示。

表 2-3 端托操作方式

序号	方式	具体操作
1	轻托	(1) 左臂的上臂和前臂弯曲成 90 度角，上臂自然下垂，左手五指分开，指实掌心虚 (2) 所托物品较重时，也可以以全掌托盘底，保持整个托盘水平 (3) 行走时要求身正、胸挺、眼睛平视，右手可放在背后，所托物品较重时可以用右手相扶
2	重托	(1) 运用重托托物时需借助肩部的力量，上臂与身体平行，左手五指自然分开，大拇指指向左肩 (2) 重心掌握好后，用右手协助左手将盘托起，左肘向上弯曲，将盘托于左肩上方，肩平、左掌后压，身体保持直立、平衡 (3) 所托物品较重时，可将托盘下压与肩相接 (4) 所托物品较轻时，可托于肩上方

### 2. 端托操作要领

端盘的基本方法是用手直接端住碟碗，上身垂直，端时左手上前臂弯曲成 90 度，右手自然下垂，当行走时碰到前方障碍，比如需要开门时，可用右手排除障碍。端盘的具体方法如下所示。

#### (1) 单手托一盘

用食指、中指、无名指勾托盘底，拇指翘起稳压盘边。

#### (2) 单手托两盘

用食指、中指勾托第一个盘底边，拇指翘起稳压盘边，然后用无名指、小拇指勾托住另一个盘的底边，中指护住其边，食指压住以保持其平衡。

### 3. 端托的操作程序

#### (1) 理盘

根据所托的物品选择适合的托盘，这一操作称为理盘。

对于没有防滑处理的托盘，在码放物品前，应在托盘内铺垫潮湿干净的餐巾或托盘垫布。垫布的大小要与托盘相宜，垫布的形状可根据托盘形状而定，但无论是方形还是圆形垫布，其外露部分一定要均等。

#### (2) 装盘

① 装盘就是根据物品的形状、大小及取出的先后顺序，进行合理的装盘码放。装盘是端托的关键环节。

#### ② “轻托”物品的装盘

一般要求单件平摆（餐碟、汤碗除外），并根据所用托盘的形状码放。使用圆形托盘时，物品码放应呈圆形；使用长方形托盘时，物品码放应横竖成行，且应将物品置于托盘的中心部位，摆放均匀，以保持重心平衡。如果同时端托的物品重量和高度不等，则应将较高的物品置于托盘的中心部位，摆放分布得当，这样装盘才能既安全稳妥又便于端托。

#### ③ “重托”物品的装盘

要把托盘内的物品分类码放。要注意尽量使物品的重量在托盘内分布均匀，并注意按所托物品的高矮、大小协调摆放；较高或较重者，应置于托盘的中心位置；切忌将物品无层次地混合摆放，以免出现物品倒、掉而造成损失。

4) 装盘时，要注意使物与物之间留有适当的间隔，以免端托行走时物品之间发生碰撞、产生声响或造成端托不稳等。

#### (3) 托盘

#### ① 起托的正确姿势

服务员立于距操作台 30 厘米处（以身高来调整距离），双脚分开，双腿屈膝，腰与臀呈垂直下坐势，上身呈略向前倾状，站稳，伸出左手掌心向上，指尖向前与操作台平行，伸出右手拉托盘的边沿，将托盘移向左手掌及小臂处，待托实后，双脚并拢并收回右手，同时身体回复直立状，托起托盘后，上臂呈竖直状，上臂与前臂呈 90 度角，使托盘置于身体左侧胸前。端托时，做到站稳、端平、托举到位、高矮适中。

② 托盘时，不应将托盘从台面直接托起，而应当先将托盘从台面轻轻拖出，使托盘保留约 15 厘米的长度在台面上；然后将物品平放至托盘中心，用右手扶住托盘边，协助左手将托盘托起。如果托盘中物品较重，不宜用臂力直接将托盘托起，而应当弯曲双膝，利用腿部直起的力量将托盘托起。

#### (4) 行走

#### ① 行走姿势

服务员在托盘行走的时候，目光要平视前方，身体要保持挺直，脚步要轻快，步态要稳健。如果所要经过的门是左开的，则应用右手托盘；如果门是右开的，则应用左手托盘。行走的时候，如果遇到突发情况需要突然停下来时，应当顺手向前略伸，及时伸出另一只手扶

住托盘，从而使托盘及托盘中的物品均保持相对平稳。

② 注意问题

轻托时，餐厅服务员应使自己的口鼻部位远离所托物品，也不可將所托物品置于胸下，端托中需要讲话时，应将托盘托至身体的左外侧，避开自己的正前位；重托时，餐厅服务员要做到姿势正确，托举到位，尽量使所托物品远离自己的颈部。

(5) 卸盘

① 服务员将所托物品送到预定地点时，如果托送的物品较为沉重，可以将托盘放在邻近的桌上，而后将所托物品依次递给顾客。

② 如果所托物品较轻，则可以用右手将物品从托盘中取下来递给顾客。

③ 在某些场合下，也可以托住托盘，让顾客自取。物品取走部分之后，服务员应及时用右手对托盘位置或盘中物品进行调整，以保持托盘的平衡。

### 1-2.8 酒水服务内容解读

#### 1. 展示

如果顾客点的是整瓶酒，在开启之前应向顾客展示（给顾客看一下），一方面可以让顾客确认无误，证明商品的真实可靠；另一方面也是对顾客的尊重。

展示时，应站于主人的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标面向顾客，让其辨认。等顾客认可后，才可进行下一步的工作。如果没有得到顾客的认可，则应立即更换，直到顾客满意为止。

#### 2. 冰镇

##### (1) 冰镇方法

冰镇有加冰块、加碎冰和冷冻等方法。

##### (2) 具体过程

- ① 冰镇时，先准备好冰桶，往桶中放入中型冰块或冰水共混合物；
- ② 酒瓶斜插入冰桶中，大约十多分钟后即可；
- ③ 用一盘子托住桶底，连桶送至顾客餐桌。

#### 3. 溜杯

溜杯是一种给酒杯降温的方法，这一方法融表演性与技巧性于一身，有一定的观赏价值。服务员往杯中放入一冰块，手持杯脚，然后转动杯子，使冰块在杯内壁溜滑，即可降低酒杯的温度。

#### 4. 温烫

温烫的方法如表 2-4 所示。

表 2-4 温烫的方法

序号	方法	具体操作
1	水烫	酒倒入烫酒器，然后一起放在热水中
2	火烤	酒装入耐热器皿，然后一起放在火上烤
3	燃烧	酒盛入杯盏内，然后点燃酒液
4	冲泡	将沸滚饮料（水、茶、咖啡等）冲入酒液，或将酒液倒入热饮料中

## 5. 开瓶

在斟酒前，先将瓶盖或木塞打开，就是开瓶或开塞。开瓶前，应持瓶向顾客展示。

开瓶时，一般应遵循下面的程序。

(1) 检查酒水质量，如发现瓶子破裂等破损现象或酒水中有悬浮物、浑浊沉淀物等变质现象，应及时更换。

(2) 将酒瓶擦拭干净，特别是将塞子屑和瓶口部位擦拭干净。同时应避免酒体的晃动，否则汽酒会出现冲冒现象，陈酒会出现沉淀物窜腾现象。

(3) 开瓶后，应该将酒瓶、酒罐留在顾客的餐桌上，下面须用衬垫，以免弄脏台布。但是开瓶后的封皮、木塞、盖子等物不要留在桌上，应在离开时一并带走。

## 6. 滗酒

由于有些陈年老酒储藏时间太长，瓶底有一定沉积物，所以在斟酒前应事先除去这些沉淀物，也就是所谓的滗酒。进行这一操作时最好用滗酒器，如果没有滗酒器也可用大水杯代替，具体操作方法如下。

(1) 先将酒瓶竖直静置数小时。

(2) 准备一电灯，置于瓶子和水杯的一侧。

(3) 操作人员立于瓶子和水杯的另一侧，用手握瓶，慢慢侧倒，将酒液滗入水杯。

(4) 当遇含有沉渣的酒液时，应该滗出尽可能多的酒液，剔除混浊物质。

## 7. 斟酒

斟酒的具体步骤和操作过程如表 2-5 所示。

表 2-5 斟酒的步骤和具体操作过程

序号	步骤	具体操作
1	斟酒的姿势与位置	(1) 斟酒时，应站在顾客的右后侧，面向顾客，不要贴靠顾客，要掌握好距离，以方便斟倒为宜 (2) 身体稍微前倾，右脚伸入两椅之间，用右臂进行斟倒，不得左右开弓、探身到对面、手臂横越顾客的视线 (3) 斟酒时，瓶口与杯沿应保持一定距离，以 1~2 厘米为宜，切不可将瓶口搁在杯沿上 (4) 每斟完一杯酒，都应移动一下位置，站到下一个顾客的右侧
2	斟酒量	(1) 白酒一律以八分满为宜，以示对顾客的尊重 (2) 红葡萄酒斟至杯的 1/2 处，白葡萄酒则斟至杯的 2/3 处 (3) 香槟酒可以分两次进行斟倒，先斟至杯的 1/3 处，待泡沫消去后，再斟至杯的 2/3 处 (4) 啤酒应倾斜杯壁斟倒，也可分两次进行，以不溢出泡沫为好，斟倒八分满为宜
3	斟酒顺序	(1) 中餐用餐开始前 10 分钟左右，将烈性酒和葡萄酒斟好 (2) 从主宾开始，按男主宾、女主宾、主人的顺序，顺时针方向依次斟倒 (3) 如果是两位服务员同时服务，则一位从主宾开始，另一位从副主宾开始，按顺时针方向依次斟倒
4	试酒	(1) 开瓶后，服务员要先闻一下瓶塞的味道，以检查酒质 (2) 如葡萄酒有醋味则说明已经变质，应马上更换 (3) 用干净的餐巾擦一下瓶口，先向主人酒杯中斟少许酒，请主人尝一下

		(4) 等主人同意后, 再按 “先女客、后男客” 的顺序给客人斟酒, 最后给主人斟酒
--	--	--

## 1-2.9 餐中服务内容解读

### 1. 更换烟灰缸

(1) 当烟灰缸里有两个以上的烟头或明显的杂物时就应该为顾客撤换。

(2) 从顾客右侧撤换。撤换时, 应用托盘托上干净的烟灰缸, 用右手的拇指和中指捏紧干净烟灰缸的外壁, 用食指按住烟灰缸的内侧, 将干净的烟灰缸覆盖在已用过的烟灰缸上。将两只烟灰缸同时移入托盘, 然后再将清洁的烟灰缸放回餐桌。这样, 可以避免烟灰飞扬污染菜点或落在顾客身上。

### 2. 更换骨碟

(1) 当顾客骨碟中的骨头超过三块时, 就应该考虑为顾客更换骨碟。

(2) 更换骨碟时, 服务员左手托放有干净骨碟的托盘, 走到顾客面前说“对不起, 帮您换个骨碟”。

(3) 从顾客右侧更换, 按顺时针方向, 以“女士优先”的原则进行更换。

### 3. 斟茶

(1) 茶要有一定的热度, 不能为顾客倒已经凉了的茶水。

(2) 倒茶时, 要一手持壶把, 一手按住壶盖。

(3) 倒茶要适量, 以八分满为宜。

(4) 斟茶后, 要注意茶壶嘴应朝外放, 不能对向顾客。

(5) 按照“先宾后主”、“先老后少”的顺序, 礼貌地用双手将茶端到顾客面前, 并要恰当使用“请用茶”等礼貌用语。

### 4. 整理台面

(1) 将顾客进餐中不需要的餐具撤走, 再将所需的餐具摆好。

(2) 撤餐具时手指不能伸入餐具内。

(3) 根据顾客所点菜式的先后顺序, 将所需餐具从顾客两侧由里及外摆放。

(4) 台面保持整洁, 有油渍处可用餐巾盖住。

### 5. 上小毛巾

(1) 小毛巾服务次数

① 在顾客进餐的整个过程中, 必须向顾客提供 4 次小毛巾。

② 当顾客入席后第一次提供; 当顾客吃完带壳、带骨等需用手帮助进食的食物后第二次提供; 当客人吃完海鲜后第三次提供; 当顾客吃完甜食后第四次提供。

(2) 第一次上毛巾服务

① 顾客入座后, 提供第一次上毛巾。

② 将毛巾箱内折好的毛巾放入小竹碟内, 摆放在托盘上。

③ 从顾客右侧提供服务, 并依据“先宾后主、女士优先”原则顺时针进行。

④ 将毛巾竹碟摆放在餐盘的右侧, 并请客人使用。

⑤ 客人使用毛巾后, 征询顾客意见, 经同意后撤掉毛巾。

(3) 第二、三、四次派发小毛巾

① 用毛巾夹把湿毛巾从保湿箱内取出, 放在毛巾篮里, 送到餐桌边。

② 用毛巾夹从顾客左边送上, 放入客人的毛巾碟内。

(4) 撤换小毛巾

- ① 每次递送之前必须将已用过的毛巾先撤下。
- ② 撤下和递送不能同用一个毛巾夹。

6. 注意事项

- (1) 服务的过程中不能故意怠慢客人，否则会影响餐饮店的整体服务质量。
- (2) 服务过程应认真、热情，不能在当值时接听私人电话或收发手机信息，这样不仅违反了工作规定，还影响了餐饮店的形象。

**1-2.10 早餐、夜茶服务内容解读**

1. 餐前准备

- (1) 开餐前，应检查餐厅摆台是否符合规格要求，台椅摆放是否整齐美观，餐厅环境是否干净整洁，各类服务用品是否齐全无污损。
- (2) 备好茶叶、开水及餐具，将备用餐具摆放在规定的位置上，以便于使用。
- (3) 检查个人卫生，按要求着装，佩戴好身份牌，做好开餐前的准备工作。

2. 迎客、问位、开茶

- (1) 当顾客进入餐厅时，迎宾员应面带微笑，礼貌问候，问清顾客人数后，将顾客引入餐厅，为顾客安排合适的餐台，并拉椅让座。
- (2) 根据顾客人数填写点心卡（如表 2-6 所示），写清桌（台）号、茶位、经手人，把点心卡送上台。

表 2-6 点心卡

点心卡 No.

茶位： \_\_\_\_\_

台号： \_\_\_\_\_ 经手人： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

---

点心卡 No.

台号：	茶：				茶：				经手人：	
小点										
中点										
大点										
特点										

顶点									
米饭					纸巾				
酒水									

- 
- (3) 待顾客入座后，服务员应礼貌地向顾客询问是否开茶，然后按顾客要求开茶。
  - (4) 开茶到台后，应遵循“女士优先”的原则，从顾客的右侧斟倒第一杯“礼貌茶”，将茶斟至八分满。要特别注意不要将茶水滴落在顾客身上或餐台上，以免烫伤顾客或污染台布。
  - (5) 斟茶后，随即为顾客拿掉并收回筷套，根据顾客人数调整餐具。增、撤餐具时，要使用托盘，按标准操作。

### 3. 就餐服务

- (1) 开位、问茶后，向顾客介绍当天供应的点心品种。
- (2) 餐间，服务员要做到勤巡视、勤添水斟茶、勤换烟灰缸、勤清理台面。主动照顾老幼和残疾人士，照顾坐在边角位的顾客，尽量满足顾客的合理要求。
- (3) 服务过程中如果发现顾客茶壶的茶汤颜色较淡时，可酌量增加茶叶。

### 4. 结账服务

- (1) 顾客要求结账时，应迅速将点心卡交收银员计算汇总，打出账单。
- (2) 服务员要把账单放入账夹内交给顾客，并告诉顾客所需付的金额。顾客付款时，服务员要在顾客面前点清所收款项后交收银员，最后将余额当面点清，连同收据一起交还顾客，并礼貌地向顾客道谢。
- (3) 结账时要注意同台中有无搭台（拼桌）的顾客；若有，则应分清账单，不可错单、漏单。
- (4) 如果顾客有未用完的点心，可询问客人是否带走；若要带走应热情为其打包，以便客人带走。

### 5. 送客、清理台面

- (1) 当顾客起身离座时，服务员应主动为顾客拉开座椅，同时提醒顾客不要忘记携带随身的物品，然后向顾客礼貌道别。
- (2) 顾客离开后，迅速清理台面，收餐具时注意顺序，分类回收，轻拿轻放。
- (3) 台面清洁后，迅速换上干净的台布，重新摆好餐具，摆齐桌椅。
- (4) 早餐、夜茶阶段结束后，按规定要求摆好台面，准备迎接下一批顾客的到来。

## 1-3.1 员工职责管理内容解读

### 1. 经理层职责

餐饮店各部门经理需要具备多方面的才能。首先，经理必须是一位出色的技术员，通晓本部门服务、生产的全部过程和各种细节；其次，经理必须称职，善于培训、指挥员工，调动员工工作积极性；第三，经理必须具有应付各种类型的顾客及推销食品、提高餐饮店销售收入的能力；第四，经理必须是一位精明的管理者，具有组织部门工作、安排生产以及控制餐饮品质和成本的知识能力。部门经理的具体职责如表 3-1 所示。

### 部门经理职责

序号	类别	职责
1	营业前	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 确定自己所负责区域空调的温度适中</li> <li>(2) 检查自己所负责区域内的灯光设施</li> <li>(3) 检查自己所负责区域内所有装饰品或生产用品是否摆正</li> <li>(4) 检查餐桌餐椅放置地点是否正确整齐</li> <li>(5) 检查餐桌摆设是否完整、合理</li> <li>(6) 检查餐厅内的清洁工作是否落实</li> <li>(7) 检查客用洗手间</li> <li>(8) 了解厨房存货情况</li> <li>(9) 确定服务出勤人数</li> <li>(10) 检查菜单内页与封面是否完整干净</li> <li>(11) 检查每个准备台的各种应用物品是否齐备</li> <li>(12) 检查餐厅的卫生与安全</li> <li>(13) 检查服务人员的服装仪容</li> <li>(14) 检讨前一日工作过失、回顾顾客抱怨的处理，并提出改进与防范措施</li> <li>(15) 分配各大堂助理责任区，强调注意事项</li> <li>(16) 宣布今日的“特别菜肴（或饮料）”，以便服务人员向顾客推荐</li> </ul>
2	营业中	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 问候顾客并与熟客亲切问候</li> <li>(2) 给顾客提供有关食品、饮料的信息，并做必要的介绍</li> <li>(3) 确定全体人员提供的服务是否高效和高质</li> <li>(4) 随时注意餐厅内的任何动态（服务的质量与顾客的满意度）</li> <li>(5) 顾客若有抱怨必须亲自解决</li> <li>(6) 谨慎处理顾客提出的各类问题</li> <li>(7) 实施安全措施</li> <li>(8) 与厨房保持密切联系</li> <li>(9) 维持餐厅内和谐的气氛</li> <li>(10) 随时掌握座位情况</li> <li>(11) 当顾客或服务人员发生意外时，马上采取必要的行动</li> <li>(12) 尽量满足顾客的合理要求</li> </ul>
3	营业结束后	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 检查可能引起火灾的危险区域（如垃圾桶内是否有未熄烟蒂）</li> <li>(2) 检查餐厅内电器用品是否已关电源或处于适当状态</li> <li>(3) 填写营业日志（营业额、顾客抱怨或建议、特殊状况等）</li> <li>(4) 填写交接本，将重要事项交代大堂助理</li> </ul>
4	其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 指导所属员工的在职培训</li> <li>(2) 参加所有餐饮会议</li> <li>(3) 随时注意所属员工的出勤状况</li> <li>(4) 领导员工遵循员工守则规定</li> <li>(5) 负责招聘新员工</li> <li>(6) 培训新员工</li> <li>(7) 预先向新进员工说明餐厅的特别规定</li> </ul>

		(8) 按经营状况调整人员 (9) 指导员工学习安全、卫生、消防知识 (10) 随时注意餐饮店的成本控制 (11) 指导服务人员学习正确的推销技巧 (12) 随时留意餐厅内各种物品的消耗，并进行相应的破损与维修
--	--	---

## 2. 助理职责

因规模不同，有的餐厅中大堂助理须参加实际餐饮服务，有的大堂助理只负责该区域中的组织、检查、监督及协调工作。其主要职责如下所示。

### (1) 营业前

- ① 巡视负责区域是否整洁，设施与各项器具是否正常工作。
- ② 填写报修单，并追踪结果。
- ③ 指挥餐桌摆设与各项清洁工作。
- ④ 与厨房沟通，了解当日菜式，并转告属下员工。
- ⑤ 协助主管主持简报工作。

### (2) 营业中

- ① 随时注意员工的服务状况，并随时提醒员工留意注意事项。
- ② 随时注意顾客动态，以提供周全的服务。
- ③ 必要时协助服务工作。
- ④ 督导属下员工清理器具、物品，并归位。
- ⑤ 整理第二天营业场地。
- ⑥ 培训与指导属下服务员学习餐饮知识与服务技巧。
- ⑦ 考核员工出勤情况。
- ⑧ 编排员工出勤表。
- ⑨ 处理顾客抱怨。
- ⑩ 监督服务员的服装仪容与个人卫生情况。
- (11) 监督服务员的服务礼仪与态度。
- (12) 处理顾客遗留的物品。
- (13) 协助接听电话。

## 3. 服务员职责

- (1) 负责桌面的摆设，并确定所需物品一应俱全。
- (2) 熟悉服务的流程。
- (3) 顾客入座后正确选送菜单。
- (4) 熟悉各式器皿的正确使用方法。
- (5) 熟悉服务技巧及餐饮实务知识。
- (6) 保持服务区域内的整齐与清洁。
- (7) 将使用过的餐具分类送洗。
- (8) 在服务区内准备所有备用品。
- (9) 维持餐具柜的整齐。
- (10) 随时补充各式餐具与备用品。
- (11) 注意自己的服务仪容及个人卫生。
- (12) 负责擦拭各种餐具。
- (13) 了解菜式内容，以便做适当的介绍工作。

- (14) 顾客若有抱怨或意见，马上通知上级处理。
- (15) 善用服务用语（如“欢迎光临”、“谢谢”、“对不起”、“请”）。
- (16) 熟悉埋单流程。
- (17) 顾客离开后迅速而轻巧地收拾餐具。

### 1-3.2 员工招聘管理内容解读

#### 1. 招聘标准

由于餐饮店工作人员直接面对顾客服务，每天接触的顾客很多，而且顾客的态度各异，所以餐饮店工作人员平时必须注意修养，一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、互助合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让顾客感觉在餐饮店所接受的服务无可挑剔。

##### (1) 仪表仪态

餐饮店工作人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄。详见本书第1章。

##### (2) 互助合作

餐饮店工作人员一定要做到认真、迅速合作，这样才能使工作更顺利。工作人员不但应胜任自己的工作，而且也应发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

##### (3) 诚实礼貌

餐饮员的同事之间一定要互相尊重、互相帮助，遵守餐厅的规定，诚实不欺，礼貌周到，这样在服务时才会赢得顾客的好感。只有平时就注意培养工作人员应有的修养，餐饮店才能取得更好的效益。

##### (4) 其他特质

外向、友善、有主见；有责任心和自我激励的动力；能够自主完成工作，而不需一再地监督；可塑性大，并能吃苦耐劳。

#### 2. 招聘程序

(1) 发布招聘启事。在招聘启事中，要求注明招聘的工种、工作性质、所需员工条件、福利待遇、计划招聘人数等。

(2) 应聘者填写应聘表格，提供必要的应聘材料，包括简历、推荐信、专业技术证书、获奖证书等。应聘材料只要求提供复印件。

(3) 由人事经理从众多的应聘者中选择符合条件的人员，通知应聘者前来面试。在面试时，除了进一步筛选出符合要求的应聘者外，人事经理还有责任向应聘者说明发展的机会、潜在的挑战、工资水平、提升的机会、工作岗位的可靠程度、工作的局限性或不利的方面等，以便提供一个公平的双向选择的机会。

(4) 人事经理完成初步面试后，还要根据情况采取笔试、能力测试、现场测试等可以实施的测试手段，对应聘者进行进一步的测试。

(5) 选择通过初步面试和其他测试的合格人员。

(6) 由人事经理对候选人提供的材料进行查对。

(7) 通知候选人进行体检，体检合格者将被正式录用。

#### 3. 测试方法

招聘测试的方法一般有面试、笔试、能力测试、现场测试、行为测试等。其中，面试是必不可少的一个测试环节，其他测试方法可以根据快餐店具体情况作相应选择。下面主要就面试的目的、方法和内容进行浅析。

##### (1) 面试的目的

观察应聘者是否适合从事本行业工作。

## (2) 面试的方法

### ① 观察法

例如，可以让应聘者扮演值班经理的角色。假设现有一名顾客对就餐过程中的食物品质问题进行投诉；或见一名员工在发牢骚，工作效率极低。作为值班经理，应该如何处理上述问题。

### ② 交谈法

由应聘者扮演一个顾客，假设这位“顾客”在营业高峰期去餐厅用餐，请他指出餐厅的优缺点，并针对缺点提出改进方案。

## (3) 面试的内容

主试者（一人或多人）可以以各种问题面对面地询问应聘者，并要求当即以口头方式作答。这一方法可以直观、机动、灵活地考察应聘者的综合能力，了解应聘者的个性、动机、谈吐、行为及知识水平。

## 4. 录用

根据以上各项测试、面试的成绩，按比例相加，其中管理能力与动手操作能力的比例应高些。从高分依次录取，列出录取人员名单。

按约定的时间召集录用人员，由餐饮经理或部门主管组织培训，并向新员工介绍工作内容、工作时间、付薪日期及方式、制服要求、个人卫生和安全健康要求、职务调动方式、请假程序等相关内容。

## 1-3.3 员工培训管理内容解读

### 1. 培训的作用

在餐饮服务业的竞争日趋激烈之际，为了快速提升服务品质，可以通过“培训”这种短期密集的再教育活动，取得立竿见影的效果，在短时间内提高服务水准。

培训的作用包括以下九个方面。

- (1) 开发工作潜能。
- (2) 增加工作满意感，减低流动率。
- (3) 增加自信心。
- (4) 改善技能，降低工作压力。
- (5) 增加专业知识，增加工作的成就感。
- (6) 强调个人礼仪和卫生，减少顾客的抱怨。
- (7) 提高工作积极性，增加顾客的满意感。
- (8) 增加工作的安全性，减少意外的发生。
- (9) 提高工作效率，减少耗损。

培训可以使每一个员工学到应有的知识与技能，更加胜任本职工作。

### 2. 培训的内容

保证员工的服务品质和维持员工正确的工作态度有两种方法：一种是找对人选来做正确的事，另一种是员工必须彻底地接受完整的培训。

为每个工作找寻最适当的人选，是培训成功的第一步，也是最重要的一步。在指派员工之前，管理者首先必须对各项工作内容有充分了解，逐条地分析各个岗位职责，建立详细的工作说明书，然后制定一个符合工作人选条件的标准，即工作规格表。

餐饮服务业最基本的培训内容可以归纳如下。

#### (1) 操作培训

一般员工在日常的经营作业中将接触到许多实务细节,操作技巧的纯熟与否对服务质量影响很大,这里所说的操作技巧包括了设备器具的使用与保养、进货与储存食物、服务礼仪等。

基层人员和厨房作业培训表如表 3-2 和表 3-3 所示。

表 3-2 基层人员培训表

培训日期	培训项目	打勾	培训指导员 签名	培训单位主 管签名	备注
	餐厅整体介绍: (1) 组织架构 (2) 服务形态 (3) 工作区域的认识				
	服务技能操作: (1) 摆台 (2) 端托 (3) 菜单、酒单认识 (4) 倒茶水技巧 (5) 更换烟灰缸方法 (6) 分菜叉匙的拿法 (7) 分菜叉匙的操作 (8) 小毛巾领送 (9) 餐具擦拭保养				
	服务流程: (1) 接待 (2) 服务准备 (3) 上菜 (4) 分菜 (5) 收拾清理桌面 (6) 跑菜 (7) 酒水服务				
	作业安全				
	清洁卫生				

表 3-3 厨房作业培训表

培训日期	培训项目	打勾	培训指导员 签名	培训单位主 管签名	备注
	厨房整体介绍: (1) 组织架构 (2) 服务形态 (3) 工作区域的认识 (4) 内部作业分组				

	(5) 菜式认识与介绍 (6) 领料 (7) 库存与控制				
	厨房生产流程: (1) 水柜作业 (2) 食物初步处理 (3) 砧板作业 (4) 排菜与成分控制 (5) 接单一制作一装盘一出菜流程				
	食物处理烹调: (1) 热、蒸、烤处理 (2) 冷、汤、汁、饰				
	电脑点菜作业				
	清洁卫生				

## (2) 管理培训

餐饮业用人最怕“空降部队”(比喻企业从外部引进的高管人员),因此对于具有潜力或资深的员工,应给予管理方面的培训,以储备管理人员人选,防患于未然。管理培训最重要的内容是餐饮业的政策组织运作哲学等观念的建立,这些政策与程序包括人事管理、薪资制度、劳工关系、政府法令、收入操作与稽核采购原理,并需要配合运用其他营销管理知识。同时这些储备管理人员也需熟悉各种操作细节,定期参加各部门实习,对未来的晋升进行充分的准备,具备克服和挑战困难的能力。

## (3) 顾客诉怨处理培训

当顾客对于餐饮质量或服务不满意时,往往会产生一种抵制的心理,并通过用言语或肢体动作表达出来。

心理学家曾统计过,一位诉怨而未获得圆满答复的顾客,平均会将他的不满告诉9~10个人,而得到完全满意诉怨处理者,大概只会告诉4~5个人。由此可知,顾客抱怨处理得当与否,会直接影响餐饮店的声誉。

因此,培训员工掌握好顾客诉怨时的正确处理方法是至关重要的事情。处理的首要方法是了解顾客心态,安抚顾客情绪,然后再就着手解决具体问题。

## 3. 在职员工培训

### (1) 自控培训法

在无人监督的情形下,学习者需进行自我练习,自行设定学习目标,辅助的工具具有录像带、学习班手册等。这种培训方式广泛施行于重复性高或是同质性高的工作,非常适合流动率高、临时工多的场所。此法的优点是培训成本低,无需投入太多人力或设备,培训教材也可重复使用。对学习者而言,受训不受时间、地点限制,非常便利,但是学习者必须抽出时间自我培训,所以该方法不适合被动的学习者。

### (2) 个人培训法

个人培训法是最迅速、最富弹性及最经济的一种培训。因其培训课程完全是针对某个职位所需具备的技巧来设计的,学习者集中精力完成培训后,自然能迅速地、称职地在工作岗位上出色表现,经济效益体现得最为直接。其过程为:首先由培训人员示范操作,接着由学

习者自行模拟操作，并且反复练习，直到动作纯熟至完全符合标准，培训结束前培训者对学习者的进行评估，给予适当的奖励，巩固学习者的信心，肯定他们的学习成果。

### (3) 团队培训法

团队培训法适用于不同的情况，一般人最容易联想到的团队培训是培训一群人来学习相同的工作或操作相同的仪器，这只是团队培训法的一种作用。除了技能、观念的学习外，团队培训最大的优点是，凭借学员共同的参与，教导学员如何维持和谐的人际关系、学习冲突的处理方法、培养团队精神等。为提高参与者的学习意愿，培训时不妨运用多种培训方式，如脑力激荡游戏、个案讨论、角色扮演等，使学习者在轻松的气氛中体会培训者所要传达的理念，达到培训的目的。

### (4) 四环培训法

#### ① 四环培训法

四环培训法是学校上课常用的一种培训方法，该方法的培训过程由四个步骤组成，分别是学、讲、练和评。就餐饮店的员工培训来讲，四环培训法是比较实用的一种方法。

#### ② 四环培训法的应用

四环培训法的应用步骤如下所示。

##### A. 学员自学

主要由学员阅读培训教案，熟悉培训内容，对阅读过程中发现的难点和重点进行标记，并记录存在疑问的地方，以便在授课过程中适时寻求解答。

##### B. 培训者精神

在学员自学的基础上，由培训者对课程中的重点和难点内容进行详细讲解，并鼓励学员在听讲过程中主动提出存疑的地方，然后进行解答。

##### C. 学员练习

多数情况是培训者给出一些与课程相关的练习题，由学员独立完成，达到学以致用目的。

##### D. 问题讲评

进行问题讲评时可以由培训者进行讲评，也可以由学员互相讲评，主要针对学员在“练”的过程中存在的一些问题进行纠正，以免以后再犯同样的错误。

### (5) 储备经理培训法

储备经理培训法如表 3-4 所示。

储备经理培训法

培训内容		具体项目
1	总部	(1) 经营理念及餐厅形象的维护 (2) 对于店面设计、设备规划的标准及容许的弹性 (3) 会计制度、现金运作及结账规定 (4) 政策及制度的宣传（如配合环保活动） (5) 用人制度的原则性规定（如兼职人员的支薪办法） (6) 广告、进货、价格政策等 (7) 存货盘点及物料管理制度 (8) 对于紧急事件处理的原则规定
2	店内事务运作	(1) 熟悉店内各项设备、餐具的操作，注意日常保养维修 (2) 了解各项商品进出的运作及记账方式 (3) 每日结账、账务管理及填表报税 (4) 人员任用、培训辅导及激励

		(5) 人员调薪、福利及纪律管理 (6) 每日应填写的报表、报表分析及与总部每日联络单的处理 (7) 配合总部定期盘点的业务 (8) 店内紧急事件（如遭偷窃抢劫、火灾等）的处理实务演练 (9) 人员考核及业绩计算方式
3	顾客及市场开拓	(1) 对顾客的礼仪 (2) 顾客的意见调查、收集及向总部反应 (3) 顾客抱怨或纠纷的处理程序 (4) 提供高品质的服务态度 (5) 市场信息的收集（附近商情或其他变动状况） (6) 配合总部开展广告宣传等活动（如抽奖等）

### (6) 网络培训法

#### ① 网络培训法

通过互联网进行培训和学习，其主要方式是在网上开设课程主页，将与课程有关的内容上传到网上，利用通信技术使学员可以在世界范围内浏览某个课程，并进行相应的学习。

#### ② 网络培训系统构成

网络培训的系统架构应包含下列几个组成部分。

A. 学习管理系统的教学平台，主要负责各种教务及学员资料的管理工作。

B. 虚拟教室工具。通过这类工具，可以将老师上课的实况录制下来，包括声音、录像、操作过程等。

C. 套装式网上教材，比如可以在浏览器上呈现的网络教材，或是以光碟装载的教材。

D. 自学课程编辑工具。提供可自行编辑教材的编辑工具。

E. 客体化网上教材。依据各方面的需求，由外包厂商为其量身制作的教材。

F. 网上测验系统。在网上提供自我练习或是鉴定测验的相关程式系统。

### 4. 新进员工培训

#### (1) 新进员工培训要点

##### ① 分配工作岗位

为新人分配工作岗位时，需要重点考虑的不是哪一个岗位人手不足，而是该工作岗位上是否有优秀的指导员。可能的话，就算是工作性质不同，也应该让新人到有优秀指导员的工作岗位上去接受一年或半年的培训。

##### ② 新人上班前，对旧员工进行再教育

如果确想教授新人工作流程、规则及工作方法，首先要做的就是要求旧员工遵循标准程序。因此，在新人上班的前一个月左右，应该先开展旧员工的再教育，教育内容可由旧员工自行讨论，让他们将自己计划教授新人的项目一一提出，并保证在新人上班之前自己必须先达到自己所拟定的教育内容。

##### ③ 制订完备的、科学的培训计划

工作计划越详细越好。重点是将工作上的知识、技术和各个工作岗位的特点等方面，以易于理解的方式详细地列出来。其中，较难制订的计划是态度培训计划。态度培训计划要求设定具体而可以付诸行动的目标，而不是抽象的口号。

##### ④ 在工作中培训

培训新人的重点应该放在工作中。例如，若要培训新人的团队精神，可以以两三名新人一组，为他们设置时间限制，要求他们在规定时间内完成某项工作。在工作中培训不但可以

使他们体会到团队精神的重要性，也可以让他们彼此之间建立起良好的互助关系。

⑤ 帮助新人建立人际关系

人们除了可以在工作中建立人际关系以外，也可以在工作之余建立人际关系，下面是一些实用的、在工作之外帮新人建立人际关系的方法：

A. 工作中的闲谈。在工作之余，旧员工偶尔也要和新同事谈些轻松的话题，在一种放松的气氛中帮助新人建立良好的人际关系。

B. 离开工作岗位后的休息。利用中午休息时间聚谈，开展适当的文体活动等，更容易让新人同老员工搞好关系。

(2) 新人培训成果评估方法

新人培训成果评估方法如表 3-5 所示。

表 3-5 新人培训成果评估方法

序号	类别	评估标准
1	工作的流程评估	(1) 了解工作流程 (2) 了解内部纵向关系 (3) 了解横向的联系、合作关系 (4) 了解与同事间和睦相处的重要性 (5) 做工作必须有始有终
2	指示、命令的重要性	(1) 了解上司的指示、命令 (2) 将上司的指示、命令记录备忘 (3) 指示、命令若有不明白之处，必须确认到懂为止，复述指示、命令，加以确认 (4) 遵从指示、命令
3	工作的步骤、准备	(1) 了解工作步骤 (2) 了解“工作准备得当，进展就顺利” (3) 了解工作步骤的组织方式 (4) 了解工作的准备方式 (5) 按照步骤、准备程序完成工作
4	报告、联络、协商	(1) 了解报告、联络、协商是工作的重点 (2) 报告时，先讲结论 (3) 联络应适时、简要 (4) 了解协商可以使工作顺利完成
5	经营理念	(1) 了解本店的经营理念 (2) 随口能背出经营理念 (3) 能逐渐认同经营理念 (4) 以经营理念为荣 (5) 以经营理念为主题，写出感想
6	餐饮店的组织方式、产品特征	(1) 以简单的图解表示出本店的组织方式 (2) 了解各部门的主要业务 (3) 了解本店的产品 (4) 能说出本店产品的特征

### 1-3.4 员工薪酬管理内容解读

#### 1. 薪酬设计步骤

设计一个科学合理的薪酬系统，一般要经历这样几个关键步骤：工作分析、岗位评估、员工能力评估及定位、薪酬调查与薪酬定位、薪酬结构设计、薪酬系统的实施。

##### (1) 工作分析

工作分析是指确定完成各项工作所需知识、技能和责任的系统过程。

在完成了工作分析之后要进行组织设计、层级关系设计和岗位设计并编写岗位说明书，岗位说明书是对有关岗位在组织中的定位、工作使命、工作职责、能力素质要求、关键业绩指标（KPI）以及相关工作信息所进行的书面调查。

##### (2) 岗位评估

###### ① 岗位评估目的

A. 比较内部各个职位的相对重要性，得出职位等级序列。

B. 为外部薪酬调查建立统一的职位评估标准。

###### ② 岗位评估方法

岗位评估的方法有许多种，最常用的是计分比较法。计分比较法首先需确定与薪酬分配有关的评价要素，然后再给这些要素定义不同的权重和分数。

###### ③ 设计薪酬层级关系图

完成岗位评估后，根据需要设计薪酬层级关系图。

##### (3) 员工能力评估与定位

###### ① 员工能力评估目的

A. 判断某一员工是否胜任该岗位。

B. 判断该员工胜任该岗位的程度。

C. 完成对该员工的薪酬定位。

###### ② 员工能力模型要素

不同企业的员工能力模型是不同的，餐厅的员工能力模型应包含知识、经验、技能和职业素质几个基本要素。

##### (4) 薪酬调查与薪酬定位

① 薪酬调查重在解决薪酬的对外竞争力问题。餐厅在确定薪资水平时，需要参考劳动力市场的平均薪资水平。

② 薪酬调查的对象，最好选择与本餐饮企业有竞争关系或与本餐饮企业行业特点类似的企业，重点调查员工的流失方向和招聘来源。

③ 薪酬调查的数据，要有上年度的薪资增长状况、不同薪酬结构对比、不同职位和不同级别的职位薪酬数据、奖金和福利状况、长期激励措施以及未来薪酬走势分析等。

④ 只有采用相同的标准进行职位评估，并各自提供真实的薪酬数据，才能保证薪酬调查的准确性。

⑤ 可以根据薪酬调查的结果绘制薪酬曲线。在职位工资等级坐标图上，首先标出所有被调查企业员工所处的点，然后整理出企业的工资曲线。此图可以直观地反映某餐饮店的薪酬水平与同行业相比处于什么位置。

###### ⑥ 薪酬调查应掌握的原则

A. 调查的方式要合法。由于薪资管理政策及数据在许多企业属于商业机密，不愿意让其他企业了解，所以在进行薪资调查时，要由本餐饮店人力资源部与对方对应部门或总经理取得联系。

B. 调查的资料要准确。由于企业的薪资资料很难获得，所以收集来的信息可能存在不

全面、准确率低等问题，应该对其进行甄别。另外，在取得某岗位的薪资水平的同时，要比较其岗位的职责是否与本餐厅一致，否则参考价值不高。

C. 调查的资料要随时更新。随着市场经济的发展和人力资源市场的完善，企业的薪资情况经常变化，要及时更新调查的资料才有参考价值。

⑦ 薪资调查的渠道

- A. 企业之间的相互调查。
- B. 委托专业机构进行调查。
- C. 从公开的信息中了解。

⑧ 在分析同行业的薪酬数据后，根据企业状况选用不同的薪资水平。

(5) 薪酬结构设计

① 薪酬结构设计应考虑的因素

- A. 层级关系
- B. 个人的技能和资历
- C. 工作时间
- D. 个人绩效
- E. 福利待遇

② 薪酬结构分类

在薪酬结构上分别设计为基本工资、绩效工资、加班工资和薪酬福利。

A. 基本工资由职位等级决定，基本工资是一个区间，而不是一个确定的点。相同职位的不同员工由于在技能、经验、资源占有、工作效率、历史贡献等方面存在差异，导致他们对企业的贡献并不相同，因此，在基本工资的设置有应保持差异，即“职位相同、基本工资未必相同”。职位等级的设置能够增加工资变动的灵活性，使员工在不变职位的情况下，随着技能的提升、经验的增加而在同一职位等级内逐步提升工资等级。

B. 绩效工资是对员工完成业务目标而进行的奖励，即薪酬必须与员工为企业所创造的经济价值相联系。绩效工资分为短期性绩效工资（如销售奖金、项目浮动奖金、年度奖励）和长期性绩效工资（如股份期权等）。此部分薪酬的确定应与企业的绩效评估制度密切相关。

C. 在加班工资和福利待遇的计算与设置方面，应根据国家相关的规定做出具体规定。

(6) 薪酬系统的实施

建立“薪酬管理制度”，人力资源部可以通过薪酬制度问答、员工座谈会、满意度调查、内部刊物等途径充分介绍企业的薪酬价值观和薪酬制度。

2. 工资定级方法

(1) 工资定级

工资定级是对原无工资等级的新员工或原工资等级失效的员工进行工资等级的确定。

(2) 新员工的工资定级方法

录用新员工后，餐厅要与新员工签订劳动合同，并对新员工工资进行定级。工资定级方法具体如表 3-6 所示。

表 3-6 工资定级方法

序号	类别	具体内容
1	职位定级	(1) 职位定级是对已有工作经历的调入人员或招聘人员，按照所任职务确定工资等级 (2) 一般是指有专业特长或企业专门招聘的人员
2	考核定级	(1) 考核定级是指对试用期满，准备续订劳动合同的员工按规定进行考核考试，合格者按照其所达到的等级标准确定工资

# 全国迷你型MBA职业经理双证班

学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**

认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。

颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案

收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

报名电话：**13684609885 0451—88342620**

咨询邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 咨询教师：王海涛

学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛  
[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

颁证单位：中国经济管理大学  
• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

		等级 (2) 对未参加过工作的新员工一般是从所任职务内的最低或较低等级起进行定级，日后根据其工作表现逐步提升等级
3	比较定级	(1) 比较定级的对象是原本没有职务的人员，或是原本有职务但是餐饮店未有相同职位标准可供参照定级的人员，对于这类人员，餐饮店应根据餐饮店内同年龄、同学历人员的工资等级参照定级 (2) 多用于军队转业人员的工资定级

### 3. 岗位评价方法

岗位评价方法具体内容如表 3-7 所示。

表 3-7 岗位评价方法

序号	类别	定义	使用流程
1	岗位参照法	用已有工资等级的岗位来对其他岗位进行评估	(1) 成立岗位评估小组 (2) 评估小组选出几个具有代表性并且容易评估的岗位，对这些岗位使用其他办法进行岗位评估 (3) 如果已经有评估过的岗位，则直接选出得到员工认同的岗位 (4) 将(1)和(2)选出的岗位定为标准岗位 (5) 评估小组根据标准岗位的工作职责和任职资格要求等信息，将类似的其他岗位归类到这些标准岗位中来 (6) 将每一组中所有岗位的岗位设置为本组标准岗位 (7) 在每一组中，根据每个岗位与标准岗位的工作差异，对这些岗位的标准进行调整 (8) 最终确定所有岗位的标准
2	因素比较法	通过依据不同的薪酬因素多次对岗位排序，然后再综合考虑每一个岗位的序列等级，并得出一个加权的序列值，最终确定岗位序列	(1) 根据工作说明书收集岗位评价的相关信息。因素比较法通常使用表 3-8 中的评价要素 (2) 选择关键基准岗位，由评价小组挑选出 15~30 个关键岗位，这些岗位将是所研究的岗位等级中的典型岗位 (3) 根据报酬要素将关键岗位排序。排序过程以工作说明书中的岗位描述为基准，由评价小组每个成员分别将按不同要素进行岗位排序，然后再分开会议每个岗位的序列值 (4) 确定各岗位的工资率，评价小组根据五个薪酬要素确定每个关键岗位的工资水平，即赋予每个要素在确定岗位工资水平中的权重 (5) 根据工资率将关键岗位排序，依据各要素对每个岗位排序，但排序的标准是每个要素在工资决定中的权重，评价小组的成员先分别据此将岗位排序，再

			会议每个要素在各个关键岗位对应工资权数 (6) 根据排序结果确定不便于利用的关键岗位。现在，对每个关键岗位都有两种排序方案：一是（根据步骤（3）得出的）最初的排序方案，它表明依据五个报酬要素将各岗位排序的结果；二是指定各薪酬要素在各岗位的工资权数排序
--	--	--	--

表 3-8 收集岗位信息

要素	内容
心理要求	1. 心理特征，如智力、记忆力、推理能力、语言表达能力等 2. 基础知识，如计算能力等 3. 专业知识，如食品学知识等
技能要求	1. 身体协调能力，如重复操作、精确协调、灵巧程度等 2. 提高身体协调能力，只能通过实际操作的训练获得，不要同普通教育的专业知识相混淆
身体要求	1. 身体素质，如坐、站、走、拉、举等能力，要同时考虑各种能力的大小和持续时间 2. 身体状况，如年龄、身高、体重、健康程度和视力等
岗位职责	1. 对原材料、加工材料、工具、设备和财产所担负的责任 2. 对财产或流通票据所担负的责任 3. 对盈利或亏损、储蓄或投资等方法进行革新所担负的责任 4. 所担负的监督责任
工作条件要求	1. 环境影响，如气温、通风、照明、拥挤度、同事等 2. 工作过程或工作环境可能存在的因素伤害 3. 工作时间 4. 工作强度

### 1-3.5 员工激励管理内容解读

#### 1. 构建企业凝聚力

##### (1) 企业活力的构成

企业凝聚力是一种最深层次的动力，其作用的对象是人，是人的积极性。企业凝聚力的构成如下。

- ① 资产增值能力
- ② 市场应变能力
- ③ 产品竞争能力

#### ④ 技术创新能力

##### (2) 企业凝聚力的构建

企业凝聚力的构建方式如表 3-9 所示。

表 3-9 企业凝聚力的构建方式

序号	类别	具体内容
1	寻找凝聚力的生长点	(1) 共生 ①员工的个体利益与企业的整体利益、社会利益是共生的 ②当员工自觉地把个体利益与整体利益进行有机结合的时候，就形成了企业对他的吸引力和他与其他员工的相互吸引力。他就会像关心、爱护自己一样关心、爱护企业，像对待自己的兄弟姐妹一样对待其他员工，他的个人利益也就在整体利益的实现过程中得到实现 (2) 成就感的内驱 ①员工的成就感表现为自我价值的实现 ②自我实现的内驱促使员工大显身手，充分发挥特长，把自己的智慧、自己学到的知识和才能奉献给企业 ③自我实现的内驱促使企业员工大胆地进行技术革新 ④自我实现的内驱促使员工积极地提出合理化建议 ⑤自我实现的内驱促使员工相互协调，建立良好的人际关系
2	凝聚效果的实现	(1) 经营者引导员工融入企业目标 (2) 参与式民主管理，激起员工的干劲 (3) 构筑企业文化

## 2. 让员工参与管理

### (1) 员工参与管理

①员工参与管理指的是企业组织通过鼓励员工参与组织的决策工作，以使员工和组织共同发展的一种管理模式。

②“员工参与”隐含的逻辑是：通过员工参与影响决策，增强他们的自主性和对工作的控制。

这样，员工的积极性会更高、对工作会更满意、对组织会更忠诚，生产力水平就会得到相应的提高。“员工参与”本质上是一种发扬工作民主，强调普通员工权益的民主管理模式。

### (2) 员工管理的实施方式

所有参与式管理方案共同的、明显的特征是对共同决策的使用，也就是下级在很大程度上与其下级分享直接监管者的决策权。参与式管理有时被推崇为治疗“士气低落”和“生产力低下”的灵丹妙药，但它并不是适用于任何组织的。

为使其使用起来富有成效，必须保证员工有充足的时间参与、参与的问题与其利益相关，以及有参与的能力（智力、技术知识、沟通技巧），而且文化组织必须支持员工参与。

## 3. 工作丰富化

工作丰富化的具体内容如表 3-10 所示。

表 3-10 工作丰富化

序号	类别	具体内容
1	基本方法	<p>(1) 在决定某些事情时，可给员工以更多的自由如决定工作方法、工作顺序和工作速度以及是接受还是拒收材料等</p> <p>(2) 鼓励下属人员参与管理和鼓励员工之间的相互交往</p> <p>(3) 让员工对他们的工作有责任感</p> <p>(4) 采取步骤以确保员工能够看到他们的工作对企业的产品和福利做出贡献的</p> <p>(5) 把员工的工作完成情况反馈给基层主管人员</p> <p>(6) 在分析和改善餐饮店的物理环境时（如餐饮店内部温度、照明和清洁卫生等），要让员工积极参加。工作丰富化是企图在工作中建立一种更高的挑战性和成就感</p>
2	局限性	<p>(1) 通过对员工态度进行的各种调查表明，许多员工对自己的工作并无不满，而且很少要求更有兴趣的工作。这些员工最需要的是稳定的工作和工资。况且他们关心的是，改变任务的性质而使生产率提高以后，可能意味着失业</p> <p>(2) 工作丰富化的局限性主要表现在对技术水平要求低的各种工作上。对技能要求高的员工、专业人员和主管人员的工作，已经含有不同程度的挑战性和成就感，对这一类人员可以采用现代管理技术，诸如目标管理、授权时利用更多的政策指导、用职称等形式来更多地象征他们的地位，以及把奖金和其他报酬更多地与业绩紧密联系起来</p>
3	改进方法	<p>(1) 首先必须更好地了解人们需要什么。正如某些激励研究者所指出的那样，需求因人而异和因情况而异。研究表明，技术水平要求低的员工更需要这样一些因素，如工作安全、工资报酬利益、限制较少的规章制度、更富有同情心和能体谅人的基层领导等。随着人们在企业中逐级晋升时，他们就会发现，其他一些激励因素就变得日益重要了。高层次的专业人员和主管人员，并不是工作丰富化的研究对象</p> <p>(2) 员工愿意参与管理，欢迎上级同他们商量并给予机会提出建议。他们希望与别人平等相待</p> <p>(3) 员工希望主管人员真正关心他们的福利。员工希望知道主管正在做什么和为什么要这么做。他们希望得到关于自己工作成绩的反馈</p>

#### 4. 改善工作条件

改善工作条件的具体内容如表 3-11 所示。

表 3-11 改善工作条件

序号	类别	具体内容
1	设计照明	<p>(1) 亮度是照明的最关键因素。不同的场合与工作对亮度的要求不同，应该区别对待</p> <p>(2) 眩光会降低视觉效果，也会使眼睛疲劳。避免眩光的最佳方法</p>

		<p>是采用间接照明</p> <p>(3) 光线的理想分布是光线均匀地分布在视野中。如果工作台的照明度比四周高出许多的话, 长时间工作后眼睛会产生疲劳</p> <p>(4) 光源性质常用的光源有三种: 标准白炽灯泡、荧光灯和水银灯。三者费用、亮度和颜色等方面各有利弊, 必须根据具体工作的需要进行选用</p>
2	消除噪声	<p>(1) 控制噪声源, 如对污染源进行消声、隔声、减振处理等</p> <p>(2) 控制声音传播途径, 如通过规划设计增大人与噪声源之间的距离; 利用地形、风向合理安排声源; 改变声源的指向性; 建立隔声墙或屏障等</p> <p>(3) 减少接触时间, 如限制在噪声源工作的时间、更换工种、合理安排休息期等</p> <p>(4) 安全教育, 如噪声危害教育, 防护措施教育等</p>
3	提供音乐	一般认为音乐可以提高简单、重复性工作的效率, 这类工作无需员工的注意力高度集中
4	控制温度和湿度	适宜的温度和湿度不仅有利于身体与情绪的健康, 而且有助于工作效率的提高, 有研究表明, 人体感到最舒适的温度是 19.5~22.8℃, 最理想的湿度是 25%~50%
5	色彩设置	<p>(1) 天花板。需要较佳的反光性, 可以采用反光度较大的白色或乳白色</p> <p>(2) 地板。一般配以反光度低的偏暗、偏暖的颜色</p> <p>(3) 墙壁。一般采用白、象牙、淡黄、淡绿色</p> <p>(4) 设备。设备的颜色既要与本身的功能相适应, 又要与环境颜色相协调, 以适应工作人员的生理、心理要求</p>

## 5. 培育学习环境

一般来说, 人才对个人的自我发展极为重视。如果企业的学习氛围和学习环境很差, 将很难吸引人才的目光。因此, 要使人才长久地服务于企业, 就必须不断地改良企业的学习环境。

### (1) 培育员工自我超越意识

#### ① 建立适当的个人愿景

个人愿景是指个人真正关心、希望做到的事情, 与抽象的目标相比, 愿景更为具体, 可以通过一些努力而达到。有了清晰的愿景, 员工才能有努力的方向。

#### ② 保持创造性张力

培养员工保持创造性张力是员工自我超越的一个核心内容, 可以让员工明白失败不过是愿景与现实之间的差距, 这种差距正是可以自我超越的空间。

#### ③ 有效运用潜意识

潜意识有时候比有意识的理性思考更加准确, 创造力也更强。能够自我超越的员工, 对这种潜意识的把握能力会更强, 而培养这种潜意识, 需要有意识地去专注于某些特别重要的事情, 通过不断的加深印象, 强化自己的潜意识反应能力。

### (2) 组织学习团队

学习型团队的构建是建设学习型企业的的过程和基本方式, 团队是学习型企业的的基本构建单位。团队经过成员之间不断的磨合、交流之后, 能够形成一套大家都认同、有约束力

的规范，不管这种规范是成文的还是潜藏于每个成员心中的，都能规范和约束成员的行为。成员也将由此产生对企业的认同感，并开始形成团队特有的文化。

此时的团队如果再进一步发展，成员们开始注重相互之间的讨论和学习，互相协助，以完成共同的目标和任务，这种学习和协助能够大大提高团队工作的绩效。

团队学习的方式有很多种，最主要的是相互之间的讨论和会谈，团队成员在一种自由平等的氛围中把自己对工作的看法、想法提出来，进行交流和讨论。

### 1-4.1 厨房部门组织与管理内容解读

#### 1. 厨房各部门职能

一般厨房下设加工、配菜、炉灶、凉菜、点心五个部门，各部门的职能如表 4-1 所示。

表 4-1 厨房各部门职能

序号	部门	职能
1	加工部门	(1) 有的负责蔬菜的粗加工 (2) 有的负责所有菜品的粗加工 (3) 有的将原料加工后提供给配菜部门
2	配菜部门	(1) 原料的成形加工和配份，是加工的后一道工序 (2) 对成本的控制起着决定性的作用，因为菜肴的数量和规格由配菜部门控制
3	炉灶部门	(1) 将配制的半成品烹制成菜肴，并及时提供给餐厅 (2) 对菜肴口味、质量起关键作用的部门
4	凉菜部门	(1) 凉菜的制作和供应 (2) 通常凉菜部门还负责供应早餐菜肴 (3) 广东菜厨房的烧味部突出了广东特色的烧烤类菜肴，其功能与凉菜部门相同
5	点心部门	(1) 各类点心的制作和供应 (2) 经营广东风味的餐饮店，其点心部门还负责茶点、小吃的制作和供应 (3) 有的点心部门还兼管甜品、炒面类食品的制作

#### 2. 厨房各岗位职责

##### (1) 行政总厨

① 负责主持厨房（中或西）的组织领导、业务管理工作。负责召开厨房各级会议，抓好员工思想教育，随时处理厨房内发生的问题，并及时向总经理汇报。

② 负责厨房的劳动力调配和班组间的协调工作。了解员工情况，根据每个厨师的技艺专长合理安排工作；根据工作的繁简、任务的轻重，对厨房人员进行合理调配；根据厨师工作表现予以奖罚。

③ 负责指挥大型和重要宴席的烹调工作，制定菜单，对菜点质量进行把关，重大任务则亲自操作以确保质量。

④ 准确掌握原料库存量，了解市场供应情况和价格。根据原料供应情况和顾客的不同口味要求制定菜单和规格。审核每天的请购单，负责每月的厨房盘点工作，经常检查库存食品的质量和数量，合理安排使用食品原料。高档原料的进货和领用必须经行政总厨审核或开单才能领发，把好成本核算关。

⑤ 负责指导主厨和领班的日常工作，做好班组间的协调工作，及时解决工作中发生的问题，根据顾客口味要求不断改进菜点质量。

⑥ 负责厨师的培训、考核工作，进行定期或不定期的业务培训、技术交流、操作示范表演，力求业务统一化和规范化。不断研制新的菜点品种，并保持地方菜的特色风味。

⑦ 负责厨房卫生工作，抓好食品卫生和个人卫生，督促各业务组严格执行食品卫生法和食品从业人员“五四”制度，经常检查各作业组的卫生和食品质量，把好食品原料的进货、检收关。

⑧ 经常与餐厅经理、销售经理、采购供应部等相关部门联系协调，并听取客人意见，不断改进工作。

## (2) 主厨

① 协助行政总厨负责主持厨房（中或西）的日常事务工作，当行政总厨不在时则代行其职责。

② 根据客源、货源、厨房技术力量和设备条件，准备宴席菜单，经行政总厨审核后落实到有关作业班组。每天提供各班组所需食品原料的请购单，由行政总厨审定后交采购供应部。

③ 协调各班组间工作，检查各项工作任务完成情况，及时向行政总厨或部门经理汇报，提出改进意见。

④ 负责对菜点质量进行全面检查。对不符合烹调要求的原料，以及不符合规格、质量要求的成品和半成品有权督促相关部门重做或补足，并对制作者给予相应处罚。

⑤ 负责检查各班组的卫生情况。有权检查各班组的冰箱、橱柜、抽屉、工作台、门窗等家具和设备的卫生情况，并审核各班组卫生用品的领用情况。

⑥ 检查各班组人员的考勤情况，合理安排劳动力，根据工作需要确定加班人员和加班时间的安排，指导所负责各作业组领班的工作，检查各项任务的执行情况。

⑦ 负责制定每周的团体菜单，根据顾客不同口味要求制定零点菜单和特定菜单，并指派专人制作。

⑧ 经常与餐厅经理、销售经理进行沟通，并虚心听取顾客意见，不断提高菜肴质量，满足顾客需要。

## (3) 各组领班

各组领班的职责如表 4-2 所示。

表 4-2 各组领班的职责

序号	组别	职责
1	中餐点菜组、 团体宴席组	(1) 负责本班组日常行政和业务管理工作，主厨不在时可代行其职责 (2) 掌握每天、每餐的团体宴席顾客人数、桌数或点菜顾客数，预测菜肴的供应量。根据顾客要求及供应量，负责食品原料的领用并分别指派各组加工制作

		<p>(3) 负责对本班组成员出勤情况和工作实绩进行考核,并提供奖惩依据落实“卫生包干责任制”,经常检查本组成员个人卫生和包干卫生情况</p> <p>(4) 负责原料切配、菜肴烹调的质量检查。对所有食品,都要从原料到半成品到菜肴进行严格把关,有权要求不符合规格质量的菜肴退回重做。每天必须检查食品的质量和加工数量,以防食品变质,造成浪费</p> <p>(5) 负责检查预订菜肴、团体菜肴及宴席菜肴的准备、烹调工作的进展情况,做好上下班交接工作以减少差错</p> <p>(6) 经常检查冰箱和其他厨房设备,确保所有设备的正常转动和清洁卫生,发现故障应及时向厨师长汇报,并与工程部联系修复</p> <p>(7) 召集本组成员会议,随时针对员工的思想、纪律及技术问题给予帮助和教育指导。有权决定本班组人员的调配,有权指定重点顾客、团体宴席菜肴制作的人选并督促落实</p> <p>(8) 经常与餐厅经理、销售经理等进行沟通,收集顾客对菜肴的意见和建议,以便改进</p>
2	中餐凉菜组	<p>(1) 接受主厨下达的任务,安排下属员工的具体任务,并检查各岗位的工作情况</p> <p>(2) 负责员工考勤、食品领用和其他物料领用</p> <p>(3) 检查冷藏柜、冰箱、空调机等设备的运转是否正常,发现问题及时与工程部联系并报告行政总厨或主厨</p> <p>(4) 负责检查凉菜和拼盘制作,按食品卫生制度进行严格的质量把关。每天检查冰箱内的食品质量,按“先进先出原则”使用熟食。变质食品绝对不能烹制拼盘出售,生食品不得存入熟食冰箱。每天指定人员进行案板、工具消毒,严格检查下属人员的个人卫生</p> <p>(5) 每天根据实际供需情况开出食品原料请购单和原料粗加工单,报行政总厨或主厨</p>
3	中餐面点组	<p>(1) 接受主厨下达的任务,指导下属工作,合理安排人力,检查工作落实的情况并做好交接班工作</p> <p>(2) 根据季节、顾客用餐情况及宴席标准设计点心款式,经常变换品味,以满足顾客需要</p> <p>(3) 负责食品和其他物料的领用,负责检查下属人员的考勤情况,并经常检查设备用具,保持其清洁卫生</p> <p>(4) 负责检查主食制品和各种点心的质量、数量是否符合要求,并经常与餐厅进行沟通以便改进和提高</p> <p>(5) 负责下属人员的培训考核</p>
4	粗加工组	<p>(1) 负责本组的日常工作和考核工作,检查下属工作表现、组织纪律及执行操作规程、质量和卫生等情况</p> <p>(2) 负责食品原料的领用和分发。根据点菜单、团体菜单和厨房各部门所需原料,有计划地安排原料的加工作</p> <p>(3) 负责领用原料质量的验收把关,领来的食品原料必须严格检查,变质原料坚决退回采购部,并向行政总厨或主厨汇报</p> <p>(4) 经常与厨房各组加强沟通,保障提供新鲜原料。鲜活原料经</p>

		<p>加工后由领班指派人员及时送交厨房有关部门或通知保管员送入冰库冷藏</p> <p>(5) 严格把好食品卫生关, 对经粗加工后不符合烹调要求的食品原料, 有权制止采用或要求重新洗涤加工。加工食品原料的机械设备和加工场地的卫生工作要落实到专人负责</p> <p>(6) 对加工原料的进出, 包括厨房各部的领用和员工食堂的领用, 要认真核实, 做好签单和记录工作, 以便月末盘点</p> <p>(7) 合理安排调配人力, 合理利用原料, 不断提高员工工作效率</p>
--	--	--

#### (4) 厨房工作单元的职责

厨房工作单元的职责如表 4-3 所示。

表 4-3 厨房工作单元的职责

序号	工作单元	职责
1	中餐点菜组	<p>(1) 点菜组人员必须服从领班安排, 按行政总厨或主厨制定的点菜单和当日特别菜式负责点菜、时令菜肴、夜宵和预订菜肴的切配烹调</p> <p>(2) 上班后首先做好切配案板、工作台、灶面等区域的清洁卫生工作, 准备好各种调味品。对油、醋、酱油、料酒等液体佐料要坚持过滤, 以防杂物混入从而影响菜肴质量</p> <p>(3) 切配人员按菜单进行领料、备货、涨发干货。认真细致地加工准备各种原料, 合理分档取料使物尽其用; 炉灶人员加工好各种半制成品, 做好开餐前的各项准备</p> <p>(4) 加工使用原料时坚持“先进先出原则”。冰箱内的食品要存放整齐。生熟分放, 并每天进行整理。发现变质食品绝对不准加工出售, 而应报告行政总厨作出处理</p> <p>(5) 为保证菜肴质量, 应严格按规格切配, 不准短斤缺两, 要掌握各种菜肴的规格、质量、烹调方法, 不得随意更改</p> <p>(6) 经常与服务员进行沟通, 及时了解客人的特殊要求。按菜单的先后顺序切配、烹制菜肴, 尽量减少客人的等待时间</p> <p>(7) 掌握各种厨房机械设备的性能, 了解使用及保养方法, 及时清洗, 保持卫生</p> <p>(8) 开饭完毕应及时处理剩余的食品和原料, 根据性质分别进行换水清洗或存入冰箱, 把各种调味品存放好并收拾各种用具, 做好收尾卫生工作和交接工作</p>
2	团队宴席组	<p>(1) 在团队宴席组领班领导下进行工作。负责团体、宴席、风味、包餐等菜肴的切配、烹制, 根据每餐团体菜单和不同标准宴席菜单, 有计划地进行领料、备货和涨发干货</p>

		<p>(2) 上班后首先做好案板、工作台、灶台等卫生工作，加足调味品并对液体调料进行过滤，做好开饭前的一切准备工作</p> <p>(3) 掌握和了解每天、每餐团体人数、桌数、国籍和口味要求，严格按人数、桌数进行切配加工，减少浪费</p> <p>(4) 除少数需事先油炸、吊水、焖炖、烤的菜肴外，其他炒、爆、烧、烩的菜肴必须现炒现吃，以保证菜肴质量。重点客人和豪华团的菜肴必须由专人烹调。同时，要保证早来或早到顾客的用餐</p> <p>(5) 坚持饭菜质量不符不上、数量不符不上，盛器不洁不上，不尊重宗教信仰的饭菜不上。宴席、风味菜的切配制作须精工细作，尤其是花色菜、火功菜更应认真对待，不得随意改变风味特色。严格按菜单顺序和客人要求控制出菜时间</p> <p>(6) 掌握各种厨房设备的使用保养及清洁卫生方法。开饭完毕则应把剩余食品、半成品分类存入冰箱，并做好收尾工作和交接工作</p> <p>(7) 要不断提高切配、烹调工作的技术水平并不断创新</p>
3	中餐凉菜组	<p>(1) 在凉菜组领班的指导下负责零点、团体、宴席、便餐等所需凉菜的烧烤卤制和拼盘制作</p> <p>(2) 每餐开饭前根据就餐顾客量预测团体及宴席的人数和桌数以及口味要求，从而准备好凉菜，按规格拼制冷盘，保证及时供应</p> <p>(3) 严格把好食品卫生关，从进货、领料、烧制成熟及拼盘成形都应严格检查，防止食品污染。变质食品和不洁食品绝不可烧制拼盘出售。熟食品的备料不宜过多，存放不宜过久，一般不超过 24 小时，否则需重新回烧回蒸，加温灭菌后方可食用。坚持“先进先出原则”</p> <p>(4) 严格按照规章流程工作，对刀具、案板等用具要按规定消毒，未经消毒的餐具绝不使用，操作人员个人卫生也必须符合相关要求</p> <p>(5) 凉菜制作人员必须掌握多种刀法及各种拼盘手法，食品造型需富有艺术性，做到色、香、味、形俱佳</p>
4	面点组	<p>(1) 在领班安排下负责全部零点、团体、宴席等中餐面食、花色点心的加工工作</p> <p>(2) 每天早晨按散客、团体顾客的用餐人数准备好早晨点心，有些点心必须现做现吃，不可提前一天做好，以免影响质量</p> <p>(3) 做好餐前一切准备，根据有关点心品种及宴席需要，做好各种甜、咸点心的馅粉团的准备工作和其他准备工作</p> <p>(4) 加工时要认真细致。少出废品或不出废品，严格按规程操作，大小要均匀，定价要合理，以备计算成本</p> <p>(5) 馅料的准备应恰到好处，符合质量。不洁或变质馅料绝不能使用，尤其在夏天更应注意馅料的新鲜度</p> <p>(6) 面案操作人员必须掌握水面、烫面、发面、油酥面、粉团面的特点及制作技巧，点心的蒸、炸、煮、烤、烙必须有专人负责</p> <p>(7) 宴席、风味菜的花色点心品种要经常变换，不断创新、不断提高</p> <p>(8) 掌握常用机械设备的使用、保养及清洁方法，保持面案清洁，不洁蒸笼、笼布应及时洗刷</p>
5	粗加工组	<p>(1) 在领班领导下，负责所有禽类、肉类、水产品的处理、洗涤等加工和全部蔬菜的削、刮、剥、刨、洗涤等加工，负责各种禽类、</p>

		<p>肉类、水产品和蔬菜的切割整理</p> <p>(2) 根据点菜、团体、宴席、风味等菜单所需原料和就餐人数决定加工品种和数量，提前加工好各类原料交付中西厨房使用</p> <p>(3) 掌握使用切片机、绞肉机、锯骨机等机械设备的方法并负责这些设备的清洁卫生工作，同时要求掌握各种刀工技术和食品的保管方法</p> <p>(4) 合理使用原料，使物尽其用，加工好的各种原料要及时送达厨房或存放冰库、冰箱，以防变质</p> <p>(5) 加工原料必须严格按照操作程序进行，符合卫生要求和烹调要求，保持原料的营养成分，使菜肴的色、香、味、形不受影响</p> <p>(6) 洗涤加工后必须把水池、案台、墩头清理干净，所用刀具、容器、盛器等必须经常洗刷保持清洁，不致污染食品原料。经常检查冰箱内的库存情况，做到先进先出，并根据原料性能分别保管</p> <p>(7) 为适应工作需要和更好地为厨房服务，应不断改进工艺，提高工作效率</p>
--	--	--

## 1-4.2 厨房生产流程控制内容解读

### 1. 制定控制标准

制定标准，可统一生产规格，保证产品的标准化和规格化。制定标准，可作为厨师生产制作的标准，可作为管理者检查控制的依据。这种标准通常有以下四种形式。

#### (1) 标准菜谱

标准菜谱是以菜谱的形式，列出用料配方，规定制作程序，明确装盘形式和盛器规格，明确菜肴的质量标准，该份菜肴的可用餐人数、成本、毛利率和售价。制定标准菜谱要求菜谱的形式和叙述应该简单易懂，便于阅读。标准菜谱的制定形式可以变通，但一定要有实际指导意义，它是一种控制工具，也是厨师的工作手册。

#### (2) 标量菜单

标量菜单是一种简单易行的控制工具，它是在菜单的菜名下面，分别列出每个菜肴的用料配方，作为厨房备料、配份和烹调的依据。在使用标量菜单进行控制时，需另外制定加工规格来控制加工过程的生产，避免原料在加工过程中造成浪费。

#### (3) 生产规格

生产规格是指加工、配份、烹调等三个流程的产品制作标准。它包括了加工规格、配份规格、烹调规格，用这种规格来控制各流程的制作。加工规格主要是规定原料加工的用料要求、成形规格、质量标准。配份规格主要是规定具体菜肴配制的用料品种和数量。烹调规格主要是规定加热成菜的调味汁比例、盛器规格和装盘形式。以上每一种规格就成为每个流程的工作标准，可用文字制成表格，张贴在工作处随时对照执行，使每个参与制作的员工都明白自己的工作标准。

#### (4) 其他形式

另外，还有各种形式的生产控制工具，如制作方法卡、制作程序卡、份规格、分菜标准配方卡等。

### 2. 生产制作过程的控制

#### (1) 加工过程的控制

加工过程包括了原料粗加工和细加工，粗加工是指原料的初步整理和洗涤，而细加工是

指对原料的切制成形，在这个过程中应对加工净出率、加工质量和数量加以严格控制。

① 原料的净出率

原料的净出率即原料的利用率。加工过程的控制应规定各种净出率指标，如表 4-4~表 4-7 所示。

表 4-4 部分家禽类原料的净出率

毛料品名	净料处理项目	净料		下脚料、废 料损耗率 (%)
		品名	净料率 (%)	
光统鸡	分档整理，洗涤	净鸡	88	12
		其中：		
		鸡肉	43	
		鸡壳	30	
		头脚 胗肝	11 4	
毛统鸡	宰杀，去头、爪、骨、翅、 内脏	熟白鸡	55	45
	剔肉	鸡丝	35	65
	宰杀，去头、爪、内脏	鸡块	50	50
毛笨鸡	宰杀，去头、爪、内脏	净鸡	62	38
野鸡	宰杀，去头、内脏，洗净	净野鸡	75	25
野鸭	宰杀，去头、内脏，洗净	净野鸭	75	25
光鸭	宰杀，去头、内脏、洗涤	熟鸭	60	40
光鸡	煮熟，整理分档	净鸡	94	6
		其中：		
		胗肝	8	
		肠	3	
		脚 带骨肉	8 75	
鸭胗	去黄皮垃圾，洗涤	净胗	85	15
活公鸡	宰杀，洗涤，分档	净鸡	67	15
		胗、肝、心、脚、腰等	18	
活母鸡	宰杀，洗涤，分档	净鸡	70	13
		胗、肝、心、脂肪、脚 等	17	

