

# 酒店业质量管理

## ISO9000 文件

### 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：**13684609885    0451- 88342620    **招生网站：**<http://www.mhjy.net>

**电子邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)    **颁证单位：**中国经济管理大学    **承办单位：**美华管理人才学校

**全国招生   函授教育   颁发双证   权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

千本好书 **免费** 下载    学校网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)

### 目 录

#### 1、 部门质量目标

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 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《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《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院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《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



### 【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+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



### 【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，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



### 【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。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【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小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



### 【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。



### 【承办单位】

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教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。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](mailto: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】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号	<p>学校帐号：184080723702015</p> <p>账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行龙江支行</p> <p>支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式(中国工商银行，比较方便快捷)收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

## 2、 机构与职责

### 2.1 组织机构图、岗位设置图

### 2.2 部门职责

### 2.3 岗位职责

## 3、 作业指导书

### 3.1 餐厅接待工作流程图

### 3.2 餐前设施设备检查和物品准确的流程图

餐前设施设备检查和物品准确的操作规程

### 3.3 订餐的流程图

订餐的操作规程

### 3.4 餐前会议的流程图

餐前会议操作规程

### 3.5 中餐早点、夜茶服务的流程图

中餐早点、夜茶服务操作规程

### 3.6 午晚市摆台的流程图

午晚市摆台操作规程

### 3.7 上菜的流程图

上菜的操作规程

### 3.8 餐中巡台的流程图

餐中巡台的操作规程

### 3.9 餐厅营业中督导的流程图

餐厅营业中督导的操作规程

### 3.10 零点点菜的流程图

零点点菜的操作规程

### 3.11 零点服务的流程图

零点服务的操作规程

### 3.12 客房送餐服务的流程图

客房送餐服务的操作规程

### 3.13 宴会摆台的流程图

宴会摆台的操作规程

### 3.14 宴会服务的流程图

宴会服务的操作规程

3.15 自助餐摆台的流程图

自助餐摆台操作规程

3.16 自助餐餐前准备的流程图

自助餐餐前准备的操作规程

3.17 自助餐服务的流程图

自助餐服务的操作规程

3.18 大型酒会宴会的流程图

大型酒会宴会的操作规程

3.19 贵宾房服务的流程图

贵宾房服务的操作规程

3.20 中西咨客引座的流程图

中西咨客引座的操作规程

3.21 结帐的流程图

结帐的操作规程

3.22 餐后收尾的流程图

餐后收尾操作规程

3.23 交接班的流程图

交接班的操作规程

3.24 开吧准备操作规程

3.25 酒水服务操作规程

3.26 酒吧水果拼盘制作操作规程

3.27 酒吧鸡尾特饮制作操作规程

3.28 酒水盘点工作操作规程

3.29 处理客人投诉的操作规程

3.30 洁净部餐具消毒的操作规程

3.31 中厨工作程序流程图

食品原材料进货验收操作规程

中西厨的食品原材料出加工操作规程

菜肴制作操作规程

3.32 新款菜式推出的流程图

新款菜式推出的操作规程

3.33 点心部工作程序流程图

3.34 西厨部工作程序流程图

西厨菜肴制作操作规程

4、 部门文件

4.1 餐单和其他单据使用规定

4.2 餐具和布草的使用规定

4.3 员工福食管理规定

4.4 例会规定

4.5 食品加工、销售卫生“五四”制

4.6 饮食部员工工作考核办法

4.7 防火安全制度

4.8 海鲜池工作制度

4.9 饮食部设施设备检修报修规范

4.10 岗前仪容仪表规范

4.11 饮食部服务质量控制规范

5、 部门引用文件

5.1 〈〈中华人民共和国食品卫生法〉〉

5.2 〈〈中华人民共和国消防法〉〉

5.3 〈〈中华人民共和国价格法〉〉

5.4 〈〈中华人民共和国产品质量法〉〉

5.5 GB/T14308-1997 〈〈旅游涉外饭店星级的划分及评定〉〉

5.6 宾馆员工手册

5.7 宾馆程序文件汇编

6、 部门质量记录

6.1 筵席单

6.2 西餐厅点菜单

6.3 中餐点菜单

6.4 入厨单、酒水单

6.5 中餐点心卡

6.6 餐厅结帐单

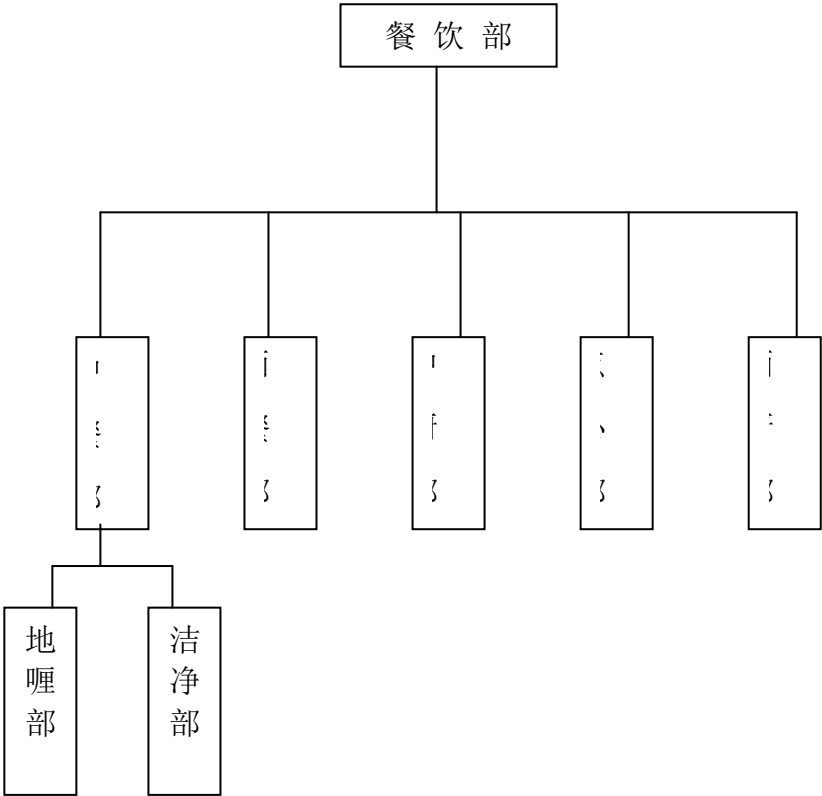
- 6.7 记帐单
- 6.8 海鲜单
- 6.9 订厅通知单、营业收入日报表
- 6.10 嘉宾留座表
- 6.11 海鲜销售报表
- 6.12 月盘点表
- 6.13 购物申请表
- 6.14 饮食损失及器具破烂表
- 6.15 设备维修单、处罚单
- 6.16 员工考勤表
- 6.17 酒吧日报表
- 6.18 餐具回收登记表
- 6.19 餐厅日常清洁卫生检查表
- 6.20 每日盘点家私本
- 6.21 领出新家私登记表
- 6.22 消防设备检查登记表
- 6.23 主任、部长交班本
- 6.24 客人投诉、意见本
- 6.25 价格浮动本
- 6.26 领料单、部门领用材料直拨单

部门质量目标	文件编号：DY—QW-餐—001
--------	------------------



2. 机构与职责

2.1 组织机构图、岗位设置图



编制:

审核:

批准:

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：1/8

2.2 部门职责

2.2.1 餐饮部职责

1) 主要工作职责

- a 负责经营中、西餐厅，宴会厅，酒吧，歌舞厅，卡拉 OK。
- b 负责向客人提供中、西式零点散餐，自助餐，团体包餐，宴会（酒会），会议及展览租场。
- c 负责客房用餐及酒吧服务，接待宾馆主客和他们的来访者以及众多的本地客人，为国内外宾客提供各种美味佳肴，饮品和服务。

2) 主要工作权限

有权根据市场情况，决定经营促销策略，有权决定原材料的采购价格和产品销售价格。

3) 检查

有宾馆总经理和分管助理按部门职责检查。

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：2/8

2.2.2 中餐部职责

1) 主要工作职责

- a 负责按各项规程提供就餐的优质服务。
- b 负责客人用餐提供饮品、食品和服务。
- c 负责大型酒会、零点用餐、团体用餐、宴会或会议用餐的摆设布置和接待。
- d 负责餐厅设备设施维修、保养和清洁。
- e 负责餐具的使用、保管，低值易耗品成本的控制。
- f 负责员工岗前，在职的培训。
- g 负责对安全消防知识的教育和贯输。
- h 提供良好的卫生环境。
- i 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

有权按照服务规程操作。

3) 检查

由部门经理督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 ——部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：3/8

2.2.3 西餐部职责

1) 主要工作职责

- a 根据程序提供标准化，规范化的优质服务。
- b 负责接待中西式不同国家的客人。
- c 负责酒会、团体餐、自助餐、零点散餐的服务，提供食品和饮品。
- d 负责会议的茶水供应和客房送餐服务。
- e 负责低值易耗品成本控制。
- f 负责设备设施的使用、维修和保养。
- g 负责对员工岗前的培训，行业知识教育和安全意识贯彻，。
- h 提供良好的卫生环境。
- i 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

有权对不符合质量的食物进行售卖。

3) 检查

由部门经理督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：4/8

2.2.4 中厨部职责

1) 主要工作职责

- a 按规定程序出品，保证出品质量和速度。
  - b 负责一切高级宴会、酒会、散餐的食品，成品的技术制作。
  - c 根据厨房原料使用情况，制定原料申购计划，保证原料的进货质量。
  - d 合理使用原料，减少浪费，降低成本。
  - e 根据季节不同和市场变化，推出时令菜式，增加新品种，促进销售。
  - f 负责海陆空各种牲口的宰杀及技术加工。
  - g 完成餐饮部指派的任务，配合一线做好工作，提供员工膳食，保证出品质量。
  - h 负责生熟成品的分隔，存放和保管。
  - i 熟悉掌握设施、设备，做好维护，保养工作。
  - j 经常性开展安全卫生教育，强化所属员工的安全消防意识。
  - k 负责厨师的培训，考核工作。
  - l 承办领导交办的其它事项。
- 2) 主要工作权限
- 有权严格按照菜谱做好出品工作。
- 3) 检查
- 由部门经理检查考核。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：5/8

- 2.2.5 中点部职责
- 1) 主要工作职责

- a 按规定程序出品，保证早、午、晚出品的速度和质量。
- b 合理使用料少浪费，降低成本。
- c 根据市场变化，不断推陈出新。
- d 重大节日，根据不同要求，完成各种成品制作。
- e 负责提供员工早、夜、膳食，保证出品质量和用餐时间。
- f 负责对食品回笼的保管、存放。
- g 熟悉设备设施的使用，和日常的保养。
- h 落实安全生产制度，搞好食品卫生和地段环境卫生工作。
- i 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权按照点心牌制作点心。

3) 检查

由部门主管进行督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：6/8

2.2.6 西厨部职责

1) 主要工作职责

- a 根据食品卫生法，负责烹制国内外不同风味的菜式。
- b 负责西餐厅客人零点散餐及酒会的菜式制作。
- c 精通各项烹饪技术，合理使用原材料，研制各地不同风味的新菜式，定期推介。
- d 负责海、陆、空各种肉类精选加工食品造型和拼砌。
- e 负责原材料的裁切，成品的制作，半成品的保管及贮存。
- f 减少浪费，降低成本，提高盈利。
- g 熟悉食品卫生法及操作安全知识，做好工作范围内的卫生清洁。
- h 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

有权严格按照菜谱做好出品工作。

3) 检查

由部门经理检查考核。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：7/8

2. 2. 7 地喱部职责

1) 主要工作职责

- a 负责餐前餐后的准备工作及清理工作。
- b 负责出品部门的成本输送到各个餐厅。
- c 负责点心的推销、售卖和把关。
- d 负责日常经营所需的用品、物料、酱料、煤气等领用和补充。
- e 负责餐厅的穿筷子套准备。
- f 负责设备的维修和保养。
- g 负责对员工日常操作培训和安全知识贯输。
- h 负责餐后的收尾工作和清洁工作。
- i 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

有权按照操作规程操作。

3) 检查

由部门主任检查考核。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —部门职责	文件编号：DY—QW-餐—002.2	
	版号：0/A	页号：8/8

2.2.8 洁净部职责

1) 主要工作职责

- a 负责中西餐厅、各出品部门的餐具，餐具器皿的清洗，消毒，保洁。
- b 负责大型宴会、酒会之用具及道具，饰物的出仓及保存。
- c 负责各餐厅生产部门日常营业用品的补充，确保正常使用。。
- d 负责各餐厅生产部门的餐具及低值易耗品的统计管理工作。
- e 对餐饮部内各部门的物品领用发放，每月进行统计，以使物料的成本控制。
- f 负责餐厅内外环境的清洁。
- g 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

有权对破损家私进行筛选。

3) 检查

由部门主任检查考核。

广州经济技术开发区东园宾馆		
部门手册		
机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：1/33

2.3 岗位职责

2.3.1 经理职责

### 1) 主要工作职责

- a 负责主持餐饮部的全盘工作，贯彻执行总经理室下达的经营管理指令，对总经理助理负责并向其报告工作。
- b 负责制订餐饮部各项业务计划，并组织、协调、指挥、控制各餐厅、厨房和各部门准确贯彻实施。
- c 主持本部门工作例会，听取汇报，督促工作进度，解决工作中的问题。
- d 负责餐饮部的日常经营管理，亲自组织、安排大型团体就餐和重要宴会，加强对餐厅、厨房工作的巡查督促。定期培训和日常指导督促各级管理人员严履行岗位责任制。
- e 负责本部门的的安全的日常的质量管子理工作，检查和督促各餐厅、厨房严格按照工作规程的质量要求进行工作，实行规范作业。
- f 负责本部门员工的岗位业务培训，督促各餐厅、厨房有计划地抓好培训工作，提高全员业务素质。
- g 负责督促有关人员搞好食品卫生、成本核算、食品价格、供餐标准等工作。积极支持对菜点的研究，不断推陈出新。
- h 负责餐饮部财产的管理，拟订餐饮部各项设备的添置、更新和改造计划，不断完善服务项目
- i 认真考核下属部门管理员的日常工作成绩，倡导民主管理气氛，激发员工的士气和积极性，不断提高管理效能。
- j 沟通本部门与宾馆其他部室的联系，协调配合，搞好工作。
- k 采取有效方法，广泛宣传餐饮工作的特色，建立良好的公共关系，广泛听取和搜集宾客及其他部门的意见，处理投诉，不断改进工作。

编制：

审核:

批准:

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：2/33

- 1 审阅每天的业务报表，掌握当天订房、货源供应和厨房准备工作情况。了解当日的重要宴请、以及来宾的有关情况和特殊要求，认真做好一切准备工作。
- m 督促检查部门设备，设施的日常保养、加强日常管理，保证安全生产的正常运作。

n 组织本部门的生产例会，经常性开展对员工的安全消防及卫生教育。

o 做好思想政治工作，抓好本部门的精神文明建设，关心员工生活。

2) 主要工作权限

有权在本部门进行人事调配，有权经营决策。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉饮食行业特点，合理分配工作；分析市场，根据市场变化做出相应的对策。

4) 检查

宾馆总经理和分管副总经理助理督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：3/33

2.3.2 文书职责

1) 主要工作职责

a 根据经理要求，起草本部门业务报告、计划、决议等公文函件。

- b 负责安排有关行政会议和经理会议，做好会议记录，编写会议纪要。
- c 负责有关资料及同行业和市场信息的收订、分析、研究，供经理参考。
- d 负责公文、资料的收发登记及分类、整理、保管工作，发文做到文字通顺，符合公文要求。
- e 严格执行保密制度，及时做好行政和业务资料及材料的收集，整理立卷，登记保管工作。
- f 根据经理意见，做好工作安排，客访预报，来访接待有关工作。
- g 处理有关公文，电报、电话，并做好记录，及时上传下达。
- h 负责本部门工资奖金的发放工作。
- i 负责新员工的入册，登记。
- j 承办领导交办的其它事项。

#### 2) 主要工作权限

有权督促本部门员工按要求办理各种证件。

#### 3) 岗位知识和技能标准

熟悉掌握办公电脑操作系统，具备一定接待能力和交际能力。

#### 4) 检查

由部门经理督促检查。

---

## 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：4/33

#### 2.3.3 稽查员职责

##### 1) 主要工作职责

- a 熟悉和掌握饮食部的中西菜式的价格。
- b 负责核对采购员的海鲜单据，掌握海鲜货价。
- c 负责核对帐单，分清饮食、酒水及其它杂项单据。

- d 协助财务部门监督收银员的多收、漏收款项。
- e 负责海鲜价格的入货监督，浮动价格的调整。
- f 每天督促海鲜价格饲养员的工作，对死口海鲜的核查报废认证。
- g 每月对海鲜池，中西酒吧进行盘查核对，报表的归档。

## 2) 主要工作权限

- a 有权根据各类货品进货价向部门经理提示意见和建议。
- b 有权拒绝无关人员查帐单。

## 3) 岗位知识和技能标准

具有基础的财务工作经验和对餐饮帐单的了解。

## 4) 检查

由部门经理督促检查。

---

# 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版本号：0/A	页号：5/33

## 2.3.4 中餐主任职责

### 1) 主要工作职责

- a 协助部门经理的有关工作。
- b 详细了解每天接待（团队接待，宴会情况），合理安排人员，对领班工作每天进行考核登记，做到奖罚分明。

- c 每天早、午、晚三餐在现场迎宾和指挥，保证餐厅服务工作顺利进行。
  - d 检查服务员服务宾客是否遵照操作规程。
  - e 注意搜集客人反馈信息，征求宾客意见，改进服务质量。
  - f 检查服务员服装是否整洁，是否佩带工号牌。
  - g 负责卫生工作，每天检查环境卫生，餐具卫生，每月组织一次地段卫生检查评比。
  - h 负责培训工作，确保餐厅环境布置及操作规范化，标准化。
  - i 负责财产管理，做好节能降耗工作。
  - j 根据员工手册，严格执行奖惩制度。
  - k 按照上级布置的有关活动和竞赛，组织人员学习和落实，坚持日登记，周讲评，月评比制度。
  - l 负责员工的考勤情况。
  - m 加强本部门的人力资源管理。
  - n 承办领导交办的其它事项。
- 2) 主要工作权限
- 协助经理工作，有权给予客人一定的优惠。
- 3) 岗位知识和技能标准
- 熟悉楼面规范服务程序，有一定交际能力，协调能力和处理突发事件能力。
- 4) 检查
- 由部门经理督促考核。

---

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：6/33

**2.3.5 中厨主管职责**

- 1) 主要工作职责
  - a 做好中厨部门的劳动力调配，组织人员完成生产任务。
  - b 了解本部门各技术人员的技术状况，合理安排工作岗位。
  - c 管理中厨的日常工作，执行和落实有关工作要求和接待任务。

- d 发动厨师挖掘技术潜力，研究菜式、更换供应品种，定期培训厨师的技术和业务知识。
- e 熟悉和掌握货源情况，做好申购计划，以及货源的保管，防止原材料的变质。
- f 协助餐饮部经理制定出品质量标准。
- g 控制出品毛利，提高原料使用率，降低成本，减少浪费。
- h 贯彻落实食品卫生法，抓好卫生工作，防止食物中毒。
- i 负责执行大型、重要宴会的烹调工作，制定菜单，对菜式质量现场把关。
- j 负责出品部安全工作，杜绝火灾的发生。
- k 承办领导交办的其它事宜。

## 2) 主要工作权限

有权对厨师的技术进行评估，合理调理各岗位工作人员。

## 3) 岗位知识和技能标准

有较高的技术水平，较全面掌握菜式的制作，有较强的组织和管理能力，有较强的培训水平和工作责任心。

## 4) 检查

由部门经理督促检查。

---

## 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：7/33

### 2.3.6 点心主管职责

#### 1) 主要工作职责

- a 做好点心部的劳动力进行分配，组织人员完成生产任务。
- b 了解本部门各技术人员的技术状况，合理安排工作岗位。
- c 发动点心师，挖掘技术潜力，定期推出新品种。
- d 协助饮食部经理，制定出品的质量和标准。

- e 控制出品毛利，提高原料使用率，降低成本，减少浪费。
- f 具备点心各岗位的操作技能。
- g 负责对岗位操作的技术指导。
- h 根据营业情况负责物品及用料的申购计划。
- i 负责对货物进行检验把关。
- j 负责监督安全生产情况。
- k 贯彻落实食品卫生法，抓好卫生工作，防止食物中毒。
- l 承办领导交办的其它事项。

#### 2) 主要工作权限

有权对点心师的技术进行评比，有权调配各别岗位工作人员。

#### 3) 岗位知识和技能标准

有较高的技术水平，较全面掌握各类点心的制作，有较强的组织能力和管理能力，有较强的工作责任心。

#### 4) 检查

由部门主管督促检查。

---

## 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：8/33

#### 2.3.7 西厨主管职责

##### 1) 主要工作职责

- a 按规定程序出品，制作精美西餐品种，保证出品质量和速度。
- b 定期推出特别介绍，不断更新品种。
- c 依据日常情况，制出原料的订购计划。
- d 合理使用原料，保证规格，减少浪费，降低损耗。

