

餐饮部管理制度（范本）

目 录

- 101—餐饮部餐厅管理考核条例
- 102—餐饮部晨会、例会制度
- 103—餐饮部服务中的权限管理制度
- 104—餐饮部客人要求更改预订的相关制度
- 105—餐饮部餐厅物资领用制度
- 106—餐饮部餐务组餐具物品管理制度
- 107—餐饮部餐务组清洁用品、清洁剂管理制度
- 108—餐饮部洗涤设施与餐具洗涤管理制度
- 109—餐饮部棉织品管理制度
- 110—餐饮部培训制度
- 111—餐饮部卫生管理制度
- 201—厨房管理考核条例
- 202—厨房值班制度
- 203—厨房设备工具管理制度
- 204—厨房干货库管理制度
- 205—厨房冷藏库管理制度
- 206—厨房冷冻库管理制度
- 207—厨房卫生制度
- 208—厨房点心间卫生制度
- 209—厨房冷菜间卫生制度
- 210—厨房炉灶间卫生制度
- 211—厨房案板间卫生制度

101—餐饮部餐厅管理考核条例

| | |
|---|----------------------------|
| 主题： 餐厅管理考核条例 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 101 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 7 |
| <p>一、总则</p> <p>1、依据酒店有关规定及《员工守则》，结合前台服务班组的具体情况，为了提高工作效率和对客服务质量，加强员工工作责任心，发扬爱岗敬业精神，严肃纪律，确保正常运转，特制定本条例。</p> <p>2、餐厅管理考核条例适用于餐厅、餐务、酒吧、预订等所有餐饮前台服务班组。</p> <p>3、全体员工必须服从领导，严于律己，严格执行岗位责任制和各项规章制度，争做酒店优秀员工。</p> <p>4、本条例若有与酒店共性考核条例出入之处，以酒店共性考核条例为准。</p> <p>二、奖励条款</p> <p>1、在酒店内或受酒店选派在省、市、全国举办的技能比赛中成绩优秀者，每次奖励 100—500 元。</p> <p>2、忠于职守，工作表现突出，受到宾客和领导表扬者，每次奖励 50—200 元。</p> <p>3、对餐厅管理和服务提出合理化建议，被采纳或经实施产生较大效益者，每次奖励 50—200 元。</p> <p>4、在日常工作中，及时消除较大事故隐患者，根据具体情况，每次奖励 10—100 元。</p> <p>5、拾金不昧者，视拾金（物）情况予以表扬或奖励。</p> <p>6、多次受到宾客书面表扬者或对餐厅服务、运转、管理做出重大贡献者，餐厅经理根据实际情况，报请部门决定奖励幅度。</p> <p>三、基本制度</p> <p>（一）劳动纪律</p> <p>1、员工上班不得迟到、早退、脱岗，凡迟到者每分钟扣 10 元，早退者每分钟扣 20 元，脱岗者每分钟扣 10 元，迟到、早退、脱岗 30 分钟以上者，按旷工半天考核。</p> | |