表 4-5 部分水产品类原料净出率

毛料品名	净料处理项目	净料	下脚料、废料
------	--------	----	--------

		品名	净料率 (%)	损耗率 (%)
鲤鱼、鲢鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	净全鱼	80	20
鲫鱼、鳊鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	净鱼块	75	25
大、小黄鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	炸全鱼	55	45
黑鱼、鲤鱼	剔肉切片	净鱼片	35	65
鲢鱼	剔肉切片	净鱼片	30	70
鳊鱼	剔肉切片	净鱼片	40	60
活鳝鱼	宰杀, 去头、尾、肠、血洗净	鳝段、丝	62/50	38/50
活甲鱼	宰杀, 去壳、去内脏, 洗涤	熟甲鱼	60	40
鲳鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	无头净鱼	80	20
带鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	无头净鱼	74	26
鲈鱼	宰杀, 去鳞、鳃、内脏, 洗涤	净鱼	76	24
大虾	去须、脚	净虾	80	20
比目鱼	宰杀, 去内脏、皮、骨, 洗涤	净鱼	59	41
鳊鱼	剔肉切成泥茸	净鱼泥茸	45	55

表 4-6 部分蔬菜类原料净出率

毛料品名	净料处理项目	净料		下脚料、废料
		品名	净料率 (%)	损耗率 (%)
白菜	除老叶、帮、根, 洗涤	净菜心	38	62
白菜、菠菜	除老叶、根, 洗涤	净菜	80	20
时令冬笋	剥壳、去老根	净冬笋	35	65
时令春笋	剥壳、去老根	净春笋	35	65
无叶茼蒿	削皮、洗涤	净茼蒿	60	40
无壳茭白	削皮、洗涤	净茭白	80	20
刀豆	去尖头、除筋、洗净	净刀豆	90	10
蚕豆、毛豆	去壳	净豆	60	40
西葫芦	削皮、去籽、洗涤	净西葫	70	30
茄子	去头、洗涤	净茄子	90	10
冬瓜、南瓜	削皮、去籽、洗涤	净瓜	75	25
小黄瓜	削皮、去籽、洗涤	净黄瓜	75	25
大黄瓜	削皮、去籽、洗涤	净黄瓜	65	35
丝瓜	削皮、去籽、洗涤	净丝瓜	55	45

卷心菜	除老叶、根, 洗涤	净卷心菜	70	30
卷心菜	除老叶、根, 洗涤	净菜叶	50	50
芹菜	除老叶、根, 洗涤	净芹菜	70	30
青椒、红椒	除根、籽, 洗涤	净椒	70	30
菜花	除叶、梗, 洗涤	净菜花	80	20
大葱	除老皮、根, 洗涤	净大葱	70	30
大蒜	除老皮、根, 洗涤	净大蒜	70	30
圆葱	除老皮、根, 洗涤	净圆葱	80	20
山药	削皮、洗涤	净山药	66	34
青、白萝卜	削皮、洗涤	净萝卜	80	20
土豆	削皮、洗涤	净土豆	80	20
莲藕	削皮、洗涤	净莲藕	75	25
蒜苗	去头、洗涤	净蒜苗	80	20

表 4-7 部分干货类原料净出率

毛料品名	净料处理项目	净料		下脚料、废料
		品名	净料率 (%)	损耗率 (%)
刺参	拣洗, 泡发	净水发刺参	400~500	
干贝	拣洗, 泡发	水发干贝	200~250	
海米	拣洗, 泡发	水发海米	200~250	
干鱼肚	油浸发水泡软挤干水分	水发鱼肚	300~450	
蛰头	拣洗, 泡发	净蛰头	130	
海带	拣洗, 泡发	净水发海带	500	
干肉皮	油浸发水泡软挤干水分	水发肉皮	300~450	
干猪蹄筋	油浸发水泡软挤干水分	水发猪蹄筋	300~450	
干蘑菇	拣洗, 泡发	水发蘑菇	200~300	
黄花菜	拣洗, 泡发	水发黄花菜	200~300	
竹笋	拣洗, 泡发	水发竹笋	300~800	
冬菇	拣洗, 泡发	水发冬菇	250~350	
香菇	拣洗, 泡发	水发香菇	200~300	
黑木耳	拣洗, 泡发	水发黑木耳	500~1000	
笋干	拣洗, 泡发	水发笋干	400~500	
玉兰片	拣洗, 泡发	水发玉兰片	250~350	

银耳	拣洗, 泡发	净水发银耳	400~800	
粉条	拣洗, 泡发	净湿粉条	350	
带壳花生	剥去外壳	净花生仁	70	30
带壳白果	剥去外壳	净白果仁	60	40
带壳栗子	剥去外壳	净栗子肉	63	37

### ② 加工质量

加工质量是直接关系菜肴的色、香、味、形, 因此要严格控制原料的成形规格以及原料的卫生安全标准, 凡不符合要求的加工产品不能进入下道工序, 可重新处理或另作别用。加工任务的分工要细, 一方面利于分清责任; 另一方面可以提高厨师的专项技术的熟练程度, 有效地保证加工质量。在加工过程中, 尽量使用机械切割, 以保证成形规格标准化。

### ③ 加工数量

加工数量应以销售预测为依据, 以满足需要为前提, 留有适量的储存周转量, 避免加工过量而造成质量问题, 并根据剩余量不断调整每次的加工量。

#### (2) 配份过程的控制

配份过程的控制是食品成本控制的核心, 也是保证成品质量的重要环节。配份是根据菜品的质量和成本的要求, 将各种加工成形的原料进行适当配制, 烹制成完整的菜品或制作成可以直接食用的菜品的过程。

##### ① 配份控制的措施

在配份中应使用称量、计数和计量等控制工具执行规格标准。通常的做法是每配两份到三份称量一次, 如果配制的分量合格则可接着配, 如果发觉配量不准, 那么后续每份都要称量, 直至确保合格了为止。配份控制的另一个关键是凭单配发, 配菜厨师只有接到餐厅客人的定单, 或者规定的有关正式通知单才可配制, 保证配制的每份菜肴都有凭据。另外, 要杜绝配制中的失误, 如重复、遗漏、错配等。

##### ② 配份作业流程

配份包括营业前的配份和营业过程中的配份。

#### (3) 烹调过程的控制

烹调过程是影响菜肴色泽、质地、口味、形态的关键因素, 因此应从烹调厨师的操作规范、制作数量、出菜速度、剩余食品等几个方面加强监控, 具体如表 4-8 所示。

表 4-8 烹调过程的控制

序号	类别	具体内容
1	操作规范	必须监督炉灶厨师严格按操作规范工作, 任何违规做法和影响菜肴质量的做法都应立即加以制止
2	制作数量	应严格控制每次烹调的生产量, 这是保证菜肴质量的基本条件, 少量多次地烹制应成为烹调控制的根本准则
3	出菜速度	在开餐时要对出菜的速度、菜品的温度、装量规格保持经常性的监督, 禁止一切不合格的菜肴出品
4	剩余食品	剩余食品在经营中被看作是一种浪费, 如果被搭配到其他菜肴中, 或制成另一种菜肴, 质量必然降低, 也无法把成本损失弥补回来。所以过量生产造成的剩余现象应当彻底消除

### 3. 控制方法

为了保证控制的有效性，除了制定标准、重视流程控制和现场管理外，还必须采取有效的控制方法。常见的控制方法如表 4-9 所示。

表 4-9 控制方法

序号	方法	具体内容
1	程序控制法	(1) 在加工、配份、烹调的三个程序中，每一道程序都应是前一道程序的控制点 (2) 每一道程序的生产者，都要对前一道程序的食品质量实行严格的检查控制，不符合标准的要及时提出，帮助前道程序纠正错误
2	责任控制法	(1) 每位员工必须对自己的生产质量负责 (2) 各部门负责人必须对本部门的生产质量进行检查控制，并对本部门的生产问题承担责任 (3) 主厨要把好出菜质量关，并对菜品的质量和整个厨房的生产质量负责
3	重点控制法	(1) 把那些经常出现问题 and 容易出现生产问题的环节和部门，作为控制的重点，这些重点不是固定不变的 (2) 这一时期哪几个环节出现生产问题较多，这一时期就对这几个环节加强控制 (3) 当某一时期重点控制的生产问题得到解决之后，再确立下一时期的控制重点

### 1-4.3 厨房蔬菜加工管理内容解读

#### 1. 加工前的准备工作

各加工人员在加工前应做好以下准备工作。

- (1) 根据规定穿好工作服，将手清洗并消毒，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备好使用的工具，并检查刀具是否有锈迹，如果有，则需先将刀具磨亮至无锈。
- (3) 检查砧板，砧板若凹凸不平影响正常工作，则应事先报告本部门负责人，请相关人员前来处理。

#### 2. 粗加工

##### (1) 作业要求

① 根据不同蔬菜的种类和烹调时规定的使用标准，对蔬菜进行择、削等处理，如择去干老的叶子、削去皮根须、择除老帮等。

② 对于一般蔬菜的择除部分可按规定的净料率进行。

③ 需要消毒的蔬菜必须进行消毒处理。

##### (2) 质量标准

① 无老叶、老根、老皮及叶茎等不能食用部分。

② 修削整齐，符合规格要求。

③ 无泥沙、虫卵，洗涤干净，控干水分。

④ 合理放置，不受污染。

(3) 加工步骤

① 按需要的数量备齐各种蔬菜，准备用具及盛器。

② 按烹调要求对蔬菜进行拣择或去皮，或取其嫩叶、芯。

③ 将经过择、削处理的蔬菜原料分别放到水池中进行清洗。

④ 将经过清洗的蔬菜捞出，放在专用的带有漏眼的塑料筐内，控干水分，分送到各厨房内的专用货架上或送冷藏库暂存待用。

⑤ 清洁场地，清运垃圾，清理用具，妥善保管。

(4) 注意事项

① 必须遵循“先清洗，后加工，再清洗”的原则，即在粗加工结束后，先将原料送到专用的“蔬菜清洗池”中清洗干净，然后才能进行细加工，细加工结束后，根据加工原料性质的不同，对加工完的物品再次进行清洗，清洗干净后的蔬菜盛装在干净的盛具（菜筐）中，不得着地存放。

② 蔬菜清洗时，应将黄叶、泥沙、杂草等清除干净，在初加工过程中应将腐烂变质、有虫眼的部分处理掉，但应注意节约用料和用水。

③ 粗加工时，只能加工一种原料；对于暂时不必加工的原料应将其清理出操作台，重新放回货架，并整理整齐。

④ 仔细检查有无老鼠咬过的痕迹以及蟑螂爬过留下的异味，一旦则立即予以隔离、标示，并上报本部门负责人予以销毁，并由本部门负责人查明原因。

⑤ 粗加工的过程中注意力应集中，加工人员不得随意闲聊、开小差，如果不小心割伤、摔伤，应按规定程序处理。

⑥ 每加工完一个品种，加工人员应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入垃圾袋中，当所有品种加工结束后，再将所有垃圾一起倒入带盖的垃圾桶中。

3. 细加工

(1) 细加工过程

① 每次只能加工一个品种，对于粗加工完毕，但尚不进行细加工的原料，应将其放在货架上或指定的位置，不得着地置放和层叠置放。

② 注意合理用料并避免将残留物掉在地面上，保持地面干净。

③ 加工完一个品种后，应立即送到水池清洗干净，注意将黄叶、泥沙、杂草等清除干净。如果不能立即送到炒菜间，则应将其用盛器（菜筐）盛好后，放在货架上或指定的位置，把水沥干，不得着地存放和层叠置放。如果需立即送到炒菜间，则在搬运的过程中应根据相关规定操作并将其置放在炒菜间的货架或指定的位置上，不得着地存放或层叠置放。

④ 蔬菜不得与荤菜、餐具、拖布混用清洗水池。

⑤ 每加工完一个品种，加工人员应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入带盖的垃圾桶中。

(2) 几种常见形状的细加工参考标准

加工人员对原料进行细加工时，根据原料的质地和形状、菜肴烹调方法以及承包组长等人的要求，将原料加工成不同的形状，并应尽可能做到均匀与合乎标准。具体如表 4-10 所示。

表 4-10 常见形状的细加工参考标准

形状	标准	操作方法
----	----	------

块状	正方块	1.5~2 立方厘米	用切或剁等刀法先将原料切成 1.5~2 厘米厚的片；顺片的长度切成 1.5~2 厘米宽的条状；然后将条状原料切成 1.5~2 厘米的方块
	长方块	长 3 厘米、宽 1.5 厘米、厚 1 厘米	将原料切成 1 厘米厚的片，顺片的长度切成 1.5 厘米宽的条，再切成约 3 厘米长的块
	滚刀块	长 2.5 厘米，宽、厚 1.5 厘米	在切的过程中，刀刃与原料呈一定的斜度，下刀的同时摆动或移动原料，切成长 2.5 厘米，宽、厚 1.5 厘米的不规则但形体大小一致的三棱体
片状	长方片	长 4 厘米、宽 2 厘米、厚 0.2~0.3 厘米	将原料切成 0.2~0.3 厘米厚的片，顺片的长度切成 2 厘米宽的条，再切成约 4 厘米长的片
	菱形片	厚 0.2~0.3 厘米、短轴 3 厘米、长轴 4 厘米	先将整形厚的原料切成 0.2~0.3 厘米的薄片，顺长度的方向切成 2.5 厘米宽的长片，刀刃与原料成斜角，切成厚 0.2~0.3 厘米、短轴 3 厘米、长轴 4 厘米的菱形片
丝状		长 6 厘米、粗细 0.2~0.5 厘米	先将片切成厚薄均匀的片，再将片码整齐，左手将料压紧，然后根据原料的性质采用横切或直切
条状	长方条	长 4~5 厘米、宽和厚为 0.8~1 厘米	先将原料切成 4~5 厘米长的段，然后切成 0.8~1 厘米厚的片，再顺长切成约 0.8~1 厘米宽的条
丁状		长、宽、厚均为 0.8~1.2 厘米	先将整形后的原料切或剁成 0.8~1.2 厘米厚的片，然后顺其长度切成 0.8~1.2 厘米宽的长条，将长条顶刀切或剁成 0.8~1.2 厘米见方的丁状
末状		长、宽、厚均为 0.05 厘米	先将整形后的原料切成丝条状，然后顶刀切成小丁状，再用剁的方法剁碎或者先将原料拍碎或拍裂，再剁成末

#### 1-4.4 厨房生墩头加工管理内容解读

##### 1. 加工前的准备工作

- (1) 根据规定穿好工作服，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备加工使用的各种工具，具体操作同蔬菜加工准备工作（见本书 4.3.2）。
- (3) 用消毒水将手清洗干净。

##### 2. 领料

- (1) 加工人员在加工冷冻食品时，应该将食品彻底解冻后，才能进行加工。
- (2) 加工人员应在每日晚下班前将次日所需的冷冻肉制品从冰库中取出，放在“荤菜清洗池”中或其他容器中进行解冻（晚上温度在 25℃ 以上时，应在早上八点钟或其他合适的时间取出）；在水池或容器中解冻时，应任其自然解冻，切忌在静水中浸泡，更不能采用温水浸泡。

(3) 加工人员到冰库领取当日所需的加工原料时, 应当坚持“酌量领取”和“逐一领取”的原则, 即每次到冰库中领取的原料只是本时段所加工的量, 并且在某种原料加工完后, 才能领取另一种原料, 避免因再次复冻造成原料鲜度质量降低或腐烂变质。

(4) 在加工期间, 若遇供应商直接将需加工的原料送来时, 应将本时段暂时不必加工的部分, 用适当的盛器盛装好后送到冰库中冷藏, 本时段需加工的部分则可存放在操作台上。

### 3. 加工前的原料检验工作

加工人员在加工前应检查所加工的原料是否新鲜。具体操作参照第 7 章相关内容。

### 4. 粗加工

#### (1) 粗加工质量标准

粗加工的质量标准如表 4-11 所示。

表 4-11 粗加工质量标准

类别	质量标准
禽类	1. 宰杀部位与开口适当, 放尽血液 2. 褪尽羽毛与嘴、爪黄皮, 洗涤干净 3. 除净内脏, 分别将内脏杂物去净 4. 分类放置, 不受污染
畜肉类	1. 选择使用的部位合理准确, 使得不同的部位都能够物尽其用 2. 按规定除净污物、杂毛、筋腱、碎骨等 3. 分类加工, 整齐盛放, 不同菜肴使用的原料不能盛放在一起
水产类	1. 整鱼务必要除尽污秽杂物, 去净鱼鳞, 需要保留鱼鳞的则要完整保留; 放尽血污, 除净鳃、内脏与体内黑膜及杂物等, 洗涤干净 2. 鱼头的加工则按去鳃、洗净、斩切步骤进行, 斩切按“标准菜谱”规定的要求进行处理 3. 活虾除去须、壳、泥肠、脑中污沙等 4. 整只河蟹刷洗干净, 捆扎整齐, 需切块的则按菜肴要求切成大块, 需要剔取蟹粉、蟹肉的, 则剔肉去壳, 使壳中不带肉, 肉中无碎壳, 蟹肉与蟹黄分开放置 5. 整只海蟹去尽爪尖及不能食用部分
动物内脏	1. 将各种动物内脏上的污物、油脂、筋膜等清除干净 2. 需要用清水浸泡的应按规定进行浸泡处理

#### (2) 加工时的清洗工作

① 对水产品或肉类等进行加工时, 必须遵循“先清洗, 后加工, 再清洗, 再加工, 再清洗”的原则, 即在粗加工前、粗加工后、细加工后均应先物品送到专用的“荤菜清洗池”清洗干净, 然后才能进行加工。

② 荤菜不得与蔬菜、餐具、拖布共用清洗水池。

③ 每次清洗干净后的物品盛装在干净的盛具(菜筐或菜盘等)上, 不得着地存放; 肉类(包括鲜肉或冷冻肉)加工前后均不得直接着地存放。

④ 肉类食品: 在清洗前应先修割, 去除肉品上的毛、血污, 以及残留在肉上的有害腺体、病变淋巴结和伤痕病灶等。肠肚等内脏应与肉品分开清洗, 分开存放。

⑤ 水产品: 应刮掉鱼鳞, 除掉内脏、鱼鳃、血污、黏液、沙砾等, 并用流水冲洗干净。

⑥ 禽类: 活禽宰杀后应放尽血、褪净羽毛、开膛除净内脏、摘除食管后再清洗干净。

⑦ 蛋：将黏附在蛋壳中的禽粪等污物清洗干净。

(3) 注意事项

① 加工时避免将残留物掉在地面上，同时注意保持地面干净。

② 每加工完一个品种的原料，应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入带盖的垃圾桶中；墩头用刀具刮干净，同时对水池、刀具、抹布等进行清洗。

③ 加工人员加工时，应集中注意力，不得随意闲聊、开小差，若不小心割伤、摔伤等，应按规定程序处理。

(4) 粗加工结束后的处理

① 将未使用的原料和其他物品分类后装入菜筐或菜盘中，并放入冰箱或冰库中进行冷藏（冷冻），同时注意生熟分开存放，成品与半成品分开存放。

② 对地面、墩头、抹布、刀具等进行整理、清洁。

③ 刀具清洗完毕后，用抹布抹干，放在干燥通风的地方保存（长时间不用的刀具应在刀面上涂一层油）。

④ 垃圾用塑料袋装好后倒入垃圾桶，并将垃圾桶送到指定的地方存放。

(5) 加工后冰库的保存

冰库应保持在-20~-1℃，肉制品、水产品、奶类食品等应分开存放，易滴血水的放在下层。冷库要及时清扫，保持无霜、无血水、无冰碴，还要避免冷库存放过满，影响空气流动而降低冷藏效果，食品之间要有一定的空间。工作人员应每天对冰库进行检查。若冰库有温度高于-1℃或出现严重结霜等异常情况，则应及时向本部门负责人汇报，报请维修部门前来维修。

5. 细加工

加工人员在对水产品 and 肉制品原料进行细加工时，应根据原料的质地和形状、菜肴的烹调方法以及餐饮店的规范将其加工成不同的形状。水产品 and 肉制品原料的细加工标准，如表 4-12 所示。

表 4-12 水产品 and 肉制品原料的细加工标准

品种	形状	标准
黄鳝	段	长 5 厘米，粗细取黄鳝本身的大小
	丝	长 6 厘米，粗细取 1/3 的黄鳝粗细
鱿鱼	条	长 5 厘米，宽 1.2 厘米
	片	长 4 厘米，宽 2 厘米
品种形状标准		
品种	形状	标准
猪蹄	块	先将猪蹄对半开，再根据猪蹄大小均匀斩成 3~6 块
猪肉	丝	长 6 厘米，宽 0.2 厘米，厚 0.2 厘米
	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
	丁	1.2 厘米见方
	块	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 1.2 厘米
大排	片	先将一条边上的龙骨去掉，再斩成菜单规定的大小（±5 克），切去龙骨突出部分后，用刀背拍打一下大排

小排	块	3~4 厘米见方
鸡	块	长 1.3~2 厘米, 宽 1.3~2 厘米
鱼	大片	长 6 厘米, 宽 6 厘米 (用斜刀法切成后, 再根据需要采用不同的花刀)
鸡肫、鸭肫	片	厚 0.2 厘米
	丝	长 6 厘米, 宽 0.2 厘米, 厚 0.2 厘米

### 1-4.5 厨房熟食加工管理内容解读

#### 1. 加工前的准备工作

- (1) 根据规定穿好工作服, 穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备加工时使用的各工具 (清洁剂、刀、专用毛巾和抹布等), 检查刀具和砧板, 并对其进行消毒处理。
- (3) 清理、清洁熟食间。
- (4) 检查熟食间的温度, 并将其调整到合适的温度。

#### 2. 加工规定

##### (1) 禁止事项

- ① 熟食间内严禁加工生食海水产品, 也不得加工其他非熟食 (凉菜) 和堆入杂物。
- ② 个人所使用的茶杯、饭碗、毛巾等生活用品不得放入熟食间, 应根据本部门的统一安排放置在指定地点。

##### (2) 加工前保质期的确认

每加工一种熟食前, 应先检查其是否已过保质期或该类熟食是否有异味等; 若发现保质期已过或有异味等现象时, 应立即予以隔离并对该类品种进行彻底检查, 并上报部门负责人批准后采取销毁措施。

##### (3) 未加工或已经加工的熟食的存放

① 加工人员加工熟食时, 每次只能在操作台上摆放一个品种, 对暂时不加工的熟食应进行如下处理: 如果是真空包装的, 则应事先用专用的抹布将其包装表面抹干净后放在保鲜柜中保存; 如果是裸装的, 则应将其盛在菜盘后, 放在货架上。

② 每加工完一种熟食应将其盛在干净的菜盘上, 置放在货架上。

③ 货架上未加工的熟食应与加工后的熟食分开存放, 同时存放在货架上时不得重叠堆放, 以防上层菜盘的底部污染下层的熟食。

##### (4) 加工期间的卫生工作

① 加工熟食时, 应将加工切除的部分及包装袋等丢弃在垃圾袋中, 不得随处丢弃。

② 每加工完一种熟食, 应先用刀具刮干净墩头, 再用专用的抹布将墩头表面擦干净后, 才能加工另一品种的熟食。

③ 在加工熟食期间, 专用的抹布或暂时不用的刀具不得随处放置, 应放置在消毒后的操作台上或墩头边; 清洁用的抹布放置应保证不会污染到操作台表面、墩头、熟食、刀具等, 并与专用的抹布隔离开。

④ 加工人员离开熟食间后返回时或手接触了其他未经消毒的用具时, 应重新用消毒水对手进行消毒。

⑤ 加工人员应使用一次性手套拌凉菜, 不得直接用手拌凉菜。

⑥ 在进行加工的过程中, 加工人员必须将口罩戴好 (口鼻完全遮住), 并集中注意力,

不得随意闲聊、开小差；在工作的过程中，若不小心割伤、摔伤则按规定的程序处理。

⑦ 熟食间和保鲜柜的门把要用消毒水浸泡了的小毛巾包裹，以作手接触时随时消毒之用。

⑧ 加工期间，应将门窗关好，以防止苍蝇等小昆虫进入熟食间，同时应禁止闲杂人员入内，以保证熟食不被污染。

#### (5) 几种常用熟食原料的加工标准

加工人员对熟食原料进行加工时，应根据原料的质地和形状以及厨师等人的要求，将其加工成不同的形状。常用熟食原料加工标准如表 4-13 所示。

表 4-13 常用熟食原料加工标准

品种	形状	标准
羊肉、牛肉	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
	块	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 1.2 厘米
	丁	长 1.2 厘米，宽 1.2 厘米，厚 1.2 厘米
方肠	片（整形）	厚 0.8 厘米
	长方片	长 4 厘米，宽 2 厘米，厚 0.2 厘米
	条	长 4 厘米，宽 0.8 厘米，厚 0.8 厘米
	丝	长 6 厘米，宽 0.2 厘米，厚 0.2 厘米
鸡肝、鸭肝	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
猪肚	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
	丝	长 6 厘米，宽 0.2 厘米，厚 0.2 厘米
鸡肫、鸭肫	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
	丝	长 6 厘米，宽 0.2 厘米，厚 0.2 厘米
卤鸡、酱鸭	小方块	长 2 厘米，宽 2 厘米，厚 2 厘米

### 3. 加工注意事项

(1) 熟食品应酌量加工，未使用的熟食（当餐经加工但未出售完的熟食或裸装但未加工完的熟食）不得在下餐直接出售，而应回锅充分烧熟煮透后，才能出售。

(2) 熟食、凉菜等应按当餐的需要量而制作，放置在 20℃ 以下温度的时间不得超过 3 小时，否则应重新加热处理。

### 4. 加工结束的整理和清洁

当某一时段（上午或下午）的加工任务结束后，加工人员应对熟食间进行整理和清洁。

(1) 将没有包装袋的熟食或包装已打开但未加工的熟食盛装在菜盘后，在保鲜柜中存放；菜盘应用保鲜膜覆盖好并将保鲜柜温度调至 0~10℃。

(2) 对地面、操作台等进行整理、清洁。

(3) 专用的刀具等用热水清洗干净后抹干，专用的抹布应晾干，刀具应放在墩头表面，连同墩头表面用专用的毛巾或纱布覆盖。

(4) 墩头表面先用刀具刮干净，再用热水清洗，然后用专门的抹布抹干并在其表面覆盖上专用的毛巾或者纱布。

(5) 垃圾倒入垃圾桶中，垃圾桶应立即送到指定的地方存放。

#### 5. 熟食间每日紫外线消毒

(1) 熟食间每日必须进行紫外线消毒。消毒前，应将所有食品放入保鲜柜中或清理出熟食间。消毒时间保证在 1 小时以上，且在晚上进行，消毒时应告知本部门值班人员进行关灯。消毒完毕，由值班人员做好记录。

(2) 灯管应悬挂在室内中央距离地面 2.5 米左右。紫外线灯管每使用 1 000 小时后应予以更换。

### 1-4.6 厨房炒菜间管理内容解读

#### 1. 加工前的准备工作

(1) 根据规定穿好工作服，将手清洗并消毒，穿上不易打滑的鞋。

(2) 检查各使用工具如马勺、菜铲、大勺子、洗帚、抹布等。

#### 2. 领料

##### (1) 调料

① 工作人员应及时到调料仓库中将调料车拉到炒菜间，并检查本时间段（上午或下午）所需调料是否足够，如果估计可能在工作期间缺货时，则应及时到调料品仓库领足本时段所需的调料（如盐、味精、色拉油、生粉、酱油、黄酒、醋、糖、豆瓣酱等），但对于在天气较热时易变质的调料，则每次不得领取过多。对于调料车或其他地方的调料若有变质或超出有效期的情况，则应立即向主厨、领班或本部门负责人等汇报，并在进行相应的隔离、调查完原因后采取销毁等措施。

② 调料车上的调料在夏天一般应两天清理一次。

③ 领料前或领料后应及时填写“领料单”，具体内容如表 4-14 所示。

表 4-14 厨房领料单

领料部门：

年 月 日

编号：

食品原料及商品名称	计量单位	需用量	实发量			领货人
			数量	单价	金额	

核准人：

领料人：

发料人：

④ 调料车或其他的盛器应有明显的标志，以避免混淆。

⑤ 调料倒进盛器后，应及时将包装袋用筐等盛器装好，事后放进垃圾箱里，不得随处丢弃。

#### (2) 原料

① 对于各加工处所送过来的原料应将其用菜筐（熟食用菜盘）等盛器装好后，置放于货架上；置放时，应根据原料的不同性状置放在相应的荤菜架或素菜架上。

② 置放时，应根据“生熟隔离”、“半成品与成品隔离”等原则，将生鲜食品、制成品、半成品等隔离放置，以免出现交叉污染等现象；对于从冰库等处领出来的荤菜、剩余饭菜及前一天所遗剩下来的蔬菜等，应检查有无异味、变质等现象，如果存在上述现象则立即采取隔离措施，向相关权责人员汇报，并在调查相关的原因后采取处理措施。

③ 检查熟食间是否需要将隔餐的熟食送来加热烧熟，如果需要，则立即通知熟食间将其送来加工。

### 3. 打开炉灶设备

在领好原料和调味品后，根据规定将煤气灶等设备打开，打开时应注意安全，以防发生火灾、煤气泄漏等事故。

### 4. 部分原料挂糊、上浆

对于里脊肉片、肉丝、大排、猪肝、鱼条等原料，应事先根据不同的需要上浆、挂糊。

#### (1) 上浆、挂糊的标准

① 较嫩的原料糊浆宜偏稠，较老的原料的糊浆应偏稀；经过冷冻的原料糊浆宜偏稠，新鲜的原料应偏稀；挂糊上浆后要立即烹制的，糊浆宜偏稠；挂糊上浆后并不立即烹制的，糊浆宜偏稀。

② 调制糊浆宜“先慢后快”和“先轻后重”。糊浆用水调制时，由于水分和淀粉尚未调和，黏性不足，因此搅拌时应先慢先轻，随着黏性逐渐增加，再加快加重。调制糊浆时要防止产生粉团。

③ 用糊浆包裹原料时应均匀。

④ 糊浆应搅拌均匀。

#### (2) 作业步骤与要求

① 调制糊浆：面粉 50 克，干生粉 5 克，马蹄粉 5 克，花生油 20 克，盐 2 克，老面 20 克，碱面适量，加水 55 克，调拌均匀。慢糊浆提前调制，放置 5~7 小时后使用，快糊浆按比例现调现用。

② 调味品用料要合理，调味要准确，浓度要适当，色泽应符合菜肴要求。

③ 将需要上浆的原料放置在专用盆中，对白色菜肴的上浆原料要进行漂洗，然后控干。

④ 根据烹调菜肴要求，对不同原料所需糊浆分别进行调制，并将需要上浆的原料置于盆中抓匀。

⑤ 需要浆制时间较长的原料，把已浆制好的原料，放入相应盛器，用保鲜膜封好后，入冷库暂存。

⑥ 整理上浆所需调味品等用料，清洁上浆用具并归位，清洁工作区域，清除垃圾。

### 5. 原料的初步熟处理

在烹调前，对于部分在烹调前还需进行初步熟处理的原料，应根据其不同的性状进行熟处理（焯水、过油、走红等）。具体如表 4-15 所示。

表 4-15 熟处理的基本要求

序号	类别	基本要求
1	焯水	(1) 根据原料的性质掌握焯水的时间：若原料块大或质老，焯水的时间应长些；若原料块小或质嫩，则焯水的时间应短些 (2) 根据原料有无异味，分别进行焯水：如果原料有异味，则后焯水；原料没有异味，则应先焯水或在有异味的原料焯水完后，将水放掉重新注满再焯水

		(3) 根据原料色泽的深浅, 分别进行焯水: 色泽深的后焯水; 色泽浅的先焯水或在将色泽深的焯水完后将水放掉重新注满再焯水
2	过油	(1) 分散下锅: 挂糊、上浆或不挂糊、不上浆的小原料应分散下锅; 入锅后应当划散, 以防挂糊、上浆的原料粘连, 并要掌握好油温, 使原料受热均匀 (2) 选择用油: 对于需保持色泽洁白的原料应使用清油或猪油, 并注意火力不宜太旺, 油温不宜太高, 加热时间不宜太长 (3) 重复走油: 对于需表面酥脆的大型整块原料, 必须采用“重油”的方法, 就是原料先要热油下锅后再改用小火, 原料熟透后取出, 待油温重新上升到旺油锅后, 再把原料下锅用较短时间复炸一次 (4) 掌握油温: 掌握油温是过油的关键
3	走红	(1) 使用小火: 用水走红时, 先用旺火烧沸, 再改用小火加热, 以便使调味汁的色泽能缓慢地浸入原料而着色 (2) 涂抹均匀: 用油走红时, 上色的调味品必须在烹饪原料上涂抹均匀, 以便使菜肴的色泽美观 (3) 防止粘锅: 用水走红时, 锅内一般应放置箅制丝篮垫底或采取其他防止粘锅的措施, 以防在加热的过程中粘连锅底而烧焦

## 6. 制作菜品

厨师应根据本部门主厨或领班的安排以及该品种的性状等对部分原料初步处理后, 再根据不同原料的性状或相关人员的要求采用炒、烧、爆、熘、煎、贴、烹、煮、炖、焖、煨、扒、蒸、烩等方法制作出相应的菜肴, 操作时应掌握好火候。

### (1) 调味品投放的基本原则

厨师在烧制菜肴时, 应根据通过反馈而来的顾客意见以及菜肴品种的要求等, 认真做好调味品的投放。

① 应根据原料的不同性质区别投放: 如有些原料本身具有鲜美的滋味(新鲜的鸡、鱼、虾等), 调味便不宜太重, 以免掩盖了原料的原本风味。

② 适应季节的变化: 随着季节的不同, 顾客对菜肴口味的要求也各有不同。因此在保持菜肴风味特色的前提下, 应配合时令投放调味品。夏季菜肴调味宜清淡爽口; 冬季菜肴调味则应浓烈醇厚。

③ 掌握调味品的特性及其使用方法: 由于调味品的种类很多, 在使用时必须首先掌握不同调味品的特性和使用方法, 做好相应菜肴调味品的投放。

④ 熟悉菜肴的风味特点: 对原料进行调味时, 应首先熟悉不同菜肴的特点, 并据此进行调味。

### (2) 勾芡的基本原则

① 勾芡时菜肴的油量不宜过多: 若油量过多则不易包裹原料, 致使汤菜分离; 应在菜肴将熟时勾芡, 若勾芡过早则汤汁易焦, 太晚则菜肴加热的的时间过长, 失去嫩脆的口味。

② 锅中汤汁必须适量: 若汤汁过少, 可沿锅边再浇适量汤汁, 然后勾芡; 若汤汁过多, 可用旺火收汁再勾芡。

③ 用单纯的芡汁勾芡时必须先调准菜肴口味、颜色调准后进行; 若勾芡后调味, 则难以入

味，而且菜肴色泽也难调齐。

④ 并不是所有的菜肴都需勾芡，如口味清爽的豆芽，质地脆嫩、易入味的黄瓜以及已加入黏性的酱、糖等调味品的红烧鲑鱼便不需勾芡。

⑤ 大锅菜不能用勾芡的方法，而多用泼芡的方法，即用很稀薄的淀粉水，泼在将熟的菜肴上，然后立即翻拌，使芡汁附在原料上。

#### (3) 味精的投放

味精一般应在菜肴将熟时投放，并随即翻拌出锅，投放时间不宜过早。

#### (4) 蒸菜

① 蒸菜时，应先将菜肴放在蒸锅中，再打开蒸汽；关掉蒸汽后，打开蒸锅盖子，待大部分蒸汽消散后，方可取出菜肴。取出菜肴时，应使用相应的防烫伤用具（如抹布等），才能将菜盘等从蒸汽锅中取出。

② 如果使用两层以上的蒸具（如笼屉）蒸制不同的菜肴时，应把汤水少的菜放在上层，汤水多的放在下层；淡色的菜放在上层，深色的菜放在下层；不易熟的放在上层，易熟的放在下层。

#### (5) 注意事项

① 豆浆，四季豆，扁豆，整鸡，虾、海虾仁等水产品，肉制品和隔餐的菜肴等必须烧熟烧透。

② 在品尝菜肴时，应用马勺将菜肴汤汁盛于小碗中品尝或用炒勺品尝后在水龙头处用清水清洗，汤汁不得重新倒入锅内。

③ 烹调时，应注意避免将身子过于靠近油锅和蒸汽锅，防止被热油、蒸汽灼伤，注意正确操作煤气灶、蒸汽锅等设备。

④ 每种菜肴蒸好或炒好后，由传菜人员按规定操作将菜肴送到顾客桌上。

⑤ 餐饮店经理、厨师长指定专人对主副食品制作过程进行抽查验证，并做好抽检记录。

### 7. 炒菜工作结束

炒菜工作结束后，应做好以下工作。

(1) 将当日遗留的肉制品及水产品等送至冰库冷藏；在冰库中冷藏时，必须将其与其他原料隔离。未用蔬菜用菜筐盛好后在蔬菜货架上摆放整齐，并用干净的纱布盖好。

(2) 根据规定做好灶台、地面、墙壁等处的卫生工作。

### 8. 卫生规定

炒菜间所用工具如菜铲、大勺子、洗帚等要定期用热水进行消毒处理，并按指定地点摆放，不得随意放在锅内或锅台上。

## 1-5.1 餐饮营销内容解读

### 1. 营销计划制订

#### (1) 营销计划拟订的步骤

① 确定餐饮店的经营方向，进行市场调查以确定经营方向。

② 深入进行市场细分，对竞争对手及市场形势进行分析，确定营销目标。

③ 研究决定产品服务、销售渠道、价格及市场营销策略。

具体实施计划财务预算，并通过一段时期的实施，根据信息反馈的情况，及时调整经营方向和营销策略，最后达到顾客、产品、价格、实绩、包装、促销等诸多因素的最佳组合。年度营销计划表如表 5-1 所示。

表 5-1 年度营销计划表

店名:

日期:

序号	总部策略	门店策略	目标与计划	负责人	相关人员	时间计划(月)												备注
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

部门主管:

餐饮店长:

### (2) 营销计划拟订的注意事项

① 餐饮营销的计划应具有前瞻性与开发性,特别要使自己的产品与服务在质与量上都具有一定程度的号召力与吸引力。

② 拟订营销计划时,店中所有的员工均应参与,要使每一名员工都能有发表意见或提供建议的机会,这样才能在计划内容的结构上、业务推广的方式上、预算收支的评估上获得具体而完整的方案。

### (3) 营销计划修正

每年接近年终(11月至12月)时,就应将下一年度的营销计划送交经理部门审查,以便主管人员有充分的时间修正或添补计划,决定对内对外的广告发布,以及服务人员的任命等。

### 2. 营销计划执行校核

年度营销计划付诸实施后,应当每月进行一次成果校核,以便随时增订特殊的营销计划而用于营业淡季或营运疲软时期。这种补充计划应当包括标准化的纲要与报表、营业核对清单、意见调查的样本与信息。

以下是一份营销计划书范本,可供读者参考。

## 营销计划书范本

### 一、市场环境分析

#### 1. 竞争对手

本店处于高校院内，竞争对手除学校食堂外另有两家同等档次餐饮店。竞争对手完全具备了与本店竞争的实力。这是本店在发展当中应考虑到的一个关键问题。

## 2. 经营中的问题

### (1) 服务质量

餐饮店的服务已经成为评价一个餐饮店水平的重要因素。本店曾经接到几起顾客关于服务员态度问题的投诉，服务质量问题必须引起重视。

### (2) 广告宣传力度

目前本店知名度仅限于校内，而没有在学校周围地区打开市场，造成这一问题的主要原因是本店在校外的宣传投入太少，未产生知名度。

### (3) 市场定位

由于本店地处高校院内，市场定位一直以师生为主，范围过于狭窄，应该看到还有相当一部分潜在的消费者未被开发。

## 3. 本店优势分析

(1) 资金雄厚，硬件设施良好，在与周围餐饮店竞争中占有较大优势。另外，本店拥有自己的停车场，给顾客提供了方便。

(2) 价格适中。本店的价格水平具有较强的竞争力。

(3) 有一定客源背景。由于本店不断改善服务质量，赢得了一部分顾客的信赖，拥有相对固定的客源。

## 二、目标市场分析

目标市场即最有希望的消费者组合群体。目标市场的明确可以避免影响力的浪费，也可以使广告投放更有针对性。

本店的目标顾客应具备以下特点：对本餐饮店产品有兴趣、有支付能力。本店应尽可能

地明确目标市场，对目标顾客做详尽的分析。现有顾客资源已成为餐饮店利润的保证，而且现有顾客消费行为可预测、服务成本较低、对价格也不像新顾客那样敏感，同时还能提供免费的口碑宣传。维护现有顾客的忠诚度，使得其他竞争对手无法争得这部分市场份额，能够给餐饮店带来如下益处。

#### 1. 从现有的顾客中获得更多的顾客份额

随着忠诚顾客年龄的增长，收入的增加，甚至所在单位的业务的增长，顾客对本店产品的需求量也将进一步增加。

#### 2. 减少销售成本

餐饮店吸引新顾客需要投入大量的费用，如广告宣传、促销费用以及了解顾客所需的时间成本等等。相反，餐饮店维持与现有顾客长期关系的成本却逐年递减。虽然在建立关系的早期，顾客可能会对餐饮店提供的产品或服务有较多问题，需要餐饮店进行一定的投入，但随着双方关系的发展，顾客对餐饮店的产品或服务越来越熟悉，餐饮店也十分清楚顾客的需求，所需的关系维护费用便大大减少了。

#### 3. 赢得口碑宣传

对于餐饮店提供的某些较为复杂的产品或服务，新顾客在做决策时往往会咨询餐饮店的现有顾客。而具有较高忠诚度的老顾客的建议往往比各种形式的广告更为奏效。

#### 4. 提高员工忠诚度

这是顾客关系营销的间接效果。如果一个餐饮店拥有相当数量的稳定顾客群，也会使餐饮店与员工形成长期和谐的关系。在为那些忠诚度较高的顾客提供服务的过程中，员工能够体会到自身价值的实现，从而提高自身对本店的忠诚度，进而促进餐饮店服务质量的提高，使顾客满意度进一步提升，形成一个良性循环。

### 三、市场营销策略

1. 加大广告宣传投入，利用节假日在日报等报刊上刊登广告。向学生和教师散发传单或卡片，介绍特色产品特色服务。

2. 利用春节、元旦、圣诞等节日推出优惠活动，以吸引广大学生，并在活动后派送小礼品。

3. 为工薪阶层和学生提供优质低价的套餐和快餐。套餐分为不同形式，主要是根据人数而定，如4人套餐、6人套餐、8人套餐、10人套餐等，人数越多价格相对越低，以吸引更多的顾客。

#### 四、营销目标

通过一系列的营销策略的实施，本店的市场得到进一步的拓展，赢得广大师生的肯定，树立良好的品牌形象。销售额比去年同期增长5%。

### 1-5.2 菜单营销内容解读

#### 1. 菜单的类型

餐饮店的种类很多，销售的产品更是各式各样，应有尽有，但菜单的种类仅有两种基本类型：一是合菜（西餐是定食）；二是点菜，其主要内容如表5-2所示。

表 5-2 菜单的类型

序号	类型	定义	特点	适用范围
1	合菜	合菜是指有限制的菜单,只供应少数几道菜	(1) 通常是三四道菜 (2) 在每一道菜中没有太多的菜肴可供选择, 售价固定, 所有的菜肴都在某一特定时间准备好 (3) 大众化, 价钱固定, 账务容易处理	(1) 早餐、午餐(便餐)以及晚餐(正餐) (2) 某些特殊场合, 如宴会、聚餐, 甚至小吃等
2	点菜	点菜是指没有限制的菜单	(1) 菜单丰富, 有较大的选择性 (2) 所有的菜肴均由店中直接烹调, 菜肴经点菜后当即制作 (3) 每一道菜肴分别定价, 往往会有外国菜以及高价位的应时食品	(1) 贝类食品 (2) 野味如野鸡或松鸡等 (3) 在顾客桌上现场烹调的特制牛排等等

## 2. 菜单的内容

### (1) 中餐菜单的内容

中菜的种类多而复杂，下文以一般的宴会酒席为例介绍菜单的结构，其主要内容一般包括：冷盘、热炒、大菜、甜汤、点心等五种。菜肴上桌的顺序，一般以“先上冷菜后上热菜，先上菜肴后上点心”为原则。

#### ① 冷盘

冷盘功能主要是开胃佐酒，冷盘目前以什锦拼盘为主，冷盘内的菜色最少不能少于四种。

#### ② 热炒与大菜

中餐的大菜种类因菜系不同而各具特点，有的着重蓄肉类，有的着重水产类，还有的着重禽类。

#### ③ 点心类

点心类有甜点与甜汤两种，有时候也有咸点心，但是相对较少。

### (2) 西餐菜单的内容

西餐菜单的内容可分为传统的菜单（Classical Menu）与现代的菜单（Nowadays Menu）。

#### ① 传统的菜单

传统菜单至少有 12 道菜，具体如表 5-3 所示。

表 5-3 传统菜单

序号	菜点	内容说明
1	冷前菜 (Cold side dishes)	这种菜具有开胃与下酒的功能，又称为开胃菜 (Appetizer)
2	汤 (Soup)	有清汤、浓汤，可由顾客任选
3	热前菜 (Hot side dishes)	
4	鱼 (Fish)	鱼肉较为清淡，所以排在前面，贝壳类等其他水产类也可代替鱼
5	主菜 (Main dish)	以大块肉为主，烹调好的大块肉出菜后在顾客面前切割分给每一位顾客食用
6	热中间菜 (Hot entree)	热或冷中间菜，是将肉切成小块后，烹调成为菜肴，不需要在顾客面前切割，这种服务比较简单，因此已发展为今日西餐的主菜
7	冷中间菜 (Cold entree)	
8	冰酒 (Sherbet)	是一种果汁加酒搅拌并经过冷冻而制成的冰淇淋状物
9	烤肉 (Roast) 附沙拉 (Salad)	这种烤肉是以家禽或野味为主，也是以大块肉在烤炉中烤，烤熟后才分割给顾客食用
10	蔬菜 (Vegetable)	目前蔬菜已很少用来当作一道菜肴单独上桌，大都将其用来做装饰菜
11	热甜点 (Hot sweet)	热咖啡、热红茶等甜饮料
12	冷甜点 (Cold sweet)	冰咖啡、冰红茶、冰淇淋等甜饮料
13	开胃奶酪 (Cheese)	一种小块面包，上面放奶酪片
14	餐后点心 (Dessert)	这种点心以水果为主，其他还有小甜点或巧克力

		力糖等
--	--	-----

## ② 现代菜单

现代菜单在正式宴会时至少有 6~7 道菜，具体如表 5-4 所示。

表 5-4 现代菜单

序号	菜点	内容说明
1	前菜 (Hors-d'oeuvre)	通常为冰西瓜、冷冻鱼子酱、蚝、烟熏鲑鱼、鹅肝小饼，但是不要与小菜或开胃菜混合供应
2	汤 (Soup)	通常为肉汁清汤或清淡的浓汤
3	鱼 (Fish)	通常为鱼，也可用虾替代
4	主菜 (Main dish)	通常为畜肉、禽肉或野味配蔬菜与适量的沙拉
5	饮料或冷冻食品 (Light sweet or ice)	通常为各种口味的冰淇淋与新鲜水果
6	点心 (Cheese and dessert)	通常为乳酪片点心或小点心

## 3. 菜品的定价

### (1) 定价时需考虑的因素

为菜品定价时除了应该考虑材料成本、人事费用、场地租金等有形的成本之外，为了使产品更具市场性，也应考虑同业的竞争和顾客的心理因素。

一般而言，顾客对产品效用的评价，会受年龄、社会地位、职业、收入等因素所影响。因此，产品定价的决策，必须针对目标市场的需求，激发顾客的购买意愿。

#### ① 同业的竞争

餐饮店经常面临同一地区内同等级餐饮同行的挑战。“知己知彼，百战百胜”，因此餐饮店管理人员应先熟读同行的菜单，并了解热门的食物种类及其定价，然后用“产品差别定价法”。例如，进行定价，或以重点产品的低价促销方式进入市场，以吸引更多的顾客。

#### ② 顾客的心理因素

在价格心理学的理论中提及数字策略的运用，这一策略的确可以加强顾客购买的欲望。例如，标价 199 元的商品要比标价 200 元的好卖。

### (2) 定价策略

一般餐饮店采取的定价策略有下列三种。

#### ① 合理价位策略

合理价位，就是指顾客能负担得起的价位是指餐饮店有利润的前提下，以餐饮成本为基数，加上某特定倍数而定出来的价格。

#### ② 高价位策略

餐饮店有时候会将菜品的价格定成比合理价位高出许多的“天价”，其主要目的有二：一是产品独特，市场无竞争对手，销售者可利用机会赚取高额利润；二是企业本身知名度高，信誉卓著，于是将主要顾客定位在高收入人群，迎合目标顾客的消费观念，满足他们对优质餐饮和服务的需求。高价位策略在执行时，需配合高品质的产品及完善的服务，使顾客感到物有所值。

### ③ 低价位策略

为了促销新产品,或为了销清存货、求取现金周转,餐饮店会把菜单价格定成比总成本低的价格,使市场的接受率大大提高,从而薄利多销,这种方法称为低价位法。有时候餐饮经理也会运用此技巧,通过降低某些菜品的价格来吸引新的顾客光临,但因为其他菜品的价格不变,餐饮店仍能获利。

#### (3) 常见的菜品定价法

目前最常见的两种定价方法为“成本倍数法”和“利润定价法”,其具体说明如下。

##### ① 成本倍数法

餐饮店在决定菜品售价时,首先会考虑到餐饮成本,这一成本由食品原料、员工工资及日常费用构成,其计算步骤如下所示。

##### A. 计算主要成本额

假设某道菜的原料成本为 200 元,所需员工工资为 50 元,则主要成本额为

$$200+50=250 \text{ (元)}$$

##### B. 计算主要成本率的倍数

假设主要成本为 60%,则主要成本率的倍数为

$$100\% \div 60\%=1.66 \text{ (倍)}$$

##### C. 计算售价

根据 A、B 可知,这道菜的售价为

$$\text{主要成本额} \times \text{倍数} = 250 \times 1.66 = 415 \text{ (元)}$$

此方法的优点是简单易懂,但是餐饮店的经营除了需要考虑主要成本(材料及人事费用)以外,还需要考虑其他的开销,这些因素共同影响餐饮店最后的利润所得。成本倍数法未能全面考虑所有影响利润的因素,因此并非最理想的定价方式。

##### ② 利润定价法

这一方法通过综合考虑利润的需求和食物成本来计算菜品定价,其重点是将利润估算成所花费成本的一部分,以确保利润的获得。

### 4. 菜单的设计

#### (1) 菜单的设计要求

菜单设计是指制作菜单时应该注意的事项。由于菜单可以代表或显示出餐饮店的形象与特色,因此在设计时应注意形式上的要求。

① 具有吸引力。菜单应该具有吸引力,能够使顾客产生兴趣。

② 干净美观。菜单的封面、封底及其内部的纸张应当保持干净美观。

③ 易读易懂。要注意菜单字体的大小、色彩的搭配,以及图文编排的行间距离,使得菜单便于阅读。

④ 配合特殊场合。婚宴、政府公宴、特殊节日聚餐等宴席需要准备相应的菜单版本。

⑤ 顺应当前的餐饮风尚。社会的各个时期都存在着不同的餐饮风尚,菜单的设计应当顺应这种风尚,方可充分满足顾客的需求。

⑥ 精心设计。菜单的颜色、字体、编排及装潢等均应精心设计,突出本店形象,给顾客留下深刻的印象。

#### (2) 菜单设计的原则

菜单设计应该遵循以下原则。

① 简单化。干净利落、一目了然。

② 标准化。菜品的内容和分量具有一定的标准。

③ 特殊化。菜品的外型设计必须独具风格。

#### (3) 制作菜单前需要考虑的因素

菜单制作之前，一般需要考虑下列四个要点。

- ① 服务的方式。自助式、中式、西式等服务方式，都直接影响菜单结构的设计方式。
- ② 菜式的种类。菜式是指食物因不同的烹调风格而呈现出区域性的差异，如川菜、湘菜、粤菜等。菜式的种类影响着菜单的设计风格。
- ③ 顾客需求。每个人对食品的口味各不相同，了解目标顾客的需求是进行菜单设计的前提。
- ④ 市场的需求与利益。市场定位与营销策略是决定利润的关键要素。选择有卖点、利润高的菜式来吸引顾客，依赖于菜单设计者对消费市场及顾客需求的敏锐掌握。

#### (4) 菜单形成的步骤

确定了菜单的大致结构之后，接下来便要从众多的菜式中挑选出适合本餐饮店的最佳组合，这一过程可分为五个步骤。

- ① 根据一般市场的需求，从食谱、烹调书籍、餐饮杂志中列出所适合的菜式，以供读者参考。
- ② 根据原料产地、季节等因素，排除不适合的项目。
- ③ 逐项分析备选菜式在制作过程中所需的设备条件和能力要求，排除无法实现的项目。
- ④ 将现存的菜式逐一试做、试吃，建立每道菜的“标准食谱”，不能保证烹调质量者应该排除。
- ⑤ 整合前面四个步骤筛选出的菜式项目，形成具有自身特色的菜单。

#### (5) 菜单的设计

菜单的设计如表 5-5 所示。

表 5-5 菜单的设计

序号	类别	具体内容
1	外型的设计	<p>完成菜式筛选、菜品定价等步骤后，必须为所拟订的菜单设计一个引人注目的外型。这一步骤必须经过专业人员和餐饮经理充分沟通，进行整体的设计。设计项目包括外型、尺寸、质感、颜色、字体、印刷方式等。在设计过程中，必须注意下列几个技巧。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 有效地运用页面空间，但也不要太过拥挤，一般以 50% 的留白最为理想</li><li>(2) 封面的设计需具吸引力，并且能与餐饮店的室内装潢互相辉映</li><li>(3) 菜名的撰写需清楚易懂，如果是外文的菜名，则需附注翻译或加以解释</li><li>(4) 可适时地加入文字或插页来促销特定食品</li><li>(5) 在醒目位置注明本店地址、电话及营业时间，再次提醒顾客以加深印象</li><li>(6) 如需更改菜名或旧价格，一定要重新印制新菜单，以免引起顾客不悦</li></ol>
2	适当更新的设计	<p>有些餐饮店长年累月地使用同一个菜单，甚至以能长期使用单一菜单为傲。殊不知餐饮市场多变，顾客更是喜欢“尝鲜”，餐饮店若不能维持适度的新鲜感，随时都有被淘汰的危险。餐饮店如果懂得适当更新菜单的设计，便可将这层风险降至最低。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 循环菜单。菜单的制作耗时费力，餐饮店不可能经常更新</li></ol>

		<p>菜单。最有效率也最具成效的方式，就是以数个菜单轮流使用，并按一定的系统来做适当的调节</p> <p>(2) 季节菜单。有些餐饮店依产品的供应条件而推出不同菜式的季节性菜单，或在餐饮的淡旺季中适时地变化菜单，以特殊口味或低价吸引潜在顾客。最有代表性的例子是，餐饮店经常在盛夏推出清凉可口的水果或碎冰甜品，使顾客的口味“冲击一夏”</p>
--	--	--

#### (6) 菜单的评估与修正

菜单制作完成，并非表示一劳永逸，随时留心客人的反应，顺应时下的餐饮风尚做进一步的菜单修正，是敬业的餐饮经理应有的态度。

至于修正改进菜单的方法，可定期做口味调查。定期的口味调查即是利用问卷调查的方式，探知消费者的口味。问卷的内容设计至少应包括口味、分量、热度、香味、装饰、价格等六项。调查不可过于频繁，每半年进行一次最为理想，该项工作的注意事项如下。

① 经常和同业做口味比较。为了使比较的结果更具参考性，做比较时必须把握原则。

例如，一家中型的川菜餐饮店，就应和其他中型川菜餐饮店做比较；而口味比较可先从同地区的同业比较做起，然后再逐渐比较其他地区的同业。

② 简化菜单，淘汰不受欢迎的菜式。餐饮店经理在调整菜单时，应该毫不犹豫地把极少卖出的冷门菜剔除掉，这样可以减少材料的准备和浪费。

③ 套餐的运用。套餐是将餐饮店里最受欢迎的菜品组合成套，以提供消费者点菜的便利。对于经常来用餐的老顾客来说，是个不错的选择；对于第一次光临的新顾客而言则有广告的作用，能帮助餐饮店在顾客心目中建立良好的第一印象。

④ 推出季节性的菜肴。大多数海鲜、蔬果类的食品都有一定的生产季节，在生产季节中这些食品不但量多质佳，而且价格也比较便宜；而不在生产季节时，不但数量少、质量差，价格亦变得高昂。

#### 5. 酒水单的制作

餐和饮既然是分不开的，许多餐饮店就会在菜单里加上饮料的介绍，或者是直接另外设计一套饮料单，有系统地介绍餐饮店所供应的酒类和其他饮料，使顾客在吃菜之余，也能开怀畅饮，满座皆欢。

因餐饮店的性质、规模及客源的不同，所提供的酒水单也不尽一致。一般说来，酒水单可以归纳为以下四种。

##### (1) 全系列酒单

消费档次较高的餐饮店会提供此类酒水单给顾客，因为其顾客的平均消费额较高，且用膳时间也较长。此酒水单的特色是将所有饮料分为葡萄酒单和饮料单两种，印制成本一本 15~40 页左右的小册子。

##### ① 葡萄酒单

提供世界各地著名的葡萄酒，以满足那些对葡萄酒情有独钟的顾客。酒单的内容和编排顺序如下：香槟、起泡酒、伯根弟、波尔多、玫瑰红、德国酒、加州酒、意大利酒及招牌酒等。

##### ② 饮料单

除葡萄酒外的其他饮料可以按下列顺序一一介绍给顾客：开胃酒、雪莉或波特、威士忌、伏特加、琴酒、龙舌兰、甘邑、阿梦雅邑、甜酒、啤酒及矿泉水、果汁等。

##### (2) 宴会酒单

根据宴会的不同需求而选定的酒水单。

### (3) 酒吧酒水单

酒吧的酒水单通常有两种：一种是经核准可在酒吧内出售的酒，若酒单列出 40 种不同的酒，其中大约有一半的比例是可以单杯出售的；另一种是置于吧台上或是桌上的吧台饮料，以各类鸡尾酒为主。

### (4) 客房服务酒水单

在大酒店的客房服务项目内，也可以提供客房服务酒水单。

## 1-5.3 外观营销内容解读

### 1. 招牌的形式与装置

招牌的形式、规格与安装方式应力求多样化和与众不同，既要做到引人注目，又要与店面设计融为一体，塑造一个完美的外观形象。

#### (1) 招牌的材质

招牌的材质有木质、石材、金属等多种材料。

#### (2) 招牌的安装

招牌的安装方式可以是直立式、壁式，也可以是悬吊式。

对于许多中小型的餐饮店，可以通过招牌的制作与使用直接反映商店的经营内容。

### 2. 成功的外观设计

#### (1) 考虑是否标出餐饮店的招牌菜肴及相应价格。

装潢高级的餐饮店有时会让顾客误认为菜肴价格昂贵标明价目可以消除顾客的恐惧感，使之安心消费，享受美食。

#### (2) 考虑客座的分配

一般非固定顾客不太愿意进入顾客稀少的餐饮店，因此应当尽量安排顾客坐在窗边的座位。窗边座位的布置须讲究别致，比如可巧妙地放置树木盆景，使之具有舒适感。

另外，餐饮店外观应采用各种吸引顾客注意力的方法，如挂霓虹灯招牌、店外播放轻音乐等。

## 1-5.4 广告营销内容解读

### 1. 店面广告

餐饮店可以自行制作店面广告（Point of Purchase，缩写为 POP）。POP 广告包括店面招牌、样品橱窗等户外 POP，及放在桌上、贴在墙上的菜单等户内 POP。

#### (1) POP 广告的功能

POP 广告所具有的功能如表 5-6 所示。

表 5-6 POP 广告的功能

序号	功能	例示
1	塑造形象	例如，具有爵士、摇滚音乐风格的餐饮店可采用唱片封套进行装饰
2	推荐店中的商品	利用 POP，可向顾客推荐该店的独特菜品
3	推荐新推出的商品	配合 POP，用赏心悦目的图案推荐新产品，引起顾客对新产品的兴趣

4	开展促销活动与优惠服务	当餐饮店开展促销活动,或提供杂志、书籍阅读等服务时,应当多运用 POP 广告
5	促进追加餐饮消费	POP 广告最适合促使顾客追加餐饮消费,另外,追加餐饮给予折扣优惠,也可以利用 POP 进行宣传

## (2) 注意事项

### ① POP 广告的数量

POP 广告太多,会破坏店中的气氛,减弱广告效果。所以务必运用 POP 广告注意集中焦点,仅选择重要的商品及基本菜单加以展示。

### ② 张贴位置

POP 应该张贴在全店都能看到的位置,才能最大可能地发挥 POP 的广告效力。但千万不可张贴在有碍行动的位置,这样反而会引起顾客的厌恶,需特别加以注意。

### ③ 全体员工参与 POP 制作

尽量让全体员工参与 POP 的制作,借这一机会,员工可以重新发掘本餐饮店的特色。

## 2. 快讯商品广告

快讯商品广告(Direct Maie,缩写为 DM),是指通过邮寄、赠送等形式,将宣传品送到消费者手中、家里或公司,是一种成本较高的广告形式。

### (1) DM 广告的特色

① 以特定人物为对象,有针对性地进行宣传。

② 可以自由发挥想象力,对作为广告载体的明信片或信封函件进行设计,表现该店的特色、风格。

③ 具有收集顾客意见的附加功能

借由复函回收的问卷调查,可了解顾客意见与需求。

④ 可自由选择宣传的适当时机,只要邮递不延误,可以保证 DM 如期送达至对方手中。

### (2) DM 广告的时机

寄发 DM 广告的时机如表 5-7 所示。

表 5-7 DM 广告的时机

序号	时机	具体操作
1	开业、重新装修开张之前	充分调动店主及员工的社会网络关系,广泛寄发 DM 广告
2	特殊节日或主题活动	(1) 举办周年庆或开展节日特别活动 (2) 组织摄影展、品尝大会等活动
3	推出新产品或新服务项目	推出新式菜肴、新服务项目时,均可运用 DM 广告引发顾客“尝鲜”的兴趣
4	寄发祝贺 DM	(1) 祝贺生日 (2) 结婚纪念日 (3) 新生入学
5	时令	(1) 春夏秋冬的时令问候 (2) 当月问候

6	开业时惠顾的顾客或参加活动的顾客	于一周后寄发 DM 表示感谢
---	------------------	----------------

### 3. 网络营销

#### (1) 电子优惠券

电子优惠券就是商家在网上发布,以电子文本和图片形式存在的一种打折优惠信息或优惠券,区别于印刷的优惠券,电子优惠券可以从官方网站上直接打印。

#### (2) 电子口碑卡

电子口碑卡是由阿里巴巴旗下的生活消费指南平台口碑网推出根植于手机的非实物优惠打折卡。

餐饮店只要在口碑网上注册,消费者就可以通过口碑网了解到该餐饮店的相关信息。现在北京、上海、深圳、武汉、成都等大城市都有自己城市的口碑网。

消费者只需要发送一条短信就可以直接获取到口碑卡卡号,结账时出示口碑卡卡号便可以获得优惠。

## 1-5.5 宴会营销内容解读

### 1. 宴会营销的重要性

对餐饮店来说,宴会是一个重要的营销项目,宴会厅和多功能厅不仅在人员配备上占有优势,其面积也几乎占了餐饮店面积的 35%~50%。

### 2. 宴会预订

#### (1) 宴会预订的优点

- ① 可以收取一定的预付金作为流动资金,用于采办原料和其他开支。
- ② 可以确定规模和控制成本。
- ③ 可以确定宴会所需的服务人员数量,以便合理安排人力、控制劳动成本。
- ④ 可以确定物品的费用(有些物品可租用,以减少支出)。

#### (2) 宴会预订的方式

一般来说,宴会预订的预定方式有以下几种。

- ① 私人或企业派专人来店面议预订事宜,预订时交纳订金。
- ② 顾客通过电话进行预订。
- ③ 顾客通过信函进行预订。
- ④ 顾客通过传真进行预订。
- ⑤ 顾客委托餐饮店工作人员代为预订。
- ⑥ 政府有关部门的指令性预订。

#### (3) 宴会预订资料要求

##### ① 书面资料

餐饮店应从顾客预订的方便性、本店经营管理的系统性两个方面进行考虑,根据实际需要,编制一套供顾客咨询了解的书面资料。其内容应包括以下几个方面。

- A. 中西餐宴会、酒会、茶话会等宴会类型的费用标准。
- B. 高级宴会人均消费起点标准。
- C. 大型宴会消费总金额起点标准。
- D. 各类宴会可供选用的菜单。
- E. 各类宴会可供选用的酒单。
- F. 不同费用标准的宴会相对应的服务规格。

- G. 不同费用标准的宴会相对应的配套服务项目。
- H. 中西餐宴会、酒会的场地布置、环境装饰和桌（台）型布置的实例图。
- I. 宴会中主要菜点和名酒的介绍及实物彩色照片。
- J. 宴会预订金的收费标准。

② 预订用表

宴会预订还需要准备整套表格，可分一般性小型宴会、酒会预订用表，大型或中型宴会、酒会预订用表，餐饮店有关工作人员工作用表。具体如表 5-8 所示。

表 5-8 一般性小型宴会、酒会预订用表

宴会日期		时间	
联系人姓名		电话	
地址或酒店房号		邮政编号	
人数或桌数		每人（台）标准	
有何忌食			
宴会厅要求			
付款方式		预订金	
处理情况			
预订日期：			承办人：

表 5-9 大型或中型宴酒会预订用表

预订日期		预订人姓名	
地 址		传真·电话	
单 位		酒店房号	
宴会名称		宴会类别	
预算人数		保证人桌（台）数	

宴会费用标准			食品人均费用	
			酒水人均费用	
具体要求	宴会菜单		酒 水	
	宴会布置	台 型 主桌型 场 地 设 备		
确认 签字		结账 方式		预收 订金
处理	承办人：			

表 5-10 宴会预订单

年 月 日

星期 (午) (晚)

楼层	厅(房)号	主办单位或 主办人	人数和桌数	开宴时间	宴会管理
制表人			审定人		

分送部门	
------	--

(4) 宴会预订的程序

① 顾客咨询

一般情况下,宴会的举办者会通过电话向餐饮店咨询一些事项,餐饮店一定要予以热情的解答,并且可以再进一步邀请顾客来餐饮店面议有关事项。

② 了解

餐饮店工作人员应该向顾客了解所有同宴会有关的要求,如举行宴会的日期、参加宴会的人数、宴会的形式、每人的消费标准,以及所需提供的额外服务和物品,如专门的迎宾员、横幅、音响系统和鲜花等。

如果顾客已决定预订,可将这些信息直接记入宴会登记本,这样可防止该宴会预订与其他宴会预订发生场地或日期上的冲突。对未定下来的宴会,要与举办者保持联系,以求得最终的确定。

对已确定预订业务的顾客同样需要保持联系,以便及时了解人数、日期的变更信息。如果顾客取消预订,则应态度温和地了解预订取消的原因。

(5) 签订合同

大型宴会的预订,必须由餐饮经理与顾客签订合同。合同中要明确双方的权利和义务,所有经双方同意的特殊要求的项目也要记入合同。签订合同后,通常应收取一定比例的预付金。若举办者临时取消宴会,则根据合同规定将全部预付金或部分预付金交还顾客。收取预付金及退回预付金的数目一般由餐饮店根据具体情况而定。以下为读者提供一份订席合约(表 5-11),仅供参考。

表 5-11 订席合约书

日期: 年 月 日

单号:

顾客名称/宴会名称:				
宴会日期:			电话:	
公司地址:			传真:	
会议	场地:		宴会	场地:
	时间:			时间:
场租:		器材:		若要求使用特定厅、房,依厅别限定最低消费额,消费额仅指餐费,不含饮料及 10%服务费
投影机	台	幻灯机	台	
电视机	台	录像机	台	
单枪投影机	台	屏幕	台	
其他:				餐费 +10%服务费(每桌/每位)
				饮料: <input type="checkbox"/> 大型酒席计价 <input type="checkbox"/> 一般酒席计价 <input type="checkbox"/> ××啤酒 <input type="checkbox"/> 其他
宴会摆设及相关事项:				

<p>合约事项：</p> <p>(1) 宴会的确认桌（人）数应于一星期前予以确定，且确认的桌（人）数不得低于订席保证金单所签订的保证桌（人）数。</p> <p>(2) 宴会结束后，若实际用餐的桌（人数）未达确认桌（人）数时，本酒店仍按确认桌（人）数收费。未消费的桌数，顾客可于两周内进行补消费，若未消费桌数超出确认桌数的 1/10 时，则超出的桌数须半价赔偿，且不得补进行消费。</p> <p>(3) 凡喜宴的账款，请于宴会结束当天以现金或银行支票付清。</p> <p>(4) 如因故取消订席，所支付的定金不予退回；若于宴会举行日前一星期才取消者，应补偿本酒店的损失（保证消费额的一半）。</p> <p>(5) 各种类型的宴会均严禁携带外食，自备酒类则酌收开瓶费。</p> <p>(6) 婚宴请自备喜糖（请勿携带瓜子）、签名簿、礼金簿。</p> <p>(7) 布置花卉时，请将塑料布铺设于地毯上，以防水渍及花草弄脏地毯。</p> <p>(8) 不得在活动场地燃放爆竹、烟花等易燃物，且不得喷洒亮光片等吸尘器无法清除的物品。</p> <p>(9) 布置会场时，严禁使用钉枪、双面胶、图钉、螺丝等任何可能伤害会场装潢设备的物品。活动结束后应保持会场的完整，如损坏本酒店的装潢或器材等设备，应负赔偿责任。</p> <p>(10) 因活动需要所运来的各项器材及物品，本酒店仅提供场地放置，恕不负看管责任。</p> <p>(11) 宴会所需的电器设备，请事先协商安装事项。电费依现场实际配线状况及用电量收费，会前进场布置及电路配置请于两周前告知，以便配合。</p>			
定金金额：	<input type="checkbox"/> 现金	<input type="checkbox"/> 汇款	<input type="checkbox"/> 刷卡
	<input type="checkbox"/> 支票	卡别：	
宴会付款方式：	<input type="checkbox"/> 现金	<input type="checkbox"/> 签单	<input type="checkbox"/> 刷卡
			<input type="checkbox"/> 其他
顾客签名：	订席专员：	出纳：	总出纳：

第一联：（白）订席组留存  
 第三联：（绿）外场留存  
 第五联：（红）总出纳留存

第二联：（黄）顾客留存  
 第四联：（蓝）出纳留存

### 3. 宴会服务控制

#### (1) 场地计划

在签订合同后，对大型宴会而言应当画出宴会的场地安排图。这些安排图应送至各有关部门，并对顾客开出宴会通知单。宴会通知单也称为工作指令，它是根据合同制定的，是提供食品饮料和安排员工工作的依据。某些规定详细的合同复印件也可作为宴会通知单使用，但应将价格栏删去。

#### (2) 细节安排

宴会开始前的一周时间内，餐饮店经理与顾客应共同确定宴会的所有细节安排，餐饮店应购买好所有必需的食品材料，并租用某些所需器材或物品。

根据宴会通知单制定宴会的工作程序表，将其分别送至财务、厨房、总台及其他有关部

门。

### (3) 宴会时间控制

在宴会预订阶段，餐饮店应向预订者询问宴会时间要求，并在登记本上注明，以便服务人员控制服务速度。一般情况下，普通宴会控制在一个半小时左右。

### (4) 预备会议

在宴会前几天，餐饮店应召集有关人员参加会议，明确所有人员在宴会中的任务，并安排好所有的细节问题。

### (5) 收款

在合同中应注明收款的期限和方式。国家、地方税收额也应注明，但不必预先通知顾客。餐饮店收取的额外服务费则应事先通知顾客。

## 4. 宴会结束后的工作

### (1) 追踪反馈

宴会结束后，应当以文字的形式咨询顾客的意见，这将加深餐饮店与顾客之间的感情，为日后的合作打好基础。

### (2) 归档

建立一定形式的档案系统，可为今后的营销业务提供参考资料。

## 1-6.1 餐饮店家具的配备与布置内容解读

### 1. 餐饮店家具的种类

#### (1) 餐桌

餐桌的种类具体如表 6-1 所示。

表 6-1 餐桌种类

序号	类别	适用范围
1	方桌	有 4 人和 8 人之分，一般餐饮店以 4 人方桌为主
2	长方桌	有 2 人、6 人、8 人等类型，常用于西餐位
3	圆桌	大型圆桌，主要用于宴会

#### (2) 餐椅

##### ① 靠背椅

主要有整体式和折叠式两种，一般高级的风味餐饮店及小餐饮店多选用整体式餐椅，多功能餐饮店或一般性餐饮店则适合选用折叠式餐椅。

##### ② 围坐式餐椅

该餐椅一般为软面，适合于比较高级的餐饮店。

##### ③ 酒吧凳

酒吧凳适合于各种餐饮店。

#### (3) 落菜台

落菜台就是工作台、服务桌，是服务员配对酒水，制作作料的工作台，也是上菜时的落台。落菜台一般摆在进菜一方的墙边，大型餐饮店如设两个落菜台，则应该对称摆放在餐饮店两头或两边的墙边。