- e 协助餐饮部经理制定出品质量标准。
- f 督促员工安全生产，搞好岗位卫生清洁，杜绝食品卫生中毒事件发生。
- g 承办领导交办的其它事项。

## 2) 主要工作权限

- a 有权对西餐菜单的售价及品种提出意见或建议。
- b 有权不生产、不出品变质的原料食品。

## 3) 岗位知识和技能标准

具有西餐师之技术职称，能独立完成菜式的推陈出新。

## 4) 检查

由部门经理督促、检查

---

# 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：9/33

## 2.3.8 海鲜池职责

### 1) 主要工作职责

- a 负责根据营业情况作好海鲜采购计划，并与采购员一起购买适合餐厅供应的鲜活品种。
- b 做好海鲜池的卫生工作。
- c 保证做到保质，保量供应海鲜品种。
- d 保证每天供应的海鲜足够斤两，对海鲜死口及时处理。

2) 主要工作权限

有权拒绝购买，销售死海鲜。

3) 岗位知识和技能标准

具有一定的海鲜饲养能力，对每天售卖的海鲜数量进行登记，并每月对海鲜的盘核进行对帐。

4) 检查

由部门稽核员督促、检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：10/33

2.3.9 地喱部部长职责

1) 主要工作职责

- a 检查服务员仪容、仪表、个人卫生及出勤状况。
- b 了解每月订房情况，并向班组员工传达合理分工。
- c 指挥传菜员做好工作，有条不紊。
- d 指挥服务员完成开餐前的准备工作。
- e 负责备餐间设备清洁、维修、保养，符合卫生安全标准。

- f 负责备餐间财产的管理，减少损耗，降低成本。
- g 做好每天的交接班工作。
- h 负责填写领料单，对领用的汁酱进行核对。
- i 定期对班组员工进行培训和绩效评估。
- j 每天检查备餐间的安全防火设施。
- k 承办领导交办的其它事项。

#### 2) 主要工作权限

有权对出品错误，出品质量提出意见和建议。

#### 3) 岗位知识和技能标准

熟悉传菜程序，上菜规范和每次送菜点，有协调厨房与餐厅工作之能力。

#### 4) 检查

---

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：11/33

#### 2.3.10 楼面部长职责

##### 1) 主要工作职责

- a 检查服务员仪容仪表及出勤情况。
- b 了解每天订餐客人情况并向班组人员传达布置任务合理分工。
- c 指挥服务员完成餐前的准备工作。
- d 认识重要客人及熟客，建立良好的主客关系。
- e 督导员工为客人和提供高质量，高效率的服务。

- f 负责对新员工的日常操作作茧自缚指导。
- g 及时发现问题，协助处理客人投诉。
- h 负责餐饮部财产的管理，减少损耗。
- i 定期对员工进行培训和绩效评估。
- j 做好每天交接班工作。
- k 每天检查餐厅的消防设施工作。
- l 组织餐前、餐后会议及例会工作。
- m 承办领导交办的其它事项。

#### 2) 主要工作权限

- a 有权给予客人免茶及果盘的赠送优惠。
- b 有权对出问题的菜式进行更换。
- c 有权对违纪员工进行考核。

#### 3) 岗位知识和技能标准

了解厅房服务规范程序、具有处理突发事件的应变能力和一定的交际能力、有良好的语言表达能力。

#### 4) 检查

由部门主管督促、检查

---

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：12/33

#### 2.3.11 西餐厅部长职责

##### 1) 主要工作职责

- a 严格执行宾馆各项规章制度。
- b 安排西餐厅各岗位的工作。
- c 督促西餐厅员工严格按操作规程操作。
- d 检查西餐厅每月营业状况。
- e 做好用品酱料的申购计划和领用。

- f 抽查西餐厅的各项设施的使用和完好情况。
- g 完成上级安排的其它工作。
- h 定期对员工进行业务培训。
- i 负责西餐厅的财产盘点工作。
- j 处理客人的一般投诉。
- k 承办领导交办的其它事项。

#### 2) 主要工作权限

- a 有权给予特殊客人免最低消费。
- b 有权对违纪员工做出考核。
- c 有权对本组员工进行考核、评估。

#### 3) 岗位知识和技能标准

熟悉西餐厅供应酒水，饮料价格，产地，制作方法，熟悉西餐厅，酒吧服务的规范程序，具有处理特殊事情的应变能力。

#### 4) 检查

由部门主任督促检查。

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版本号：0/A	页号：13/33

#### 2.3.12 洁净部部长职责

##### 1) 主要工作职责

- a 负责执行餐饮部经理指派的一切工作，并拟定部内日常工作计划。
- b 负责督导属下员工日常工作并参与完成日常部内工作。
- c 负责对属下员工的业务操作培训。
- d 每月审核餐具损耗到入登记，并交餐饮部经理做成本控制之参考数据。
- e 对各部门愿使用的特殊物品在即将超出原计划时，及时知会使用部门，并报餐饮部经理，

以便决定是否继续补充。

- f 每天必须到各工作岗位检查，并了解各项的落实情况。
- g 对各部门物料使用成本进行控制，务必符合营业收入的比例。
- h 负责对各部使用物品的进行报购，经餐饮部经理审核，确定仓库没有存货后，知会采购部采购。
- i 负责餐饮部食品卫生管理工作。

2) 主要工作权限

- a 有权对破损家私，做出处理及建议。
- b 有权对属下员工进行评估和考核。

3) 岗位知识和技能标准

具有较强的业务操作知识，熟悉不同类型餐具漂洗程序；抓好工作实施，检查、落实，直接向餐饮部经理负责。

4) 检查

由部门主任督促检查

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：14/33

2.3.13 中厨后锅职责

1) 主要工作职责

- a 负责日常供应菜式的烹调制作。
- b 调配所需的酱料用品。
- c 指导打荷岗的工作。
- d 配合主管研制新菜式。
- e 搞好本岗位清洁卫生。

f 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

a 有权拒绝使用不符合标准的原料。

b 有权指导水台岗和洗菜岗的工作。

3) 岗位知识和技能标准

有一定的工作经验和较高的烹制水平，有更新菜式的能力。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：15/33

2.3.14 中厨砧板职责

1) 主要工作职责

a 对所使用的原料进行精加工，并分类妥善保管。

b 根据规格标准做好菜式及用料搭配工作。

c 提高原料的利用率，减少损耗，降低成本。

d 定期更换菜式供应品种。

e 每周定期清洗冰柜，清理物品，做到生熟分开保管。

f 维护本岗位的设备用具。

g 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

a 有权对错误的配菜提出改正意见。

b 有权对水台岗和洗菜岗进行指导督促。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉本岗位的工作，掌握刀工、雕花技术，能独立完成各个菜式的切配。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：16/33

2.3.15 中厨上什岗职责

1) 主要工作职责

a 涨发日常使用的高低档干货原料，并妥善保管好。

b 加工烹调各种蒸、扣、炖制的菜式。

c 负责制作日常供应的各类汤品、甜品。

d 负责保管各类预制品。

e 配合锅线运作的所需工作。

- f 熟练掌握本岗的设施，做好安全生产工作。
- g 配合定期更换菜式。
- h 搞好本岗位的卫生工作。
- i 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权拒绝使用变质原料。

3) 岗位知识和技能标准

懂得干货的涨发技术，保管预制品，有独立烹制菜式的能力。

4) 检查

由部门主管督促检查

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：17/33

2.3.16 中厨打荷岗位职责

1) 主要工作职责

- a 每天准备就绪当天所需的餐具、器皿，补充日常所需味料。
- b 负责做好菜式前的加工，准备器皿用具的拌边摆设花草等。
- c 负责跟进厨师完成的菜式造型拼砌。
- d 负责配合锅线及砧板的工作，保障出品的速度。
- e 负责领职、厨房日常所需用料，物品。

f 保障岗位清洁，负责厨房区域的卫生，清洁工作。

g 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

a 有权拒绝制作不符合配菜要求的菜式。

b 有权拒绝售卖不符合质量标准的菜式。

3) 岗位知识和技能标准

懂得一定的烹调基础知识及基本技术，有一定的美术基础，熟悉菜式拼边造型。

4) 检查

由部门主管督促检查

---

广州经济技术开发区东园宾馆有限公司

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：18/33

2.3.17 中厨水台岗位职责

1) 主要工作职责

a 负责对原材料进行粗加工并保管。

b 负责按规格要求对海、陆、空的各种牲口的宰杀及技术处理。

c 负责对海鲜死口的及时处理，适当利用，减少浪费。

d 协助砧板做好细加工工作。

e 负责清理生料保管的冰柜，并搞好本岗位的卫生工作。

f 熟悉使用加工的设备，保养岗位设施。

g 清洁区域范围的卫生。

h 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权拒绝加工不符合质量标准的原材料，有权向主管提出改进工作合理方法。

3) 岗位知识和技能标准

懂得原料的分档粗加工，懂得原料的分类保管方法，有一定的工作经验。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：19/33

2.3.18 洗菜岗职责

1) 主要工作职责

a 按规格对蔬菜，进行加工并清洁泡消，保证无杂物。

b 分类保管好各类蔬菜。

c 搞好本岗位的清洗卫生，及粗加工区域的范围渠道卫生工作。

d 协助砧板的日常工作。

e 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权拒绝加工不符合质量要求的蔬菜。

3) 岗位知识的技能标准

懂得蔬菜加工的基本要求，懂得维护本岗设备，懂得分类保管的原理。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：20/33

2.3.19 烧腊档领班职责

1) 主要工作职责

- a 接受中厨主管工作安排，督查属下员工做好各项准备工作，了解当日的定餐情况及要求。
- b 负责准备原料，调味的准备工作，做到品种齐全，保证正常供应使用。
- c 负责烧烤、卤使用的工具用具、盛器、炉子的准备及分档清洁工作。
- d 检查粗加工送来的食品原料质量及卫生要求。
- e 做好原料切配、烹调、烧烤、卤的加工工作。

- f 每市做好炉子、工具、工具砧板的卫生工作。
- g 严格按照烧烤、卤的质量操作，注意保持炉子周围的环境卫生和安全生产工作。
- h 每日列出原料请购单交中厨主管审批。
- i 操作中对调味品使用，力求合理，节约，减少浪费。
- j 市后，负责督促将剩余的食品原料分类存放冰箱中，做好冰箱、盛器、烧烤炉、工作台、砧板的清洁，调味缸须加盖，确保水、电、煤气关闭。
- k 每次市后留小样检验。
- l 关心员工的思想和生活，搞好员工之间的团结合作，完成上级交办的其它任务。
- 2) 主要工作权限
  - 有权对腐烂、变质的原材料进行加工。
- 3) 岗位知识的技能标准
  - 有较全面的烧腊技术，有较强的组织能力和管理能力。
- 4) 检查
  - 由中厨主管督促检查。

---

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>机构与职责</b> <b>—岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：21/33

2.3.20 中厨烧卤岗职责

- 1) 主要工作职责
  - a 负责原料，半成品的加工制作，保证出品质量。
  - b 负责对鸡、鸭、鹅、猪及其它等的烧制，卤浸，保证日常食品的供应。
  - c 确保安全生产，具备消防意识。
  - d 负责本岗位的卫生工作。
  - e 承办领导交办的其它事项。
- 2) 主要工作权限

有权拒绝使用不符合要求的原料；有权拒绝使用变质原料。

3) 岗位知识和技能标准

具备较高的烧卤技术和加工技术，具有良好卫生习惯。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版本号：0/A	页号：22/33

2.3.21 中厨明档岗的职责

1) 主要工作职责

a 负责明档熟食品种摆设，创造良好的工作环境。

b 准备餐前一切所需餐具器皿。

c 负责餐前对熟食品的斩切拼造型。

d 负责对本岗出品质量的控制和把关。

e 负责餐前小食的制作。

f 确保岗位的卫生清洁无异味。

g 进入熟食间必须进行操作前的洗消程序。

h 负责对食品配置的酱料作准备。

i 负责区域范围的卫生清洁工作。

j 承办领导交办的其它事项

2) 主要工作权限

有权对烧卤质量提出意见或建议，有权拒绝销售变质、不合格的食品

3) 岗位知识同技能标准

具有良好的砧板技术和烧卤知识，有工作责任感。

4) 检查

由部门主管督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：23/33

2.3.22 中点部职责

1) 主要工作职责

a 煎炸岗：负责两个煎炸炉头、烟罩、荷台柜地面、坑渠及点心部外面四门雪柜、雪柜底地面卫生。

b 肠粉岗：负责两个肠粉炉、矮仔炉、烟罩荷台柜、粥煲、近炉墙壁及点心六门柜卫生，工作台和水池卫生。

c 熟笼岗：负责两个蒸锅、荷台柜、坑渠地面、搞好六门雪柜、烟罩及蒸笼架卫生工作台和水池卫生。

- d 馅岗：负责本岗用具、机械地面、坑渠、墙壁、冰柜及冰柜内外的一切卫生。
- e 按板岗：负责点心部里面用具，机械、按板、吊柜、货物柜、玻璃墙、保鲜柜面、地面、面粉车及水池清洁和六门雪柜卫生。
- f 午班：负责两个煎炸炉、两个熟笼罐、坑渠、荷台面、中按板、地面、机械、面粉车、柜面、架面的卫生及将保鲜柜清洁干净。
- g 夜班：负责两个熟笼罐、煎炸炉、中按板、荷台面、用具、机械、坑渠、架面、地面的卫生及清洁，以及清洗四环素门雪柜卫生。
- 2) 主要工作权限
- 有权按照点心牌制作点心。
- 3) 岗位知识和技能标准
- 熟悉各类点心的制作程序，有较强的工作责任心。
- 4) 检查
- 由点心主管进行督促检查。

---

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>机构与职责 —岗位职责</b>	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：24/33

2.3.23 西厨炉头岗职责

- 1) 主要工作职责
- a 炉头一岗位：熟悉西餐的煎、烧、煮、烩等技术操作；开市期间，负责各种热菜配料的准备，烹制各种热菜的汁水；出菜要拼砌美观，讲究型格和色泽，保证所出的菜味好型美。
- b 炉头二岗位：负责扒肉的扒制，并掌握好扒制一成熟、二成熟、三成熟、四成熟、五成熟直至全熟的技术；根据客人菜单注明扒肉熟的程度进行烹制，要求颜色美观，味道好。

c 炉头三岗位：负责各种汤水，薯仔及各种配菜的烹制；协助炉头一做好出菜工作。

2) 主要工作权限

有权严格按照规定的餐菜单做好出品的各项工作；有权不生产、不出品变质的原料食品。

3) 岗位知识和技能标准

具有西餐厨师的技术职称，能独立完成菜式的推出更新。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：25/33

2.3.24 西厨冷岗职责

1) 主要工作职责

a 负责头盘冷菜，如沙律、略嗲等的制作，要求切配的刀章均匀，拼砌美观。

b 负责对蔬菜及切菜的用刀具、器皿和存放头盘的冷柜进行消毒处理，严把食品质量卫生关。

c 搞好日常卫生和安全工作。

d 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权拒绝使用腐烂变质的原料，有权对供应品种进行更换。

3) 岗位知识和技能标准

具备良好的制作技术，有良好的卫生习惯，工作责任心强。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：26/33

2.3.25 西厨甜品岗职责

1) 主要工作职责

- a 负责制作开胃小吃，佐食酸果、餐后甜品的岗位。
- b 熟悉本岗的业务和制作技术，不断提高制作水平，保证甜食的供应。
- d 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

有权拒绝使用腐烂变质的原料，有权对供应品种进行更换。

3) 岗位知识和技能标准

具备良好的制作技术，有良好的卫生习惯，工作责任心

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：27/33

2.3.26 地喱员职责

1) 主要工作职责

- a 服从部长的工作安排。
- b 熟悉各菜式的汁酱配搭，点心品种及价格。
- c 按照工作程序，标准无误的做好餐前、后的各项工作。
- d 协助楼面工作，引导客人消费，积极推销出品茶点。
- e 负责本岗位的卫生工作。
- f 负责穿筷子套。
- G 熟悉点心推车的使用，具有一定安全消防意识。
- h 承办领导交办的其他事项。

2) 主要工作权限

有权就本职工作可以向上一级提出意见或建议。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉备餐间工作流程，具有一定工作经验。

4) 检查

由地喱部长督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：28/33

2.3.27 咨客职责

1) 主要工作职责

- a 认真做好开餐前的准备工作，填写订餐通知。
- b 负责接听电话，客人订座及留言。
- c 负责引领客人入座，常用规范语。
- d 熟悉餐厅的位迹和环境，合理分配客人。
- e 熟记常客的姓名、爱好和习惯、预定的人数和房号。
- f 负责咨客台及公共所属区域的卫生清洁
- g 负责管理餐厅的菜牌点心牌，保持清洁无破损。
- h 负责对食品卡的领入，登记和核对。

2) 主要工作权限

有权根据订台需要对服务员进行调动协助工作。

3) 岗位知识同技能标准

具有餐饮服务经验、具备一定的交际能力和应变能力，具有较强的语言能力。

4) 检查

由部门主管督促、检查

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版本号：0/A	页号：29/33

2.3.28 侍应职责

1) 主要工作职责

- a 做好开市前的准备工作。
- b 熟悉菜牌、点心、酒水牌内容，主动、热情向客人介绍，并向客人提供饮料，食品的全力服务。
- c 保持自己服务区域的卫生清洁。
- d 熟悉是日的特别推介及售卖品种、沽清等。
- e 必须以主动、热情、礼貌、周到的服务为准则。
- f 跟踪本区域客人消费的结帐情况。
- g 负责班前后的家私补充，保证家私器皿无破损，收餐的清洁工作。

h 承办领导交办的事项。

2) 主要工作权限

a 有权对有质量问题或变质食品拒绝上台出售。

b 有权对没有按照客人要求制作的。

食品拒绝出售。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉服务的规范程序，有处理简单事务的能力，具有强烈的事业心和责任感。

4) 检查

由部门主任督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：30/33

2.3.29 贵宾房服务员职责

1) 主要工作职责

a 认真做好开市前的准备工作。

b 熟记订单的菜名和出菜程序。

c 熟记主人身份，邀请对象及宾客姓氏。

d 负责贵宾房的清洁工作。

e 负责厅房的财产清查，登记工作。

f 熟悉服务程序，为宾客提供优质服务。

g 保证家私、器皿及用具设施完好。

h 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

- a 有权拒绝无关人员入工作场地聊天或看电视。
- b 有权拒绝在接待中无关人员的采访。

3) 岗位知识和技能标准

具有服务经验，熟悉分类技能，具有一定的交际和应变能力。

4) 检查

由部门主任督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：31/33

2.3.30 酒吧员的职责

1) 主要工作职责

- a 准确核查酒水和补充酒吧货物。
- b 熟悉酒水饮品的价格，正确给予酒水配置相应的酒杯。
- c 负责制作各类果盘、果篮。
- d 负责调配各类鸡尾酒。
- e 凭单发货，防止酒水饮前流失。
- f 核对当天售卖酒水、单据、完成当天报表。
- g 协助服务员做好茶市工作。
- h 负责各类酒水存放，瓶盖的回收工作。

i 负责酒吧使用的酒杯、器皿的洗消工作。

j 负责岗位区域的卫生清理工作。

k 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

a 有权拒绝无有效单据或证明的人员提取酒水。

b 有权拒绝无关人员进入酒吧。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉各类鸡尾酒调制方法，具备一定的酒水服务业务知识和推销能力，能熟练制作各类果盘。

4) 检查

由部门主管督促检查。

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：32/33

2.3.31 西餐侍应职责

1) 主要工作职责

a 完成餐厅主任及部长指派的各项工

b 始终保持清新、整洁、优雅的状态，迎接客人的到来。

c 为宾客提供细致入微的服务。

d 为客人保持良好的业务关系，促进餐饮的销售。

e 承办领导交办的其它事项。

2) 主要工作权限

a 有权对有质量问题或变质食品拒绝上台出售。

b 有权对没有按照客人要求制作的食品拒绝出售。

3) 岗位知识和技能标准

熟悉服务的规范程序，有处理简单事务的能力，具有强烈的事业心和责任感。

4) 检查

由部门部长督促检查。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

机构与职责 —岗位职责	文件编号：DY—QW-餐—002.3	
	版号：0/A	页号：33/33

2.3.32 洁净部洗碗员职责

1) 主要工作职责

- a 听从部长的工作布置和安排，认真做好餐具、饮具的清洁、消毒工作。
- b 熟悉各种消毒剂的性能和使用方法，正确投量和使用。
- c 严格执行卫生班洗碗工作程序，做好“一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁”。
- d 清洁和搬放各类餐具、饮具，做到轻拿轻放，防止损耗，发现破损的餐具，及时挑拣，防止流入餐厅，并及时报告本部部长处理。
- e 爱惜使用洗碗间的清洁机械和各种设备，及时做好保养和报修工作。
- f 保持洗碗间的整洁卫生，做到落手轻。
- g 承办领导交办的其他事宜。