| | |
|---|------------------|
| 主题： 餐厅管理考核条例 | 页数： 2 - 7 |
| <p>2、员工请事假，应提前一天以上用书面形式申请，征得同意后方可休息。否则按旷工考核。</p> <p>3、员工不在岗期间请病假，必须在本人上班前告知当班负责人，并在当天将有效病假条及病历送达餐厅经理或其授权者，如本人不能当天送达，应有其家属或同事送达。员工在岗期间请假看病，也必须用有效病假条和病历销假。不能做到上述规定者，视情形按事假或旷工考核。</p> <p>4、员工应按排班表上班，不得擅自更改班次和休息日，如需换班、换休者，应书面申请，征得同意后，方可更换。擅自更改或上错班者按旷工考核。</p> <p>（二）劳动表现</p> <p>1、员工上班期间，必须完成领班、餐厅经理所分配的工作。如对分配或管理持有不同意见，可保留意见或越级上诉，但不得对抗，影响正常工作和秩序，违者扣 50 元。</p> <p>2、所有员工在开餐期间不得拨、接、传私人电话。开餐结束后也不得用餐厅电话或酒店公用电话拨、接私人电话，违者扣 20 元/次。</p> <p>3、所有员工不得随便食用、占有餐厅的饮料、水果、食品等，违者按餐厅售价的两倍罚款。</p> <p>4、所有员工不得私自带食品、饮料等在工作场所食用，违者扣 20 元/次。</p> <p>5、工作场所（无论有无客人、前台或后台）不许大声喧哗，更不得与其他人员及同事发生争吵，违者视情形扣 10—50 元。</p> <p>6、员工在工作中，由于操作不当给酒店带来经济损失，按员工应负的责任大小以一定的比例赔偿；违反操作规定和程序，造成自身和他人的伤害以及酒店设施、设备的损坏，按国家有关规定和酒店有关考核条例追究当事人的责任和领导者的督导责任。</p> <p>（三）仪容仪表</p> <p>1、员工当班时须精神饱满，面带微笑。</p> <p>2、员工上岗须按规定着装（鞋、袜），佩戴本人名牌，名牌无污垢和明显划痕。袜子、鞋子不破损，服装干净、挺括。必须经常保持仪表清洁整齐。</p> <p>3、男性员工须经常修剪头发，发不过领，不留大鬓角、小胡子，不留长指甲。</p> <p>4、女性员工须经常梳理好头发，不得梳披肩发、蓬松发，发结须深色。在当班时</p> | |

主题： 餐厅管理考核条例

页数： 3 - 7

应化淡妆，不戴饰物，不涂指甲和不留长指甲。

5、注意个人卫生，勤洗澡、勤换衣、勤理发、勤剪指甲，注意口腔清洁。

6、凡仪容仪表不符合要求者不得上岗，并视情形按酒店共性考核条例考核。如在岗上发现仪容仪表不符合要求者，将追究直接领导者的责任。

（四）言行规范

1、主动向客人微笑、问候，使用“您好、请、对不起、谢谢、再见”等敬语，上菜、撤盘、结账，敬语在前，“谢字”在后。

2、遇见客人要神态自然、姿势端正、主动让路，不得与客人抢道。

3、在宾客面前，不打断客人说话，不剔牙、不挖鼻、不掏耳、不打哈欠、不伸懒腰，不对着客人打喷嚏，不对客人评头论足。

4、为保持酒店高雅气氛，请注意操作、讲话、走路的声音以保持安静。

5、凡言行规范不符合要求者，直接领导者要对其专门培训，并视情形按酒店共性考核条例考核。

（五）餐厅管理

● 菜单、点菜单、点酒单、账单

1、所有的菜单包括季节性特选菜单必须保持干净、整洁、无划痕、无破损，领班要经常检查是否符合要求，是否需要更新，并有专人保管。全体员工要爱护菜单，不得将菜单外借（含更换后不再使用的旧菜单），违者扣 50 元。如果是餐饮部经理以上人员同意借出的菜单，菜单保管人员要做好书面记录，注明借出日期、借用人、同意人、归还日期等。