#### (4) 衣帽架

普通餐饮店一般配备有衣帽架或衣帽钩，较高级的餐饮店还应配备衣帽间。衣帽钩通常安装在餐饮店四周墙壁上，与餐桌（台）对应编号。

#### （5）酒柜

酒柜是餐饮店必不可少的一种家具，一般摆放在餐饮店醒目处，便于顾客观赏和挑选酒水。

#### （6）屏风

屏风是餐饮店的一种装饰性家具，可以美化餐饮店环境。

#### （7）餐具柜

餐具柜是餐饮店厨房必备家具，用来存放碟盏、刀叉等小型餐具。

### 2. 餐饮店家具摆放

餐饮店家具可以通过对款式类型和组合，布置成各式各样的风格。

#### （1）布置方法

一般的布置方法是结合餐饮店特有的主题装饰风格，布置成固定式的固定座位和具有活动性的散座。

#### （2）不同位置的座位布置

① 沿墙和凹龛的座位宜布置成沿墙餐座。

② 餐饮店中央位置的一般为散座。

#### （3）家具风格

家具风格可以丰富多样，但应该与餐饮店的整体风格相一致。

## 1-6.2 照明布置内容解读

### 1. 餐饮店灯具的种类

餐饮店灯具的种类较多，常见的有吊灯、吸顶灯、宫灯、壁灯等，但运用较多的是吊灯、壁灯。具体如表 6-2 所示。

表 6-2 餐饮店灯具

序号	类别	适用范围
1	吊灯	具有民族风格的餐饮店
2	壁灯	没有吊灯设备的小餐饮店
3	暗灯	一般布置在较低矮的餐饮店

### 2. 餐厅灯光的运用

#### （1）宴会厅

目前宴会厅往往同时兼作多功能大厅，具备举办大型宴会、国际会议、展览、小型演出、舞会等功能。

##### ① 照明要求

要求具有足够的照度，并且要求整个大厅的亮度要比较均匀。

##### ② 造型与材质要求

灯具造型以典雅大方为好，材质以透明水晶玻璃或者白色磨砂玻璃为佳。

#### （2）中餐厅

中餐厅要求灯光辉煌，采用金黄或红黄的光色最能达到这一效果。

### ① 一般的中餐厅

灯具造型要带有传统风格，采用金漆、朱红、大红、橙黄等明亮色调。大多采用暴露的光源以及有意造成的轻度暗光，可以营造欢乐、热烈、华丽的气氛。

### ② 园林式中餐厅

照明设计要和室内环境设计结合起来，以创造幽雅闲适的进餐环境。

### (3) 西餐厅

西餐厅的照明适宜偏暗，光线要柔和，光色要温暖。

### (4) 酒吧

酒吧的照明方式更应注意与酒吧的整体风格与氛围相协调。

## 1-6.3 装饰品陈列内容解读

### 1. 绘画

可以用于餐饮店装饰的绘画品种很多，如国画、油画、水彩画、装饰画等，但是主要选用的品种是国画和水彩画，内容以山水、花鸟为主。

在选择和悬挂绘画时要注意以下事项。

(1) 要根据墙面艺术的需要和经济实惠的原则选择绘画的品种、质量和数量。

(2) 当悬挂多幅绘画时，绘画品种和内容应有区别，不宜雷同。如果主墙悬挂大幅山水水彩画，其他墙面可悬挂广告画或选择其他墙饰品种。

(3) 绘画的内容应根据季节的变化和宣传的需要适当更换，比如在冬季可悬挂描绘春暖花开的绘画，而在夏季则可悬挂描绘小溪流水的绘画。

(4) 绘画的选择要注意大小得体，与墙面积、家具的大小、高低相适应。规模较大的餐饮店可以悬挂名川大山等大幅绘画，小餐饮店则适合悬挂比较娴雅秀丽的花、鸟画。

(5) 挂画时，需要注意使画面高低适宜。国画要求挂得略高一些，适合近看的工笔画则挂得略低些。挂画的部位要根据墙面结构、家具的高度和画的内容来确定。

### 2. 挂屏与壁饰

挂屏的种类比较多，比较常见的有刺绣、木雕等。壁饰主要有壁毯、民间艺术品和生活日用品等。

餐厅墙面装饰应力求简洁，要少而精。

### 3. 鱼缸

在餐饮店的大厅里摆放鱼缸，可以使店内气氛静中有动。餐饮店装饰鱼缸通常选用大玻璃柜式鱼缸，缸内缀以碧绿的水草与色彩鲜艳的金鱼、热带鱼相称。

## 1-6.4 绿化装饰内容解读

### 1. 盆景

盆景艺术的主要特点是把大自然中的四时景色浓缩于一盆，是一种重要的观赏艺术品。盆景可分为树桩盆景及山水盆景两大类。

#### (1) 树桩盆景

##### ① 特点

以观赏植物的根、干、叶、花为主，其特点是基于干粗矮、枝叶细小、根枝虬曲、姿态苍老。

##### ② 树种

具备上述生长特点的树种有石榴树、桧柏、福建茶树等。

③ 形态

形态有直干、蟠曲、横枝、悬枝、丛枝、连根等。

(2) 山水盆景

① 特点

以观赏山石为主，常采用色泽秀美、形态奇特、纹理清晰、易于雕琢、吸水性好、易长青苔的石头。

② 石头种类

种类有太湖石、钟乳石、砂积石、珊瑚石等。

③ 形态

常见的形态有孤峰式、重叠式、疏密式等，常缀以亭榭、小树、苔藓，构成雅致的山水景观。

(3) 陈设要点

① 必须把景和盆及其托架视为一个整体，统一考虑它的艺术效果。

② 可以置于台、几、架上等引人注目的地方，也可置于餐厅入口或墙角一隅等处。

③ 注意应留有足够空间、适宜的尺度和适当的日照来显示其艺术效果。

2. 盆栽

(1) 表现形式

盆栽的表现形式因花木本身特点而定，一般可分为观花、观叶和观果三个类型，具体如下表 6-3 所示。

表 6-3 盆栽的表现形式

序号	特点	品种
1	观花	(1) 花色艳丽，如大丽花、美人蕉等 (2) 花形奇特，如荷包花、菊花等 (3) 花味芬芳，如兰花、茉莉花等
2	观叶	(1) 枝繁叶茂、叶片青翠，如广东万年青、菖蒲等 (2) 叶型奇异，如龟背、变叶木等
3	观果	叶茂果盛，丰硕肥满，如金桔、冬珊瑚等

(2) 陈设要点

① 餐饮店宜陈设大型盆栽，采用对称布局，寓迎送宾客之意。

② 在餐饮店的重要厅室，如宴会厅、餐厅等处，要充分运用盆栽陈设艺术以美化室内环境。

(3) 造型

盆栽的花盆以造型稳重、色彩素雅、装饰简朴的陶盆和瓷盆为宜，这样的花盆能起到映衬和烘托盆中花木的作用。

### 1-6.5 插花装饰内容解读

1. 插花的种类

(1) 桌花

桌花一般用盘花，但不宜插得过高、过大，过高会挡住用餐者的视线、妨碍用餐者谈话交流；过大则影响餐具和菜肴的摆放。

桌花的大小由台面面积、餐厅布置、围坐人数等因素决定。花器采用玻璃钵或陶瓷食器等。

### (2) 花篮

花篮是用于迎宾、庆典、西式酒席等礼仪活动的陈设，其构图形式多种多样，但以规则构图为主，造型要简洁、大方、美观，常见造型有三角形、半圆形和放射形等，具体如表 6-4 所示。

表 6-4 花篮制作的具体要求

序号	类别	具体要求
1	规格	(1) 大型、中型、小型三种，可根据具体环境条件选用 (2) 花篮篮筐多为柳条编制，也有用塑料或竹编的 (3) 色泽以本色为佳
2	花材	棕榈、唐菖蒲、火鹤、菊花、月季、热带兰、蜈蚣草、绣球松、天冬草
3	花器	中型柳编花篮、花泥
4	制作方法	(1) 将花泥置于篮中，插入棕榈定型 (2) 插入衬叶和外圈花卉 (3) 插摆内部花卉并修饰

### (3) 果蔬造型

用蔬菜、水果、花枝搭配在同一花器里的造型，称之为果蔬造型。

#### ① 选材

果蔬造型的选材比较广泛，西瓜、菠萝、葡萄、香蕉、杨梅等鲜果均可应用，番茄、青椒、黄瓜、萝卜等鲜蔬也可应用。

#### ② 造型

果蔬配以各种花材、枝叶以及贝壳、珊瑚等即可组成生动的造型。

#### ③ 花器

花器可以选用茶盘、草篮等浅盘类器皿。

### 2. 插花的摆设

(1) 插花必须与四周的环境相协调。

(2) 室内陈设的插花应注意摆放的位置和角度。

① 直立式、倾斜式构图的适宜平视观赏，应摆放在餐桌和酒柜等中等高度的家具上。

② 下垂式构图宜仰视观赏，应摆放在橱柜、几架等较高的家具上。

③ 适宜俯视观赏的插花应摆在茶几等较低的家具上。

④ 适宜四面观赏的圆形、半圆形和塔形插花，则应摆在餐桌台面上。

(3) 插花与观赏者应保持适度的距离间隔。

### 3. 插花运用的注意事项

餐桌布置用的插花，应根据季节特点、节日习惯和接待对象来确定。插花应追求神形兼备，富有艺术魅力。插花时应注意以下几点。

(1) 应突出插花的主题。插花时应尽量突出 1~2 种主要花材，如选用玫瑰，就不要再选用郁金香；选用牡丹，就不要再选用水仙等。不同品种的花插在一起，主花宜选用色深的，配花及枝叶宜选用淡色的。

(2) 插花要有协调感和立体感之美。

(3) 要注意花器与花型的配合

① 注意花色与花器的协调，一般来说凡艳丽的花均应配素雅的花器。

② 注意花型与花器的搭配，通常花型的大小是花器的二倍或二倍半，也有以大于花器数倍的姿态来突出花型的，花器的形状应与花型相协调，比如，高长的花器适合插垂态型的花，圆形花器适合插有点棱角的花，角形花器适合插具有柔和曲线形的花。

### 1-7.1 食材选购标准内容解读

#### 1. 大米

(1) 米粒均匀饱满、完整、坚实。

(2) 光洁明亮，无霉点、石粉、砂粒、虫等异物。

(3) 愈精白者，维他命 B 愈少，故宜选用胚牙米。

#### 2. 面粉

(1) 粉质干松、细柔而无异味。

(2) 根据蛋白质含量的不同分为不同的种类，其特点和适用范围具体如表 7-1 所示。

表 7-1 面粉特点和适用范围

序号	类型	特点	适用范围
1	低筋	蛋白质含量低，颜色最洁白，紧握后较易成团	小西点及蛋糕
2	中筋	蛋白质介于高、低筋之间	面条
3	高筋	蛋白质含量最高，其色微黄，紧握不易成团	面包

#### 3. 奶类

不同奶类的质量标准如表 7-2 所示。

表 7-2 奶类的质量标准

序号	类别	质量标准
1	奶粉类	(1) 乳白色、不成块状的粉末 (2) 罐制或不透明袋装的产品外观必须标识清楚容量、品牌、厂址及生产日期等
2	鲜奶类	(1) 鲜奶味鲜美，且有乳香，色白 (2) 乳水油腻而不结块 (3) 注意制造日期、厂商销售期间的存放方式与储藏温度控制等情形 (4) 须经卫生检验机构检验合格

#### 4. 肉类

不同肉类的质量标准如表 7-3 所示。

表 7-3 肉类的质量标准

序号	类别	质量标准
1	畜肉类（牛猪肉）	（1）猪肉的瘦肉部分为粉红色，肥肉部分为白色，指压有弹性，表面无出水现象 （2）牛肉的瘦肉部分呈桃红色，肥肉部分呈白色，牛筋为浅黄色 （3）病畜肉上常有不良颗粒，瘦肉颜色苍白；死畜肉呈暗黑色或放血不清有瘀血现象
2	禽类	（1）活的家禽类，头冠鲜红挺立，羽毛光洁明亮，眼睛灵活有神 （2）杀好的家禽类，以外皮完整光滑、整体肥圆丰满者为佳
3	内脏	（1）肝应呈灰红色、筋少、有弹性、无斑点 （2）猪肚应肥厚、色白、表面光亮、无积水

#### 5. 水产类

不同水产类的质量标准如表 7-4 所示。

表 7-4 水产类的质量标准

序号	类别	质量标准
1	鱼类	（1）鳞片整齐而完整 （2）眼睛明亮、呈水晶状 （3）鱼鳃鲜红，鱼肚坚挺而不下陷，鱼身结实而富有弹性 （4）具有自然的鱼腥味而无腐臭味
2	虾类	（1）虾身硬挺、光滑、明亮而饱满 （2）虾身完整，头壳不易脱落 （3）具有自然的虾腥味而无腐臭味
3	蟹类	（1）蟹身丰满肥圆 （2）蟹眼明亮、肢腿坚挺、胸背甲壳结实而坚硬 （3）腹白、背壳内有蟹黄
4	蛤蚌螺类	（1）外壳滑亮洁净 （2）外壳互敲时，声音清脆，无腐臭味

#### 6. 蛋类

蛋类的质量标准如下所示。

##### （1）鲜蛋类

- ① 鲜蛋外壳粗糙无光泽，并且清洁无破损。
- ② 以灯光照射，其内应透明、无混浊或黑色。
- ③ 蛋气量要小，用手摇之无震荡之感。

- ④ 放入盐水中能够下沉。
- ⑤ 蛋打开后，蛋黄丰圆隆挺，蛋白透明、包围于蛋黄四周而不流散。

(2) 皮蛋类：外壳干净无黑点，轻敲两端时，有弹性震动感。

#### 7. 蔬菜水果类

蔬菜应叶绿鲜美完整，茎直无断结实，马铃薯无芽。水果应外表光亮结实，水分多，不宜过生或过熟。

#### 8. 罐头类

- ① 包装完整，瓶盖平整不向外突出。
- ② 标识清楚容量品牌、厂址及生产日期等。

#### 9. 调味品

不同调味品的质量标准如表 7-5 所示。

表 7-5 调味品的质量标准

序号	类别	质量标准
1	食用油类	(1) 固体猪油以白色、无杂质且具有浓厚香味者为上品 (2) 液体油则以清澈、无杂质及异味者为佳
2	酱油类	有品牌、经卫生检验并具有明显标示、具有豆香味、无杂质及发霉者
3	食盐	色泽光洁、无杂质、干松
4	味精	色泽光洁、无杂质、干松
5	食醋	种类繁多，有清纯如水者，也有略带微黄者，光洁、清澈、无杂质
6	酒类	烹调用酒大多以黄酒、高粱酒、米酒居多，宜选用清澈、无杂质者
7	糖类	干松而无杂质

### 1-7.2 食材管理内容解读

#### 1. 验收

##### (1) 验收的种类

食材验收大体上来说可分为四类，具体如表 7-6 所示。

表 7-6 验收的种类

序号	标准	类别
1	以权责来区分	(1) 自行检验，由买方自行负责检验工作，大部分餐饮店均以此方法进行 (2) 委托检验，由于距离太远或本身欠缺此项专业知识，而委托公证机构或某专业检验机构进行检验。国外采购或特殊规格采购适用此种检验方法 (3) 工厂检验合格证明，由制造工厂出具检验合格证明书
2	以时间来区分	(1) 报价时的样品检验

		(2) 制造过程的抽样检验 (3) 正式交货的进货检验
3	以地区来区分	(1) 产地检验，于食材制造或生产场地就地检验 (2) 交货地检验，交货地点有买方使用地点与指定卖方交货地点两种，依合约规定而定
4	以数量来区分	(1) 全部检验，一般较特殊且贵重的物品均以此法进行，又称百分之百检验法 (2) 抽样检验，抽样检验即就每批物品中挑选具有代表性的少数物品为样品来加以检验

## (2) 验收的原则

### ① 制定标准化规格

在制定规格时，既要考虑到供应商的供应能力，又要考虑交货后是否便于检验，规格的制定与审查应逐步实现合理化、标准化，验收工作才能有合理的标准可循。

### ② 合约条款应明确

规格涉及食材质量优劣与价格高低，不能有丝毫含糊，需进行详细明确的规定，必要时应附详细说明，以免发生误会。至于买卖完成后，于合约内也应该对规格进行明确，使交货验收时，不致因内容含糊而产生纠纷。

### ③ 设立健全的验收组织

设立专门的验收组织，设计出一套完整的采购验收制度，同时对专业验收人员实施培训，使其具有良好的职业操守以及丰富的知识，能够严密监督考核，发挥验收人员应有的作用。

### ④ 采购与验收工作严格划分

直接采购员不得参与验收的工作。一般物料的质量与性能，由验收人员负责，料的形状、数量则由收料人员负责。

### ⑤ 讲求效率

验收工作应力求迅速，讲求效率。

## (3) 验收的方法

### ① 一般验收

一般验收，又可称为目视验收，凡可用一般度量衡器具依照合约规定的数量予以称量或点数的物料均适用这一方法。

### ② 技术验收

凡物料非一般目视方式所能鉴定者，需由各专业技术人员利用专业仪器进行技术鉴定，此法称为技术验收。

### ③ 试验验收

试验验收通常是指某些特殊规格的物料需通过技术上的试验，或需专家复验方能决定其质量或性能的验收。

### ④ 抽样检验

凡物料数量庞大，无法逐一检验，或某些物品一经拆封试用即不能复原的，均应采用抽样检验的方法。

## (4) 验收的目标

① 确保交货的数量符合订货数量，不仅包括所有的进货必须过磅或点数外，还包括进货必须与订货人员所下的订单相符。如果存在差异，则必须立即反映给相关负责人员，进行追踪或做必要的处理。

② 确保交货的质量与采购签订的条件、公司认定的品质规格相一致，严格质量管理，除了能确保质量外，对供应商也是一项约束，同时可增加采购人员未来与供应商进行谈判的筹码。

③ 确认进货单据上的单价与采购人员所议定的价格相同。

#### (5) 验收的职责

验收是物料进入前必经的过程，收料工作是否迅速与顺利，对食品烹饪加工的产销效率影响极大，餐饮店店长应该指定专人负责这一工作，并明确验收的职责。

- ① 负责物料进货验收工作。
- ② 核对物料的规格与数量。
  - A. 如条件不符，依合约处理。
  - B. 交料不符，应通知供应商。
  - C. 质量不符，要求退回或减价。
  - D. 价格不符，要求更正发票。
  - E. 收料多于订货数量，退回或暂收。
  - F. 收料少于订货数量，补送或更正。

③ 填写验收报告单。

#### (6) 验收程序

##### ① 验收前的准备

收货质量管理人员在工作之前须先了解货物的采购规格、交货数量与到货时间，同时准备合格的验收工具，以点收货品的数量与质量。

##### ② 检查质量规格

货物到达时，验收人员依订货单确认货物的质量规格符合要求。

质量验收的检查方式，可分全数检查（重要物料）或抽样检查（次要物料），要注意的是，生鲜或冷冻食品的检查须小心且快速进行，以避免因检查费时而发生耗损。

##### ③ 数量检查

当质量规格经确定后，依订货需求数量对进货数量加以点收，如无误，则填写单据后，即可进行入库或交予使用单位。

##### ④ 填写验收报告表

验收完成后，应立即填写验收报告表，报告表如表 7-7 所示，验收报告一般一式四份。

会计留存一份作付款依据，使用单位留存一份，以便了解进货与库存情形，以备配餐参考，采购、仓库也各留存一份，作为工作的准据。

表 7-7 验收报告表

来源	编号	订货日期	收货日期	物品名称	订货数量	实收数量	规格	单位	价格	备注	验收员


(7) 验收的基本要求  
验收的基本要求如表 7-8 所示。

表 7-8 验收的基本要求

序号	类别	基本要求
1	包装	包装的完整性，如有无破损、挤压或遭开封过
2	气味	正常新鲜的食物都有其特定的气味，验收时可从气味上判定其品质是否异变
3	色泽	色泽也是判定食物质量的一个方式，验收人员可多学习这方面的专业知识
4	温度	食物类物料对温度差异的敏感度与要求很高，适宜的低温配送与储存，对食物运送过程中的质量维持非常重要
5	外观	通过外观确认其质量
6	口感	某些特定的可食性物料，用其他方式无法确认其质量时，试吃可能是最有效的方式
7	制造标识	产品必须是出自于较具规模与品牌形象的供应商，才具有参考价值
8	有效期限	有效期限的确认，必须和订货数量的预估使用期限相配合

(8) 验收的处理

① 验收一定要做记录

食材验收的目的就是要确切知道所采购的食物及其价格是否合乎要求。所以除非验收人员对物料的辨别非常熟练且精确，否则无法担任此项工作。

验收物料时，如果物料用箱子包装，应打开箱子逐一查收，并记录品种、采购日期、重量等，再于物品上贴上标签，上面写明品名、载售货处、收货日期、重量、价格。如购进肉类、水产类及家禽等，都需附上双联式的签条，其上写明售货厂商、单价、重量、总价、收货时间，一联交厨房参考，另一联交成本控制员。

标签或签条对于食材管理的好处有如下几点。

- A. 由于记有购买时的价格，签条传到成本控制品手中时，可据此控制菜肴的成本。
- B. 由于记有购买的时间，签条上的日期可作为新鲜度管理的凭据，通常是采用“先进先出法”，避免其储存过久未加使用而造成过期耗损。
- C. 可带来记账时的便利，食材记账有明确的资料可以查询，不必常常盘点存货。
- D. 可以迅速实施存货的清点，通常存货每周清点一次，每月还要有一次彻底的清点，使用签条可以简化清点存货的手续，只需将重量价格等信息迅速转抄到存货清单上。

② 验收数量不符的处理

数量不符可能是数量富余，也有可能是数量不足，当货量富余时，应拒收富余部分，请送货人员送回，单据上填写实际收货数量；当货量不足时，则应立即通知订货、采购、仓管及使用单位各相关人员做必要的处理。

另外需注意的是，一旦发生验收数量不足时，应当切实维持“一笔订货单、一次收货运作”的原则，把补货视为另一笔新订单，如此才能确保账面与实际物料一一对应，减少人为的疏失与弊端。

### ③ 验收质量不符的处理

当质量不符时，非食品类可以退货方式处理，若为不宜久储的物品，可与送货人员确认后请其带回，因为质量不符退回原供应商而产生物料数量的不足，可请订货或采购人员重新进行补订货。

### ④ 损坏品及退货处理

#### A. 损坏品处理规定

食材或用品由于质量不良、储存不当、制作过程错误或其他因素，造成腐败、过期、毁损等，并因此产生坏品，应由各使用单位依事实随时填报“物品耗损报告表”，并由所属单位主管负责查证并签名，购入时价由会计组查核填写，并做相关的账务处理。

#### B. 退货处理

餐饮业由于其采购及验收程序严谨，在验收过程当中，一旦发现瑕疵品即予拒收，所以退货的情形不多见。

不过如果因为储存管理不良或销售预估错误，造成某类食材数量过剩或即将到期，餐饮店大都会以推出特餐或改变制作方式来促销。例如，牛排销路不佳，厨师便可将其蒸熟剁碎做成牛绒浓汤，随餐附与客人，或加强促销牛排特餐，以降低牛排逾期报废的耗损。

餐厅对于退货的最好对策是防患于未然，强化采购、验收、储存及损耗管理，杜绝损坏品、不良品的产生，进而防止“退货”的发生。

## 2. 食材的储存方法

### (1) 淀粉类食品

- ① 保存在密闭、干燥容器内，置于阴凉处。
- ② 存放时间不宜过长，以免虫害及发霉。
- ③ 生薯类用纸袋或多孔塑胶袋套好存放在阴凉处。

### (2) 油脂类

- ① 勿让阳光照射，勿放在火炉边，不用时罐盖盖好，置于阴凉处，储存时间不宜过长，最忌高温与氧化。
- ② 用过的油须过滤，不可倒入新油中；颜色变黑，质地黏稠，混浊不清而有气泡的，不可再次使用。

### (3) 蔬菜类

- ① 除去败叶、尘土及污物，保持干净，用纸袋或多孔的塑胶袋套好，放入冰箱或置于阴凉处，趁新鲜食用，储存愈久，营养损失愈多。
- ② 冷冻蔬菜可按包装上的说明使用，不用时保存在冰冻库，已解冻的不能再次冷冻。
- ③ 保存在冷藏室中且未清洗过的蔬菜，可存放5~7天；清洗过沥干后的，可存放3~5天。

### (4) 腌制食品类

- ① 开封后，如发现变色变味或组织发生改变的，应立即停止使用。
- ② 先购入的置于上层，以便于取用，又避免虫鼠侵害。
- ③ 储存在干燥阴凉通风处或冰箱内，但不要储存太久，应尽快用完。

### (5) 水果类

- ① 先除去尘土及外皮污物，保持干净，用纸袋或多孔的塑胶袋套好，放入冰箱或阴凉处，趁新鲜食用，储存愈久，营养损失愈多。
- ② 去果皮或切开后，应立即食用，若发现质量不良，即停止食用。

③ 水果榨汁后，维生素容易被氧化，应尽快饮用。

(6) 鱼、肉类

鱼、肉类的储存方法如表 7-9 所示。

表 7-9 鱼、肉类的储存方法

序号	类别	储存方法
1	鱼	(1) 除去鳞鳃内脏，冲洗清洁 (2) 沥干水分，以干净塑胶袋套好 (3) 放入冷藏库（箱）冻结层内
2	肉	(1) 肉和内脏应清洗，沥干水分，装于干净塑胶袋内，放在冷藏库（箱）冻结层内 (2) 绞肉时，应将整块肉清洗沥干后再绞碎，视需要分装于干净塑胶袋内，放在冷藏库（箱）冻结层 (3) 置于冷藏层的时间最好不要超过 24 小时 (4) 解冻过的食品，不宜再冻结储存

(7) 豆类、奶类、蛋类储存法

豆类、奶类、蛋类储存方法如表 7-10 所示。

表 7-10 豆类、奶类、蛋类储存方法

序号	类别	储存法
1	豆类	(1) 干豆类略为清理后保存，青豆类应漂洗后沥干，放在清洁、干燥容器内 (2) 豆腐、豆干类用冷开水清洗后沥干，放入冰箱冷藏层
2	奶类	(1) 未开瓶的鲜奶若不立即饮用，应放入冰箱储藏 (2) 未用完的罐装奶，应自罐中倒入有盖的玻璃杯内，再放入冰箱，并尽快饮用 (3) 奶粉以干净的勺子取用，用后紧密盖好 (4) 奶油可冷藏 1~2 周，冷冻 2 个月
3	蛋类	(1) 擦拭外壳污物，钝端向上置于在冰箱蛋架上 (2) 新鲜鸡蛋可冷藏 4~5 周，煮过的蛋可冷藏 1 周，不可放入冷冻室

3. 储存时限

肉类储存在冷冻室与冷藏室的储存时限如表 7-11 所示。

表 7-11 肉类储存时限

序号	种类	时间期限
1	牛肉类	(1) 在冷藏室：新鲜内脏只可存放 1 天，绞肉 1~2 天，肉排 2~3 日，大块肉 2~4 日

		(2) 在冷冻室：内脏可储存 1~2 个月，绞肉 2~3 个月，肉排 6~9 个月，大块肉 6~12 个月
2	猪肉类	(1) 在冷藏室：新鲜猪肉可存放 2~3 天，绞肉 1~2 天，大块肉 2~4 天 (2) 在冷冻室：绞肉可存放 1~2 个月，肉排 2~3 个月，大块肉 3~6 个月
3	禽类	(1) 在冷藏室：鸡、鸭肉在冷藏室可存放 2~3 天，鸡、鸭肝可冷藏 1~2 天 (2) 在冷冻室：鸡、鸭肉可存放 1 年。鸡、鸭肝冷冻可存放 3 个月

#### 4. 储存食品的注意事项

- (1) 每天发放的食品应当存放在仓库门附近。
- (2) 所有食品均应分类放置，例如罐装食品、干货等应分开堆放。
- (3) 肉、鱼、牛奶等易腐败的食物，不要混合放置，隔离冷冻不得超过必要的时间。
- (4) 煮熟的食品或高温的食品须放置冷却后，才能冷藏。
- (5) 水分多的或味道浓的食品，须用塑胶袋捆包或用容器盖好。
- (6) 食品存取、速度须快，避免冷气外泄。

#### 5. 食材发放

##### (1) 定时发放

- ① 领料时间固定，如上午 8~10 时，下午 2~4 时。
- ② 领料部门提前一天送交领料单，以便发放部门能够事先准备相应食材。

##### (2) 原料物资领用单使用制度

为了记录每一次发放的原料物资数量及其价值，以正确计算食品成本，仓库原料发放必须坚持凭领用单（如表 7-12 所示）发放的原则。

表 7-12 物资领用单

领用部门：

年 月 日

No.

品名	规格	单位	请领数	实发数	金额	备注
合计						

领料人：

主厨/部门主管：

仓库保管员：

领用单应由厨房领料人员填写，由主厨核准签字，然后送仓库领料。保管员凭单发料后应在领用单上签字。

原料物资领用单一式三份，一联随原料物资交回领料部门，一联由仓库转交财务部，一联作仓库留存。

(3) 正确计价

原料发放完毕，保管员必须逐一为原料领用单计价。原料的价格在进料时都已注明在原料的包装上，肉类的价格在双联标签的存根上。

(4) 内部原料调剂的处理

为了使各自的成本核算达到应有的准确性，餐厅内部原料物资调剂应坚持使用调剂单，以记录所有的调剂往来。调剂单应一式四份，除原料调出、调入部门各需留存一份外，财务部和仓库也各留存一份，以使各部门的营业结果得到正确的反映。

表 7-13 餐厅内部原料物资调剂单

调入部门：

调出部门：

年 月 日

No.

品名	规格	单位	请领数	实发数	金额	备注
合计						

6. 食材盘点

(1) 盘点的功能

盘点的功能如表 7-14 所示。

表 7-14 盘点的功能

序号	功能	具体内容
1	财务部门记账的依据	盘点本为会计作业中的一项工作，它有记账与稽核的双重功能
2	存货差异与产能控制的依据	了解营运后各项产品或物料的应产率

3	订货与采购的依据	采购人员采购货品或订货时，该项物品过去的耗用情形及现有的库存资料是必要的参考资料之一
---	----------	--

(2) 盘点的注意事项

- ① 物料的编号名称应与账册相符；
- ② 物料的单位与数量要作彻底的清点；
- ③ 物料要按性质特点进行妥善的保护；
- ④ 物料的规格与存放地位置与账面说明切实相符；
- ⑤ 物料存量勿超过最高存量或最低存量的基准。

(3) 盘点表单

月结货品盘存明细表如表 7-15 所示。

表 7-15 货品盘存明细表

年 月 日至 年 月 日止 第 号 第 页

品名	单位	上期结存数量	本期购入数量	本期发出数量	本期结存											备注		
					数量	单价					金额							
						百	十	元	角	分	万	千	百	十	元	角	分	

(4) 在会计部门监督下进行

盘点必须在会计部门的监督下进行。每个月底，会计部门应清点实际存货并核对存货清单，同时制作一份超额与缺额存货单送交经理部门。

任何货品在储藏室内存放超过 90 天即视为逾期存货，储藏室主管应每月制作一份逾期存货清单送交主厨及店长，以便他们设法处理这类滞销的货品，避免长期存放所造成的损失。

### 1-7.3 物料管理内容解读

#### 1. 消耗品的管理

消耗品一般体积较小、耐用度低、容易耗损，凡餐饮店所用的烹调器具、各式餐具、毛巾类、清洁用品、文具等，都属于经常性消耗品。

(1) 消耗品的备品补充，应制定单位使用备补标准量，根据物品性质和实际情形补充。炊膳用具备品补充，须缴旧换新；毛巾类大多设定 3 套，1 套使用中，1 套换洗中，1 套在库存，如此更替使用，汰旧换新，淘汰的布巾缴库改作拖把或抹布以备再利用。

(2) 设置相应的损耗率。金属餐具一般为 1%，陶瓷器为 3%，玻璃器为 5%，毛巾类为 3%。所定比率可依情况往下调整，以减少损耗，提高管理效果。

(3) 耗损报销手续。先要报请主管核准，缴回旧品换发新品，如超过损耗率者，使用单位或使用负责人，应负责赔偿。

(4) 为防止物品损失，一定要加强监督，领物出库凭申请单核发，以建立完善的管理制度。

(5) 使用单位负责人调动职位或离职，办理交接手续。

## 2. 非消耗品的管理

非消耗性品是指体积较大、坚固耐用度较高的物品，如金属物品、木制家具和电子设备等。

(1) 非消耗品因不易损毁，都归属使用单位负责管理，具体如表 7-16 所示。

表 7-16 物品负责人

序号	物品	负责人员
1	厨房中的炊膳用具，电子烹饪设备、冰箱等	主厨
2	餐厅中的家具，如餐桌、椅、沙发、橱柜、装饰物等	服务员
3	电子设备、空调、音响、照明及舞台设备等	专业技术人员

(2) 非消耗物品虽分属各单位保管使用，但仍应列入“财产”管理系统。应统一录入“财产管理账卡”（如表 7-17 所示），一式两份，由使用单位负责人签字后，一份存使用单位，一份存库保管，作为物品盘点的依据。

表 7-17 财产管理账卡

使用单位：                      使用人：                      职位：                      制卡日期： 年 月 日

购置日期	使用日期	使用年限	财产编号	品名	规格	数量	单价	总价	使用人 签认	备注

(3) 非消耗性物品的使用限期一般设定为三年，第一年和第二年应注重维护保养，平时由使用单位负责洗、擦及整理，由专业技术人员定期进行保养维修。第三年可考虑财产折旧，编列预算，更新设备。

(4) 家具、机具切忌外借。

## 1-8.1 食品卫生管理内容解读

### 1. 保持食品卫生要点

#### (1) 食材

- ① 食材应彻底清洗、整理，储存场所及器具容器均应保持清洁。
- ② 食材要尽快处理，然后烹饪供食。烹调后的食物也应尽快食用。
- ③ 食材尽可能选用新鲜的，因为不新鲜的材料含细菌较多，烹调以后仍可能有细菌残留，而且细菌很容易繁殖。

(2) 食盐、糖、醋等调味品有阻碍细菌繁殖的作用，可以适当多用。

#### (3) 包装容器

- ① 包装容器在储藏中易受到尘埃污染或昆虫侵害，因此必须注意保存方式。
- ② 使用时最好预先以含有效氯 50ppm（百万分之五十）以上的水消毒进行消毒。
- ③ 外包装不宜太厚，以免因散热不良而导致细菌大量繁殖。

### 2. 各类食品卫生要求

食品卫生与否，主要是看其是否变质。变质的食品含多种有害物质，对人体有害，不能食用。餐饮店更要注意不能出售变质食品，以免引起顾客投诉，影响餐厅声誉。

#### (1) 肉禽蛋类

肉类、禽类、蛋类的卫生要求如表 8-1 所示。

表 8-1 肉类、禽类、蛋类的卫生要求

序号	类别	卫生要求
1	鲜肉	(1) 鲜肉应具有光泽，呈均匀的红色，脂肪洁白，外表微干或微湿润 (2) 触摸不黏手，有弹性，用手指轻压后凹陷能够立即恢复 (3) 无异味，烹调后肉汤透明、澄清，脂肪团聚于汤面，有香味
2	内脏	(1) 肠呈乳白色，稍软，略坚韧，没有脓点、出血点，无异味 (2) 胃呈乳白色，黏膜完整结实，无异味 (3) 肾呈淡黄色，有光泽，具弹性，无囊泡或畸形，无异味 (4) 心呈淡红色，脂肪呈白色，结实有弹性，无异味 (5) 肺呈粉红色，有弹性，边缘无肺丝虫，无异味 (6) 肝呈棕红色，包膜光滑，有弹性，质地结实
3	肉制品	(1) 火腿色泽鲜明，肉质暗红，脂肪透明白色，肉身干燥结实，有香味 (2) 咸肉呈红色，脂肪色白，肉质紧密，无异味 (3) 熟香肠的肠衣完整，肠衣与灌的肉紧密相贴，无黏液，肉红色，脂肪透明如玉，无腐臭和酸败味 (4) 酱卤肉无异味异臭，肉块中心已煮透，外表无异物污染 (5) 肉松呈金黄或淡色絮状，纤维纯净疏松，无异味
4	禽类	(1) 活鸡鸡冠鲜红、挺直，肉髯柔软，眼圆大有神，腿脚健壮有力，行动自如 (2) 死禽冷宰时，切面周围组织无暗红色血液浸润，皮肤表面暗红色具青紫色死斑，脂肪暗红色

		(3) 冻禽解冻前, 母禽皮色乳黄, 公禽、幼禽皮色微红; 解冻后, 切面干燥, 肌肉微红
5	蛋类	<p>(1) 鲜蛋壳上有白霜, 照光透明, 气室小, 蛋黄略有阴影, 无斑点</p> <p>(2) 煮熟鲜蛋蛋黄粉呈粉状或极易松散块状、黄色均匀, 无异味和杂质; 蛋白呈晶片状或碎屑状, 浅黄色, 无异味和杂质</p> <p>(3) 咸蛋外观蛋壳完整, 无霉斑, 摇之有轻度水荡漾感, 照光蛋白透明, 红亮清晰, 蛋黄缩小, 靠近蛋壳, 打开后蛋白稀薄透明无色, 蛋黄浓缩呈红色, 煮熟后蛋黄有油脂并有沙感, 具香味</p> <p>(4) 皮蛋外层包料完整, 无霉味, 摇晃无动荡声, 照光呈玳瑁色, 凝固不动, 打开时, 蛋白凝固、清洁, 有弹性; 纵剖面蛋黄呈淡褐、淡黄色</p>

## (2) 鱼类

### ① 鲜鱼

表面有光泽, 附有清洁透明黏液, 鳞片完整, 不易脱落, 无异味, 眼球凸出饱满, 角膜透明; 鳃色鲜红无黏液; 腹部坚实无胀气, 有弹性; 肛门孔白色凹陷; 肉质坚实, 有弹性, 骨肉不分离。

### ② 冻鱼

鱼化冻后质地坚硬, 色泽鲜亮, 表面清洁无污染。鱼肉剖面新鲜不腐败, 与鲜鱼肉相似。

## (3) 粮食与豆类

① 粮食颗粒完整, 质地坚韧, 无霉变、虫蛀和杂物, 色白, 含水量在 15% 以下。

② 豆类颗粒饱满, 无虫蛀、挂丝和霉变。

③ 豆腐无豆腥和石膏脚, 质地细腻, 用刀切后, 切面干净。

④ 整板豆腐脱套圈、揭布后不坍塌。

⑤ 油豆腐软, 不湿心, 黄橙色, 有光亮。

⑥ 豆腐干手揩表面不发毛, 挤压切口不出水。

⑦ 豆腐衣不破碎, 能揭开, 有光泽, 柔软无霉点。

## (4) 蔬菜

鲜嫩无黄叶, 无刀伤和烂斑。

## (5) 水果

优质水果表皮色泽光亮, 肉质鲜嫩, 有清香味; 瓜果腐烂部分超过果体 1/3 则不能食用, 1/3 以下的要清洗消毒, 现削、现挖、现售。

常作生食的水果, 食用前要用清水充分洗涤, 以除去寄生虫卵、污染的杂菌和皮上农药残留。然后用开水浸泡 30 秒, 也可用 5% 乳酸溶液或其他消毒液浸泡消毒后再生食。

## (6) 糕点

糕点制作生产过程必须符合食品卫生要求, 储存时要防止生虫、霉变和脂肪酸败。储存场所应清洁卫生、干燥、通风, 并具有防鼠、防蝇设备。

优质面包质地松软, 顶面呈均匀的金黄或深黄色, 不焦、不生、外形饱满、有弹性, 咀嚼时无黏牙感。饼干色泽光亮, 花纹清晰, 松脆且酥有香味。

## (7) 罐头食品

罐头的生产原料、生产工序必须符合食品卫生要求。

- ① 优质罐头外壳光洁，无锈斑、无损伤裂缝以及漏气膨胀现象，接合处焊锡完整均匀。
- ② 罐内真空度必须符合标准，用金属棒轻击罐盖，响声清脆坚实。
- ③ 打开后罐身内壁不应有腐蚀、变黑或涂料层剥离现象。
- ④ 油炸食品需炸透，酥脆，不得有焦味和酸败味。
- ⑤ 水果罐头的果肉不得煮得过熟，块形完整，果肉不得过硬，色泽天然，不准人工着色；汤汁透明清澈，不含杂质，糖水一般为 30%，无异味。
- ⑥ 果酱罐头应与天然果实色泽相符，果酱黏度高，倾罐时不易倒出，静置时不分离出糖汁，不允许人工着色，可适当加酒石酸或柠檬酸，无异味或香精味。
- ⑦ 保存罐头的场所应通风、阴凉、干燥，一般相对湿度应在 70%~75%，温度在 20℃ 以下，以 1~4℃ 为最好。

(8) 酒水饮料类

酒水饮料类的卫生要求如表 8-2 所示。

表 8-2 酒水饮料类的卫生要求

序号	类别	要求
1	冷饮	(1) 使用原料要新鲜，水源要好，香精、色素、糖精应控制使用 (2) 制作场所盛放器皿、管道应彻底清洗，并用蒸气或 0.1%~0.2% 漂白粉液消毒 (3) 熬料后要迅速冷却 (4) 包装纸应清洁无毒，包装纸用的蜡应为食品级石蜡 (5) 冷饮品须放在冷库或冰箱内储藏，防止融化污染，以保证冷饮食品的卫生质量 (6) 冷饮食品应具有该冷饮品的色泽和滋味，无异臭、异味及异物 (7) 汽水应澄清透明，无混浊或沉淀物，瓶盖严密不漏气
2	酒类	(1) 白酒洁净、透明，有酒香、滋味醇厚，无强烈刺激性气味、无异味 (2) 黄酒色黄，澄清不混浊、无沉淀物，有浓郁的香味，滋味醇厚稍甜，无酸涩味 (3) 葡萄酒应清亮，具天然色彩（红紫或浅黄色），无沉淀，具葡萄香气，有浓厚酯香，无异臭，滋味带果汁味，质差时有酸涩味 (4) 啤酒应透明澄清，无混浊或沉淀，色金黄，具正常酒花香，入杯时有密集洁白细腻的泡沫，保持一定时间不消失

## 1-8.2 场所卫生管理内容解读

### 1. 墙壁、天花板、地面

- (1) 厨房墙壁、天花板应采用浅色、光滑、不吸油水的材料进行建造。用水泥或砖砌

成的内墙应具有易于清洁的表面，各种电器线路和水、气管道均应合理架设，不应妨碍工作人员对墙壁和天花板的正常清扫。

(2) 厨房地面应采用耐久、平整的材料铺设，必须经得起反复冲洗，受厨房内高温影响不易开裂、变软或变滑，一般以防滑无釉地砖较为理想，必要时可在通道和操作处铺设防滑垫。同时，地面应有坡度，标准坡度为1%，以利冲洗、排水和干燥。

(3) 墙壁、天花板、地面应及时维修，并保持良好状态，避免孳生蟑螂、老鼠等病媒生物。

## 2. 下水道及水管

(1) 凡是有污水排出或需用水冲洗地面的场所，如粗加工间、炉灶、厨房洗涤间等，均需设置单独下水道和窨井，窨井直径应偏大，以免在寒冷季节因油垢冻结而引起阻塞。

(2) 饮用水管都应有防倒流装置，非饮用水管应有明显标识。应避免饮用水管和污水管道交叉安装。

## 3. 通风、照明设备

(1) 厨房应安装抽油烟机、抽风机，以排出由烹调、洗涤产生的油烟、湿气、热空气和不良气味，防止油烟、水汽在墙壁和天花板凝聚下滴而污染食品、炊具。

(2) 厨房应有通风设备，以调节厨房内的温度。

(3) 在厨房等重要场所安装防爆灯具，或使用防护罩，以免灯泡爆裂时玻璃片伤人或散入食物内。

## 4. 洗手池设备

操作人员的双手是传播病菌的重要媒介，餐饮店应当在最容易使手沾上病菌的地方安装洗手池，如卫生间附近、更衣室内、厨房内等。

洗手池设备应包括洗手池、冷热水、肥皂或洗水液、专用毛巾或烘干机。洗手设备应按时检修、打扫，及时补充清洁用品。

## 5. 更衣室和卫生间

员工的便服常从外界带入病菌，因此不能穿着上班，也不能挂在厨房、仓库或卫生间里。餐饮店应设有员工更衣室设施，供员工上下班时更换服装和存放私人物件。

更衣室一般不应靠近厨房、仓库和餐厅，要求通风、照明良好，并有淋浴、洗手池、镜子等设备。

# 1-8.3 垃圾处理内容解读

## 1. 气态垃圾处理

气态垃圾是指厨房抽油烟机排出去的油烟。油烟不但容易造成污染，也容易造成火灾，所以务必慎重处理。

(1) 油烟应设专管导出建筑物之外，导管应为防火材料。

(2) 油烟管应设有自动门栅，温度过高时能自动关闭导管，切断火路，防止火苗蔓延，此点甚为重要。

(3) 油烟管内侧油垢应每两周请专人清除，或在导管内侧贴塑料布或铝箔以便于换洗。

(4) 油烟导入处理槽时，管口宜浸入槽内水中（可用苏打水化解油滴），处理槽面另以抽风机抽气，以造成密闭槽内负压，提高排油烟机的效能。

## 2. 液态垃圾处理

液态垃圾包括卫生间污水、排泄物、厨房污水等。一般排泄物应设有专用管道排放，厨房污水等直接排入排水沟。

(1) 卫生间应为冲水式，应有适当的光线及通风设备，不得有臭味产生。

- (2) 地板应保持平坦、干燥。
- (3) 每间卫生间均需设有加盖垃圾桶，并时常处理。
- (4) 卫生间入口处设置洗手台、洗手液、烘干器。
- (5) 工作人员使用专用卫生间。
- (6) 厨房污水含有机质时，应先处理过滤后再排放。
- (7) 泔水桶应使用坚固、可搬动、有加盖的容器，泔水倒入时不宜过量，以免溢出。
- (8) 泔水应逐日处理。
- (9) 泔水清运处理后，泔水桶及其周围环境应冲洗清洁。

### 3. 固态垃圾处理

固态垃圾主要来自厨房，应进行分类处理。

(1) 将垃圾分为可燃物（如纸箱、木箱）、不可燃物（如破碎餐具），分别装入垃圾袋中，投入各类垃圾桶，并盖上垃圾桶。

(2) 空瓶罐可以收集售卖或退换，存放前应先冲洗干净，然后置于密闭储藏室，以免招致苍蝇、蟑螂、老鼠等。

(3) 残余蔬菜叶可以使用磨碎机加以磨碎，然后排入下水道，但下水道需做好油脂截流处理。

## 1-8.4 病媒生物杜绝方法内容解读

### 1. 虫鼠的防治

虫鼠的主要防除方法如表 8-3 所示。

表 8-3 虫鼠的主要防除方法

序号	方法	具体操作
1	化学防除法	在使用化学药剂之前，最好先问虫害控制或卫生单位的专家进行咨询，以确保药剂种类、用量及使用方式在法令规章的许可范围以内
2	物理防除法	(1) 捕杀法、徒手或使用器械消灭害虫的卵、幼虫或成虫 (2) 诱杀法，利用虫鼠的特殊习性，以特殊装置进行诱杀 (3) 遮断法，采用适当装置以阻隔虫鼠接近，如网遮、屏遮、气流控制等 (4) 温度处理法，根据虫鼠能忍耐的最高、最低温度，将物品储藏于虫鼠不能存活的环境中，如将储藏物用日光曝晒或将食物进行冷藏、冷冻
3	环境防除法	(1) 杜绝为虫鼠繁殖提供所需条件 (2) 所有与食物制作及供应有关的用具、餐具，使用后均应彻底洗净、消毒 (3) 任何用于接触食物的毛巾等物品均不可兼作其他用途

### 2. 苍蝇的防治

苍蝇的种类很多，与食品卫生关系最大的是家蝇。

家蝇白天多栖息于食物或产卵地的附近，停留时喜欢选择粗糙的表面，尤其喜欢器物的

边缘。在夜间，大部分的苍蝇多停留在室外，栖息在植物的枝叶上、灌木或篱笆上。在温暖的气候中，家蝇一般也多停留在室外。

控制家蝇最好的方法就是环境防除法。此外，建筑物应尽量采用自动开启的门，且在对外开口及门窗处加装纱窗、纱门或空气门等，并加装风扇以防止家蝇的侵入。

### 3. 蟑螂的防治

蟑螂喜欢生活于温暖、潮湿、黑暗及食物丰富的地方。白天通常藏身于缝隙内、橱柜后、空箱及空墙中，夜晚出来觅食。

蟑螂维持生存需要有适当的食物、水及栖所。因此，蟑螂防治首先应做好环境卫生工作，以限制蟑螂的生存条件，使蟑螂无法存活。其次，要封闭或修缮蟑螂自室外进入室内的入口特别要注意水管或其他类似的管道。

## 1-8.5 厨房卫生管理内容解读

### 1. 日常卫生

(1) 厨房每日清扫不得少于4次，保持干净、整洁，无食品原材料加工后的废料和下脚料堆积。

(2) 地面整洁，无油污，墙面无灰尘、蛛网，边角、下水地漏处无卫生死角。

(3) 炊具、厨具、餐具应每天洗涤、消毒，保持清洁、明亮、无油垢。砧板、刀具应定期煮沸消毒。

(4) 各种盖布、盖帘、抹布应每天清洗，专布专用。

### 2. 粗加工间卫生

(1) 每日清扫作业区域，保持操作环境卫生。

(2) 蔬菜、水果应先摘选去除不可食用的部分，然后进行初洗、浸泡，再用流水洗净。

(3) 肉类应清除污物、有害腺体或变质部位等不可食用部分，洗净后装入专用容器，供切配用。

(4) 水产品应除去鳞、内脏或壳，用清水清洗干净后盛于专用容器。

(5) 保持解冻水池、洗涤水池的卫生，按不同品种要求对解冻原料分类解冻。易腐烂变质的原料要缩短加工时间，保持原料的新鲜。

(6) 用后的设备、刀、砧板、工作台、容器、抹布等要清洗、消毒。

(7) 加工后的原料要分类盛装，分类放入冷库备用，冷库应保持干净清洁。

### 3. 冷荤加工间卫生

(1) 工作人员进入冷荤间前要洗手消毒，每日用紫外线对加工间进行消毒。

(2) 每日整理冰箱，保持食品卫生。需冷藏保鲜食品应分类放入冰箱，生、熟食品要分开存放。严格操作规程，生熟食品的用刀、砧板、容器、抹布等不能混用。

(3) 罐头开瓶后倒入专用餐具使用，罐头隔日不得使用。

(4) 厨房饮用水应透明、无色、无异味、无肉眼可见物。

(5) 水龙头及开关把手应保持清洁卫生。

### 4. 烹调热加工间卫生

(1) 开餐前要将炒锅、炒勺、笊篱等用品清洗干净，保持抹布的卫生。

(2) 保证调味品、食品添加剂、油品的质量和卫生；不能对已变质或污染的原料进行烹制。

(3) 烹制要烧熟煮透，防止里生外熟。

(4) 应用消毒后的碗碟盛装菜肴。在烹调操作、尝试口味时应使用汤匙，保证烹调食品的卫生。

(5) 每日营业结束时, 应清洁台面、灶台、烤箱、蒸笼等设备, 洗刷炒锅、汤锅、炒勺等用具, 冲刷地面。

### 1-8.6 员工健康和卫生管理内容解读

#### 1. 员工健康管理

##### (1) 新进人员健康检查

新进人员的健康检查有以下三个目的。

- ① 判断是否适合从事餐饮行业。
- ② 依据身体状况分配适当的工作。
- ③ 作为日后健康管理的基本资料。

##### (2) 定期健康检查

定期健康检查的目的在于提早发现问题, 解决问题。因为有的带菌者本身并没有表现出疾病症状, 所以健康检查有助于工作人员及时发现疾病并进行适当治疗, 同时可帮助工作人员了解本身的健康状况。定期健康检查每年至少进行一次。

#### 2. 员工个人健康和卫生管理

(1) 工作人员应具有健康意识, 懂得基本的健康知识。

- ① 工作人员应保持精神饱满, 睡眠充足, 完成工作而不觉得过度劳累。
- ② 如感不适, 应及时向主管报告。
- ③ 及时报告受伤情况, 包括刀伤和烧伤等。
- ④ 当手指被割伤或戳伤时, 应立即用止血胶带包扎好。
- ⑤ 当发生刀伤或烫伤事故时, 应立即对受伤人员进行急救。

(2) 工作人员应讲究个人卫生, 养成良好的个人卫生习惯。

- ① 不用指尖搔头、挖鼻孔、擦拭嘴巴。
- ② 勤洗手, 饭前、便后及接触食品或食品器具、器皿前都应洗手, 保持双手的清洁卫生。
- ③ 不可在他人面前咳嗽、打喷嚏。
- ④ 经常洗脸、洗头、洗澡以确保身体的清洁。
- ⑤ 经常理发、剪指甲。
- ⑥ 不随地吐痰、抛弃果皮废物。

#### 3. 工作卫生管理

工作卫生管理的目的是防止工作人员因工作时的疏忽而导致食物、用具受到污染。

- (1) 工作人员不可在工作场所吸烟、饮食和嚼食口香糖, 非必要勿互相交谈。
- (2) 生病的工作人员应安排体息, 避免污染食品。
- (3) 患有传染疾病的工作人员应该专心治病, 在没有得到医生允许的情况下不能返回岗位。
- (4) 工作中必须随身携带的小物品应当放在较低的口袋中, 防止弯腰时掉进食品中。
- (5) 工作前应洗手消毒, 装盘、取菜、传送食品时使用托盘和盖具。
- (6) 递送餐具、食物都要采用卫生方法, 不要用手接触餐具上顾客入口的部位。
- (7) 收拾桌面残食时注意卫生, 应避免牙签、纸巾等垃圾掉在地上, 以免造成不雅和增加清洁困难。

### 1-8.7 餐具及餐饮设施卫生管理内容解读

## 1. 餐具及餐饮设施分类

从卫生管理的角度分，餐具及餐饮设施大致可分为五大类。

### (1) 加工设备和工具

卫生管理的具体要求如表 8-4 所示。

表 8-4 加工设备和工具的卫生管理要求

序号	类别	具体要求
1	刀	(1) 生食及熟食使用的刀具应区分，避免熟食被污染 (2) 磨刀率与日常保养及其锐利程度有关系，磨刀最好每周进行一次，至少也要每个月进行一次 (3) 不常使用的刀较干燥，可涂上橄榄油（或沙拉油）以防生锈，再用报纸或塑料纸包裹收藏
2	砧板	(1) 木质砧板启用前需涂上水和盐或浸于盐水中，使木质发生收缩作用，使其更坚硬牢固 (2) 使用后应用洗洁剂清洗，再用消毒液浸泡，之后再用水浇烫或置于阳光下曝晒，进行杀菌，放置时最好让砧板两面均能接触风面，使其自然干燥 (3) 区分熟食用砧板和生食用砧板 (4) 如果砧板伤痕太多，最好刨平再用
3	调理工具	(1) 调理工具如切片机、煎炒、油炸等烹饪设备及输送带等均应使用不锈钢材料，不可以使用竹质、木质等易生霉菌的材料制作 (2) 每日应拆卸清洗 (3) 生锈部分可用除锈剂或 15% 的硝酸将锈去除后水洗
4	器具及容器	(1) 用洗涤剂洗涤后，再以热水、蒸气或是次氯酸钠消毒 (2) 若以次氯酸钠消毒，消毒后应以饮用水冲洗并烘干 (3) 塑料制的器皿耐热性差，最好以次氯酸盐或其他化学方法消毒
5	食物搅拌机、切菜机	(1) 食物搅拌机、切菜机等使用后应立即清洗 (2) 清洗部分包括背部、轴部、拌打轴、基座 (3) 清洗后利用空气晾干 (4) 每日清洗后，辅助力的轴部洞口应滴入 5~6 滴矿物油
6	果汁机	(1) 在玻璃容器内加入清水或温水（40℃），再加入少许清洁剂后，旋转约 10 秒钟，将容器清洗干净 (2) 将零件拆开并洗净 (3) 晒干、收存 (4) 刮刀不可浸水，应用流水冲洗 (5) 不可使用洗剂药品（如溶剂、酒精），以免造成器具表面变色或涂料剥落 (6) 不可将水泼于基座上，以免电动机或开关接触水发生故障

### (2) 烹调设备和工具

烹调设备和工具如果洗刷不净，在烹制食物可能产生大量油烟和不良气味烹调设备和工

具卫生管理的具体要求如表 8-5 所示。

表 8-5 烹调设备和工具的卫生管理要求

序号	类别	具体要求
1	炉灶	(1) 开始清理前, 将炉灶完全冷却, 以热而湿的布料擦拭遮板 (2) 使用热的机器清洁水溶液去除油脂 (3) 表面烧焦物用金属绒制成的刷子刮除 (4) 热源采用湿布拭擦, 不可浸入水中 (5) 火焰长度参差不齐时, 可将炉嘴卸下, 用铁刷刷除铁锈或用细钉穿通火孔
2	烤箱	(1) 烤箱内部应用金属球或手刮刀清洗, 不可用水清理 (2) 打开烤箱门, 用沾有厨房用清洁剂的泡绵或抹布去除污渍, 然后用湿润抹布擦净, 再用干抹布擦干 (3) 烤箱底部有烧焦的物质时, 将烤箱加热再冷却, 使坚硬物炭化, 然后用长柄金属刮刀刮除干净 (4) 去除黏性污垢, 可用去污粉和钢刷刷除 (5) 洗净后, 用干抹布擦拭烤箱内部 2~3 分钟, 应将水分完全吸干, 避免生锈
3	微波炉	(1) 烹调完毕, 应迅速用湿抹布擦拭 (2) 用泡棉洗净器皿及隔架 (3) 用软布擦拭机体表面 (4) 不可使用锐利的金属刷刷洗, 也不可使用厨房用清洁剂、喷式玻璃清洁剂、化学抹布溶剂等擦拭, 以避免机体上字体模糊、失去光泽或造成锈蚀
4	抽油烟机	(1) 应该设有自动门栅, 温度过高时, 能自动切断电源及导管以防止火苗蔓延 (2) 应定时找专人清除抽油烟机管上的油渍 (3) 油烟罩应每日清洗
5	油炸锅	(1) 内锅以长柄刷擦洗, 并用水和半杯醋冲净 (2) 煮沸 5 分钟, 然后再用水冲净, 最后烘干 (3) 外部应擦拭或洗净
6	油炸器具	(1) 每日应将油吸出后彻底清洗器具, 用中性清洁剂辅助清洗 (2) 油温温度计使用后也应用清洁剂洗净, 用柔软干布擦干

### (3) 冷藏设备

厨房冰箱和冷柜只能用于短期放置烹调原料, 某些微生物在低温环境下仍能生长繁殖, 时间一长, 同样会引起食物腐败变质。因此, 必须注意冷藏设备的卫生管理, 具体要求如表 8-6 所示。

表 8-6 冷藏设备的卫生管理要求

序号	类别	具体要求
1	冰箱	(1) 冰箱应按照内部储藏位置绘图, 标明食物的位置与购入时间 (2) 冰箱应尽量少开, 每开一次应将所需食物一起取出, 减少冰箱耗电量, 降低冰箱故障率 (3) 冰箱至少应每周清理一次 (4) 各类食物应用塑料袋包装或加盖冷藏, 以防止水分蒸发 (5) 冰箱非存物箱, 食物要冷凉加盖才能放进冰箱, 且要留有空间使冷气流通 (6) 取放饮料时, 避免倾倒在冰箱内, 以免使冰箱产生不良的气味, 有些酸性饮料(如柠檬汁)还可能侵蚀金属 (7) 冰箱内最好放置冰箱除味剂, 消除冰箱内特殊食品的气味, 净化箱内空气
2	冷冻柜	(1) 冷冻柜不可在阳光下曝晒 (2) 冷冻柜内温度应保持在-18℃以下 (3) 食品应分小量包装后放入

#### (4) 清洁消毒设备

洗碗机、洗杯机、洗涤池均属清洁消毒设备。这些设备在使用以后容易沾上污物和食物残渣, 正是微生物生长繁殖的温床, 因此要更加注意对这些设备进行清洁卫生及消毒。

#### (5) 储藏和输送设备

橱柜、架子、推车等设备虽然不与食物直接接触, 但却与餐盆、碗碟等食具直接接触, 如不经常进行卫生消毒, 也可能间接地污染食物、传播疾病, 因此应该充分重视这些设备的卫生管理。

### 2. 餐具的洗涤与消毒

#### (1) 餐具卫生标准

餐具的卫生要求是“四过关”: 刮、洗、过、消毒, 以此保证餐具无油腻、无污渍、无水迹、无细菌。

① 刮: 餐具洗涤前, 先刮去盘、碗中的剩菜, 并将大件餐具与小件餐具分开, 分别清洗, 以免损坏。

② 洗: 因盘碗一般都有油腻, 要用热水清洗或在水中放适量洗洁精以去除油腻。

③ 过: 洗涤后要用清水冲干净。

④ 消毒: 常用的消毒方法有蒸汽消毒、开水消毒、药物消毒、电子消毒等。

#### (2) 餐具的洗涤程序

##### ① 预洗

预洗即清洗前用刮铲、刷子或其他工具刮除餐具上的剩菜。为了有效地进行清洗工作, 餐具应在清洗前做预洗工作, 清除餐具上的残留菜肴, 并分类摆放餐具, 以便于清理。

##### ② 清洗

餐具的清洗可分为人工清洗和机器清洗两种, 清洗的具体要求如表 8-7 所示。

表 8-7 清洗工作的要求

序号	类别	具体要求
1	手工清洗	(1) 清洗过程中应检查餐具是否损好，把有破口、裂缝的，已不能再使用的餐具扔掉 (2) 清洗一般器皿时，使用塑料刷子；清洗玻璃器皿时，使用清洗玻璃器皿的专用刷子 (3) 一般的清洁顺序是：玻璃器皿、扁平餐具、餐碟、托盘、锅、平底锅
2	洗碗机清洗	(1) 在送入机器前，预先清洗一次 (2) 把预洗后的餐具叠好，做好送入机器的准备 (3) 把餐具送入机器，注意不要超量 (4) 把需清洗的碗、杯子倒扣过来 (5) 在单独的机层内清洗银餐具 (6) 检查清洁剂是否充足

### 3. 餐具消毒

餐具清洗后需经消毒处理，目的是确保餐具卫生，以保障顾客的安全。一般的消毒方式有下列几种。

- (1) 煮沸杀菌法  
置于 100℃ 的沸水中煮沸 1 分钟以上。
- (2) 蒸气杀菌法  
置于 100℃ 的蒸气中加热 2 分钟以上。
- (3) 热水杀菌法  
置于 80℃ 以上的热水中加热 2 分钟以上。
- (4) 氯液杀菌法  
置于 200ppm (百万分之二百) 氯液中浸泡 2 分钟以上。
- (5) 干热杀菌法  
置于 85℃ 以上的干热环境中加热 30 分钟以上。

## 1-9.1 预防食物中毒内容解读

### 1. 食物中毒的原因

食物中毒是由于食用了有毒食物而引起的中毒性疾病，其产生原因主要有以下几种。

- (1) 食物受细菌污染，细菌产生的毒素致病。
- (2) 食物受细菌污染，食物中的细菌致病。
- (3) 有毒化学物质污染食物，并达到能引起中毒的剂量。
- (4) 食物本身含有毒素。

### 2. 细菌性食物中毒的预防

防止细菌性食物中毒的方法有以下几种。

- (1) 严格选择原料，并在低温下运输、储藏。
- (2) 烹调时通过高温消灭细菌。
- (3) 创造卫生环境，防止细菌污染食品。

常见细菌的污染方式及预防措施如表 9-1 所示。

表 9-1 常见细菌的污染方式和预防措施

序号	细菌	污染方式	预防措施
1	沙门氏菌	沙门氏菌产生在人和动物的肠道内，病原菌的媒介食品通常是鸡、火鸡、猪肉、牛肉、牛奶和蛋等。食品受到沙门氏菌污染原因是冷藏不当，或在厨房工作台上发生交叉污染	(1) 工作人员进行定期的健康检查和保持个人卫生，并避免带菌者参加工作；保持加工场所的清洁，防止鼠类和蝇蚊等昆虫侵入厨房 (2) 不可将熟食长时间放置在室温下，应及时冷却保藏 (3) 对鸡、蛋类的食品加工应防止带菌污染
2	副溶血性弧菌	分布于海水中，病原菌的媒介食品是海产品。中毒发生期以 6~8 月最多	(1) 利用冷冻和冷藏限制繁殖。10℃ 时生长缓慢，而在 5~8℃ 时可抑制生长 (2) 加热杀菌彻底。通常在 60℃ 下 10 分钟即可消灭 (3) 盛装海产品的盛器必须洗涤干净，以免间接污染 (4) 不生食海产品
3	葡萄球菌	葡萄球菌本身没有毒害，但能够产生毒素。主要来源是创伤化脓受伤者、鼻炎和咽喉炎患者的分泌物。葡萄球菌耐高温，在 100℃ 的条件下 30 分钟煮沸不能消灭	(1) 患有感冒、咽喉炎、鼻炎受伤及的工作人员不能参与食品制作 (2) 食品应及时冷藏，因为在 7℃ 以下葡萄球菌不能繁殖及产生毒素
4	肉毒梭菌	肉毒梭菌主要是随泥土或动物粪便污染食品。通常引起中毒的食品有肉类罐头、臭豆腐、腊肉等	(1) 劣质罐头要充分加热后再食用 (2) 食品应冷藏，因肉毒梭菌在 10℃ 以下很难繁殖 (3) 在肉制品及鱼制品中加入食盐

			或硝酸盐能够抑制细菌生长 (4)防止食物受土壤及动物粪便的污染
5	黄曲霉毒素	黄曲霉毒素是黄曲霉菌的代谢产物，具有致癌性	(1)花生、大豆、大米等应储藏于低温干燥处，以免高温潮湿发霉而产生毒素 (2)以上几种食品发霉后不能食用

### 3. 化学性食物中毒的预防

- (1) 从可靠的供应商采购食品。
- (2) 化学物质要在远离食品处安全存放，并由专人保管。
- (3) 不使用含有毒物质的食品器具、容器、包装材料，如果使用铜、锌、镉、锡、铅等器具盛装酸性液体食品或腐蚀性食品，盛器金属成分易溶入食品中。塑料包装材料应选用聚乙烯、聚丙烯材料制成的制品。
- (4) 厨房使用化学杀虫剂要谨慎安全，并由专人负责。
- (5) 清扫厨房时，化学清洁剂必须远离食品。
- (6) 各种蔬菜、水果要清洗干净，以进一步消除残留的杀虫剂。
- (7) 食品添加剂的使用应严格执行国家在品种、用量及使用范围方面的有关规定。

### 4. 有毒食物中毒的预防

- (1) 蕈类品种很多，并且很多含有毒素，所以餐饮中只可食用证明无毒的蕈类。
- (2) 白果的食用要加热煮熟，少食，切不可生食。
- (3) 马铃薯发芽和发青部位含有龙葵素毒素，加工时应去除干净。
- (4) 苦杏仁、黑斑甘薯、鲜黄花菜、未腌透的腌菜不能食用。
- (5) 秋扁豆、四季豆烹调要加热彻底，不可生食。
- (6) 木薯不可生食。
- (7) 死甲鱼、死贝类不能食用。
- (8) 河豚有剧毒，不能食用。
- (9) 含组氨酸高的鱼类在不新鲜时不能食用。
- (10) 带有米芯肉的猪肉，不得加工出售。

## 1-9.2 防抢工作内容解读

### 1. 建立正确的防抢意识

强化工作人员的防抢意识，对于出入人员提高警觉。

### 2. 遇抢的应变措施

#### (1) 遇抢的应变通则

抢劫多发生在打烊后或深夜时刻，遇抢时，工作人员应该第一时间想办法尽快让歹徒离去，因为歹徒停留在店内的时间愈久，对工作人员和顾客造成伤害的可能性就愈大。对遇抢事件的处理方式，是以避免暴力行为发生为关键。其处理通则如下所示。

① 保护收银、出纳人员，并机警地记下抢匪的容貌、口音、身高、身材、服装及所持器械等。

② 若被问及保险柜位置及密码，一概推说“不清楚”。

③ 以保障人身安全为第一要务，财物安全为其次。

- ④ 注意歹徒逃离方向，如歹徒使用交通工具，应记下车牌号码及车型、颜色等信息。
- ⑤ 尽快报警，并向总公司或负责人报备。

(2) 各级人员的处理细则

各级人员的处理细则如表 9-2 所示。

表 9-2 各级人员的处理细则

序号	人员	处理方法
1	收银人员	(1) 尽量配合歹徒的要求，将钱交出，切勿反抗，避免引发冲突 (2) 不可与歹徒争执，也不必主动提供信息，只需简短回答其问话即可
2	其他工作人员	(1) 保持冷静，不要乱跑，以免歹徒受到惊吓而产生暴力行为，当然更应尽可能地离歹徒越远越好 (2) 保持机警，仔细观察并记下歹徒的体貌特征

3. 被抢善后处理原则

被抢善后处理原则如表 9-3 所示。

表 9-3 被抢善后处理原则

序号	人员	处理原则
1	各级管理人员	(1) 马上通知警方抢劫案发生的地点及时间 (2) 确定损失的金额 (3) 锁上店门，尽量保持案发现场的完整，直到警方人员抵达 (4) 要求员工镇静，不要讨论所发生的事件
2	全体工作人员	(1) 远离案发现场，不要触碰任何东西 (2) 不要讨论所发生的事件

4. 可疑情形及应对措施

餐饮店在日常营业时，应教育工作人员密切注意疑似抢劫的情形并了解应对措施，具体如表 9-4 所示。

表 9-4 疑似抢劫的情形及应对措施

序号	疑似抢劫的情形	应对措施
1	当处理现金的时候，这位顾客老是在面前出现	(1) 与这位顾客寒暄，设法打听其住处、姓名、工作地点等，让他（她）知道你已在注意他（她） (2) 切勿在顾客面前数钞票
2	单独用餐的顾客，用完餐后停留在店内迟迟不肯离去	(1) 请服务人员上前礼貌地询问：“请问还需要点什么东西吗” (2) 与顾客寒暄并闲话家常，此举可能使歹徒打消犯案意图

3	顾客在餐饮店高峰时刻，好几次进出餐饮店	(1) 通知其他工作人员，提高警惕 (2) 礼貌地询问顾客“有什么可以效劳的地方” (3) 上前寒暄与问候
4	在酷热天气里，还穿着外套者，外套里可能藏有器械	(1) 通知其他工作人员对其进行观察 (2) 礼貌性地上前问候交谈，并询问他（她）是否满意店内的温度
5	车子停泊在店门口或停车场，而有人在车上等候	(1) 试着确认车上的人是否是正在等候店内用餐的顾客 (2) 如有可能，观察并记录该车的车号、车型、颜色及停留时间
6	打烊后还有车子停在店外或停车场	(1) 观察驾驶人并记下该车的车号、车型、颜色及停留时间 (2) 确认车上的人是否在等候店内同伴
7	有若干人或一群人在餐饮店门外逗留	(1) 密切观察逗留者有无可疑的行为，并记下体貌特征 (2) 如果有充分理由，可礼貌地请逗留者离开，以确保安全 (3) 如果逗留者持续在店外逗留，则可视情况通知警方
8	打烊后，有人敲门	(1) 餐饮店应装设保全系统 (2) 打烊后，勿让任何人进店（如借用卫生间或借打电话等）

### 1-9.3 防盗工作内容解读

#### 1. 防止工作人员盗窃。

- (1) 明令规定贵重物品严禁携至店中，如有必要，则交由柜台保管。
- (2) 发薪日现金或薪资支票锁于保险柜中，下班的工作人员方可领回，领完薪水最好随即离店，无事勿在店中逗留。
- (3) 抓到盗窃者立即开除，绝不宽待。

#### 2. 防止外人盗窃

餐饮店硬件设备方面的防盗措施如表 9-5 所示。

表 9-5 餐饮店硬件设备方面的防盗措施

序号	类别	具体内容
1	灯光照明	(1) 在阴雨天和黄昏时，要打开外围的灯光 (2) 在夜晚，要打开屋顶招牌灯 (3) 投射灯应能照到通道、后门、前门及外围景观 (4) 营业时间用餐区需开灯 (5) 及时更换损坏灯具
2	门窗	(1) 后门要加装猫眼装置，后门最好保持上锁的状态 (2) 如果后门没有猫眼装置，则不允许人员从后门进入店里

		<p>(3) 后门的门面不要有把手或其他类似零件，保证后门只能从店内打开</p> <p>(4) 检查门窗，如发现玻璃破损及螺丝脱落的情况，应立即找人修理</p> <p>(5) 控制餐饮店钥匙的数量，只限店长、经理或开店及打烊的管理人员持有</p> <p>(6) 建立钥匙管理簿，务必要求钥匙持有人签名</p> <p>(7) 当钥匙数量多到无法控制时，最好赶快换锁</p>
3	储藏间和巨型铁质垃圾桶	储藏间必须上锁，巨型铁质垃圾桶确认维修良好，并保持紧闭
4	店面外的景观	经常检查建筑物的前后及室外垃圾处理区（假如存在），尤其带有庭院的餐饮店，还要定期检查庭院植物的生长情况，如果植物生长过高或过于茂盛，不但影响视野的清晰度，也易成为歹徒躲藏之处