2) 主要工作权限

在本部部长的指导下开展工作，有权对破损的家私进行筛选。

3) 岗位知识和技能标准

身体健康，具有较强的洗碗业务操作意识和责任心。

4) 检查

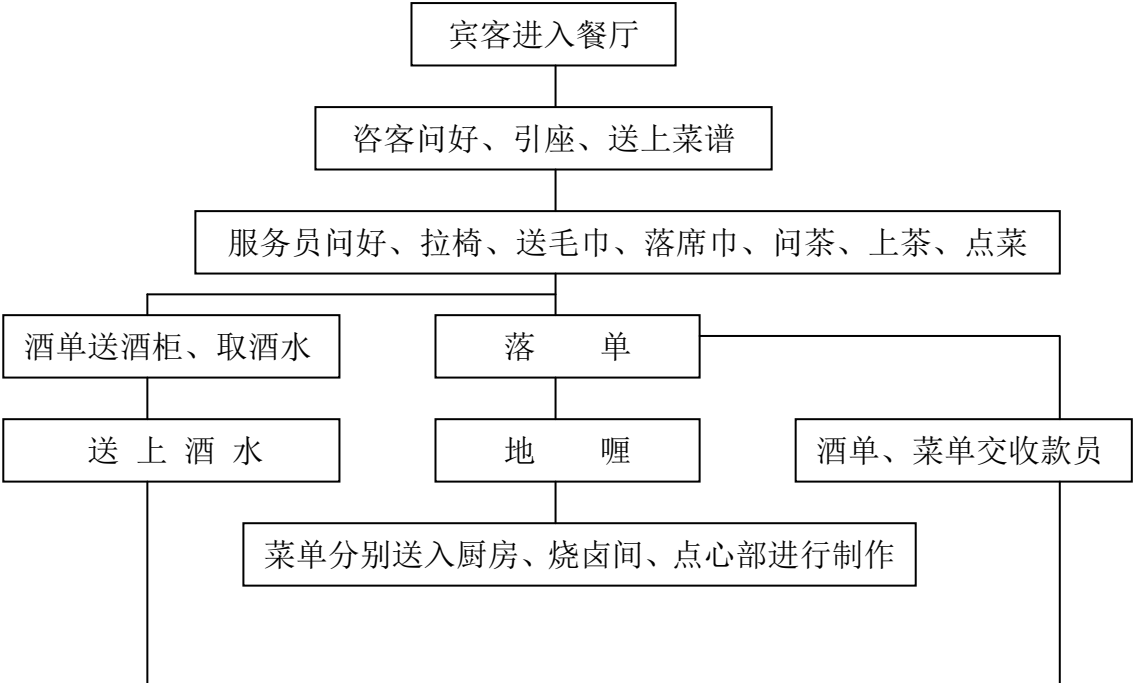
由部门部长督促检查

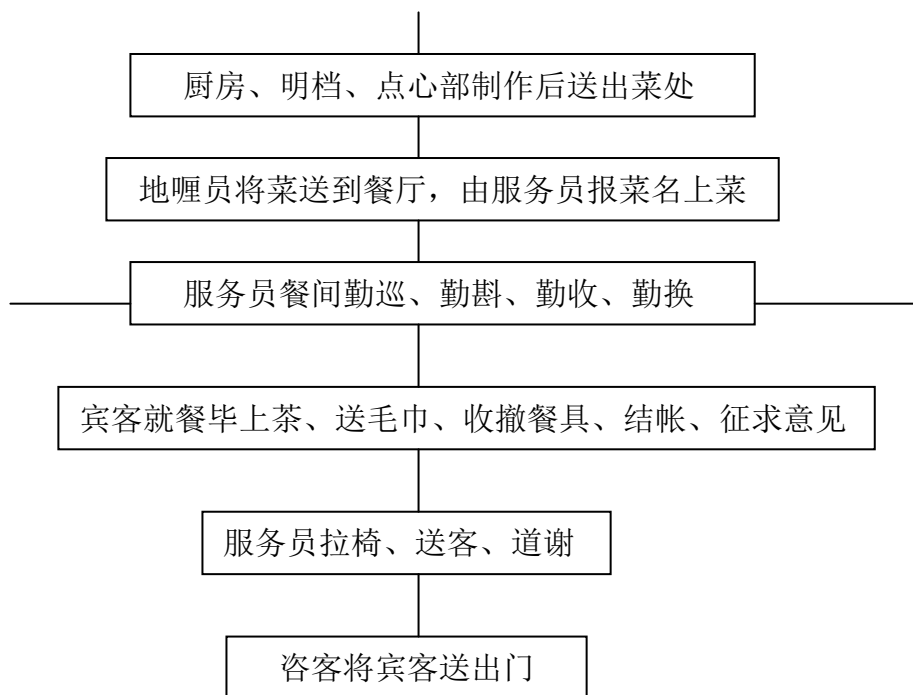
广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —餐厅接待工作流程图	文件编号：DY—QW-餐—003。1	
	版本号：0/A	页号：1/1

3. 作业指导书

3.1 餐厅接待工作流程图





编制：

审核：

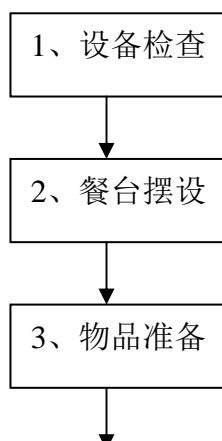
批准：

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 —餐前设施设备检查和 物品准确的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.2	
	版本号：0/A	页号：1/3

### 3.2 餐前设施设备检查和物品准确的操作规程流程图



4、清洁卫生

编制：                      审核：                      批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —餐前设施,设备检查和 物品准确的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.2	
	版本号：0/A	页号：2/3

餐前设施设备检查和物品准确的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	餐厅设备	运转正常	——查看餐厅灯具是否完好,无灰尘. __查看餐厅空调温度是否适宜. ——查看餐厅墙面,天花板,有无破损,裂痕,脱落,污迹,灰尘.	部长	设备维修单	工程部	

			——查看餐厅花草是否有枯萎败叶。 ——查看背景音乐是否柔和适中。				
2	餐台摆设	餐台的餐具按规格摆放到位餐具保证清洁,无破损,备用餐具充足,清洁无破损,摆放合理。	——查看台布是否整洁,无破损,台布中线是否对着大门或屏风。 ——查看餐具摆放是否符合要求,清洁无破损。 ——查看各工作柜内备用的餐具是否整洁充足,无破损。 ——查看各区域的椅子是否整齐、干净无晃动破损。 ——查看各区域的托盘、洗手盅、借用酒水、菜单是否备齐、清洗。	部长	餐具、布草报废单	洁净部	

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

<b>作业指导书</b> <b>——餐前设施设备检查和物品准确的操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.2	
	版号：0/A	页号：3/3

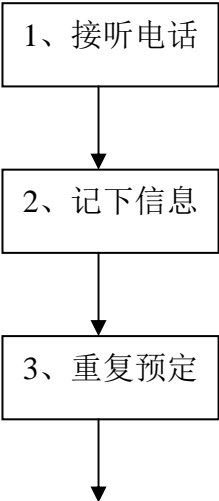
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
3	后台餐前准备	备齐餐是所需物品	——查看毛巾数量是否准备充足,且折叠整齐,湿度适中,无异味。 ——查茶壶按规格摆放整齐且无污迹,破损。 ——查看是否要求备足鲜榨果汁,果料。 ——查看是否按要求备足餐中需要的各种餐具,如:水果叉,分汤勺等。	部长	酒水单	酒吧	

4	卫生	清 洁 无 灰 尘	——查看地面有无杂物，是否清 洁。 ——查看桌椅是否无灰尘。 ——查看各区域筒灯，吸风口， 天花板地脚线等有无尘灰，污 迹。	部 长			
---	----	--------------	---	--------	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——订餐操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.3		
	版本号：0/A	页号：1/2	

3.3 订餐操作规程流程图：



#### 4、等客光临

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —订餐操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.3	
	版号：0/A	页号：2/2

#### 订餐操作规程

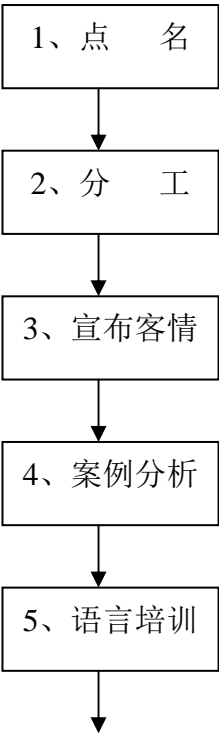
序号	操 作 项目	操作标准	操作规程*	责 任 人	填 写 记录	接 口 部 门	备 注
1	接 听 电话	铃 声 三 声 之 内、面 带 微 笑、声音愉悦	——“下午好，这里**餐厅，请问有什么可以帮到你呢”？	咨 客			
2	记 下 信息	询 问 慢 而 清 晰	——根据客人的要求，准确地登记在订餐本上	咨 客	订 餐 本		
3	重 复 预订	准确无误	——“让我重复一遍您的预订，先生/女士，是以**先生/**订**人数、日期、时间，可能的话请安排**餐厅**号台！” ——如果不能肯定打电话的人的姓名时说：“我能知道怎样拼写您的名字吗，	咨 客	订 厅 通知 本	楼 面	

			先生？” ——或者说“先生能告诉我您怎样称呼吗？”				
4	感谢 客人 期待 光临	热情而有礼 貌	——“谢谢！**先生，*日早晨/中午/ 晚上再见！”	咨 客			

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——餐前会议的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.4	
	版号：0/A	页号：1/2

3.4 餐前会议的操作规程流程图：



6、仪容仪表 检查
--------------

编制：                      审核：                      批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —餐前会议的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.4	
	版本号：0/A	页号：2/2

餐前会议的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	点名	音量适中口齿清晰用普通话	——逐一报出员工姓名。	部长	签到簿	地喱部、咨客	
2	分工	分工准确	——按员工对业务的熟练程度新老搭配。	主管			
3	宣布是日客情	清楚准备	——根据客情通知单及客人电话，告之每位员工当日客情。 ——宣布重点客的饮食习惯。	部长	沽清单	出品部	
4	案例分析	生动有说服力	——针对某个案例，找出其中原因及处理的办法。	主管	每日交接		

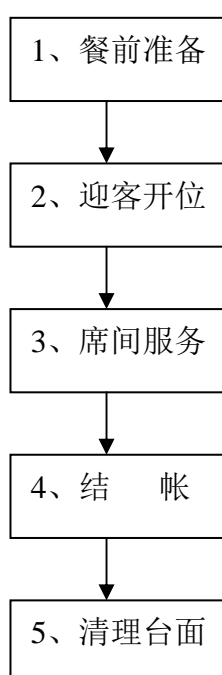
					本		
5	语言培 训	语言准确，查 看口齿清晰	——示范练习，集体朗读，个 别提问。	主 管			
6	仪容仪 表检查	化装得体	——发型，化装，鞋袜，指甲、 饰物逐项检查。	主 管			

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——中餐早点、夜茶服务 操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.5	
	版号：0/A	页号：1/3

3.5 中餐早点、夜茶服务操作规程流程图：



编制:

审核:

批准:

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —中餐早点、夜茶服务 操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.5	
	版号：0/A	页号：2/3

中餐早点、夜茶服务操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	餐前准备	规范，卫生，水开	——开餐前，应检查餐厅是否按要求摆好餐位，台椅摆放是否整齐美观，餐厅环境卫生是否清洁干净。 ——备好各种茶叶、开水及餐具。将备用餐具摆放在规定的位置上，以便于使用。 ——注重仪容仪表，做到仪表整洁，按要求佩带员工号牌及穿着工衣，做好开餐前的准备工作。	服务员			
2	迎客，开位，问茶	礼貌，合理分配，开茶迅速	——问位开茶是餐前必不可少的服务环节。当宾客进入餐厅，咨客应微笑礼貌待客。问清人数后，将宾客带到合适的餐台安排就座。根据宾客人数填写点心卡，台号、茶位、经手人，把点心卡送上台。 ——服务员主动上前为宾客拉椅让座，因各人饮茶习惯不同，所以要向宾客问茶，然后按需开茶。	咨客、服务员	点心卡		

			<p>——开茶到台后，应在宾客的右侧斟倒第一杯礼貌茶，通常以七八分满为宜。如宾客临时加位，应把茶壶拿到工作台上加上适量茶叶，冲上送上，并为宾客斟倒第一杯礼貌茶。</p> <p>——为宾客脱去并收回筷子套，如须加位或撤走多余餐具时，应左手托盘，右手摆放或取走餐具。</p>				
3	就餐服务	主动、热情、勤巡视、勤添水、勤撤勤换	——茶位问好后，向宾客介绍当天供应的点心品种，主动协助推销点心。	服务员	点心卡	地喱部	

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>作业指导书</b> <b>——中餐早点、夜茶服务</b> <b>操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.5	
	版号：0/A	页号：3/3

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
3	就餐服务	主动、热情、勤巡视、勤添水、勤撤勤换	<p>——餐间，服务员要做到勤巡视、勤添水、勤换烟灰盅、勤清理台面。主动照顾老幼和残疾人士，照顾坐在边角位的宾客，尽量满足宾客的合理要求。</p> <p>——服务过程中如发现宾客茶壶的茶色较淡时，可酌量加点茶叶。</p>	服务员			
4	结帐收款	正确、迅速	<p>——宾客要求结帐时，应迅速将点心卡交收款员计算汇总，打出帐单。</p> <p>——值台员要把帐单夹在钱夹，告诉宾客所需付的金额。宾客付款时，值台员要向宾客道谢，并在宾客面前点清款项后交收款员，最后将余额当面点清连同回单交还宾客，并礼貌地向宾客道谢。</p> <p>——结帐时要注意同台中有无搭台的宾客，若有，则应分清帐单，不可错单、漏单及走单。</p> <p>——如果宾客有多点或未吃完的点心，服务员要主动为其提供食品袋或食品盒，并为其包装，以便宾客带走。</p>	部长	帐单	收银员	

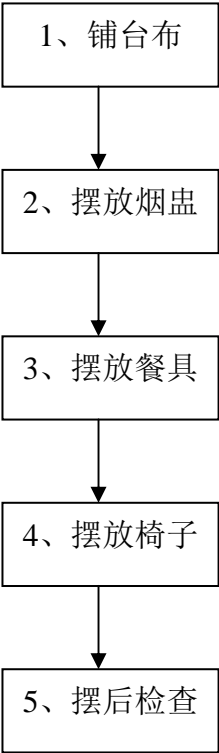
5	送客、 清理台 面	礼貌、灵活、 迅速	——宾客离座后，要向宾客道谢，然后迅速清理台面。清理台面的顺序为：先收茶壶及茶杯，再收其他餐具。收餐具时要注意分类摆放。 ——台面清洁后，应迅速换上干净的台布，重新摆好餐具，准备接待下批宾客。 ——早茶市结束后，按零点散餐要求摆好台面。若午餐有宴会或团体包餐，应按其要求摆台，做好接待前的准备工作。	服务员		洁 净 部	
---	-----------------	--------------	---	-----	--	-------------	--

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

<div> <div>作业指导书</div> <div>—午晚市摆台的操作规程</div> </div>	文件编号：DY—QW-餐—003.6	
	版本号：0/A	页号：1/3

3.6 午晚市摆台的操作规程流程图：



编制:

审核:

批准:

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 ——午晚市摆台操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.6	
	版本号：0/A	页号：2/3

### 午晚市摆台操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	铺台布	尺寸合适无破损，污渍，烫平整。	——手持台布立于一侧，将台布抖开，盖在桌面上，平整无皱纹，中缝向上，方向面对大门，台布四周下垂部分相等。 ——铺好台布后再次检查台布质量及清洗程序。	服务员	清洗单	洗涤部	
2	摆放烟盅，鲜花。	品种，数量位置准确	——一、5人圆桌摆法：鲜花放在正中间烟盅按品字形放在餐位前上方。 ——二、8人圆桌摆法：鲜花放在转盘中间，4个烟盅成菱形摆在餐位前上方。 ——三、4人间圆桌摆法：鲜花摆在1人位的对面，两个烟盅摆在每两位之间餐位上方。	服务员			
3	一套餐具摆放	同上	——餐具干净、筷套平整，席巾花挺括。 ——骨碟右方1指距离放筷子及筷子架，筷子离桌边1厘米，店徽朝上并放在筷架上。 骨碟左前方摆翅碗，碗内放汤匙，匙柄向正左侧，汤匙与筷架平行。 ——骨碟上立或摆放折叠好的扇形席	服务员		洁净部	

			巾。 ——先放骨碟定位，再放翅碗，汤匙， 味碟筷子架及筷子、牙签， 最后放席巾。 ——餐具摆完，注意检查之间的距离。				
--	--	--	--	--	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 ——午晚市摆台操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.6		
	版本号：0/A	页号：3/3	

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
4	每套餐具摆放	整齐	——圆桌上每套餐具摆放，主位面向大门，每套餐具距离相等。 ——方桌摆放：方桌三边各摆放一套餐具。	服务员		洁净部	
5	摆放椅子	完好无晃动干净卫生	——椅边应恰好触及台布下垂部分上。 ——正副主位摆好后、其它座椅间距离相等。 ——椅子离桌边距 10 厘米。	服务员		洁净部	
6	摆台后的最后检查	符合摆台规格	——台布卫生、餐具卫生。 ——椅面卫生、餐具摆放合理。	部长	卫生检查表	洁净部	

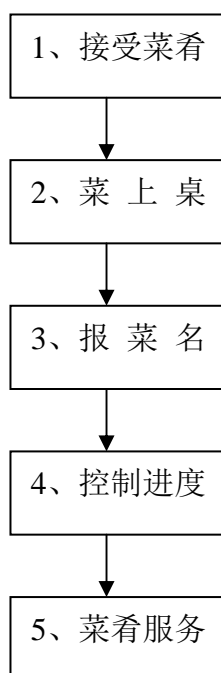
---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —上菜的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.7	
	版号：0/A	页号：1/2

3.7 上菜的操作规程流程图：



编制:

审核:

批准:

## 广州经济技术开发区东园宾馆

## 部门手册

作业指导书 —上菜的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.7	
	版本号：0/A	页号：2/2

## 上菜操作规程

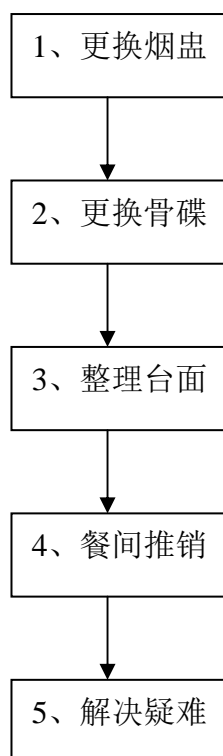
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	接受菜肴	准确无误	——从地喱员托盘中取出菜肴，配上相应的服务用具	服务员	点菜单	地喱部、出品部	
2	上菜到桌	轻拿轻放准确无误	——调整好台面位置，从客人的空缺处上菜。 ——冷菜应点结束 8 分钟之内上菜，热菜 15 分钟之内上菜。 ——按冷热汤点逐项上菜。 ——遇有调料要先上。 ——遇有客人要求，按要求上菜。	服务员		地喱部、出品部	
3	报菜名	音量适中准确	——上每一道均需主动报菜名。 ——遇有一些名菜要简单介绍制作方法。	服务员		同上	
4	控制上菜速度	快慢适中	——根据客人用餐进度适时把握上菜进度。 ——遇有客人菜不够，应主动向客人推荐。 ——菜肴全部上齐，应主动告知客人，让客人了解是否需要再次添加，如不需要。祝客人用餐愉快。	服务员	入厨单	同上	
5	菜肴服务	仔细周到	——刺身这类菜肴应上在热菜之前。 ——用手抓的菜要及时跟洗手盅、毛巾。 ——遇有要分的汤和点心要主动分派。	服务员	点菜单	同上	

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —餐中巡台的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.8	
	版本号：0/A	页号：1/3

3.8 餐中巡台操作规程流程图：



编制：

审核：

批准：

## 广州经济技术开发区东园宾馆

## 部门手册

作业指导书 —餐中巡台的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.8	
	版本号：0/A	页号：2/3