2、点菜单、点酒单及账单的管理按照财务部规定的制度执行。

● 摆台餐具要求与工作柜配备

1、摆台餐具、饮具要清洁、无水迹、无油迹、无指纹，各餐具间距一致，摆放要规范，筷套不破损，无污迹。违者扣 10 元。

2、台布要求平整，两面清洁，居中、下垂部分均匀。违者扣 10 元。

3、工作柜配备餐具按规定数量配齐，无污迹，无破损。违者扣 10 元。

| | |
|---|------------------|
| 主题： 餐厅管理考核条例 | 页数： 4 - 7 |
| <ul style="list-style-type: none">● 餐前准备<ul style="list-style-type: none">1、熟知本区域客人订座情况，工作柜要备好托盘、垫布、抹布、点菜单、垫板、调料，在规定的时间内准备完毕，站在指定位置等候客人，自身备好圆珠笔。违者扣 10 元。2、宴会厅服务员要熟知宴会客情，如宴会单位或名称、人数、标准、宴请方式，准备好笔、托盘、抹布、分菜餐具、调料，准备完毕站在规定的位置迎候客人。违者扣 10 元。3、所有人员必须了解当日时令菜、特色菜，做好推介工作。违者扣 10 元。4、酒水员在开餐前要准备好足够数量的酒水，准备好酒杯，并保证干净无破损，保持酒吧卫生。违者扣 20 元。● 服务规范<ul style="list-style-type: none">1、服务时必须正确使用托盘，不允许两手端托盘，保证托盘及垫布清洁，空托盘也必须按规定托好，不可以拎着托盘走，违者扣 10 元。2、上菜时须先冷后热，先荤后素，先咸后甜，水果在后。违者扣 10 元。3、上菜时必须配有相应餐具和用具，所有的盅须配垫盘，所配汤勺须在垫盘右侧；分菜需用指定的规范餐具和骨碟，带盖的菜必须上桌后再开盖；客人点基围虾或蟹类菜时，应及时送上洗手盅。违者扣 10 元。4、拿杯时要拿杯的底部，任何时候不要几个杯子套摺在一起拿，也不可抓住几个杯子的内壁一起拿。违者扣 10 元。5、上菜须报菜名，客人点鱼、汤、大块肉类菜肴时要提供分菜服务。违者扣 10 元。6、及时为客人添加酒水、饮料，及时更换烟灰缸，烟头不许超过两个。违者扣 10 元。7、员工上班必须配备打火机（火柴），随时为客人提供点香烟的服务。违者扣 5 元。8、保证客人用餐台面清洁，及时撤走空盘、空瓶；将大盘换小盘，及时撤走工作台上的脏餐具。初次违反者提醒其注意，经提醒后继续违反达三次者扣 15 元。屡次不改者停职培训，待认识后再上岗，培训期间按酒店规定的待遇执行。9、集中思想，随时注意客人就餐动态，服务快捷到位，不聚集闲聊。初次违反者提醒其注意，经提醒后继续违反达三次者扣 20 元。屡次不改者停职培训，待认识后再 | |

| | |
|--|------------------|
| | |
| 主题： 餐厅管理考核条例 | 页数： 5 - 7 |
| <p>上岗，培训期间按酒店规定的待遇执行。</p> <p>10、点菜要注明台号、时间、人数、服务员姓名、份量、有无特殊要求和下单时间。如果开错单造成不良后果者扣 30 元，并根据损失情况追究其应负的责任。</p> <p>11、如果客人点的菜肴没有，应立即向客人道歉，建议客人换同类型的菜肴，并通知账台，违者扣 30 元。</p> <p>12、对客户服务各环节（前台服务、传菜、划单和出菜等）务必保持信息畅通、协调一致，因信息传递不及时、不准确而导致不良后果者扣 20 元。并根据损失情况追究相关人员应负的责任。</p> <p>13、结账时问清客人结账方式，提前向账台报账并核对好账单，熟悉信用卡、现金、支票、托收及签单等几种结账程序，保证账单准确、结账速度控制在规定时间内。违者扣 30 元。</p> <p>14、客人用完餐离桌时，要拉椅送客，微笑向客人道谢。违者扣 10 元。</p> <p>15、在客人用完餐离开餐桌时，检查有无客人遗留物品，若有及时按《处理宾客遗留物品程序》执行。违者按酒店共性考核条例考核。</p> <p>16、收台时，严格按照顺序，餐具归类，垃圾集中，注意“三轻”。违者扣 10 元。</p> <p>● 结束工作</p> <p>1、桌面清洁，无多余、杂碎物品，按规定配好餐具，抽屉内餐具、用具摆放整齐。违者扣 10 元。</p> <p>2、桌椅、烟缸、花瓶成线。违者扣 10 元。</p> <p>3、认真完成领班分配的餐厅卫生工作，并在指定时间内完成。违者扣 10 元。</p> <p>4、抹布用完后，及时清洗干净，放回指定地方。违者扣 10 元。</p> <p>5、吸尘时，要首先检查吸尘器插头是否松动、电线有无破损等不安全因素。地毯吸尘要从里向外，不要遗漏餐厅角落和餐桌下面。地毯上的牙签、骨头等尖刺硬物要拣了后再吸尘；严禁用脚踏开关，严禁拉线拔插头，严禁拖拉距离过长导致拉坏电线，严禁硬碰硬撞，损伤餐厅家具和吸尘器外壳。违者扣 10—30 元，并视情形安排其参加安全培训。</p> <p>6、当班领班应认真检查餐厅各项结束工作，如果发现问题没有及时纠正，连同服</p> | |