### 3. 营运安全管理

#### (1) 开店的安全步骤

① 环绕店面四周，检查窗户是否破损，店门是否打开，巨型铁质垃圾桶是否开着，以及其他任何可疑的迹象。

② 如需停车，则将车子停在餐饮店前门，并从前门进入餐饮店。

③ 在餐饮店营业之前，再将车子移到餐饮店后面的停车位，将餐饮店前面的停车位留给顾客使用。

#### (2) 打烊的安全步骤

① 晚上营业结束后，负责打烊的工作人员应将车子移到餐饮店前门，这样工作人员离开店后在前门上车，较为安全。

② 打烊后，工作人员离店需以结对或结群的方式离去。

③ 打烊关门时，确定所有的顾客都已离开餐饮店。

④ 检查卫生间天花板有没有被潜入的痕迹、天花板有无被移动的迹象，或有无残层掉在地面上。

⑤ 确定餐饮店所有门窗都已上锁，且固定良好。

⑥ 打烊后即打开夜视灯，且不许任何人留下。

#### (3) 垃圾处理

将所有垃圾集中在后门，最后一次性将所有的垃圾投进巨型铁质垃圾桶（或垃圾集中场），这样可以减少开门及锁门的次数。

## 1-9.4 防意外工作内容解读

### 1. 意外事件的种类

意外事件的种类及原因如表 9-6 所示。

表 9-6 意外事件的种类及原因

序号	种类	原因
----	----	----

1	滑倒及摔倒	踩上地上的汤汁或食物、撞上道的障碍物、有缺口的家具及有尖角的设备
2	扭伤	搬重物、攀高不慎，或没有使用正确的搬运方法
3	烫伤	碰触滚烫的东西，如炉子、锅子、开水、热汤或加热的物品
4	割伤	触碰餐饮店内尖锐的装潢物、不当地使用刀叉、尖锐的器皿或厨房用具
5	触电	触碰破损的插座、插头或电线或不当使用电器设备等
6	其他	如机械伤害、食物中毒、煤气中毒等

## 2. 预防措施

- (1) 一旦地面有油渍、水渍、汤汁或食物，必须马上清理干净。
- (2) 清除在工作区、通道、储藏区及进出口的障碍物。
- (3) 修理或更换有缺口的家具和其他安装物。
- (4) 修补或更换破损的地毯。
- (5) 检查高脚椅稳固度。
- (6) 去除装潢物、家具及工作台的尖角外缘。
- (7) 更换有缺口或破损的器皿、器具或设备。
- (8) 正确使用及储存刀叉等尖锐用具及厨房器具。
- (9) 训练员工正确的搬货举物的方法。
- (10) 正确储存笨重物品。
- (11) 训练相关人员各项电器设备的正确使用、保养及清洁方法。
- (12) 定期检查插座、插头、电线、电路开关，如发现破损，应立即请专人修理。

## 3. 急救箱

餐饮店急救箱应摆放在固定位置，以便意外发生时可迅速取用。

急救箱应配备的医疗用品有：胶布、胶带、纱布、绷带、棉花、棉花棒、烫伤药膏、擦伤药水、剪刀、小钳子、急救手册、双氧水。

## 4. 顾客在店中发生意外时的处理

顾客在店中发生意外时的处理方法如表 9-7 所示。

表 9-7 顾客在店中发生意外时的处理方法

序号	类别	原因	处理方法
1	小孩发生意外伤害	小孩在店内嬉戏、吵闹，或在沙发椅上玩闹 小孩在门口玩耍，不慎被店门夹伤	需立刻规劝小孩，并将其带回其父母座位处，请小孩父母注意看管小孩
2	客人发生烫伤	服务人员上菜时不慎将热食泼洒至顾客身上造成烫伤	应视具体情况及顾客意愿送医院就诊，并派专人陪同，以取得诊断结果，报请上一级管理层处理
3	不慎碰撞造成的顾客受伤	服务人员的不慎	视情况补偿顾客，如给予顾客全额免费或酒水免费

		顾客不慎	餐饮店并不负责医疗赔偿，但可立即提供店方所备有的医疗用品，如绷带、擦伤药水等
--	--	------	--

## 1-9.5 防火工作内容解读

### 1. 防火注意事项

防火注意事项如表 9-8 所示。

表 9-8 防火注意事项

序号	类别	注意事项
1	厨房	<p>(1) 染有油污的抹布、纸层等杂物应随时消除，炉灶油垢应时常清洗，以免火星飞散，引起火灾</p> <p>(2) 炒菜时切勿随便离开，或分神处理其他厨务</p> <p>(3) 油锅起火时，应立即关闭炉火，除去热源，并将锅盖紧闭，使之缺氧熄灭，锅盖不密时，就近用酵粉或食盐倾入，使火焰熄灭</p> <p>(4) 每日工作结束时，必须清理厨房，检查电源及煤气炉等热源等开关是否关闭。</p> <p>(5) 抹布尽量不要摆在烤箱、煎板或正在加热的锅上烘干</p>
2	火源	<p>(1) 易燃、易爆危险物品（如酒精、汽油、木柴、煤气钢瓶、火柴等），不可靠近火源，不可放置在炉具或电源插座附近</p> <p>(2) 马达动力机器老化之后，容易生热起火，应注意定期检修、维护和保养</p>
3	可燃气体	<p>(1) 煤气炉、煤气管线，勿靠近电器线路或电源插座等装置</p> <p>(2) 炉具及钢瓶未经检验合格者，不可使用</p> <p>(3) 瓦斯钢瓶不可横放，管线及开关不可有漏气现象</p> <p>(4) 平日可用肥皂水检查煤气管及接头处是否有漏气现象，煤气管以金属制品代替橡胶制品，可防虫咬或鼠咬</p>
4	电器类	<p>(1) 确定所有的开关及插座都有覆盖壳</p> <p>(2) 用电器煮食物，需防水分烧干起火</p> <p>(3) 注意避免同时使用多种电器，以免超过负荷，导致电线走火</p> <p>(4) 电线配线老化、外部绝缘体破裂或插座头损坏，应立即更换或修理</p> <p>(5) 发现电线走火时，迅速切断电源，切勿用水泼洒，以防触电</p>
5	烟蒂	<p>(1) 切勿吸烟，将未熄灭的烟蒂随便丢弃更是严重错误</p> <p>(2) 如闻到烟味，应立即察看热源处，并查看每一个垃圾桶中是否有未熄灭的烟蒂</p>

### 2. 火灾应变措施

(1) 如遇店内起火，应立刻切断煤气及电源，如火势不大，可用灭火器灭火，切勿惊慌喊叫，影响营业。

(2) 如火势太大，无法控制，应立即报火警，并打开安全门，让顾客撤离现场，店内

员工应保持冷静，稳定现场秩序，检查卫生间是否有未撤离的顾客，同时由两名男性工作人员护送出纳人员携财务及会计资料撤离，其他工作人员依次撤离，并报备管理层。

(3) 如隔壁或楼上发生火灾，应查看火势大小，判断火灾是否会波及本店，处理方式同(1)、(2)，切勿惊慌失措。

(4) 电线走火时，应立刻切断电源，并尽量隔离空气灭火切勿用水泼洒，以免蔓延火势。

(5) 如果煤气漏气，但未酿成火灾，应立刻切断煤气总开关，打开门窗，并尽快切除火源、电源，等煤气散尽再开电源，以免发生爆炸。

(6) 一旦煤气泄漏引起火灾，灭火方法如下。

- ① 关闭煤气开关。
- ② 断绝空气供给。
- ③ 降低周围温度。
- ④ 用泡沫灭火器灭火。

### 3. 火灾时疏散顾客的要领

(1) 利用广播向顾客告知火灾地点。

(2) 最靠近火灾处的顾客优先撤离。

(3) 老弱妇孺优先撤离。

(4) 疏散当中如遇浓烟要使用湿手帕、湿毛巾将口鼻掩住。

(5) 疏散顾客时不可使用电梯。

(6) 引导在火灾楼层下层的顾客从各安全(门)楼梯向下层疏散。

(7) 引导在火灾楼层的顾客从火灾地点相反方向的安全(门)楼梯向下面楼层疏散。

(8) 对于在火灾楼层上层的顾客，如安全(门)楼梯间无烟火冒出时，应引导向下面楼层疏散；如遇烟火，则改由相反方向的安全(门)楼梯向下面楼层疏散。

(9) 引导顾客疏散时要注意安全，注意维持秩序，而且必须大声呼叫、指示。

(10) 将顾客疏散至安全地带后，应禁止顾客返回取物。

(11) 关闭火灾区域的防火门，在此之前应先确认所有人员均成功疏散。

## 1-9.6 防其他灾害内容解读

### 1. 防台风

(1) 检查门窗是否牢固，铰链是否锈蚀失灵。

(2) 关闭门窗，如果台风风力在12级以上，应对迎风面的门窗加钉木板，以防玻璃破碎，并准备强粘胶带，以备粘贴玻璃门窗。

(3) 检查电路、煤气，注意炉火，慎防火灾。

(4) 准备照明手电筒及电池(不可使用蜡烛)，以防停电。

(5) 多备两三日的食物，并节约用水。

(6) 取下房屋外、庭院内各种悬挂物件、盆花及易被吹落的小物件，以防伤人。

(7) 如台风灾害引起财物损失，应立即通知财务部。

(8) 台风过境后，立刻清理环境，清除污物，喷洒消毒药品。

(9) 台风若引起水灾，应将易浸坏的用具、设备、物品垫高，或移往高处。

(10) 若水已淹入，不可打开电源，以免触电。

### 2. 防爆

为防范歹徒以放置爆炸物进行恐吓勒索或扰乱秩序，应做好下列防范工作。

(1) 各部门的办公室房门应随时保持关闭状态，尽量不要在办公室内接待访客，如接

待访客需问明身份。绝对不接受寄存任何物品，如必须接受寄存物品，应了解寄存人身份，记明寄存时间，并在该寄存物上标示。

(2) 离开办公室且非短时间内可返回时，抽屉及经管的橱柜务必锁好。

(3) 下班务必关窗、关门、关灯。

(4) 办公室、仓库随时保持整洁，一切公私物件均需有一定的放置位置，便于发现可疑物，凡发现不属于本餐饮店的可疑物件，切勿移动，应立即通报餐饮店经理。

(5) 电话总机接线员、主管办公室工作人员和秘书，最可能接到恐吓电话，如接到歹徒电话，要保持镇静，切忌慌乱，尽可能延长通话时间，以轻松、和缓的语气与其周旋。

(6) 接到歹徒恐吓电话，除立即报告店长外，不得向任何人透露（包括隶属主管），以免造成慌乱，发生其他意外。

(7) 发现可疑物或可疑情况时，应立即通报餐饮店经理，同时对该可疑物或可疑情况严密监视，不触摸、不移动，尽可能保持现状，等待警察前来处理。

### 3. 防地震

地震的预防及应对措施如表 9-9 所示。

表 9-9 地震的预防及应对措施

序号	类别	措施
1	预防	(1) 不使用电器设备时，应随手拔掉电器插头 (2) 电器上面或其附近如有易燃物，应移走 (3) 易燃物附近及靠近出入口的地方，绝不放置电器用具及用火器具 (4) 危险物品不要放置在高架上 (5) 对于悬挂起来的盛物架，要尽量增大其强度 (6) 玻璃容器或器皿应尽量放置在盛物架的下层 (7) 盛物栅架前面应设置防止物品滑落的栅栏
2	应对	(1) 地震时，应立即切断电源 (2) 由近而远地依次熄灭使用中的“火”（包括香烟、蜡烛） (3) 关掉、切断所有的煤气、液化气炉等气阀 (4) 切断电炉器具的电源 (5) 不可惊叫，保持冷静，并稳定顾客的情绪 (6) 地震非常强烈时，应协助顾客用携带的衣物保护头部或躲藏桌下 (7) 不可乘坐电梯，如已在电梯里，不要随便按电梯里的按键，最好坐在电梯底部 (8) 炉灶附近如掉下易燃物，应立即清除

### 4. 停水应对措施

(1) 查明原因，弄清楚是自来水厂地区性停水还是大楼停水或本店停水。

(2) 停水后洗碗机、冷气、水冷式冰箱、生饮水系统、制冰机、汽水机、咖啡机、巧克力机等电器均无法使用，但啤酒、冰红茶、冰咖啡的供应不受影响，可继续销售。

(3) 如有可能，所有餐点饮料以外带纸盒、纸杯包装的方式供应客人，以减少杯盘使用。

(4) 来水后，应检查冷气系统，必须先补满水塔，才可开冷气。

(5) 水冷式冰箱需重新开机，并设定温度，待气温下降至设定温度时方可开门。

- (6) 制冰机重新设定，并循环一次后，再开始制冰。
- (7) 立即清洗所有使用过的碗、碟等。
- (8) 饮用水必须先放掉杂质再饮用，汽水机开机后第一杯汽水须倒掉。

5. 停电应对措施

- (1) 查明停电原因及恢复供电时间。
- (2) 切断所有总电源及分电源。
- (3) 若停电时间很长，无法营业，应派遣两名男性工作人员保护出纳人员，并安排工作人员在后门出入口处站岗立于后门出入口。
- (4) 若停电时间很长，服务人员应安抚顾客，并为选择离开的顾客埋单。因收银机无法使用而无法开具发票时，可留下顾客姓名、地址，事后以邮寄方式提供发票。
- (5) 停止所有营业项目。
- (6) 待顾客疏散后，可做些不依赖电器的工作，如整理纸巾、纸盒，打扫员工休息室、仓库等。
- (7) 恢复供电之后，依次开灯、连接其他电源，检查电路、冰箱、冷气，制冰机处理方式与恢复供水时相同水处理。
- (8) 若仍在营业时间，则各项需预热的机器（如烤箱、煎板等），须等预热完毕才可烹制食品，其等候时间需向顾客说明。

**1-10.1 能源成本管理内容解读**

1. 能源调查

能源调查可显示餐饮店所执行的能源管理原则，可了解到哪项设备对建立良好能源管理的影响最大可提示餐饮店对能源使用的警觉性，发现目前存在或潜在的能源浪费问题，并进行处理或改善，尽量控制能源成本。

2. 能源盘存

餐饮店应制订衡量能源使用的定期计划，并比较现在与去年同期的使用量。

盘存各类能源使用的计算单位如下。

- (1) 水：           立方米           m<sup>3</sup>
- (2) 电：           千瓦时           kw.h
- (3) 煤气：       立方米           m<sup>3</sup>

3. 能源盘存的方法

- (1) 基本用量的建立

① 保存每年的能源使用情况表（如表 10-1 所示）。

表 10-1 餐饮店能源使用情况表

项目		月份												备注
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
照明电	本月抄表数													
	上月抄表数													
	本月耗电数													
	照明电总价													
动力电	本月抄表数													

	上月抄表数																		
	本月耗电数																		
	动力电总价																		
水	本月抄表数																		
	上月抄表数																		
	本月耗电数																		
	水费总价																		
煤气	本月抄表数																		
	上月抄表数																		
	本月耗电数																		
	煤气总价																		
其他	本月抄表数																		
	上月抄表数																		
	本月耗电数																		
	总价																		
合计费用																			
营业额																			
占营业额%																			

② 根据往年各月营业额预估每月的水、电、煤气的计划使用费用。

③ 将每月实际发生的使用量画在能源使用图（可使用方格纸）上，并张贴公布。在同一图表上显示去年同期的实际使用量，形成比较，让每位员工都了解能源管理的成效。

#### （2）色点系统

色点系统是餐饮店用以控制照明、空调等设备开启和关闭的能源管理系统。使用色点系统，可将色点贴在照明设备和空调的配电盘及开关上，节省能源的使用。具体如表 10-2 所示。

表 10-2 色点系统

序号	设备	颜色	开关时段
1	照明	红色	所有时段都要开，如夜间防盗灯等
		蓝色	员工到达餐饮店时开启，离开餐饮店时关掉，如开店、打烊清洁灯、经理室门口灯等
		绿色	开始营业时开启，结束营业时关闭，如大厅用餐区用灯等
		黄色	黄昏时或需要时开启，结束营业时关闭，如户外招牌用灯等
2	空调	绿色	开始营业时开启，结束营业时关闭

		蓝色	员工到达餐饮店时开启，离开餐饮店时关闭
		黄色	需要时打开，如楼面的空调等

### (3) 设备开启时间表

餐饮店需要找出在每日或每周营业额较低的时段中不需要开启的设备，并以餐饮店的营业形态为基础，为各部门各项设备拟定“设备开关机时间表”（如表 10-3 所示）。

表 10-3 设备开关机时间表

月份	设备名称	预热时间	开机时间	关机时间	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

## 1-10.2 能源控制内容解读

### 1. 空调设备

#### (1) 调节控制

一般在冬季使用暖气时，空调温度应设为 20℃，在夏季使用冷气时空调温度应设为 26℃。

#### (2) 开启关闭控制

如果餐饮店拥有独立式空调设备，可拟定“空调间隔式启动时间表”（可参考“色点系统”），一次开启 1 或 2 台空调，依照“间隔式启动时间表”进行管理，每日可节省数小时的运作时间。打烊后，关闭抽油烟机，可避免餐饮店的热、冷气流失或吸入。

#### (3) 维护控制

空调设备的维护控制不仅可确保设备的正常使用，也可降低设备的能源费用。具体维护细则如表 10-4 所示。

表 10-4 空调设备维护表

序号	部件	检查维护	时间
1	空气过滤网和冷凝器散热网	必要时及时更换	每周
2	蒸发器滴盘	确保清洁及干燥	
3	空气入口及回风装置	调整空气流向，勿使其直接向下或对着墙壁及其他障碍物	
4	面板内的恒温器	用软毛刷将恒温器及其毛细管、护盖上的灰尘油垢清除掉。如发现毛细管卷曲，应及时进行更换	
5	冷冻红圈	用软毛刷清理表面尘垢	每月
6	设备内部	是否有裂缝腐蚀、螺丝松落或其他损坏情况，有无异响、异味，如发现上述现象应及时维修	
7	冷煤管和通风管	是否有腐蚀、损坏的迹象，周边是否有漏油或风管连接处松落现象，如发现上述现象应及时维修	每半年

## 2. 冷藏、冷冻系统

### (1) 调整控制

冷冻库、冷冻柜（冰箱）控制的除霜时间，应设定在进货 2 小时以后，或是工作人员不会进出冷库或开启冰箱的时间。

### (2) 开启关闭控制

大型冷冻物料进货时，不要关闭压缩机。在验货或盘点时，应关闭冷库门，将空气帘保持在适当位置，不能推到旁边或取下。工作人员进出冷库前做好计划，以减少往返次数。

### (3) 维护控制

对冷藏、冷冻系统进行良好的保养，是降低能源成本的有效方法，有助于延长设备的使用寿命。

维护控制的注意事项有以下几个方面。

- ① 每周检查冷冻库、冷藏库、冰箱的门垫是否完整。
- ② 清除尘垢或食物残渣，并注意设备是否有裂缝及损坏情形。
- ③ 检查冷藏门边的加热器是否运行正常，以防结冰。
- ④ 使用手电筒检查线圈内部清洁情况，检查水冷式冷凝器，以避免浪费用电或用水。
- ⑤ 检查除霜计时器上的时间设定是否正确。
- ⑥ 每周检测一次冷库、冰箱温度，将温度控制在要求之内。

## 3. 生产区设备

### (1) 调整控制

白天不需要使用的设备应将其覆盖或关闭。生产区设备温度需校准。

### (2) 开启关闭控制

- ① 找出关闭设备的适当时段。
- ② 每位工作人员都应该详细了解“时间表”，及使用设备的适当程序。
- ③ 打烊时，确认已关闭所有小型设备。
- ④ 日常营运时，注意控制设备使用的数量。

(3) 维护控制

- ① 保持烟道、烟道壁及抽油烟机的清洁。
- ② 根据“保养月历时间表”，检查相关设备的温度并进行校准。
- ③ 检查煤气的密封圈、阀门是否完好、清洁。

4. 照明系统

在装潢餐饮店时，应运用较浅的颜色、镜子、更多的开放空间，以减少照明需要。选用节能灯泡是控制照明能源的主要方法。

(1) 调整控制

- ① 日光灯较白炽灯（即普通灯泡）效率高。
- ② 大厅及用餐区装饰照明可使用灯泡，灯泡的瓦数以合适范围内的最低瓦数为佳。
- ③ 使用高效能的日光灯灯管。

(2) 开启关闭控制

可参照前面所述的“色点系统”进行操作。

**1-11.1 出纳业务管理内容解读**

1. 账单的流程

(1) 点菜

顾客点菜完毕，服务员将三联点菜单交给出纳员登记并签字，出纳员留存第二联，其余两联交还服务员，服务员再将第一联交给厨房。

(2) 结账

① 现场结账

顾客用餐结束后，服务员将结账单的明细送至桌前给顾客过目，并核对是否正确，顾客将餐费交给服务员，由服务员前往出纳员处付账，并根据顾客需要开具发票。

② 签账

签账的顾客大多是餐饮店的重要顾客，签账时需请顾客登记公司名称、地址、电话、餐费金额，并签上名字与预定付款日期，出纳员将顾客的签账单连同结账单制成餐厅日报表交财务部，再由财务部据此于预定付款日期收款。“餐厅签账单”及“顾客签账单”分别如表 11-1 和表 11-2 所示。

表 11-1 餐厅签账单

单号码:

编号:

签账单	
金额 (Total)	人民币 (RMB) 万 仟 佰 拾 元整
公司 (Company)	
地址 (Address)	
签名 (Name)	
日期 (Date)	年 月 日

备注 (Remarks)	
-----------------	--

表 11-2 顾客签账单

姓名/公司名称	
统一编号	
住址	
消费金额	
消费日期	
是否已取发票	
签账人签名	

③ 信用卡付账

如顾客是以信用卡付账，则由服务员将信用卡连同结账单交给出纳员，出纳员应认真核对信用卡是否在有效日期内，核对无误后再办理相关手续。

(3) 入账

每日营业结束后，出纳员应依据当日所有单据编制“餐厅日报表”交总台入账，稽核员审核无误后编制“当日应收账款报告”交财务部。出纳员将现金放入保险柜，并填写收入汇总表。

表 11-3 餐厅日报表

年 月 日 编号：

三联单号码	餐点	饮料	服务费	小费	税金	折扣		招待	合计	现金	信用卡	应收账款	备注
						餐点	饮料						

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

制表：

## 2. 明确处理或经手现金的手续

处理或经手现金的人员（出纳及服务人员）应经过相关培训，依照规定的手续收领现金，并将其登记入账以确保安全。相关手续如下所示。

### （1）每天开始营业前的手续

检查钱柜或收银机，检查出纳（服务员）的收账（或收款）手续。

### （2）工作时的手续

按照规定流程收取顾客的付账款，并将其交给柜台。

### （3）每天打烊的手续

完成各种报表及文书记录，计算现金收入，登记信用卡及支票等。

### （4）收受外币的手续

了解可以收受的外币种类、所收外币的现行汇率、入账方式等。

### （5）收受信用卡的手续

了解可以收受信用卡的种类，以及检查及核对信用卡、处理信用卡付账的方式，记入信用卡账簿。

### （6）收受旅行支票的手续

了解可以接受旅行支票的种类，以及顾客使用的货币种类，核对发票人的签名。

### （7）签账手续

核对可在本店签账的顾客的签名，并进行登记。

以上各项都应在工作手册中作详细的说明，处理及经手餐饮付费的员工（特别是出纳及服务人员）应当熟读工作手册，按照说明开展工作。

## 3. 明确出纳员的职责

（1）在每天开始营业之前，发给每位服务员用于点菜记账的账单，结束后收回未使用的账单，分别登记于账单发出数目登记簿中，以备核对。

（2）核对账单定价及营收款，连同应交纳的金额，一并登记于应收（付）账册上。

（3）收受现款、信用卡，并核对信用卡后签名，用以确认此笔应收款项。

（4）遗失或未能收回的账单应登记于账单遗失登记表上，以备查找遗失或未能收回的原因。

（5）所有营收（包括现金、信用卡等）均应登记于“销售日报表”上；同时，所有支出或付款，无论是现金或支票，均应详细注明其支出项目后入账，以备核算当天的收支情况。

## 1-11.2 餐饮成本控制内容解读

### 1. 制定采购制度和监督机制

#### （1）建立原材料采购计划和审批流程

主厨或厨房部的负责人每天晚上根据本餐饮店的经营收支、物资储备情况确定物资采购量，并填制采购单报送采购部门。采购计划由采购部门制订，报送财务部经理并呈报总经理批准后，以书面方式通知供货商。

#### （2）建立严格的采购询价报价体系

财务部设立专门的物价员，定期对日常消耗的原材料进行广泛的市场价格调查，坚持“货比三家”的原则，对物资采购的报价进行分析反馈，发现问题及时督促纠正。对于每天使用

的蔬菜、肉、禽、蛋、水果等原材料，根据市场行情每半个月公开报价一次，并召开定价例会，定价人员由使用部门负责人、采购员、财务部经理、物价员、库管人员组成，对供应商所提供物品的质量和价格两方面进行公开、公平的选择。对新增物资及大宗物资、零星紧急物资的采购，须附有经批准的采购单才能报账。

### (3) 建立严格的采购验货制度

库存管理员应通过严格的验收制度对物资采购实际执行过程中的数量、质量、标准与计划以及报价进行把关。库存管理员有权拒收不需要的超量进货，质量低劣、规格不符及未经批准采购的物品，及时纠正价格和数量与采购单上不一致的采购项目。验货结束后，库存管理员要填制验收凭证。验收合格的鲜活品种入海鲜池后，由海鲜池人员二次验货，并做记录。对于外地或当地供货商所供的鲜活品种，应事先与供货商制定好退货或“活转死”折价收购协议，并由库管及海鲜池双方签字确认并报财务部。

### (4) 建立严格的报损报丢制度

高档海鲜餐饮店经常遇到的原材料、烟酒的变质、损坏、丢失等问题，对此应该制定严格的报损报丢制度，并制定合理的报损率，报损由部门主管上报财务库管，按品名、规格、称斤两填写报损单，报损品种需由采购部经理鉴定分析后，签字报损。报损单汇总每天报总经理。对于超过规定报损率的报损项目一定要说明原因。

### (5) 严格控制采购物资的库存量

根据本餐饮店的经营情况合理设置库存量的上下限，如果库存采用计算机管理系统，可以由计算机自动报警，及时补货；对于滞销菜品，应根据计算机统计的相关数据及时减少采购库存量，或停止长期滞销菜品的供应，以避免原材料变质造成的损失。以下提供饮料库存表范例，如表 11-4 所示。

表 11-4 饮料库存表

月初库存额
月初酒楼饭馆、酒吧存货额
本月采购额
月末库存额
月末酒楼饭馆、酒吧存货额
本月饮料消耗总额
转调入食品原料
转食品饮料成本
招待饮品
员工用餐
赠客饮料
其他杂项扣除
本月饮料成本净额
饮料营业收入
标准成本率
实际成本率

### (6) 建立严格的出入库及领用制度

制定严格的库存管理出入库手续，以及各部门原材料的领用制度。

## 2. 建立标准化的成本核算体系

建立标准化的成本核算体系即利用先进的计算机系统，实现工业化、标准化的餐饮成本核算体系。

### (1) 合理制定本餐厅的毛利率

每个餐饮店要根据自身的规格档次以及市场行情合理制定毛利率，并分部门制定毛利率以及上下浮动比例（比如热菜、凉菜和酒水的毛利率是不一样的），制作菜品成本卡，使成本控制与厨师奖金挂钩。餐饮店可以通过成熟的计算机系统实现营业收入的每日成本，实现成本分解、进销核对，通过销售的菜品数量计算出主辅料的理论成本，并自动核减库存量，定期与库存管理系统提供的实际盘点成本报表进行比较分析。菜单成本控制表如表 11-5 所示。

表 11-5 菜单成本控制表

编号	菜肴名称	适令季节	净料成本	期望毛利率	售价	实际毛利率	备注

### (2) 定期进行科学而准确的成本分析

财务部每月末要召开成本分析会，分析每一个菜品、每一次宴会、每一个厨房的成本率，将各单位的成本与实现的收入进行对比，并分别规定不同的标准成本率，对成本率高的项目进行统计分析，并编制成本日报表和成本分析报告书。

### (3) 制定切实可行的成本控制和成本核算制度

财务部门要根据原材料的价格及粗加工、半成品的出成率、价格等建立档案，规定各种菜品原材料的消耗定额，制作出标准成本卡，并要经常地、不定期地对厨房部实际考核消耗定额的执行情况，检查各菜品、主食的定额成本与实际操作是否存在差异，是否存在跑、冒、漏、滴及因保管不善而造成原材料残损或变质现象，把厨师的奖金与出品业绩和成本控制挂钩，以提高厨师的节源积极性。厨房菜点定额成本表如表 11-6 所示。

表 11-6 厨房菜点定额成本表

规格标准分类产品		净料重量 (克)	净料单价 (元)	净料成本 (元)	毛量参考 单价	平均单价	成本额
主料名称							
配料名称							
附加品名称							

总成本额							
备注	附录						
	注						
	填表日期						

### 1-11.3 费用支出管理内容解读

#### 1. 制定费用预算

##### (1) 费用预算编制内容

费用预算是餐饮店预算的重要组成部分，应预先由各部门拟定部门预算，报财务审查，经修改后由经营者决策。设有董事会的大型餐饮店由董事会研究批准。

##### ① 各部门费用数额

规模较大的餐饮店往往设有多个部门或采取事业部组织形式，餐饮店在某一地区开设的多个分店也可视为多个部门餐饮店也可以以事业部或部门为单位来编制各部门的费用预算。

##### ② 各项费用数额

“各项费用数额”按费用的名目进行分类，有条件的餐饮店还可以将各项费用分为“固定费用”和“变动费用”。

##### ③ 全部费用总额

“全部费用总额”是指餐饮企业或餐饮企业集团由各部门及各部门各项费用结出的费用总额。根据费用总额，可以制作营业收支日报表，如表 11-7 所示。

表 11-7 营业收支日报表

编制单位： \_\_\_\_\_ 年 月 日 单位：元

序号	项目	昨日结存金额	本日收入金额	本日支出金额	本日结存金额	
1	库存现金					
2	银行存款(账户)					
3	活期存折(账总)					
4	活期存折(账总)					
5	合计					
收付说明						
序号	本日收入明细	金额	结至本日累计	资金流		
			收入金额	存行		存卡(折)
				本日存行	结至本日累计	
1	营业收入					

2	房租收入				
3	提现				
4	尾数收入				
小计					
序号	本日支出明细	金额	结至本日累计	明细情况说明	
			支出金额		
1	工资				
2	办公费				
3	邮电费				
4	物料费				
5	差旅费				
6	卫生费				
7	水电费				
8	租赁费				
9	交际应酬费				
10	燃料费				
11	修理费				
12	促销费				
13	贵宾券				
14	原材料				
15	其他				
小计					

单位经理：

复核：

制表人：

#### ④ 费用率

餐饮店需要计算费用率。费用率是指销售费用率，即费用预算占营业收入预算的比率，反映的是每一百元的营业收入中有多少元的费用支出。费用率是衡量餐饮店经营效益的一个重要指标。其计算公式如下所示。

$$\text{销售费用率} = \text{费用预算额} / \text{营业收入预算额} \times 100\%$$

#### 2. 制定费用支出审批制度

编制费用预算报告以后，应制定费用支出审批制度，以确保费用支出规范、合理。

- (1) 店面日常开支的费用均需纳入费用预算。
- (2) 对于预算内的费用开支，应由经手人填单，经部门主管签批，由财务部审核后即可开支报账。

(3) 凡预算外的费用开支，经部门主管签批后，由财会部审核提出意见，报总经理或其授权人批准。

- (4) 日常经营管理中的费用支出（预算内）由经手人及相关负责人负责。

### 3. 有效实施现金管理

#### (1) 填制现金付款单

可以规定所有的现金费用都须填写“现金付款单”。“现金付款单”的主要内容如下。

- ① 费用名称。填写发生费用的实际名称，如水电费。
- ② 付款用途。进一步解释这笔款项的用途。
- ③ 付款金额。填写支付多少款项，金额要分别以汉字和阿拉伯数字填写。
- ④ 预算数额。填写在月初或年初制定预算时的金额，以便与实际发生额进行比较。
- ⑤ 收款单位及开户银行账号。列明对方单位及银行账号，以便财务人员审核。

#### (2) 单据审核

填制现金付款单后，应将账单等有关原始单据附在其后，由部门主管审查签认并报送财务部。

- ① 对于预付款项，财务人员应取出合同，认真进行核对。
- ② 对涉及其他业务部门的费用账单，应交有关部门查验签认。签字、确认后将账单交回财务部。一些小项目的账单可交由经手验收部门人员确认。
- ③ 财务部门对账单进行审核，重点考查账单的依据或凭证是否与有关合同条文相符；此项费用是否在预算范围内，是否超支；账单金额的计算是否正确。

#### (3) 费用批准

如果账单的费用在费用预算范围之内，且没有超支，经财务人员复核无误后，财务主管可以批准付款；账单的费用如属于预算外费用或费用额超过预算，则需将有关单据呈报总经理审批，最后，出纳人员根据批准的现金付款单及所附单据办理付款手续。

### 4. 非现金费用管理

非现金费用是指那些不需要直接支付现金而由餐饮店为自己提供服务的一种费用支出形式。这些非现金费用支出，如果不从各营业点的营业成本中严格划分出来，不单独进行核算和管理，就会增加费用支出的随意性，给费用支出的控制和管理造成困难。

#### (1) 费用申请与批准

对非现金费用的控制，一般要求在其发生之前得到批准，但有时可能来不及呈报批准或遵循一定程序上报审批等，则需事后补报。不管是事前申请，还是事后申请，都必须填报“费用支出申请单”，将事由、支出额等填写清楚，报给总经理审批。

#### (2) 执行

费用支出批准后即可执行。

#### (3) 费用稽核

收入稽核人员对费用支出的账单进行审核。首先审核是否附有已批准的“费用支出申请单”，其次审核账单的数额是否超出“费用支出申请单”的批准数额。

### 5. 备用金管理

备用金是指存留在员工手中可备使用的现金。

#### (1) 确定备用金数额

餐饮店的工作人员（主要指收银员）需要在开始营业前准备好充足的零钱，以备当班时与顾客找换现金之用。

#### (2) 核定找零备用金数额

负责收银工作的主管应根据各个收银点的具体营业情况及营业收入所涉及的币种，核定发放找零备用金的数额。如果核定的数额与实际工作所需数额存在较大差异，应随时进行修正和调整。

#### (3) 收银主管或负责人应不定期地抽查各收银员的备用金数额，防止收银员私自挪用

备用金。

(4) 对于临时顶替收银工作的人员，收银主管或负责人应在其上班前发放备用金，下班后收回备用金。

(5) 对于收银实习或试用人员，如需单独在收银台工作时，也应采取“上班前发放，下班后收回备用金”的方法。

(6) 收银员调岗或离职时，收银主管或负责人应监督其交回备用金。

## 第二部分 实用制度

## 2-001 餐厅每日工作检查规范

### 餐厅每日工作检查规范

#### 一、目的

为了规范餐厅每日的工作检查，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本公司各餐厅楼面经理的工作查核。

#### 三、检查工作内容

##### (一) 10:00例行工作的检查

1. 员工是否准时上班？各部门(未休假)员工是否到齐？
2. 营业前的勤务工作是否安排妥当？
3. 勤务工作执行状况如何？是否有疏漏？时间及重点掌握是否准确？
4. 是否有未分配到的工作？并分配员工完成。
5. 10:45各项勤务工作应已完成，准备换装及用餐。
6. 10:50巡视勤务工作的善后，并安排员工吃午饭。
7. 11:00全体员工用餐结束。

##### (二) 11:00前例行工作的检查

1. 店面前的骑廊与马路均视为清洁区域，应保持整洁。
2. 店面前的海报架、订席牌、脚踏垫是否清洁？
3. 地毯是否清洗？阶梯铜条是否擦拭？地面是否清洁？
4. 灯光和空调是否调整正常？
5. 蒸馏水及冰块是否补充正常？银水壶是否擦拭？
6. 送洗衣物、厂商送达的布件是否放在规定的地方？
7. 出纳、柜台、沙发是否整理好？
8. 出纳播放的音乐是否正确？
9. 出纳菜单是否整理并摆放正确？
10. 各服务台上的备品是否补充齐全(盅、桶、拖盘、瓷盘及作料等)？
11. 各桌面是否摆放正确且清洁(餐具、口布纸、餐垫纸、水杯、胡椒盐罐、烟灰缸、意见卡、台卡、调味罐、花瓶、面包盘、台心布等)，餐椅是否

擦拭且摆放整齐？

12. 备餐区沙拉、冰箱内废口布纸是否清理？关上玻璃门并开灯。

13. 吧台各项备品是否准备充分？

14. 卫生间是否清洁？

15. 饭菜是否准备妥当，员工着装完毕并就位，准备用餐。

（三）上午营业前及营业中例行工作

1. 是否进行餐前集合？

2. 员工的工作和区域是否分配妥当？

3. 员工用餐的桌面是否有指定员工完成整理？

4. 各区域员工是否就位，并进入状况(如备餐区，前菜、沙拉、汤、面包、碗、盘的补充)？

5. 勤务工作未完成事项是否已指派员工补充完成？

6. 服务是否有缺失(含a. 推拉椅；b. 上湿纸巾；c. 加水；d. 上菜单；e. 点菜；f. 出餐；g. 酒类服务；h. 点烟；i. 换烟灰缸；j. 为顾客披挂外套；k. 餐中加水；l. 结账；m. 迎客；n. 送客；o. 带位)。

7. 出菜是否正常？

8. 顾客用餐状况及反应。

9. 食品是否有缺失？

10. 员工服务是否亲切(表情、用语及动作是否规范)？

11. 各区域员工的工作量及服务量是否平均？有无调动支援的必要？

12. 空调是否保持正常？

13. 音乐是否保持正常？

14. 卫生间是否随时保持清洁(含卷桶纸、擦手纸、镜面、台面、地板、小便池、马桶各项备品的补充)？

15. 上午营业前是否将灯光调至较柔和的亮度？

16. 地毯是否随时保持清洁？

17. 顾客桌面是否随时保持清洁？

18. 对员工及顾客的状况是否随时掌握？

19. 上午收尾工作是否于13：30分派妥当？

20. 员工及工作是否准时分派妥当？
21. 员工执行状况如何？是否有遗漏？时间掌握是否准确？
22. 是否有特殊工作，并分派员工执行？
23. 现场顾客是否有人服务？有无遗漏？
24. 13：50备餐区员工是否将备品回收厨房？
25. 13：50员工是否集合擦餐具？
26. 13：50是否分派员工全场埋单，是否彻底执行？
27. 13：50收尾工作的最后检查，未完成的收尾工作，是否指派员工补充完成？

#### （四）13：55收尾工作

1. 员工各项工作是否按时完成？
2. 各服务台的备品是否收存妥当，并擦拭台面？
3. 灯光、空调是否调整好？
4. 备餐区是否整理清洁(含保温汤架是否关好，煎板烤箱开关是否关好，是否有餐具未送洗，汤、面包、作料是否送回，是否有杂物堆置，备餐间是否清洁等)？
5. 吧台是否整理好？
6. 餐具是否擦拭清洁并归位？
7. 桌面摆设是否正常？
8. 出纳结账是否完成？
9. 蒸馏水、湿纸巾、糖缸是否补充完成？
10. 吧台餐具是否擦拭清洁并归位？
11. 瓷盘是否擦拭清洁并补充至各位置？
12. 员工未完成工作是否指派员工补充完成？
13. 水电、煤气开关是否关好？
14. 空班留守员工是否安排妥当，是否有交待事项并交办完成？

#### （五）17：00例行工作

1. 马路、走廊、踏垫、门面玻璃是否清洁光亮？
2. 地毯是否清洁，地上物品是否摆放正确？

3. 灯光、空调是否调整正常?
4. 蒸馏水及冰块是否补充正常?
5. 出纳柜台、沙发是否整理清洁?
6. 出纳菜单是否整理并摆放正确?
7. 各服务台上的备品是否补充齐全?
8. 各桌面摆设是否正确?
9. 备餐区用品是否准备完成?
10. 吧台煤气是否能够正常点火, 水壶及保温箱水位是否正常?
11. 员工饭菜是否准备妥当?
12. 员工是否着装完毕并准备用餐?

(六) 下午营业前及营业中例行工作

1. 是否进行餐前集合?
2. 员工的工作和区域是否分配妥当?
3. 员工用餐的桌面是否有指定员工完成整理?
4. 各区域员工是否就位, 并进入工作状态?
5. 勤务工作未完成事项是否有指派员工补充完成?
6. 服务是否有缺失(含a. 推拉椅; b. 上湿纸巾; c. 加水; d. 上菜单; e. 点菜; f. 出餐; g. 酒类服务; h. 点烟; i. 烟灰缸; j. 为顾客披挂外套; k. 餐中加水; l. 结账; m. 迎客; n. 送客; o. 带位)?
7. 出菜是否正常?
8. 顾客用餐状况及反应?
9. 食品是否有缺失?
10. 员工服务是否亲切(表情、用语及动作是否规范)?
11. 各区域员工的工作量及服务量是否平均, 有无调动支援的必要?
12. 空调是否保持正常?
13. 音乐是否保持正常?
14. 化妆室是否随时保持清洁?
15. 晚上营业前是否将灯光调至较柔和的亮度?
16. 地毯是否随时保持清洁?

17. 顾客桌面是否随时保持清洁(含空杯子、换烟灰缸、调味罐、废口布纸等)?

18. 对员工及顾客的状况是否随时掌握?

19. 下午收尾工作是否于20:30前分派妥当?

20. 开始安排营业后收尾工作?

21. 指示单位主管开始分派员工执行例行工作?

22. 现场的顾客指定专人服务?

23. 员工执行状况如何, 是否有遗漏? 时间掌握是否准确?

24. 是否有特殊工作, 并分派员工执行?

25. 现场顾客是否有人服务, 是否有遗漏?

26. 21:00备餐区员工是否将备品回收厨房?

27. 21:45员工是否集合擦餐具(含银盘及各类餐具), 并归位?

28. 21:50是否分派员工全场买单, 是否彻底执行?

29. 21:50收尾工作的最后检查。

#### (七) 21:50收尾工作

1. 员工各项工作是否完成并回报?

2. 各服务台的备品是否有收妥当?

3. 各服务台的台面是否已擦拭, 并更换置物格内的废口布纸?

4. 备餐区是否整理清洁?

5. 调味罐是否补充及擦拭, 并摆放正确?

6. 各服务台置物格内的调味罐摆放是否正确?

7. 灯罩、烛台是否清理并归位?

8. 花瓶是否收回定位, 并将花冰放妥当?

9. 口布是否有清洗, 并置放正确?

10. 吧台糖缸是否补充, 餐具是否有擦拭并归位?

11. 垃圾是否清理, 含垃圾桶周围清理?

12. 托盘是否清洗、清洁并归位?

13. 餐具是否擦拭清洁并归位?

14. 香槟桶架及银水壶是否已倒水, 并摆放正确?

15. 盅、桶及调味罐是否清洗干净，并摆放正确？
16. 吧台是否整理？
17. 出纳是否完成结账工作？
18. 根据未离去顾客的人数、所在位置适度调整灯光、空调。
19. 是否准时通知员工做营业后例会，并准时就位？
20. 会后未完成的收尾工作是否安排员工补充完成？

(八) 22:00下班前例行检查

1. 下班前先确认次日休假与服务员工名单，并检查煤气总开关是否关好？
2. 未用完的食品是否妥善存放，冰箱门是否关好并上锁？
3. 是否熄灭所有火烛？
4. 台面的煤气开关是否关好？
5. 内场烤箱是否关闭，冰箱是否正常运转？
6. 内场是否熄灭所有火烛及火种？
7. 内场后门是否关好？
8. 内场灯光是否全关好？
9. 库房门是否关好，灯是否关好？
10. 空调是否关好？
11. 踏垫等物品是否收回店内？
12. 铁卷门是否关好？
13. 机房及更衣室的灯是否关好？
14. 铁门上锁后设定信号是否正常并保持联线？
15. 离开前将店面的外观再巡视一遍。

#### 四、检查结果处理

对于例行检查工作中发现的问题要立即采取措施进行处理，对于同一区域同一责任人员重复出现的问题，应做相应的经济处罚或行政处理，并在员工绩效考评中加以体现。

## 2-002 散餐服务流程规范

### 散餐服务流程规范

#### 一、目的

为规范本酒楼散客就餐的服务工作，特制定本规范，希望各位同仁严格遵守。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼的散客就餐的服务。

#### 三、散餐服务程序

##### （一）准备工作

1. 按本餐厅的要求着装，提前到岗，了解当天供应品种。

2. 参加班前会。

(1) 班前会由当班主管或领班主持，时间约为5~10分钟。

(2) 布置当天工作任务与要求。

(3) 对发现的问题及时纠正，并采取纠正和预防措施。

(4) 征求员工工作意见及建议。

(5) 通报当日厨房特荐菜品及缺菜品种等。

(6) 检查员工仪表仪容是否符合规定要求。

3. 做好开餐前的卫生清洁工作。

保持沙发、桌椅、各种用具、展示台、备餐台、服务台、酒水车、地面的整洁卫生，用具用品摆放整齐、规范。

4. 检查设施、设备。

(1) 检查各种电器：电灯、电香巾箱安全，导线无破损、无短路隐患，电源插头须完好、安全；电器附近无易燃、易爆和腐蚀性物品；背景音乐及灯光开关安全、完好、灵敏。

(2) 检查酒水车：车轮完好，转动灵活、无异声。

(3) 地毯的检查：餐厅各处地毯保持完好，衔接处无开缝、无卷边现象。

(4)桌椅的检查：各餐桌、餐椅、沙发须安全、牢固、完好。

(5)房门的检查：房门完好，开闭正常且无异声。

## (二)迎客

1.顾客来到餐厅，领位员须热情礼貌地问候顾客。

2.领位员确定顾客是否有预订后，引导顾客就座；在引导顾客时须与顾客保持1米左右的距离。

3.领位员须帮助顾客搬开椅子(服务员应主动上前协助)，待顾客站定在座椅前时，将座椅轻轻送回原位，协助顾客就座。

## (三)提供餐前服务

1.领位员从顾客右侧打开菜单第一页，将菜单送到顾客手中。

2.服务员应在顾客右侧为顾客铺口布，并按“先宾后主、女士优先”的原则进行。

3.在顾客右侧为顾客撤去筷套，并翻开茶杯。

4.主动向顾客介绍茶叶品种，询问顾客并确定茶叶的品种后，为顾客斟倒茶水。

5.在顾客右侧，为顾客提供香巾服务。

6.服务员将酒水车推到顾客桌前展示并介绍本餐厅各种酒水。

## (四)为顾客服务酒水饮料

1.主动向顾客介绍饮料或酒水，将顾客点的酒水或饮料内容重复一次，进行确认。

2.为顾客上饮料或酒水时，服务员须左手托托盘，右手拿饮料或酒水，按服务顺序从顾客右侧将饮料或酒水倒进放在顾客的杯中。

3.上饮料时间不超过3分钟。

## (五)为顾客点菜

1.准备好点菜用的纸和笔，选择恰当的点菜时机。

2.服务员应注意点菜时的姿势、表情。

3.服务员应掌握点菜技巧，具备一定的菜肴知识。

4.主动向顾客介绍食品的特色、口味、特点，给顾客合理的建议，做好点菜工作。

5. 顾客点好菜后，服务员应重复一遍点菜单，进行确认。

6. 立即将点菜单送往厨房、收银台或酒吧。

#### （六）上菜服务

1. 上第一道菜时间不超过5分钟。

2. 按照菜肴的上菜顺序上菜，中餐上菜的一般顺序是：冷盘→热菜→炒菜→大菜→汤菜→主食→水果。

3. 上热菜应注意保温。

4. 上菜时，应从方便顾客的位置上菜，不应从小孩或老人旁边上菜。

5. 摆放菜肴应注意不同菜肴的特殊要求。

6. 上菜时应清楚报菜名，请顾客慢用。

#### （七）巡台、撤盘

1. 随时观察顾客台面，为顾客适时添加饮料或酒水，及时为顾客更换餐具、烟灰缸(烟灰缸内烟蒂不应超过两个)。

2. 如顾客用餐过程中去卫生间，服务员须为顾客搬开座椅，待顾客返回时，再协助顾客搬开座椅，帮助顾客入座。

3. 当顾客用完正餐后，服务员须站在顾客的右侧，用托盘从顾客右侧撤掉所有餐具，只留下酒杯和饮料杯。撤餐具前须征得顾客同意。

#### （八）服务

1. 当顾客用完正餐后，服务员须主动介绍甜点、水果，并复述一次确认。

2. 立即送单进厨房，并在10分钟内上甜点。

3. 为顾客摆上甜点餐位。

#### （九）征询顾客意见

服务员从顾客右侧为顾客服务第二道香巾后，餐厅经理或领班须在不打扰顾客谈话的前提下，主动走到主人右侧，礼貌地向问主人对本餐厅的服务和菜品质量是否满意。认真记录顾客的意见，真诚地感谢顾客。

#### （十）结账并感谢顾客

1. 当顾客要求结账时，服务员须检查账单，将账单夹在结账夹内，从顾客右侧把账单递给顾客。

2. 顾客结账完毕服务员应真诚地感谢顾客。

3. 顾客离开餐厅时，服务员须将顾客送出餐厅，感谢顾客并表示欢迎顾客再次光临。

## 2-003 团体包餐服务流程规范

### 团体包餐服务流程规范

#### 一、目的

为规范本酒楼团体包餐的服务工作，特制定本规范，希望各位同仁严格遵守。

#### 二、适用范围

适用于在本酒楼的各种会议、旅游团队以及大型团体活动包餐的服务。

#### 三、团体包餐早餐服务程序

##### （一）整理布置餐厅

服务员根据包餐人数整理布置好餐厅，配备好相应的就餐桌椅，并在餐桌上摆放台签，备齐各种物品，了解当天包餐供应的食品品种，配制好所需的各种作料，整理好个人仪容。

##### （二）摆齐餐饮用具和作料

早餐用具有：碟、碗、勺、筷子、茶具、餐巾(纸巾)、小毛巾(一般的早餐不配酒杯)。作料是指各种小菜。

##### （三）恭候顾客，引客入座

恭候顾客，做到顾客一到立即有人提供引导服务，及时准确地将顾客引导到为其指定的坐席上，便于顺利开餐。

##### （四）及时开餐，按量供应

早餐包餐，往往人齐一桌即开餐一桌，服务员及时将准备好的早餐送至餐桌上，并按食品内容的不同合理摆放。按人定量的食品，要保证供应数量。

##### （五）递送茶水、毛巾

一般的早餐用餐时间较短，因此当各种食品上齐后，应将茶水及毛巾送至顾客面前。

##### （六）以礼相送，收拾餐台

早餐顾客用餐后往往是分散离台，这时服务员应随时送客，说相送语，以示服务热情。待顾客全部离开餐台后，方可撤台。

#### （七）核对就餐人数

早餐结束后，汇总就餐人数，为结账做好准备工作。

### 四、团体包餐午、晚餐服务程序

#### （一）核对菜单

团体包餐的菜单一般都是提前拟订好的。每次开餐前，服务员都要将本餐的菜单与台号、包餐单位、桌数、人数进行核对，做到准确无误。同时，将菜单上所安排的菜和食品与有关部门进行核对，如有错误及时更正，并告诉包餐单位，说明更改原因。

#### （二）布置餐厅

根据包餐团体的数量，分配布置好每一团体的就餐位置，并配好必要的标志(桌号牌、席次牌)及装饰等。同时在餐厅可写出告示牌，放在顾客入口处，以便顾客辨认自己的就餐方位。

#### （三）摆好餐台

由于包餐标准不同，包餐菜肴的档次、品种等也都不同，因此，摆放的餐饮用具要有所区别。

##### 1. 便餐包餐。

便餐包餐的档次较低，一般是四道或六道热菜，一个汤，不设冷荤，同时主食供应量较大而丰富。便餐包餐的餐具应配餐碟、汤碗、汤勺、筷子、牙签、调味碟、烟灰缸、公用餐具。不摆酒水杯。餐后为每位顾客送一杯热茶及一条毛巾。

##### 2. 中档标准包餐。

一般是大冷盆一个或四个独拼冷菜、六至八道热菜、一个汤。中档标准包餐餐具配用除了与便餐相同外，应加摆水杯一道，因午餐应配有各种饮料，晚餐可同时提供啤酒。同时，根据菜肴内容，准备好餐间更换所需的餐碟。

##### 3. 宴会型包餐。

摆台应视同宴会的规格，餐具配用应视包餐时间而定。一般午餐摆水杯、红酒杯，晚餐加摆白酒杯。但是，无论午餐还是晚餐，所用酒具类别应以顾

客需要为准。

#### （四）恭候顾客，引宾入座

待客入座的一切准备工作，应在预定开餐时间的前5分钟内做完。服务员按各自的工作岗位站立就位，恭候顾客到来。当顾客来到餐厅后，服务员要主动上前询问并准确迅速地将顾客引到准备好的座位上，为顺利开餐做好准备，避免出现顾客坐错位的尴尬局面。

#### （五）清点人数，准时开餐

负责团体包餐的服务员，在开餐前做好核对就座人数，做到心中有数。顾客到齐后应迅速通知厨房准备起菜。如规定开餐时间已到，而有个别顾客未到，服务员应主动征求主办单位的意见，在得到主办单位许可后方可开餐。

#### （六）看台、上菜专人负责

午、晚餐包餐服务，应设有专门看台的服务员，以保证及时为顾客提供有关方面的服务，如斟酒、更换餐用具、递送菜肴食品、及时整理餐台，并做到随时掌握顾客的需要及进餐速度，以使服务工作更加完善。

#### （七）清点酒水饮料，结清账目

当本餐的各种菜和食品上齐后，应告知包餐主办单位的负责人，使之心中有数，同时将本餐所用的各种酒水、饮料进行整理清点，并一一上账。

结账时应注意：物品上账清楚、数量准确、结账及时、不留单、不压单，以便及时汇总结账，防止出现错单、丢单。

#### （八）礼貌送客

顾客用餐完毕，服务员要站立恭候，随时送客。顾客离席后，要及时整理餐台，检查是否有遗留物或丢失物品，一经发现上述问题，做到及时、妥善处理。

#### （九）清理餐台

顾客离开餐台后，应及时将餐台上的就餐用具清理干净。撤台顺序应是：先撤餐巾、毛巾，而后撤酒杯、小件餐具等；台面撤净后换铺台布；整理餐厅卫生，为下一餐工作打下一个良好的基础。

### 五、团体包餐服务注意事项

1. 注意饭菜的保温，应等顾客到齐后再上菜，不能提前上菜、上饭。

2. 顾客如果要标准外的酒水，应满足要求，但差价现付，应向顾客解释清楚。
3. 个别顾客用餐时有特殊要求，如想吃面食、不吃猪肉等，应尽量满足。
4. 对在酒店逗留时间较长的旅行团队的顾客或会议代表，应根据顾客情况提供不同菜单，切忌每天都是重复的菜肴。
5. 注意巡台，随时给顾客换餐碟、添加饮料、换烟灰缸。如外宾不会使用筷子，应及时提供叉、勺。

## 2-004 备餐工作流程规范

### 备餐工作流程规范

#### 一、目的

为规范备餐工作流程与要求，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼各餐厅的备餐服务工作。

#### 三、备餐工作流程与标准

##### （一）餐前准备

在传菜台一侧准备充足、洁净、无破损的长托盘和圆托盘。

##### （二）接点菜单

备餐间接到餐厅服务员的点菜单后，注明接到菜单的时间，并即刻送到厨房，以便尽快烹制。

##### （三）各种菜肴传送要求

##### 1. 传送冷菜。

(1) 检查点菜单上顾客的特殊要求，马上通知厨师长，并将结果告诉服务员。

(2) 通知冷菜间制作冷菜，并保证冷菜在5分钟内送进餐厅。

##### 2. 传送热菜。

(1) 传送热菜时，须先传高档菜，如鲍鱼、大虾等，后传鸡、鸭、肉类，最后传蔬菜、鱼、面食类。若顾客有特殊要求，即按顾客要求传菜。

(2) 若不是叫单，热菜须在10分钟内出一道。

(3) 小吃须搭配相应的热菜送进餐厅，注意辛辣的小吃配清淡的菜。

##### 3. 传送热汤。

服务员须适时观察顾客的餐桌，待看到顾客将要用完上一道菜时，须及时通知传菜员，由其将下一道菜送进餐厅。

#### 4. 传送甜食。

接到服务员通知后，请厨师制作，15分钟内送进餐厅。

#### (四) 各种用餐形式的传菜要求

##### 1. 散餐传菜服务。

(1) 备餐间接到厨房为顾客烹制好的菜后，以最快的速度向餐厅出菜。

(2) 出菜时要按出菜的菜名划单，并注意第一道菜和最后一道菜都要加上出菜时间。

(3) 所出的菜需跟味料的要配好相应的味料。

(4) 所出的菜需要跟器具的要配好相应的器具，如洗手盅等。

(5) 所出的菜需用装饰器具的，要将食品盛器放进装饰器具里。

(6) 备餐间服务员只负责将食品送到各工作台，由值台服务员上台。

(7) 出菜要用托盘。回备餐间时，席上服务员可将需要撤除的餐具顺便带回。

(8) 顾客进餐过程中，有的顾客要谈事情，服务员需得到顾客通知后，马上告知厨房按顾客的要求，有节奏地为顾客上菜。若顾客要求马上上菜，亦按顾客要求尽快为顾客送出。

##### 2. 团体送菜服务。

(1) 团体用餐与散餐顾客不同的是，大多数席次和菜单在顾客进餐前就已安排好了。厨房按菜单已做好了菜肴，待顾客入席就座后，只需席上服务员征询领队或团长起菜时间并告知备餐间通知厨房，按顾客的需求起菜上席。

(2) 团体送菜服务和散餐送菜服务一样。

(3) 对于自行点菜进餐的团体，得到通知后，马上告知厨房，按顾客的要求，有节奏地为顾客起菜。若顾客要马上上菜，亦按顾客的要求尽快为顾客送出。

##### 3. 宴会送菜服务。

(1) 在顾客进餐前，将席位和菜肴安排好。其送菜服务标准和规格要比散餐、团体送菜服务标准高。

(2) 待顾客入座到齐，得到席上服务员征询主人起菜时间的通知后，即以最快的速度通知厨房按菜单顺序为顾客起菜传菜。

(3) 宾主在宴会过程中要讲话祝酒，餐厅接待服务人员得到通知起菜时，赶快通知厨房起菜送菜，使顾客感到宴会服务井然有序。

(4) 大型国宴、重要宴会或应顾客的要求，可对一道主菜举行特殊的上菜仪式，以表现主人的盛情，体现酒店的服务水平，起到活跃气氛的作用。

#### (五) 收尾工作

1. 将托盘及餐具送洗碗间清洗、消毒。
2. 及时清理、更换传菜台上的口布、台布。
3. 将剩下的调味品封好，整齐地放回调味柜，防止细菌污染。
4. 将清洁好的餐具分类放入橱柜，贵重餐具要盘点，做到账物相符。
5. 清洁备餐间，保证备餐间用具、用品、地面、墙面的干净卫生。
6. 下班离开备餐间时要关好灯、锁好门。

## 2-005 服务中常见问题处理规范

### 服务中常见问题处理规范

#### 一、目的

在楼面服务过程中，常有各种问题出现，为规范各种问题的处理程序与方法，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼楼面服务中出现的各种问题的处理。

#### 三、各项问题处理规范

##### （一）接待醉酒顾客

对待醉酒顾客，服务员应该按照以下几点要求进行处理。

1. 提醒已经醉酒的顾客及在座的其他顾客，让其饮酒适量，注意身体。
2. 给醉酒顾客端来糖水、茶水解酒。餐厅也可备些解酒药，为顾客服务。
3. 顾客来不及上洗手间呕吐的，服务员不能表现出不耐烦的表情，如皱眉等容易激怒顾客的动作和表情，而是要赶紧清理现场。
4. 建议呕吐的顾客吃些面条、稀饭等容易消化的食品。
5. 如果顾客“发酒疯”，应请在座的其他顾客进行劝阻，使其安静下来。
6. 如果顾客醉酒打烂了餐具，应进行清点后，让顾客照价赔偿。
7. 发现醉酒顾客出现呼吸困难等紧急状况，应立刻拨打120求救或将患者送往医院。

##### （二）接待残疾人顾客

作为餐饮服务人员，要用平等、礼貌、热情、专业的态度服务残疾人顾客，尽量将他们安排在不受打扰的位置。

##### 1. 盲人顾客

服务员应为盲人顾客提供方便。具体做法如下。

- (1) 为顾客读菜单，对菜品进行解释。
- (2) 每次服务前，先礼貌地提醒一声，以免与顾客碰撞，造成意外。

(3) 菜品上桌后，要告诉顾客什么菜放在哪里，不可帮助顾客用手触摸以判断菜品摆放的位置。

(4) 顾客结账时，不要帮他掏钱，顾客可以通过钱币上的盲文分辨出钱币币值的大小。

## 2. 肢体残疾顾客

(1) 应将顾客安排在角落、墙边等有遮挡面的、能够挡遮其残疾部位的座位上。

(2) 帮助顾客收起代步工具，需要时帮助顾客脱掉外衣。

(3) 顾客需要使用卫生间时，要帮助顾客坐上残疾车，推到洗手间外。如果需要再进一步服务的，请与顾客同性的服务员继续为之服务。

### (三) 顾客就餐赶时间

处理这类问题的关键是问清楚顾客能在餐厅待多长时间，而不是了解顾客的口味、预计用餐的费用等。

顾客下单后，服务员要注意菜点的上桌速度。对于赶时间的顾客，要在下单时作标注，提醒厨房，优先出菜。

### (四) 顾客向服务员敬酒

这是顾客对服务员服务工作表示满意的做法。对于这一情况，服务员要感谢对方的好意，并委婉地告诉顾客，餐厅规定服务员不能与顾客一起喝酒，请顾客谅解。同时要马上为顾客倒酒、换骨碟、换烟缸等以转移顾客的注意力。

如遇个别顾客有意借酒意对服务员无礼，服务员要严肃且技巧地拒绝顾客的无理要求，并请顾客自尊、自爱。

### (五) 顾客商谈要事

对顾客服务应周到，但也应注意具体情况具体处理，如果发现顾客需要商谈要事，就不应过多地干扰他们。

1. 遇到要求坐在餐厅偏僻座位、角落座位和厅房的顾客，多数是希望得到一个安静的环境，便于交谈、不受太多干扰。

2. 进行服务时，应尽量保持安静。如需提醒顾客点菜或有事要向顾客说明，应在顾客讲完话后再礼貌地询问——“对不起，先生，打搅一下好吗？”

请问现在可以为你们点菜了吗？”

3. 服务结束后，服务员应该再次道歉方可退出——“谢谢你们的理解。打断了大家的谈话，实在抱歉。”

#### （六）顾客损坏餐具的事件

遇到顾客不小心损坏餐具或用具，应按下列要求进行处理。

1. 首先收拾破损的餐具或用具。
2. 服务员要对顾客的失误表示同情，不要指责或批评顾客，使顾客难堪。
3. 要视具体情况进行解决，根据餐厅有关财产的规定判断是否需要赔偿。

如果是一般的消耗性物品，可以免除赔偿责任；如果是较为高档的餐具或用具，需要赔偿的话，服务员要在合适的时机，以合适的方式告诉顾客，然后在结账时一起计算收款，要讲明具体赔偿金额，开出正式的现金收据。

#### （七）就餐的孩子吵闹

在对孩子的服务中，服务员应该耐心、细致，并为孩子的父母提供方便。具体的处理方法如下所示。

1. 对待孩子要用激励、友好、耐心、富有吸引力和稍带命令口吻的话语。
2. 对待孩子的父母，要先夸奖其孩子聪明、活泼，然后再用提醒的语气请他们协助，将孩子带回座位上，并请家长看管好孩子，不要让他们乱跑。
3. 不要将易破碎的玻璃杯、滚烫的食品、尖锐的利器放在孩子面前，以防发生意外。
4. 未征得孩子父母的同意，不要抚摸孩子的脸部、头部，也不要抱孩子或给孩子提供食品。

#### （八）顾客在餐厅跌倒

顾客在餐厅跌倒时，服务员应主动上前扶起，安置顾客暂时休息，细心询问顾客有无摔伤或碰损，伤情严重时应马上与医院联系，采取措施。事后检查原因，引以为鉴并及时汇报，做好登记，以备查询。

#### （九）顾客要求取消未能及时上菜的菜品

顾客催菜是个常见的问题。遇到这种情况，服务员首先要向顾客道歉，再查看点菜单和桌上摆放着的菜品，确定无误后，马上通知传菜员或自己到厨房查对、催促。若顾客要求退掉该菜，应立前往厨房查询这道菜是否做好。

如果菜品即将做好，应向顾客解释，并告诉他们菜品很快就上，请他们稍等，并为此再作道歉；如果菜品还没做，则应向主管报告，同意顾客的取消要求。

#### （十）餐厅客满

1. 如果座位已满，应礼貌地告诉顾客：“小姐/先生对不起，现在已经没有空座位了。请您在休息处稍等一会儿好吗？一有顾客结账离开，我会马上告诉您的。”

2. 人多的情况下，要给等候的顾客排等位号及做好登记。

3. 为等位的顾客送上茶水和报刊、杂志，以打发等候时间。

4. 有座位提供时，不要急于将顾客引进餐厅，应等服务员将桌子收拾好，摆好台，再请顾客入座。

5. 如果顾客没有时间久等，应向顾客介绍厨房可快速做好的食品，请问顾客是否愿意将食品打包。“我们餐厅有几款味道不错的菜点，可让厨房尽快做出来让您打包。不知您是否愿意试一试呢？”并要对这种提议表示道歉：“实在不好意思，因为今天来的顾客特别多，一下子不能为您解决座位，请您原谅我的这种提议。”

6. 给顾客奉上餐厅的订座名片，请顾客下次提早预订座位。

7. 将顾客送到餐厅门口。

#### （十一）顾客点了菜单上没有的菜品

如果顾客点的是菜牌中没有的菜品，应请顾客稍候，向厨房询问是否有所需的原料和配料、出品的质量能否保证、出品的时间是否太长等，然后再向顾客作解释，请顾客自己决定或者向顾客作相应的推介。

#### （十二）停电事故

营业期间如遇到突然停电，服务人员要保持镇静，首先要稳定顾客的情绪，请顾客不必惊慌，然后立即开启应急灯，或是为顾客点燃备用蜡烛。说服顾客不要离开自己座位，继续进餐。

马上与有关部门取得联系，问清楚断电的原因，如果是餐厅供电设备出现了问题，立即要求派人检查修理，在尽可能短的时间内恢复供电。如果是地区停电或者其他一时不能解决的问题，应采取相应的对策。对在餐厅用餐的顾客要继续提供服务，并向顾客表示歉意，同时暂不接待新来的顾客。

平时餐厅里的备用蜡烛应该放在固定的位置，以便取用。如备有应急灯，应该定期检查插头、开关、灯泡是否能正常工作。

### （十三）菜汁、汤汁溅到顾客身上

菜汁、汤汁、酒水溅到顾客身上往往是由于服务员操作不小心或违反操作规程所致。在处理这种事件时应做到以下几点。

首先要诚恳地向顾客道歉，然后用干净的湿毛巾为顾客擦拭衣物上的污渍。女顾客应由女服务员为其擦拭。

如果擦拭不能解决问题，可将餐厅备用的干净衣服给顾客换上，把脏衣服留下按下列方式进行处理。

油渍	用清洁剂和热水将弄脏的衣物浸泡半个小时后，再搓洗干净
茶渍、咖啡渍	尽快将衣物浸泡在冷水里，即可用一般的方法清洗
红酒酒渍	衣物入水前，将白酒或酒精倒在红酒渍上，也可用醋精或米醋倒在红酒渍上反复搓洗，再将衣物放入较热的清水清洗

除以上方法外，也可将衣物送到专业的洗衣点进行清洗。

衣服洗净、熨平后，由餐厅主管亲自给顾客打电话联系送衣地点。带上由餐厅经理签名的致歉函，把衣物送到顾客手中。

### （十四）发现未付账的顾客离开餐厅

如果发现顾客未付账就准备离开，应按照下列方式进行处理。

(1) 服务员应及时上前有礼貌地说明情况，请顾客补付餐费。

(2) 如顾客与朋友在一起，应请顾客站到一边，再将情况说明，这样可避免顾客难堪。

在整个过程中要注意礼貌，如果态度恶劣地质问顾客，有可能使顾客反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。

## 2-006 宴会服务质量标准

### 宴会服务质量标准

#### 一、目的

为了明确宴会服务质量标准，使各相关部门和人员有所遵循，特制定本标准。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼各餐厅的宴会服务工作。

#### 三、质量标准

##### （一）宴会预订

1. 餐厅应设宴会预订机构和预订人员。
2. 预订人员熟练掌握宴会预订工作内容、工作程序和预订方法，了解宴会厅的设备设施、经营范围、场地利用状况。
3. 将电话预订、柜台预订等各种形式的宴会预订记录在“宴会预订表”上，宴会名称、主办单位、预订人姓名、地址、电话和宴会类别、预订人数、保证人数、宴会标准、开宴时间、场地要求及坐次排列、菜单、酒水要求等记录准确。
4. 书写或打印订单整洁规范。
5. 预订人员具备菜单设计能力，能够根据顾客预订要求设计菜单，准确掌握宴会成本与毛利，满足顾客预订要求。

##### （二）预订跟踪与确认

1. 宴会预订过程中，对顾客暂时性确定的宴会预订，与主办单位预订人员跟踪联系要主动及时，保证宴会预订落实。
2. 宴会预订后，大型宴会应提前3~5天与主办人联系，中小型宴会应提前1~3天与主办人联系。
3. 签发宴会确认单，告知顾客酒店已做好宴会准备，请顾客准时来店，保证宴会预订工作顺利落实。

### （三）宴会联络与准备

1. 正式举办宴会前，厨房、宴会厅、酒水部、采购部、工程部、保安部等各有关部门密切配合，通力合作，共同做好宴会前的准备工作。

2. 大中型宴会举办前1~3天，宴会部向各有关部门打印“宴会通知单”。通知单上关于宴会名称、规格、举办单位、出席人数、宴会标准、菜单与酒水安排、厅堂布置、设备要求、座位、台型要求等须明确具体。

3. 各部门根据宴会通知单的有关内容与要求，提前做好各项准备工作，保证宴会符合主办单位的要求。

### （四）宴会厅布置

1. 宴会组织者在宴会举办当天，提前1~3小时组织服务人员做好宴会厅的布置工作。

2. 布置方案根据主办单位要求、宴会性质、等级规格确定。

3. 宴会厅的布置做到餐桌摆放整齐，横竖成行，斜对成线。

4. 台形设计根据宴会规模和出席人数多少可分别选择一字形、品字形、中心图案形、豪华型，做到主桌或主席区位置突出，席间顾客进出通道宽敞，有利于顾客进餐和服务员上菜。

5. 花草、盆栽盆景摆放位置得当，整洁美观。

6. 需要使用签到台、演说台、话筒、音响、聚光灯的大型宴会，设备的配置安装应及时，并与宴会厅餐桌摆放相适应。

7. 整个宴会厅布置做到环境美观舒适，设备使用方便，清洁卫生，台形设计与安装、餐桌摆放与服务桌安排整体协调。

8. 衣帽间、休息室整理干净。

9. 整个宴会厅使顾客感觉舒适。

### （五）宴会厅餐台质量标准

1. 正式开餐前整理宴会厅台面，清理宴会厅卫生。

2. 台面餐具、茶具、酒具摆放整齐、规范、美观。菜单、席次牌、烟灰缸、调味品摆放位置得当。

3. 主桌或主席区座次安排符合主办单位要求。

4. 高档宴会各人姓名卡片摆放端正。

#### （六）任务分配

1. 宴会开始前，宴会组织者召集服务员再次明确宴会性质、规格、出席人数、开宴时间及服务要求。
2. 服务员熟悉宴会服务工作内容、服务程序、质量要求。
3. 任务分工明确具体。
4. 宴会菜单酒水内容清楚。
5. 服务员能够背诵菜单，掌握主要菜品的风味特点、主要原料、烹制方法、典故来历，便于上菜时向顾客介绍。

#### （七）迎接顾客

1. 宴会厅迎宾领位员身着旗袍或制服上岗，服装整洁，仪容仪表端庄。
2. 迎接、问候、引导操作语言运用准确规范，服务热情礼貌。
3. 顾客来到宴会厅门口，协助主办单位迎接，安排顾客入座。
4. 贵宾引到休息室，提供茶水、香巾，服务主动热情。
5. 宴会开始前引入宴会厅，座次安排适当。

#### （八）茶水、香巾服务

1. 顾客来到餐桌，服务员拉椅让座应主动及时。
2. 递送餐巾，除去筷子套，送香巾，斟茶服务动作规范，照顾周到。

#### （九）上菜服务

1. 正式开宴前5~10分钟上凉菜。
2. 菜点摆在转盘上，荤素搭配、疏密得当、排列整齐。
3. 顾客入座后，询问用何种酒水或饮料，斟酒规范，不溢出。
4. 顾客祝酒讲话时，服务员停止走动。
5. 上热菜报菜名，准确介绍产品风味特点、烹制方法或典故来历。
6. 上菜掌握顺序和节奏，选好位置，无碰撞顾客现象。
7. 上需要用手帮助食用的菜点时，同时上洗手盅。
8. 上菜一律使用托盘，动作规范。