## 餐中巡台的操作规程：

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	更换烟盅	不超过两个烟蒂	——服务员左手托放干净烟盅托盘，走到客人面前，说“对不起”后，右手拿起一个干净的烟灰缸，放在脏烟灰缸上。用右手同时把两个烟缸拿起放在托盘上，重新拿起干净烟缸放回原位。	服务员		洁净部	
2	更换骨碟	不超过两块骨头	——服务员左手托放有干净骨碟的托盘，走到客人面前说“对不起，帮你换个骨碟”。 ——从客人右侧按顺时针放置，女士优先。	同上		同上	
3	整理台面	台面摆放合理，整洁	——将客人进食中不需用的家私撤走，再将客人所需的摆好。 ——撤家私时用食指和拇指拿，禁止直接用手握住餐具。 ——根据客人所订菜式的服务先后顺序，从客人两侧由里及外摆放。 ——台面保持整洁，有油渍处可用席巾盖住。	同上		同上	
4	两次推销	适时礼貌微笑	——根据客人用餐情况，及时向客人推销菜肴，酒水，饮料，甜品，水果。 ——推销要有针对性，严禁强迫推销。	同上	入厨单、酒水单	地喱部、出品部、酒吧	
5	解决疑难问题	及时发现并解决问题，让客人满意	——遇有客人赶时间推菜，应及时与厨房联系，尽快将上桌。 ——遇有客人喝醉应及时上毛巾、热茶及备好塑料袋，以防客人呕吐，并告知部长或主管。 ——遇有客人打翻茶碗，水杯等，应及时递毛巾，安慰客人不必惊慌。 ——遇有缺菜时，应婉转告诉客人，并	部长	客人意见本	出品部	

			推荐其它菜。				
--	--	--	--------	--	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

<div> <div>作业指导书</div> <div>—餐中巡台的操作规程</div> </div>	文件编号：DY—QW-餐—003.8	
	版号：0/A	页号：3/3

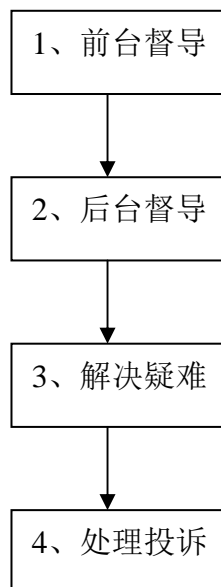
序号	操 作 项目	操作标准	操作规程	责 任 人	填写 记录	接 口 部 门	备 注
5	解 决 疑 难 问题	及时发现并解决问题，让客人满意	——遇有杂物时，先道谢并撤下该菜，告之主管去处理。 ——遇有上菜错误，如客人没用，应征求意见是否需要；如不用，表示歉意，并快速撤下；如客人说要，就加单；如客人已动筷，就是酌情赠送或撤下。	部长	客人意见本	出品部	

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —餐厅营业中督导的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.9	
	版本号：0/A	页号：1/3

3.9 餐厅营业中督导的操作规程流程图：



---

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书	文件编号：DY—QW-餐—003.9	
—餐厅营业中督导的操作规程	版本号：0/A	页号：2/3

餐厅营业中督导的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	前台督导	严格细致	——督导员工要为客人点饮料，点菜单。 ——督导员工根据临时客情通知增、撤餐具。 ——督导员工为客人提供礼貌，热情，细致，周到的服务，纠正不良习惯。 ——参与VIP客人服务。 ——根据餐中客情适当调配人手。	部长	点菜单、酒水单	酒吧、出品部	
2	后台督导	及时准确	——督导后台员工准确及时出菜。 ——与厨房做好协调工作，掌握好前台每桌出菜速度。	地喱部长	点菜单	出品部	
3	解决客人疑难问题	灵活处理，热情帮助	——遇餐中客人提出退菜处理：一般情况下，如厨房没有下料制作可给予退换；如因客人自己多点的菜，且已上桌时提出不要的，不可以马上同意，需耐心解释，讲明道理，为其准备一些包装盒、袋让宾客把多余的菜带走。 ——遇宾客损坏餐具的处理：通常宾客在进餐中损坏了餐具，都是不小心造成的，遇有此种情况，应把新的餐具送上，让宾客继续用餐；并和气的安慰客人，待客人用餐结束时，对宾客讲清赔偿原则，注意适当减收部份折旧费。 ——服务中将汤、汁、酒在宾客身上，应先向宾客表示歉意，然后找来干净湿毛巾为宾客擦拭；如面积较大，应将客人衣物送至洗衣部，加快洗涤干净送还客人。	部长	打烂登记本、清洗单	出品部、洗涤部	

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书	文件编号：DY—QW-餐—003.9	
—餐厅营业中督导的操作规程	版本号：0/A	页号：3/3

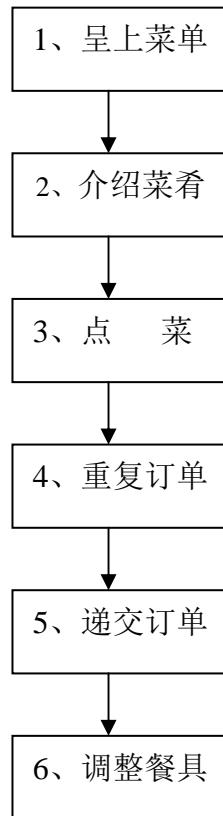
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
4	处理宾客投诉	态度诚恳，耐心聆听，面带微笑，不和客人争辩	——安慰客人，倾听客人申诉，记下客人投诉内容 ——分析客人的投诉，做出适当解释，向客人道歉，并感谢客人提出的正确有益的意见 ——向有关部门汇报，采取相应改进措施。 ——交班时，提醒各班组或有关部门密切注意该客人，以便提供更为周到，细致的服务。 ——记入该客人的档案中，以便今后引起重视。	职级人员	客人意见本	人事部、公关部	

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

<b>作业指导书</b> <b>——零点点菜的操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.10	
	版号：0/A	页号：1/3

3.10 零点点菜的操作规程流程图



编制:

审核:

批准:

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —零点点菜的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.10	
	版本号：0/A	页号：2/3

## 零点点菜的操作规程

序	操作	操作标准	操作规程	责	填写记	接	备
---	----	------	------	---	-----	---	---

号	项目			任人	录	口部门	注
1	呈上菜单	菜单整洁、动作规范、音量适中	——将菜单打开第一页，按照女士优先的顺序，用双手从客人右侧将菜单送至客人手中。 ——上身稍稍前倾，以示尊重客人。	部长	点菜单	咨客	
2	等待推荐介绍	热情细致	——在为客人点单前，应留有时间供应客人翻看菜单，此时应站在客人的前侧面，距离 1-2 米远，不要让客人感觉有被催促的意思。 ——随时留意观察客人看菜单的时间，情况若客人拿不定主意，看菜时间较长，应主动帮助客人介绍菜肴，选择或推荐菜肴，并告之口味特点，供客人选择。 ——点单之前，首先记下订单日期，本人姓名及桌号、座位号、人数若是加单应则上加单符号“如+”。	同上	点菜单、入厨单	咨客	
3	点菜	礼貌、周到、准确	——点菜时站在客人旁边半步距离的地方，身体微微向前倾斜，眼睛注意客人，听清客人所有菜名，适时帮助客人选择食品和主动推荐介绍食品。 ——若客人有特殊要求，应在订单上清楚注明，并告之地喱服务员引起重视。	同上	同上		
4	重复订单	耐心细致、语言清晰、注意客人举止	——待客人点完菜，应清楚地重复一遍客人所点菜肴内容，待客人确认后说：“谢谢，请您稍等。” ——询问客人如何结帐，是在一起结帐还是分单？ ——复述完毕，在订单的右上角写明最后订单的时间，以便查询。	同上	同上		

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——零点点菜的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.10	
	版本号：0/A	页号：3/3

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
5	递	强调、重	——迅速将订单交给地喱员，地喱员将	部	点菜单、	地喱部、	

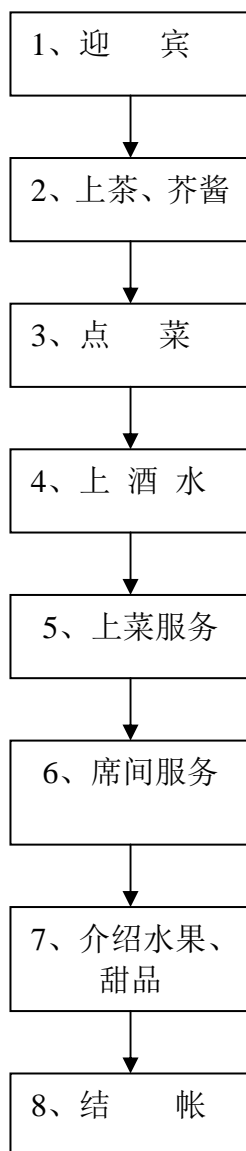
	交 订 单	点、迅速	菜肴订单第一联交收款员确认后交厨房，第二联传菜留用，第三联交收款员。若收酒水单，第一联给收款员确认盖章后交调酒员，第二联交收银。	长	酒水单、 结帐单	出品部、 收银员	
6	调 整 餐 具	迅速、准 确、轻拿 轻放	——迅速根据客人所点菜肴内容为客人调整相应的餐具。	服 务 员		洁净部	

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——零点服务的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.11	
	版号：0/A	页号：1/6

### 3.11 零点服务的流程图：



编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —零点服务操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.11	
	版号：0/A	页号：2/6

### 3.11 零点服务的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口 部门	备注

1	迎宾，拉椅送座，派香巾，问茶	主动、热情、礼貌、周到	——宾客进入餐厅时，咨客应有礼貌地向宾客问好，问清楚就餐人数后，主动带宾客到合适的座位。 ——服务员主动为客拉椅让座，如有小孩应主动送上儿童椅，待客就座后，从宾客的右侧及时递派香巾，送上菜单并向宾客问茶。 ——将席巾花解开并铺在客人双膝上，脱筷子套要在客人的右边进行。	咨客	点菜单	楼面部	
2	斟茶，上芥酱，收毛巾，斟酱油	主动，礼貌，规范	——斟礼貌茶从客人的右边斟，顺时针逐位斟上。 ——上芥酱，斟酱油，斟倒酱油应以味碟 1/3 为宜。 ——收香巾，用毛巾夹逐条夹上巾放入托盘中拿走。	服务员			
3	接受点菜	主动介绍，仔细聆听，耐心解答，字迹清晰	——待客人看过菜单后，即可征询宾客是否可以点菜。点菜时，应站在客人右侧，并认真记下菜名，主动介绍当天供应的菜式特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜。 ——点菜完毕，要向宾客复述一遍所点的菜式，以免听错或写错。 ——同时征询宾客需要什么酒水饮料或果汁。 ——填好单后交收银员盖章，第一联交出品部，第二联交地喱部划单，第三联收银，第四联交楼面。	部长	点菜单	地喱部、出品部	

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——零点服务操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.11	
	版号：0/A	页号：3/6

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
3	接受点菜	主动介绍，仔细聆听，耐心解答，字迹清晰	——酒水单填好后交收银员盖章，第一联交酒吧发货，第二联收银留用。	部长	酒水单	酒吧	
4	上酒水	礼貌，规范，根据酒水品种配套相应的酒	——按客人所点的饮品到酒吧领取。 ——任何酒水，均要使用托盘。 ——根据不同类型的酒水摆上相应的酒	服务员		酒吧	

		杯	杯和饮料杯。 ——为客人斟上酒水后，必须征求客人的意见，将茶杯撤走，为点了汤的客人按位数备齐汤碗。				
5	上菜服务	在指定的上菜位上菜。从客人右边提醒客人注意。	<p>——所有热菜加盖后由传菜员送到餐厅，再由值台员把菜送上台，要注意台面上菜碟的摆设艺术。</p> <p>——上菜时要主动报菜名，如有配佐料或带壳食品要跟洗手盅、香巾的，应先上佐料、洗手盅和香巾，然后才上菜，每上一道菜要在该台的菜单上做好记号。</p> <p>——凡上较多芡汁或粒状菜式时需家公匙。</p> <p>——上汤时，应为宾客分汤，然后主动把每碗汤端到客人餐碟的左边。分派时，先女宾，后男宾。</p> <p>——上菜时要轻放，放置前应先向宾客打招呼后再从宾客右侧的空隙送上，严禁菜碟从宾客头上越过。</p>	服务员		地喱部、出品部	

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——零点服务操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.11	
	版本号：0/A	页号：4/6

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
5	上菜服务	在指定的上菜位上菜，从客人左边提醒客人注意。	<p>——摆放菜时，切忌菜碟重叠。如台面没有空位时，应拿走剩菜最小的菜碟，但须先征求客人的意见，并把剩下的菜分给宾客后才能拿走，分剩菜绝不能勉强宾客以免引起误会。</p> <p>——如果客人没有要酒水，上第一道菜要主动征询宾客是否上饭，并在食品卡注明。</p> <p>——上最后一道菜时，要告诉宾客菜</p>	服务员	点菜单	出品部、地喱部、酒吧	

			以上齐，并询问宾客还需什麼食品或帮助。				
6	介 绍 水果、 甜品	主动、热情不 过份	——菜上齐后，应向宾客介绍该餐厅所提供的每类水果、甜品。	服 务 员		酒吧	
7	席 间 服务	勤 巡 视， 主 动，勤撤，勤 换	——值台员在宾客点菜后 30 分钟，应检查菜式是否上齐，若未上齐，应及时查询，尽量缩短宾客的候餐时间，同时向宾客道歉，请宾客原谅。 ——服务员必须经常在客人的餐台旁巡视，以便顺时为宾客服务。 ——如宾客的餐碟中盛有较多的骨头或其他脏物时，应及时撤碟。 ——如发现烟灰盅有两个以上烟头，须马上撤换。 ——顺时为宾客添加酒水、推销饮料。 ——顺时撤走空菜碟、空瓶、空罐，并及时整理餐台。	服 务 员			

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——零点服务操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.11	
	版本号：0/A	页号：5/6

序 号	操 作 项 目	操 作 标 准	操 作 规 程	责 任 人	填 写 记 录	接 口 部 门	备 注
7	席 间 服 务	勤 巡 视， 主 动 勤 撤，勤 换	——宾客所点若已销售完毕，应及时告诉宾客，并向宾客道谢，然后征询宾客的意见是否换菜。若宾客表示可换新菜时，应主动介绍一些类似的或制作简单、能够很快上台的菜式，同时迅速填好菜单，以最快速度让厨房为宾客把菜肴烹制出来。 ——宾客在进餐过程中提出加菜要求时，服务员应主动了解其需要，恰如其分地给予解决。通常宾客提出加菜的原因主要有三个：一是菜不够吃；二是想买菜带走；三是对某道菜特别欣赏，想在吃一道。服务员应观察分析，了解加菜的目的，根据宾客的需要落单到厨。 ——宾客对菜肴的质量有意见时，应冷静考虑，认真对待。若菜肴确实有质量问题时，应马上向	服 务 员	点 菜 单、入 厨单	出 品 部	

		<p>宾客道谢，并征得主管及厨房的同意，立即更换另一道质量好的菜肴送给宾客，或建议宾客换一个味道相似的菜式。如确实宾客无中生有、无理取闹，则应报告主管或经理，请他们去处理。</p> <p>——宾客用餐完毕，应尽快撤去餐台上除茶具、烟灰盅和有饮料的水杯外的其他餐具。收餐具时不能催促宾客，无论是端上台还是收拾餐具，操作时均要小心谨慎，绝对不能将菜汁汤水溅到宾客身上、淋在地面或台面。万一不小心弄脏宾客衣服时，要诚恳地向宾客道歉，设法替宾客清洁。在有条件和可能的情况下，免费将宾客衣服送洗涤部门洗刷干净。</p> <p>——上热茶：把客人原饮用的茶壶先倒掉一部分茶水，在加上开水，另上一套杯，为宾客斟上一杯饭后茶。</p>				
--	--	---	--	--	--	--

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>作业指导书</b> <b>——零点服务操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.11	
	版本号：0/A	页号：6/6

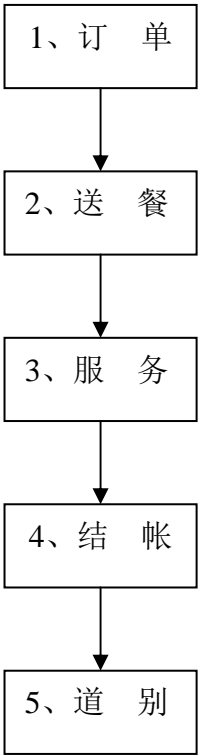
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
7	席间服务	勤巡视，主动勤撤，勤换	——上甜点水果：上甜品前，分派一套干净的小碗、匙羹、还有公勺、勺座，主动均匀地把甜品分给客人。上水果前，视何品种，派上餐碟、刀叉，把水果端到餐台上让宾客品尝，上水果后马上上热毛巾。	服务员		酒吧	
8	结帐收款	迅速、正确、不多收、漏收	<p>——及时清点客人所点的食品与饮料，告知收款员准备结帐，并经核对，确认台号、所点的品种、数量与帐单是否相符，将帐单放入钱夹内。当客人提出结帐时，应先派送香巾，然后在递送帐单。</p> <p>——呈递帐单时应使用钱夹，同时告诉宾客应付的金额数，如果是现金结帐，应在宾客面前点清款项然后代客到收款处交款，找回的余款连同帐单仍用钱夹送还给宾客，并向宾客道谢。如找回的余款数额较大，应站在一侧，待宾客查点并收妥后方可离开。</p> <p>——宾客付款的方式除现金外，还可使用支票、信用卡及签单等结帐方式。当客人签单时，应核对客</p>	部长	结帐单	收银员	

		<p>人的姓名、房号。如客人用信用卡或支票结帐，应交收款员处理。</p> <p>——如果客人用餐完毕，认为帐单收费多而不愿意付款时，服务员应耐心给客人对帐，将客人要的所有品种及价钱向客人讲清楚，在客人面前逐一对帐，核算一次，有礼貌的向宾客解释，不可有不礼貌的表情流露，结帐后要表示道谢。</p>				
--	--	---	--	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

<p>作业指导书 ——客房送餐服务操作规程</p>	文件编号：DY—QW-餐—003.12	
	版号：0/A	页号：1/3

3.12 客房送餐服务操作规程流程图：



---

编制：

审核：

批准：

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —客房送餐服务的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.12	
	版本号：0/A	页号：2/3

客房送餐服务操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	按订单要求摆台	准确、卫生、快速、无破损	——接到订单后，迅速通知厨房，按订单内容，数量叫菜。 ——按订单的菜式布置台面，台料、餐具等。 ——取菜后，迅速核对有无错误，缺少物品，确保无误。	部长	点菜单	地喱部、出品部	
2	送餐至房门口	保温、保洁、快速	——乘电梯到客人房间。 ——如等候电梯时间较长，要及时通知订单员与客人联系。 ——送餐途中，保持送餐用具平稳，避免食品或饮品溢出。 ——始终保持食品温度，该加保温箱或保温食品要加，所有饮品、食品需加盖保洁。 ——至客房门口有节奏地敲门三下或按一下门铃并自报家门。	地喱员	送餐登记表	房务中心	
3	房内服务	礼貌、周到、热情、细致	——待客人开门后，微笑地向客人致意。 ——征得客人同意后，方可进入客	地喱员		房务中心	

			房，并致谢。 ——进入房间要将客房门关成夹角 30 度。 ——询问客人把餐车、托盘放要何处。 ——迅速摆放好餐具，取出热菜时，必须主动向客人报出菜名，以便客人核对订单。 如在饮料要主动询问客人是否需要倒好。 ——基本服务完成后，询问客人还需要什么服务？				
--	--	--	---	--	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

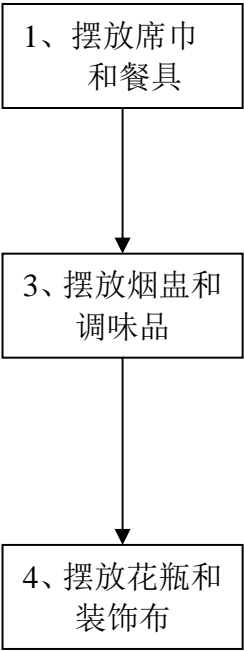
<b>作业指导书</b> <b>——客房送餐服务的操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.12	
	版本号：0/A	页号：3/3

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
4	结帐	礼貌、周到、热情、细致	——请客人签单时要双手剃上，并说“很高兴为您服务，请您签单，谢谢”！ ——将笔备好，手持笔下端，递给客人。 ——客人签完单后，向客人表示感谢。	地喱员	挂帐单		
5	道别	礼貌、周到、热情、细致	——离开客房时应面对客人退出，主动向客人道别。 ——轻轻将门关上。	地喱员			

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —自助餐摆台的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.15	
	版号：0/A	页号：1/2

3.15 自助餐摆台的操作规程流程图：



批准:

## 作业指导书

### 一自助餐摆台的操作规程

版本号：0/A

页号：2/2

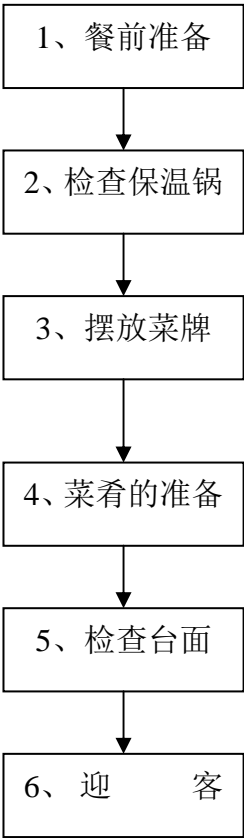
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	席巾折摆和餐具摆放	清洁整齐确到位	<p>——席巾摆放于骨碟上，餐刀，叉应摆放骨碟的左右两边、离骨碟 1.5cm 处左叉右刀、叉口朝上、刀口朝里、饭匙及汤匙摆放在骨碟上放 1.5cm, 饭匙摆放内层，手抓位朝右，汤匙摆放在外格，手抓位朝左。</p> <p>——以骨碟定位，由主位开始，依次摆放，将擦净的刀叉分别放在骨碟两侧，左叉右刀，将饭匙及汤匙放在骨碟的上方内饭匙外汤匙，然后将折好的席巾摆放在骨碟上面，程序是先骨碟，后又刀、饭匙、汤匙、最后摆席巾。</p>	服务员		洁净部	
2	铺台布	同宴会摆台	——同宴会摆台。	同上			
3	摆放烟盅及调味品	同上	<p>——台面摆放烟缸盐盅应清洁无破损，烟缸放二个，分别放在主人及 副主人位正前方，二副盐盅及牙签盅应放于相应位置。</p> <p>——将烟缸擦净放于规定方位，然后检查椒盐盅是否充足，不足时及时添加，擦净后放于规定位置。检查牙签盅牙签是否摆好，然后擦净摆放好。</p>	同上			
4	花瓶	装饰布应平	——先将装饰布按要求放好，拉平整，再将	同			

	及装饰的摆放	整，清洁无破损，花瓶摆放同宴会一致	花瓶放于桌子中间。	上			
--	--------	-------------------	-----------	---	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —自助餐餐前准备操作规程	文件编号：DY—QW 餐—003.16		
	版号：0/A	页号：1/2	

3.16 自助餐餐前准备的流程图：



编制:

审核:

批准:

## 广州经济技术开发区宾馆

## 部门手册

作业指导书	文件编号: DY—QW-餐—003.16	
—自助餐餐前准备操作规程	版本号: 0/A	页号: 2/2

## 自助餐餐前准备的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	准备好开餐前必备物品	准备准确充分	——备好毛巾和托盘,按自助餐的菜肴备好公勺和公筷并摆放好,如有西式面点,要查看是否需要配备牛油、果酱。	服务员		洁净部、地喱部	
2	保温锅	清洁光亮 水温应加1/4处。	——检查保温锅是否清洁,无污迹,在餐前半小时加入适量的开水并点燃石蜡保温。	地喱部		楼面	
3	菜牌	清洁无污迹字迹清楚,中英对照。	——根据相应的菜肴,摆放在餐锅前面,且摆放整齐便于客人识别。	服务员	筵席单	公关部	
4	菜肴	品种丰富,量足	——应按冷、热点顺序放于工作台上,热菜应放于保温锅内,且将盘边及锅边菜汁擦干净,菜肴应按颜色搭配分开,菜肴应在餐前半小时准备就绪,除炸的菜肴其余菜肴均要用保温锅盖盖好,保温。	地喱员		出品部	
5	了解菜肴制作方法	同宴会	——同宴会。	服务员			
6	检查台面	同宴会	——同宴会	同上			
7	站立迎客	同宴会	——同宴会	咨客			

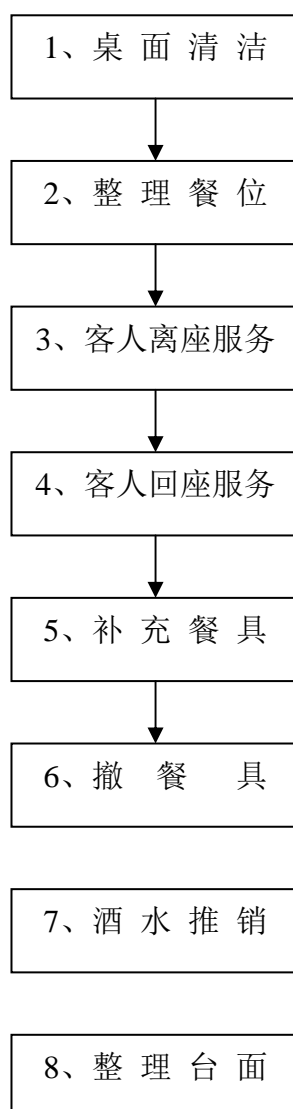
---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —自助餐服务的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.17	
	版号：0/A	页号：1/2

3.17 自助餐服务的操作规程流程图：



---

编制：

审核：

批准：

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

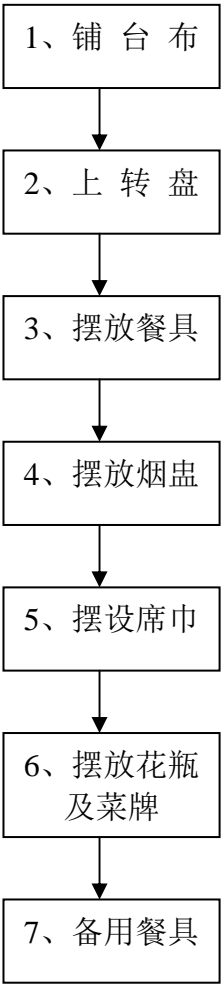
作业指导书 —自助餐服务操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.17	
	版本号：0/A	页号：2/2

自助餐服务操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	桌面清洁	整洁、舒适	——客人用餐过程中，如台面有空碟、碗、杯时，应得客人同意后及时收走。	服务员		洁净部	
2	整理餐位	及时	——当客人去取食品时，服务员及时整理桌面，折叠席巾，添加餐具及酒水。	同上		同上	
3	客人离座后	细心主动	——除整理台面处，如发现匙牌遗留在桌面上，应及时提醒客人妥善保管好，以免发生意外。	同上		同上	
4	客人回到座位后	主动细心	——服务员主动为客人拉椅，待客人落座前将座椅轻轻送回。为客人展开席巾，轻轻铺至客人腿上。	同上			
5	补充餐具	及时	——将托盘内垫上干净垫布，手托托盘，从客人的右边补充用具。	同上			
6	撤餐具	及时	——托盘内物品应分类摆放整齐，如客人台面上有菜汁或其他污迹，应及时更换垫布。	同上			
7	酒水二次推销	礼貌热情	——客人杯内的饮品及酒水尚剩下三分之一时，服务员应及时地进行针对性的推销介绍特别酒水及饮品。	同上		酒吧	
8	整理自助台面	整齐美观	——餐中注意整理自助餐台，保持整洁，及时补充食品。	同上		出品部门、酒吧	

作业指导书 —宴会摆台操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.13	
	版号：0/A	页号：1/3

3.13 宴会摆台操作规程



编制:

审核:

批准:

## 广州经济技术开发区东园宾馆

## 部门手册

作业指导书 —宴会摆台操作规程	文件编号: DY—QW-餐—003.13	
	版本号: 0/A	页号: 2/3

## 宴会摆台操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	铺台布	准确到位	——台布正面向上, 中心线对准主人位置, 十字中心线在中点舒展平整, 台布四脚盖好桌腿。 ——铺台布时应站在临近主宾一侧, 抖台布时用方不要过大动作, 熟练一次定位。	服务员		洁净部	
2	上转盘	准确到位	——转盘应放在桌上中间, 表面清洁光亮无破损, 转动自如。 ——先将转盘底放在桌中间, 然后, 用手将转盘搬起, 轻轻的放在转盘座上, 且转动中心对准底座, 再用洁净布将转盘擦干净。	同上			
3	转盘摆放餐具	清洁摆放到位	——骨碟摆在座位正中, 距桌边 1.5 厘米。 ——翅碗连汤匙、味碟摆在骨碟垂直线两旁, 距骨碟 1 厘米, 匙把朝左与味道成中线。 ——银匙, 筷子平行放在筷架上, 筷尾距桌边 1.5 厘米。 ——牙签摆在银匙与筷子架中间, 并与银匙尾平齐。	同上			
4	摆放餐具	清洁摆放到位	——甜酒杯摆在翅碗与味碟中间, 对着骨碟垂直中线; 水杯摆在甜酒杯左侧, 烈性酒杯摆在甜酒杯右侧, 三杯距 1 厘米。 ——餐巾花摆在骨碟中间。 ——将餐具备放在托盘内, 用左手托起(胸前托法), 从主人位开始顺时针依次摆放, 顺序如下: 放碟托→骨碟→翅碗→汤匙→味碟→筷子架→筷子→牙签→玻璃器皿: 红酒杯→烈性酒杯→饮料杯。	同上			
5	摆放烟盅	清洁摆放到位	——桌面上放 4 个烟缸, 其中 2 个放在正副之位右手边, 保持清洁无破损。	同上			

## 广州经济技术开发区东园宾馆

## 部门手册

作业指导书 —宴会摆台操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.13	
	版本号：0/A	页号：3/3

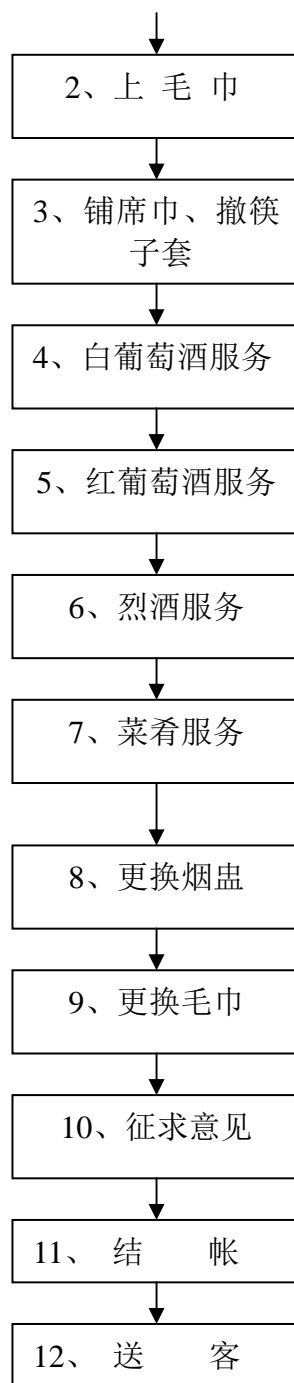
序号	操作标准	操作项目	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
6	席花折巾及摆设	清洁摆放到位	——操作时注意卫生，应在干净卫生的托盘中操作，不可用嘴叨口咬，捏摺均匀，形象逼真，折花品种要搭档，整齐一致，有动物造型头向左面。 ——折好的席巾用托盘托住，从主位开始逐一摆放。	服务员		洁净部	
7	摆放花瓶及菜牌	花瓶应放在转盘中间无污渍，花应保证新鲜，无枯枝败叶，无异味，字迹清晰	——先将花瓶放在转盘中间，然后将菜牌放在主人及到主人处，放在主人处的菜单，应直竖于主人座位处，放在副主位的菜牌，平放在桌面上，菜牌金线交接处应放在内蕊中间。	服务员		咨客	
8	备用餐具	标准同上	——备用餐具数量充足，清洁，无破损，按规定摆放，便于服务，每桌必须多备一套，以防加人。 ——根据宴会菜单菜肴，准备足量的骨碟、底碟、翅碗、汤匙、分更（通常宴会备八道骨碟、三道底碟、翅碗、两道汤匙）骨碟放于工作台中间，其它用具在两侧放好。 ——根据宴会人数，准备好足量的水果叉擦干净，备席巾包好，放于工作上。 ——准备好敬酒的杯子，放于酒盘中。 ——备好足量的烟盅，便于更换。 ——备好酱、醋、辣酱，便于为客人添加。	服务员		洁净部	

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —宴会服务操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.14	
	版本号：0/A	页号：1/4

3.14 宴会服务的流程图：

1、拉椅入座



编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —宴会服务操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.14		
	版本号：0/A	页号：2/4	

### 3.14 宴会服务操作规程

序	操作	操作标准	操作规程	责	填	接	备
---	----	------	------	---	---	---	---

号	项目			任人	写记录	口部门	注
1	拉椅入座	准确到位,让客人舒适坐下	——将客人带桌位边,将椅子拉开一臂距离,让客人站在餐位前,然后将椅子向前送,送椅时动作要轻,注意安全。	咨客		楼面	
2	上第一道毛巾	毛巾湿度温度适宜无异味	——取出毛巾箱中折好的毛巾并放在毛巾托上,毛巾托放在托盘中自客人右侧上。 ——根据女士放在优先先宾后主的原则,将毛巾托放在客人的左侧说:“请用毛巾”。 ——客人用过毛巾,服务员问客人:“我可以撤了吗?”经同意后撤走毛巾。	服务员			
3	铺席巾撤筷子套	展开席巾放在客人腰上,筷子去套后放在架上	——依据女士优先,先宾后主的原则。 ——站在客人右侧,拿席巾,打开轻铺在客人腿上,并说“这是你的席巾”。 ——将筷子取出,拿住筷子底部,放于筷子架上。	服务员			
4	白葡萄酒服务	商标对着客人,斟七分	——将席巾包住酒瓶,商标对着客人,在客人的右边用右手倒酒,以1厘米为宜,女士优先,先主后宾,顺时针方向依次进行。 ——每斟完成换位置在客人的右侧进行。酒瓶旋转45°,使酒滴沾在瓶口上,用席巾擦拭。 ——酒不能滴在桌上,餐具上或客人身上。	服务员	酒水单	酒吧	

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —宴会服务操作规程	文件编号: DY—QW-餐—003.14	
	版本号: 0/A	页号: 3/4

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
5	红葡萄酒服务	同上	——将红葡萄酒轻放于酒篮中,商标向客人,服务员右手拿酒瓶,立于客人的右侧顺时针方向斟酒,先宾后主,先女士后先生。	服务员	酒水单	酒吧	

			——斟酒后，顺时针转 45°，使酒滴沾于瓶口，用席巾擦拭。				
6	烈 酒 服务	商标对着客人，七成满	——依据女士优先，先宾后主，顺时针方向。 ——同白葡萄酒相同	同上	同上	同上	
7	菜 肴 服务	熟悉操作步骤，掌握份量分均匀，菜肴头部应对主宾	——按菜单顺序上菜：冷菜→二热→汤羹、鸡或大菜→鱼类→蔬菜→点心、甜品→水果。 ——每道菜全部提供分菜服务。在转盘上，按照人数摆放餐盘，将菜放在中间介绍菜式，口味及制作方法。 ——每盘分得均匀美观，依据女士优先，先宾后主的原则，从客人的右侧为客人派菜。	服务员	入 厨 单	出品部、地喱部	
8	换 烟 盅 服 务	烟缸内不得超过两个烟蒂	——将烟盅放在托盘内，将干净烟盅盖住脏烟盅一起拿下后，再把干净的放回原位置。	服务员		洁净部	
9	更 换 毛 巾 服务	同第一次换毛巾程序一样	——程序同第一次 ——一般宴会每两道菜更换一次毛巾	同上			
10	征 求 意见	让客人满意而归，真诚	——上完一道菜后，及时征询客人意见，询问菜肴是否够吃 ——上完水果后，征求客人对菜肴及服务意见，并感谢客人提供宝贵意见。	部长	宾 客 意 见 本	出品部、酒吧	

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——宴会服务操作规程</b>	<b>文件编号：DY—QW-餐—003.14</b>	
	<b>版本号：0/A</b>	<b>页号：4/4</b>

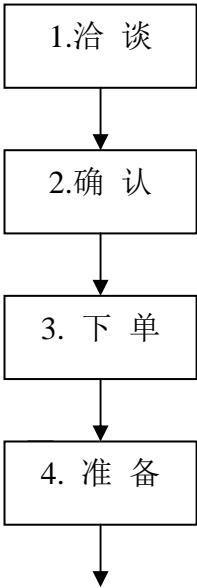
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
11	结 帐	项目清楚，准确无误	——将宴会标准、人数、饮料、花坛费、损失费，列于订单之上，送至收款处，核对帐单与订单是否相符，站在客人右侧双手递于主人或男士，轻声说：“先生（小姐），这是你的帐单”，读出总数给客人听，不要给其他客人听到。 ——客人可以使用信用卡，现金，支票，签单结帐，程序同零点一样。	部长	结 帐 单、挂 帐单	收银员	
12	送	双手轻拉椅子，便于	——当宴会结束时，应轻轻帮客人拉	咨			

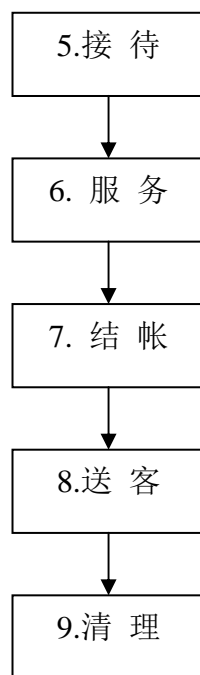
	客	出入站立于一边，发现客人遗留物品，应在第一时间交还客人，面带微笑，真诚致谢，并欢迎下次光临	椅离座，查看有无遗留物品，若完成客人已离去，应交致客房中心，并核实，做好记录。 ——及时将衣物取下，并帮助穿戴，立于门口热情送客，并说：“谢谢”，重点客人要协助按电梯按钮，等客人进去后方可离去。	客			
--	---	---	--	---	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —大型酒会宴会接待操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.18	
	版本号：0/A	页号：1/2

3.18 大型酒会宴会接待操作规程流程图





编制：

审核：

批准：

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 —大型酒会宴会接待操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.18	
	版号：0/A	页号：2/2

### 大型酒会宴会接待的操作规程

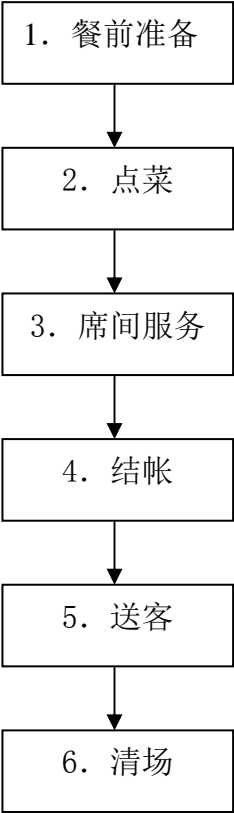
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	洽谈、确认、下单	确保菜单要求	——营业部要与销售公关部密切联系，要清楚了解主办单位名称或主人名称，清楚会议举办的时间、地点、宴请对象、接待方式、宴会布置、会议议程、就餐人数、用餐标准、特殊要求、结帐方式，并主动随时与主人或主办单位保持联系。根据餐厅的规格和客人要求，给客人提供合理的会议餐形式。菜单要控制好成本，并根据客人的口味，与中厨主管共同对菜式进行研究。会议接待中，发生任何变动、更改，必须及时通知各部。	主任	筵席单、入厨单	出品部	
2	菜式准	保证出品	——中厨接到订单后，清楚宴会用餐时	出	申购	地喱	

	备和出品	质量和用餐时间	间、用餐人数、用餐形式、菜式品种、特殊要求，做好申购计划，与采购部核准、材料，适当调配人手，共同研配菜式，保证出菜的质量和速度，随时与一线部门保持联系。	品部主管	部	部、楼面部	
3	前期准备、接待服务和收尾工作	明确分工职责到位，保证设备设施和所需物品充足	——中餐接到酒会或宴会订单后，首先要清楚主办人身份、姓名和联络电话或主办单位名称、宴请对象、用餐人数、时间、地点、形式、宴会标准、会议议程、宴会布置、客人要求以及结帐方式。 ——检查餐具、用具（台、椅、布草）等配套设备，是否充足、完善，是否正常运作。及时通知采购部，补充急需的设备、用品、用具、食品。合理安排工作，主管、领班、服务员的工作安排，都要做到分工明确、职责到位。密切注意会议期间的任何变动，及时安排工作。	经理		采购部、洁净部	

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —贵宾房服务操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.19	
	版本号：0/A	页号：1/4

3.19 贵宾房服务流程图



编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —贵宾房服务操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.19	
	版号：0/A	页号：2/4

贵宾房服务操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	准备工作	确保设备设施、家私的完好	——按照定餐的要求，逐一核对物品的数量和完好情况，清楚客人身份、用餐标准、生活习惯和抵离时间。 ——在厅房门口恭候宾客，当客人抵达时，服务员应热情迎上并招呼宾客，引领宾客进入贵宾房，接过宾客的衣帽，引客人到沙发休息，同时送上热毛巾，斟礼貌茶，撤走所用过的毛巾。	咨客、服务员		洁净部	
2	拉椅送座	准确到位，让客人感到适合为止	——把客人带到桌位边，将椅子拉开一臂距离，让客人站在餐位前，然后将椅子向前送，送椅时动作要轻，注意安全。	服务员			
3	上第一道毛巾	毛巾湿度温度适宜无异味	——取出毛巾箱中折好的毛巾并放在毛巾托上，毛巾托放在托盘中自客人右侧上。 ——根据女士放在优先先宾后主的原	同上			

			则，将毛巾托放在客人的左侧说：“请用毛巾”。 ——客人用过毛巾，服务员问客人：“我可以撤了吗？”经同意后撤走毛巾。				
4	铺席巾，撤筷子套	展开席巾放在客人腰上，筷子去套后放在架上	——根据女士优先，先宾后主的原则。 ——站在客人右侧，拿席巾，打开轻铺在客人腿上，并说“这是你的席巾”。 ——将筷子取出，拿住筷子底部，放于筷子架上。	同上			