| | |
|---|------------------|
| 主题： 餐厅管理考核条例 | 页数： 6 - 7 |
| <p>务员一起考核。</p> <p>7、关好灯、空调、门，钥匙送安全部。违者扣 20 元。</p> <p>(六) 宴会预订管理</p> <p>1、由于工作失误，造成客情漏、重复，造成不良影响者，重扣 50 元/次。</p> <p>2、对厨房更新菜单、推广的新品种，不知、不了解，给餐厅工作造成被动扣 20 元/次。</p> <p>3、大型活动、重大宴请，未按规定二次核对、确认，对客人所提的要求遗漏，造成工作被动和客人不满扣 20 元/次。</p> <p>4、对老客户的预定未注明客人的喜好或未提醒餐厅、厨师长按客人喜好准备菜单，造成客人不满的扣 10 元/次。</p> <p>5、对设备使用不当，造成设备损坏，根据酒店赔偿制度规定，视其应负责任处理。</p> <p>7、对客史档案漏做，不全或不按要求做扣 5 元/次。</p> <p>(七) 酒吧管理</p> <p>1、每餐结束展台上的酒水必须收到柜内，否则发现一次扣 10 元，并负责由此可能产生的后果。</p> <p>2、每月盘点或抽查时，做到账账相符、账物相符，否则按酒店财务制度考核。</p> <p>3、不得擅自同意任何人借用酒水饮料，发现一次扣 20 元。</p> <p>4、酒水库内整齐摆放，始终保持干净、整洁，违者扣 10 元/次。</p> <p>5、酒水库的温度应保持在 10 摄氏度以下、3 度以上，否则发现一次扣 5 元，如由于温度过高或过低造成酒水、饮料变质和损坏，由其负全责。</p> <p>6、不得擅自主张不经同意随意给任何人饮用餐厅酒水饮料，违者按餐厅售价赔偿。</p> <p>7、所有酒水、饮料的促销奖励上交餐厅经理统一处理，违者按接受的 2 倍处罚。</p> <p>8、每天需检查是否有需要大力推销的酒水饮料。</p> <p>9、保证酒单上应有的酒水不断货，每天开出须领用和采购的品种数量，缺货扣 5 元/次。须保证所有饮料在保质期内，过保质期而又未提前预报，根据食品卫生管理考核要求予以考核。更有责任推荐市场上新流行的饮料，对销售不好的饮料提出更换建议。</p> <p>10、吧台、镜面、酒水库、地面、台面每餐后卫生保持干净。酒水饮料品种堆放整</p> | |