#### （十）分菜派菜服务

1. 开宴过程中分菜派菜及时。
2. 每上一道主菜，先将菜点摆在餐桌上，报出菜点名称，请顾客观看，

再移到服务桌上分菜。

3. 分菜派菜准确，递送菜肴讲究礼仪程序。
4. 派菜后的剩余菜点整齐摆放在桌面上。
5. 随时清理台面。

#### （十一）用餐巡视服务

1. 用餐服务过程中，加强巡视，照顾好每一个台面。
2. 每上一道新菜，适时撤换骨碟，保持桌面整洁。
3. 适时撤换香巾，续斟酒水饮料。
4. 顾客吸烟时，点烟及时。适时撤换烟灰缸，烟灰缸内烟头不超过2个。
5. 上甜点或水果前，除留下酒水杯外，撤下餐具及洗手盅。
6. 最后递送香巾，为顾客收盘收碗，清理台面。

#### （十二）餐后服务

1. 主办人宣布宴会结束，服务员主动征求顾客意见。
2. 顾客离开，拉椅送客，配合主办单位告别顾客。
3. 顾客离开后，迅速收盘收碗、清理台面。

## 2-007 宴会预订工作程序规范

### 宴会预订工作程序规范

#### 一、目的

为规范本酒楼宴会预订业务，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼预订业务的开展。

#### 三、工作程序

##### （一）接受预订

接受顾客的电话预订、面谈预订时均要做好详细的笔录，问清以下情况。

1. 宴会的日期、时间与性质。
2. 宴请的对象与人数。
3. 每席的费用标准、菜式及主要菜肴。
4. 预订人的姓名、单位、联系电话和传真号码。
5. 餐厅、舞台装饰及其他特殊的要求。

##### （二）向顾客介绍酒楼

在接受预订时，还要向顾客介绍酒楼的宴会设施、产品、服务及有关优惠服务。

1. 宴会厅或多功能厅的名称、面积、设备配置状况及接待能力（同时可容纳多少人、多少桌）；对来店预订的顾客，宴会部业务经理应带其实地考察宴会厅或多功能厅，以便详细了解顾客的要求。

2. 可提供的菜式、产品（菜单）、招牌菜及其价格（提供多个方案详细的清单，并可依顾客意见和建议进行菜单设计）。

3. 可提供的酒水、点心、娱乐康乐产品及其价格（提供多个方案的详细清单，并可依顾客意见和建议进行菜单的设计）。

4. 视交易情况可提供的请柬、彩车、司仪、蜜月套房（赠送鲜花、果篮）

及拍照用蛋糕。

5. 视交易情况可提供的免费泊车、接送顾客等其他增值服务。

6. 经办人的姓名、电话号码，单位的传真号码及接受缴纳定金的银行账户账号。

### （三）签订宴会合同

1. 双方协商宴会合同细节，应共同确定以下事项。

（1）具体的菜单、顾客所需要的酒水、点心及其他需另外收费的相关产品与服务。

（2）餐厅、酒店视交易情况可提供的各种优惠措施及无偿赠送的产品与服务。

（3）定金、付款方式及下一步的联络方式。

（4）其他重要的细节。

2. 制作详细的宴会预订合同书。

宴会预订合同书是一种特殊的经济合同文书，其内容应包括顾客预订的具体细节、经双方共同协商确定的有关条款及违约所应承担的责任与赔偿金额。宴会合同书首先由酒楼宴会部销售人员拟订出初稿，后交由客户审核、确认；如有必要再作进一步的磋商和修订，直至双方达成共识、共同签字认定为止。

### （四）制定宴会接待计划

宴会部主管业务员在客户缴纳了定金之后应立即着手制定宴会接待计划（项目订单）。宴会接待计划应包括以下内容。

1. 项目名称，如“罗杨联婚”、“谢师宴”、“某某公司周年庆典”等。

2. 预订者的姓名、地址、所在公司名称、电话、传真号码。

3. 宴会日期、时间、地点。

4. 菜式、席数。

5. 定金数额、付款方式、酒楼宴会销售代表。

6. 费用标准。

7. 宴会餐桌摆设及宴会厅内部装饰。

8. 厨房应准备的菜肴、点心（蛋糕）等物品。

9. 工程部应承担的任务（如检查灯泡，负责安装舞台灯光、音响等设备）。
10. 车队应承担的任务，如婚礼轿车（连带装饰）、接送顾客的免费巴士（时间、地点）的具体安排。
11. 宴会部应承担的任务，提供司仪及其他宴会所需的物品等。
12. 公关部应承担的任务，如宴会厅会场横幅、入口及前厅告示牌的制作。
13. 酒吧应承担的任务，如准备宴会所需要的各种酒水、果盘。
14. 花店应承担的任务，如准备宴会所需要的鲜花、插花摆设。
15. 酒楼拟提供的其他特殊的优惠服务。
16. 本项目的最终审批人（通常为餐饮部总监）。
17. 文件报送、抄送的部门及有关负责人清单。

#### **四、预订的注意事项**

1. 宴会接待计划在提交餐饮部总监审批之后，应分别将有关文件及其副本分发（或以电子邮件的形式发送）到各有关部门，提请他们提前做好准备。
2. 提前一周再次向顾客进行预订确认，提醒他若取消预订，酒楼将不退还其预付的定金。
3. 将顾客预订确认的有关信息及时反馈给酒楼、餐厅有关部门和领导，以便他们能及时采取一些有关的对策与措施。

## 2-008 宴会前准备工作规范

### 宴会前准备工作规范

#### 一、目的

宴会准备工作的质量，直接影响宴会服务质量的高低，是宴会活动能否圆满完成的关键，为保证宴会准备工作顺利完成，特制订本规定。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼各种规格、各种类别的宴会准备工作。

#### 三、工作内容与要求

##### （一）召开准备会议

一般大型宴会需提前两个小时左右召开准备会议。由宴会组织者在会上明确以下几个方面的问题。

1. 有关宴会的基本情况。
  - （1）宴会的性质和要求。
  - （2）宴会的形式。
  - （3）宴会的程序。
  - （4）台面的布置与要求。
  - （5）上每道菜的具体时间，每道菜配什么佐料。
  - （6）每桌酒水、水果、烟茶的配备情况。
  - （7）主席台的特殊要求。
  - （8）服务人员的分工。
  - （9）宴会服务中应注意的特殊问题。
  - （10）宴会后的清场工作分工。

##### 2. 菜单情况。

宴会的组织者要向全体参加宴会服务的服务员，讲解菜单中的菜点名称、种类和数量，冷、热菜的安排顺序，名菜的风味特点等。除此以外，还要讲

明各道热菜的上菜时间，及餐台摆放冷菜规格、标准的平面示意图，以便做到统一规格，统一要求。

### 3. 向服务员明确注意事项和具体要求。

(1) 摆台的要求：在服务员开始摆台前，宴会服务负责人应先摆好一个样台，让大家一目了然，然后按样板台去做，保证全场台形一致。

(2) 菜点服务的要求：服务员在上菜时一定要告诉宾客菜肴的名称、风味特点。在外宾参加宴会的条件下，要求服务员一定要讲菜名的外文名称。

(3) 餐、用具使用上的要求：高级宴会要求每道菜必换一次餐盘，服务员对“整个宴会准备了多少备用盘、是否有备用餐具、餐具的位置”都要心中有数，这样的宴会开始后才能忙而不乱，紧张而有序。

(4) 操作的要求：斟酒、上菜、撤盘等都是服务员的日常工作，但是在宴会的准备会上还是强调方法与要求，提请大家重视。

(5) 一般来宾席的服务人员在服务时，要与主宾席的服务节奏保持一致。

(6) 传菜服务员在托托盘时注意托盘的平稳，要根据菜盘的重量来决定托托盘的方法，采用用肩托更要注意平稳。传菜时听从现场指挥的调动。

## (二) 人员的合理配备

### 1. 服务人员配备的基本内容。

(1) 要根据宴会要求，对迎宾、值台、传菜、斟酒及衣帽间、贵宾室(VIP Room)等岗位分别制定明确的分工和具体任务要求，将责任落实到个人。做好人力、物力的充分准备，要求所有服务人员思想重视，措施落实，保证宴会顺利举行。

(2) 为了保证服务质量，可将宴会桌位和人员分工情况标在图形上，使参加宴会的服务人员明确自己的职责。

(3) 主持宴会服务的人员一定要明确宴会的结账工作由谁来完成，因为大型宴会增加菜点、饮料、酒水的情况经常发生，专人负责账务可避免漏账、错账现象。

### 2. 服务人员的选择。

(1) 男女服务员的比例要恰当。男服务员可以负责重体力的工作，女服务员可以负责细致的工作。

(2) 无论是男服务员还是女服务员，都要具备熟练的宴会操作技能，如叠餐巾花、摆台、斟酒等。

(3) 服务员的仪表仪容要端庄，在服务中能做到礼貌待客，微笑服务。

(4) 看台的女服务员身材不要过矮，传菜服务员托盘基本功要好、有体力，瘦弱的女服务员不宜做传菜工作。

(5) 各区域负责人要有丰富的工作经验，精通宴会的全部工作，有处理突发事件的能力。

(6) 参加工作时间短或宴会服务技能技巧不熟练的服务员，一般不能参加宴会的服务工作，以免发生问题破坏宴会气氛，影响酒楼声誉。

### 3. 贵宾席、主宾席服务人员要求。

贵宾席和主宾席的服务员业务水平要高于其他人员，分配服务贵宾席和主宾席的服务人员时要注意下列问题。

(1) 选择具有多年宴会服务工作经验的服务员。

(2) 选择技术熟练、动作敏捷、应变能力强的服务员。

(3) 选择仪表较好的服务员，男、女服务员的配备比例要适当。

### 4. 人员分工。

大型宴会的人员分工与宴会的类别、参加宴会宾主的身份、宴会的标准有密切的关系。以350人的大型中餐宴会为例，服务人员的安排大致可以如下设计。

(1) 现场指挥员1人。

(2) 宴会厅一般宜划分为5个区，主席台为1区，其他可分为4个区，各区设1名负责人。

(3) 第一桌，安排16位宾客，第二、第三桌，各安排12位宾客。第一桌一般安排3位服务员，如果来宾身份很高，也可安排4人，1~2人传菜，2~3人服务。

(4) 第二、三桌每桌应安排2位服务员，1人看台，1人传菜。

(5) 其他31桌平均每桌配备1名服务员，可分为两人一组，一名服务员负责看2桌，做斟酒、上菜的服务，另一名服务员负责传两桌的菜。

根据上面的安排，可以计算出看台服务员22人，传菜服务员18人，前台

服务员需用40人左右，后台清理工作还需要7~8人（不包括洗刷餐具的工作人员）。

（6）一般设迎宾员2人。

（7）如有休息室服务，可安排2~3人做休息室服务工作。

这样共需要服务人员55人左右来完成整个宴会的工作。

### （三）宴会的物质准备

#### 1. 场地布置及要求。

服务员在布置场地时要考虑到宴会的形式、宴会的标准、宴会的性质、参加宴会宾主的身份等情况，使场地既反映出宴会的特点，又使宾客进入厅堂后有舒适的感受，以体现出高质量、高水平的服务。

#### 2. 服务桌的配备及要求。

服务桌的摆放位置要适当，服务桌上台布要铺整齐；服务桌的摆放要与宴会厅整个布局协调，做到既整体美观又方便服务员操作。

#### 3. 备齐台面用具。

宴会服务使用量最大的是各种餐用具，宴会的组织者要根据宴会菜肴的数量、宴会人数列出所需用餐用具的种类、名称和数量，分类进行准备。

所需餐具、用具数量的计算方法是：将一桌需用的餐具、酒具的数量乘以桌数。各种餐具、酒具要有一定数量的备用，以便宴会中增人或损坏时替补，备用餐具不应低于总数的20%。

#### 4. 摆台。

要求按照宴会标准摆台，做到全场一致。具体要求如下。

（1）餐具摆放规范化，各种餐具、酒具齐全、无损坏。

（2）餐巾花要形象逼真，全场一致。

（3）台面布局要合理，花草要清洁卫生，无异味。

（4）转台旋转要灵活，台面无污迹。

（5）备酒品饮料：宴会开始前30分钟按照每桌的用量拿取酒品饮料。要将瓶、罐擦干净，摆放在服务桌上，做到随用随开，以免造成不必要的浪费。

（6）备水果：宴会配备水果要做到品种和数量适宜。用于宴会的水果，每位宾客准备250g，两种品种即可。所使用的水果应是应季水果，最好选择

本地的特产，但也要考虑宾客的喜好。

(7) 取冷菜：大型宴会一般在开始前30分钟摆冷菜。冷菜的多少应根据宴会的规模、规格来定，大型宴会一般安排7~9个。取冷菜要注意以下几方面。

- ①必须使用托盘，不得用手拿取。
- ②不要摞叠，以免损坏拼摆的艺术形象。
- ③要按每桌规定的数量拿取，不要多拿、错拿。如发生多拿现象，一定要把多拿的菜送回厨房，不要放在厅内，以免影响其他餐桌的使用。
- ④摆放冷菜时要注意荤素、颜色搭配摆放，不要将荤菜或素菜集中摆放。
- ⑤有刀口形象的冷菜要注意刀口的朝向，摆放花式拼盘时，正面向主人。
- ⑥宴会如使用转台，冷菜一律摆放在转台上。

#### (四) 开宴前的检查工作

##### 1. 餐桌的检查。

宴会的组织者在各项准备工作基本就绪后，应该立即对餐台进行检查。

检查的主要内容有下述内容。

- (1) 餐桌摆放是否符合宴会主办单位的要求。
- (2) 摆台是否按本次宴会的规格要求完成。
- (3) 每桌应有的备用餐具及棉织品是否齐全。
- (4) 席次卡是否按规定放到指定的席位上。
- (5) 各桌的服务员是否已到位工作等。

##### 2. 卫生检查。

卫生检查主要检查如下内容。

- (1) 个人卫生。
- (2) 餐用具卫生。
- (3) 宴会厅环境卫生。
- (4) 食品菜肴卫生。

##### 3. 安全检查。

安全检查应注意以下问题。

- (1) 宴会厅的各出入口有无障碍物，安全门标志是否清晰，卫生间的一

切用品是否齐全，如发现问题，应立即组织人力解决。

(2) 各种灭火器材是否按规定位置摆放，灭火器周围是否有障碍物，如有应及时清除。要求服务人员能够熟练使用灭火器材。

(3) 检查宴会场地内的用具，如桌椅是否牢固可靠，如发现破损餐桌，应立即修补撤换，不稳或摇动的餐桌应加固垫好，不稳的椅子应立即更换。

(4) 地板有无水迹、油渍等，如新打蜡地板应立即磨光，以免使人滑倒；查看地毯接缝处对接是否平整，如发现突出应及时处理。

(5) 宴会所需用酒精或固体燃料等易燃品，要专人负责，检查放置易燃品的地方是否安全。

#### 4. 设备检查。

宴会厅使用的设备主要有电器设备、音响设备和空调设备等，要对这些设备进行认真、详细的检查，以避免意外事故的发生，避免因设备故障破坏宴会气氛。

##### (1) 电器设备检查。

宴会开始前，要认真检查各种灯具是否完好，电线有无破损，插座、电源有无漏电现象，要将开关全部开启检查，保证宴会安全用电，确保照明灯具效果良好。

##### (2) 空调设备检查。

宴会开始前要检查空调是否良好，并要求宴会厅内在开宴前半小时达到所需温度。若宴会厅较大，空调设备开启的时间也应相应提前，并始终保持宴会厅内温度的稳定。

##### (3) 音响设备检查。

多功能宴会厅一般都配备音响设备，在宴会开始前要装好扩音器，并调整好音量，同时做到逐个试音，保证音质。如用有线设备，应将电线放置在地毯下面，防止顾客经过时绊倒。

## 2-009 宴会服务程序规范

### 宴会服务程序规范

#### 一、目的

为规范宴会服务工作，为顾客提高质量、高水准的服务，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼宴会服务。

#### 三、工作内容与要点

##### （一）宴会服务的准备工作

##### 1. 掌握情况。

承接宴会时，必须对宴会及顾客的情况有充分的了解。主要包括以下几方面内容：

（1）八知：知出席宴会人数，知桌数，知主办单位，知顾客国籍，知宾主身份，知宴会标准，知开席时间，知菜式品种及出菜顺序。

（2）三了解：了解宾客风俗习惯，了解顾客生活忌讳，了解宾客的特殊要求。

##### 2. 明确分工。

规模较大的宴会，要确定总指挥人员，在人员分工方面，要根据宴会要求，对迎宾、值台、传菜、斟酒及衣帽间、贵宾房等岗位，都要有明确分工，将责任落实到人。

##### 3. 场地布置。

布置宴会厅时，要根据宴会的性质、档次、人数及宾客的要求来调整宴会厅的布局。根据桌数，选好台形，大型宴会要定好主桌，做到主桌突出，排列整齐，间距合理，既方便宾客就餐，又要便于服务员席间操作。同时，为突出宴会的主题及隆重热烈的气氛，可选用条幅、盆景花草、画屏等装饰物品来装点宴会大厅。

##### 4. 熟悉菜单。

宴会服务人员应熟记宴会上菜顺序及每道菜的菜名，了解每道菜的主料及风味特色，以保证准确无误地进行上菜服务，并回答宾客有关菜肴的问题。

#### 5. 物品准备。

准备好宴会所需的各类餐具、酒具及用具；备齐菜肴的配料、佐料；备好酒品、饮料、茶水；席上菜单每桌一至二份放于桌面，重要宴会则人手一份。

#### 6. 宴会摆台。

宴会摆台应在开席前1小时完成，按要求铺台布，下转盘，摆放餐具、酒具、餐巾花。并摆放台号或按要求摆放席次卡。最后把鲜花放在餐桌中央。

#### 7. 摆放冷盘。

在宴会正式开始前15分钟左右摆上冷盘。摆放冷盘时，要根据菜点的品种和数量，注意品种色调的分布、荤素的搭配、菜点的观赏面、刀口的逆顺、菜盘间的距离等，使得整个席面整齐美观，增添宴会气氛。

#### 8. 全面检查。

准备工作全部就绪后，宴会负责人员要作一次全面的检查。包括环境卫生、餐厅布局、桌面摆设、餐用具的配备、设备设施的运转、服务人员的仪容仪表等，都要一一进行仔细检查，以保证宴会的顺利举行。

### （二）宴会间就餐服务

#### 1. 热情迎宾。

服务员应在宾客到达前迎候在宴会厅门口，如宴会有重要人物出席，则宴会主管人员或餐厅经理为表示礼貌和尊重，也应在宴会厅门口迎候。宾客到达时，要热情迎接，微笑问好，在服务过程中要注意分辨主人和主宾。大型宴会还应引领宾客入席。

有些宴会厅设有衣帽间，可为宾客提供保管衣物的服务。如宴会厅还设有休息室，可在宴会开始前，请宾客在休息室稍做休息，提供香巾、热茶或酒水饮料等服务。等宴会正式开始时，再请宾顾客席。

#### 2. 宾客入席。

值台服务员在宴会开始前，应站在各自的服务区域内等候宾客入席。当宾客到来，服务员要面带微笑，欢迎宾客，并主动为宾客拉椅让座。宾客入

席后，帮助宾客铺餐巾，除筷套，并撤掉台号、席次卡及鲜花。

### 3. 斟倒酒水。

(1)为宾客斟倒酒水时，应先征求宾客的意见，按宾客所需，斟倒酒水，如宾客提出不要，应将宾客位前的空杯撤走。

(2)倒酒水时，应从主宾开始，再到主人，然后按顺时针方向依次进行。如有两名服务员同时斟酒，则一名从主宾开始，另一名从副主宾开始，按顺时针方向依次进行。

(3)斟酒时，服务员应站在宾客身后右侧，右脚在前，侧身而进，右手持瓶斟酒，酒瓶商标面向宾客，瓶口离杯1~2厘米，斟至八分满即可。

(4)在宴会中，如遇宾主祝酒讲话，服务员应停止一切活动，端正肃立在一旁，并注意每位宾客杯中的酒水，特别是照应好主宾和主人，待讲话完毕时，服务员要及时送上一杯酒，供其祝酒。当宾主离席祝酒时，服务员应持瓶跟随其后，以便及时为宾客斟酒、续酒。

(5)在宴会中，服务员要随时注意每位宾客的酒杯，当杯中只有1/3酒水时，应及时添加。添加时要注意不要倒错酒水。

### 4. 上菜服务。

(1)当冷菜食用掉一半时，应开始上热菜。上菜的顺序一般为：第一道凉菜，第二道主菜(较名贵的菜肴)，第三道热菜，第四道汤菜，第五道甜菜(随上点心)，最后上水果。但粤菜习惯于先汤后菜。

(2)大型宴会或重要宴会，应有专门人员负责指挥控制上菜的节奏，以免早上、迟上或漏上，而影响整个宴会的效果。大型宴会上菜应以主桌为准，先上主桌，再按桌号依次上菜，绝不可颠倒主次。

(3)上菜时要选择正确的上菜位，一般选择在翻译与陪同位之间进行。如有热菜使用长盘，盘子应横向朝主人。整形菜的摆放，应遵照我国传统的礼貌习惯，“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”，即上菜时将鸡、鸭、鱼头部一律朝右，脯(腹)部朝向主宾，表示对顾客的尊重。所上菜肴，如有佐料的，应先上佐料后上菜。

(4)每上一道新菜，要向宾客介绍菜名、风味特点及食用方法。上新菜前要先撤走旧菜。如盘中还有分剩的菜，应征询宾客是否需要添加，在宾客表

示不再需要时方可撤走。

(5) 凡宴会服务员都要主动地为宾客分汤分菜。分菜时要胆大心细，掌握好菜的分量、件数，分配准确均匀。高档宴会或重要宴会应设分菜台，所上菜肴，先请宾客欣赏后，再拿到服务台上分好，上给宾客。

(6) 所有菜肴及主食上完后，在上甜食前，服务员要将用过的餐具全部撤掉，只留水杯及葡萄酒杯于台面。并换上新餐盘及水果刀、叉。用完水果后，为顾客换上一条新毛巾并送上茶水。

#### 5. 席间服务。

在整个宴会期间，要勤巡视，勤斟酒，勤换骨碟、烟灰缸，细心观察宾客的表情及示意动作并主动服务。

(1) 为保证宴会服务的质量，突出菜肴的风味特点，使宾客就餐方便、舒适，在宴会进行的过程中，应多次为宾客更换骨碟。重要的宴会要求每道菜换一次骨碟，一般宴会换碟次数不得少于三次。撤换时要注意手法清洁卫生，并要尊重宾客就餐习惯。如有顾客将筷子放在骨碟上，在换上干净的骨碟后，也要将筷子按原样放回骨碟上。

(2) 在宾客就餐过程中，服务员要注意观察吸烟的宾客，如其周围无烟灰缸就应及时送上，如宾客烟灰缸内已有两个以上烟蒂或其他杂物就应及时更换。

(3) 在服务过程中应及时收撤空菜盘，尤其是在上新菜之前，应将旧菜盘撤下。收撤菜盘时应征求宾客的意见。如餐桌上菜盘过多，而宾客又要求保留未吃完的菜肴时，可主动为宾客分菜或换用小号的菜盘来盛装。

(4) 宴会中应多次递送热毛巾，一般在上海鲜类菜肴时，或是上用手取食的菜肴时，均要送上热毛巾。送毛巾的次数，应根据顾客及菜肴种类的需要而定。递送毛巾时，可用专用的毛巾托盛放毛巾，放于每位宾客餐位的右侧，或用毛巾夹将毛巾直接递送到宾客手中。

### (三) 宴会收尾工作

#### 1. 结账送客。

一般宴会上完水果后，再给每位宾客斟倒一杯热茶，就应准备结账了。清点好消费酒水总数，以及菜单以外的各种消费，不能漏账，保证准备无误。

付账时，若是现金可以现收交收款员，若是签单、签卡或转账结算，应将账单交宾客或宴会经办人签字后送收款处核实，及时送财务部入账结算。

宴会结束时，服务员要征求宾客意见，可以发放意见卡。宾客起身主动拉椅送客，并提醒宾客带好自己物品。

#### 2. 收台检查。

在宾客离席的同时，服务员要检查台面上是否有未熄灭的烟头，是否有宾客遗留的物品，宾客全部离开后立即清理台面。清理台面时，按先餐巾、毛巾和金器、银器，然后酒水杯、瓷器、刀、叉、筷子的顺序分类收拾。凡贵重物品要当场清点。

#### 3. 清理现场。

所有餐具、用具要回复原位，摆放整齐，并做好清洁卫生工作，保证下次宴会可顺利进行。

#### （四）宴会服务注意事项

1. 顾客在用餐时，餐具或用具不慎掉在地上时，服务员应迅速将干净的备用餐、用具补给顾客，然后将掉在地上的餐、用具拾起拿走。

2. 顾客用餐时，由于不慎将酒杯碰翻洒水流淌时，服务员应安慰顾客，及时用干餐巾将台布上的酒水吸去，然后用干净的干餐巾铺垫在湿处，同时换上新酒杯，斟好酒水。顾客若将菜汤洒到身上时，服务员要迅速将洒落物清除掉，用湿毛巾擦干净，并请顾客继续用餐。

3. 席间若有顾客突感身体不适，应立即请医务室协助。并向领导汇报，将食物原料保存，留待化验。

4. 在宴会服务过程中，服务员之间要分工协作，讲求默契，服务出现漏洞，要互相弥补。

5. 每次宴会结束后，宴会负责人员要对任务的完成情况进行小结，以不断提高餐厅服务质量和水平。

## 2-010 宴会业务督导工作规范

### 宴会业务督导工作规范

#### 一、目的

为保证宴会顺利进行，规范宴会组织者的督导工作，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于宴会业务的督导工作。

#### 三、工作内容与要求

##### （一）总要求

宴会的组织者应对宴会前的准备、宴会的用餐过程及宴会结束时的善后工作进行全面布置、指挥和协调，监督检查每一岗位的服务程序、服务标准，保证宴会顺利进行。

##### （二）各项准备工作

应根据宴会举办单位的要求做好宴会开始前的各项准备工作。准备工作包括设计餐台样式，准备餐具，计划各种餐具的备用量，预算好宴会所用各种酒水、饮料和水果等的数量。

##### （三）宴会开始前的工作安排与人员分工

此项工作要面面俱到，各种服务要求、规定要重点强调，让每位参加宴会的人员都了解宴会举办单位对宴会服务的特殊要求。

##### （四）与厨房进行协调

1. 宴会组织者应与厨房负责人共同制定宴会菜单，使宴会的菜式品种既满足主办单位的要求，又方便厨房出品，保证菜品质量。

2. 让所有参与宴会活动的服务员与厨师都熟知菜单的内容，上菜的顺序、要求及时间。

3. 让厨房了解整个宴会活动的安排，以便控制好出品的节奏。同时，在宴会过程中应随时与厨房联系，根据顾客的进餐情况调整出品速度。如宾主临时有其他活动需要加快速度或延缓时间时，应及时通知厨房，做出相应调

整。

4. 在餐具的准备上必须与厨师保持密切的合作，保证使用时不出差错。

（五）掌握宴会的进餐速度，控制好宴会的时间

宴会的持续时间在两个小时左右，具体应遵循以下几点要求。

1. 宴会在时间的安排上应服从宴会主办单位的要求。

2. 一次大型宴会的时间最少不应低于100分钟。

3. 根据菜肴的多少确定上菜间隔时间，一般上菜间隔时间应在10分钟左右。

4. 如在宴会进行过程中宾主临时有其他活动需要耽搁时间时，应马上对宴会速度进行调整。

（六）全场巡视，纠正服务上的问题

大型宴会的组织者应具有高度敏锐的观察力，及时发现和纠正服务上的问题。指挥者巡视的重点应放在主宾席的服务上。

在有可能的情况下也要注意一般来宾席的服务情况，检查服务过程是否符合事先规定好的程序，一旦发现有与服务规程不符的行为时，要立即纠正，保证全体服务人员按照标准给予全体来宾满意优质的服务，使宴会得以圆满成功。

## 2-011 宴会结束工作办法

### 宴会结束工作办法

#### 一、目的

为规范宴会结束后的收尾工作，特制定本办法。

#### 二、适用范围

适用于宴会收尾工作。

#### 三、工作内容与要求

##### （一）结账工作

1. 在宴会临近尾声时，宴会组织者应该让负责账务的服务员准备好宴会的账单。

2. 据预算领取的酒品饮料可能不够，也可能多余。如果不够，则应将临时领取的酒品饮料及时加入账单中，以避免遗漏。如果多余，则应该督促服务员及时将剩余的酒品饮料退回发货部门，在结算时减去退回的酒品饮料费用。目前宴会的酒水费用在整个宴会费用中所占比例有上升的趋势，服务员在服务中应做到随用随开，在保证服务质量的前提下，为主办单位减少开支。

3. 各种费用在结算之前都要认真核对，不能缺项，不能算错金额。在宴会各种费用单据准备齐全后，由酒楼财务部门统一开出正式收据，宴会结束马上请宴会主办单位的经办人结账。

##### （二）征求意见，改进工作

1. 组织者在宴会结束后，应主动询问主办单位对宴会的评价，征求意见可以包括菜肴、服务、宴会厅设计等几个方面。

2. 征求意见的方式可以是书面的，也可以是口头的。

3. 如果在宴会进行中发生了一些令人不愉快的场面，要主动向宾客道歉，求得宾客的谅解。

4. 如顾客对菜肴的口味提出意见和建议时，应虚心接受，及时转告厨师，

以防下次再出现类似的问题。

5. 宴会完毕，要给宴会主办单位发一封征求意见和表示感谢的信件，感谢宾客在这里举办宴请活动，希望今后加强合作。

### （三）整理宴会厅，清洗餐具

大型宴会结束之后，应督促服务人员按照事先分工，抓紧时间完成清洗餐具、整理宴会厅的工作。负责清洗餐具的服务员要做到爱护餐具，洗净擦净，分类码放整齐，把餐具的破损率减小到最低限度。负责整理厅堂的服务员要把宴会厅恢复原样，主要工作包括撤餐台、收餐椅、搞好餐厅地面卫生等。宴会组织者在各项善后工作基本结束后，进行认真的检查。最后关好门窗，关上电灯，切断电源。

## 2-012 宴会过程中突发事件处理规定

### 宴会过程中突发事件处理规定

#### 一、目的

为规范宴会过程中意外事件的处理方法，特制定本规定。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼宴会过程中意外事件的处理。

#### 三、工作内容与要求

##### （一）投诉处理的方法

##### 1. 要虚心听取顾客的意见。

为了更好地了解顾客所提出的问题，宴会组织者必须认真听取顾客的意见，聆听意见的时候要目视顾客，并点头示意，如有必要还应适当地作一些记录，以使顾客感到他们的意见受到了重视。对于那些火气很大的顾客，要让他们有机会发泄不满，千万不要与他们争辩。

##### 2. 表示同情和歉意。

首先要让顾客明白酒楼非常关心他所遇到的问题，要不时地向顾客表示同情，如“我们非常遗憾”、“非常抱歉地得知此事”、“我们理解您现在的心情……”。

##### 3. 同意顾客的要求并采取处理措施。

如果能够弥补服务上出现的过错，应该明确地告诉顾客酒楼将要采取什么样的措施，并且尽可能地征求顾客意见。如“我将这样满足您的要求，您是否满意？”

##### 4. 要及时感谢顾客提出的宝贵意见。

当顾客提出批评、投诉的时候，不仅要向顾客表示欢迎，而且应该向顾客致谢。

##### 5. 立刻采取行动，补偿顾客损失。

接受顾客的投诉之后，如果已有改进措施，应该立即行动，马上改进。

#### 6. 检查改进措施的落实。

首先要确保改进措施的落实，让顾客感到他的投诉起到了明显的作用。然后再次征求顾客的意见，询问顾客的满意程度。

#### （二）几种突发事件的处理

##### 1. 顾客反映菜肴不熟。

(1) 因烹制火候不足或加热方法不当造成菜肴不熟时，宴会负责人应向顾客表示歉意，征得顾客同意后，重新更换一份，请顾客原谅。

(2) 因顾客不了解菜肴风味特点而误认为菜肴不熟或难以食用，服务员应有礼貌地说明菜肴风味特点、烹制方法和食用方法，使顾客消除顾虑。

(3) 处理以上两种情况时都要态度和蔼真诚，语言流利准确，词意表达清楚，顾客才易于理解接受，并应避免使顾客感到尴尬的现象发生。

##### 2. 菜肴菜汤洒出。

(1) 在宴会过程中，服务员因操作不当将菜汤洒在餐台上，应立即向顾客表示歉意，迅速清理并用干净的餐巾垫在餐台上，以免影响顾客用餐。

(2) 若操作不小心，将菜汤洒在顾客身上，应立即向顾客道歉。同时在征得顾客同意的情况下，及时用干净的毛巾为顾客擦拭衣物。根据顾客的态度和衣物被弄脏的程度，必要时应为顾客提供免费洗涤服务。

(3) 若是由于顾客粗心，将汤汁洒在衣物上，服务人员也要迅速上前主动为顾客擦拭，并安慰顾客。

##### 3. 顾客醉酒。

(1) 如有顾客饮酒过量，发生醉酒情况，宴会负责人应立即到场，让顾客安静，并劝告和搀扶顾客离开宴会厅，帮助顾客醒酒，不影响其他顾客进餐。

(2) 宴会过程中，服务员要留心观察顾客饮酒动态、表情变化，并针对具体情况，适当劝阻。

(3) 事后不笑话顾客，不影响其他顾客进餐。

##### 4. 顾客损坏餐用具。

(1) 宴会服务中顾客损坏餐用具，多是不小心所致。服务员应迅速到场，请顾客不必介意。千万不可指责或批评顾客，使顾客难堪。

(2)主动快速擦拭桌面，清理残缺餐具，换上新餐具。

(3)其费用按酒楼规定处理。

5. 顾客反映账单不符。

(1)服务员应迅速同顾客核对所上食品、饮料和其他收费标准。

(2)如因工作失误造成差错，应立即向顾客道歉，及时修改账单。

(3)如因顾客不熟悉收费标准或算错账单，应小声向顾客解释，态度诚恳，语言友善，不使顾客难堪。

(4)宴会厅要杜绝因收款服务引起纠纷或顾客投诉的现象发生。

## 2-013 蔬菜加工程序与标准

### 蔬菜加工程序与标准

#### 一、加工前的准备工作

##### 1. 加工前的准备

各加工人员在加工前应做好以下准备工作。

(1) 根据规定穿好工作服，将手清洗并消毒，穿上不易打滑的鞋。

(2) 准备好使用的工具，并检查刀具是否有锈迹，如果有，则需先将刀具磨亮至无锈。

(3) 检查砧板，砧板若凹凸不平影响正常工作，则应事先报告本部门负责人，请指定的人员前来削平。

##### 2. 磨刀

(1) 磨刀前，先将刀面上的油污擦洗干净，再把磨刀石安放平稳，磨刀石以前部略低、后部略高为宜。

(2) 磨刀时，先在粗磨刀石上磨出锋口，再在细磨石上磨快。

(3) 磨刀时，两脚分开或一前一后站稳，胸略微前倾，右手持刀，左手按住刀面的前端，刀口向外，手放在磨刀石上，两手要按稳，以防脱手，造成事故。然后在刀面和磨刀石上淋水，将刀刃紧贴石面，后部略翘起。

(4) 磨刀的动作要前推后拉，关键要用力均匀。磨至石面起砂浆时再淋水继续磨。刀的两面及前部、中部、后部都要轮流磨到。两面磨的次数要基本相等。

(5) 磨完后要用清水洗净、擦干，然后将刀刃朝上，放在眼前看一看。如果刀刃上看不见白色的亮光，表明已磨好。也可将刀刃轻轻放在手指盖上拉一拉，若有拉不动的感觉，表明已磨好；若刀刃在指盖上滑过，表明刀还没有磨好，需继续磨。

##### 3. 磨平墩头

(1) 新墩头放在盐卤中浸泡 24 小时以上，以保证墩头更结实耐用。

(2) 使用的过程中定时转动墩位，以使砧墩表面各处均匀用到。

(3) 发现墩头凹凸不平时，可用铁刨轻轻刨除凸起部分或用刀砍平。

#### 二、粗加工

##### 1. 蔬菜类原料粗加工操作规程与质量标准

###### (1) 作业要求。

① 根据不同蔬菜的种类和烹饪时规定的使用标准，对蔬菜进行择、削等处理，如择去干老的叶子、削去皮根须、择除老帮等。

② 对于一般蔬菜的择除部分可按规定的净料率进行。

③ 需要消毒的蔬菜一定要进行消毒处理。

###### (2) 质量标准。

① 无老叶、老根、老皮及叶茎等不能食用部分。

- ②修削整齐，符合规格要求。
- ③无泥沙、虫卵，洗涤干净，控干水分。
- ④合理放置，不受污染。

### (3)加工步骤。

- ①按需要的数量备齐各种蔬菜，准备用具及盛器。
- ②按做菜要求对蔬菜进行拣择或去皮，或取其嫩叶、芯。
- ③将经过择、削处理的蔬菜原料分别放到水池中洗涤三四遍。第一遍洗净泥土等杂物，第二遍用洗涤剂溶液或高锰酸钾溶液对蔬菜进行浸泡，浸泡的时间一般为5~10分钟，第三、四遍把用消毒液浸泡过的蔬菜放在流动的净水池内漂洗干净，蔬菜上不允许有残留的洗涤剂或其他消毒残液。
- ④将经过清洗的蔬菜捞出，放在专用的带有漏眼的塑料筐内，控净水分，分送到各厨房内的专用货架上或送冷藏库暂存待用。
- ⑤清洁场地，清运垃圾，清理用具，妥善保管。

## 2. 加工过程中的注意事项

(1)必须遵循“先清洗，后加工，再清洗”的原则，即在粗加工结束后，先将原料送到专用的“蔬菜清洗池”中清洗干净，然后才能进行细加工，细加工结束后，根据加工原料性质的不同，对加工完的物品再次进行清洗，清洗干净后的物品盛装在干净的盛具（菜筐）中，不得着地存放。

(2)蔬菜清洗时，将黄叶、泥沙、杂草等清除干净，在粗加工过程中要将腐烂变质、有虫眼以及其他不能使用的部分处理掉，但应注意节约用料和用水。

(3)粗加工时，每次只能加工一种原料；对于暂时不必加工的原料应将其清理出操作台，重新放回货架，并整理整齐。

(4)仔细检查有无老鼠咬过的痕迹以及蟑螂爬过留下的异味，如有则立即予以隔离、标示，并立即上报本部门负责人予以销毁，并由本部门负责人查处原因。

(5)粗加工的过程中注意力应集中，不得随意闲聊、开小差，如果不小心割伤、摔伤应按规定程序处理。

(6)粗加工过程中，应避免将残留物掉在地面上，注意保持地面干净；每加工完一个品种，加工人员应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入垃圾袋中，当所有品种加工结束后，再倒入带盖的垃圾桶中。

## 3. 某一种原料粗加工结束时的注意事项

(1)应将未使用完的原料经分类后放回货架，整理整齐，并采取通风、干燥等措施。

(2)已经过粗加工但未经过细加工的原料应与其他物品隔离，并对易变色或腐烂变质的原料采取相应的防护措施，如土豆应盛在菜筐中，并完全浸没在水池中以防变色。

(3)将操作台、地面、墙壁、墩头、菜筐等进行整理、整顿、清洁。

(4)墩头应在洗干净后竖起来晾干，但不得放在太阳下暴晒，以防开裂。

(5)刀具应在清洗完毕后，用抹布抹干，放在干燥通风的地方保存(长时间不用的刀具应在刀面上涂一层油)。

(6)垃圾倒入垃圾桶中，垃圾桶加盖后，立即送到指定的地方存放。

## 三、细加工

### 1. 细加工过程

(1)每次只能加工一个品种，对于粗加工完毕，但尚不进行细加工的原料，应将其放在货架上或指定的位置，不得着地置放和层叠置放。

(2)注意合理用料并避免将残留物掉在地面上，同时注意保持地面干净。  
 (3)加工完一个品种后，应立即送到水池清洗干净，注意将黄叶、泥沙、杂草等清除干净。

如果不能立即送到炒菜间，则应将其用盛器(菜筐)盛好后，放在货架上或指定的位置，把水沥干，不得着地存放和层叠置放。

如果需立即送到炒菜间，则在搬运的过程中应根据相关规定操作并将其置放在炒菜间的货架或指定的位置上，不得着地存放或层叠置放。

(4)蔬菜清洗水池不得与荤菜清洗水池、餐具清洗水池、拖布清洗水池混用。

(5)每加工完一个品种，加工人员应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入带盖的垃圾桶中。

(6)注意力应集中，不得随意闲聊、开小差，如果不小心割伤应按规定的相  
 关措施进行处理。

### 2. 细加工后处理

某一时段(上午或下午)细加工完毕后的卫生工作参照粗加工处理的注意事项执行。

### 3. 几种常见形状细加工的参考标准

加工人员对原料进行细加工时，根据原料的质地和形状、菜肴烹调方法以等的要求，将其加工成不同的形状，在细加工时，应尽可能做到均匀与合乎标准。

常见形状细加工标准

形状		标准	操作方法
块状	正方块	1.5~2 立方厘米	用切或剁等刀法先将原料切成 1.5~2 厘米厚的片；顺片的长度切成 1.5~2 厘米宽的条状；然后将条状原料切成 1.5~2 厘米的方块
	长方块	长 3 厘米、宽 1.5 厘米、厚 1 厘米	将原料切成 1 厘米厚的片，顺片的长度切成 1.5 厘米宽的条，再切成约 3 厘米的块
	滚刀块	长 2.5 厘米，宽、厚 1.5 厘米	在切的过程中，刀刃与原料呈一定的斜度，下刀的同时摆动或移动原料，切成长 2.5 厘米，宽、厚 1.5 厘米的不规则但形体大小一致的三棱体
片状	长方片	长 4 厘米、宽 2 厘米、厚 0.2~0.3 厘米	将原料切成 0.2~0.3 厘米厚的片，顺片的长度切成 2 厘米宽的条，再切成约 4 厘米的片
	菱形片	厚 0.2~0.3 厘米、短轴 3 厘米、长轴 4 厘米	先将整形厚的原料切成 0.2~0.3 厘米的薄片，顺长度的方向切成 2.5 厘米宽的长片，刀刃与原料成斜角，切成厚 0.2~0.3 厘米、短轴 3 厘米、长轴 4 厘米的菱形片
丝状		长 6 厘米、粗细 0.2~0.5 厘米	先将片切成厚薄均匀，再将片码整齐，左手将料压紧，然后根据原料的性质采用横切或直切

条状	长方条	长 4~5 厘米、宽和厚为 0.8~1 厘米	先将原料切成 4~5 厘米长的段，然后切成 0.8~1 厘米厚的片，再顺长切成约 0.8~1 厘米宽的条
丁状		长、宽、厚均为 0.8~1.2 厘米	先将整形后的原料切或剁成 0.8~1.2 厘米厚的片，然后顺其长度切成 0.8~1.2 厘米宽的长条，将长条顶刀切或剁成 0.8~1.2 厘米见方的丁状
末状		长、宽、厚均为 0.05 厘米	先将整形后的原料切成丝条状，然后顶刀切成小丁状，再用剁的方法剁碎或者先将原料拍碎或拍裂，再剁成末

## 2-014 生墩头加工程序与标准

### 生墩头加工程序与标准

#### 一、加工前的准备工作

各加工人员加工前应将准备工作做好。

- (1) 根据规定穿好工作服，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备加工使用的各工具，检查刀具是否有锈迹，如果有，则需先将刀具磨亮至无锈；检查砧板，砧板若有凹凸不平影响正常工作，则应事先报告本部门负责人，请指定的人员前来削平。
- (3) 用消毒水将手清洗干净。
- (4) 磨刀及墩头磨平。

#### 二、领料

- (1) 加工人员在加工冷冻食品时，应彻底解冻食品后，才能进行加工。
- (2) 加工人员应在每日晚下班前将次日所需的冷冻肉制品从冰库中取出，放在“荤菜清洗池”中或其他容器中进行焯化（晚上温度在 25℃ 以上时，应在早上 8 点钟或其他合适的时间取出）；在水池或容器中解冻时，应任其自然解冻，切忌在静水中慢泡，更不能采用温水浸泡。
- (3) 加工人员到冰库领取当日所需的加工原料时，应当坚持“酌量领取”和“逐一领取”的原则，即每次到冰库中领取的原料只是本时段所加工的量以及在某种原料加工完后才能领取另一种原料，以免因再次复冻造成鲜度质量降低或腐烂变质。
- (4) 在加工期间，若遇供应商直接将需加工的原料送来时，应将本时段暂时不必加工的部分，用适当的盛器盛装好后，送到冰库中冷藏，本时段需加工的部分则可将其存放在操作台上且整理整齐。

#### 三、加工前的原料检验工作

加工人员在加工前应检查所加工的原料是否新鲜。

#### 加工前的原料检验标准

类别	检验标准
肉制品	有无防疫部门所加盖的合格证以及有无臭味或其他异味，颜色是否鲜红
虾类	新鲜的虾头尾完整，有一定的弯曲度，虾身较挺，虾壳发亮，呈青绿色或清白色；肌肉坚实、细嫩
鱼类	新鲜鱼的鱼鳃颜色鲜红、鳃盖紧闭、黏液较少、无味；鱼眼

	完整、澄清透明，向外稍凸出，周围无充血或发红的现象；表皮上黏液较少，体表清洁，鱼鳞紧密完整而光亮
蟹类	新鲜的蟹腿肉坚实、肥壮，用手捏有硬实感，脐部饱满，分量较重，外壳呈青色泛亮，腹部发白
贝类	新鲜的贝类外壳完整，不破碎，壳能张闭，自行呼吸，有各种固有的色泽、花纹和斑点，肉质厚实、鲜嫩、色白不腐烂、肉砂不混合

不得对已死亡的黄鳝、蟹、贝类等进行加工，应立即进行隔离并对该类品种进行彻底检查，在报请本部门负责人批准后，进行销毁。

#### 四、粗加工

##### 1. 粗加工质量标准

##### 粗加工质量标准

类别	质量标准
禽类	(1)宰杀部位与开口适当，放尽血液 (2)褪尽羽毛与嘴、爪黄皮，洗涤干净 (3)除净内脏，分别将内脏杂物去净，物尽其用 (4)分类合理放置，不受污染
畜肉类	(1)选择使用的部位合理准确，对不同的部位应做到物尽其用 (2)按规定应除净的污物、杂毛、筋腱、碎骨等剔尽 (3)分类加工，整齐盛放，不同菜肴使用的原料不能互串在一起
水产类	(1)整鱼务必要除尽污秽杂物，去净鱼鳞，需要留鱼鳞的则要完整保留；放尽血污，除净鳃、内脏与体内黑膜及杂物等，洗涤干净 (2)鱼头的加工则按去鳃、洗净、斩切步骤进行，斩切按“标准菜谱”规定的要求进行处理 (3)活虾除去须、壳、泥肠、脑中污沙等 (4)整只河蟹刷洗干净，捆扎整齐，需切块的则按菜肴要求切成大块，需要剔取蟹粉、肉的，则剔肉去壳，使壳中不带肉，肉中无碎壳，蟹肉与蟹黄分别放置 (5)整只海蟹去尽爪尖及不能食用部分
动物内脏	(1)各种动物内脏上的污物、油脂、筋膜等清除干净 (2)需要用清水浸泡的应按规定进行浸泡处理

##### 2. 加工时的清洗工作

(1)对水产品或肉制品等进行加工时，必须遵循“先清洗，后加工，再清洗，再加工，再清洗”的原则，即在粗加工前、粗加工后、细加工后均应先将物品送到专用的“荤菜清洗池”清洗干净，然后才能进行加工。

(2)荤菜清洗水池不得与蔬菜清洗水池、餐具清洗水池、拖布清洗水池混用。

(3)每次清洗干净后的物品盛装在干净的盛具（菜筐或菜盘等）上，不得着地存放；肉制品（包括鲜肉或冷冻肉）加工前后均不得直接着地存放。

(4)肉类食品：在清洗前应先修割，取掉肉品上的毛、血污，割掉残留在肉上的有害腺体、病变淋巴结和伤痕病灶等。肠肚等内脏应与肉品分开清洗，分开

存放。

(5)水产品：应刮掉鱼鳞，除掉内脏、鱼鳃、血污、黏液、沙砾等，并用流水冲洗干净。

(6)禽类：活禽宰后应放尽血、褪净羽毛、开膛除净内脏、摘除食管后再清洗干净。

(7)蛋：将黏附在蛋壳中的禽粪等污物清洗干净，鸡蛋数量应根据用量而定，防止清洗过多用不完而造成鲜蛋变质。

### 3. 加工的注意事项

(1)加工时避免将残留物掉在地面上，同时注意保持地面干净。

(2)每加工完一个品种的原料，应及时将操作台和地面上的残留物清扫干净，并倒入带盖的垃圾桶中；墩头用刀具刮干净，同时对水池、刀具、抹布等进行清洗。

(3)加工人员加工时，应集中注意力，不得随意闲聊、开小差，若不小心割伤、摔伤等应按规定程序处理。

### 4. 粗加工结束后的处理

(1)将未使用完的原料和其他物品分类后装入菜筐或菜盘中，并放入冰箱或冰库中进行冷藏(冷冻)，同时注意生熟要分开，成品与半成品要分开。

(2)对地面、墩头、抹布、刀具等进行整理、清洁。

(3)刀具清洗完毕后，用抹布抹干，放在干燥通风的地方保存（长时间不用的刀具应在刀面上涂一层油）。

(4)垃圾用塑料袋装好后倒入垃圾桶，并将垃圾桶送到指定的地方存放。

### 5. 加工后冰库的保存

冰库应保持在 $-20\sim-1^{\circ}\text{C}$ ，肉禽类、水产品、奶类食品等应分开存放，易滴血水的放在下层。冷库要及时清扫，保持无霜、无血水、无冰碴，还要避免将冷库塞满，影响空气流动而降低冷藏效果，食品堆与堆之间要有一定的空间。工作人员应每天对冰库进行检查。若冰库有温度高于 $-1^{\circ}\text{C}$ 或严重结霜等异常情况，则应及时向本部门负责人汇报，报请维修部门前来维修。

## 五、细加工

加工人员在对水产品和肉制品原料进行细加工时，应根据原料的质地和形状、菜肴的烹调方法以及酒楼的规范，将其加工成不同的形状。在细加工时，应尽可能做到匀称，并可参照下表所列标准执行。

细加工标准

品种	形状	标准
黄鳝	段	长5厘米，粗细取黄鳝本身的大小
	丝	长6厘米，粗细取1/3的黄鳝粗细
鱿鱼	条	长5厘米，宽1.2厘米
	片	长4厘米，宽2厘米
猪蹄	块	先将猪蹄对半开，再根据猪蹄大小均匀斩成3~6块
猪肉	丝	长6厘米，宽0.2厘米，厚0.2厘米

	片	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 0.2 厘米
	丁	1.2 厘米见方
	块	长 4 厘米，宽 2.5 厘米，厚 1.2 厘米
大排	片	先将一条边上的龙骨去掉，再斩成菜单规定的大小（±5 克），切去龙骨突出部分后，用刀背拍打一下大排
小排	块	3~4 厘米见方
鸡	块	长 1.3~2 厘米，宽 1.3~2 厘米
鱼	大片	长 6 厘米，宽 6 厘米
鸡肫、 鸭肫	片	厚 0.2 厘米
	丝	长 6 厘米，宽 0.2 厘米，厚 0.2 厘米

## 2-015 熟食间加工程序与标准

### 熟食间加工程序与标准

#### 一、加工前的准备工作

##### 1. 各熟食加工人员加工前应将准备工作做好

- (1) 根据规定穿好工作服，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备加工时使用的各工具（清洁剂、刀、专用毛巾和抹布等），检查刀具是否有锈迹，如果有，则需先将刀具磨亮至无锈；检查砧板，若有凹凸不平并影响正常工作，则应事先报告本部门负责人，请指定的人员前来削平。
- (3) 准备好本餐加工所需的菜盘，并彻底消毒。
- (4) 做好熟食间的卫生工作。
- (5) 若熟食间室内温度高于 25℃，工作人员应打开空调，将其调至 25℃ 以下，以免熟食间的物品变质，同时工作人员每天至少一次对熟食间温度进行检查，并记录。

##### (6) 准备好消毒水，洗手消毒。

##### (7) 磨好刀及将墩头磨平。

##### 2. 在每一时段加工前对用具消毒

- (1) 棉花蘸上酒精溶液（75%酒精）擦洗刀具的表面并用打火机点燃灼烧表面。
- (2) 先将墩头表面用刀具刮干净，再用棉花蘸上酒精溶液（75%酒精水）将墩头表面彻底擦洗，约 5 分钟后用打火机点燃灼烧墩头表面。
- (3) 专用的抹布必须先用热水清洗干净，在消毒水中漂洗，再在过滤水中清洗。
- (4) 操作台表面用专用抹布蘸上消毒水擦洗。

#### 二、加工规定

##### 1. 禁止事项

- (1) 熟食间内严禁加工生食海鲜产品，也不得加工其他非熟食（凉菜）和堆入杂物。
- (2) 个人所使用的茶杯、饭碗、毛巾等生活用品不得放入熟食间内，应根据本部门的统一安排放置在指定地点。

##### 2. 加工前保质期的确认

每加工一种熟食品前，应先检查食品是否已过保质期或是否有异味等；若发现有异味或保质期已过等现象时，应立即进行隔离并对该类食品进行彻底检查，上报部门负责人批准后采取销毁等措施。

##### 3. 未加工或已经加工的熟食的存放

- (1) 加工人员加工熟食时，每次只能在操作台上摆放一个品种，对暂时不加工的熟食：如果是真空包装的，应事先用专用的抹布将其包装表面抹干净后放在保鲜柜中保存；如果是裸装的，则应将其盛在菜盘上后，放在货架上。

(2)每加工完一种熟食应将其盛在菜盘上后，置放在货架上，放前先检查菜盘是否在装盛熟食时有残留物，若有则用专用的抹布擦掉，所擦除的残留物应放在垃圾袋中，不得掉入菜盘内。

(3)货架上存放的未加工的熟食应与加工后的熟食隔离开，同时存放在货架上时，不得重叠堆放，以防菜盘底部污染下面的熟食。

#### 4. 加工期间的卫生工作

(1)加工熟食时，应将加工切除的部分及包装袋等丢弃在垃圾袋中，不得随处丢弃。

(2)每加工完一种熟食，应先用刀具刮干净墩头，再用专用的抹布将墩头表面擦干净后才能加工另一品种的熟食。

(3)在加工熟食期间，专用的抹布或暂时不用的刀具不得随处放置，应放置在消毒后的操作台上或墩头边；搞卫生用抹布的放置应保证不会污染到操作台表面、墩头、熟食、刀具等，并与专用的抹布隔离开。

(4)加工人员因故离开熟食间或手接触了其他未经消毒的用具时，应重新用消毒水对手进行消毒。

(5)加工人员应使用一次性手套拌凉菜，不得直接用手拌凉菜。

(6)在进行加工的过程中，加工人员必须将口罩戴好（口鼻完全遮住），并集中注意力，不得随意闲聊、开小差；在工作的过程中，若不小心割伤、摔伤则按规定的程序处理。

(7)熟食间和保鲜柜的门把要用消毒水浸泡了的小毛巾包裹，以作手接触时随时消毒之用。

(8)加工期间，应将门窗关好，以防止苍蝇等进入熟食间，同时应禁止闲杂人员入内，以保证熟食不被污染。

#### 5. 几种常见形状的参考标准

加工人员对熟食原料进行加工时，应根据原料的质地和形状以及厨师等人的要求，将其加工成不同的形状。加工时，可参照下表所列标准执行。

常用熟食原料加工标准

品种	形状	标准
羊肉 卤精肉 牛肉	片	长4厘米，宽2.5厘米，厚0.2厘米
	块	长4厘米，宽2.5厘米，厚1.2厘米
	丁	长1.2厘米，宽1.2厘米，厚1.2厘米
方肠	片 (整形)	厚0.8厘米
	长方片	长4厘米，宽2厘米，厚0.2厘米
	条	长4厘米，宽0.8厘米，厚0.8厘米
	丝	长6厘米，宽0.2厘米，厚0.2厘米
鸡肝 鸭肝	片	长4厘米，宽2.5厘米，厚0.2厘米
猪肚	片	长4厘米，宽2.5厘米，厚0.2厘米
	丝	长6厘米，宽0.2厘米，厚0.2厘米

鸡肫	片	长 4 厘米, 宽 2.5 厘米, 厚 0.2 厘米
鸭肫	丝	长 6 厘米, 宽 0.2 厘米, 厚 0.2 厘米
卤鸡 酱鸭	小方块	长 2 厘米, 宽 2 厘米, 厚 2 厘米

#### 6. 加工注意事项

(1) 熟食品应酌量加工, 没有使用完的熟食(当餐经加工但未出售完的熟食或裸装但未加工完的熟食)不得在下餐直接出售, 而应回锅充分烧熟煮透后, 才能出售。

(2) 熟食、凉菜等应按当餐的需要量而制作, 置放在 20℃ 以下时不得超过 3 小时, 否则应重新加热处理。

#### 三、加工结束的整理和清洁

当某一时段(上午或下午)的加工结束后, 加工人员应对熟食间进行整理和清洁。

(1) 将没有包装袋的熟食或包装已打开但未加工的熟食盛装在菜盘后, 在保鲜柜中存放; 菜盘应用保鲜膜覆盖好并将保鲜柜温度调至 0~10℃。

(2) 对地面、操作台等进行整理、清洁。

(3) 专用的抹布、刀具等用热水清洗干净后拧干、抹干, 专用的抹布应晾干, 刀具应放在墩头表面, 连同墩头表面用专用的毛巾或纱布覆盖。

(4) 墩头表面先用刀具刮干净, 再用热水清洗, 然后用专门的抹布抹干并在其表面覆盖上专用的毛巾或者纱布。

(5) 垃圾倒入垃圾桶中, 垃圾桶应立即送到指定的地方存放。

#### 四、熟食间每日进行紫外线消毒

(1) 熟食间每日必须进行紫外线消毒。消毒前, 应将所有食品放入保鲜柜中或清理出熟食间。消毒时间保证在 1 小时以上, 且在晚上进行, 消毒时应告知本部门值班人员关灯。消毒完毕, 由值班人员做好记录。

(2) 灯管应悬挂在室内中央距离地面 2.5 米左右。紫外线灯管使用 1000 小时后应更换。

## 2-016 炒菜间加工程序与标准

### 炒菜间加工程序与标准

#### 一、加工前的准备工作

各加工人员在上班前 5 分钟应当将准备工作做好。

- (1) 根据规定穿好工作服，将手清洗并消毒，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 检查各使用工具如马勺、菜铲、大勺子、洗帚、抹布等是否准备好，并检查菜锅是否破裂，菜锅、马勺等是否干净，如果不干净，则应根据规定做好卫生工作。

#### 二、领料

##### 1. 调料

(1) 工作人员应及时到调料仓库中将调料车拉到炒菜间，并检查本时间段(上午或下午)所需调料是否足够，如果估计可能在工作期间缺货时，则应及时到调料品仓库领足本时段所需的调料(盐、味精、色拉油、生粉、酱油、黄酒、醋、糖、豆瓣酱等)，但对于在天气较热时易变质的调料，则每次不得领取过多。对于调料车或其他地方的调料若有变质或超出有效期的情况，则应立即向厨师长、大组长或本部门负责人等汇报，并在进行相应的隔离、调查完原因后采取销毁等措施。

(2) 对于调料车上的调料，夏天一般应两天清理一次。

(3) 领料前或领料后应及时填写“领料单”。

(4) 调料车或其他的盛器应有明显的标志，以避免混淆。

(5) 调料倒进盛器后，应及时将包装袋用筐等盛器装好，事后放进垃圾箱里，不得随处乱丢。

##### 2. 原料

(1) 对于各加工处所送过来的原料则应将其用菜筐(熟食用菜盘)等盛器装好后，置放在货架上；置放时，应根据原料的性状不同置放在相应的荤菜架或素菜架上。

(2) 置放时，应根据生熟隔离、半成品与成品隔离等原则，将生鲜食品、制成品、半成品等隔离放置，以免出现交叉污染等现象；对于从冰库等处领出来的荤菜、剩余饭菜及剩下的蔬菜等，应检查其有无异味、变质等现象，如果有则立即采取隔离措施，向相关权责人员汇报，并在调查相关的原因后，采取处理措施。

(3) 检查熟食间有无需要送来加热烧熟的隔餐熟食，如果有，则立即通知熟食间送来加工。

#### 三、打开炉灶设备

在领好原料和调味品后，根据规定将煤气灶等设备打开，打开时应注意安全，以防火灾、煤气泄漏等事故发生。

#### 四、部分原料挂糊、上浆

对于里脊肉片、肉丝、大排、猪肝、鱼条等应事先根据不同的需要上浆、挂糊。

##### 1. 上浆、挂糊的标准

(1)较嫩的原料糊浆宜偏稠，较老的原料的糊浆应偏稀；经过冷冻的原料糊浆宜偏稠，新鲜的原料应偏稀；挂糊上浆后要立即烹制的，糊浆宜偏稠；挂糊上浆后并不立即烹制的，糊浆宜偏稀。

(2)调制糊浆宜先慢后快和先轻后重。糊浆用水调制时，由于水分和淀粉尚未调和，黏性不足，因此搅拌时应先慢先轻，随着黏性逐渐增加，再加快加重。调制糊浆时要防止夹有粉团。

(3)用糊浆包裹原料应均匀。

(4)糊浆应搅拌均匀。

##### 2. 作业步骤与要求

(1)调制浆糊：面粉 50 克，干生粉 5 克，马蹄粉 5 克，花生油 20 克，盐 2 克，老面 20 克，碱面适量，加水 55 克，调拌均匀。

(2)调味品用料要合理，调味要准确，浓度要适当，色泽应符合菜肴要求。

(3)将需要上浆的原料放置在专用盆中，对白色菜肴的上浆原料要进行漂洗，然后控干或吸干水分。

(4)根据烹调菜肴要求，对不同原料分别进行浆糊调制，并将需要上浆糊的料于盆中抓匀。

(5)需要浆制时间较长的原料，把已浆制好的原料，放入相应盛器，用保鲜膜封好后，放入冷库暂存。

(6)整理上浆用调味品等用料，清洁上浆用具并归位，清洁工作区域，清除垃圾。

#### 五、原料的初步熟处理

在烹饪前对于部分在烹调前还需进行初步熟处理的原料，应根据其不同的性状进行熟处理(焯水、过油、走红等)。

##### 1. 焯水的基本原则

(1)根据原料的性质掌握焯水的时间：若原料块大或质老、焯水的时间应长些，若原料小或质嫩，则焯水的时间应短些。

(2)根据原料有无异味，分别进行焯水：如果原料有异味，则后焯水，原料没有异味，则应先焯水或在有异味的原料焯水完后，将水放掉重新注满再焯水。

(3)根据原料色泽的深浅，分别进行焯水：色泽深的后焯水，色泽浅的先焯水或在将色泽深的焯水完后，将水放掉重新注满再焯水。

##### 2. 过油的基本原则

(1)分散下锅：挂糊、上浆或不挂糊、不上浆的小原料应分散下锅；入锅后应当划散，以防挂糊、上浆的原料粘连，并要掌握好油温，使原料受热均匀。

(2)选择用油：对于需保持色泽洁白的原料应使用清油或猪油，并注意火力不宜太旺，油温不宜太高，加热时间不宜太长。

(3)重复走油：对于需表面酥脆的大型整块原料，必须采用“重油”的方法，就是原料先要热油下锅后再改用小火，原料熟透后取出，待油温重新上升到旺油锅后，再把原料下锅短时间复炸一次。

(4)掌握油温：掌握油温是过油的关键。

### 油温过油的标准

名称	俗称	油温	油面情况	原料下油反应
温油锅	三四成热	90~130℃	没有青烟、响声，油面较平静	原料周围出现少量的气泡
热油锅	五六成热	130~170℃	微有青烟，油从四周向中间翻动	原料周围出现大量的气泡，无炸声
旺油锅	七八成热	170~230℃	有青烟，油面较平静，用马勺搅动时有响声	原料周围出现大量气泡并有轻微的油爆声

#### 3. 走红的基本原则

(1)使用小火：用水走红时，先用旺火烧沸，再改用小火加热，以便使调味汁的色泽能缓慢地浸入原料而着色。

(2)涂抹均匀：用油走红时，上色的调味品必须在烹饪原料上涂抹均匀，以便使菜肴的色泽美观。

(3)防止粘锅：用水走红时，锅内一般应放置篾丝篮垫底或采取其他的防止粘锅措施，以防在加热的过程中粘连锅底而烧焦。

### 六、制作菜肴

厨师应根据本部门厨师长或领班的安排以及该品种的性状等对部分原料初步处理后，再根据不同原料的性状或相关人员的要求采用炒、烧、爆、熘、煎、贴、烹、煮、炖、焖、煨、扒、蒸、烩等方法制作出相应的菜肴，操作时应掌握好火候。

#### 1. 调味品投放的基本原则

厨师在烧制菜肴时，应根据顾客反馈意见以及菜肴品种的要求等，认真投放调味品。

(1)应根据烹饪原料的不同性质区别投放：如有些烹饪原料本身具有鲜美的滋味(新鲜的鸡、鱼、虾等)，调味不宜太重，以免掩盖了烹饪原料的本味。

(2)适应季节的变化：季节的不同，顾客对菜肴口味的要求也各有不同。因此在保持菜肴风味特色的前提下，应配合时令投放调味品。例如，夏季菜肴调味宜清淡爽口；冬季菜肴调味则应浓烈醇厚。

(3)掌握调味品的特性及其使用方法：由于调味品的种类很多，在使用时必须首先掌握不同调味品的特性和使用方法，做好相应菜肴调味品的投放。

(4)熟悉菜肴的风味特点：对原料进行调味时，应首先熟悉不同菜肴的特点，并据此进行调味。

#### 2. 勾芡的基本原则

(1)勾芡时菜肴的油量不宜过多：若油量过多不易包住原料，致使汤菜分离；菜肴将熟时勾芡，若过早则汤汁易焦，太晚则菜肴加热的的时间过长，失去嫩脆的口味。

(2)锅中汤汁必须适量：若汤汁过少，可沿锅边再浇适量汤汁，然后勾芡；若汤汁过多时，可用旺火收汁再勾芡。

(3)用单纯的芡汁勾芡时必须在菜肴口味、颜色调准后进行；若勾芡后调味，

则难以入味，而且菜肴色泽也难调整齐。

(4)并不是所有的菜肴都需勾芡：如口味清爽的豆芽，质地脆嫩、易入味的黄瓜等以及已加入黏性的酱、糖等调味品的红烧鲑鱼等不需勾芡。

(5)大锅菜不能用勾兑芡汁的方法，而多用泼芡的方法，即用很稀薄的淀粉水，泼在将熟的菜肴上，然后立即翻拌，使芡汁附在原料上。

### 3. 味精的投放

味精一般应在菜肴将熟时投放，并随即翻拌出锅，投放得不宜过早。

### 4. 蒸菜

(1)蒸菜时，应先将菜肴放在蒸锅中，再打开蒸汽；关掉蒸汽后，打开蒸锅盖，待大部分蒸汽消散后，方可取出菜肴。取出菜肴时，应使用相应的防烫伤用具（如抹布等），才能将菜盘等从蒸汽锅中取出。

(2)如果使用两层以上的蒸具（如笼屉）蒸制不同的菜肴时，应把汤水少的菜放在上层，汤水多的放在下层；淡色的菜放在上层，深色的菜放在下层；不易熟的放在上层，易熟的放在下层。

### 5. 注意事项

(1)豆浆，四季豆，扁豆，整鸡，虾、海虾仁等其他的水产品，肉制品和隔餐的菜肴等必须烧熟烧透。

(2)在品尝菜肴时，应用马勺将菜肴所湖汤汁盛于小碗中品尝或用炒勺品尝后在水龙头处用清水清洗，汤汁不得重新倒入锅内。

(3)烹饪时，应注意避免将身子过于靠近油锅和蒸汽锅，防止被热油、蒸汽等灼伤，注意正确操作煤气灶、蒸汽锅等设备。若在工作中出现烫伤、摔伤、火灾、煤气泄漏等事故应根据相关应急措施进行处理。

(4)每种菜肴蒸好或炒好后，由传菜人员按规定将菜送到顾客桌上。

(5)餐厅经理、厨师长指定专人对主副食品制作过程进行抽查验证，并做好抽检记录。

## 七、炒菜工作结束

工作结束后，工作人员应做好下列收尾工作。

(1)将本日所遗留的肉制品及水产品等送至冰库冷藏；在冰库中冷藏时，必须将之隔离。蔬菜用菜筐盛好后在蔬菜货架上摆放整齐，并用干净的纱布盖好。

(2)根据规定做好灶台、地面、墙壁等处的卫生工作。

## 八、卫生规定

炒菜间所用工具如菜铲、大勺子、洗帚等要定期用热水进行消毒处理，并按指定地点摆放，不得随意放在锅内或锅台上。

## 2-017 餐厅财务管理制度

### 餐厅财务管理制度

#### 一、目的

为了加强财务管理，统一规范财务管理和操作程序，结合酒楼的实际情  
况，对酒楼的财务管理制度和操作程序作出规定。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼各项财务管理工作。

#### 三、管理规定

##### （一）餐厅自购原材料的规定

1. 餐厅支付款项时，应尽量要求供应商开具正式发票，如确实无法开具  
正式发票的，由供应商开具收款收据或收条，并要求供应商在收款收据或收  
条上盖章（签名及手印）。

2. 进仓单必须由保管人（指定专人）、验收人、经办人、餐厅经理签名  
方可有效。

3. 所有自购原材料支付货款时，必须先经过区域经理审核后，方能付款。

##### （二）餐厅各项费用开支的规定

1. 餐厅所有开支的费用必须是餐厅维持正常运营所确切需要的，不得开  
支与餐厅无关的费用。

2. 餐厅费用开支由餐厅经理根据实际情况进行控制，事前报告区域经理，  
费用开支经区域经理审核后，方可给予报销开支。

3. 餐厅费用报销时，所有单据必须有经办人、验收人（证明人）、餐厅经  
理签名，区域经理审核。

##### （三）促销费用的规定

1. 所有促销费用的开支必须要有确实可行的促销计划方案，促销计划方  
案由餐厅经理提出，报区域经理审核，再由区域经理上报公司促销主管审定，  
经促销主管审定或酒楼审批后方可执行。

2. 所有促销活动完成后，必须写促销活动的总结报告，报告的主要内容  
包括：促销的方式、促销的费用、促销的效果、成功与失败的经验教训。

3. 促销费用的权限：费用较低的促销活动（总金额在\_\_\_元以下），由  
餐厅经理报区域经理审核后，即可执行。费用较高的促销活动按本条第1款规  
定执行。

#### （四）交际应酬费开支的规定

1. 区域经理全年可凭有效的正式发票报销交际应酬费，每月在\_\_\_元以  
内。

2. 餐厅经理的交际应酬费实行先打单后报销政策，每月在\_\_\_元以内。

3. 交际应酬费的用途：用于与酒楼和餐厅有联系的业务往来和活动，协  
调、理顺与外部相关部门的关系。不得用于酒楼、餐厅内部的招待。

#### （五）低值易耗品、用具、用品的购置规定

1. 凡单位价值或批量价值在\_\_\_元以内的由餐厅经理申报，区域经理审  
核，即可购买。超过\_\_\_元以上的由餐厅经理申报，区域经理审核，总经理审  
批。

2. 低值易耗品、用具、用品的购置统一由物资保障中心采购（特殊情况  
除外），必须按“先入后出”的原则办理。

3. 对确实不能继续使用的低值易耗品、用具、用品由餐厅经理指定专人  
进行登记注册，可以维修、还有利用价值的拉回物流中心，不能维修、没有  
利用价值的由区域经理监督销毁。

#### （六）餐厅“营业外收入”的规定

1. “营业外收入”的范围：餐厅的废弃物但可作为猪饲料或制作废纸皮  
等。不属于“营业外收入”的范围：餐厅每天营业收入的长、短款，食品短  
缺由责任人赔偿的款项，员工过失的罚款等。

2. 所有“营业外收入”的来源资金由餐厅出纳管理。

3. 所有“营业外收入”只能用于餐厅的集体活动，不能作为其他用途。

4. 所有“营业外收入”的集体活动费用由区域经理审批。

5. 所有“营业外收入”的收支存情况必须上报公司财务部知悉。

#### （七）其他相关规定

1. 餐厅与员工宿舍的水电费用分开结算，今后员工宿舍的水电费用不得在餐厅费用中报支。

2. 本制度规定的第一、二条款中，属餐厅的零星采购和零星费用开支所需的款项由餐厅经理从出纳员的备用金中借款（借款限额暂定\_\_\_\_元，期限\_\_\_\_天），此项借款必须当月结清，不得跨月结算。区域经理对本制度规定的第一、二条款必须及时审核，以确保餐厅正常运营，若因执行本制度规定的第一、二条款无法及时到位，造成餐厅不能维持正常运营的，由区域经理负全部责任。

3. 员工借款：原则上员工不得在酒楼或餐厅借款（除特殊情况外）。

4. 物资保障中心的营业外收入不能参照餐厅的“营业外收入”管理，其营业外收入全额上缴财务部管理，所需的集体活动经费由财务部会同相关部门核拨。

5. 财务部对餐厅的每项经济业务活动，每月至少进行一次全面稽查，若发现有不符合制度规定、不合理的款项支出，有权要求退回，责成有关责任人退回已支付的款项。若发现徇私舞弊现象，按有关规定处理。

## 2-018 酒楼现金管理制度

### 酒楼现金管理制度

#### 一、目的

为了规范本酒楼的现金管理，特制定本办法。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼营业款、备用金、费用报销等各项现金业务。