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——贵宾房服务操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.19	
	版本号：0/A	页号：3/4

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
5	斟酒服务	商标向着客人，斟倒时不得外溢	——斟酒时，女士优先，先宾后主顺时针方向依次进行。 ——先斟红酒，后斟白酒，最后斟啤酒或饮料，酒不能滴在桌上、餐具上或客人身上。 ——每次斟酒都必须再客人右侧进行，酒瓶旋转 45°，使酒滴沾在瓶口上，然后用席巾擦拭。	服务员		酒吧	
6	上菜服务	掌握分菜份量，整道菜上台有头部分应对主宾之间。	——按菜单顺序上菜。 ——每道菜上台要主动报菜名，并将菜碟放在转盘中间位置，凡上鸡、鸭、鱼类等整体菜及花色拼盘菜时，由头的或主要的一端要朝主位与主宾之间。 ——每上一道新菜都要先放在主人和主宾面前，以示尊重；上新菜前，先把旧菜撤走，撤菜之前应征询宾客是否需要，当宾客表示不需要时方可撤走。	服务员	点菜单	出品部、地喱部	
7	席间服务	勤巡、勤撤、勤换	——客人用餐期间，做到勤巡视、勤斟酒、勤换烟盅、勤撤换餐碟和毛巾，细心观察宾客的表情及示意动作，主动服务，服务时态度要和蔼，语言要亲切，动作要敏捷。	服务员			
8	换烟	烟盅不超过	——将干净烟盅放在托盘内，然后盖住	服		洁 净	

	盅、毛巾服务	两个烟头，毛巾温度适中	脏烟盅一起拿下后，再把干净的放回原位置。 ——每吃完带壳的菜式，手抓的菜式，用完咸食物转吃甜品前，用水果后等要更换毛巾，左手用托盘托住毛巾盘上叠好的毛巾，右手用毛巾夹夹走脏毛巾，逐位撤换，收一换一。	务员		部	
--	--------	-------------	--	----	--	---	--

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 ——贵宾房服务操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.19
	版本号：0/A      页号：4/4

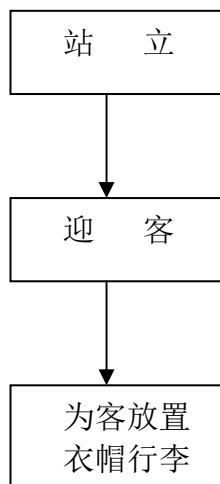
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
9	征求意见	让客人满意而归，真诚	——上完最后一道菜后，及时征询客人意见，询问菜肴是否够吃 ——上完水果后，征求客人对菜肴及服务意见，并感谢客人提供宝贵意见。	部长	宾客意见本		
10	结帐	项目清楚，准确无误	——将接待标准、人数、酒水、饮料和其它费用，列于订单之上，送至收款处，核对帐单与订单是否相符，站在客人右侧双手递于主人或男士，甚至是经办负责人，轻声说：“先生（小姐），这是你的帐单”，读出总数给客人听，不要给其他客人听到。 ——客人可以使用信用卡，现金，支票，签单挂帐，程序同零点一样。	部长	结帐单、挂帐单	收银员	
11	送客		——当接待结束后，应轻轻帮客人拉椅离座，查看有无遗留物品，提醒宾客带齐物件。 ——及时将衣帽取下，并帮助穿戴，站立于门口热情送客，并说：“谢谢”，送客人到楼梯口或电梯口，并协助按电梯按钮，等客人进去后方可离去。	部长、服务员、咨客			

---

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —中西餐咨客引座操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.20	
	版号：0/A	页号：1/2

3.20 中西餐咨客引座操作规程流程图



编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —中西餐咨客引座操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.20
	版号：0/A      页号：2/2

中西餐咨客引座操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	站立规定位置	微笑、眼睛注视来客	——双手叉于腹前，站立规定位置，等待客人。	咨客			
2	迎接	热情有礼	——尽可能称呼客人姓名，引座时走在客人前方2步，不时回头观看客人是否跟在身后，时而招呼客人，时而温文尔雅的说“中午/晚上好，先生（小姐），欢迎光临，请问有预定吗？” ——视情节，“我们已专门为你留下位置，请跟我来，小心楼梯。”；“这张台是专门为你留下的是否满意。” ——请坐，拉椅，待客人坐好后，将椅子推进去，并说“祝您有好胃口。”	咨客	点菜单	楼面	
3	换衣帽，行李	主动轻放	——主动询问，并帮助客人存放衣帽或行李放好。	咨客			
4	接待带小孩的宾客	热情、礼貌、友好、周到	——把小孩视为VIP。 ——主动询问客人是否要童椅。 ——将带小孩的客人安排在没有楼梯，不是出入口，且桌椅少的地区用饭。	服务员			

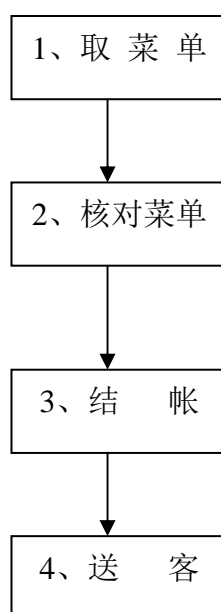
---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —结帐的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.21	
	版号：0/A	页号：1/3

3.21 结帐的操作规程流程图：



编制:

审核:

批准:

## 广州经济开发区东园宾馆

## 部门手册

作业指导书 ——结帐操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.21	
	版本号：0/A	页号：2/3

## 结帐的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	取帐单	细致检查迅速	——在客人提出结帐时客人说：“好的，请您稍等”。 ——迅速到收款台，准确报出要结帐客人的台号。 ——拿到帐单后，用帐夹呈给客人，帐夹必须清洁无笔印。 ——呈上帐单之前，必须首先核对帐单上的台号和所有项目是否准确，检查有无多余项目。	部长	记帐单	收银员	
2	结帐	礼貌准确	——将帐单双手呈给需结帐的客人（帐夹打开）并清晰讲出消费数额。 ——一定不要呈给小姐或女士，除非她们提出自己结帐。 ——结帐时，站在客人的前侧面。 ——当客人签单时，应立即为客人提供工作作笔，并请客人签正楷字，签单完毕请客人出示房卡，并说“谢谢”，对不起，如果您不介意的话，我可以看一下您的房卡吗？注意房卡一姓名、房号、离店日期是否与帐单上所签相符。 ——当客人没有房卡也没有钥匙牌要签单，则应礼貌的请客人付现金。 ——当客人用现金结帐时，应在客人面前数清（不要太明显的清点，在客人将现金放入帐夹时点一下即可），然后立即转交给收款员处理，找零和发票也应放在帐里呈给客人，等客人将找零或发票拿走后，再将帐夹拿走，并表示感谢！ ——当客人用信用卡结帐时，应立即转给收款员处理，信用卡、单据和帐单第一联放在帐夹里呈给客人。 ——支票结帐应立即转交给收款员处理。	同上			

---

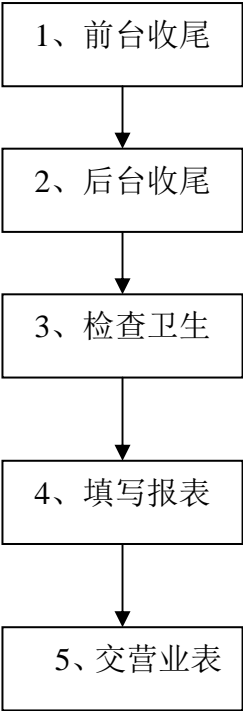
广州经济开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——结 帐 操 作 规 程	文件编号：DY—QW-餐—003.21	
	版号：0/A	页号：3/3

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
3	客人道别	热情主动	——客人即将离开座位时,必须主动为宾客轻轻拉开椅子,让客人离开座位,并向客人致谢。 ——没有特殊情况,服务员一定要将自己所服务的客人在结帐后送至餐厅门口,并向客人道谢“感谢您的光临,欢迎下次再来,再见”。	服务员			

作业指导书 —餐后收尾的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.22	
	版号：0/A	页号：1/2

3.22 餐后收尾的流程图：



编制：

审核：

批准：

作业指导书 —餐后收尾的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.22	
	版本号：0/A	页号：2/2

### 餐后收尾的操作规程

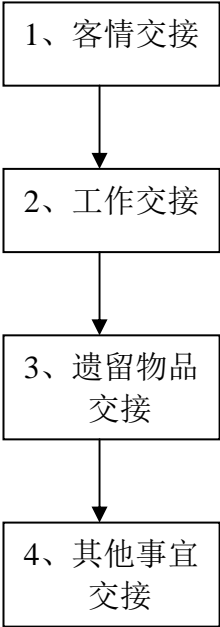
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	前台收尾	整洁如新	——检查各区域餐具是否按要求摆放到位。 ——检查必备餐具是否清洁,无破损,数量充足。 ——检查自助餐台所备是否备齐及清洁无破损。 ——地面洗尘无杂物,干净整洁。 ——各区工作台是否干净整洁。	服务员		洁净部	
2	后台收尾	整齐清洁	——检查换洗的口布,毛巾,台布数目是否正确。 ——检查毛巾箱是否关闭。 ——检查冰箱锁好,水池有无杂物。 ——检查餐具柜内餐具是否摆放整齐并上锁。	同上			
3	检查地面卫生	无杂物,无油迹	——检查各区域地面是否干净无杂物。 ——检查工作间,备餐间地面是否干净无油迹。	部长	每日卫生检查表		
4	填写报表及工作笔记	字迹端正,数字准确,条理清楚	——填写报表数据准确,字迹端正。 ——详细记录当日发生及解决的事件,做到件件有记录,事事有交待。	主任	交班本		
5	归还钥匙,交营业报表	字迹端正,清楚	——到安全部归还钥匙,并注明日期,归还时间,钥匙牌号,姓名。 ——将报表送到部门秘书处。	部长	每日营业收入报表	财务部	

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 —交接班的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.23	
	版本号：0/A	页号：1/2

3.23 交接班的流程图：



编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —交接班的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.23	
	版号：0/A	页号：2/2

### 交接班的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	客情交接	仔细认真无差错	记下重点客情的特殊要求。 将客人预约的客、客情登记在交班本上。 根据宴会预订的客情做好记录。	主任	交班登记本		
2	工作交接	仔细认真无遗漏	将主管、领班安排的工作等在交班记录上。 临时的班次变化的交接。工作任务、要求的交接。	主任	考勤本		
3	客人遗留物品的交接	仔细认真	将客人遗留的物品登记在专用本上，送交客房中心，并将收据交给领班。	同上	物品登记表	房务中心	
4	其它交接	仔细认真	将餐厅发生的一些情况及事宜交接。	同上			

]

### 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

作业指导书 —开吧准备的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.24	
	版本号：0/A	页号：1/1

### 3.24 开吧准备的操作规程

序	操作	操作标准	操作规程	责	填	接	备
---	----	------	------	---	---	---	---

号	项目	准		任人	写记录	口部门	注
1	酒吧内清洁	整洁	——工作台与酒吧的清洁 ——冰箱制冰机，冰杯机，生啤机等电热的清洁。 ——地面、墙面、工作柜、酒架、货车、酒车、垃圾桶等的清洁。 ——杯具的清洁与擦拭。 ——瓶装酒水表面的清洁。	酒吧员			
2	领货	品种齐全数量充足	——酒水品种与数量充足。 ——酒杯与瓷器保持齐全。 ——各种表格棉织品齐全。	酒吧员	领货本	仓库	
3	清点酒水账目	准确	——对每种酒水核实结存数，并做好记录。	主管	盘点表		
4	酒吧布置	层次分明、归类摆放	——展示酒的摆放：要分类摆放；价格最贵的酒放在显要位置与便宜的酒公开摆放；不常用的酒放在酒架的高处。 ——酒杯的摆放，分悬挂与台面摆放两种。	酒吧员			
5	调酒准备	材料齐全、用具清洁	——将制冰机中的冰块取出放进工作台上的冰块池中。 ——将配料汁、辣椒油、胡椒粉、盐、糖、豆蔻粉、鲜牛奶、淡奶、菠萝汁、橙汁、番茄汁以及水果装饰物等放在工作台前面，铁罐配料打开后用玻璃容器（瓷器）存放。	同上			
6	更换棉织品	整洁	——台布、抹布清洁、家具。	同上		洁净部	
7	检查设备	运行正常	——检查各类电器家具。 ——保持电器运转完好，表面清洁。——保持家具清洁光亮，无破损。	同上			

编制：

审核：

批准：

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——酒水服务的操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.25	
	版本号：0/A	页号：1/1

**3.25 酒水服务操作规程**

序号	操作	操作标准	操作规程	责任	填写	接口	备注
----	----	------	------	----	----	----	----

	项目			人	记录	部门	
1	准备工作	干净光亮	——将饮料和配备的杯具，放在服务托盘上，根据订单去吧台取酒水。	服务员	酒水单	酒吧	
2	软饮料的服务	礼貌准确 微笑细心	——站在客人右侧 0、5 米处按先女士后男士，先客人后主人的次序，顺时针方向依次进行。左手托服务托盘，右手从托盘中取出水杯，在客人的右侧将杯子放在翅碗上方。 ——倒饮料前须示意客人；“对不起先生/女士、这是您的饮料”遵循先女士后男士顺序。右手从托盘中取饮料，在客人的右侧将饮料倒入杯中约到 8 分满。给客人倒饮料的速度不宜过快，饮料的商标要朝向客人，瓶口不要对着被服务的客人。将剩有饮料的瓶或罐放在旁边酒水车上。	服务员			
3	加饭酒的服务	及时、迅速、准确、礼貌、微笑、细心	——将酒壶加入热水，在吧台将配加饭酒的梅子放入壶中并倒入酒。将酒壶放入酒巴盅内保温。 ——站在客人右侧 10、5 米处，先女士后男士、先客人后主人的次序顺时针方向依次进行。左手托服务托盘，右手从托盘中取出加饭酒壶给客人斟倒酒。	同上			
4	添加酒	及时、无空杯现象	——及时给客人添加饮料及各种酒。当客人杯中的饮料只剩 1/3 时，服务员须及时问客人是否需要添加饮料。及时撤掉空瓶、空罐、空杯。	同上			

### 广州经济技术开发区东园宾馆

#### 部门手册

作业指导书 —酒吧水果拼盘的操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.26	
	版本号：0/A	页号：1/1

#### 3.26 酒吧水果拼盘制作的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	上盘准	卫生、鲜明	——首先将水果洗净后去皮去核，其次按水果组合要求切成大小一致的片和块，将水果盘伴盘的材料备齐等用。	酒吧员			

	备						
2	制作水果	分等制作	——零点水果有 48 元和 58 元两种规格，48 元水果盘用 9 寸圆盘装切片水果；58 元水果盘用 10 寸圆盘装切片水果。 ——宴会水果盘有 15 元和 88 元两种规格，15 元标准属每客水果，用 6 寸圆碟装切片水果；88 元标准属果盘，用 11 寸圆盘或 11 果窝装切成水果。	酒吧员			

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 ——酒吧鸡尾特饮的操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.27	
	版号：0/A	页号：1/1

### 3.27 酒吧鸡尾特饮制作操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	准备工作	洁净、形状美观、冰箱温度适宜	——新鲜的水果清洁、卫生。 ——瓶（罐）装水果（如樱桃、咸橄榄等）经清水冲洗。 ——清洗后的水果放入盘（杯）中。	调酒员			

			——酒签穿好的水果作为装饰物。 ——切成片、角状等的水果作为装饰物。 ——相互穿在一起的水果作为装饰物。 ——水果装饰物排放在盘（杯）中，并在面上封好保鲜纸，在冰箱保存。 ——隔天的水果装饰物不在使用。 ——将杯先洗净，擦亮，使用前需冰镇。				
2	制作	标准、规范、迅速	——饮料混合均匀。按照配方的步骤逐步调配。 ——量酒时必须使用量器，以保证调出的鸡尾酒口味一致。 ——搅拌饮料时应避免时间过长，防止冰块溶化过多而淡化酒味。 ——搅混时，动作要自然优美，快速有力。 ——用新鲜的冰块。冰块大小形状与饮料要求一致。 ——使用优质的碳酸饮料。碳酸饮料不能放入摇壶里摇。 ——需用新鲜柠檬挤汁。 ——装饰要与饮料要求一致。 ——上霜要均匀，杯口不可潮湿。 ——蛋青是为了增加酒的泡沫，要用力摇匀。 ——调好的酒应迅速服务。	同上			

编制：

审核：

批准：

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 ——酒水盘点工作操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.28	
	版号：0/A	页号：1/1

### 3.28 酒水盘点工作操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	时间、酒水盘点	及时、准确	——在酒吧酒水供应结束时，进行盘点工作。 ——在酒水盘点前，陆续将订单酒水数相加要酒水盘点本上（酒吧盘点本酒吧自	当班酒吧员	酒吧盘点表	稽核员	

			存)。 ——将本班次所水调拨数，售出数和报损数填入酒水盘点表相应位置中算出理论存数。 ——将实际酒水结存数，逐一清点，填入盘点表中实际盘存一栏。 ——将酒水实际盘存数抄下一个班次酒水盘点表基数一栏。 ——在盘点表上注明时间、班次、酒吧名称及所在当班调酒员的签名。				
2	盘点后的相关事项	准确、真实	——晚班当班调酒员按酒水常备量及客情情况，算出酒水补充量，写在盘点本中，并将早、晚班酒水盘点表交班酒吧主管。	同上			

编制：

审核：

批准：

### 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

作业指导书 ——处理宾客投诉的操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.29	
	版号：0/A	页号：1/1

#### 3.29 处理宾客投诉操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	听取宾客投诉	诚恳耐心地听取宾客投诉	——认真、耐心听取宾客投诉的全过程，负责人要表现出高度的礼节、礼貌，重视宾客的感觉，向宾客表示致歉并表示感谢。	主任	宾客意见	公关部	

					本		
2	处 理 投 诉	正确、客观、 及时，使宾 客感到宾馆 的诚意。	——听取宾客投诉时，头脑保持冷静，对宾客 的投诉表示理解，对事件发生的时间、地点、 经过，涉及人员和因素作详细了解，迅速做出 正确判断，及时对投诉进行处理，对一时不能 解决的问题，向宾客解释清楚，并把将要采取 的措施告诉客人。 ——对超越权限或解决不了得问题，要及时与 上级领导联系，取得指令，不要无把握无根据 地向宾客作出任何保证，以免妨碍投诉的妥善 处理。	同 上			
3	遇 到 宾 客 非 正 确 投 诉	冷静、耐心 地处理问题	——对投诉不正确的宾客，在处理中做到维护 宾馆利益，坚持原则，但态度要缓和，语言、 举止必须礼貌，并根据情况采取有效措施。	同 上			
4	记录	完整、如实	——将宾客的意见和有关处理结果，贯输给有 关部门员工并做记录，以便宾客再次光临时， 提供针对性的服务，避免宾客再次投诉，	同 上	宾 客 意 见 本		

编制：

审核：

批准：

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——餐具器皿消毒的操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.30	
	版号：0/A	页号：1/1

**3.30 餐具器皿消毒操作规程**

序 号	操作项目	操 作 标 准	操作规程	责 任 人	填 写 记 录	接 口 部 门	备 注
1	漂白粉消 毒	家 私 分 类，水温 适中	——用 5 克漂白粉加 1000 克温水，充 分搅成 1/2000 的溶液；将洗净的餐具 放入溶液中浸泡 5-10 分钟即可。	洁 净 员		楼面部、 地喱部、 出品部	
2	红外线消 毒	所 属 陶 瓷 家 私	——使用红外线消毒箱，消毒时消毒 箱温度达 120℃，并持续 30 分钟，消	同 上			

		分 类 排 放好	毒后的餐具直接存放在柜内，使用前再取出。				
3	“84”消毒液消毒	前 清 后 清	——使用时将清洗干净的食品容器、加工工具、餐具以及瓜果蔬菜等放入按 1：200 配制好的药液中，浸泡 5 分钟，再用清水冲洗干净即可。	同上			
4	滴露消毒	清爽	——将洗干净的毛巾脱干水后，按比例放入 1：50 的滴露中浸泡 10-15 分钟即可。	同上			