#### 三、管理规定

##### （一）营业款的管理

1. 对所收到的营业款作认真核对和检查（收银单与实际金额、收银员签名）。
2. 认真填写当班所收的实际营业额。
3. 对本酒楼营业款的存缴负责。
4. 每天的营业收入必须于次日上午11点以前向银行解款，其他时间如遇银行停业应及时通知酒楼财务人员。
5. 为明确责任，缴款后必须在营业收缴情况表上签注姓名、时间。
6. 如有特殊情况需动用营业款的，分店应向总店财务部申请，同意后方可使用，不得擅自主张，从营业款中抵扣。
7. 酒楼财务部及运营部将随时对营业款的存缴情况进行检查。

##### （二）备用金的使用及管理

1. 备用金主要用于运营中支付本餐厅零星支出，以及收银台找零备用。不可作私人用途或转借他人。
2. 备用金是实行定额管理的，要明确记录使用用途及支出情况。
3. 定额数量应保持不变，不可挪作他用。
4. 酒楼财务部及运营部将不定期对备用金的数额进行抽检。

##### （三）费用的报销程序

1. 餐厅的零星采购和零星费用开支按照财务部的相关规定执行。餐厅经理对所支出的原始票据（凭证）的真实性、合理性负直接责任。

2. 大宗和较稳定的材料款（如计划内的房租、购置设备和月结材料款等）应先送区域经理审核，财务部审查，总经理审批后，方可付款。

3. 相关人员向餐厅出纳报销时，餐厅出纳应检查和注意以下几点事项。

(1) 采购物品的真实性。

(2) 是否有经手人签名、证明人签名、餐厅经理审查签名、区域经理审核签名、日期、用途、金额。

(3) 是否有正规的发票。

(4) 办公用品报销时需附原始发票。

(5) 原材料在自行采购时，报销时需附经过验收的“进仓单”及原始发票。

(6) 差旅费报销时需附“差旅费报销单”及有关的原始票据。

(7) 市内交通费报销时需附“市内交通费报销单”及有关的原始票据。

(8) 其他费用报销时需附有关原始票据。

(9) 在检查完后方可签名、付款，并保管发票。

#### （四）营业收支日报表的填报方法

1. 所有当日的营业款项等收入通过库存现金本日收入金额栏反映。

2. 表内购稽关系如下所示。

(1) 库存现金本日收入金额栏 = 本日收入明细金额小计栏。

(2) 库存现金本日支出金额栏 = 本日支出明细金额小计栏 + 资金流向存行栏 + 资金流向存卡(折)栏。

(3) 本日支出明细金额栏，填写自购原材料、费用、贵宾券等项目，不包括存行、存卡(折)。存行、存卡(折)在资金流向栏反映。

## 2-019 酒楼财务人员每日工作流程和内容规范

### 酒楼每日财务人员工作流程和内容规范

#### 一、目的

为明确本酒楼财务人员每日的工作流程与工作内容，使财务人员工作时有所依循，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼财务人员的每日工作。

#### 三、管理规定

1. 关注昨日预估营业额与实际营业额的差异，留意当日预估营业额。
2. 仔细查看管理组留言簿，记下与自己相关的事项。
3. 对保险柜进行盘点，内容有营业额、收银机钥匙、零用金、备用金及其他有价证券。
  4. 记录盘点结果并签名，确认与前班经理所留结果无误。
  5. 填写当日稽核袋及其他相关表格。
  6. 营业开始前开机上线。
  7. 到银行换零钱。
  8. 登记员工现金盈亏和退钱情况。
  9. 及时给柜台员工准备零钱。
  10. 报销餐厅的零用金，填写零用金单，需购买人和经理签名。并分类登记在零用金袋上，然后自己签名。零用金快用完时要申请拨补。零用金袋用完统一请店长审核里面的零用金单并签名，送会计部。
  11. 向酒楼申请有价促销券。
  12. 领取发票，用完后登记，再换回发票。
  13. 准确迅速地对下班的收银员点钱，记录在稽核袋上，如有错收要员工签单。
  14. 对本班次的收支情况汇总登记在稽核袋上，打出收银机报表。

15. 与换班财务人员交接工作情况。
16. 晚班财务核对早班现金收支与报表数据。
17. 填写转账单送公司财务部门换支票支付开支。
18. 离开保险柜时要上锁。
19. 打烊后下线，按规定将相关资料输入收银机，关机。
20. 计算出本日的营业状况、毛收入、净收入、零用金、餐饮、促销、累计及其差额。
21. 月末计算整月利润情况，营业收入减去可控制费用和不可控制费用后为利润。并对每日、每周、每月的营业状况存档。
22. 从采购部、人事部获取原辅料成本和工资成本（每月）。
23. 把每日营业收入及其POS报表送总部（每周一次），并计算食品库存及成本。
24. 完成酒楼规定的每日报告。
25. 把完成的工作内容及需交代事项留言在管理组留言本上，保持良好沟通。
26. 协助值班经理管理楼面，楼面繁忙时要主动帮忙。
27. 每天提供收入情况，每月提供总收入、支出明细及分析报告给上司，使上司能清楚地了解餐厅运营状态，以便更有效利用资金和获取更大利润。
28. 制定出各个支出的目标及达到目标的方法，如工资占总支出的\_\_%，原辅料占\_\_%。
29. 以上内容之外的普通财务人员基本职责。

## 2-020 酒楼结账服务流程规范

### 酒楼结账服务流程规范

#### 一、目的

为规范本酒楼各餐厅顾客结账、收银工作，特制定本规范。

#### 二、适用范围

适用于各餐厅楼面服务员、收银员的收银工作。

#### 三、楼面服务员结账服务规定

顾客用餐完毕，服务人员应先做好点菜单的核对与确认工作，以便随时配合顾客的结账要求。

##### 1. 结账服务要领

结账服务中服务人员必须掌握以下几个重点。

- (1) 不要让顾客等待太久。
- (2) 将账单账面朝下或朝内对折，放在账盘内交给顾客。
- (3) 当顾客取钱时，服务人员不得靠近桌旁，避免顾客产生压迫感。

##### 2. 结账服务流程

(1) 当顾客向楼面服务员发出结账要求时，服务员应首先查看点菜单上的菜点与酒水是否与顾客桌上相符，然后马上请负责结账的人员前来为顾客服务。

(2) 如果点菜单与实际提供食品不符，要与顾客核对无误后再结账。还未上菜的菜点应立刻查询厨房是否已经开始制作，未开始制作的请相关负责人员取消该种菜点，已经在做的菜点，则应从减少酒楼饭馆损失的角度出发，说服顾客将菜吃完再结账，并重复一次顾客结账的要求，以免造成“赶客”的误会。

(3) 当顾客给予肯定的答复时，顺便问问顾客有没有本酒楼饭馆的优惠卡，然后将顾客的点菜单和优惠卡送到收银台，由收银员进行结算。

(4)将账单用专用夹夹好送到顾客面前时，如果用餐的不只一位顾客，应轻声询问：“请问由哪位付账？”然后将账单拿到付账人身边展开，用右手食指指着结账单上的金额告诉顾客：“多谢惠顾，这是您的消费金额。”并将顾客的优惠卡交还给顾客。

### 3. 不同付款方式的注意要点

#### (1) 现金结账。

如果顾客用现金结账，要在顾客面前清点钞票，查看是否有假钞，并将清点的数目与顾客核对无误后再离开，将款项送至收银台。

收银员清点余额后，将收据或发票及所找的零钱放回账盘，由服务员将余款退回。服务员和顾客核对余款后应立即离开，不要在餐桌旁徘徊。

#### (2) 信用卡结账。

如果顾客用信用卡结账，要让顾客稍等，将信用卡送到收银台刷卡。然后再将刷卡联用结账夹送到顾客身边请其签名确认。等收银台将顾客的签名核对无误后，将信用卡和刷卡单其中的一联交还给顾客。

#### (3) 支票结账。

如果顾客是以支票结账的，则要看清楚支票上所填写的金额、收款单位全称及该酒楼的印章是否无误和清晰，还要注意支票不能有折叠痕迹和涂改痕迹，然后将顾客的发票用夹子送回顾客收好。

#### (4) 签账单。

对于一些信用良好的常客，酒楼饭馆可以让顾客以签账方式付款。当顾客要求签账时，服务人员必须经酒楼饭馆经理批准后，才能让顾客填写酒楼饭馆印制的签账单。签账单内容包括顾客姓名或公司名称、地址、消费日期、消费金额、统一编号、预定付款日期等项目，待顾客签名后，交由收银员结账。

#### (5) 招待餐券。

酒楼饭馆时常会发行一些招待餐券作为促销，当餐券发出后，服务员应熟悉每种餐券的使用方法，当顾客以招待餐券付款时，能够正确判断哪些餐饮项目可以适用，并请顾客在餐券上签字，然后将餐券与账单一起交回收银台。为方便收银员结账，账单上必须注明以招待餐券付款，当顾客消费金额

超过指定金额时，差额则请顾客以现金支付。

#### 四、收银员收银服务流程规定

1. 将顾客的点菜单、加菜单、酒水单等订在一起，按桌号或房间名称分别存放好。

2. 当收到顾客要求结账的信息后，要重新核对该顾客的点菜单是否与实际上桌的菜点相符，再仔细核对菜点的价格与菜牌，然后重复计算（至少两遍）消费金额。

3. 收到顾客的现金后，要确认钞票的真假，并判断现金数目是否足够支付账单。需要找零的将零钱交给负责结账的服务员；现金不对或不够时，要马上通知负责结账的服务员，请其立即与顾客交涉，确保顺利结账；对于数目与账单正好相符的，应告之负责结账的服务员：“款项正好收齐。谢谢！”

4. 收到顾客的支票，要确认支票是有效、准确和清晰的。票面不能折叠、不能有任何涂改，所盖公司章和财务章等全部都要清晰无重叠。还未填上的日期、收款单位等，可由收银员填写，但一定要保证不出错。当支票填写无误后，将其与结账单用回形针或大头针订在一起，放到已结账的单据篮子中。

5. 当收到信用卡时，要确定信用卡的真实性和有效性。要确认顾客的签名是否与信用卡上的一致。刷卡单有一联是给顾客保存的，要连同信用卡一起还给顾客。将留下的刷卡联与账单一并订好，放入已结账的单据篮子里。

6. 给顾客开具发票。

## 2-021 供应商选择管理制度

### 供应商选择管理制度

#### 一、目的

为确保正确选择合格的供应商，为各餐厅提供合格的产品或服务。

#### 二、范围

适用于酒楼饭馆各餐厅选择产品或服务的供应商。

#### 三、职责

1. 采购部：负责对供应商进行选择和资格考核。
2. 各餐厅：参与供应商的选择和资格考核。
3. 质监部：负责对供应商管理的全过程进行监督。

#### 四、程序

##### （一）对供应商资格的要求

鉴于经营特性，凡欲成为所属部门的供应商都必须具备下列条件。

1. 有足够的质量、食品安全保证能力。
2. 能满足数量及交货期的要求。
3. 价格合理，服务良好，信誉可靠。
4. 有提供令人满意的相同或类似产品的经历。
5. 能提供令人满意的售后服务。
6. 必须具有合格的营业执照。
7. 必须具有法律法规规定的相关证书。

##### （二）供应商资格评审的方式

1. 对供应商资格的评审有书面评估、样品评估、实地考察等方式。

（1）书面评估：供应商向采购部提供相关的资格证书原件和复印件各一份、产品说明书或样品及企业情况介绍，经采购部资格评审合格后，通知各餐厅对供应商进行评审确认。

(2) 样品评估：必要时，各餐厅根据需要对资格评审合格后的厂商所提供的产品和服务进行试用。试用阶段主要检验其产品质量是否稳定、产品是否适销对路、送货是否及时、价格是否合适、产品和服务与其他供应商相比是否质量较好等。

(3) 实地考察：必要时，采购部可根据实际情况或各餐厅要求，到该供应商所在地进行实地考察。

2. 评审的结果登记在“供应商评估表”中。

### (三) 供应商的确认

1. 采购部通过相关餐厅的试用情况，协同质监部对供应商进行评价，合格的供应商经公司总经理确认后，纳入公司“合格供应商名录”，并及时把“合格供应商名录”报给质监部备案，下发到各餐厅，作为选用、采购的依据。

2. 对餐厅在日常使用过程中有异议的供应商，采购部和质监部应重新对其产品质量、提供产品的保证能力、产品交付的服务及支持能力等进行评估，确定为不合格的供应商应从“合格供应商名录”中除名，并重新选择供应商。

(四) 在与供应商签订协议或合同时，应在协议或合同中提出原料的安全性保证及运输过程的安全可靠性等相关要求，以保证原料的卫生安全。

### (五) 供应商的考核

1. 各餐厅（部门）在平时可将供应商所提供的产品和服务质量出现严重不符合本部门要求的情况，登记在“供应商异常情况登记表”中，并根据问题的严重程度报到采购部或质监部，要求对供应商进行辞退、限期整改等处理。

2. 质监部和采购部每半年对各部门所有列入“合格供应商名录”的供应商进行考核，并进行统计分析。

3. 考核的内容包括以下几个方面。

(1) 提请采购部复审其资格要求。

(2) 半年来为各餐厅（部门）提供的产品和服务的情况。

(3) 各部门“供应商异常情况登记表”中所登记的异常情况。

(4) 是否有产品和服务质量更好的供应商。

(5) 质量、价格、供货时间、服务质量的考核（由各部门验收员/保管员评分）。具体评分方式如下所示。

质量分=40×[(总批次-因质量退回批次)/总批次]。

价格分=30×[(总批次-因价格退回批次)/总批次]。

供货及时分=20×[(总批次-因供货不及时退回批次)/总批次]。

服务质量评判标准具体分为下列几个方面。

交货单据不符扣1分；数量和质量与预订不符扣2分；送货人或供应商态度恶劣扣2分；包装不良或混料扣2分；经警告而未能及时纠正扣1分。

#### 4. 考核结果。

(1) 具备以下条件者可视为合格供应商。

- ①证件齐全且证件未超过有效期。
- ②在产品和服务质量上无更好的供应商。
- ③经各部门验收员评分在70分以上且质量分不少于30分。

(2) 符合下列条件的供应商可提出书面整改意见，要求进行限期整改。

- ①证件不齐全或有的证件已超过有效期。
- ②在产品和服务质量上有更好的供应商。
- ③经各部门验收员评分在60~70分之间。

(3) 对具有下列问题的供应商取消供应商资格。

- ①在限定期限内未整改好。
- ②经各部门验收员评分低于60分。
- ③在服务的过程中经相关部门确认有重大质量问题者。

考核不合格的供应商根据实际情况采取辞退、限期整改等方式处理，并在“合格供应商名录”中予以除名。

(六) 采购部每周至少一次到各餐厅（部门）了解各供应商供货情况，若发现有供货商供应货物异常情况较突出者，可采取限期整改或停止采购等相应措施。

#### (七) 供应商档案的管理

1. 采购部建立合格供应商档案，其内容包括以下几个方面。

- (1) “合格供应商名录”。

(2) “供应商评估表”。

(3) “供应商考核表”。

(4) 保存合格供应商的营业执照复印件、产品合格证复印件、卫生许可证复印件及其他相关证明材料。

2. 各餐厅应备有“合格供应商名录”、“供应商异常情况登记表”。

3. 质监部应备有“合格供应商名录”，以便监督考核之用。

(八) 妥善进行供应商资料的记录和保管。

## 2-022 采购管理办法

### 采购管理办法

#### 一、目的

为规范本酒店的采购业务，使各有关人员有所依循，特制定本办法。

#### 二、适用范围

适用于本酒店采购业务的开展。

#### 三、管理规定

##### （一）采购工作的基本要求

1. 严格遵守财务制度，在从事采购业务中，遵纪守法，讲信誉，与供货单位建立良好的业务关系，在平等互利的原则下开展工作。

2. 每日审核各部门递交的采购计划单是否符合有关手续规定，确定采购内容，及时安排采购，确保各类物品原材料的正常供给。

3. 根据各部门采购货单，核对所需各类物品，检查原材料的名称、型号、规格、产地等项目是否完整。上述某项目不清楚时，应该向该项原材料的使用部门了解情况，核对后再进行采购，避免出现错购。

4. 认真核实各部门的大宗采购计划，根据仓库存货情况提出建议，报总经理审阅实际的采购计划。

5. 各项采购计划及每日所需的各类物品、原材料，必须选择三家供货商报价，并协同相关使用部门经理进行质量和价格评定，提出建议，报总经理审核，签订供货合同。

6. 对定型、常用性的物品、原材料，必须执行库存规定，做好周期性的计划工作，及时补充库存（库存计划由各部门经理编定，报总经理批准后执行）。

7. 采购人员必须协同仓管员及申购部门指定的收货人员共同按质按量把关验收，如发现质量、数量出现问题，要及时与供货商联系，作拒收或退货处理，切实保障酒店利益。

8. 每批购进的物品、原材料，必须及时办理入仓手续，并立即到财务部报账，不得拖账、挂账。

9. 每周定期与财务部、总经理组织的人员一起进行市场物价调查。

10. 必须严格遵守物品采购程序。

#### （二）筹备期间的采购程序

1. 各使用部门主管、经理制订本部门开业所需的各类物品、食品、原材料的采购计划。

2. 各部门经理汇总审核本部门的采购计划，制订本部门各类采购项目，明细表递交采购部。

3. 采购部对各使用部门采购计划中的所需采购项目进行整理、分类，联系厂家，货商报价，由采购部门主管列出酒楼开业所需的各类物品、食品、原材料，采购报价汇总表递交财务部。

4. 财务部对采购报价汇总表所列出各项目的价格、数量进行核算。由财务部经理列出酒楼开业所需的各类物品、食品、原材料，采购预算呈交总经理。

5. 总经理对采购进行全面审核后，提交执行董事作最后批示。

#### （三）开业后的采购程序

1. 使用部门填写申购单，交由上级部门主管审核。

2. 各部门主管核准后转交采购部。

3. 采购部分类征求各供货商报价，然后选择三家供货商，由采购部主管协同相关部门经理及酒楼总经理审核，确定采购形式以及供货商，然后填写报价表，转交财务部。

4. 财务部根据已确定的采购形式，分别对采购开支进行核算，核算后由财务主管签名，然后将初拟的采购合同本或采购项目清单呈交总经理。

5. 总经理对采购形式、采购合同及采购项目清单分别作出复核后，提交执行董事作终结批示。

#### （四）应急采购程序

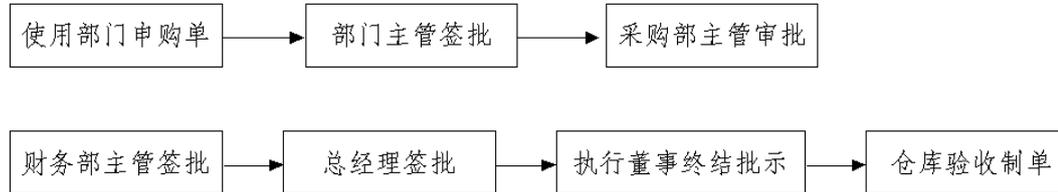
此项程序一般用于采购费用\_\_\_\_元(具体金额可以根据经营规模灵活掌握)以下各部门急需使用之物品、食品、原材料的采购。

1. 使用部门详细填写应急采购单。

2. 各部门经理核准签字后，直接转交财务部。

3. 财务部主管签批后呈交总经理签批。如财务主管因事外出，可直接请示总经理，总经理外出，则可请示副总经理处理。

(五) 采购流程示意图



备注：

(1) 申购单一式四联，自留一联，其他分别交采购部、财务部、仓库保管以备查核。

(2) 应急采购单一式三联，自留一联，其余分别交财务部、采购部保管以备查核。

## 2-023 各类食品原料选购标准

### 各类食品原料选购标准

#### 一、食米

1. 米粒均匀饱满、完整、坚实。
2. 光洁明亮，无发霉、石粉、砂粒、虫等情况和异物。
3. 越精白者维他命B越少，故宜选用胚牙米等。

#### 二、面粉

1. 粉质干松、细柔而无异味者。

2. 依蛋白质含量的不同，而区分为以下几种。

(1)低筋：蛋白质含量低，颜色洁白，紧握后较易成团，适合制作小西点及蛋糕。

(2)中筋：蛋白质介于高、低筋之间，适合制作面条。

(3)高筋：蛋白质含量最高，其色微黄，紧握不易成团，专门用于制作面包。

#### 三、奶类

1. 奶粉类：奶粉宜选择乳白色不成块状的粉末，并选罐制或不透明袋装的产品，不要购买透明、塑胶袋装的不合法产品，外观必须标识清楚。

#### 2. 罐头类

(1)包装精美完整，罐头平整不向外凸出。

(2)标识清楚说明容量、厂牌、厂址及制造日期等。

#### 3. 鲜奶类

(1)鲜奶味鲜美，且有乳香，色白。

(2)乳水油腻而不结块。

(3)注意制造日期、厂商销售期间的存放方式与储藏温度控制等情形。

(4)须经卫生检验机构检验合格。

## 四、肉类

### 1. 家畜肉类(牛猪肉)

(1) 品质好的猪肉其瘦肉部分为粉红色，肥肉部分为白色，硬度适中，无不良颗粒存在，肉质结实，肉层分明，质纹细嫩，用手指轻压有弹性，表面无出水现象。

(2) 牛肉瘦肉部位为桃红色，肥肉呈白色，但牛筋则为浅黄色。

(3) 病畜肉上常有不良颗粒，瘦肉颜色苍白；死畜肉呈暗黑色或放血不清有瘀血现象；肉皮上未盖检验章者为私宰牲畜，较无保障。

### 2. 家禽类

(1) 活的家禽类，头冠鲜红挺立，羽毛光洁明亮，眼睛灵活有神，腹部肉质丰厚而结实，肛门洁净而无污物黏液。

(2) 杀好的家禽类，外皮完整光滑，整体肥圆丰满者为佳。

### 3. 内脏

(1) 肝灰红色、筋少、有弹性、无斑点。

(2) 猪肚肥厚、色白、表面光亮、无积水。

## 五、海产类

### 1. 鱼类

(1) 鳞片整齐而完整。

(2) 眼睛明亮而呈水晶状。

(3) 鱼鳃鲜红，鱼肚坚挺而不下陷，鱼身结实而富弹性。

(4) 只有正常的鱼腥味而无腐臭味。

### 2. 虾类

(1) 鲜虾种类繁多，依其种类各有其应有的色泽。

(2) 虾身硬挺、光滑、明亮而饱满。

(3) 虾身完整，头壳不易脱落。

(4) 只有自然的虾腥味而无腐臭味。

### 3. 蟹类

(1) 蟹身丰满肥圆。

(2) 蟹眼明亮、肢腿坚挺、胸背甲壳结实而坚硬。

(3)腹白而背壳内有蟹黄。

#### 4. 蛤蚌螺类

(1)外壳滑亮洁净。

(2)外壳互敲时，声音清脆，无腐臭味。

#### 5. 海参类

(1)肉身坚挺而富弹性。

(2)洁净而无杂质及腐臭味。

#### 6. 牡蛎类

(1)肉质肥圆丰满。

(2)上部洁白而坚挺。

(3)无腐臭味。

7. 墨鱼：选择肉身洁白、明亮、坚挺而富弹性的。

### 六、蛋类

#### 1. 鲜蛋类

(1)新鲜蛋外壳粗糙无光泽，并且清洁无破损。

(2)以灯光照射，其内应透明，无混浊或黑色。

(3)蛋气量要小，用手摇之无震荡之感。

(4)放入盐水中会沉下去。

(5)蛋打开后，蛋黄丰圆隆挺，蛋白透明坚挺包围于蛋黄四周而不流散。

2. 皮蛋类：外壳干净无黑点，手拿两端轻敲时，有弹性震动感。

### 七、蔬菜

1. 胡萝卜：头尾粗细均匀，色红而坚脆，外皮完整光洁，并具充足水分。

2. 白萝卜：头尾粗细均匀，色白而表皮完整细嫩，用手弹打具结实感。

3. 马铃薯：表皮洁净完整，色微黄，水分充足无芽眼。

4. 小黄瓜：头尾粗细均匀，表皮瓜刺挺直、坚实、碧绿而带有绒毛，瓜肉肥厚。

5. 大黄瓜：头尾粗细均匀，表皮光洁平滑，瓜肉肥厚、坚脆、水分充足。

6. 青椒：外观平整均匀，表皮滑亮，色绿而坚挺。

7. 茄子：表皮光滑呈深紫色，茄身粗细均匀、瘦小、坚挺，而蒂小者为

佳。

8. 笋：笋身粗短，笋肉肥大，肉质细嫩。
9. 茭白笋：色白光滑肥嫩，切开后没有黑点。
10. 洋菇：蒂与基部紧锁而未全开放，呈自然白色，若过分洁白，则可能添加莹光剂。
11. 洋葱：表皮有土黄色薄膜，质地结实者为佳。
12. 芋头：表皮完整丰厚肥嫩，头部以小刀切开呈白色粉质物为佳。
13. 香菇：选茎小而肥厚者，菇背有白线纹为上品菇。
14. 甘蓝菜：叶片呈暗绿色、肥厚嫩滑而无虫害，茎部肥嫩者为佳。
15. 菠菜：叶片呈深绿色、肥厚滑嫩，茎部粗大硬挺，基部肥满而呈红色。
16. 丝瓜：表皮瓜刺挺立而带绒毛，瓜身粗细均匀、硬挺且重量重者为佳。
17. 包心菜：外层翠绿，里层纯白，叶片明亮滑嫩而硬挺，包里较宽松。
18. 茼蒿：叶片肥厚、嫩滑、硬挺、完整而无虫害。
19. 空心菜：茎部要短，叶片肥厚、完整而无虫害。
20. 芹菜：茎部肥厚而色白为佳。
21. 苋菜：叶片肥厚而无虫害。
22. 葱蒜：茎部粗肥而长者为佳。
23. 虹豆：选粗细均匀而肥嫩的。
24. 四季豆：选粗细均匀而滑嫩的。
25. 豌豆：肥嫩坚挺而完整。

## 八、水果

1. 苹果：表皮完整无虫害及斑点，具自然颜色、光泽及香味，质重而清脆。
2. 橘子：皮细而薄、质重且具有橘味者为佳。
3. 柠檬：皮细而薄，质重多汁为佳。
4. 香蕉：以肥满热透，具香味者为佳。
5. 菠萝：以手弹之有结实感，质要重，具芳香味，表皮无汁液流出。
6. 西瓜：表皮翠绿、纹路均匀、皮薄、质重、多汁、以手敲之有清脆声者为佳。

7. 木瓜：表皮均匀无斑点，肉质肥厚者为佳。
8. 香瓜：皮薄且具光泽，底部平整宽广，轻压时稍软，摇动时无声响，并具香味者为佳。
9. 番茄：表皮均匀完整，皮薄、具光泽、翠绿中带红色者为佳。
10. 番石榴：表皮有光泽，果肉肥厚，颜色浅者为上品。
11. 葡萄：果蒂新鲜硬挺、色浓而多汁者佳。
12. 梨子：皮细、质重、光滑、多汁者佳。
13. 桃子：表皮完整而有绒毛者较新鲜，果肉则要肥厚而颜色浅。
14. 李子：表皮有光泽，大而多汁者为佳，红李则色泽越深越好。
15. 杨桃：每瓣果肉肥厚、滑柔、光亮、色浅为佳。
16. 柚子：皮细而薄、质重且头部宽广为佳。
17. 枇杷：表皮呈金黄、有绒毛为佳。
18. 柳橙：皮薄、滑亮、细嫩、色淡为佳。
19. 龙眼：颗粒大、核小、皮薄、肉甜、肥厚为佳。
20. 荔枝：颗粒大、外皮鳞纹扁平、皮薄、肉厚、核小为佳。

## 九、调味品

### 1. 食用油类

- (1) 固体猪油以白色、无杂质且具有浓厚香味者为上品。
- (2) 液体油则以清澈、无杂质及异味者为佳。

### 2. 酱油类

有品牌、经卫生检验有明显标识、具有豆香味、无杂质及发霉者为佳。

### 3. 食盐：色泽光洁、无杂质、干松为佳。

### 4. 味精：色泽光洁、无杂质、干松为佳，用火烘烤会溶化者，即属真品。

5. 食醋：种类繁多，有清纯如水者，也有略带微黄者，选购时以光洁、清澈、无杂质为佳。

6. 酒类：烹调用酒大多以黄酒、高粱酒、米酒居多，宜选用清澈、无杂质者。

### 7. 糖类：以干松而无杂质为佳。

## 2-024 食材验收管理办法

### 食材验收管理办法

#### 一、目的

为确保各部门采购的物品能得到较好的检验，以防变质或损坏的物品进入加工制作过程，特制定本办法。

#### 二、范围

适用于采购物品的检验。

#### 三、职责

1. 验收员：负责对采购物品进行检验。
2. 质监部、餐厅负责人：负责对验收和防护工作进行监督。

#### 四、工作程序

1. 供应商将采购的物品送到所需部门时，由该部门相关的验收员进行验收。

2. 验收的内容主要包括采购物品的名称、数量、重量、质量、厂家、规格等，检查上述项目是否与订货要求相符。

3. 当出现下列情况时，验收员应立即予以隔离和采取口头或其他标示措施，并及时上报本部门负责人，经本部门负责人确认后，在“供应商异常情况登记表”上进行记录，提出退货或要求其重新供应合格货物，并把有关情况上报到采购部，由采购部对供应商作出处理。

(1) 无商标、厂家及厂址等信息，或信息不全(蔬菜、鱼等零星原料除外)。

(2) 产品已过有效期或有效期有被改动的痕迹。

(3) 无检验合格证明的卤味、熟肉制品。

(4) 有毒、有害、腐烂变质、油脂酸败、霉变、生虫、不洁、有不明沉淀物、混有异物，或其他感官性状异常的食品(青菜、包心菜、大白菜等腐烂超过重量的3%~5%)。

(5) 难以鉴别的鱼类、贝类等。

(6) 非合格供应商提供的物品。

(7) 其他较严重的现象。

4. 当出现下列现象时，验收员应立即采取隔离和口头或其他的标示措施，并上报本部门负责人。

(1) 数量、重量、价格或规格与规定要求不符。

(2) 质量与规定要求不符但不会严重影响生产经营工作。

(3) 合格供应商提供，且有商标、厂家、厂址，但与规定要求不符。

(4) 产品有效期将至。

(5) 干货受潮但未发霉。

对上述情况确认后，采取下列措施。

① 退货。

② 更换货物。

③ 更换供应商。

④ 收下该批货物，但采取降价处理等措施。同时在“供应商异常情况登记表”上进行记录。

5. 验收时要注意根据不同的品种采取相应的验收方法。

(1) 对批量采购回来且数量超过10个(含10个)的物品，可采取抽检的方法，即从所采购的物品中按总数10%~20%的比例抽检，但抽检的总数不得少于10个；对零星采购，或数量少于10个的物品须逐个验收。

(2) 对蔬菜类、肉制品以及其他半成品的验收可采取外观检查的方式，但验收不得少于该品种重量的20%。

(3) 有包装的食品应检查其标签标识是否标明品名、产名、产地、生产日期、批号或代号、规格、配方或主要成分、保质期限、食用或使用方法。

(4) 验收食品时，应检查食品的卫生质量及食品的包装是否完整，食品质量检查主要通过感官检查进行。

感官检查包括以下各项。

① 眼看：通过检查食品的外观形状和色泽来评价该食品的新鲜程度、食品是否有不良改变以及蔬菜、水果的成熟度等，检查时应注意食品的整体外观、大小、形状、块形的完整程度、清洁程度，表面有无光泽、颜色的深浅

色调等。检查液体食品时，要在无色的玻璃瓶中进行，也可将瓶子倒过来，观察有无杂物、沉淀物或悬浮物。

②鼻嗅：检查食品有无臭味、馊味及其他异味。检查液体食品时，可先将食品滴在手掌上摩擦，以增加气体的挥发。检查大块食品时，可将食品切开或用探针刺入深部，拔出后再闻气味。

③手摸：凭借触觉来检查食品的硬软、弹性、稠度以及食品的外表是否发黏等特性来判别食品的质量好坏。

(5)特殊情况处理。

对于通过以上的感官检查还不能确定的原料，应进行试样(即将原料应用于实际加工制作中，通过成品来判断)。

6. 根据规定(参考当地的相关规定)，对下列食品索取或检验合格证明或化验单。

- (1)鲜奶或乳制品。
- (2)酒类(蒸馏酒、发酵酒、配料酒)。
- (3)饮料(固体饮料、软饮料、瓶装矿泉水)及冷冻饮品。
- (4)酱油、食醋、味精、食盐及复合调味品等。
- (5)罐头食品(含软包装罐头)。
- (6)糖果、糕点、蜜饯类。
- (7)肉与熟肉、卤味等肉制品。
- (8)粮油包装(制)品(包括速冻粮食制品等)。
- (9)食用酒精、食品添加剂。
- (10)进口和出口转内销食品。
- (11)特殊营养食品、保健食品。

7. 验收结束后，由验收员在合格产品的送货单上签名，交给保管员一份，由保管员根据送货单进行电脑入库处理。

8. 质监部和餐厅(部门)负责人对验收工作进行监督检查，严防不合格原料进入操作间。

## 2-025 仓库管理制度

### 仓库管理制度

#### 一、目的

仓库是储存、保管商品物资的重要部门，为完善仓库管理制度以适应业务活动的需要，特制定本制度。

#### 二、适用范围

适用于本酒楼仓库的储存、保管业务。

#### 三、管理规定

##### （一）物料、原材料的保管和记录

1. 中型酒楼可建立两个仓库：食品仓库和能源五金仓库。

2. 设立专职仓库管理员，负责保管进仓的原材料及物料，仓库管理员每天必须记录进出明细账，记录商品物资明细账，验收进仓物资，核对出仓商品物资的品种和数量。

3. 存仓物资管理要贯彻执行“先进先出，定期每季翻堆”的仓库管理原则。

4. 要节约仓容，合理使用仓容。有挥发性商品物资不能与易吸潮商品物资混堆。

5. 库存物资必须按固定堆位存放，并编列堆号，在每个堆位上设立“进、出、存货卡”。凡出入仓的原材料及物料，应于当天在货卡上登记，并结出存货余额。

6. 存仓物资的品种数量规格必须与货卡相符，货卡结存数与物资明细账余额相符。每月月末，仓库管理员应根据物资明细账记录的收、付发生额和余额编制“进、销、存月报表”，分送财务部、采购部，每季度盘点一次，并向财务部报送盘点表。

7. 仓库管理员应经常检查所保管的物料和原材料，对滞存时间较长的物资，要主动提醒业务部门注意。如发现物资发生霉变、破损或已超过保管期限，应及时报告。

##### （二）物资进仓的规定

1. 物资进仓时，仓库管理人员必须填制“物资进仓验收单”，并以此记明细账及送财务部记账，还必须逐一核对物资的名称、规格、数量、质量，然后才签发验收单。对于不符合采购计划要求和与发票不相符的，必须拒绝入仓。

2. 每天在采购部收取采购单，以备接单验收到货，无采购单的货物一律不收。

3. 仓库管理员必须参与对供货商来货进行验收，正确填写收货记录。将验收合格的货物分类入仓或入厨房，或分送其他地点，并办理交付签字手续，及时编写收货报告。

4. 对不符质量标准要求的货物，坚决拒收。发生争执时立即报告上级管理部门经理，由经理到现场解决处理。

5. 审核各部门申领的货物是否属于供应计划内，数量是否合理，确认后始发货。

6. 对已入仓的货物分类、整理、存放、登记入册、记录货牌，各种物品附上标签。

7. 确保货物出入仓记录清楚、数量准确，各种单据、表格、账册、文件完整存档。

8. 经常检查各类周期性定型且常用的货物的库存量。需作及时补仓的货物品种按规定的库存计划进行，不需经使用部门，由仓库主管直接编写采购单，报总经理审批，然后送采购部或采购人员。

9. 每月必须盘点，保证存货数量正确，仓管人员必须编写月终盘点报表及货物消耗报告。

10. 对部门退回仓库的废旧物品，设账登记。

11. 经常检查仓库各类货物及食品储存情况，防止变质和虫害，仓库杂物必须定期清理，保持仓库的通风干爽，保持仓库的环境卫生。

### （三）物资出仓的规定

1. 物资的出仓，必须先办妥出仓手续，凭领料单或调剂单认真核对规格、数量，经有关领导签注，才给予发货。同时要及时登记明细账，并将有关单据送财务部出账。物资储藏必须执行“先进先出法”，将最先购进的放在最

前面，以便发出时优先发出。

2. 无论哪一个部门，仓库都必须按常规出仓手续发货，严禁“先出货、后补办手续”的错误做法，严禁白条发货。

3. 为保证仓库安全，仓库必须在定点地方发货。物资在发货地点由提货方点验离开后发生的短缺，概由收货方自负，仓库不负补偿责任。

4. 对一些部门退回仓库的可用废旧物品的领用，也必须按常规办理出仓手续。

#### （四）其他有关规定

1. 仓库是酒楼的物资保管重地，除仓库管理员和因业务工作需要的相关人员外，任何人未经总经理以上领导人员批准，不得进入仓库。进入仓库出仓时，应主动请仓库管理人员检查。

2. 一切进仓人员不得携带火种、易燃易爆物、背包、手提袋等物品。

3. 仓库范围不得生火，也不得堆放易燃易爆物品。仓库管理人员绝对不允许在仓库使用电炉、微波炉、电池炉、电吹风等电器。

4. 仓库不允许保管任何私人物品，也不允许擅自答应未经领导批准的其他单位或部门的物品存仓。

5. 仓库必须具备防火、防水、防潮、防盗的设施，应定期每月检查防火设施的使用实效，每季定期检查仓库电路是否有短路或电线损坏等火灾隐患，要自觉接受保安部的检查、监督。

6. 仓库必须有防鼠、防蟑螂、防苍蝇的设施。

7. 仓库内温度最好控制在10~20℃，湿度控制在50%~60%之间。

8. 仓库储量最好控制在使用三天到五天的标准库存量。

## 2-026 各类食材储存标准

### 各类食材储存标准

#### 一、淀粉类食品

1. 放在密闭、干燥容器内，置于阴凉处。
2. 不要存放太久或存放在潮湿的地方，以免虫害及发霉。
3. 生薯类处理整洁后用纸袋或多孔塑胶袋套好放在阴凉处。

#### 二、油脂类

1. 不要让阳光照射，不要放在火炉边，不用时罐盖盖好，置于阴凉处，不要储存太久，油脂最忌高温与氧化。
  2. 用过的油须过滤，不可倒入新油中；颜色变黑、质地黏稠、混浊不清而有气泡的不可再用。

#### 三、蔬菜类

1. 除去败叶尘土及污物，保持干净，用纸袋或多孔的塑胶袋套好，放在冰箱下层或阴凉处，趁新鲜食用，储存越久，营养损失越多。
  2. 冷冻蔬菜可按包装上的说明使用，不用时保存在冰冻库，已解冻的不再冷冻。
  3. 在冷藏室下层柜中未清洗过的蔬菜，可放5~7天，清洗过沥干后，可放3~5天。

#### 四、腌制食品类

1. 开封后，如发现变色变味或组织改变的，立即停止使用。
2. 先购入的置于上层，以便于取用，又避免虫蚁、蟑螂、老鼠侵害。
3. 储放在干燥阴凉通风处或冰箱内，但不要储存太久，并尽快用完。

#### 五、水果类

1. 如同蔬菜类，先除去尘土及外皮污物，保持干净，用纸袋或多孔的塑胶袋套好，放在冰箱下层或阴凉处，趁新鲜食用，储存越久，营养损失越多。
  2. 去果皮或切开后应立即使用，若发现品质不良，应立即停止使用。

3. 水果榨汁，维生素容易被氧化，应尽快饮用。

## 六、鱼、肉类

### 1. 储存方法

鱼、肉类的储存如下表所示。

鱼、肉类储存方法表

序号	类别	储存方法
1	鱼	除去鳞鳃内脏，冲洗清洁，沥干水分，以清洁塑胶袋套好，放入冷藏库(箱)冷冻层内，但不宜储放太久
2	肉	肉和内脏应清洗，沥干水分，装于清洁塑胶袋内，放在冷冻层内，但也不要储放大久。若要碎肉，应将整块肉清洗沥干后再绞，视需要分装于清洁塑胶袋内，放在冷冻层。假若置于冷藏层，时间最好不要超过24小时；解冻过的食品，不宜再冻结储存

### 2. 储存时间

肉类储存在冷冻室与冷藏室的储存时限为如下所示。

肉类储存时限表

序号	种类	时间期限
1	牛肉类	(1)在冷藏室：新鲜肉品如内脏只可放1天，绞肉1~2天，肉排2~3天，大块肉2~4天 (2)在冷冻室：内脏可储存1~2个月，绞肉2~3个月，肉排6~9个月，大块肉6~12个月
2	猪肉类	(1)在冷藏室：新鲜猪肉可放2~3天，绞肉1~2天，大块肉2~4天 (2)在冷冻室：绞肉可放1~2个月，肉排2~3个月，大块肉3~6个月
3	鸡鸭禽类	(1)在冷藏室：鸡鸭肉在冷藏室可储存2~3天 (2)在冷冻室：可存放1年。鸡鸭肝可冷藏1~2天；冷冻3个月

## 七、调味品

1. 储放在阴凉干燥处或冰箱内，不宜储放太久，先购者先用。
2. 拆封后尽快用完，若发现品质不良时，应立即停止使用。
3. 番茄酱未开封的不放冰箱，可保存1年，开封后应放在冷藏室；沙拉酱未开封的不放冰箱，可存放2~3个月，开封后最好放冰箱冷藏；花生酱放冰箱可延长保存期限。

## 八、豆、乳品、蛋

1. 豆类：干豆类略为清理保存，青豆类应漂洗后沥干，放在清洁干燥容器内。豆腐、豆干类用冷开水清洗后沥干，放入冰箱冷藏，并应尽快用完。

2. 乳品：瓶装奶最好一次用完，未开瓶的鲜奶若不立即使用，应放在5℃以下冰箱储藏。未用完的罐装奶，应自罐中倒入有盖的玻璃杯内，再放入冰箱，并尽快使用。圆形会滚动的罐装或瓶装牛奶，最好不要放在冰箱门架上，因为门的开关摇动及温度的变动，会影响牛奶使之变质。奶粉以干净的勺子取用，用后紧密盖好，仍要尽快使用。奶油可冷藏1~2周，冷冻2个月。

3. 蛋：擦拭外壳污物，钝端向上置于在冰箱蛋架上。新鲜鸡蛋可冷藏4~5周，煮过的蛋1周，不可放入冷冻室。

4. 拆封后，凡发现有品质不良时，应立即停止使用。豆、蛋和乳制品都含有大量蛋白质，极易腐烂变质，因此应尽快使用。

## 九、酱油

1. 置放阴凉处所，切忌受热或被强光照射。
2. 开封使用后，应将瓶盖盖好，以防虫鼠或异物进入，并应尽快用完。
3. 不要储存太久，若发现变质，应立即停止使用。

## 十、一般饮料

一般饮料包括汽水、可乐、果汁、咖啡、茶等，储存方法如下所示。

1. 储存在阴凉干燥处或冰箱内，不要受潮及阳光直射。
2. 不要储存太久，按照保存期限，尽快使用。
3. 拆封后尽快用完，若发现品质不良，应立即停止使用。
4. 饮料打开后，尽快一次用完，未用完的，应盖好存于冰箱中，避免氧化。

## 十一、酒类

## 1. 一般储存要领

因为酒类极易被空气与细菌侵入，而导致变质，所以买进的酒应储存适当。然而一旦放置不良或保存不当，则变质几率将增大。

酒类储存的场所需满足以下条件。

- (1)位置：应设各种不同的酒架，常用的酒置于外侧，贵重的酒置于内侧。
- (2)温度：所有的酒保持在室温15℃的凉爽干燥处。
- (3)光线：以微弱的能见度为宜。
- (4)不可与特殊气味物品并存，以免破坏酒的味道。
- (5)尽量避免震荡，导致丧失原味，所以密封箱不要经常搬动。
- (6)放置阴凉处，不要使阳光直射。

## 2. 各种酒类的储存方法

(1)啤酒为惟一越新鲜越好的酒类，购入后不可久藏，在室内约可保持3个月不变质。保管最佳温度为6~10℃，10~13℃太热，13~16℃会危害酒质，引起另一次的发酵，16℃以上则啤酒会变质。但过冷也不行，2℃以下则会使啤酒混浊不清。应忌冷热剧烈变化，如啤酒存放冰箱后取出放置一段时间，再放入冰箱，如此反复冷热，易发生混浊或沉淀现象。

(2)白葡萄酒由于是冷饮，故放在下层橱架。平放或以瓶口向下成15度斜角，因为葡萄酒瓶使用软木塞，这么做是为了使软木塞为酒浸润，不断膨胀，以免空气侵入。置于10℃的温度，最能长期保存葡萄酒的品质。

(3)其他酒类则不必卧置，一方面是比较方便；另一方面是因空气对其没有太大影响。

虽然酒类的储存期限长短差异极大，有的是越陈越香越珍贵，有的却不能久放，一般保存期限以出厂日起算，生啤酒7天、啤酒半年、水果酒类无期限，其他酒类以1年为宜。

## 2-027 采购、仓库操作卫生标准

### 采购、仓库操作卫生标准

#### 一、采购

1. 采购员必须掌握食品原料及物资器皿卫生标准，熟悉供应商的各类物资、食品原料的质地、价格、信誉度，所采购的物品必须符合标准。
2. 采购员将规格标准分发给有关货源单位，使供货单位掌握酒楼所需原料的质量要求。
3. 必须配合酒楼的需要购买物料，尤其食品原料更要密切配合加工的需要，同时保证采购的数量。
4. 为了有效经营，采购原料要能做到适时、适地、适量供应，使烹饪加工能及时获得所需物料。
5. 采购的食品应无毒、无害，符合食品卫生标准和营养要求，销售方应提供检验合格证或化验单。
6. 仓库保管员应拒收不符合食品卫生要求的食品。食品进库后及时登记，分类存放，并做到先进先出。
7. 仓库的物品按性质存放在适当的温度，做到离地、离墙，不能与洗洁用品及有强烈气味、有毒、有害的物品同仓。
8. 对库存时间过长而超过保存期限的，或因其他原因出现腐败变质、生虫霉变的食品，不能交到下道工序加工。
9. 做好库房内外清洁和个人卫生工作。

#### 二、验收

1. 验收人员对工作应该认真负责、细心、机敏、诚实，必须掌握食品原料及物资器皿卫生标准，具备采购、验收的相关专业知识。
2. 验收地点必须干净，无碎砖瓦、碎渣出现。
3. 验收人员工作前应当用肥皂水清洗双手以及手臂的裸露部分，在工作过程中也应该注意清洗，以保持清洁。

4. 验收时，最易腐坏的食品应立即最先入库，然后再入库较易腐坏的食品、不易腐坏的食品，验收员应尽量压缩验收与储存的时间。

5. 验收时，要将发货清单与订货单相对照，以防错发、少发。

6. 将各验收后的货物分别标号注明。

7. 发现采购的物资、食品原料与食品原料及物资器皿卫生标准不符合者，一律登记在册，拒绝购入。

### 三、储存

1. 仓库工作人员必须掌握食品原料及物资器皿卫生标准，并且运用到工作中去。

2. 熟悉仓库各类食品原料的性质，分类存放，妥善保护，维持高水平的卫生状况和质量，降低损耗成本。

3. 避免将物品置于地面上而导致细菌感染，物品至少离地面15厘米，离墙5厘米。

4. 将有毒性的物品(清洁剂、杀虫剂、肥皂、洗衣粉等)与食品分开存放、隔离，以防污染。

5. 将开封的用品存放在加盖有标志的容器内。

6. 经常检查食物存放区域，并保持清洁卫生。

7. 及时将腐坏或受污染的食物详细登记，并报主管部门及卫生管理部门，以便清除、丢弃。

8. 不要将食前不需清洗或烹调的食品与食用前需要清洗或烹调的食品储存在一起，以免引起交叉污染。

9. 成批的食品均应储存在原来的包装中，如换用别的容器储存，则应标上名称。

10. 一次性用品应储在离地面1米以上的地方并包装在箱里，加以密封，以防污染。

11. 储存要保持地点通风、干燥、无虫、卫生。

12. 对于临近保质期限的食品，需登记在册并呈报给主管部门。

13. 必须按“先制造先出售，先进货先卖出，先购进先使用”的方法，储存时把后购食品排放在先购食品的后面。

#### **四、发放**

1. 发放工作人员必须掌握食品原料及物资器皿卫生标准，并运用到实际工作中去。

2. 发放人员在工作前必须做好个人卫生，保持双手及手臂裸露部分干净、卫生；在工作中务必要经常清洗。

3. 直接进料的发放要按食品原料及物资器皿卫生标准检查、发放，发现不符合该标准一律拒绝发放，登记在册，并呈报给主管部门及卫生管理部门。同时注意将各类食品分清包装，以防混杂、交叉污染。

4. 仓库进料的发放在按直接发放所要求的同时要应用“先制造先出库，先进货先卖出，先购进先使用”的方法发放，使质量损失减少至最低限度。

#### **五、仓库的“三防标准”**

1. 门：关闭良好，门缝小于0.6厘米。

2. 通风口：应用铁栏栅封口，间距小于1.3厘米，电线通道应封闭。

3. 窗户：应装纱窗。

## 2-028 物资仓储、收发管理办法

### 物资仓储、收发管理办法

#### 一、目的

确保各餐厅(部门)的物品入仓储存或在搬运的过程中,物品不变质或损坏。

#### 二、范围

适用于物品的储存和搬运工作。

#### 三、职责

1. 各餐厅(部门)保管员和承包组长负责对物品的储存采取相应的措施。
2. 各搬运人员负责对物品的搬运采取相应的措施。
3. 质监部、各餐厅(部门)负责人负责对物品的储存和搬运过程进行控制和监督。

#### 四、仓储管理程序

##### 1. 物品盘存

保管员可根据本部门的需要定期对仓库进行盘点。每月25日必须对仓库进行一次全面、彻底的盘点。

##### 2. 物品的验证和入库

验收员对采购回来的物资进行验收后,由保管员办理入库手续。验收、入库工作完成后,及时把当日所购物资数量、种类等情况输入电脑,以备餐厅成本核算及月底、年终盘点所用。

##### 3. 物品的标示

(1)在进行入库保管前,保管员应认真分清物品的种类和特性,不得将熟食、肉制品、水产品等送至仓库保存。

(2)进仓储存的物品应根据物品的种类,归类储存在不同的仓库中。

①大米、面粉等主食应储存在主食仓库中。

②油、盐、醋、味精、糖等调料应储存在调料仓库中。

③其他干货(如粉条、腐竹)应储存在干货仓库中。

④扫帚、拖把等杂货应存放在杂货仓库中。

(3)物品进入仓库保存时，应与该类物品的物料卡相对应。若无物料卡，应及时补上。物料卡应清楚地写上该类物品的正确名称、进货日期等，并标在显著的位置上，让领料人等能清楚地辨别。

#### 4. 物资的储存

(1)物品应尽可能存放在易于拿取的位置，注意将常用物品放在易取用(如货架的第二、第三排、靠近仓库入口部位)且易于先进先出的位置(如将先进仓或保质期相对靠前的同类物品摆放在靠近领料人拿取的部位)，物品要隔墙30厘米以上、离地20厘米以上存放。

(2)包装食品应上架归类堆放；散装货物(如糖、绿豆等)应用不锈钢盛器或食品箱装好后离地存放在不锈钢货架上，并用密封的盖子盖好，以防老鼠、虫子等钻入。

(3)入库存放物品时，应将物品整理整齐，并注意限制其堆放的高度，以防其掉下而摔坏或砸伤人。面粉、大米等最好保持在存放(横放)5包的高度。

(4)保管员应经常对仓库进行清扫，以保持仓库内货架、窗户、门、墙壁、吊顶、地面、盛器等清洁。同时采取防盗、防潮、防鼠、防苍蝇、防尘、防虫等措施，做到无鼠、无虫、无尘等，并避免阳光直接晒在食品上，容器应加盖以防尘、防虫。

(5)仓库内禁止存放私人物品，食品与非食品、有毒、有害、有强烈气味的食品不得混放，不得在仓库内存放农药、化肥、亚硝酸盐等物品。

(6)仓库保持通风、干燥。

(7)保管员应经常对仓库中存放的物品进行检查，对于超过保质期的物品应立即进行隔离，并在上报本部门负责人后，采取销毁、退货等措施；若保质期将至，则应立即进行隔离，并通知相关人员尽早使用。对于不需要的物品则应在上报本部门负责人批准后将清理出仓库后采取出售或销毁等措施。

(8)工作人员应养成随手关门的良好习惯，以防苍蝇等飞进仓库。保管员

下班前，应对仓库的保安措施进行检查。

#### 5. 物品的出库

(1) 领料人在填写“领料单”并经本部门负责人或大组长等同意后，到仓库领料。

(2) 保管员根据批准后的“领料单”发放物料。紧急情况则可先行发放，但在事后应及时补办出库手续。

(3) 出库时做到先进先出，易腐烂变质先用，缩短储存期。

(4) 出库后，保管员进行出库登记。

6. 各餐厅负责人及质监部应随时对仓库物品的摆放及仓库卫生情况进行检查，确保食品的卫生安全。

### 五、搬运规定

1. 搬运人员在搬运货物的过程中，应穿不易打滑的鞋，以免因滑倒而砸伤自己或导致物品损坏。

2. 搬运人员在搬运货物时，不得搬运超过本人能力所能承受的物品，若遇砸伤等事故，应根据有关规定进行处理。

3. 搬运食品过程中不得随意品尝食品，不得脚踏或坐在食品上，以防污染食品。

4. 搬运时，不得在有毒、有害处的场所卸下食品，禁止无包装的食品落地，避免非食品与食品、食品与有害物品同处堆放。

5. 食品运输车必须专用，严禁装运农药、化肥及其他有毒、有害物品，避免食品与非食品、易于吸附气味的食品与有特别气味的食品同时运输，防止食品的污染或影响食品特有的气味。运输车辆要定期保洁、清洗、消毒。

6. 运输易腐败的食品或易融化的冷食必须使用冷藏车，保证冷藏温度。

7. 运输熟食、豆制品、点心等直接入口食品应使用专用车辆，并密封防尘，运送散装直接入口食品要用清洁的容器，并防止雨淋。

8. 搬运就餐桌椅、操作台、电器或其他重要的设备不得使用着地拖走的方式，而应采取抬走或使用车子运载等方式。对于如电脑、打印机等不耐震动的设备则应采取相应的防震措施。

9. 使用拖车或拉菜车将已细加工完毕的菜肴拉至指定地点时，要采取防

倾倒的措施，不得堆放过高。

10. 对于刚烧制出来的热菜等易导致人员被烫伤的物品，在使用拉菜车搬运时，不得堆放搬运，应使用正确的陈列方法，在搬运的过程中速度应缓慢，尽可能做到小心翼翼。

11. 对于其他制成品，在搬运的过程中，建议不得使用层叠堆放的方式，以免造成食品污染。

## 2-029 餐具管理制度

### 餐具管理制度

#### 一、总要求：严格管理，严格控制

1. 酒楼各级管理人员在管理范围内，实行有效监督和检查，随时纠正和指导易造成破损的不正确操作方法。

2. 前台、后厨在使用和清洁时必须尽量确保餐具100%完好率。

3. 部门管理人员必须详细准确记录餐具破损情况，明确责任，分类处理。如按顾客打碎、员工打碎、自然破损来分类进行正确处理。

4. 各部门每月必须按时进行统一有监管的盘点，并无条件配合，每月盘点工作由管事部主管牵头，部门负责人负责组织其盘点工作。

5. 各部门有权拒绝接收破损餐具，各岗位做好相互监督工作，对损坏餐具、不主动承认而被举报的员工按餐具奖罚制度执行。

#### 二、餐具清洁操作管理

1. 酒楼所用餐具，必须按照“一洗、二清、三消毒”的制度进行。

2. 消毒。在配好的消毒液中泡15分钟，最后将餐具冲洗一遍，抹干存放好待用。

3. 清洗餐具后，送回指定点存放，注意分类并摆放整齐。

4. 破损餐具要及时上报。

#### 三、餐具盘点细则

1. 盘点工作分为三步：后台负责不锈钢制品、竹制品、玻璃制品等；前台负责摆台使用的小餐具、味碟等；管事部负责大餐具、汤盆、炖盅等。

2. 每月盘点后部门负责人或主管必须签字认可，各部门必须做到认真盘点、认真审核。

3. 部门盘点后由各部门负责人将盘点表、单据一起交管事部审核后，部门经理审批后统一交财务。

4. 部门损坏餐具必须有单据、有实物，管事部才进行受理。

#### 四、奖罚细则

1. 对故意损坏餐具的，一经发现，按原价的5倍赔偿。
2. 员工损坏餐具主动承认的，按原价的2倍进行赔偿。
3. 员工损坏餐具不主动承认的，按原价的3倍赔偿。
4. 对部门或个人私自处理破损餐具的按原价5倍处罚。
5. 严禁员工使用客用餐具，违者罚款\_\_\_元。

## 2-030 餐具摆放、清洗、消毒管理规定

### 餐具摆放、清洗、消毒管理规定

#### 一、目的

规范菜盘、碗、筷、托盘等的摆放、清洗或消毒工作，确保饮食卫生安全。

#### 二、范围

适用于各酒楼洗碗间对顾客使用后的碗、筷、托盘等进行摆放、清洗或消毒以及各酒楼对工作人员使用完后的菜盆的清洗、消毒等卫生工作。

#### 三、职责

1. 各相关人员需遵照本规范严格执行。
2. 质监部和各酒楼经理负责对其操作情况进行监督和检查。

#### 四、管理规定

##### （一）上岗前的各项准备工作

各工作人员必须在酒楼规定的上岗时间前，将各项准备工作做好，并提前15分钟准时到岗。其中需准备的各项工作主要包括以下三个方面。

1. 着装：按照规定着装。
2. 检查清洁剂、抹布、扫帚、手套等必需品的准备情况。
3. 洗手：用消毒水将手心、手背和手腕清洗干净。

##### （二）碗筷的摆放

1. 洗碗间工作人员必须在开餐时间前，将楼面所需的碗筷及托盘等准备好。

(1) 筷子应摆放在专用的盛器中，筷头与筷尾不得错落摆放，按筷头与筷头，筷尾与筷尾放置。

(2) 碗摆放时，应整理整齐，并且陈列高度不得超过40厘米，以防倾倒。

(3) 调羹应逐一散开陈列在专用盛器中。

(4) 托盘应面朝下摆放在专用的不锈钢桌子上，不得着地摆放；托盘摆放时，应整理整齐并且陈列的高度不得超过50厘米，以防倾倒。

2. 其他暂时不能摆放的碗、筷、托盘等应用盛器装盛好后，置放在碗柜或货架上。

3. 开餐时间洗碗间工作人员应经常到楼面检查碗筷及托盘等的使用情况，并及时将清洗、消毒好的碗筷、托盘送至楼面。

4. 摆放碗筷、托盘等餐具前，工作人员应用消毒水对手进行彻底消毒。

### (三) 在传送带上对碗筷、托盘的整理

1. 在传送带整理餐具的工作人员对传送带上的餐具进行整理时应进行如下操作。

(1) 先将筷子放置在专用的盛器上。

(2) 如果传送带上托盘中的碗均为空碗，则应将空碗叠放后放在托盘上。

(3) 如果传送带上托盘中的碗有残留物，应将残留物合在同一碗中，由传送带终端整理碗筷的工作人员将残留物倒入泔水桶中。

2. 在传送带上整理碗筷时，若发现装盛筷子的容器已满，应及时将筷子集中倒入指定地点。

3. 在传送带终端整理碗筷的工作人员若发现托盘上有筷子时，应先将筷子集中放入装筷子的盛器中，不得任其连同泔水倒入泔水桶中。

4. 在传送带终端整理碗筷的工作人员在将碗及托盘上的泔水倒入泔水桶中后，应将碗、筷、托盘分类放在相应的盛器中，不得将其丢在地面上。

5. 当泔水桶已满时，应及时更换泔水桶，并将已满的泔水桶拖至指定的地方存放，存放时应加盖密封盖好。

6. 在传送带终端整理的工作人员应注意观察能否应付整理工作，若发现不能则应注意调节传送带的速度或及时向组长通报情况，并由组长根据人手情况，决定是否派人前去协助。

7. 清洗碗筷、托盘的工作人员在工作期间应戴好手套，以免因热水等灼伤皮肤。

### (四) 托盘的清洗

1. 工作人员事先应用50~60℃的温水注满一餐具清洗池，并以1~1.5千克洗洁精兑200千克水的比例兑好洗洁精；同时用清水注满另一餐具清洗池。

2. 将托盘上的残留物倒入泔水桶后，工作人员应及时到传送带终端将托盘抬到水池旁。

3. 清洗托盘时，应事先戴好手套，并将托盘完全浸没在温水清洗池中，并用刷子或抹布擦洗托盘，擦洗时应注意将托盘上的杂渍和油渍等清洗掉。

4. 擦洗好托盘后，再将托盘浸没在清水清洗池中，用清水清洗至无洗洁精泡沫为止，然后将托盘上的水倒掉，将其送到消毒柜中或在100℃的开水中浸泡消毒。消毒后将其用盛器装好送至餐厅使用。若当餐不使用则应将其置放在指定的地方，并用纱布盖好，但不得着地存放。

5. 将托盘放入盛器中前，工作人员应先检查托盘是否还有油渍或杂渍等，若有，则应重新清洗。

6. 清洗托盘水池中的水应及时更换。

#### （五）筷子的清洗和消毒

1. 先将筷子放在用以1~1.5千克洗洁精兑200千克水的比例兑好洗洁精的温水(50~60℃)中搓洗干净后，再用清水将筷子上的洗洁精泡沫洗净后放到消毒柜中消毒。

2. 消毒前，工作人员应先用不锈钢盛器装盛好。将筷子摆放在不锈钢盛器时，筷头与筷尾不得错落摆放，按筷头与筷头，筷尾与筷尾放置。

3. 消毒好的筷子应将其倒入专用的盛器或其他盛器中，并及时送至餐厅使用。若当餐不使用则应将其置放在指定的地方，并用纱布盖好，但不得着地存放。

#### （六）碗的清洗和消毒

1. 在将碗上的残留物倒入泔水桶后，工作人员应及时将碗放入事先兑好的温水(洗洁精和水的比例是1~1.5/200，并且水温应在50~60℃之间)中进行清洗。清洗碗时，应戴好手套。

2. 经清洗后无杂渍的碗，应将其放入洗碗机的齿轮中。在放入齿轮中时，应注意以下事项。

(1) 正面应朝向洗碗机里面。

(2) 不得有两个以上(含两个)的碗重叠在一起。

3. 洗碗机齿轮的速度不应调节得过快，应保证碗能在洗碗机内以水温在85℃以上冲洗并消毒40秒以上。

4. 在洗碗机终端拣碗的工作人员在拣碗时，应注意以下事项。

(1) 事先戴好干净(或经消毒水清洗过)的手套。

(2) 检查碗有无油渍、杂渍，若有则应在事后将其重新进行清洗和消毒。

(3) 变形的碗应与其他碗相隔离。

(4) 菜碗、饭碗或大碗、小碗应分开放置。

(5) 碗应侧排在不锈钢盛器中，不锈钢盛器应离地着放。

5. 经清洗和在洗碗机中冲洗、消毒的碗用不锈钢盛器装盛好后，应放置在消毒柜中用蒸气消毒10~15分钟。

6. 餐具消毒在达到消毒效果后应趁消毒柜餐具温度最高时完全关闭进气阀门，立即开启消毒柜的门，让餐具在降温的过程中自然蒸发餐具的水分。

7. 经消毒柜消毒好的碗应及时送至就餐厅使用；若当餐暂时不使用，则应将其置放在指定的地方，并用纱布盖好，但不得着地存放。

#### (七) 马勺、菜勺、菜铲等的消毒

马勺、菜勺、菜铲等使用完后，工作人员应按规定的操作方式进行清洗，并将马勺、菜勺、菜铲等在将积水倒干后，放到电子消毒柜中消毒30分钟或放在蒸笼中用蒸汽消毒10~15分钟。

#### (八) 菜盘的清洗

1. 各酒楼负责人可根据本酒楼的实际情况，自行安排菜盘清洗的时间。

2. 工作人员清洗菜盘时应戴好手套，以免被盐水、碱水、热水等灼(烫)伤皮肤。

3. 清洗菜盘前，工作人员应先将50~60℃的温水注满一餐具清洗池，并以1~1.5千克洗洁精兑200千克水的比例兑好洗洁精；同时用清水注满另一餐具清洗池。

4. 在将菜盘上的泔水倒入泔水桶后，工作人员应将菜盘完全浸没在温水清洗池中，并用刷子或抹布将菜盘擦洗，擦洗时应注意将菜盘上的杂渍和油渍等清洗掉。

5. 擦洗好菜盘后，再将菜盘浸没在清水清洗池中，用清水清洗至无洗洁精泡沫为止。

6. 菜盘清洗后，应消毒。工作人员可根据本酒楼的实际情况，采取下列方式之一进行消毒。

(1) 将菜盘上的水倒干净后送至消毒柜中消毒10~15分钟。菜盘应采取侧排的方式陈列在消毒柜中，以免在消毒时，因蒸汽产生而导致菜盘中有积水。

(2) 将菜盘完全浸没在温度为100℃的开水中浸泡10分钟，或在温度为95℃的开水中浸泡15分钟。

7. 菜盘清洗的过程中，工作人员应注意避免将未清洗、已清洗但未消毒、已消毒的菜盘着地存放，以免弄脏地面或污染菜盘。

8. 未清洗的菜盘建议存放在餐车上；已清洗但未消毒的菜盘建议存放在另一辆餐车上；已消毒的菜盘建议正面朝下存放在炒菜间的货架上，并用纱布盖好，在将已消毒的菜盘置放在货架前，应先做好货架的清洁工作。

9. 清洗菜盘水池中的水应及时更换。

10. 餐具不得与蔬菜、荤菜、拖布混用清洗水池。

#### (九) 注意事项

1. 工作前，根据酒楼规定检查和做好卫生工作。

2. 根据酒楼规定做好清洗卫生工作。

3. 在工作期间应注意避免将杂渍、水等掉至地面；若地面较湿、滑、脏等，应及时清扫干净和拖干，以免地面湿滑而导致事故发生。

4. 非工作人员不得入内，因公入内的人员应提醒其注意防滑。

5. 在工作期间若发生意外事件(如摔倒)，应根据相关应急措施进行处理。

## 2-031 餐具擦拭工作规范

### 餐具擦拭工作规范

#### 一、准备工作

从洗碗间取来经过高温消毒、去污洗净的洁净餐具。准备半桶开水和干净的服务布巾及服务用长托盘，托盘上须铺有干净的服务布巾。

#### 二、餐具的擦拭与摆放

1. 将清洗过的餐具分类，放进盛有开水的桶内。

2. 从水桶内将泡过的餐具取出，用服务布巾的一角，将餐具的手柄包好放在左手里。

3. 用右手拿服务布巾的另一角擦拭餐具，擦拭时要快速、用力，擦干水迹，使餐具光亮。

4. 将擦净的餐具分类插入叠好的口布花，摆放在垫有布巾的长托盘上送入餐厅。

#### 三、擦拭瓷器

1. 从洗碗间取来经过高温消毒，将洗净的瓷器去污。

2. 准备好干净的服务布巾和垫有干净布巾的长托盘。

3. 擦拭瓷器：左手拿瓷器，右手拿布巾。按顺时针方向旋转，先擦拭瓷器的正面，再擦拭背面。各种擦拭过的瓷器应达到干净、无污迹、水迹或布丝。

4. 摆放瓷器：将擦拭好的瓷器分类，整齐地摆放在垫有布巾的长托盘上，送入餐厅。

#### 四、擦拭银器

1. 银盘的擦拭方法

清洗后的银盘立即用干净擦布擦干净，整齐地摆放在银器柜中。

2. 擦拭银筷架

清洁后的银筷架立即用干净的擦布擦干净，并轻轻放入托盘，避免相互碰撞，要整齐地摆放在银器抽屉中。

### **五、擦拭银勺**

1. 清洁后的银勺浸入60℃以上的热水中浸泡2~3分钟。
2. 用干净的擦布将浸泡过的银器擦干净。
3. 将擦过的银勺拿到光线强的灯下，检查是否有氧化点或被腐蚀的痕迹。
4. 如有氧化点或被腐蚀的痕迹，需送到有关部门作银器打磨或其他特殊处理。
5. 擦拭过的银勺必须用手拿勺柄，不可以用手指接触到勺的上面部位，避免留下手印。
6. 将擦拭过的银勺整齐地摆放在银器抽屉内。

### **六、定期做银水洗涤及银面打磨**

定期将所有银器送至有关部门做银水洗涤及银面打磨。银器应无氧化点、无腐蚀痕迹或银质褪落现象。

## 2-032 玻璃器皿擦拭工作规范

### 玻璃器皿擦拭工作规范

#### 一、清洗

清洗用过的玻璃器皿。

#### 二、热水浸泡

用一个不锈钢器皿放入1/2热水，水温在80℃左右；将清洗过的玻璃器皿，如高脚杯、饮料杯等，倒置浸入热水中，浸泡1分钟后取出。

#### 三、擦拭高脚杯和饮料杯

将擦杯布对角拉开，左手拿住一角，将高脚杯底座放在左手擦布内。用右手拿起擦布另一角，并且用擦布包住右手进入水杯中，然后左右手合作转动水杯，直至将水杯擦拭干净。最后擦拭高脚杯底座。

擦拭饮料杯时用相同于擦高脚杯的方法使用擦杯布，左手拿住饮料杯底座位置，然后转动饮料杯直至擦拭干净。

#### 四、检查

在灯光下检查擦过的玻璃杯，保证干净、无水迹、无破损。

## 2-033 酒楼基础设施建立与管理办法

### 酒楼基础设施建立与管理办法

#### 一、目的

建立和保持酒楼所需的基础设施。

#### 二、范围

适用于各酒楼饭馆。

#### 三、职责

1. 总经理：负责对本酒楼所需基础设施的建立和保持提供支持。
2. 工程部和餐厅：负责基础设施的维护。

#### 四、设计审查

1. 凡新建、扩建、改建工程的酒楼和设计中有关食品卫生部分，均应按国家相关的卫生管理办法、卫生规范的规定进行设计和施工。

2. 对新建酒楼饭馆的选址情况及其他有关材料(选址地地形图，建筑项目总平面布置图、剖面图、立面图、各功能间布局图、加工经营范围、各类食品加工流程及其他有关资料等)，报当地卫生行政部门，按建设项目预防性卫生监督规定和程序报批。

#### 五、选址

1. 酒楼饭馆的选址必须符合城市规划要求，选择使用方便，通风良好，具有给排水条件和电源供应的地段，水质符合《生活饮用水卫生标准》要求。

2. 严禁建于产生有毒、有害物质的工业企业防护地段内；所选地址距离敞开式粪坑、污水池、垃圾场(站)、坑式厕所等污染源25米以上，环境整洁；不得有昆虫大量孳生的场所。

3. 选址符合环保和消防的有关要求。

#### 六、设计、设施

1. 建筑结构、场所设置、布局、分隔、面积设计

(1) 建筑结构应坚固耐用、易于维修、易于保持清洁和避免有害生物的侵入和栖息。

(2) 酒楼饭馆应设置粗加工、烹调、餐具清洗消毒、就餐等专用场所，在合理位置设置原料半成品储存、切配和备餐场所，根据需要设置食品库房和其他专用操作场所。进行凉菜、裱花蛋糕、生食海水产品等制作、送餐分装等直接入口食品短时间存放或处理操作的，应分别设相应专间。集中备餐的餐厅、供应宴席的餐厅，宜设备餐专间。

(3) 食品处理区各加工操作场所均应设置在有良好围护结构的室内。

(4) 各加工操作场所应按照原料处理、半成品加工、成品供应的顺序合理布局，食品加工处理流程应为生进熟出的单一流向，并应能防止在存放、操作中产生交叉污染。成品通道、出口与原料通道、入口应分开设置，与使用后的餐饮具回收通道、入口宜分开设置。

(5) 肉类、水产品原料和蔬菜原料的清洗水池应分开设置。

(6) 食品加工如使用固体燃料，炉灶应为隔墙烧火的外扒灰式，以避免粉尘污染食品。

(7) 食品处理区及其各加工操作场所的面积必须与就餐场所面积和供应就餐人数相适应。

## 2. 地面与排水

(1) 食品处理区地面应用无毒、无异味、不透水、不易积垢的材料铺设，且须平整、无裂缝。

(2) 粗加工，切配，餐饮具、工用具清洗消毒和烹调等经常潮湿场所的地面应易于清洗、防滑，并应有一定的排水坡度(不小于1.5%)及排水沟。

(3) 排水沟应有坡度、保持通畅、便于清洗，沟内不应设置其他管路，侧面和底面接合处应有一定弧度(曲率半径不小于3厘米)，并设有可拆卸的盖板。

(4) 排水的流向应由高清洁操作区流向低清洁操作区，并有防止废水逆流的设计。

(5) 排水沟出口应有防止有害生物侵入的装置。

(6) 清洁操作区内不得设置明沟，地漏应采用可防止废弃物流入及浊气逸

出的形式(如带水封地漏)。

(7) 废水应排至废水处理系统或经其他适当方式处理。

### 3. 墙壁与门窗

(1) 食品处理区墙壁应采用无毒、无异味、不透水、平滑、不易积垢的浅色材料构筑。其墙角及柱角(墙壁与墙壁间、墙壁及柱与地面间、墙壁及柱与天花板间)应具有一定的弧度,曲率半径宜在3厘米以上,以防止积垢和便于清洗。

(2) 粗加工,切配,餐饮具、工用具清洗消毒和烹调等场所应有1.5米以上的光滑、不吸水、浅色、耐用和易清洗的物料(例如瓷砖或不锈钢)材料制成的墙裙,各类专间应铺设到墙顶。

(3) 食品处理区的门、窗应装配严密,与外界直接相通的门和可开启的窗应设有易拆下清洗且生锈的纱网或空气幕,与外界直接相通的门和与各类专间直接相通的门应能自动关闭,专间内如有窗户应为封闭式;窗户不宜设室内窗台,若有窗台台面应向内侧倾斜(倾斜度宜在45度以上),以防止灰尘积聚。

(4) 粗加工,切配,餐饮具、工用具清洗消毒、烹调等场所和各类专间的门应以易清洗、不透水的坚固材料制作。

(5) 不采用专间方式的集中备餐场所或供应自助餐的,就餐场所窗户应为封闭式或装有防蝇防尘设施,门不与外界直接相通或设有空气幕。

### 4. 屋顶与天花板

(1) 加工经营场所天花板的设计应易于清扫,能防止害虫藏匿和灰尘积聚,避免长霉或脱落等情形发生。

(2) 食品处理区天花板应选用无毒、无异味、不吸水、表面光洁、耐腐蚀、耐温的浅色材料涂覆或装修,天花板与横梁或墙壁结合处宜有一定弧度;水汽较多场所的天花板应有适当坡度,在结构上减少凝结水滴落。

(3) 清洁操作区、准清洁操作区及其他半成品、成品食品暴露场所屋顶若为不平整的结构或有管道通过,应加设平整易清扫的吊顶。

(4) 烹调场所天花板应离地面2.5米以上,或采用机械通风,换气量符合《饮食建筑设计规范》(JGJ64-89)要求。

## 5. 厕所

- (1) 厕所数量应足以供员工和就餐者使用，员工使用的厕所宜单独设立。
- (2) 厕所门口不得面向食品处理区或与之直接相通，厕所的外门应能自动关闭。
- (3) 厕所应采用冲水式，地面、墙壁、便槽等应采用不透水、易清洗、不易积垢且其表面可清洗的材料。
- (4) 厕所内的洗手设施，应符合本办法第七款第(1)点的规定且宜设置在出口附近。
- (5) 厕所应设有效排气(臭)装置，并有适当照明，门窗应设置不锈钢或其他严密坚固、易于清洁的纱门及纱窗。
- (6) 厕所排污管道应与食品加工经营场所的排水管道分设，且应有可靠的防臭气水封。

## 6. 更衣室

- (1) 更衣室应独立隔间，且宜男女分设；更衣室内应有适当的照明且通风良好，并配有符合本办法第七款(1)点规定的洗手设施。
- (2) 更衣室应有足够大小的空间，以便员工更衣之用。应按员工人数设足更衣柜、鞋柜及可照全身的更衣镜。

## 7. 库房

- (1) 食品不得和有毒有害物质(如鼠药、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等)同库存放，食品和非食品宜分开设置库房。
- (2) 食品库房宜根据食品性质和储存条件的不同分别设置，必要时应设有冷藏(冻)库。
- (3) 同一库房储存性质不同的食品时，应适当隔离，并有明确的标示。
- (4) 库房的构造应能使储存保管中的食品品质的劣化减至最低程度，并有防止污染的构造，且应以无毒、坚固的材料建成，易于维持整洁，并应有防止有害生物侵入的装置。
- (5) 库房应设置数量足够的搁板，并使储藏食品距离墙壁、地面均在10厘米以上，以利空气流通及物品的搬运。
- (6) 除冷库外的库房应有良好的机械通风设施。

(7)冷藏(冻)库应设可正确指示库内温度的温度计。普通库房宜设置干湿温度计，室内湿度不得高于70%。

## 8. 专间

(1)专间应为独立隔间，专间内应设有专用工用具清洗消毒设施和空气消毒设施，专间内温度应不高于25℃，宜设有独立的空调机。专间入口处应设有洗手、消毒、更衣设施的通过式缓冲室。洗手消毒设施应符合本办法第七款第(1)点的规定。

(2)以紫外线灯作为空气消毒装置的，紫外线灯应按30瓦/10~15平方米设置，悬挂于操作台上方距离地面2米以下的位置。

(3)凉菜、裱花蛋糕制作、生食海水产品专间应同时设有专用冷藏设施，应有可直接接触成品的饮用水，还应设净水设施。

(4)备餐、送餐分装专间的操作台下宜设食品加热装置。

(5)专间内外食品的传送应为可开闭的窗口形式，窗口大小应以可通过传送食品为宜，不应过大。

(6)专间的面积必须与就餐场所面积和供应就餐人数相适应，各类酒楼的凉菜专间最低面积要求应符合规定要求。

## 七、设施

### 1. 洗手消毒设施

(1)更衣室内和食品处理区内适当而方便的地点应设置足够数目的洗手及烘干设施，各类专间在入口处的缓冲室内应设置洗手消毒设施。

(2)洗手设施的排水应具有防止逆流、有害生物侵入及臭味产生的装置。在洗手设施附近应备有液体清洁消毒剂及简明易懂的洗手方法标示。

(3)洗手池应使用以不锈钢或陶瓷等不透水材料，结构应不易积垢并易于清洗。

(4)水龙头宜采用脚踏式、肘动式或感应式等非手动式开关或可自动关闭的开关，并宜提供温水，其附近有足够数量的清洗、消毒用品和烘干设施。

(5)供就餐者使用的专用洗手设施应符合本款第(1)、第(4)点的要求。

### 2. 供水设施

(1)供水须保证符合加工需要，水质应符合《生活饮用水卫生标准》

(GB5749-2006)。

(2)加工中需可直接接触成品的饮用水，应设净水设施或煮沸后使用(食用冰制作应使用净水)。

(3)不与食品接触的非饮用水(如冷却水、污水或废水等)的管道系统与食品加工用水的管道系统间，颜色区分明显，并以完全分离的管路输送，不得有逆流或相互交接现象。

### 3. 通风排烟设施

(1)食品处理区应保持良好通风，及时排除潮湿和污浊的空气。空气流应从高清洁区流向低清洁区，防止食品、餐饮具、加工设备设施遭受污染。

(2)热加工场所应采用机械排风。产生油烟的设备上部，应加设附有机械排风及油烟过滤的排气装置，过滤器应便于清洗和更换。

(3)产生大量蒸汽的设备上方除应加设机械排风外，还宜分隔成小间，防止结露并做好凝结水的引泄。

(4)排气口应装有易清洗、耐腐蚀的网罩，防止有害生物侵入；进气口必须距地面2米以上，远离污染源和排气口，并设有空气过滤设备。

### 4. 餐用具清洗消毒设施

(1)餐饮具和接触直接入口食品的工用具、容器应用热力方法为主进行消毒，因材质等原因无法采用的除外。

(2)清洗消毒水池应专用，严格与食品原料、清洁用具及接触非直接入口食品的工用具、容器清洗水池分开。水池应使用以不锈钢或陶瓷等不透水材料，结构应不易积垢并易于清洗。采用化学消毒的，至少设有3个专用水池。

(3)清洗消毒设备设施的大小和数量应能满足加工需要，并保证消毒效果达到卫生标准和要求。

(4)采用自动清洗消毒设备的，设备上应有温度计和清洗消毒剂自动添加装置。

(5)应设密闭式专用保洁柜，存放消毒后的餐饮具、工用具、容器。保证待用餐具干燥。

### 5. 防尘、防鼠、防虫害设施

(1)生产经营场所门窗应按本办法第八款“设备及加工用具”第(1)点的

规定设置防尘防鼠防虫害设施。

(2) 食品处理区宜设捕虫灯，防止或排除有害昆虫。捕虫灯宜位于较暗的场所，悬挂于距地面2米左右高度，且应与食品加工操作保持一定距离。

(3) 排水沟出口和排气口应有网眼孔径小于6毫米的金属隔栅或网罩，以防老鼠侵入。

#### 6. 采光照明设施

(1) 加工经营场所应有充足的自然采光或人工照明，加工场所工作面不应低于220勒克斯，其他场所不应低于110勒克斯。光源应不至于改变食品的颜色。

(2) 照明设施安装在暴露食品的正上方时应使用防爆型照明设施，以防止破裂时玻璃碎片污染食品。

#### 7. 污水处理设施

(1) 带有油脂的废水，须经隔油池才可排放，符合环保要求。

(2) 所有废水排放管道应能适应废水排放量需要。

#### 8. 废弃物暂存设施

(1) 食品处理区内可能产生废弃物或垃圾的场所均应设有废弃物容器。

(2) 废弃物容器配有盖子，以坚固及不透水的材料制造，能防止有害生物的侵入、不良气味或污水的溢出，内壁应光滑以便于清洗。

(3) 食品加工过程中废弃的食用油脂必须集中存放在有明显标志的容器内，定期按照国家相关规定进行处理。

### 八、设备及工用具

#### 1. 结构设计

(1) 食品加工设备和加工用具其设计和构造应有利于保证食品卫生、易于清洗消毒、易于检查，应有避免润滑油、金属碎屑、污水或其他可能引起污染的物质混入食品的构造。

(2) 食品接触面应平滑、无凹陷或裂缝，以减少食品碎屑、污垢及有机物的聚积，使微生物的生长减至最低程度。

(3) 设计应简单，且为易排水、易保持干燥的构造。

(4) 在食品处理区，不与食品接触的设备与用具，也应为易保持清洁状态

的构造。

(5)用于原料、半成品、成品的工用具和容器，必须有明显的区分标志。

## 2. 材质

(1)所有用于食品处理区及可能接触食品的设备与用具，应由无毒、无臭味或异味、耐腐蚀、不易发霉且可承受重复清洗和消毒的材料制造，同时应避免使用会发生接触腐蚀的不当材料。

(2)除工艺上必须使用的外，食品接触面原则上不可使用木质材料。必须使用的木质材料工用具，应保证不会对食品产生污染。

## 2-034 设备设施维修保养管理规定

### 设备设施维修保养管理规定

#### 一、目的

通过对酒楼设备的管理，保证设备在工作中的正常使用，满足加工制作和服务的要求。

#### 二、范围

适用于酒楼有关的设备的管理。

#### 三、职责

1. 总经理：负责审批贵重设备的采购、维修和报废。
2. 工程部
  - (1) 负责对设备的技术资料、档案的收集和保管。
  - (2) 负责对各部门设备的维修和本部门设备的保养。
3. 各餐厅(部门)：负责对本部门设备的申请、保养以及零部件采购。
4. 采购部：负责对设备以及相关配件、材料的采购。

#### 四、管理规定

##### (一) 设备或零部件的采购与验收

1. 各部门填写“设备购置审批表”报有关部门批准后，由采购部采购人员会同申请人根据“设备购置审批表”共同购买。
2. 零部件采购需填写“零部件采购单”，并经工程部主任审批后由采购部采购人员采购。
3. 设备或零部件供应商的选择按酒楼有关供应商管理规定执行。
4. 对机械设备的验收应采用检查合格证的方式，主要检查是否具有合格资格，其型号规格是否为所购所需；重要的机械设备还需调试。

##### (二) 设备的标示、建帐

## 1. 设备的标示

(1)所有的设备都应有铭牌，其内容包括：设备名称、规格型号、生产厂家、出厂编号等。

(2)当设备出现故障时，应进行标示。

(3)设备的编号由工程部组织制定和实施。

## 2. 设备的建帐

工程部负责建立“设备一览表”，对本酒楼有关的设备进行建帐，其内容包括：设备编号、设备名称、规格型号、生产厂家、出厂编号、使用部门等。

### (三) 设备的运行

不同的设备由工程部制定相应的设备运行规范，使用人应遵照执行。

### (四) 设备的维修

1. 设备出现故障时，使用人应作好标示或隔离工作并立即上报部门负责人，由部门负责人确定是否需要请工程部前来维修；若需维修，则填写“设备维修记录”，并立即通知工程部前来维修。

2. 工程部维修人员接到维修要求时，应立即赶赴现场进行维修。

3. 重大的维修应由专业技术人员指导。

4. 本酒楼不能解决需委外维修的，需由部门负责人填写“委外维修申请单”报请工程部和总经理审批后执行。

5. 维修结束，各相关人员验收为运行正常后，作好相应的记录。

### (五) 维修及保养后的检查

1. 工程部各维修、保养人员对维修后及保养后的设备应进行检查，防止因各配件松动或遗漏及机油、润滑油等造成食品物理、化学危害，并把检查情况登记在“工程部设备巡回检查记录表”上。

2. 维修及保养后的设备应加强卫生管理，防止出现污染造成食品生物、化学危害。

### (六) 设备或零部件库存的管理

1. 闲置或暂时不用的设备，由所属部门进行库存。

2. 库存的地点必须相对集中，保持干燥、通风，并采取防尘、防盗等措

施并进行标示。

3. 库存设备重新启用前须由相关人员保养后，方可重新投入使用。

#### （七）设备的报废和调剂

1. 因损耗或损坏而无法修复，导致设备不能继续使用时，由工程部会同有关方面进行确认，再由部门负责人填写“固定资产报废、报损单”并报请总经理批准后，方可予以报废。

2. 设备在部门与部门之间的调剂需事先填写“设备调剂单”并经总经理批准后方能执行。

#### （八）设备管理资料的保管

1. 所有资料案卷应集中归类存放在工程部，并标示清楚。

2. 设备管理所涉及的一切资料、记录由相关部门按“文件与记录管理规范”负责管理。

## 2-035 安全管理规定

### 安全管理规定

#### 一、目的

确保公司各部门工作人员能按照安全生产的要求从事生产活动。

#### 二、范围

适用于公司所有生产与活动的安全管理。

#### 三、职责

1. 员工：必须严格遵守本规定进行作业。
2. 人力资源部和各部门：负责安全工作的培训。
3. 质监部和各部门负责人应对本部门的安全工作进行监督、检查。

#### 四、餐厅安全

1. 餐厅工作人员必须经过卫生防疫部门体检、鉴定，确定无传染病且取得“健康证”后，方能上岗工作，严禁无证上岗或先上岗后取证。

2. 不得采购腐烂变质、“三无”产品，验收人员不得验收腐烂变质、“三无”产品，加工人员不得加工腐烂变质、“三无”产品，服务人员不得出售腐烂变质、“三无”产品。每日剩饭菜必须妥善处理，一旦变质，不得再供应给顾客或本公司员工食用。

3. 饭菜不得有苍蝇、蟑螂、老鼠粪便和酸、臭、异味，一经发现，需立即处理，并查处原因。

4. 回收顾客使用过的餐具，应在清洗完后，在消毒柜中用95~100℃以上温度消毒10~15分钟。

5. 喷洒灭蝇等药水的时间最好在晚餐后，喷洒药水时应避开用具或餐具。若用具或餐具有被喷洒，应立即标示，并在次日上班后再重新清洗和高温消毒。灭鼠药应放在远离食品的地方，并有明显的标示。

6. 餐厅内外的下水道盖子应保持完好，若盖子有破损应立即修补，以防老鼠出入；仓库、冰箱下面、水管周围等蟑螂出没的地方应定期画上灭蟑螂

笔或喷洒蟑螂药；售菜窗口和餐厅内部苍蝇较多的地方应有灭蝇灯，灭蝇灯应在工作期间打开使用。

7. 所有电气设备的修理和更换，必须由持证电工承担，其他无证人员不得随意修理和更换；门、窗、锁等若有破损应立即修补。

8. 所有消防设施设备应保证完好有效，不得与其他物品混杂，若有破损或故障要通知有关部门及时配换修理；干粉式灭火器使用后应及时送有关部门重新填充。

9. 员工必须按照相应的规定正确使用本部门的设备设施。

10. 餐厅应保持通风、照明度好，地面应平整、干燥，地砖若有破损或翘起应及时修补。

11. 所有的电气设备不得超负荷使用，以免引起火灾；窗口机的电源线和信号线插座一律不得用于其他设备，以免造成线路中断或UPS超载。

12. 临下班前，各部门负责人或值班人员应对本部门内外的安全做好巡视检查，关闭水电、照明、风扇和煤气总阀门，切断设备电源，关好门窗。主副食调料等仓库应锁好，钥匙由保管员或本部门负责人保管。

13. 值班人员不得擅自离岗，非经本部门负责人批准，不得留宿其他人员尤其是外来人员。

14. 各餐厅操作人员尤其是从事炒菜、蒸菜、油煎等工作的人员应注意避免被蒸汽、热油等灼伤，并应正确地操作煤气、油锅、蒸汽设备等易导致事故的设备；工作期间不得穿易打滑的鞋，应按本岗位的工作规范及公司的其他规定操作。

15. 工作人员不得擅自离岗，未经本部门负责人批准，不得离开工作场所。

16. 若餐厅出现火灾、盗窃、煤气中毒、食物中毒等情况应根据规定处理。

17. 各餐厅操作间内严禁吸烟。工作期间(除因公接待顾客)，任何人不得喝酒。

## **五、办公室安全**

1. 本规定所指的办公室是指公司领导以及各餐厅(部门)负责人所使用的办公室。

2. 办公室的门窗必须保存完好，若有破损应立即通知有关部门前来维修

配换，以防被盗或雨淋等不安全情况发生。

3. 办公室应通风、照明度好，地面应平整，地砖有翘起或破损要及时修补。

4. 办公室电脑、电器设备等，未经培训或未经本部门负责人批准不得使用，以免损坏或触电。

5. 办公室所有电器设备的维修或更换，必须由持证电工担任，其他人员不得随意修理或更换。

6. 办公室所有的电气设备必须注意避免超负荷使用，以免引起火灾。

7. 重要的文件、资料、档案等不得堆放在办公桌上，使用完毕后，立即放回档案柜，不得放置在桌面上；人员离开办公室时，应将桌面上使用的文件、资料、档案等收齐放回档案柜中，锁好。

8. 下班后，必须将所有的电源切断，关好门窗；档案柜应锁好。

## **六、车辆驾驶安全**

1. 本规定所指的车辆是指本公司拥有的各类工作所需的车辆。

2. 严禁无证驾驶公司车辆，驾驶员不得将车辆交给任何无证人员驾驶，也不得将车辆交给未经总经理或办公室批准的人使用。

3. 开车前，驾驶员必须认真检查刹车、制动器、喇叭、前灯、后灯、转向系统等是否良好，不符合要求时应立即修理。严禁驾驶安全设备不全或机件失灵的车辆。

4. 驾驶员在身体不适或不能保证安全行车时，不得担任驾驶工作。

5. 驾驶员行车时，必须集中精力，严格遵守交通规则，确保交通安全。

6. 驾驶员行车时应遵守下列规定。

(1) 严禁酒后开车。

(2) 严禁超速行驶。

(3) 严禁超载行驶。

(4) 若超车过程中有可能与对面来车会车时，不得超车。

(5) 不准超越正在超车的车辆。

(6) 不准穿拖鞋驾驶车辆。

(7) 驾驶车辆时不准抽烟、饮食、与人闲谈或其他妨碍安全行车的行为。

7. 汽车倒车、调头时，应注意地形和四周情况，并用喇叭或手势请周围的车辆或行人避让。

8. 车辆未停稳之前，不准打开车门和上、下人，开车门时要注意周围的情况，不得妨碍其他车辆或行人。

9. 随车携带的消防灭火器材要保证完好有效；若有破损或故障要及时维修、配换。

10. 停泊车辆应安全可靠。为防止偷盗要上安全锁，并锁闭门窗；司机取车时，应注意车辆有无遭遇意外损伤等情况。

11. 车辆行使过程中，若出现交通事故应先将受伤者送至医院，并根据规定进行处理。

## **七、电工安全**

1. 电工在工作前应穿戴好绝缘防护用品，自行检查各种工具，保证使用的工具绝缘性能良好。

2. 绝缘鞋不得裸足穿用。

3. 在作业场所检修低压线路和设备时必须停电进行。

4. 尽可能不要带电作业。若须带电工作时，应遵守带电作业的有关规定，并采取可靠的安全措施(如要有专人监护等)。

5. 带电检修或操作电气设备时，不得用湿手或带油、湿手套触摸电气设备。

6. 危险的场所或危险的情况下，严禁带电作业。

7. 严禁在事故处理过程中或其他危险情况下交接班。若交接班过程中有事故发生，应停止交接。由交班人员负责处理事故，接班人员协助。

8. 电工必须熟练掌握触电急救和人工呼吸的方法，以备急用。

9. 若发现有人触电或出现其他事故，应根据相关应急措施进行处理。

## **八、焊工安全**

1. 焊工在工作前，必须穿戴好工作服和防护用品，不得裸露身体，以防烫伤和触电。

2. 焊工在进行焊接作业前，应仔细检查各种工具如电焊握把与电缆的连接是否牢固、可靠，焊把线皮是否破损，确认一切正常后才能开展工作。

3. 焊接前应检查工作场地周围有无易燃、易爆物品；若有应事先清除或隔离。必要时还应配备灭火器等相应的消防设备或有专人监护。

4. 地线连接必须符合安全技术规定，不得将地线随便捆绑或缠绕在被焊接的工件上。

5. 开启电焊机前，应检查电焊机地线是否与工件或其他导体连接，以防短路或触电。

6. 电焊机需改变触点导板、二次线或对电焊机进行检查前，都必须切断电源后再进行。

7. 焊接时，应戴好防护面罩，不得用手或其他物件遮眼，以防弧光伤眼。

8. 在通风不良的条件下进行焊接时，除必须采取防止触电的措施外，还应采取用排风扇排风等措施，保证通风良好，并有专人在外监护。

9. 焊接时如需采用行灯照明，一般情况下应采用24伏的行灯。

10. 焊接用的电缆线接头处必须接触良好，绑扎牢固，做到焊接时接头处“不冒烟”。

11. 焊接电缆的截面积应根据焊接电流和所露电缆长度选用，防止电缆超载过热而引起胶皮损坏、燃烧，造成事故。

12. 停放在露天的电焊设备必须有防雨措施。下雨天禁止焊接作业。

13. 焊工敲焊缝药皮时，必须戴好防护眼镜，防止焊渣溅伤眼睛。

14. 结束或离开现场时，应检查工作场所有无火源隐患，并关闭电焊机。

15. 电焊工作期间所出现的烫伤、触电等事故应根据相关应急措施处理。

## **九、高空作业**

1. 凡在离地面2米以上所进行的作业，均属于高空作业。所有高空作业者，均应按照本规定执行。

2. 凡患有高血压、心脏病及其他不宜高空作业者，一律不得从事高空作业。

3. 如遇下列情况，应停止露天高空作业。

(1) 闪电、打雷、暴雨。

(2) 六级以上的台风或大风。

(3) 支架或其他支持物未干，仍有打滑等现象。

(4) 高空作业可能发生的其他危险情况。

4. 高空作业现场应划出危险禁区，设置明显标志，严禁无关人员进入；若不设标志，则应有人在危险禁区外维持秩序，告知来往人员注意安全。

5. 若在高空作业使用各种工具，应将其装入工具袋中，不得随处放；若要放在其他部位则应放在不会掉下来的部位，并告诉在下面维持秩序或保护安全或其他相关人员所置放的地点。

6. 登高作业前，应先检查登高工具和安全工具，如梯子、安全带、脚手架、安全帽等。若有不安全的隐患，应加以改进或拒绝登高。

7. 所有高空作业的人员均不得穿硬底鞋。

8. 安全带一般应高挂低用即将安全带绳端的钩子挂在高的地方，而人则在较低的地方作业。

9. 电焊工在2米以上的高空焊接时，必须找到适当的位置挂好安全带。确实无地方挂好安全带或无地方解决挂安全带的问题，应做好其他防护措施，确保安全操作。

10. 进行高空焊接应先将下面易燃、易爆物品移至安全地带，同时还要采取防护措施，确保所焊下的金属或火花不致伤人或引起火灾等事故。

11. 电焊工所用的焊条应装在焊条桶内，随取随用。用剩下的焊条头应装在铁盒中或找到适当的地方放好，待工作完毕后，一同拿下。

12. 高空作业人员不得从高空往地面抛掷物品，也不得从地面往高处抛掷物品，而应使用绳索、吊篮等较安全的措施传递物品。特殊情况下，若须从高空往地面投掷物品时，地面应有人看管，但以不伤害人和损坏设备为前提。

13. 高空作业所用的小型机具应找到适当位置放好并用绳索、铅丝等绑好。

14. 严禁高空作业时嬉戏打闹、打瞌睡或开小差。

## 2-036 餐厅突发事件或异常情况处理办法

### 餐厅突发事件或异常情况处理办法

#### 一、目的

确保突发事件或异常情况发生时，能得到迅速、果断、有效的处理。

#### 二、适用范围

适用于在工作中发生的机械事故，刀伤，火警，盗窃，顾客吵架、打架、食物中毒，停水、电、煤气，灯具爆破等各类突发事件或异常情况。

#### 三、职责

1. 人力资源部和各餐厅(部门)：负责组织员工进行突发事件及异常情况处理等的培训。

2. 各餐厅(部门)员工：必须严格遵守本公司所制定的各项规定以及听从上级领导的指挥，积极参与救护或抢险。

3. 各级管理人员应在安排好手头工作后尽可能在第一时间赶赴现场。

#### 四、总的要求

1. 各餐厅(部门)和人力资源部应定期组织员工进行职业安全培训以及突发事件处理的演练等方面的培训。

2. 各餐厅(部门)应在本部门选择一处显著的部位张贴或挂牌告知顾客在本部门就餐时，应注意的安全事项以及本部门员工在上岗期间需注意的安全事项。

3. 各餐厅(部门)应在本部门办公室准备一定的应急药品(创可贴、碘酒、红花油、烫伤药膏、清凉油等)，以备不时之需。

#### 五、顾客打架、吵架时的处理程序

1. 顾客打架、吵架主要是指顾客在本酒楼就餐时出现的打架、吵架情况。

2. 发现顾客吵架时，就餐厅的服务人员应立即上前制止，如果发现个人力量单薄时，应及时上报本部门负责人或其他管理人员(领班、厨师长、承包组长等)前来处理。

### 3. 制止的原则

- (1) 劝阻双方停止打架、吵架。
- (2) 让争吵或斗殴的双方或一方离开餐厅。
- (3) 若持有器械斗殴，应先对持有器械的一方进行制止；若为双方或一方因醉酒而打架，则应先劝阻较清醒的一方。
- (4) 有伤员则应先送往医院就诊。
4. 在努力制止无望下应立即拨打“110”。
5. 制止打架或吵架时，切记不可动粗，不得以恶语相向，应以“大事化小、小事化了”的原则来平息事态。
6. 若打架、吵架地点离窗口较近，窗口工作人员应防止食品被污染，各餐厅厨师长应及时检查食品的安全情况。
7. 事发部门负责人应在事后填写“突发事件处理报告”，向公司汇报处理经过。

### 六、顾客醉酒闹事或精神病人的处理

1. 醉酒者或精神病人因失去正常的理智，处于不能自控的状态下，易对自身或其他人造成伤害，因此工作人员在发现有醉酒者或精神病人时，应立即向本部门负责人汇报，由本部门负责人采取控制和监督措施。
2. 本部门负责人处理顾客醉酒闹事或精神病人时，应尽可能地劝其离开餐厅，若有可能则应通知其亲属、朋友等领回。对于部分醉酒严重者，可让其吃些水果或糖醋萝卜、绿茶等有助于解酒的东西，等其清醒后，再让其离开餐厅。
3. 若醉酒者或精神病人有危害社会公共秩序的行为，则可向公安机关报告。
4. 事件处理过程中应防止食品被污染，各餐厅经理、餐厅厨师长应及时检查食品的安全情况。
5. 事发部门负责人应在事后填写“突发事件处理报告”，向公司汇报处理经过。

### 七、顾客摔倒时的处理程序

1. 顾客摔倒主要是指顾客在本酒楼或餐厅就餐时因地面积水、就餐椅断

裂、疾病以及其他本部门原因或其个人原因导致的摔倒。

2. 在出现顾客摔倒现象时，任何现场人员发现后，应立即上前扶其起来；若自己因故不能离开则应通知其他人员上前协助。任何坐视不管的行为都应受到谴责和惩罚。

3. 现场人员在将摔倒的顾客扶起来时，应询问其有无受伤，并扶助该顾客就近休息；若有出血或皮肉红肿等情况发生时，应到本部门办公室领取相关药物进行初步治疗；若受伤较重或出现昏迷不醒等不能自理的情况下，应立即向本部门负责人或其他管理人员汇报，由本部门负责人或其他现场管理人员委派一名同志陪同其到就近的医院就诊或拨打“120”急救电话，同时在有可能的情况下，通知其朋友或亲属。

4. 现场人员还应仔细询问或检查摔倒的原因，若为本部门原因(如地面积水、就餐椅断裂等)，应立即采取或告知现场管理人员采取相应的解决措施(如通知就餐厅服务人员将积水拖干净或通知相关人员将破裂的就餐椅隔离、标示)。

5. 若摔倒属本部门原因并使顾客受伤较严重等，本部门负责人应立即以电话等方式向公司汇报，并会同公司积极地解决。

6. 处理该项事件时，应本着对顾客负责的态度，遵循“大事化小，小事化了”的原则处理；并在事后由事发部门负责人填写“突发事件处理报告”，向公司汇报处理经过。

#### **八、被告知可能导致食物中毒时的处理程序**

1. 当有消息告知有顾客因吃某餐厅的食物而可能中毒时，接待人员应主动向来人、来电问清楚以下事项。

(1) 顾客的人数及在哪个餐厅就餐时导致中毒。

(2) 顾客是在该餐厅吃何种食品导致中毒。

(3) 顾客是否已被送至医院。

①若被送至医院，在哪个医院、哪号房间急诊。

②若未被送至医院，应立即告知来人、来电必须先将顾客立即送至就近的医院。

2. 接待人员应将上述事项及时、准确地向该餐厅负责人和公司总经理汇

报情况。

3. 餐厅负责人获知该消息后，应立即采取下列措施。

(1) 迅速以电话等方式向公司总经理、质监部主任、办公室主任等同志汇报情况；若可能中毒的人数较多时，由总经理向上级机关汇报或可由本部门负责人越级向上汇报，但必须同时或事后及时向公司总经理汇报。

(2) 对最近48小时内的样品菜尤其是据告知可能导致食物中毒的样品菜采取特殊保管的方式或根据医院或卫生防疫部门的通知将样品菜送至检验处。

(3) 立即会同质监部工作人员和其他工作人员到医院看望住院治疗的顾客。

4. 对到医院处理该事件的工作人员到医院后，应先向医院处理该项事件的医生了解具体情况后，再到病房处看望该(部分)顾客。

5. 当医院、卫生防疫站派人前来取样品菜进行化验时，工作人员应积极配合。

6. 当经化验确认为食物中毒时，除应向上级机关以电话等方式汇报外，公司应成立应急小组积极地处理该事件，封存可能造成食品危害的产品；迅速通知及召回发生食品危害的产品，防止出现新的中毒人员；应急小组由公司总经理、质监部主任、办公室主任、事发部门负责人等组成，并由本公司总经理担任组长。

7. 处理人员在处理该项事件的过程中，必须坚持下列原则。

(1) 沉着冷静，积极主动。

(2) 积极与医院和卫生防疫部门配合，全程追踪处理的过程和结果。

(3) 事件未调查清楚或处理完毕前，不得轻易在公开场合发表任何可能招致我方不利的言论，更不得与人争辩。

(4) 尽可能避免媒体报道以及受知面扩大等负面情况。

8. 事件处理完毕后，该部门负责人均应将事件发生的经过和处理结果填写在“突发事件处理报告”上，向公司汇报处理经过。若确定为中毒事件，则办公室同时须以公司的名义向上级机关汇报其经过和处理结果。

## 九、遇到盗窃时的处理程序

1. 各餐厅(部门)晚上留守(值班)人员必须在值班前,对本部门的安全情况进行检查,并且值班期间不得擅自离岗,需保持一定的警觉性。

2. 听到有异常声音或发现有异常情况时,值班人员须立即前往查看。

3. 发现有盗窃财产等现象时,应保持沉着冷静,设法制服罪犯,同时通过呼叫等方式招呼同伴或其他人员前来支援。

4. 若罪犯已逃走,一时难以追上,则要看清楚人数、衣着、相貌、身体特征,所用交通工具等特征,并及时以电话等方式报告保卫部门、本部门负责人及公司领导;重大的案件应报警。

5. 有案发现场的要保护现场,任何人不得擅自移动任何东西,包括罪犯所留下的一切手痕、脚印、烟头、作案工具、其他物品等,不得让非相关人员进入现场;在公安机关人员或保卫部门勘查现场未完毕前,值班人员不得离开。

6. 若因故有人受伤,则要尽快送至医院抢救并上报公安机关。

7. 事发部门负责人应对该事件的处理经过进行追踪、控制;事后填写“突发事件处理报告”,向公司领导汇报事情的经过及结果。

8. 在其他时间、其他情况下所遇到的盗窃,可参照以上条款执行。

#### **十、员工在工作时摔倒或砸伤的处理程序**

员工在工作期间摔倒以及被砸伤等时,可参顾客摔倒时的处理程序(本办法第七款)执行。

#### **十一、煤气泄漏时的处理程序**

1. 有煤气严重泄漏事件发生时,现场人员应立即将煤气灶阀门和煤气表表前阀关掉,并打开门窗,断掉所有火源,同时拨打煤气抢修电话,抢修结束前,不得擅自将煤气灶阀门和煤气表表前阀打开。

2. 现场人员应迅速撤离现场到空气新鲜的场所。若现场有出现中毒且导致神志不清者时,应帮助其立即撤离现场。

(1) 到空气新鲜的场所后,解开病人的衣扣、腰带,使其呼吸通畅,但要注意保暖,以防继发感染。

(2) 中毒严重者应立即送医院或拨打急救电话进行抢救。

(3) 呼吸、心跳停止者,应在抢救或等待抢救的过程中进行口对口的人工

呼吸和心脏按压。

3. 立即向本部门负责人及公司领导汇报，任何知道该事件的管理人员均应迅速赶赴现场。

4. 在现场处理该事件的工作人员应迅速成立应急小组，由在现场职务最高的管理人员担任组长。

5. 现场人员在撤离事发现场或在现场处理该事件时，坚持“生命为重”的原则，对于可能导致生命危险的情况，应先迅速撤离人员。

6. 现场人员应保持冷静，不得大呼小叫，以防大量的煤气呼进肺中，进一步中毒；用手捂住口鼻，若有可能，可使用湿毛巾蒙住口鼻匍匐撤离现场；现场工作人员一切行动服从现场管理人员的指挥，闲杂人员应立即撤离现场。

7. 餐厅经理应加强对被污染食物的检查，如觉得可疑，则全部倒掉。

8. 事发负责人应在事后认真调查事件发生原因，并采取防范措施并在事后填写“突发事件处理报告”，向公司汇报事件发生的事由及处理情况。

## **十二、触电处理程序**

1. 发现有人触电时，现场人员应马上切断电源。

2. 未切断电源之前，不可用人体接触触电人，以防连带本人触电，应用绝缘的东西(如干燥的木棍等)把线头或人拉开。

3. 立即对触电人进行人工急救，并拨打急救电话或直接送至医院抢救。

4. 现场人员应及时向本部门负责人汇报情况。

5. 本部门负责人将该事件处理完毕后，将该事件的事由和处理情况事后填写“突发事件处理报告”，向公司书面汇报。

## **十三、烫(烧)伤处理程序**

1. 员工被蒸汽、开水、热菜、热油、火等烫(烧)伤后，应采取以下应急措施。

(1)用冷水冲洗后及时到本部门办公室用酒精棉花消毒后，再用烫伤药膏进行初步治疗。

(2)若情况较严重(烫伤面积较大)，应立即赶赴烧伤医院治疗；若需人员陪同，则由现场管理人员安排一位同事一同前去。

2. 处理烫(烧)伤事故时，伤口避免接触任何东西尤其是用脏东西接触伤

口；不得私自揭开紧贴伤口上的衣服等，以免伤口创面进一步扩大。

3. 烫(烧)人员若需继续工作，应到本部门办公室领取塑料手套并应戴上手套工作，并防止手套脱落造成污染。

4. 较为严重的烫(烧)伤事故，应由本部门负责人及时以电话、书面等方式向公司汇报，并在事后填写“突发事件处理报告”，将处理经过和结果上报公司。

#### **十四、割(砍)伤处理程序**

1. 员工出现割(砍)伤时，员工首先应自己止血。通常来说，应将受伤的部位向上举，并捂住伤口；如果割伤的是手指，则应捏住受伤手指的两侧。

2. 采取止血措施后，受伤员工应立即到本部门办公室，涂上红药水后，用创可贴等包扎。

3. 若刀口较深、宽或情况较严重，应在初步使用创可贴包扎后，向现场管理人员通报，到医院进行急诊。

4. 若感觉有头晕目眩等现象时，可在办公室等处先休息后，再经现场管理人员同意后，到医院进行急诊。现场人员应根据情况所需，决定是否委派一位同事一同前往医院。

5. 现场的其他员工应认真协助该员工进行处理，如对血迹进行清洗、协助该员工处理伤口等。

6. 伤口未愈合前，若需继续工作，应到本部门办公室领取塑料手套并应戴上手套工作，并防止手套脱落造成污染。

7. 对于导致员工住院或可能残废等事件，本部门应及时以电话等方式向公司汇报，并在事后填写“突发事件处理报告”，向公司汇报事由及处理情况。

#### **十五、火灾处理程序**

1. 起火后，现场人员应尽可能地保持清醒、冷静的状态，应先检查导致起火的原因。

(1) 若为电线、电器等导致的起火，则应先将电源开关、插头等拔掉，使用水、干粉式灭火器或消防栓等灭火。

(2) 若为油锅导致的起火，应先将煤气灶的阀门、煤气表表前阀关掉或插

头拔掉，再站在顺风口处将锅盖盖住油锅，或者将身边的菜肴等倒入油锅中；注意不得将油等倒入锅中，也不得使用水来灭火。

2. 现场人员发现起火时，应及时向本部门负责人汇报；若情况较严重，应同时向公司领导汇报。接到火警的同志应立即赶赴现场指挥。

3. 若火情较严重，应立即成立应急小组，由所有在现场的管理人员组成，并由现场职务最高的人员担任组长。

4. 在现场指挥处理火灾的管理人员必须坚持“先人后物”的原则，对于可能导致生命安全和财产损失的情况，应紧急通知相关人员撤离现场。

5. 现场人员应保持清醒、冷静，听从指挥，无条件服从领导及现场管理人员的调配，按照分工，各司其责，勇往直前，扑救抢险；闲杂人员则应立即撤离现场。

6. 因火灾而导致有浓烟现象出现时，现场人员应用手或湿毛巾蒙住口鼻，并在管理人员的指挥下匍匐离开现场到空气清新且安全的环境中去。

7. 对于可能导致爆炸等情况或火较大一时难以灭掉时，应立即报火警。

8. 若事发现场有人烧伤，可参照本办法第十三款处理；若有昏迷不醒者，则可参照第十一款第2点处理。

9. 食品、餐厅经理应加强对被污染食物的检查，如觉得可疑，则全部倒掉。

10. 处理完该事件后，本部门负责人应及时填写“突发事件处理报告”，向公司汇报事由及处理情况。

## **十六、台风或暴风雨袭击的处理程序**

1. 办公室和各餐厅(部门)应密切关注天气预报，并应及时将台风或暴风雨来临的情况进行通报。

2. 在台风或暴风雨来临之前，各部门应检查下水道、阴沟等的通畅情况和仓库等处的防护情况，紧闭所有的门窗，检查户外是否有被大风吹走或导致不安全因素产生的物品或现象。

3. 台风或暴风雨袭击期间，各部门应定期或不定期地派人检查下水道、阴沟等的通畅情况及仓库等处的防护情况。

4. 台风或暴风雨袭击时，员工应避免在空旷的地方逗留，如需执行紧急

任务，则应采取适当的安全措施及通知其他员工。

5. 如果台风或暴风雨夹着闪电时，应根据实际情况切断电脑等电器设备的插头，以防被雷电击坏。

6. 台风或暴风雨过后，各部门应认真检查本部门需维修的地方，并及时请维修人员前来维修。

7. 餐厅经理应加强对食物污染的检查，如觉得可疑，则全部倒掉。

8. 各部门应将台风和暴风雨袭击时的处理经过和损失等填写在“突发事件处理报告”上，上报公司。

### **十七、停电处理程序**

1. 各部门获悉停电的消息后，应将该消息及时传达给每一位员工，并尽可能将停电期间需用电的工作提早完成。对于正在操作电脑的工作人员应及时保存好相关的数据。

2. 各部门突然停电时，应立即以电话等方式告知工程部，工程部应立即向电力公司通报。工程部应会同电力公司维修人员进行维修。维修成功后，应及时向各部门通报。

3. 各部门因停电，导致工作不能正常开展时，可经公司同意，到本公司其他部门操作。

4. 由于外部原因突然停电，各餐厅经理在上报公司总经理的同时，做好食物存放的管理，通知各相关人员禁止开启冷库冷柜门，并做好食物转移的准备工作。

5. 正在加工制作的主副食，用转移的方式继续操作，不能转移则采用倒掉的方法来保证食品安全。

6. 来电后各餐厅经理应验证冷藏冷冻食物的食品质量安全情况，对不合格的食物按规定进行适当处理。

### **十八、停水处理程序**

1. 获悉停水的消息后，各部门应将该消息及时传达给每一位员工，并尽可能将停水期间的工作提早完成，且使用空余的盛器将停水期间需使用的水准备好。

2. 停水期间，各部门应认真做到节约用水，现场管理人员应认真监督。

3. 各部门因停水，导致工作不能正常开展时，可经公司同意，到本公司其他部门操作。

#### 4. 紧急停水

(1) 突然停水时，相关部门应立即以电话等方式告知工程部，工程部则应立即向供水公司通报，查询停水事由。

(2) 若非供水公司紧急停水缘故，则工程部维修组工作人员应在10分钟内，赶到停水地点，重点检查内部水管和阀门。

(3) 若非内部水管和阀门出现故障，工程部应会同供水公司维修人员对户外水管进行检查、维修；各部门对于在紧急停水期间正在制作的主副食，可采用异地运水的方法继续加工，对粗、细加工的主副食可转移到其他部门继续操作；各餐厅经理应加强检查，防止出现新的交叉污染。

(4) 维修成功后，应及时向各部门通报。

### 十九、停气处理程序

#### 1. 停蒸汽

(1) 获悉停蒸汽的消息后，各部门应将该消息及时传达给每一位员工，并尽可能将停止蒸汽供应期间的工作提早完成。

(2) 部门突然停止蒸汽供应时，应立即以电话等方式告知动力部，动力部应立即组织本部门维修人员在10分钟内到事发地点对内部管道、阀门进行检查、维修，若短时间内能修复的，制作人员应加强对所蒸制主食的检查，并做好纠偏记录；如短时间内不能修复的，有备用锅炉部门的可使用备用炉继续供汽；无备用锅炉的部门可采用转移的方法。

(3) 若非内部水管和阀门出现故障，工程部应首先了解热电厂停蒸汽的时间，并会同热电厂维修人员对户外管道、阀门进行检查、维修。

(4) 维修成功后，应及时向各部门通报。

(5) 餐厅经理应加强对关键控制点（CCP）的验证，防止出现食品危害。

#### 2. 停煤气

(1) 获悉停煤气的消息后，各部门应将该消息及时传达给每一位员工，并尽可能将停煤气期间的工作提早完成；在预定煤气停止时间前，应将煤气灶阀门和煤气表表前阀关掉，并进行特殊标示。

(2)各部门突然停止煤气供应时，应在将煤气灶阀门和煤气表表前阀关掉，进行特殊标示后，立即以电话等方式告知工程部，工程部应立即组织本部门维修人员在10分钟内到事发地点对内部管道、阀门进行检查、维修。

(3)若非内部管道和阀门出现故障，工程部拨打煤气抢修电话，会同煤气公司维修人员对户外管道、阀门进行检查、维修。

(4)各部门因停止煤气导致工作不能正常开展时，可经公司同意，到本公司其他部门操作或采取其他补救措施。

(5)维修成功后，应及时向各部门通报。

(6)未接到煤气重新开始供应之前，任何人员均不得将煤气灶阀门和煤气表表前阀打开。

(7)餐厅经理应加强对关键控制点（CCP）的验证，防止出现食品危害。

## **二十、交通事故处理程序**

1. 驾驶员因公出现交通事故时，应立即拦阻过路车辆将伤者送至医院急救。

2. 同时应对受伤者财物等进行妥善保管。

3. 立即拨打电话报警，同时应向上级部门汇报。

4. 交警未到达之前，应注意保护现场。

5. 公司应成立应急小组积极地处理该项事件；应急小组应由办公室主任、事发部门负责人等组成，并由本公司总经理或其授权人担任组长。

6. 处理人员在处理该项事件的过程中，必须坚持下列原则。

(1)沉着冷静，积极主动。

(2)积极与交警配合，全程追踪处理的过程和结果。

(3)事件未调查清楚或处理完毕前，不得轻易在公开场合发表任何可能招致不利的言论，更不得与人争辩。

(4)对交警处理情况不服时，可向法院提出起诉。

7. 事件处理完毕后，该部门负责人均应将事件发生的经过和处理结果填写在“突发事件处理报告”上，向公司汇报处理经过。

## **二十一、灯具爆破时的处理程序**

1. 各餐厅炒菜间一律使用防爆灯具。

2. 售菜窗口、西点加工间等重要场所日光灯、节能灯发生爆破时，现场人员应立即切断相关电源，并及时通知部门负责人。

3. 现场操作人员应立即停止操作，检查操作食品是否掉入灯的碎片等污染物。当发现食品中有灯的碎片等污染物时，应把现场加工制作的、出售的食品全部倒掉，不得再次出售、加工制作，以防造成食品的物理性危害。

4. 部门负责人到达现场后，与工作人员一起清理现场，并通知工程部到达现场，检查灯具爆破的原因。

5. 工程部对已爆破的灯具及时更换，并提出预防措施。

6. 事件处理完毕后，该部门负责人应将事件发生的经过和处理结果填写在“突发事件处理报告”上，并向公司汇报处理经过。

7. 必要时，特别是事故或紧急情况发生后，各部门应及时评审和修订该程序，以便更能适应操作的需要。适用时，各餐厅应定期演习这些程序。

## 2-037 餐厅卫生管理规定

### 餐厅卫生管理规定

#### 一、楼面卫生规定

1. 地面不论采用何种材料，都应保持洁净，如大理石地面要天天清扫，定期打蜡上光。
2. 木地板地面要天天清扫，用油墩布擦，定期除去旧蜡，上新蜡并磨光。
3. 餐厅地面如铺地毯，每天应吸尘2~3次。如发现汤汁造成的污渍时，立即用抹布沾上洗涤剂和清水反复擦拭，直至干净为止。
4. 墙壁及天花板要定期除尘，张贴的壁纸要定期用清水擦拭，以保证清洁美观。
5. 门窗玻璃要每周擦拭，雨天或风天及时擦拭。灯具及各种装饰品要定期彻底擦拭、清扫。
6. 随时清除垃圾、杂物，对餐厅周围的垃圾馊水要经常清洁，餐厅内不准堆放杂物。凡私人用品和扫帚、拖布等要放在保管室，切忌堆放在顾客洗手池边或厕所过道中。
7. 厕所要勤冲洗、勤打扫，做到无积尘、无异味。
8. 桌上的服务用品，如调味架等每餐前应用干净的抹布认真擦拭，调味瓶不能有渍印，花瓶中的水要天天更换。
9. 餐后服务桌要认真清理，桌面要干净，备餐用具要摆放有序，码放整齐，特别要注意消灭蟑螂，并经常更换垫布或垫纸。
10. 备餐室要餐每天整理，并保持备餐调料柜、家具柜的干净整洁、井然有序。
11. 公共卫生区域，如附近的休息室、走廊等，要认真清扫。

#### 二、清洁卫生检查

1. 工作人员清洁卫生检查，人为因素列为第一，员工每日必先做自我检查，保持身体和衣服清洁，同时各领班人员对所属员工举行复检，凡不合卫生规定的，应进行纠正。

2. 工作人员应接受定期健康检查，凡患有开放性肺结核、活动性砂眼、精神病、传染性皮肤病或其他传染病者，应即停止从业，经治愈后，方许再行从业。

3. 餐厅厨房卫生检查，每日清洁扫除彻底做好，不仅要求表面清新，尤以死角的角落处、厨柜、工作台下，用手电筒照射检查是否整洁。

4. 按规定程序、方法检查餐具、杯具是否洗涤清洁。

5. 检查是否有蛛网、苍蝇、蟑螂、虫蚁、鼠类，并彻底清除。

6. 每天检查饮用水氯量，确认水质是否安全卫生。

7. 排水系统的沟渠、厕所、垃圾等均列入检查，以免有碍环境卫生。

8. 举行清洁大扫除，每周或每月举行1~3次，作为全面性的整理，以求整体经常符合卫生标准。

9. 检查成果，公布绩效，凡优良的个人或单位给予奖励，而不合清洁卫生标准的，进行警告并要求限时改善。

## 2-038 员工着装及个人卫生管理规定

### 员工着装及个人卫生管理办法

#### 一、目的

确保员工在工作期间着装整齐和讲究个人卫生，以符合相关法律法规要求，体现个人和所在部门及本公司的良好形象。

#### 二、范围

适用于各餐厅(部门)全体工作人员的着装及其个人卫生管理。

#### 三、职责

1. 质监部和各餐厅(部门)负责人负责对员工的着装、个人卫生等情况进行监督。

2. 各部门工作人员需遵照此办法执行。

#### 四、着装规定

##### 1. 工作牌

(1) 工作人员上班期间必须佩戴工作牌。工作牌应写明该工作人员的编号或姓名等内容。

(2) 工作牌应端正地佩戴在左胸上，不得藏进口袋中，不得反面朝外，应正面朝外并裸露在口袋外。

(3) 工作牌若有遗失、破损或不能正常使用等情况时，应及时上报本部门负责人；本部门需及时进行更换。

(4) 领取、补领或退还工作牌时，应在“员工工作、生活用品领取登记表”中登记。

##### 2. 帽子

(1) 上班期间，一线工作人员必须戴好工作帽，以免头发不慎掉进食品内，造成污染。

(2)戴工作帽时，应将帽檐的中线对准鼻尖，不得歪歪斜斜；头发应放进帽子中去，不得裸露在帽子外。帽子不得压得过低或抬得过高，而应使帽檐高于眉毛2厘米左右。

(3)工作帽不得随意放置在有油渍、水渍等易弄脏的地方，也不得随意放置在本部门操作场所。

### 3. 工作服

(1)上班期间，工作人员必须穿工作服，不得穿背心、裤衩等进出工作场所。

(2) 工作服不得敞开，工作服上所有的纽扣(除风纪扣外)均需扣好；有拉链的应将拉链拉至齐胸处。

(3)有翻领的工作服应将领子理顺；有领结的应系好领结，并使较短的部分置于较长的部分之上，领结不得歪斜。

(4)从事餐厅服务或窗口服务期间，应将袖口的纽扣扣好，不得将袖口卷起。

(5)工作服的外部不得显露个人物品如纪念章、笔、纸、钥匙扣、项链等，服装的衣袋和裤袋中不得装过大、过厚的物品；从事窗口服务或餐厅服务期间，非经本部门负责人批准，不得携带手机等物品。

(6)除更衣室外，其他地方不得随意放置工作服，也不得将工作服放置在易弄脏的地方。

(7)工作人员进入熟食间、裱花间及窗口服务时要二次更衣。

### 4. 鞋

(1)在各部门一线的工作人员必须穿本公司规定的防滑鞋上班；工作期间不得穿拖鞋、高跟鞋等易打滑鞋；一些易出现积水或易打滑的工作场所还应穿防滑、防湿的鞋类。

(2)鞋带必须系好，不得有较长的部分裸露在外，以免出现鞋带拖地而导致滑倒。

### 5. 围裙

(1)在操作间工作的一线工作人员在工作期间，必须系戴围裙，围裙采用不透水、无毒材料制作，以免食品受到污染。

(2)从事窗口服务工作的工作人员必须系好围裙，且其围裙必须无污渍、水渍等。

(3)从事生墩头、炒菜等工种的工作人员可以根据实际情况系戴皮质围裙，以防衣服弄脏。

#### 6. 袖套

根据实际情况，在操作间工作和从事窗口服务期间戴好袖套。

#### 7. 口罩

(1)从事熟食间加工和窗口服务的工作人员在工作前应将口罩戴好，工作期间不得随意脱下口罩。

(2)戴口罩时，应将鼻尖及口部完全遮牢；不得戴破损或有油渍、污渍，潮湿的口罩。

8.当工作服、帽、围裙、袖套、口罩等有破损或遗失时，应及时向本部门负责人申请补领。各部门应及早提供所需物品。工作服、帽、围裙、袖套、口罩等物品的领取、补领或退还应在“员工工作、生活用品领取登记表”中登记。

9.工作人员离开餐厅必须更换工作服。

### 五、个人卫生规定

#### 1. 工作服

工作服应经常换洗，并定期消毒。不得穿潮湿，有油渍、污渍等的工作服上班，尤其是从事窗口服务和餐厅服务的工作人员。

#### 2. 头发和胡须

(1)头发应经常清洗，不得有油腻、污垢等现象出现。

(2)男士不得留超过衣领的长发，不得留长鬓角，不得留超过0.2厘米长的胡须。女士不得留披肩发，若头发长到可盘起来的程度时，在工作时应将长发盘在工作帽中或将其用发卡夹牢。

#### 3. 指甲

(1)勤剪指甲，指甲长不得超过0.1厘米。

(2)不得涂指甲油。

(3)指甲缝不得有明显的污垢。

#### 4. 洗手

(1) 工作人员在上岗、进行窗口服务工作前必须洗手消毒。手接触不洁净的物品后，应及时清洗；清洗后，应用烘干机烘干，不得用抹布尤其是不干净的抹布抹干。

(2) 工作人员在上洗手间后应及时洗手。洗手应在洗手室内清洗，不得在操作间内的水龙头中清洗，以免水池或其他食品被污染。

(3) 处理垃圾后，工作人员应及时洗手消毒。

(4) 接触生鲜食品再加工熟食时，应根据本条第(1)点重新洗手。

5. 出现传染性肝炎、腹泻、呕吐、发热、咽喉疼痛、皮疹、耳炎、鼻炎、眼炎、伤寒、活动性肺结核等时，工作人员必须向本部门负责人汇报，并及时到医院就诊，由本部门负责人负责调离到不会导致食品污染的岗位或准假休息，直至康复。

6. 工作人员不得使用个人餐具和手去品尝餐厅内待出售的食品或其他制成品。不得使用餐厅内的用具洗澡、洗脚、洗脸、洗衣服等。

7. 工作期间，工作人员不得对着没加盖的食品尤其是熟食及其他制成品咳嗽、打喷嚏等。

8. 上班时，工作人员可以化淡妆，不得化浓妆。一线工作人员在操作期间不得戴戒指、手镯、手表等个人物品。

9. 发现手指、手掌等部位有损伤时，应包扎好，并戴好橡胶手套，以防止伤口感染和污染食品；必要时可向本部门负责人申请休息或调离到其他不会导致食品污染的岗位。

10. 在操作间和售菜窗口内，工作人员不得抽烟、吃东西、随地吐痰等；若有外来人员入内抽烟、吃东西、随地吐痰等，应及时制止。因炒菜等需品尝食品时，若用马勺打到小碗中品尝，品尝后的剩余汤汁或食物不得倒入锅中。

11. 工作人员应养成常洗澡的良好习惯。

12. 工作人员必须经卫生防疫部门体检合格并取得“健康证”以及经过卫生知识培训后方能上岗操作，不得无证上岗或先上岗后取证。

#### 六、检查

对员工着装和个人卫生情况，各餐厅负责人或指定专人每日进行自查，质监部负责不定期进行抽查，发现有违反以上规定的，要及时指出，并给予纠正。

## 2-039 食品接触面卫生控制规程

### 食品接触面卫生控制规程

#### 一、目的

为了保持设备、工器具产品接触面的清洁，预防因设备、工器具表面不洁而对产品造成污染。

#### 二、适用范围

适用于厨房使用的所有与产品有接触的设备及工器具。

#### 三、管理规定

管理规定如下表所示。

#### 食品接触面卫生控制规定

谁	哪里	何时	措施	记录
厨师助理	厨房	每餐作业开工前及结束后	按清洁作业规程清洗刀具、菜板、铲、勺、锅、灶台。基本步骤如下 (1)清除残渣 (2)清水刷洗 (3)洗净后用洁净的抹布将余水擦干，刀、菜板、铲、勺置于干净的搁架上 (4)用有杀菌效果的洗涤剂将抹布洗净晾干	厨房卫生日检记录
厨房清洁工	厨房	每餐作业结束	清洗绞肉机、搅拌机、托盘、篮筐、洗菜池。基本步骤如下 (1)清除残渣 (2)清水冲洗 (3)用刷蘸碱性洗涤剂刷洗 (4)清水冲净 (5)用洁净的抹布将余水擦干	厨房卫生日检记录
清洁员	餐具清洁间	每餐服务结束	清洗、消毒所有用过餐具。基本步骤如下 (1)清除残渣 (2)清水冲洗 (3)置于刷洗池，用碱性洗涤剂刷洗 (4)清水冲净洗涤剂 (5)将水沥干 (6)置于消毒柜用蒸汽消毒，温度 $\geq 85^{\circ}\text{C}$ ，时间5秒 (7)消毒完后将餐具移入餐具存放间待用	厨房卫生日检记录

## 2-040 人员卫生控制规程

### 人员卫生控制规程

#### 一、目的

为了避免食品受到生产操作人员的污染。

#### 二、适用范围

适用于厨房工作人员的日常卫生管理。

#### 三、管理规定

管理规定如下表所示。

#### 人员卫生控制规定

谁	哪里	何时	措施	记录
人事主管	公司	招聘新员工时	检查应聘人员的健康体检证	员工健康档案
厨房工作人员	厨房	每次工作前	(1)取下手表、首饰等物品 (2)穿着洁净的工作服、戴工作帽，并将头发置入帽内。进入冷菜操作间的人员要戴口罩 (3)用具有杀菌效果的洗手液彻底清洗手部。洗手步骤如下 ①清水湿手 ②取洗手液 ③彻底擦洗手部(至手腕)，时间不少于1秒 ④用清水将洗手液冲净 ⑤用消毒纸巾将手擦干(从事带水作业者可免除此步)	卫生日检记录
厨房工作人员	厨房	从生品操作转熟品操作时	用洗手液将手洗净，或戴一次性手套	卫生日检记录
		进入卫	(1)进入卫生间前将工作服挂在	卫生日检

		生间时	门外的衣挂上 (2) 如厕后必须用洗手液将手洗净后方可重新作业	记录
质监员	厨房	每天	(1) 巡查员工卫生守规情况 (2) 每月对员工手部涂抹采样一次	卫生日检记录

## 2-041 器具、设施卫生清洁规程

### 器具、设施卫生清洁规程

#### 一、目的

为确保器具、设施的干净清洁，预防因其不洁而造成污染。

#### 二、适用范围

适用于餐厅的各项器具、设施的保洁工作。

#### 三、管理规定

管理规定如下表所示。

#### 器具、设施卫生清洁规定

清洁对象	方法与步骤	频率	责任人	审核验证	记录
餐具	(1)清除食物残渣 (2)用清水进行初步冲洗 (3)放入自动清洗机进行清洗消毒，清洗机的关键限值如下 ①复合洗洁剂配制比例：1:10 ②主洗温度：55～65℃，后道过水温度不得低于82℃	每个使用周期结束	餐具清洗班操作工	(1)质检员每天进行卫生巡检 (2)每周对餐具的食物接触面作一次涂抹试验，检测细菌总数指标，取样数量不少于5个	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 餐具清洗机运行记录</li> <li>• 卫生日检记录</li> <li>• 微生物检验报告</li> </ul>
厨具	(1)清除食物残渣 (2)清水冲洗 (3)晾干	每班工作结束	厨师助理	质检员每天进行卫生巡检	卫生日检记录
篮筐	(1)清除食物残渣 (2)清水冲洗 (3)晾干	每班工作结束	清洁员	质检员每天进行卫生巡检	卫生日检记录
厨房间地面	(1)将地面扫干净 (2)用拖把蘸用漂白粉精配制的消毒液	每天下班后	清洁员	质检员每天进行卫生巡检	卫生日检记录

	(1:10)拖地				
厨房 天花板	清扫	每周一次	清洁员	质检员每天进行卫生巡检	卫生日检记录
食品 分装 间空 气	熏蒸 (1) 在无作业人员的情况下, 关闭门窗 (2) 按 14 毫升/立方米的比例取用浓度为 10% 的过氧乙酸进行熏蒸 (3) 熏蒸作用时间为 1~2 小时	每周两次	清洁员	(1) 质检员每天进行卫生巡检 (2) 每周作一次空气沉降菌检测	a. 卫生日检记录 b. 微生物检验报告

## 2-042 面食间加工程序与标准

### 面食间加工程序与标准

#### 一、准备工作

各加工人员在加工前应做好以下准备工作。

- (1) 根据规定穿好工作服，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 用消毒水清洗双手。

#### 二、加工制作

- (1) 听取餐厅经理或班长对各种面点的品种、数量等的安排。
- (2) 操作时必须注意人身和机械安全，必须根据设备操作程序与规定对各种机械设备进行操作；出现各种事故时应根据酒楼的相关应急措施进行处理。
- (3) 加工制作各种面食时，应将加工制作的面食名称、制作时间等登记在“制作加工记录表”上。

#### 三、加工后的工作

工作结束后，工作人员应做好以下工作。

- (1) 将本日所遗留的肉冻及其他肉馅、菜馅等送至冰箱中进行冷藏；在冰箱中冷藏时，必须将其隔离；面粉、酵母粉等应扎好袋口放回货架保存；所使用的工具、机械设备等应根据规定进行清洁，归类存放在指定位置；蔬菜用菜筐盛好后放回洗切间，在蔬菜货架上摆放整齐。
- (2) 将灶台、地面、墙壁、操作台、刀具等清洁、整理好。

## 2-043 裱花间加工程序与标准

### 裱花间加工程序与标准

#### 一、工作准备

各裱花工作人员在每一时段加工前应将准备工作做好。

- (1) 根据规定穿好工作服，穿上不易打滑的鞋。
- (2) 准备好清洁剂、消毒剂、刀、专用毛巾和搞卫生用的抹布等使用工具。
- (3) 准备好本餐加工所需的托盘，托盘应彻底消毒。
- (4) 准备好本餐所需要的食用色素、水果罐头、瓶装巧克力、桶装柠檬光亮膏、果酱、花托等物品。
- (5) 根据规定做好裱花间内的清洁卫生工作。
- (6) 若裱花间室内温度高于 25℃ 时，应打开空调，将其调至 25℃ 以下，以免裱花间的物品变质；准备好消毒水，并在操作前先用消毒水将手清洗干净。

#### 二、用具消毒

各裱花间加工人员在每一时段加工前应对用具消毒。

- (1) 刀具应放在消毒水中浸泡 5 分钟以上，然后用过滤水清洗干净并放在托盘上。
- (2) 专用抹布必须先用热水清洗干净后，在消毒水中漂洗，再在过滤水中清洗。
- (3) 操作台表面用专用抹布用消毒水进行擦洗，5 分钟后用过滤水清洗干净。
- (4) 瓶装、罐装的食品用专用抹布用消毒水擦洗表面，5 分钟后用过滤水清洗干净，然后放在冰箱中或操作台上。

#### 三、加工规定

(1) 裱花间内严禁加工生食海鲜产品，也不得加工其他非熟食(凉菜)和堆放杂物，个人所使用的茶杯、饭碗、毛巾等私人生活用品不得放入裱花间，而应根据本部门的统一安排放置在更衣室或其他规定的地方。

(2) 加工时站立的姿势：两脚呈丁字步站稳，与肩同宽，上身略向前倾，自然放松，身体与操作台保持 10 厘米左右的距离，切忌弯腰曲背。

#### 四、加工过程中应注意的几个问题

(1) 每加工一种糕点前，工作人员应先检查其原料是否已过保质期或该类糕点的原料是否有异味等；若发现有异味或保质期已过，应立即进行隔离，并对该类原料彻底检查，在上报部门负责人批准后，采取销毁等相应措施。

(2) 暂未加工的原料。

① 若为真空包装或罐装食品，应事先用专用抹布对其包装表面进行清理消毒后，方可放在保鲜柜中保存。

② 若为裸装食品，应将其用保鲜膜盖好，盛在菜盘上后，放在保鲜柜中保存。

③若为已经启盖的罐装食品，应用保鲜膜盖好后放在保鲜柜中保存。

(3)每加工完一种糕点，应将其放在保鲜柜中保存。放置前应先检查底盘是否有残留物，若有则用专用抹布擦掉，擦下的残留物放进垃圾袋中。

(4)加工期间的卫生工作

①在加工过程中，加工人员应将切除部分以及包装袋等丢在垃圾袋中，不得随处丢弃。

②专用的抹布或暂时不用的刀具不得将其随处放置，而应将其放置在消毒后的操作台或托盘上；搞卫生用的抹布则应放置在不会污染操作台表面、糕点、刀具等的地方，并与专用的抹布隔离开。

③加工人员因故离开裱花间或将手接触了其他未经消毒的用具时，应重新用消毒水对手进行消毒。

(5)加工人员应戴好一次性手套。

(6)在加工的过程中，加工人员必须将口罩戴好(口鼻完全遮住)，并集中注意力，不得随意闲聊，开小差；工作过程中，若不小心割伤、摔伤应根据相关应急措施进行处理。

(7)裱花间和保鲜柜的门把应用消毒水浸泡的小毛巾包裹，以作为手接触时随时消毒所用。

(8)加工期间，应将门窗关好，防止苍蝇等进入裱花间，同时应禁止闲杂人员入内，以保证熟食不被污染。

(9)加工人员领取鲜奶、奶油类原料等应按当餐的需要量，放置在 10℃ 以下环境中储存，且当日加工当日应用完，否则应及时处理。

(10)某一时段(上午或下午)的加工完毕后，应对裱花间进行整理和清洁。

①将已打开的罐头食品用保鲜膜封好口子，连同未打开的罐头食品用专用抹布将罐头表面消毒后，存放在保鲜柜中，同时将保鲜柜温度调至 0~5℃。

②对地面、操作台等进行整理、清洁。

③专用抹布、刀具用热水清洗干净后拧干、抹干，专用抹布晾干，刀具放在托盘表面，用专用的毛巾或纱布覆盖。

④垃圾倒入垃圾桶中，垃圾桶立即送到指定的地方存放。

(11)紫外线消毒。

①裱花间每日必须进行紫外线消毒，消毒前，应将所有食品放入保鲜柜中或清理出裱花间。消毒时间应至少保证 1 小时，一般在晚上进行消毒，消毒时应告知本部门值班人员到点关灯。消毒完毕，由值班人员在“消毒卫生工作登记本”上做好记录。

②灯管应悬挂在室内中央距离地面 2.5 米左右。紫外线灯管每使用 1000 小时应进行更换。

(12)工作期间，裱花间工作人员应对保鲜柜、空调、紫外线灯等进行检查，若发现损坏应及时向本部门负责人汇报，并由本部门负责人报请维修部门前来维修。

## 2-044 厨房卫生操作标准

### 厨房卫生操作标准

#### 一、调味料柜

(1) 清理柜中存放的调料或罐头，检查是否过期，是否膨胀，发现有问题的应及时标示并隔离。

(2) 用湿布擦洗柜内，如有污物即用清洗剂擦净。

(3) 罐头和固体调料应该分别放入，罐头类一定要用湿布擦去尘土，固体调料(如盐、味精、胡椒等)要放在不锈钢盘中并检查是否变质、生虫。

(4) 标准：码放整齐，无杂物，清洁。

#### 二、配菜柜

(1) 及时清除配菜台处的一切杂物。

(2) 用干布随时擦拭墩面、刀和配菜台上的水迹、血迹、污物等。

(3) 保证配菜用的料罐内用料新鲜，用水泡的配料要经常换水，料罐要经常倒换并用洗涤剂刷干净，然后用清水冲净。

(4) 原料换水后，加封保鲜纸，放在大的不锈钢盘中，置入冰箱保存。

(5) 标准：料罐干净、整齐，用料新鲜卫生，菜台无油垢、无血迹、无水迹，无私人用品。

#### 三、锅

(1) 将锅用大火烧至能见红。

(2) 放入清水池中用凉水冲。

(3) 用刷子刷净锅内的黑糊渣。

(4) 标准：干净，没糊点，锅沿没黑灰。

#### 四、灶台

(1) 关掉所有的火。

(2) 在灶台面浇洗涤剂水后，用刷子刷灶台上的每个角落和火眼周围。

(3) 用清水冲至灶台上没有泡沫；灶台靠墙的挡板、开关处及灶箱的油垢一并清理干净。

(4) 标准：灶台干净无油垢，熄火时无黑烟。

#### 五、漏水槽

(1) 用刷子将槽内的杂物归置漏斗上，提漏斗，将杂物倒入垃圾桶，安好漏斗。

(2) 倒入少许洗涤剂，用刷子刷洗整个槽，再用清水冲净。

(3) 标准：无杂物、无油垢、水流通畅。

#### 六、不锈钢器具

(1) 将器具放在水池内，倒入洗涤剂，用百洁布擦洗油垢和杂物。

(2)用清水冲洗干净至没有泡沫，再用干布擦干。

(3)标准：器具光亮，无油垢、水迹。

### 七、调料架

(1)将调料罐移至一边，用布沾洗涤剂水将调料架和不锈钢盘洗净、擦干。

(2)把调料罐逐一清理，把余下的固态调料倒入洗净并擦干的料罐，把液态的调料用细箩去掉杂质，倒入洗净并擦干的料罐。

(3)移回原处，码放整齐。

(4)标准：固态调料放在液态调料后面，操作台干净无杂物，调料之间不混杂，料罐光亮。

### 八、化冻池

(1)检查化冻池的地漏是否通畅，捡去杂物。

(2)用湿布沾去污粉、将水龙头等擦洗干净。

(3)用清水冲净，干布擦干。

(4)标准：干净，光亮，无油、杂物；水产、禽、肉类分池化冻。

### 九、冰箱

(1)开冰箱门，将目前的剩余原料取出。

(2)需用水泡的原料要换水，原料重新换盘加保鲜纸。

(3)用湿布擦洗冰箱内壁、货架及风叶片。

(4)用清水冲洗掉冰箱的污垢、血水，并擦干。

(5)擦洗密封皮条，使其无油污、霉点。

(6)将整理后的原料按照海、禽、肉分类，原材料和半成品分类放入冰箱，依次码放，不要堆放。

(7)冰箱外用洗涤剂水擦后，用清水擦洗后再用干布擦干。

(8)标准：内外整齐、清洁，生熟分开，荤素原料分开，机器运转正常，风叶片干净；冰箱内无罐头制品和私人物品。

### 十、油古子

(1)观察剩余的油是否变质。

(2)将有用的剩油过细箩，油底倒掉，过好的油倒入古子里。

(3)脏油古子用洗涤剂洗净后，用布擦干。

(4)标准：光亮、干净，油里无沉淀物，无异味。

### 十一、不锈钢台

(1)用温布沾洗涤剂擦洗。

(2)用清水反复擦洗上面各部位的尘土。

(3)桌布下部的架子和腿部一样用干布擦干净、光亮。

(4)标准：无水迹、污物、油污，光亮不粘手。

### 十二、灭蝇灯

(1)关掉电源。

(2)用干布掸去灯网内的尘土。

(3)用湿布擦净上面各部位的尘土，待其干后，接通电源。

(4)标准：灯网内无杂物和尘土、无死蝇，使用正常。

### 十三、墙壁

- (1)用湿布沾洗涤剂从上至下擦洗墙壁。
- (2)细擦瓷砖的接缝。
- (3)用湿布沾清水反复 2~3 次擦净并擦干。
- (4)标准：光亮、清洁，无水迹油泥，不沾手。

#### 十四、地面

- (1)用湿墩布沾洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至另一端。
- (2)用清水洗干净墩布，反复擦两次。
- (3)标准：地面光亮，无油污，杂物，不滑，无水迹、烟头。

#### 十五、水池

- (1)捡去里面杂物。
- (2)用洗涤剂水或去污粉刷洗。
- (3)用清水冲净，外部用干布擦干。
- (4)标准：无油迹、无异味。

#### 十六、干货储存柜

- (1)把柜内外用洗涤剂水擦拭干净。
- (2)将干货原料码放整齐，有污物的去掉。
- (3)检查干货原料是否有虫。
- (4)标准：无变质原料，干净、整齐、清洁。

#### 十七、炊具架

- (1)将所有炊具放到一边，用湿布沾洗涤剂水将架子从上至下擦洗干净。
- (2)将干净的炊具按勺、漏勺、铲等放在上面，漏盆、笊放在中层，油古子放在下层的原则进行摆放。
- (3)标准：摆放整齐干净。

#### 十八、餐具

- (1)每天将餐具放入水池内，倒入洗涤剂，用百洁布擦洗从而去掉杂物和尘土。
- (2)用清水洗净，放入洗碗机内高温消毒至干爽。
- (3)放入餐具柜架。
- (4)标准：光亮、整洁、无破损、无尘土、无杂物，无水迹，码放整齐。

#### 十九、蒸箱

- (1)关好蒸汽阀门。
- (2)取出的屉架，放入洗涤剂水中刷洗干净后，用清水冲净。
- (3)用干布擦干净蒸箱内壁的油污。
- (4)清除底部杂物，放入蒸屉架，关好门待用。
- (5)标准：箱内干净，无杂物、污迹，开关阀门使用有效，不漏气。