编制：

审核：

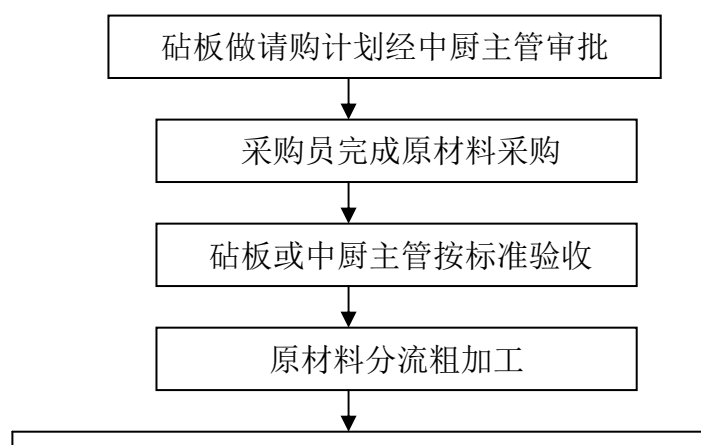
批准：

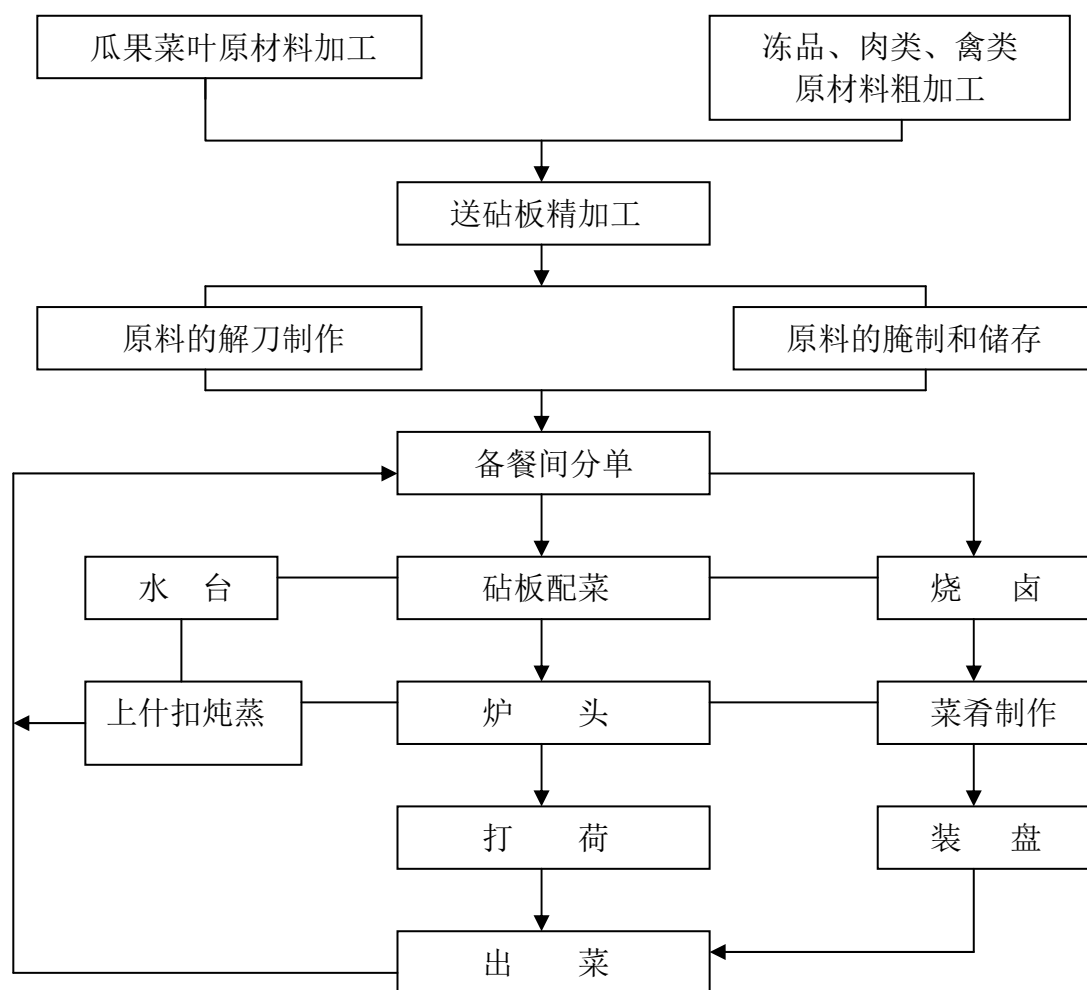
广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 ——中厨部工作程序流程图	文件编号：DY—QW-餐—003.31	
	版本号：0/A	页号：1/6

### 3.31 中厨部工作程序流程图





编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 —原材料进货验收操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.31	
	版号：0/A	页号：2/6

### 原材料进货验收操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	查看订单	准确无误	——注意到货与订单数量、时间，规格上有什么特别要求。	头砧	领货本	仓库	
2	收货	保证质量和数量	——根据原料知识认真验收，收货。	同上			
3	了解原料的出净率	保证准确	——加工后的原料称一下，即可知原料的出净率。	同上			
4	收货统计	确保无误	——到货和未到货情况进行统计，交值班厨师长。	同上			

5	检 查 加 工 数 量 和 质 量	数量准确， 保证质量	——原料加工的浪费如何，有无 杂物。	主 管			
---	-------------------------	---------------	-----------------------	--------	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——中西厨的食品原材料粗加工 操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.31	
	版号：0/A	页号：3/6

食品原材料粗加工的操作规程

序 号	操 作 项 目	操作标准	操作规程	责 任 人	填 写 记 录	接 口 部 门	备 注
1	做 卫 生	认真负责	——工作区域的卫生做一遍。	洗 菜 员			
2	蔬 菜 加工	无杂物、无 沙、无老边	——蔬菜细心加工，冷水清洗。	同 上			
3	荤 菜 加工	无杂质、质 量保证	——去掉杂物和无用部分，注意不 浪费。	同 上			
4	送货	确保准确	——按各点订单所示，分别送往各	同			

			点。	上			
5	原 料 解冻	分类操作	——不同的原材采用不同的解冻方法。 ——牛排采用在空气中自然解冻方法。 ——鱼猪肉采取在冷水中解冻, 避免串味。 ——解冻原料的水池有明确标记如海鲜水池, 肉食水池。	水 台			
6	肉 食 加工	分类加工包装	——肉食的加工符合菜单的制作要求。 ——分档的每份肉食原料分量一定在准确。 ——加工成形的肉食分别进行真空包装。	同 上		炉头	
7	水 产 品 加 工	分台操作避免串味	——水产品经过去头、壳、皮、筋、骨的加工符合菜单和菜肴的制作的要求。 ——分档加工成形的每份水产原料分量一定准确。 ——加工成型的水产品分别进行保鲜包装。 ——肉食和水产品的加工操作台要分开, 避免串味。	同 上		海鲜池、 炉头	

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——中西厨的食品原材料粗加 操作规程</b>	文件编号：DY—QW-餐—003.31	
	版号：0/A	页号：4/6

序 号	操 作 项 目	操 作 标 准	操 作 规 程	责 任 人	填 写 记 录	接 口 部 门	备 注
8	成 品 原 料	分 类 存 放	——原料加工后及时放入冰箱或冰库, 避免变味, 肉食和水产品分别放入肉食冰箱和水产品冰箱, 避免串味。 ——成品原料不宜长时间存放。	砧 板			
9	结 束 工 作	认 真 仔 细	——收好原料, 做好区域卫生。	砧 板			

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 ——菜肴制作操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.31	
	版号：0/A	页号：5/6

菜肴制作操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	炒	原料符合规格，份量和质量要求	——一类炒法：先走油炒法，将加工好的原料，先在六七成熟的油锅中走油，原料八成熟，倒入漏勺沥净油，再倒入炒锅，调味，急速翻炒，勾糊，加包尾油装盘。（炒前如是动物性原料，一般先上浆） ——二类炒法：即原料不经上浆，直接放入炒锅中翻炒，经调味直接装盘。	厨师		地喱部、楼面部	

2	炖	同上	——将原料（主要是动物性原料）放入沸水中略滚，然后放入清水中洗去血污，再放入瓷制或陶制的炖盅中，加入各式配料，如中药材人参、九杞、沙参、玉竹等，以及葱、姜、调味料，加入上汤，盖上盖子，放入蒸笼柜内炖。	上什			
3	蒸(炊)	海鲜类原料符合鲜活要求，其它原料符合规格，份量和质量要求	——将海鲜类的菜肴，放入蒸气柜内蒸熟取出，撒上葱丝、姜丝、红辣椒丝，再把滚油从鱼身上淋下即成，最后加少许海鲜酱油。	同上			
4	焖	原料符合规格，份量和质量要求	——将原料在焖之前要经过油炸，原料经过油炸后较为定型，焖的过程容易入味。焖是一种火攻菜，应该是先大火把原料的异味、杂味挥发掉，随着转为中小火，让原料入味及焖至原料香醇，直至快装盘时，再转为大火，收浓汤汁。	厨师			

**广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册**

<b>作业指导书 ——菜肴制作操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.31	
	版本号：0/A	页号：6/6

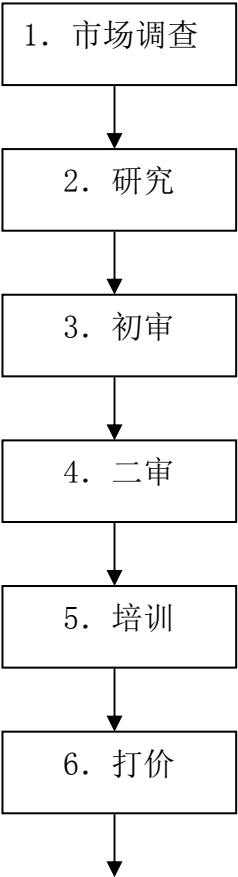
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
5	炸	原料符合规格，份量和质量要求	——清炸：将原料不经挂糊上浆，直接投入油锅中炸制。 ——干炸：将原料用调味品拌匀，作为菜肴的基本味，再拍干粉或挂糊，然后下油锅炸至熟。	厨师		地喱部、楼面	
6	油泡	同上	——将原料上浆后，下油锅走油至熟，倒入漏勺沥净油，炒锅下料头，倒入原料，下调味品，勾糊，翻炒均匀即成。	同上			
7	局	同上	——将原料用各种调味品腌制，用沙锅（即沙煲）底部垫上些许白肥肉，把腌制的原料放上，少许上汤沿煲壁慢慢倒入煲肉，盖上盖，放炭炉上烧开后，用小火慢慢的局至熟。	同上			

8	白灼	同上	——将原料投入烧开的沸水中烫至成熟。	同上			
9	煎	同上	——原料在煎之前，沙锅一定要洗干净，并要烧热锅后才能下油，这样东西才不至于粘锅，材料下锅后，炒锅要不断运转，使原料在锅中不断变换受热至熟。	同上			
10	卤	同上	——将各式调味品（约 15 种），先熬制成汤汁，再将动物性原料放入汤汁中浸煮，至原料成熟入味。	烧腊			
11	烤	同上	——将原料腌制后，涂上调有麦芽糖的糖浆，穿在烧烤专用的铁叉上，放在炭上烘烤。	同上			
12	煲	同上	——将菜肴烹制好，装入煲上桌前，煲一定放在炉上烧至沸腾才上桌，当着客人面前打开盖子，菜肴还在沸腾。	厨师			
13	铁板烧	同上	——将铁板加热烧至滚烫，放在一块木板上端上桌，同时上桌的另一份烹制好的菜肴，再客人面前倒在滚烫的铁板上，使客人有一种现烹现食的感觉。				

**广州经济技术开发区东园宾馆**  
**部门手册**

<b>作业指导书</b> <b>—新款菜式推出操作规程</b>	文件编号：DY—QW—餐—003.32	
	版本号：0/A	页号：1/2

3.31 新款菜式推出程序流程图



## 7. 推出

编制：

审核：

批准：

### 广州经济技术开发区东园宾馆 部门手册

作业指导书 ——新款菜式推出操作规程	文件编号：DY—QW—餐—003.32	
	版号：0/A	页号：2/2

#### 新款菜式推出操作规程：

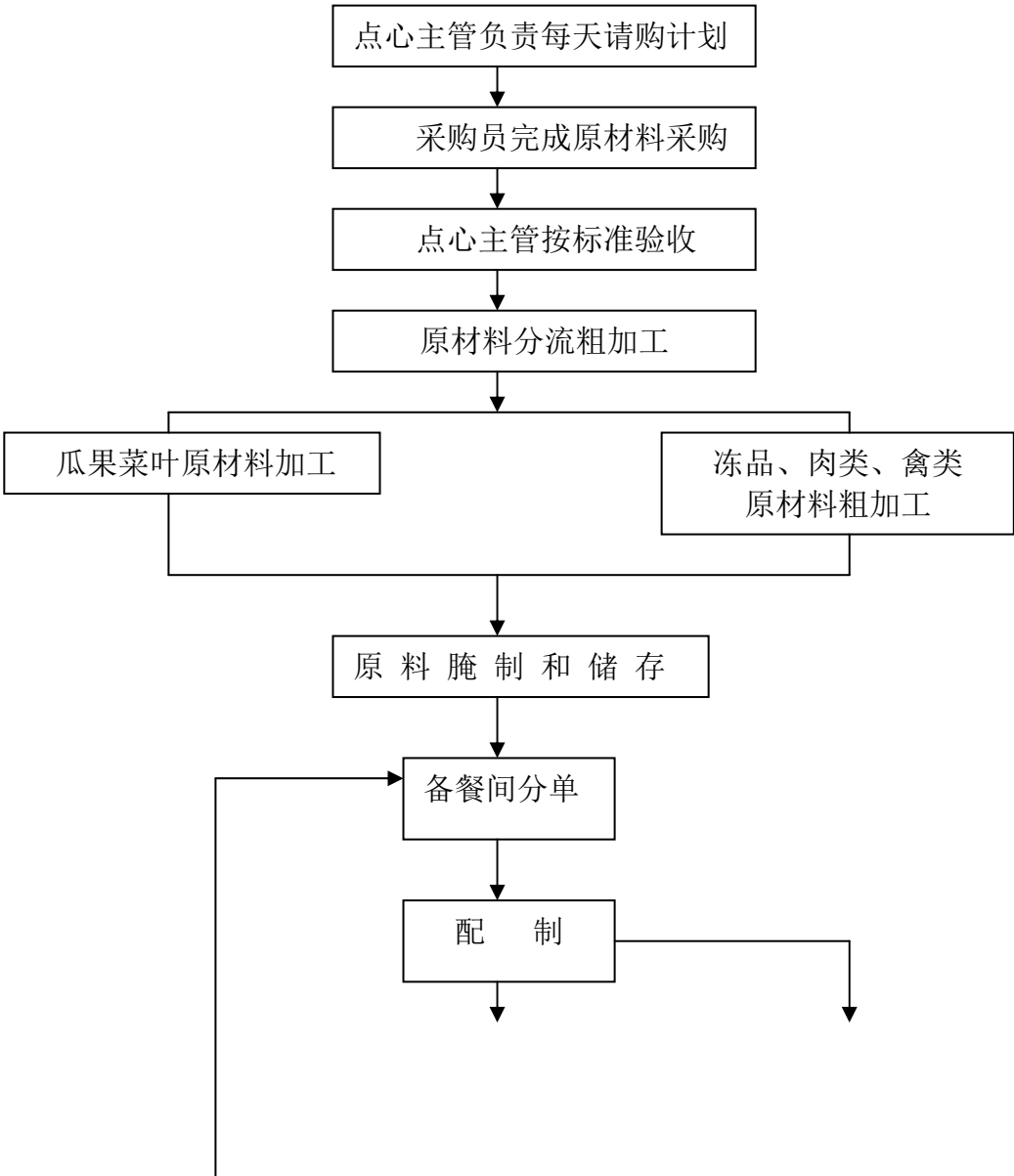
序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接口部门	备注
1	出菜		——每季度推出 8-10 款新菜，经研究尝试后，作出有效的方案，在经理餐上提出见解。	中厨部			
2	研究		——经过与部门经理的调试确审，对菜式的命名，定出推出的日期和时间。	部门经理、 中厨主管、 中厨头砧			
3	培训		——由饮食部经理和中厨主管协助进行市场调查，确定用料和品牌，根据原材料的价格计算成本，打出售价，并列出新菜式介绍牌。	餐饮部经理 和中厨主管			
4	推出		——由餐饮部经理将新菜的用料，做法、特点、推出的时间、售卖的价格、标准使用的	餐饮部经理		楼面	

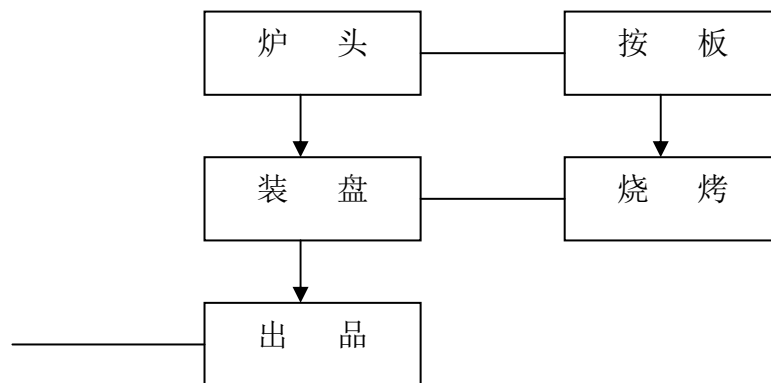
			器皿等向楼面员工作介绍，向部长级以上人员作详细培训和尝试。			部	
--	--	--	-------------------------------	--	--	---	--

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

作业指导书 —点心部工作程序流程图	文件编号：DY—QW-餐—003.33	
	版本号：0/A	页号：1/1

3.33 点心部工作程序流程图





编制：

审核：

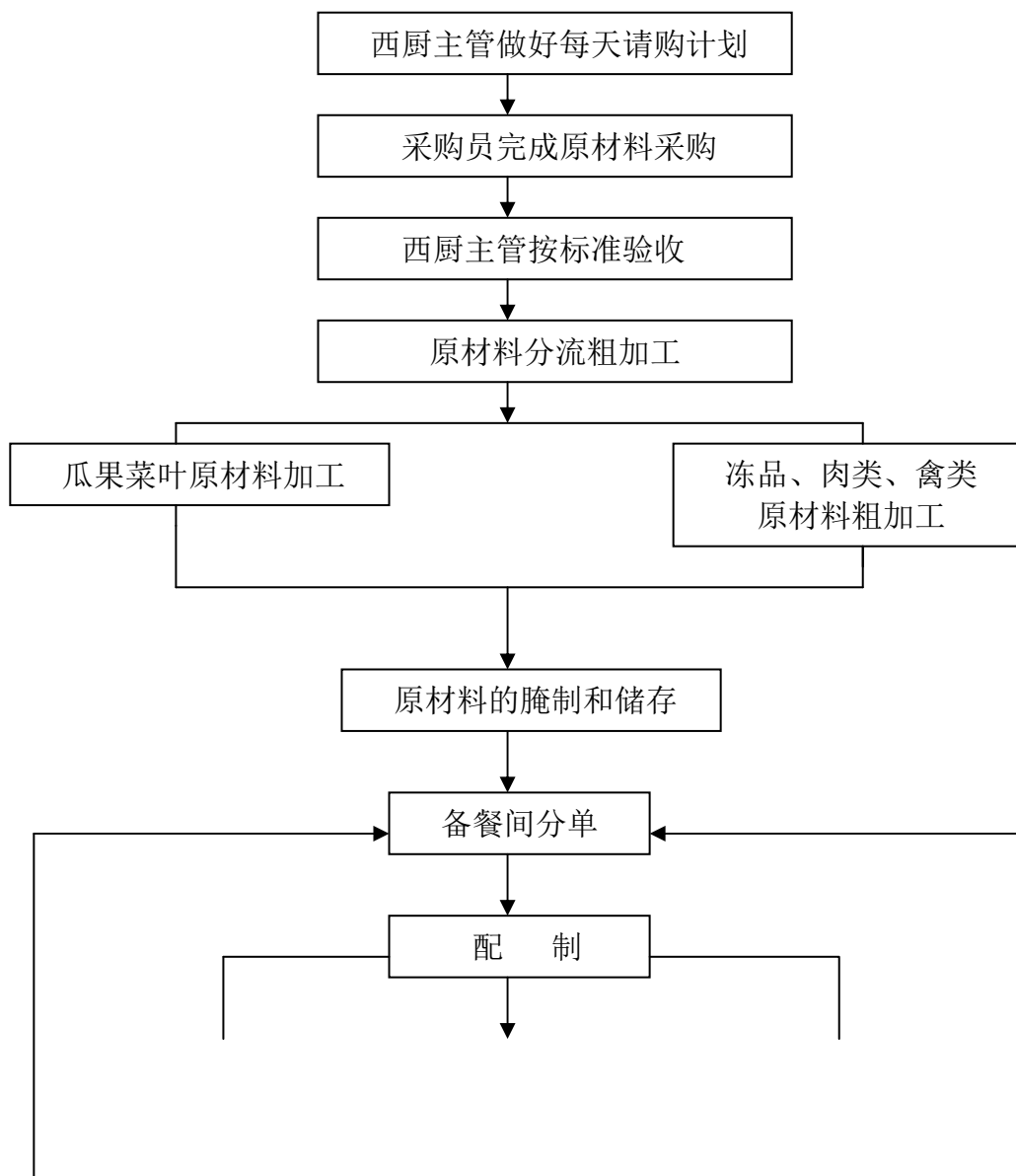
批准：

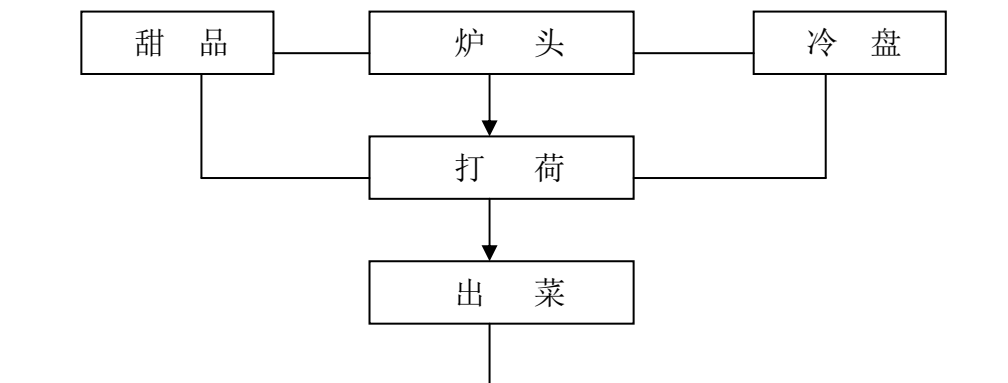
广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

作业指导书 ——西厨部工作程序操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.34	
	版本号：0/A	页号：1/2

### 3.33 西厨部工作程序流程图





编制：

审核：

批准：

## 广州经济开发区东园宾馆

### 部门手册

作业指导书 —西厨菜肴烹制的操作规程	文件编号：DY—QW-餐—003.34	
	版本号：0/A	页号：2/2

### 西厨菜肴烹制的操作规程

序号	操作项目	操作标准	操作规程	责任人	填写记录	接中部门	备注
1	制作开餐汤和沙司	新鲜味浓	——开餐用的各种汤种沙司的品种数量的质量，符合开餐的需要。 ——汤和沙司餐前现做，并尝试味。 ——汤和沙司，味上应香醇浓郁，浓度要适宜。 ——汤料和沙司冷却后加盖放入冰箱。 ——汤料和沙司要切得均匀。 ——备料以当天用完为宜，不得超过两天。	厨师			
2	腌制肉食	咸淡适中	——主料原料烹饪前的上味要均匀，咸淡适宜。 ——根据烹调和菜肴制作的要求上味如：牛扒上味用盐胡椒粉，鱼扒上味用盐白胡椒柠汁。 ——原料上味时放入统一的不锈钢盘中。	同上			
3	点菜肴烹制	现点现做	——各种菜肴要现点现做。 ——熟练使用各种烹制方法烹制菜肴。 ——掌握不同原料烹制时的成熟度，掌握烹制牛扒不同成熟度（3成、4成、5成、7成、全熟）的标准，保证菜肴色、香、味、形符合规格要求。	同上			
4	菜肴装盘	比例适中，美	——装盘时，装热菜的盘子要热。 ——淀粉类配菜放在主菜的左上角，蔬菜类配	打荷			

		观	菜放在主菜的右上角。 ——主菜和配菜的色彩搭配要和谐。 ——配制数量比例，主菜占 60%，配菜占 40%。 ——汤不能装得太满，8 成为宜，盘边卤渍擦净。				
--	--	---	--	--	--	--	--

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

部门文件 餐单和其他单据使用规定	文件编号：DY—QW—餐—004.1	
	版本号：0/A	页号：1/1

4. 部门文件

4.1 餐单和其他单据使用规定

- 1) 办公室人员对每次所领取的单据要做好登记。
- 2) 每餐使用的餐单号码，楼面咨客要做好登记，当日由主任核对，以便稽查核对，取消的单据要有经手人、楼面主管签名。
- 3) 餐单、酒水单交由收款员盖章方能发到柜台。
- 4) 填写菜单必须填上：时间、人数、日期、台号、份量、签名。
- 5) 没有经过收款员盖章确认的单据，不可进入发货部门。
- 6) 餐单涂改要有楼面主管签名方有效。
- 7) 结帐人员结帐时必须在帐单上签名。

编制:

审核:

批准:

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

部门文件 餐具、布草的使用规定	文件编号：DY—QW—餐—004.2	
	版号：0/A	页号：1/1

4.2 餐具、布草的使用规定

- 1) 使用餐具须轻拿轻放，不得故意打烂餐具。
- 2) 银器、不锈钢餐具、苏坯碟、茶壶、洋酒杯等每天要清点数量，如有损耗要及时上报，及时补充。
- 3) 转台时，转盘轻拿轻放，移动餐台时不能拖地面。
- 4) 高档次的餐具、器皿、自助餐使用的炉具，由主管直接保管，每次使用完毕由主管核对回仓。
- 5) 布草更换由洁净员负责清点，送洗涤部清洗，如有洗烂记录并上报，及时补充。
- 6) 餐巾、台布摆放时，要把脏的与干净的分开放。
- 7) 不得将布草随意扔在地上。
- 8) 不得用布草、餐巾擦鞋，搞卫生，抹托盘等。

---

编制：审核：批准：

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

部门文件 员工福食管理规定	文件编号：DY—QW—餐—004.3	
	版号：0/A	页号：1/1

4.3 员工福食管理规定

- 1) 严格按照早、午、晚规定时间供应膳食，以免影响员工工作。
- 2) 员工必须凭卡就餐，地喱员分菜做好迅速、准确、 份量一致，一视同仁，不徇私，不歧视。
- 3) 不得因为人为原因而耽误员工的用餐时间。
- 4) 出品部门根据员工对出品质量的反馈，及时对出品进行了解和适当调整。
- 5) 出品部门必须根据福食标准和定期的菜谱进行出品。
- 6) 加强食品卫生意识，杜绝采购、加工变质食品，杜绝食物中毒事件的发生。

编制:

审核:

批准:

广州经济技术开发区长东园宾馆

部门手册

部门文件 例会规定	文件编号：DY—QW—餐—004.4	
	版号：0/A	页号：1/1

4.4 例会规定

- a 楼面部长会议：每两周下午 2：30。
- b 餐前会：每天上午 11：00、下午 5：00。
- c 部门协调总结会：每日一次下午 2：30。
- d 厨房例会：每两面三刀周下午 2：30。
- e 紧急通知：随时召开。

批准:

# 部门手册

#### 4.5 食品加工、销售卫生“五四”制

一、由原料到成品实行“四不制度”。

- 1) 采购员不买腐烂变质的原料；
- 2) 保管验收员不收腐烂变质的原料；
- 3) 加工人员（厨师）不用腐烂变质的原料；
- 4) 营业员（服务员）不卖腐烂的变质食品。（零售单位，不收进腐烂变质食品；不出售腐烂变质食品；不用手拿食品；不用废纸，污物包装食品。）

二、成品（食物）存放实行“四隔离”。

- 1) 生与熟隔离；
- 2) 成品与半成品隔离；
- 3) 食品与杂物、药物隔离；
- 4) 食品与天然冰隔离。

三、食（用）具实行“五过关”。

- 1) 洗；
- 2) 刷；
- 3) 冲；
- 4) 消毒；
- 5) 保洁。

四、环境卫生采取“四定”办法。

- 1) 定人；
- 2) 定物；
- 3) 定时间；
- 4) 定质量。划片分工，包工负责。

五、个人卫生做到四勤。

- 1) 勤洗手，剪指甲；
- 2) 勤洗澡，理发；
- 3) 勤洗衣服、被褥；

批准:

# 部门手册

部门文件 员工工作考核办法	文件编号：DY—QW-餐—004.6	
	版本号：0/A	页号：1/3

### 1. 主要生产指标考核

1.2 定质量管理标准考核工作质量。食品短斤缺两按规定规格 10%比例，规定比重的 10%比例。

1.3 定服务质量考核社会效益。上级、宾客书面表扬，报纸表扬或送锦旗的奖励部门和部门主管。因服务态度差造成不良影响的每次扣责任部门和当班主管 10%工资。具体指：与宾客吵架；拒绝为宾客服务；服务态度欠佳被宾客投诉，情况属实；因服务不周耽误宾客时间；因出品质量造成宾客投诉及负面影响；因上述原因受上级扣罚由责任部门负责或责任人负责。

a. 上班擅离工作岗位和未关闭本岗位电源及其他设施开关的扣当事人工资，出现危及安全或发生事故扣当事人工资，并负责赔偿其损失，同时扣部门当班主管工资。

b. 有下列情况之一者扣当班主管、部长及当事人和责任部门工资：没有关电器电源开关，没有关煤气，没有关水龙头；没有关门窗；没有锁雪库、柜台、仓库。

c. 各类设备或物资，因管理不善而造成丢失按物品的原值多少扣责任人或责任部门，并照价赔偿。

d. 中餐厅晚班下班前要把台布杂物去掉，检查贵宾房，发现有烟头应及时捡起，因台布含烟头造成火警、火灾，扣夜班员工、部长、值班主管和责任部门。

- e. 经检查合格贴封条移交各部门后的消防设备由各部门负责管理，各部门防火责任人每天要对消防设备、水电设备进行检查，如有损坏及时报告维修，如发现消防设备损坏或丢失未报告者扣责任人及责任部门。
- f. 严禁在生产场所吸烟及擅离岗位吸烟，每发现一次扣当事人 100 元、部门当班主管及管理人员 200 元。

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

<div> <div>部门文件</div> <div>员工工作考核办法</div> </div>	文件编号：DY—QW—餐—004.6	
	版号：0/A	页号：2/3

- g. 各部门的餐具、设备、食物、原材料、单据等要严格管理，严格交接制度，由于责任原因或管理不善造成经济损失的，除赔偿经济损失外，按价值扣责任人，分管当值部长及主管，原则上部长是责任人的双倍，主任是部长的双倍，1000 元以上除按规定扣罚外，责任部长提出处理意见报饮食部。

3. 纪律考核办法

有下列行为者按纪律处分：

- a. 私拿、私分、偷窃餐具、物品、行李、货物、货款、商品；偷换外汇或私分营业款，走单放水。
- b. 未经值班经理批准（书面），在柜台借用货物商品。
- c. 私人物品放在工作场所或拿到柜台调换销售。
- d. 未经领导同意私自处理客人小费。
- e. 擅自提价、变价、欺诈宾客，多收款据为己有。
- f. 部门主任、部长无组织纪律性，有事不请示汇报或违反组织纪律影响工作或造成损失的。
- g. 对上级交待的工作不按时完成或拖欠不办而造成影响。
- h. 利用职权营私舞弊，贪污受贿，向宾客或关系户索取钱物。
- i. 不及时报告部门发生的违纪、违法行为。
- j. 错收、少收营业款。
- k. 未到规定营业终止时间而终止营业或借故不供应或不生产。
- l. 因工作不协调或因其他原因离岗造成无人生产，影响正常工作。
- m 未经同意自行换休、换班、补休、借休、缺勤。

- n 不爱惜公物，有损坏或不按规定进行操作。
- o 违反安全生产规定，违反卫生制度。

4. 考勤考核办法

- a 迟到、早退或工作时间擅离岗位按旷工处理。离开岗位或签到后 3 分钟才到岗位或离开岗位至下班来签到的均视为迟到或早退。
- b 每月迟到早退累计 1 小时的按旷工半天处理，达 8 小时的按旷工一天处理。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

部门文件 员工工作考核办法	文件编号：DY—QW—餐—004.6	
	版本号：0/A	页号：3/3

- c 所有员工凡工作时间无故未上班（包括未经请示批准的事假、补休、迟到和不符合病假条件的）均视为旷工。
- e 员工连续旷工 3 天以上（含 3 天）或当年累计旷工 7 天给予除名处理。
- f 上下班不签到，涂改签到时间，签到作弊的或叫他人代签的，视为旷工半天处理。
- g 每员工每月调班与被调班或调休，不得超过三次。

广州经济技术开发区东园宾馆  
部门手册

部门文件 防火安全制度	文件编号：DY—QW—餐—004.7	
	版本号：0/A	页号：1/1

4.7 防火安全制度

1) 餐厅防火安全

- a 餐厅员工必须严格执行防火安全制度，积极参加消防培训活动，作好防火安全措施，班前班后的要做防火安全检查，所有电源/线路及用电设备须符合消防规定。
- b 熟记岗位环境消防器材摆设位置，通晓消防器材的使用方法，做好消防器材的保管工作，牢记火警电话 119。
- c 存放易燃、易爆物品的地方或物资仓库严禁吸烟，物品、碎纸、垃圾要及时清理，经常保持安全通道的畅通。如发现情况要及时报告，并采取措施。
- d 发生火警时，通知电话总机，清楚的说出火警地点，及时通知当值经理与有关人员。
- e 火灾时，切勿使用电梯，必须使用楼梯，切勿用水或泡沫扑灭因漏电引致的火灾，所有火警现场的门窗关闭，并关掉一切电源开关。发生火警时要保持镇静，迅速查明情况，报告时说明地点、火势情况，如火势蔓延，必须疏散客人从安全通道撤离火警现场。
- f 主管下班前必须巡查工作间检查电掣、汽掣是否已关闭。

2) 厨房安全防火措施

- a 各员工应熟练掌握煤气设备的使用方法，按照要求先点火种后开煤气开关，用电设备须牢记，人离关闸，不能用湿手去接触用电设备的开关，不能令电线受潮，以免发生意外。
- b 员工应熟练掌握用电、用气的常规，发现有异味、异响等情况应会区别是否漏气，电线外包塑料是否烧焦，各种设备的运转是否正常。
- c 出现火警，及时报告消防中心并做好扑救工作，防止火势蔓延。懂得正确使用灭火设备，区分起火原因，选用不同的灭火设备，防止因判断失误，错用灭火工具造成火势的扩大，造成更大损失。出现火情时，须将用电、用汽的总开关关掉，疏散现场客人并报告领导及

部门。

编制：		审核：		批准：	
广州经济技术开发区东园宾馆					
部门手册					
部门文件 海鲜池工作制度		文件编号：DY—QW-餐—004.8			
		版号：0/A		页号：1/1	

#### 4.8 海鲜池工作制度

- 1) 每天 24 小时值班，高峰期从中午 12 时始，必须增派二人值班。
- 2) 每天保持冰鲜鱼类有八个品种以上，咸淡水鱼类有二十五个品种以上，采购数量有海鲜池饲养员填写申购单，由部门根据实际营业状况审批后，采购员协助购买。
- 3) 勤换水，保持海鲜池清洁，早上把死口的海鲜及贝壳类清走，经审核方可报废。
- 4) 接海鲜单后，下单到海鲜拿至水台不超过 3 分钟。
- 5) 海鲜池未经主管批准，闲杂人员不得进入，海鲜池不得堆放私人物品。
- 6) 每天 10：30 开市前，做好沽请表，交给楼面主管，品种售完立刻通知备餐间沽请。
- 7) 成活率鱼类达 90%，贝壳类达 85%，水鱼，白鳝达 95%。

---

编制：

审核：

批准：

---

## 广州经济技术开发区长东园宾馆

### 部门手册

部门文件	文件编号：DY—QW—餐—004.9	
饮食部设施设备报修检修规范	版号：0/A	页号：1/1

#### 4.9 饮食部设施设备报修维修规范

##### 1) 正常情况报修

当班工作人员（包括中餐服务员、厨师、点心师）在做餐前检查时，如发现本岗位的设备设施运转不正常，由当班工作人员向当班主管汇报，由主管下一式两联工程维修单，再由当班工作人员交给工程部签收，设备经工程人员检修后，由当值主管检查验收后签名方有效。

- a. 如工程部在发出工程维修单后半天内不来维修，当班工作人员向当值主管报告，再由主管打电话向工程部催办。
- b. 如工程部在发出工程维修单后一天内不来修，由当班主管以书面形式向部门经理提出，再由部门经理与工程部经理联络加以催促；
- c. 如工程部在发出工程维修单后两天内不来维修，由当值主管向部门经理报告，然后由部门经理以书面形式向分管总政治部助经理提出，予以协商解决。

##### 2) 紧急情况报修

当在生产服务过程中，因设备突然失效不能正常运作，而使生产服务过程中断，由当班工作人员马上通知当值主管，再由当班主管马上先以电话联络工程部调度室，由工程部在 1 分钟内马上派人来检修，并马上补单。

编制：

审核：

批准：

广州经济技术开发区长东园宾馆

部门手册

部门文件 岗前仪容仪表规范	文件编号：DY—QW—餐—004.10	
	版本号：0/A	页号：1/1

4.10 岗前仪容仪表规范

- a 制服：要求整洁无油污，无缺损，佩戴工号牌。女服务员穿裙子时应长筒肉色丝袜。无抽丝钩洞，穿旗袍时穿肉色裤袜。另服务穿西装要打领带或领结，白衬衫挺括洁白，穿深颜色袜子。
- b 鞋：穿黑色皮鞋或布鞋，皮鞋要擦亮，布鞋要整洁。
- c 头发：女服务员要求头发整洁干净，不允许散发披育，如留长发，应将其束起。另服务员要求头发不过领，勤剪勤吹。
- d 脸部：女服务员要求化淡妆，男服务要不留胡须。
- e 手：保持清洁，不留长指甲，不涂甲油。
- f 饰物：不戴项链，耳环，手镯，只许戴手表和戒指。

编制：

审核：

批准：

## 广州经济技术开发区东园宾馆

### 部门手册

部门文件 饮食部服务质量控制规范	文件编号：DY—QW—餐—004.11	
	版号：0/A	页号：1/2

#### 4.11 饮食部服务质量控制规范

消费者对餐饮业的评价总的来说有三方面：出品、服务、环境，其中对出品与服务最为看重，为使消费者能得到优质完美的服务，部门会从以下几点和服务进行控制规范。

##### 1) 培训。

培训是提高服务质量和控制服务规范的一种手段，本部门的培训分为两方面：定期培训和针对性培训。

##### a 定期培训

一名员工从进入餐厅第一天起，本部门就会对该员工进行一系列有计划、有步骤、有目的地培训，使该员工逐步掌握本部门的服务程序和服务规范，分管该员工的部长、主任会对该员工的每一次定期培训做好登记，以了解该员工掌握本部门服务的程度，从而安排该员工的工作岗位和判断是否适合本部门的服务工作。

##### b 针对性培训

餐饮业消费者的投诉是多种多样的，部门主任和部长在日常管理和服务运作中会对出现的问题和客人的投诉进行登记，针对问题的不同而进行针对性的培训，以便使服务员掌握更多、更灵活的服务技巧，从而提高餐厅服务质量。

##### 2) 日常管理

餐厅的管理是一种动态的管理，每时每刻都会出现不同的问题，因此部门对服务的日常管理分为层级管理和区域管理，它们之间是互相配合，互相联系。

##### a 层级管理

服务员==》楼面部长==》楼面主任==》部门经理

如上所示，本部门最高管理者为部门经理，部门经理直接向主任提出服务要求和服务质量的规范，主任会将要求的细则分化到每位部长，部长则安排每位服务员的服务程序，监督每位服务员的服务质量。

---

编制：

审核：

批准：

---

广州经济技术开发区东园宾馆

部门手册

部门文件 饮食部服务质量控制规范	文件编号：DY—QW—餐—004.11	
	版号：0/A	页号：2/2

b 区域管理

中餐一楼，二楼，西餐厅，地喱，酒吧，咨客，以上每个区域它都有当班主任和部长分管，当值主任根据部门的要求及馆规，对每个区域不同的操作作出督促和指导。

3) 卫生

部门会定期地进行卫生检查，包括服务场所的卫生和服务人员的仪容仪表，每个服务员都有自己负责的卫生区域，当检查出现不规范时从主任起一直考核到个人。

## 5、部门引用文件

- 5.1 《〈中华人民共和国食品卫生法〉》
- 5.2 《〈中华人民共和国消防法〉》
- 5.3 《〈中华人民共和国价格法〉》
- 5.4 《〈中华人民共和国产品质量法〉》
- 5.5 GB/T14308-1997 《〈旅游涉外饭店星级的划分及评定〉》
- 5.6 宾馆员工手册
- 5.7 宾馆程序文件汇编

## 6、部门质量记录

- 6.1 筵席单
- 6.2 西餐厅点菜单
- 6.3 中餐点菜单
- 6.4 入厨单、酒水单
- 6.5 中餐点心卡
- 6.6 餐厅结帐单
- 6.7 记帐单
- 6.8 海鲜单
- 6.9 订厅通知单、营业日收入表
- 6.10 嘉宾留座表
- 6.11 海鲜销售报表
- 6.12 月盘点表
- 6.13 购物申请表
- 6.14 饮食损失及器具破烂表
- 6.15 处罚单、设备维修单??
- 6.16 员工考勤表
- 6.17 酒吧日报表
- 6.18 送餐和餐具回收登记表
- 6.19 餐具日常清洁卫生检查表
- 6.20 每日盘点家私本
- 6.21 领新家私登记表
- 6.22 消防设备检查登记表
- 6.23 主任、部长交班本
- 6.24 宾客投诉?? 意见本
- 6.25 价格浮动本
- 6.26 领料单、部门领用材料直拨单

# 全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位：中国经济管理大学 承办单位：美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)