#### 二十、鸡蛋筐

- (1)生鸡蛋洗净，无鸡粪。
- (2)塑料筐干净。
- (3)托盘勤换无蛋汤。
- (4)标准：干净。

## 二十一、油烟罩

(1) 先用湿布沾洗涤剂从上至下把油烟罩内壁擦洗干净，油垢较厚处用小刀轻轻刮掉，再用洗涤剂水擦洗。

(2) 用干净的湿布反复擦至没有油污。

(3) 继续擦洗烟罩的外壁。

(4) 标准：烟罩内外光亮，罩内灯光明亮，无油迹。

## 二十二、仓库

(1) 将原料先取出放在一边，用湿布将货架擦干净。

(2) 把罐头类擦干净，检查是否依次整齐地码放在货架上。

(3) 检查干货原料无生虫、霉变后，放在干净的纸箱里。

(4) 检查盐、味精、淀粉和面粉以及液体调料等，将其放在擦干净的不锈钢盘内；松子等零散原料经检查无变质后，集中在一起放在容器内保管。

(5) 标准：码放整齐、干净，货架无灰尘，不得存放私人物品，地面无杂物，无烟头。

## 二十三、刀

(1) 将刀磨亮、磨快后，用清水冲净。

(2) 用干布擦干后保存在箱内，不得乱放，保持通风。

(3) 标准：刀锋利，刀面无锈迹。

## 二十四、墩子

(1) 每天将墩子放入池中，热水冲洗。

(2) 用大锅沸水煮 20 分钟。

(3) 擦干后竖放，保持通风。

(4) 标准：墩面干净、平整、无霉迹，不得落地存放。

## 二十五、货车

(1) 用湿布沾洗涤剂水从上至下擦干净车身各部位，用前用后要保洁。

(2) 标准：车面光亮，无油泥、污迹，车轮无油泥，转动灵活。

## 二十六、不锈钢柜子

(1) 取出柜内物品。

(2) 用温洗涤水擦洗四壁及角落，再用清水擦净擦干。

(3) 把东西整理后依次放入柜内。

(4) 把门里外及柜子外部、底部、柜腿依次用干布擦去油污，再用清水擦净后，用干布把外部擦至光亮。

(5) 标准：柜内无杂物，无私人物品，干净、整洁、外部光亮、干净。

## 二十七、烤鸭间

(1) 每天清理烤鸭炉。

(2) 烤鸭要挂在鸭架上，下面垫托盘接血水。

(3) 烤鸭时鸭坯不得贴墙挂。

(4) 冰箱内鸭坯与鸭酱、鸭架、黄瓜、葱分开存放。

(5) 鸭架和垃圾及时清理。

(6) 在存放的冻鸭化冻时不得拆箱，不得将鸭子直接放在地上。

(7) 不用的纸箱及时清理干净。

(8) 麦芽糖加盖防尘、防虫。

## 二十八、蔬菜筐

(1) 每天清理，保持蔬菜新鲜，无腐烂变质。

(2) 塑料筐干净，托盘干净。

## 2-045 加工间卫生操作标准

### 加工间卫生操作标准

#### 一、不锈钢桌子

- (1)用洗涤剂水将桌面和桌腿擦净。
- (2)用清水擦净。
- (3)用干布擦一遍，使桌子各部位没有油迹。
- (4)标准：桌面光亮，用手摸各部位不粘手。

#### 二、柜子

- (1)用洗涤剂水先从内部再到表面擦洗一遍。
- (2)清水冲洗，使内部不含任何杂物。
- (3)擦干。
- (4)标准：柜子里干净，表面光亮；柜子里不乱放杂物和私人物品。

#### 三、水池子

- (1)捡去里面杂物。
- (2)用洗涤剂水或去污粉刷洗。
- (3)用清水冲净，外部用布擦干。
- (4)标准：没有油迹，没有异味，下水管道畅通。

#### 四、鱼缸

- (1)将鱼缸的玻璃用无油的湿布擦净，鱼缸里的水要经常换。
- (2)标准：玻璃晶莹透亮，无异味，水清澈透明。

#### 五、绞肉机、切片机

- (1)两种机器用完后，将机头和刀片拆下来。
- (2)用洗涤剂水冲洗。
- (3)用清水冲洗干净。
- (4)标准：机器内不留残余物，无杂物，外表干净，无油、无血渍和其他污物。

#### 六、墙面

- (1)用湿布沾洗涤剂，从上至下擦洗墙壁。
- (2)洗擦瓷砖的接缝处。
- (3)用湿布沾清水反复擦2~3次，擦净。
- (4)擦干。
- (5)标准：光亮清洁，无水渍油泥，不粘手。

#### 七、地面

- (1)用湿墩布沾上温水调制的洗涤剂水，从厨房的一端横向擦至厨房的另一

端。

- (2)用清水洗干净墩布反复擦两次。
- (3)标准：地面光亮，无油污和杂物，不滑、无水迹、无烟头。

## 八、冷库

- (1)用洗涤剂水擦净冷库货架。
- (2)擦净水库的风叶片。
- (3)地面用洗涤剂水冲刷后，再用墩布擦干。
- (4)各种原材料和半成品须加封保鲜纸。
- (5)水产品、肉类、禽类、蛋类、蔬菜类等各种原料和半成品依次分开码好。
- (6)标准：整齐清洁、货架和地面无血水，风叶片干净，无异味，机器运转正常。物品不能压在一起，以防冷冻不透，物品变质。不得落地堆放。

## 九、磨浆机

- (1)将磨浆机用水刷洗后，用清水冲净。
- (2)出浆后的锅及机器用百洁布和水擦洗，清水冲净后待用。
- (3)标准：锅内及机器上不留残余及污点。

## 十、蔬菜库

- (1)用湿布和洗涤剂水擦洗库内铁架子。
- (2)随时擦净地面。
- (3)将洗净的蔬菜与未洗净的蔬菜，分开摆放整齐。
- (4)标准：库内干净整洁，无异味。注意先进先出。

## 十一、菜墩、砧板

- (1)用前和用后用洗涤剂、板刷将墩、板面刷至无油，用清水冲净并消毒。
- (2)用后刷洗干净并竖放在通风处。
- (3)每星期至少三次把墩子放入蒸箱内或气锅中蒸煮 20 分钟。
- (4)标准：干净、无污、无油、无霉迹。

## 十二、刀具

- (1)所有刀具应随时磨亮，去锈迹，用时消毒。
- (2)用后清洗擦干，放在干燥通风的专用地点。
- (3)标准：光亮、无锈、无油、无污物。

## 十三、鱼池

- (1)定期把鱼池内外用洗涤剂水擦干净，保证无油。
- (2)用清水冲洗干净。
- (3)标准：干净无油、无异味、无污物。

## 十四、海参桶

- (1)外部用无油的湿布擦干净。
- (2)桶内常换水。
- (3)标准：干净无杂物，注意先进先出的原则。

## 十五、下水槽

- (1)随时捞出槽内污物。
- (2)用去油剂刷后再用热水冲净。

(3)每天打开，把槽内清洗干净。

(4)标准：无臭味、异味，无油、无杂物，下水畅通。

## 2-046 面点间卫生操作标准

### 面点间卫生操作标准

#### 一、冰箱

- (1) 开门，清理出前日剩余原料，擦净冰箱内部及货架、冰箱密封皮条和通风口。
- (2) 放入冰箱内的容器必须擦干净，所装的食品应加封保鲜纸，底部不能有汤、水等杂物。
- (3) 冰箱外表用洗涤剂擦洗，无油污后用干布擦光亮。
- (4) 做好消毒工作。
- (5) 标准：外表光亮无油污，内部干净无油污、霉点，码放整齐，食品不堆放，无异味。

#### 二、烤箱

- (1) 把烤箱擦干净，严重不洁处用洗涤剂水清洗，用干布擦干。
- (2) 烤箱用完冷却后，把烤箱内清理干净。
- (3) 标准：内无杂物，外表光亮，把手光亮。

#### 三、大理石台面

- (1) 用前要用湿布把上面擦干净，消毒。
- (2) 用后把杂物清理干净，用洗涤剂清洗去除油污，用水擦洗光洁，随时保持周围及底部的光亮，无污点；把底部的东西码放整齐。
- (3) 标准：周围和底部干净、光亮。

#### 四、水池

- (1) 捡去水池内的杂物，用洗涤剂去掉油污。
- (2) 用洗涤剂擦洗台面，再擦柜子内、门、底部、柜角，保证无油污，无尘土。
- (3) 标准：无杂物及堵塞，干净。

#### 六、不锈钢台子

- (1) 每天用洗涤剂擦洗台面、底部及台子腿，擦去油污，用清水擦洗并抹干。
- (2) 标准：干净、光亮、无油污、尘土。

#### 七、案板

- (1) 工作前要用湿布将案板清理干净，去掉案板上的杂物，便于操作。
- (2) 使用原料要码放整齐，剩余物品需及时清理。
- (3) 工作完成后，用湿布沾水将案面擦洗干净。
- (4) 标准：干净，无杂物，无面迹。

#### 八、工具抽屉

(1)所有用具须用温水擦拭干净后才可放入抽屉。

(2)标准：整齐干净，无污迹、杂物。

### **九、不锈钢货架**

(1)用温水刷净饺子板。

(2)两个板对放，码放整齐。

(3)用去油剂擦净油桶表面。

(4)用温水擦净货架表面。

(5)标准：饺子板干净；油桶货架干净光亮，无杂物。

### **十、不锈钢案及抽屉**

(1)工作前将案面用清水擦干净，下层架面不可放杂物。

(2)抽屉内用清水或洗涤剂经常擦净。

(3)用湿布擦净抽屉里外，用干布擦干。

(4)标准：干净，整齐，无面粉，无杂物。

### **十一、菜墩**

(1)保持墩面干净，用前和用后用洗涤剂刷洗至无油，用清水洗净。

(2)消毒：用后竖放在通风处。

(3)标准：无油、干净、无霉迹。

### **十二、调料罐**

(1)调料罐每天清洗一次，吹干后装入调料。

(2)随时保持罐的清洁，不用时把盖子盖好，防止落入杂物。

(3)标准：调料分类、不变质，干净整洁。

### **十三、灶台煎扒炉**

(1)操作前用洗涤剂将油锅刷至无油。

(2)用后剩油倒入油古子中，油古子要求每天用洗涤剂清洗干净，无杂物。

(3)手勺、漏勺应洗干净，整齐放好。

(4)煎扒炉使用后应用温水将表面擦干。

(5)标准：干净，整洁，无杂物，码放整齐。

### **十四、笼屉货架**

(1)盛米饭的笼屉表面须保持干净，无米粒；用清水擦净。

(2)把笼屉整齐码放在货架上。

(3)标准：无米粒。

### **十五、操作案板架**

(1)工作前用清水擦净操作案板架，工作时随时保持整洁。

(2)案秤、米盆、盆内外使用前后均应擦净。

(3)标准：干净，无面粉，无污粉。

### **十六、和面机、压面机**

(1)使用前用清水擦净设备表面，刷净面桶。

(2)使用中应注意避免将粉及杂物散落到各处。

(3)使用后将设备用湿布擦净。

(4)标准：干净，无面粉、无污粉。

### **十七、货车**

- (1)使用前将车擦净，用去污剂从上到下擦去油污，再用清水擦净。
- (2)车上的容器清理干净后放回原处，同时把车用温布擦净。
- (3)标准：干净，无污物，光亮。

### **十八、灶台**

- (1)使用前要清理干净，把锅、手勺、漏勺等刷洗干净，捡去灶台上的杂物，用去油剂把灶台刷一下，用水冲净。
- (2)使用中注意保洁，使用后进行清理。
- (3)标准：无杂物，整洁，光亮。

### **十九、操作台及下面货架**

- (1)使用前后将台面及下面先用湿布擦拭，后用干布擦干，将容器放整齐。
- (2)标准：干净整齐，无杂物，无油泥。

### **二十二、库房**

- (1)库房内地面要每天擦净，墙上无油污。
- (2)随时将货架及所有桶擦净，货物摆放整齐。
- (3)标准：整齐、干净、光亮、无杂物、无私人用品。

## 第三部分 实用表格

### 3-001 点菜单

点菜单

日期		台号		人数		服务员	
凉菜							台号： 编号：
主食、小吃							台号： 编号：
汤、蒸菜							台号： 编号：
炒菜							台号： 编号：
酒水							台号： 编号：
金额总计	¥						
实收金额	仟 佰 拾 元 角 分						

注：不作报销凭证。

说明：本单共四联，第一联收银员用(白色)；第二联传菜员用(粉红色)；第三联厨房用(草绿色)；第四联服务员用(蓝色)。

### 3-002 加菜单

#### 加菜单

日 期		服 务 员	人 数	台 号
数 量	项 目			金 额

说明：加菜单为白色、粉红色、草绿色、蓝色一套四联单。白色联交收银员；粉红色联交传菜员；草绿色联交厨房；蓝色联留服务员交财务。





### 3-005 订餐单

#### 订餐单

年 月 日

宾客姓名	用餐时间	人数	台号
用餐标准：			
有何特殊要求：			
处理情况	承办人：		

### 3-006 餐饮工作通知单

#### 餐饮工作通知单

分送单位：1. 总经理、副总经理  
 2. 酒吧、厨房、柜台经理  
 3. 财务组

制表单位：餐饮部 \_\_\_\_\_  
 年 月 日

顾客： _____	人数： _____	
地址： _____	电话： _____	
项目： _____	场所： _____	
日期： _____	时间： _____	
工作人员  价格  租金  服务费      税  %            %	领班	供应时间： _____
酒 吧		
饮 料  供应时间  其 他		
安排者检查	备注	布置

### 3-007 餐饮部订席记录表

餐饮部订席记录表

年 月 日

订席日期	时间	顾客姓名	地址电话	人数	性质	场地	价格	接洽人	备注

(此表为餐饮部订席专用，每日一张，合订成本，随时查阅记录)

### 3-008 退菜换菜单

#### 退菜换菜单

桌号：

服务员：

年 月 日

时间	菜名	退菜换菜原因	前厅、厨房审核
备注：			

说明：本单分两联，第一联白色，送收银台；第二联黄色，送厨房。

### 3-009 需用餐具物品清单

需用餐具物品清单

桌号		人数		服务员		餐具物品 到位时间	
瓷器：							
玻璃器皿类：							
不锈钢、金银器皿类：							
布件类：							
桌椅类：							
其他类：							

### 3-010 宾客意见表

#### 宾客意见表

尊敬的贵宾，感谢您光临\_\_\_\_\_餐厅。为了不断地提高我们的菜品质量，更好地做好服务工作，请让我们占用您一分钟的时间，希望您留下宝贵的意见，谢谢！

项目	内容	很好	一般	较差
菜品	口味			
	数量			
	上菜速度			
服务	规范			
	微笑			
	用餐环境			
其他				

宾客姓名：

日期：

### 3-011 餐厅内部餐具借用单

#### 餐厅内部餐具借用单

借用部门：

品名	数量	借用日期	归还日期	备注

借用人：

归还人：

### 3-012 楼面工作周报表

楼面工作周报表

经营状况 (上座率)		区域	大厅	一楼包间	二楼包间
		时间			
		午			
晚					
服务项目	质量				
	服务				
	份量				
	速度				
	新菜				
	其他				
顾客意见					
重大事件					
本周工作总结					
下周计划					
备注					

时间： 年 月 日

### 3-013 团体餐临时通知单

#### 团体餐临时通知单

团体名称		外宾人数		内宾人数	
餐 位		标 准		付款方式	
备 注：					

接受人：

### 3-014 楼面服务质量检查表

楼面服务质量检查表

检查人:

年 月 日

检查项目	检查内容	等级			
		优	良	中	差
一、用餐环境	1. 地面是否清洁, 无积灰				
	2. 墙面有无污痕或破损处				
	3. 门、窗是否干净, 无灰尘				
	4. 餐桌、座椅是否摆放整齐, 无油污、无水渍、无破损				
	5. 工作台中的餐具、物品是否准备整齐, 是否留足备用品				
	6. 盆景花卉是否有枯叶出现, 叶面是否无灰尘				
	7. 装饰物、相框是否破损、积尘				
	8. 灯光照明是否正常, 灯泡有无破损, 是否需要更换或修理				
	9. 餐厅通道有无障碍物				
	10. 菜单是否有缺页、破损的情况				
	11. 背景音乐是否符合用餐气氛, 音量是否适宜				
	12. 整个餐厅是否干净、有序				
二、仪容仪表	1. 服务人员是否按餐厅规定穿着工作服				
	2. 工作服是否干净、无皱折、无破损				
	3. 服务人员是否将工作牌端正地佩戴于左胸前				
	4. 女服务员是否化淡妆				
	5. 女服务员是否将头发束于脑后				
	6. 男服务员是否将头发留在耳后				
	7. 男服务员是否剃干净胡须				
	8. 指甲是否修剪过, 不露出指头之外				
	9. 男服务员是否穿着深色鞋袜				
	10. 女服务员是否穿着肉色长袜, 线袜有无滑丝或破损				
三、服务规程	1. 迎送客人是否使用礼貌用语				
	2. 对客人是否以礼相待				
	3. 在客人入座时, 是否为客人端茶送巾				
	4. 客人点菜时, 是否向客人作菜品介绍及餐厅特色菜、风味菜的推荐				
	5. 客人点菜完毕, 是否复述菜名, 并询问客人有何特殊的要求				
	6. 斟酒是否符合操作程序				
	7. 能否熟练地使用托盘为客人送食品				
	8. 为客人上菜时, 是否向客人介绍菜名				
	9. 能否迅速、准确地为客人切分整鱼、整鸡、整鸭等菜				
	10. 是否及时、准确地更换烟灰缸				
	11. 撤换餐具时, 客人是否满意				
	12. 结账是否准确无误				

### 3-015 宴会洽谈表

宴会洽谈表

客 户:	客户代表:
联系电话:	联系电话:
联系地址:	联系地址:
宴会类别:	宴会时间:
宴会人数: 桌, 人。	宴会场地:
宴会标准: 菜品_____ 价格_____元; 饮料_____ 价格_____元; 酒水_____ 价格_____元; 其他_____ 价格_____元; 共计: _____ 元。	备注:     餐厅经办人: _____

### 3-016 一般性小型宴会预订单

一般性小型宴会预订单

宴会日期		时间	
联系人姓名		电话	
地址			
人数或桌数		每人(台)标准	
有何忌食			
宴会厅要求			
付款方式		预定金	
处理情况			
预订日期:	承办人:		

### 3-017 大型、中型宴会预订单

大型、中型宴会预订单

预订日期				预订人姓名			
地址				电话			
单位				地址			
宴会名称				宴会类别			
人数				保证人桌数			
宴会费用标准				食品人均费用			
				酒水人均费用			
具体要求	宴会菜单			酒水			
	宴会布置	台型 主桌型 场地 设备					
确认签字			结账方式				预收定金
处理				承办人			

### 3-018 宴会合约书

#### 宴会合约书

宴会日期： 年 月 日

宾客姓名： _____	联系电话及地址： _____
付款人姓名： _____	联系电话及地址： _____
租用餐厅： _____	
服务费用： _____	
订餐桌数： _____	保证人数： _____
餐价合计： _____	定金： _____
付款方式： _____	
菜单内容： _____	
_____	
_____	
宴会摆设及相关事项： _____	
_____	
_____	
餐厅： _____	
宾客签名： _____	年 月 日

### 3-019 宴会订单一(工作人员用)

#### 宴会订单一(工作人员用)

年 月 日 星期 (午)(晚) 编号:

楼层	厅房	主办单位或主办人	人数和桌数	开宴时间	宴会管理
制表人			审定		
分送部门					

### 3-020 宴会订单二(工作人员用)

宴会订单二(工作人员用)

客人名称	公司名	电话
地址		
宴会性质		日期与时间
地点		
人数		保证人数
结账方式		
每位价目(食物)		菜单
每席价目(食物)		
每位价目(饮品)		
每席价目(饮品)		
酒水		
摆设和服务要求		
设备要求		
其他安排及收费		
指示牌		
联络人		电话
备注		

### 3-021 宴会预订周汇总表

宴会预订周汇总表

日期 星期	时间	地点	主办 单位	重要 客人	人数	标准	酒水	工作 餐	特殊 要求	变更 情况	联系 人
月 日 星期一											
月 日 星期二											
月 日 星期三											
月 日 星期四											
月 日 星期五											
月 日 星期六											
月 日 星期日											
备注											

### 3-022 宴会订单记录表

宴会订单记录表

编号：

预订人名称		电话		菜单
主办单位		主办人		
宴会人数		重要客人		
宴会日期		时间		
每人标准		场租		
形式		休息室		
地点		司陪		
酒水要求		乐队		
烈性酒		音响		
葡萄酒		话筒		
软饮料		鲜花		
台形		特殊要求		
付款方式		接洽人签字		
接洽日期		经手人		

### 3-023 宴会变更通知单

#### 宴会变更通知单

发文日期：     年     月     日				
宴会名称：				
日期：	场地：			
联络人：	电话：			
变更项目	原案	修订为		
日期				
时间				
人数/桌数				
场地				
餐价				
<input type="checkbox"/> 其他变更项目		<input type="checkbox"/> 增加项目		
宴会销售组：				
<input type="checkbox"/> 总经理	<input type="checkbox"/> 餐饮部	<input type="checkbox"/> 宴会部	<input type="checkbox"/> 财务部	<input type="checkbox"/> 工程部
<input type="checkbox"/> 西 厨	<input type="checkbox"/> 信用部	<input type="checkbox"/> 饮务部	<input type="checkbox"/> 餐务部	<input type="checkbox"/> 保安部
<input type="checkbox"/> 采购部	<input type="checkbox"/> 中 厨	<input type="checkbox"/> 花 房	<input type="checkbox"/> 美工冰雕	<input type="checkbox"/> 前厅部

### 3-024 宴会宾客意见调查表

#### 宴会宾客意见调查表

亲爱的客户：

感谢您使用××酒楼国际宴会厅。请允许我们占用您一分钟时间，让我们了解您对本酒楼宴会厅的满意程度，您的宝贵意见有助于我们为您提供更好的服务。

顾客姓名：

公司名称：

联络电话：

联络地址：

宴会日期：

宴会类型：

请在□打√：

	十分满意	满意	不满意
订席接待	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务品质	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服务态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食物品质	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
场地设施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
整体满意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他建议：

您是否会再度光临，或将本宴会厅推荐给您的亲友？

十分乐意

可以考虑

不会

感谢您的批评与指教，××酒楼竭诚欢迎您再度光临。

宴会部经理

### 3-025 宴会部餐饮收费标准

#### 宴会部餐饮收费标准

中式酒席	<p>一般酒席：××+10%桌起</p> <p>结婚酒席：××+10%桌起（龙凤厅：××+10%起）</p> <p>中式套餐：××+10%人起</p> <p>中式自助餐：中午××+10%人起（最少 50 位）</p> <p style="padding-left: 40px;">晚上××+10%人起（最少 50 位）</p>
西式酒席	<p>西式早餐：××+10%人起（最低消费××元）</p> <p>西式套餐：××+10%人起</p> <p>会间茶点：××+10%人起</p> <p>西式自助餐：中午××+10%人起（最少 50 位）</p> <p style="padding-left: 40px;">晚上××+10%人起（最少 50 位）</p> <p>茶点自助餐：××+10%人起（最少 50 位）</p>
鸡尾酒席	<p>餐费：××+10%人起（最少 50 位）</p> <p>鸡尾酒：××+10%（不含酒精，约 60 杯）</p> <p style="padding-left: 40px;">××+10%（含酒精，约 60 杯）</p>

以上价格若有变动，恕不另行通知。

### 3-026 宴会部场地使用表

宴会部场地使用表

厅别	宴会				会议			面积			室内挑高(米)
	中式宴会(桌数)	自助餐(桌数/人数)	鸡尾酒会(人数)	舞会(桌数)	U字型(人数)	教室型(人数)	剧院型(人数)	长度(米)	宽度(米)	总面积(平方米)	
A厅											
B厅											
C厅											
D厅											

注：此容量表为最大容量，舞台不包括在内。

### 3-027 宴会厅租金价目一览表

宴会厅租金价目一览表

厅别 \ 时间	08:30	13:00	18:10	08:30	08:30	面积 (平方米)
	~ 12:00	~ 16:30	~ 21:30	~ 16:30	~ 22:00	
A厅						
B厅						
C厅						
D厅						

以上所有场租需另加 10%服务费。

### 3-028 饮料价目一览表

饮料价目一览表

项目 \ 桌数	10 桌以下	10 桌以上	备注

以上价格需另加 10%服务费，适用日期至      年    月    日止。

### 3-029 宴会部电器、器材租借价目一览表

宴会部电器、器材租借价目一览表

项目	桌数		备注
	10 桌以下	10 桌以上	

以上价格需另加 10%服务费, 适用日期至 年 月 日止。

### 3-030 宴会服务工作安排表

宴会服务工作安排表

年 月 日

项目	台号	值台服务员	传菜员	宴会负责人
午餐				
晚餐				
备注				

### 3-031 宴会服务人员清洁卫生安排表

宴会服务人员清洁卫生安排表

年 月 日

姓名	项目	要求	结果
	地毯	无渣、无灰尘、干净	
	窗台、窗户	擦洗干净，无灰尘，洁净明亮	
	花台	保持清洁，摆放整齐	
	托盘	干净，摆放整齐，点清数量	
	吧台	干净、整洁	
	门、卫生间	保持整洁，无烟头	

### 3-032 宴会通知单

#### 宴会通知单

年 月 日

日期	时间	桌数	人数	餐厅	标准	付款方法
主办单位:						
宴请对象:						
联系人:						
菜单				备注		

### 3-033 宴会厅每周业务跟踪表

宴会厅每周业务跟踪表

日期	厅别	宴会类型	联络人	电话	消费金额(元)	宴会负责人	追踪内容	改进方案	调查人



### 3-035 菜品反馈意见表

菜品反馈意见表

菜品口味		菜品分量	
菜品价格		服务	
最满意菜品			
满意的原因			
最不满意菜品		不满意的原因	

### 3-036 厨房值班交接班日志

厨房值班交接班日志

交班内容	接班、值班记录
交班人_____	接、值班人_____
时间_____	时间_____
厨师长_____ 时间_____	

### 3-037 厨房日常工作检查安排表

厨房日常工作检查安排表

检查名称	卫生检查	纪律检查	设备、安全 检查	生产检查	每日例查
检查人员	总厨及部门厨师长或主管				
检查内容	食品卫生、日常卫生、计划卫生	考勤、考核店规、店纪、厨房纪律	设备使用、维护；安全工作	储藏、职责出品制度；质量及速度	餐前、收后，工作过程；个人及其他卫生
检查周期	总厨每日一次，部门每周二次	每月二次	每月一次	每周一次	每日二次

### 3-038 厨房会议安排表

厨房会议安排表

会议名称	参会人员	会议内容	会议周期
卫生工作会	厨房全体员工	食品卫生、日常卫生、计划卫生	每周 1 次
生产工作会	总厨、部门厨师长及厨师	储藏、职责、出品质量、菜品创新	每周 1 次
厨政纪律	厨房全体员工	考勤、考核情况、厨房纪律	每周 2 次
设备	总厨、部门厨师长及厨师保管	设备使用、维护	每周 1 次
每日例会	总厨及部门厨师长	总结、评价过去一日的厨房工作情况，安排当日的工作	每周 1 次
安全会	厨房全体员工	厨房安全工作	每周 1 次
协调会	厨师长、前厅、营销行政	相互交流、沟通	每周 1 次
备注			

### 3-039 厨师业务考核通知单

厨师业务考核通知单

工种/岗位	业务考核内容及范围	考核方式	考核时间	备注
粗加工				
切配				
炉灶				
冷菜				
面点				
其他				

### 3-040 厨师综合业务考核评分表

厨师综合业务考核评分表

厨师号	菜点名称	加工预制	色泽	味道	质感	造型	卫生	操作时间	用料	姿势	合计得分	备注

考评人：

时间：



### 3-042 切配厨师业务操作考核评分表

切配厨师业务操作考核评分表

厨师号	业务考核内容	评分细则							总分
		成形率	成形速度	成形质量	配菜速度	配菜准确度	卫生状况	其他	

### 3-043 炉灶厨师业务操作考核评分表

炉灶厨师业务操作考核评分表

厨师号	业务考核内容	评分细则							总分
		成菜速度	成菜质量				卫生状况	其他	
			色泽	口味	质地	造型			

### 3-044 冷菜厨师业务操作考核评分表

冷菜厨师业务操作考核评分表

厨师号	业务考核内容	评分细则								总分
		成菜速度	成菜质量					卫生状况	其他	
			色泽	口味	质地	造型	刀工			

### 3-045 面点厨师业务操作考核评分表

面点厨师业务操作考核评分表

厨师号	业务考核内容	评分细则								总分
		成品速度	成品质量					卫生状况	其他	
			色泽	口味	质地	造型	其他			





### 3-048 菜品规范管理表

菜品规范管理表

制作单位：

制作人：

菜品名称		烹调方法		盛装器皿		风味	
原料	项目	名称	重量	质量标准			
	主料						
	配调料						
制作程序 和要求	粗加工						
	切配						
	打荷						
	烹调						
	技术关键						
菜品特点					彩色照片		
备注							



### 3-050 冷菜配份规格表

冷菜配份规格表

菜名	用料		盛器	装盘要求	备注
	名称	数量			

### 3-051 猪的加工成型标准表

猪的加工成型标准表

成品名称	用料及部位	加工成型规格	适用范围
肉丝	里脊、弹子肉、盖板肉、肥膘	长 8 厘米、粗 0.3 厘米×0.3 厘米	炒、熘、烩、煮
	里脊、弹子肉、盖板肉	长 10 厘米、粗 0.4 厘米×0.4 厘米	炸、收
肉片	里脊、弹子肉、盖板肉、腰柳	长 6 厘米、宽 4.5 厘米、厚 0.3 厘米	炸、熘、烩、煮
	五花肉、宝肋肉	长 8 厘米、宽 4 厘米、厚 0.4 厘米	蒸
肚片	猪肚	长 6 厘米、宽 3 厘米、厚 0.4 厘米	卤、拌
		.....	
舌片	猪舌	长 6 厘米、宽 4 厘米、厚 0.2 厘米	卤、拌
		.....	
.....	.....	.....	

### 3-052 鸡的加工成型标准表

鸡的加工成型标准表

成品名称	用料及部位	加工成型规格	适用范围
鸡丝	鸡脯肉	长 8 厘米、粗 0.4 厘米×0.4 厘米	炒、熘、烩、煮
	鸡脯肉、腿肉	长 6 厘米、粗 0.4 厘米×0.4 厘米	鸡丝卷
鸡片	鸡脯肉	长 6 厘米、宽 4.5 厘米、厚 0.3 厘米	炒、熘、烩、煮、锅贴
	鸡脯肉、腿肉	长 6 厘米、宽 4 厘米、厚 0.4 厘米	拌
.....	.....	.....	.....

### 3-053 鱼的加工成型标准表

鱼的加工成型标准表

成品名称	用料及部位	加工成型规格	适用范围
鱼丝	草鱼、鳊鱼、乌鱼净肉	6 厘米、粗 0.4 厘米×0.4 厘米	熘、烩、煮
	.....	.....	.....
鱼片	草鱼、鳊鱼、乌鱼净肉	长 6 厘米、宽 4.5 厘米、厚 0.4 厘米	炒、熘、烩、煮、锅贴
	.....	.....	.....
鱼条	草鱼、鳊鱼、乌鱼、鲑鱼净肉	长 6 厘米、粗 1.2 厘米×1.2 厘米	蒸、炸收
.....	.....	.....	.....

### 3-054 糊调制规格标准表

糊调制规格标准表

用量 品名 \ 用料	鸡蛋	鸡蛋清	干细淀粉	精炼菜油	
全蛋糊	1 个		50 克		
蛋清糊		1 个	40 克		
.....					

### 3-055 浆调制规格标准表

浆调制规格标准表

品名 \ 用料 用量	鸡蛋	鸡蛋清	干细淀粉	精炼菜油	
全蛋浆	1 个		40 克		
蛋清浆		1 个	30 克		
.....					

### 3-056 切配料头规格表

切配料头规格表

料头名称	用料	切制规格要求	配制菜肴
姜片	老姜	长 1 厘米、宽 1 厘米、厚 0.1 厘米	宫保鸡丁等
蒜片	大蒜	长 1 厘米、宽 1 厘米、厚 0.1 厘米	火爆腰花等
鱼眼葱	细葱	长 0.5 厘米的粒	鱼香肉丝等
.....			

### 3-057 菜肴配份标准表

菜肴配份标准表

数量单位：克

菜肴名称	分量	主料		辅料		料头		盛器规格	备注
		名称	数量	名称	数量	名称	数量		
鱼香肉丝	1 例	猪肉 丝	120	莴笋丝	10	姜蒜米	8	7 寸条盘	
				木耳丝	15	鱼眼葱	10		
麻婆豆腐	1 例	豆腐	150	牛肉末	10	蒜苗	15	7 寸条盘	
.....									

### 3-058 点心成品配份标准表

点心成品配份标准表

数量单位：克

菜肴名称	分量	主料		辅料		盛器规格	备注
		名称	数量	名称	数量		
小笼包子	1 个	发酵面团	30	肉馅	15	2 寸圆碟	
清汤面条	1 例	面条	30	菜心	10	2 寸汤碗	
玻璃烧麦	1 个	烧麦皮	1 张	肉馅	20	2 寸圆碟	
.....							

### 3-059 面团配份标准表

面团配份标准表

数量单位：克

菜肴名称	数量	主料		辅料		备注
		名称	数量	名称	数量	
发酵面团	500					
油酥面团	500					
.....						

### 3-060 馅料配份标准表

馅料配份标准表

数量单位：克

菜肴名称	数量	主料		辅料		料头		适用范围
		名称	数量	名称	数量	名称	数量	
豆沙馅	500							
猪肉馅	500							
.....								

### 3-061 臊子配份标准表

臊子配份标准表

数量单位：克

菜肴名称	数量	主料		辅料		料头		适用范围
		名称	数量	名称	数量	名称	数量	
红烧牛肉	500							
猪肉脆臊	500							
.....								

### 3-062 鱼香味汁（500克）配份标准表

鱼香味汁（500克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
泡红辣椒末		
郫县豆瓣		
姜米		
蒜米		
鱼眼葱		
味精		
鲜汤		
湿淀粉		

### 3-063 糖醋味汁（500克）配份标准表

糖醋味汁（500克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
姜米		
蒜米		
鱼眼葱		
鲜汤		
湿淀粉		

### 3-064 茄味汁（500克）配份标准表

茄汁味（500克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
醋		
白糖		
番茄酱		
鲜汤		
湿淀粉		

### 3-065 鱼香味汁（200克）配份标准表

鱼香味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
泡红辣椒末		
姜米		
蒜米		
鱼眼葱		
味精		
芝麻油		

### 3-066 糖醋味汁（200克）配份标准表

糖醋味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
芝麻油		

### 3-067 红油味汁（200克）配份标准表

红油味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
芝麻油		

### 3-068 蒜泥味汁（200克）配份标准表

蒜泥味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
白糖		
辣椒油		
芝麻油		
蒜泥		

### 3-069 姜汁味汁（200克）配份标准表

姜汁味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
芝麻油		
姜米		
味精		
冷鲜汤		

### 3-070 椒麻味汁（200克）配份标准表

椒麻味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
芝麻油		
椒麻糊		
味精		
冷鲜汤		

### 3-071 怪味汁（200克）配份标准表

怪味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
醋		
白糖		
味精		
芝麻酱		
花椒粉		
辣椒油		
熟白芝麻		

### 3-072 芥末味汁（200克）配份标准表

芥末味汁（200克）配份标准表

调味品名	数量	备注
精盐		
酱油		
芝麻油		
椒麻糊		
味精		

### 3-073 点心制作规格表

点心制作规格表

点心名称	主料		配料		制作要求	盛器	备注
	名称	数量	名称	数量			

### 3-074 水果拼盘制作规格表

水果拼盘制作规格表

品名	水果品种	用量	盛器规格	装盘要求	备注

### 3-075 食品原料规格表

食品原料规格表

日期:

编号	名称	单位	规格标准	质量要求	产地及厂家	保质期	备注

### 3-076 食品原料加工试验单

食品原料加工试验单

供应单位名称：

加工日期：

编号：

原料名称	毛重	毛料单价	毛料总价	净料				成本系数
				品名	数量	单价	金额	

### 3-077 厨房菜品退菜管理表

厨房菜品退菜管理表

姓名	日期	上午	下午	退菜原因	处理结果	备注

### 3-078 退菜登记、分析表

退菜登记、分析表

酒楼		年 月			
日期	桌号	退菜菜名	退菜原因及说明	责任人签认	处罚结果
厨师长签字		餐饮经理签字		总经理签字	

说明：为减少餐厅退菜现象，提高出品质量，应做好菜品的退菜登记和分析。由厨师长、餐饮经理共同确认导致退菜的责任人，并请责任人在“责任人签认”栏签字。

### 3-079 厨房领料单

厨房领料单

领料部门：

年 月 日

编号：

食品原料及 商品名称	计量 单位	需用量	实发量			领货人
			数量	单价	金额	

核准人：

领料人：

发料人：

### 3-080 餐前工作检查表

餐前工作检查表

部门	菜品准备数量	菜品准备质量	原料、菜品卫生	岗位卫生	个人卫生	完成时间	负责人签字	备注
凉菜区								
炉子区								

说明：餐前准备工作做得是否完善，关系到高峰期的出品品质和出品速度。因此厨师长应认真督促员工做好餐前准备工作，并检查落实。

### 3-081 菜品档案表

菜品档案表

品名		菜系	类别	味型	烹制方法	图片
主料						
辅料						
调料						
制作过程						
操作要领						
成菜特点						
由来						
成本核算						
毛利率%		建议售价		制作人	经理审批	



### 3-083 厨房收尾工作检查明细表

厨房收尾工作检查明细表

岗位	检查内容	处理良好	处理不当	备注
粗加工	原料入库			
	垃圾处理			
	水鲜活养			
	工具到位			
	场地清洁(包括下水道)			
	水、电关闭			
切配	门、窗关闭			
	涨发原料换水			
	原料入库			
	餐具、用具归位			
	菜墩、抹布处理			
	场地清洁			
炉灶	水、电关闭			
	汁、糊入库			
	调料收藏			
	用具归位			
	油锅、汤汁处理			
	菜墩、抹布处理			
	炉灶、笼锅、油锅、烤箱清洁			
	场地清洁			
面点	水、电、气阀关闭			
	原料收藏			
	用具归位			
	炉灶、笼锅、油锅、烤箱清洁			
	菜墩、抹布处理			
	水、气、油、阀门关闭			
	场地清洁			
冷菜	门、窗关闭			
	原料入库			
	调味入库			
	用具归位			
	菜墩、抹布处理			
	场地清洁			
	水、电关闭			

检查人：

日期： 年 月 日

### 3-084 厨房值班日志

#### 厨房值班日志

值 班 记 录	
值班人： 年 月 日	厨师长： 年 月 日

说明：厨房工作关系到出品质量，也容易出现安全隐患。因此，厨师长应安排好值班，并认真填写好厨房值班日志。如发现问题，在班前例会时应加以强调，并进行纠正。

### 3-085 厨房卫生检查表

厨房卫生检查表

序号	检查项目内容	检查人	抽查人	检查范围	责任人	如何处理
1	作业中操作台面是否干净、整洁，原料放置是否有序					
2	作业中墩、刀、抹布是否清洁卫生					
3	凉菜、粥档及厨房内门窗、墙面是否干净，无油污、水渍					
4	作业中的地面是否干净整洁、无垃圾、无杂物					
5	作业中的下脚料是否存放完好，废料是否随手放进垃圾桶					
6	菜肴出品是否有专用抹布、筷子					
7	各种盛放菜肴的器皿是否完好干净、无油渍、无水渍					
8	工作中员工入厕后是否洗手					
9	冰箱存放的原料是否合理，生熟是否分开，无腐烂变质					
10	菜肴出品是否认真检查，确保菜肴中无异物，无量缺现象					
11	盘饰用品是否干净卫生，摆放是否合理，有美化效果					
12	盛装菜肴的盘边是否干净卫生，无水迹、油污，无手印					
13	备用餐具是否干净，无污迹、水迹，无杂物					
14	每菜出品后，站厨师傅是否清理灶面卫生					
15	收台后操作台是否干净整洁，无污迹，无杂物，工具摆放是否有序					
16	收档后墙面、地面是否干净，无杂物、无污迹					
17	油烟机排风罩、玻璃、冰箱冰柜是否干净、卫生，无污迹，无油渍					
18	收档后的各种用具是否洗刷干净，摆放是否合理有序					

### 3-086 原料加工区域卫生检查表

原料加工区域卫生检查表

检 查 项 目	是	否	备 注
地面是否平整、光滑，有无积水			
下水道上的铁盖板是否都俱全			
水池是否畅通，水龙头是否漏水或损坏			
垃圾箱是否有盖，是否每天有专人倾倒和洗刷			
工作台、货架是否摆放平稳			
砧板是否每天清洁并摆放好			
各种加工设备是否已清洁、保养			
电灯光照是否全面，亮度如何，灯的高度如何			
员工的各种刀具是否安全存放			

### 3-087 烹调操作区域卫生检查表

烹调操作区域卫生检查表

检 查 项 目	是	否	备 注
厨房地面是否平整、清洁、干燥			
各种煤气炉灶的阀门、开关是否漏气			
电器设备是否有专用插座，电线容量是否够用			
设备是否接通地线；开关、插座有无漏电现象			
电器开关、插座是否安装在使用较方便处			
员工是否学会操作各种机械设备			
员工是否遵守安全操作程序			
员工是否按照规定的着装上班			
厨房过道上有无障碍物			
各种厨房用具是否安全摆放到位			
厨房内使用的清洁剂是否有专柜存放			
员工是否知晓清洁剂的使用方法			
烹调操作间的电灯有无安全罩，光照度够不够			
厨房门窗是否开启自如、有无松动或掉落可能			
厨房到餐厅过道门是否完好，进出是否分开走			
厨房内各种消防器材是否齐备，是否够用			
消防器材有无专人保管、是否定期进行检查			
每位员工对消防器材是否熟悉、会用			
厨房火灾报警器是否安装？是否能用			
厨房煤气阀、煤气罐附近是否有醒目防火标记			
厨房阀门、开关、插头等是否有专人负责检查			
有无医疗箱，常见刀伤、跌伤等药品是否齐备			
厨房的各种钥匙是否有专人保管			

### 3-088 酒楼饭馆签账单

#### 酒楼饭馆签账单

单号:

编号:

签 账 单	
金额 (Total)	人民币 (RMB) 万 仟 佰 拾 元整
公司 (Company)	
地址 (Address)	
签名 (Name)	
日期 (Date)	年 月 日
备注 (Remarks)	

### 3-089 顾客签账单

顾客签账单

姓名/公司名称	
联系电话	
统一编号	
住 址	
消费金额	
消费日期	
是否已取发票	
签账人签名	
备注	

### 3-090 酒楼饭馆日报表

酒楼饭馆日报表

年 月 日

编号：

三联单 号码	餐 点	饮 料	服 务 费	小 费	税 金	折 扣		招 待	合 计	现 金	信 用 卡	应 收 账 款	备 注
						餐 点	饮 料						

制表：

### 3-091 每日食物成本计算表

每日食物成本计算表

日期	库房存货	本日采购	已制作食物	销售额	成本(%)

### 3-092 饮料库存表

饮料库存表

月初库存额
月初酒楼饭馆、酒吧存货额 本月采购额 月末库存额 月末酒楼饭馆、酒吧存货额 本月饮料消耗总额
转调入食品原料 转食品饮料成本 招待饮品 员工用餐 赠客饮料 其他杂项扣除 本月饮料成本净额
饮料营业收入
标准成本率
实际成本率

### 3-093 菜单成本控制表

菜单成本控制表

编号	菜肴名称	适令季节	净料成本	期望毛利率	售价	实际毛利率	备注

### 3-094 厨房菜点定额成本表

厨房菜点定额成本表

规格标准 分类产品		净料重量 (克)	净料单价 (元)	净料成本 (元)	毛量参考 单价	平均 单价	成本额
主料名称							
配料名称							
附加品名称							
总成本额							
备注	附录						
	注						
	填表日期						

### 3-095 服务员绩效统计表

服务员绩效统计表

序号	姓名	区域	销售收入					
			总收入	凉菜	热菜	点心	酒水	其他
合计								

说明：由收银员负责统计，由财务部经理或主管监督检查此项工作的落实情况。统计表每天一份签字上交，每月汇总进行分类统计。

### 3-096 厨师绩效统计表

厨师绩效统计表

序号	姓名	区域	销售收入					
			总收入	份数	第 1 位 菜品	第 2 位 菜品	第 3 位 菜品	第 4 位 菜品
合计								

说明：由收银员负责统计，由财务部经理或主管监督检查此项工作的落实情况。统计表每天一份签字上交，每月汇总进行分类统计。

### 3-097 烟、酒、饮料日销售统计表

烟、酒、饮料日销售统计表

类别	品名	进货量	销售量	存货量	销售收入
烟					
酒					
饮料					

说明：由餐厅吧台负责此项工作，餐厅经理监督检查，每天结算，每月汇总。并由吧台领班进行销售情况的分析。

### 3-098 餐具、酒具、清洁用品费用统计表

餐具、酒具、清洁用品费用统计表

序号	用具名称	上月盘存数	本月实际数	破损量	破损比率	单价	总价
合计							

说明：（1）餐具由洗碗组负责统计；茶、酒、银器具由服务组负责统计；由餐厅经理负责监督检查。清洁用品由后勤库房物料库管员统计，由后勤主管负责监督。

（2）餐、酒用具每月月底盘点一次，小型餐具每月破损率为 5%，大型餐具每月破损率为 5%。超出此比例给予罚款，低于该比例给予奖励。

### 3-099 营业状态记录表

营业状态记录表

项目	本日	本周	本月
交易次数			
平均交易额			
销售净额			
零用金使用			
现金盈亏			
部分退货			
整单退货			
用餐成本			
促销成本			
应存款			
备注			

### 3-100 营业收支日报表

营业收支日报表

编制单位：

年 月 日

单位： 元

序号	项目	昨日结存 金额	本日收入 金额	本日支出 金额	本日结存 金额	
1	库存现金					
2	银行存款(账户)					
3	活期存折(账总)					
4	活期存折(账总)					
5	合计					
收付说明						
序号	本日收入明细	金额	结至本日累计 收入金额	资金流		
				存行		存卡(折)
				本日存 行	结至本日 累计	
1	营业收入					
2	房租收入					
3	提现					
4	尾数收入					
小计						
序号	本日收入明细	金额	结至本日累计 支出金额	明细情况说明		
1	工 资					
2	办公费					
3	邮电费					
4	物料费					
5	差旅费					
6	卫生费					
7	水电费					
8	租赁费					
9	交际应酬费					
10	燃料费					
11	修理费					
12	促销费					
13	贵宾券					
14	原材料					
15	其 他					
小计						

单位经理：

复核：

制表人：

### 3-101 现金记录袋样式

#### 现金记录袋样式

正面：  
星期\_\_\_\_\_，值班经理\_\_\_\_\_，营业收入\_\_\_\_\_

时间	1 线	2 线	3 线	合计	经理
合计					
姓名					存款：
时间					零用金：
金额					盈亏：
盈亏					经理：

背面：  
保险柜记录

经理	时间	找零金	零用金	其他

存款记录

时间	准备人	存款人	金额

### 3-102 食品原料采购规格书

食品原料采购规格书

原料名称	原料用途	感官描述	技术指标	检验程序	彩色照片
备注	有关对原料的特殊要求等				

### 3-103 供应商评估表

供应商评估表

文件编号:

名称			
地址		联系方式	
评审内容	证件	评审人/日期:	
	商誉	评审人/日期:	
	性价比	评审人/日期:	
	服务	评审人/日期:	
	品种适应性	评审人/日期:	
	其他	评审人/日期:	
确认	各部门负责人/日期:		
评审结论	采购部负责人/日期:		
	质监部负责人/日期:		
	总经理/日期		
备注			

### 3-104 合格供应商名录

合格供应商名录

序号	供应商名称	产品类型	联系方式	登记人/日期	审批人/日期

### 3-105 供应商考核表

供应商考核表

部门：

年度/月份：

序号	供应商名称	产品类型	交易批次	合格批次	质量 40分	价格 30分	交货 及时 20分	服务 态度 10分	总分	备注

### 3-106 供应商异常情况登记表

供应商异常情况登记表

序号	发生日期	供应商名称	产品类型	异常情况	处理措施	登记人/ 日期	审批人/ 日期



### 3-108 市场订货单

#### 市场订货单

年 月 日

原料名称		现存量	应备量	已订量	需购量	市场报价（元 / 千克）		
						甲	乙	丙
肉类								
禽类								
鱼类海鲜								
果蔬类								
干制品								

食品原料管理员：

厨师长：

采购主管：

### 3-109 采购定量卡

采购定量卡

年 月 日

原料名称	最高储备量	现存量	需购量

### 3-110 收货单

收货单

<u>收 货 单</u>			
	年	月	日
经手人:			
管理员:			
单价及小计审核:			
同意付款:			

### 3-111 鲜货类食品原料双联标签

鲜货类食品原料双联标签

进货日期:		进货日期:	
供货单位:		供货单位:	
品名:		品名:	
重量:	单价:	重量:	单价:
合计金额:		合计金额:	
发货日期:		发货日期:	
编号:		编号:	

### 3-112 食品原料验收单

食品原料验收单

日期	食品名称	数量	食品数量	入冰库(冰箱)质量	出冰库(冰箱)质量	食品质量差情况处理	厨师长签名

### 3-113 验收报告表

验收报告表

来源:		订货日期:					
编号:		收货日期:					
物品名称	数量		规格厂牌	单位	价格金额	备注 (有关质量)	验收员签字
	订货	实收					

### 3-114 食品原料验收进货日报表

食品原料验收进货日报表

品名	单位	数量	单价	金额	进货方式		
					直接	仓库	杂项
合计							

填表人：

填表时间：

### 3-115 进货日报表

#### 进货日报表

年 月 日

编号：

品名	单位	数量	单价	金额	直接进料	仓库进料	杂项进料	备注
合计								

单位主管：

会计：

制表人：

### 3-116 退货通知单

#### 退货通知单

编号： 发自：	编号： 交至（供货单位）：
发票号：	开具发票日期：
退货理由：	总计金额：
送货人（签字）：	受理人（签字）：

### 3-117 原料领用单

#### 原料领用单

领用部门：

年 月 日

编号：

品名	规格	单位	数量		金额	
			请领数	实领数	单价	小计
合计						
备注						
领料人：		厨师长：		仓库保管员：		









### 3-122 酒吧部销售日报表

酒吧部销售日报表

单位：

月 日 星期

代号	酒名	数 量						销售金额		成本金额	
		上日 结存	本日 结存	合 计	本日用品 售出消耗	用量 小计	本日 结存	单 价	合 计	单 价	合 计
鸡尾 酒售 出量	鸡尾 酒名	杯数	单价	合 计	鸡尾酒名	杯数	单价	合 计			
销售 成本	金额										
	百分比										
销售 收入	金额										
	百分比										
经理：				填报人：							









### 3-127 酒吧每日交接表

酒吧每日交接表

1. 酒吧内卫生是否搞好				
2. 酒吧内电源是否关闭				
3. 酒吧内柜子是否锁好				
4. 酒吧内的啤酒数量:				
5. 酒吧内的水果数量:				
酒吧签名: 保安签名: 酒吧接待员签名:	备 注			

# 全国迷你型MBA职业经理双证班

学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**

认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。

颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案

收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

报名电话：**13684609885 0451—88342620**

咨询邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 咨询教师：王海涛

学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛  
[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

颁证单位：中国经济管理大学  
• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

### 3-128 饮料验收日报表

饮料验收日报表

年 月 日

供应单位	饮料名称	每箱瓶数	每瓶容量	每瓶成本	每箱成本	小计
分 类						
果酒	烈酒	淡色啤酒	啤酒	调酒剂		
酒水管理员： 验收员：						

### 3-129 饮料领料单

饮料领料单

班次:		日期:		
酒吧:		付货员:		
饮料名称	瓶数	每瓶容量	单价	小计
总瓶数: 总成本: 审批人: 发料人: 领料人:				

### 3-130 餐具盘存表

餐具盘存表

序号	餐具类别	餐具名称	上月实际数	本月盘存数	破损量	破损比率
合计						



### 3-132 餐具签领单

餐具签领单

序号	餐具类别	餐具名称	申领数	实领数	领用人	备注



### 3-134 维修保养月历

维修保养月历

1日 (星期 )	2日 (星期 )	.....	.....	.....	31日 (星期 )
检查所有照明	.....	.....	.....	.....	.....
					清理制冰机

### 3-135 设备购置申请单

#### 设备购置申请单

申请设备名称:	
设备单价金额:	元(人民币)
申请设备数量:	
设备合计金额:	元(人民币)
申请购买原因:	
申请餐厅:	申请人签字: 年 月 日
审批人签字:	年 月 日

### 3-136 设备维修申请单

设备维修申请单

维修设备名称:	
维修设备单价金额:	元(人民币)
维修设备数量:	
维修设备合计金额:	元(人民币)
维修原因:	
维修费用明细:	
申请餐厅:	申请人签字: 年 月 日
审批人签字:	年 月 日

### 3-137 设备购置审批表

设备购置审批表

购置部门：

年 月 日

文件编号：

品种	规格	计量单位	单价	数量	总金额	经办人
购置事由						
审批意见	部门负责人/日期					
	工程部/日期					
	总经理/日期					

### 3-138 零部件采购表

零部件采购表

文件编号：

请购部门		请购人/日期				
材料名称	材料提供方	规格	数量	单价	总价	备注
审批意见	工程部主任/日期：					
备注						



### 3-140 工程部设备巡回检查记录表

工程部设备巡回检查记录表

部门：

文件编号：

年度：

设备名称	检查内容	执行情况												异常情况 及处理 结果	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
传 送 带	1. 变速箱：加油、换油														
	2. 电机：噪音、轴承过热、电机过热、漏电、螺丝松动、皮带断裂或松动														
	3. 传动滚动：轴承失油、卡死														
	4. 传送带：传送带开裂、跑偏														
	5. 电控箱：缺相、触点接触不良														
洗 碗 机	1. 变速电机：加油、换油、螺丝松动、皮带松动或断裂														
	2. 水泵：电机过热、漏水、堵塞														
	3. 传送链：卡死、爪子断裂、跳偏														
	4. 阀门：跳、冒、滴、漏														
	5. 电控箱：电源缺相、触点接触不良														
和 面 机	1. 电机：噪音、轴承过热、螺丝松动、漏电、皮带断裂或松动														
	2. 变速箱：加油、换油														
压 面 机	1. 电机：噪音、轴承过热、螺丝松动、漏电、皮带断裂或松动														
	2. 变速箱：加油、换油														
	3. 压滚调节：弹簧失灵、跑偏														

设备名称	检查内容	执行情况												异常情况 及处理 结果	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
肉片机	1. 电机：噪音、轴承过热、螺丝松动、漏电、皮带断裂或松动														
	2. 刀片：卡死、刀片破裂														
	3. 传动轴承：卡死、失油														
绞切机	1. 电机：噪音、轴承过热、螺丝松动、漏电、皮带断裂或松动														
	2. 传动轴承：卡死、失油														
活动冷库	1. 电机：噪音、轴承过热、螺丝松动、漏电、皮带断裂或松动														
	2. 制冷系统：压缩机是否正常运行、冷凝器堵塞、过滤器堵塞、毛细管冰堵、蒸发器破损、制冷机泄漏、化霜是否正常														
电烤炉	1. 电热箱：导线断开、电热丝烧断														
	2. 组合开关：开关击穿、断路														
煤气灶	1. 炉心：烧断、堵塞														
	2. 点火装置：失灵														
	3. 开关：泄漏(煤气)														
冰柜	1. 网叶：网叶不动														
	2. 电机：运行是否正常、电机过热、电流过大														
	3. 制冷循环系统：压缩机是否正常运行、冷凝器堵塞、过滤器堵塞、毛细管冰堵、蒸发器破损、制冷机泄漏、化霜是否正常														

设备名称	检查内容	执行情况												异常情况 及处理 结果	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
空调	1. 电源：插头、插座、开关														
	2. 制冷循环系统：压缩机是否正常运行、冷凝器堵塞、过滤器堵塞、毛细管冰堵、制冷机泄漏														
点心炉	1. 电热管：导线断开、电热丝烧断														
	2. 组合开关：开关击穿、短路														
压力表	压力表是否正常														
水表位	1. 水表破裂														
	2. 水位与实际水位不符														
	3. 水位呆滞无波动														
水泵	1. 水泵声音异常														
	2. 泵流量不足														
	3. 泵轴断裂														
	4. 噪音过大														
阀门	1. 阀门泄漏														
	2. 阀杆不活动														
	3. 阀体破裂														

设备名称	检查内容	执行情况												异常情况 及处理 结果	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
安全阀	1. 安全阀泄漏														
	2. 未到压力安全阀开启														
	3. 超过压力不开启														
电器设备	1. 电器设备运转是否正常														
	2. 电器设备是否存在安全隐患														
其他															
设备检查人签名/日期															
被检查部门签名/日期															
工程部负责人签名/日期															

说明：

1. 以上为工程部设备检查的样本，若在设备检查中发现新添设备，请工程部及时把新添设备编入此表中。
2. 工程部每月一次对设备进行检查，同时在“执行情况”栏中打“√”。
3. 若在设备检查中发现异常情况，请及时做好异常情况记录，并记录处理结果。

### 3-141 设备委外维修申请单

设备委外维修申请单

文件编号：

序号：

设备名称			设备编号		
设备型号			数量(台)		
内部诊断结果	签名/日期：		必须维修内容	签名/日期：	
送修单位		要求修复时间		维修费用报价	
部门意见	负责人/日期：				
工程部意见	负责人/日期：				
总经理意见	签名/日期：				

### 3-142 设备维修记录

#### 设备维修记录

文件编号:

申请部门		设备名称																									
设备编号		设备型号																									
报修内容	报修部门负责人 / 日期:																										
维修内容	维修员 / 日期:		预约维修时间																								
			接单时间																								
开工时间	完工时间	维修员	备注																								
日 时 分	日 时 分																										
日 时 分	日 时 分																										
维修工时	共计 工时	维修结果	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 委外维 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																								
使用材料名称	材料提供方	规格	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">数量</th> <th style="width: 15%;">单价</th> <th style="width: 15%;">总价</th> <th style="width: 60%;">备注</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	数量	单价	总价	备注																				
数量	单价	总价	备注																								
服务费		总费用	确认人/日期																								

### 3-143 设备调剂单

#### 设备调剂单

时间：            年    月    日

文件编号：

调出 部门	收入 科目	调入 部门		支出 科目			
设备编号	设备名称	规格	计量单位	单价	原值	已折旧	净值
调剂原因							
审批 意见	调出部门/日期						
	调入部门/日期						
	总经理/日期						

### 3-144 固定资产报废、报损单

#### 固定资产报废、报损单

部门：

年 月 日

文件编号：

设备编号	设备名称	规格	计量单位	数量	原值	已折旧	净值
报废原因							
审批意见	部门负责人/日期						
	工程部/日期						
	总经理/日期						

### 3-145 HACCP 食品体系安全检查表

HACCP食品体系安全检查表

检查项目	检查内容	结果
收料与检疫	(1) 食品是否被害虫污染 (2) 食品是否被化学品污染 (3) 包装是否干净、完整，是否能防止污染 (4) 是否在保质期内并符合法定的规定 (5) 收料后是否马上送到储藏处 (6) 运输车辆的车辆等工具是否干净卫生，食品温度是否正确 (7) 是否对肉、禽类食品进行动物检疫复核	
储存控制	(1) 是否有保质期 (2) 现场是否有库存管理程序 (3) 储存温度是否正确 (4) 是否有防虫控制措施 (5) 在储存处是否有化学和物理污染食品的可能性 (6) 食品包装是否干净卫生和合适 (7) 是否有足够的设施安排食品的储存	
烹饪管理	(1) 烹饪时间是否足够并按程序进行 (2) 烹饪温度是否正确并按程序进行 (3) 烹饪方法是否适合食品 (4) 烹饪后是否有交叉污染 (5) 烹饪结束时加入的原辅料是否有污染的可能 (6) 烹饪是否按正确的时间计划进行，以避免烹饪后放置时间过长再服务 (7) 使用的设备装置是否合适、完好 (8) 冷藏和冷却程序是否安全 (9) 食品再次加热时的温度是否足够	
保温控制	(1) 保温时间和温度是否正确 (2) 准备的食物是否适量 (3) 是否有外来物、化学品的污染危险 (4) 是否有与其他食品交叉污染的可能 (5) 个人卫生是否符合规定 (6) 服务及销售前发送程序是否安全 (7) 操作台表面、器皿及设备是否干净卫生 (8) 保温食品是否适量	

检查项目	检查内容	结果
服务管理	(1)时间和温度是否正确 (2)个人卫生是否符合规定 (3)是否有防止外来物或消费者污染食品的措施 (4)是否提供公筷、公勺或推荐消费者分餐制用餐 (5)操作台表面、器皿及设备是否干净卫生	
清洁管理	(1)清洁程序能否防止交叉污染 (2)现场是否有清洁程序如清洁场所、设备和装置的程序 (3)是否安全、正确地使用化学品，是否按有关指示或规定使用 (4)是否使用合适的设施高效地进行清洁工作 (5)水温是否恰当 (6)现场是否有有关消毒的程序 (7)清洁设备和清洁剂是否与食品分开储存或放置 (8)是否有人负责清洁工作的监控	
个人卫生控制	(1)员工是否具有基本的食品安全和卫生知识 (2)员工是否有不卫生的举止 (3)员工是否遵守洗手的规定 (4)洗手和烘干装置是否足够 (5)是否有足够的急救物品 (6)员工是否佩戴首饰，是否涂指甲油 (7)员工是否穿戴合适的、卫生的工作服和工作帽 (8)是否对设备、装置进行颜色编码及正确使用 (9)是否戴手套，是否按规定换手套 (10)患病员工是否仍在岗位上，是否有引起食品中毒的可能 (11)员工是否知道患某些疾病必须向上级领导报告	
食品包装管理	(1)用于包装食品的材料是否安全 (2)包装时，温度是否始终安全 (3)是否卫生地储存有关材料 (4)食品标签是否正确，包括有关储存条件	
废料控制	(1)水温是否恰当 (2)食品废料及垃圾是否被卫生地收集 (3)垃圾箱是否合适 (4)放置废料的区域及设备是否干净 (5)是否按规定合理地收集有关场所的废料 (6)现场的废物是否先卫生地集中后等待收集	
虫害控制	(1)现场是否有虫害控制程序 (2)员工是否知道发现虫害问题必须马上报告上级领导 (3)在操作场所是否有虫害监控措施	
消毒管理	(1)现场是否有消毒控制程序 (2)员工是否知道消毒的重要性 (3)在操作场所是否有消毒监控措施	

### 3-146 厨房安全检查表

厨房安全检查表

岗位	检查内容	检查情况	备注
加工间	水电关闭		
	机械关闭		
	消防器具定位		
	门窗关闭		
切配间	水电关闭		
	机械关闭		
	冰箱、冷库运转		
	消防器具定位		
	门窗关闭		
冷菜间(烧烤)	水电关闭		
	煤气阀、蒸汽锅关闭		
	冰箱、冷库运转		
	消防器具定位		
	门窗关闭		
炉灶间	水电关闭		
	煤气阀、蒸汽锅关闭		
	冰箱、冷库运转		
	消防器具定位		
	门窗关闭		

### 3-147 食品卫生检查表

食品卫生检查表

受检部门：

日期：

菜样品种	检验方法	检验结果	菜样品种	检验方法	检验结果
不合格原因					
处理意见					

检验人：                  复验人：

说明：1. 检验方法符号：A—砷、汞、镉检验方法；B—氯化钠检验法；C—感官检验法。  
 2. 检验结果符号：“√”为合格；“×”为不合格。

### 3-148 餐厅外场清洁检查表

餐厅外场清洁检查表

编号	项 目	○	△	×	编号	项 目	○	△	×
01	外卖柜清洁				26	烘手机			
02	外卖柜装饰				27	卫生瓷器			
03	店面大门内外整洁				28	厕所垃圾桶			
04	店内地毯				29	冲水使用			
05	卫生间				30	洗手台旁垃圾桶			
06	卫生间回廊镜子				31	健康运动展示柜			
07	脚踏垫				32	美化装饰			
08	男卫生间墙面				33	清香剂装配			
09	男卫生间镜				34	热水清洗			
10	男卫生间洗手台				35	店面			
11	洗手台旁垃圾桶				36	店内地面			
12	擦手纸箱				37	墙面			
13	水龙头使用				38	音响			
14	厕所进门				39	电话			
15	天花板、灯光				40	玻璃门窗			
16	卫生瓷器				41	盆景			
17	厕所垃圾桶				42	库房			
18	冲水使用				43	库房地面			
19	女卫生间地面				44	货品摆放			
20	女卫生间墙面				45	杂物整理			
21	天花板、灯光				46	内场			
22	厕所进门				47	内场地面			
23	女卫生间镜				48	垃圾处理			
24	洗手台				49	物品处理			
25	水龙头使用				50	冷藏及冷冻柜			
说明	1. ○, 3分, 佳 2. △, 1分, 尚可, 待改进 3. ×, 0分, 很差, 须立即改进								

### 3-149 厨房卫生检查表

厨房卫生检查表

被检查部门：                      检查时间： 年 月 日                      检查人员：

项 目	是	否
地面无积水、垃圾		
下水道畅通、洁净，无固体垃圾，盖完好、干净		
垃圾桶加盖，表面洁净，分类		
冰柜内无积水，无食物残渣，生熟分开，柜门有标志		
冰柜内无积霜，且柜门关闭良好		
炉头干净，无烟垢，无食物残渣		
炉头下管道无污物粘附		
所有物品摆放整齐、有序		
调味盅外表干净且有盖		
砧板符合“三光”标准，料头盅洁净		
工作台无油污，台上物品摆放整齐、有序		
水台池内无杂物、油污，工具干净		
抽风干净，无油污		
日光灯、线管、插座无粉尘、污物		
煤气钢瓶外表干净，无油污		
工作人员衣服干净		
工作间内无“四害”		
无食物放置地面		
调味架物品整齐，按标示摆放		

得分：

说明：

1. 结合各部门卫生制度，做得很好画“√”，差及一般画“×”，如有其他问题可另附。
2. 总分为100分，60分为合格，60~80分为一般，80~100分为优。
3. 各部接到此通知，请尽快促进整改，总部将在三天内复查。

主管确认签名：\_\_\_\_\_

主管对以上问题整改意见\_\_\_\_\_

### 3-150 卫生日检查记录表

卫生日检查记录表

卫生要求	时间	时间	时间	备注
	开工前 合格/不合格	生产中 合格/不合格	收工后 合格/不合格	
(1) 设备/工器具清洁与消毒				
① 开工前设备/工器具清洁与消毒情况				
② 工歇时操作台面上的剩余食品清理干净否				
③ 工歇时即食产品的器具清洁和消毒情况				
④ 洗涤/消毒剂配制浓度是否正确				
(2) 工人着装				
① 工作服、帽、围裙是否洁净				
② 头发有无外露的情况				
③ 冷菜加工间的工人是否正确戴口罩				
(3) 交叉污染				
① 工人的手、手套和工器具接触过不清洁的物体后在接触产品前清洗否				
② 处理原料的工人进入熟品作业区时是否洗手				
③ 生品和熟品是否分开放置				
④ 盛放生品和熟品的容器是否混用				
(4) 洗手和消毒设施				
① 配置及功能是否正常				
② 洗手液的配置正确否				
前门				
后门				
厨房中				

卫 生 要 求	时间	时间	时间	备注
	开工前 合格/不合格	生产中 合格/不合格	收工后 合格/不合格	
(5) 预防异物混入				
① 清洁剂标示并存放妥当				
② 非食用油标示并存放妥当				
③ 杀虫剂标示并存放妥当				
④ 产品避免冷凝水滴入				
⑤ 产品防地面水溅				
(6) 冷藏				
① 冷柜的温度是否达到规定值				
② 冷柜内物料包装防护措施是否完好				
③ 冷柜内有无过期物料				
(7) 工人健康观察				
工人有无患可影响产品卫生的疾病征象				
(8) 卫生间设施				
① 卫生间是否清洁，有无明显气味				
② 卫生间外边的洗手设施是否配置有洗手液				
(9) 害虫				
厨房内有无害虫				
评注：				
日期：		质监员：		

### 3-151 原辅料危害工作分析表

原辅料危害工作分析表

序号	原料名	(问题 1) 有无可对消费者健康构成伤害的潜在危害	可能性 (H) (M) (L)	严重性 (H) (M) (L)	是否显著危害	作出左侧判断理由	(问题 2) 该显著危害可否在生产过程或消费者使用前消除	(问题 3) 该危害不否会对其他产品构成交叉污染	是否敏感原料	危害控制措施
1	原料 A	生物性:								
		化学性:								
		物理性:								
2	原料 B	生物性:								
		化学性:								
		物理性:								
3	原料 C	生物性:								
		化学性:								
		物理性:								
4	原料 D	生物性:								
		化学性:								
		物理性:								
5	原料 E	生物性:								
		化学性:								
		物理性:								

### 3-152 加工制作过程危害分析工作表

加工制作过程危害分析工作表

加工步骤/输入	在此步骤是否有危害介入、增强或需在此受控	作出左侧判断的理由	可能性 (H) (M) (L)	严重性 (H) (M) (L)	是否显著危害	预防/控制措施	CCP 判断树				否 CCP	备注
							问题 1	问题 2	问题 3	问题 4		
步骤 A	生物性:											
	化学性:											
	物理性:											
步骤 B	生物性:											
	化学性:											
	物理性:											
步骤 C	生物性:											
	化学性:											
	物理性:											
步骤 D	生物性:											
	化学性:											
	物理性:											
步骤 E	生物性:											
	化学性:											
	物理性:											

### 3-153 质量不合格报告

#### 质量不合格报告

质量不合格情况报告					
部门： 关于：		质量标准			
类型 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 内部的        消费者        操作工        加工            资源 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 外部的        评审员        口头的        索赔            安全					
不合格情况					
提交人：			日期：		
不合格原因的调查(为什么会发生，还会再次发生吗?)					
审核人：		日期：			
现场采取的应急措施			谁	时间	措施
预防措施			谁	时间	措施
不合格报告完成(完成/未完成)			签名：		日期：
跟踪复查					

### 3-154 HACCP 验证记录

#### HACCP验证记录

参与验证人员:
验证周期:
安排此次验证活动的原因:
上次验证的时间:
本次验证记录保存期限:

<p>1 (1)自上次验证后有新的工艺和新的菜谱否 <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有, 进入问题 2 针对这些变化有必要改变 HACCP 计划吗 <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是</p> <p>(2)自上次验证后供应商、客户、设备、设施有变更否 <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有, 进入问题 2 针对这些变化有必要改变 HACCP 计划吗 <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是</p>
<p>2 目前的 HACCP 计划中所包含的信息准确否 <input type="checkbox"/>否→&gt;&gt; 更新信息 日期: 姓名: <input type="checkbox"/>是, 进入问题 3</p>
<p>3 目前的 CCP 判断正确否 <input type="checkbox"/>否→&gt;&gt; 修改 CCP 日期: 姓名: <input type="checkbox"/>是, 进入问题 4</p>

<p>4 目前的 CL 设置对于控制危害适当否</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 修改 CL                      日期:                      姓名:</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 进入问题 5</p>
<p>5 目前的监控程序能保证符合 CL 否</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 修改监控程序                      日期:                      姓名:</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 进入问题 6</p>
<p>6 目前的纠偏措施能防止有安全问题的食品售出或供应吗</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 修改纠正措施                      日期:                      姓名:</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 进入问题 7</p>
<p>7 现行持续性的验证程序能保证食品安全体系在危害控制方面的适用性和执行的符合性吗</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 修改验证程序                      日期:                      姓名:</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 进入问题 8</p>
<p>8 目前的记录能反映 CL 的符合情况和纠正措施的实施情况否</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 修改记录管理程序                      日期:                      姓名:</p> <p><input type="checkbox"/> 是, 进入问题 9</p>
<p>9 目前的 SOP 适用和得到执行否</p> <p><input type="checkbox"/> 否→&gt;&gt; 有必要修改吗?如果有必要的话再从问题 1 开始</p> <p><input type="checkbox"/> 是</p>

<p>本次定期性的 HACCP 验证结束, 下次验证时间:</p>
<p>对食品安全管理体系文件的修改稿将于 年 月 日呈交给质量总监和公司总经理</p>
<p>验证记录人:</p> <p>职 务:</p> <p>日 期:</p>

### 3-155 消毒杀菌剂检查表

消毒杀菌剂检查表

日期:	检测人:
	注释
消毒杀菌剂的使用	是/否
氯含量100~200毫克/千克	毫克/千克
擦洗布的消毒	是/否
设备的消毒	
砧板	是/否
菜刀	是/否
切片机	是/否
工作面	是/否
预处理槽	是/否
小型温度计	是/否
每次使用前温度计的消毒	是/否
描述HACCP系统和温度计校准的频率:	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班<sup>®</sup>，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net

【咨询邮箱】xchy007@163.com



### 【报名须知】

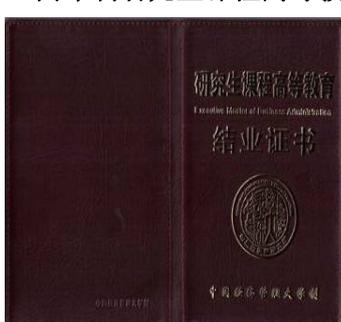
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



### 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



### 【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【学校网站】http://www.mhjy.net