主题： 餐厅管理考核条例

页数： 7 - 7

齐不乱，水池下班前需擦净，每项不合要求扣 5 元/次。

11、所有的酒瓶及时清理，按指定地点摆放整齐，卫生符合要求，违者扣 10 元/次。

四、以上条例每年修订一次，并自正式公布之日起执行。

102—餐饮部晨会、例会制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 晨会、例会制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部领班 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 102 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 2 |
| <p>为贯彻酒店经营中的各项政策和指令，布置和总结每日工作，及时纠正工作中发生的错误，促进各点配合，加强检查，提高服务质量，特建立晨会、例会制度如下：</p> <p>一、晨会制度</p> <p>1、参加人员为餐厅经理（副经理）、餐务经理、厨房助理厨师长以上人员，餐饮部内勤出席并做会议记录。</p> <p>2、晨会每日上午 10：00 召开，时间为 15-20 分钟。</p> <p>3、餐饮总监（餐饮部经理）可以根据工作需要加开临时性例会布置重点接待工作。</p> <p>4、晨会内容及程序</p> <p>1) 各点汇报前一天工作落实情况、工作中发现的问题及解决方法和结果，昨日有关客人建议、表扬、投诉的处理情况、以及需要协调的事项和需要提交部门解决的问题。</p> <p>2) 传达酒店晨会内容，通报重要客情，布置有关工作。</p> <p>3) 检查考勤及在岗情况。</p> <p>4) 总结前一日工作，提出问题并纠正，提出表扬和批评。</p> <p>5) 布置当日工作。</p> <p>(1) 客情报告、营业报告及分析。</p> <p>(2) 人员分工和应急调整。</p> <p>(3) 注意事项及工作重点。</p> <p>二、每周例会制度</p> <p>1、例会定于每周一下午二点举行，由餐饮总监（餐饮部经理）主持，领班以上管理人员参加。餐饮部内勤出席并做会议记录。</p> <p>2、会议主要内容为：</p> | |

| | |
|--|------------------|
| 主题： 晨会、例会制度 | 页数： 2 - 2 |
| <ol style="list-style-type: none">1) 各点汇报一周工作落实情况、工作中发现的问题及解决方法和结果，客人建议、表扬、投诉的处理情况、以及需要协调的事项和需要提交部门解决的问题，并报告本周工作计划、培训计划。2) 餐饮总监（餐饮部经理）传达酒店周一例会和总经理办公室会议的精神。3) 餐饮总监（餐饮部经理）对一周营业情况、各点的工作进行讲评，提出本周工作的要点，并进行布置和安排。4) 其它需要解决的问题。5) 例会参加者在会上要畅所欲言各抒己见，允许持有不同观点和保留意见，但会上一旦形成决议，无论个人同意与否，都应认真贯彻执行。 | |

103—餐饮部服务中的权限管理制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 餐饮服务中的权限管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 103 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>为激发员工更加热情地对待顾客，使酒店获得更好的口碑，增加回头客，保证服务人员在提供服务的过程中对常客、老客户和一些特别客人的需求作出快捷而直接的答复，以及在补救性服务过程中对不满的顾客于第一时间内纠正差错，授予一线服务员工以下权限：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、对老客户、常来客人，除原有的水果盘外，可按原样再加一盘（需根据客人就餐人数而定，10人以上大盘，9~6人中盘，5人以下小盘）。 2、对有些客人感到菜量不够时，可加蔬菜一盘。（9人以上大盘，8~6人中盘，5人以下小盘）。 3、客人对餐饮有些意见，经分析是我们原因造成的，在用餐过程中，可为客人奉送蔬菜一盘或水果一盘，量的要求同上。 4、零点客人一般情况下是根据人数奉送水果盘一份。 5、以上权利的使用事后都须报告餐厅经理和领班，并且开据定单，注明台号、人数、日期、餐别、注明奉送，主管以上人员签字说明情况。 6、如果顾客对于餐厅服务质量不满意，餐厅领班、主管、经理在一定的金额内可以自行决定是否更换菜肴、打折、甚至免费，免费金额的限度：餐厅经理 XXX 元以内，主管 XXX 元以内，领班 XXX 元以内。但事后必须报告餐饮总监和餐饮部经理，说明情况，办理相关手续。 7、对酒店总经理或部门经理安排的奉送品，一定要告之“这是酒店 XX 总经理（XX 经理）奉送给您们的，请享用”。 8、餐厅经理必须加强对一线服务员工的培训，从提高服务意识、服务知识和服务技能方面入手，使其正确、合理地使用授予的权限，防止在有些补救性服务中，服务员工可能会忽视他们采取的措施对其他服务工作的影响。 | |

104—餐饮部客人要求更改预订的相关制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 客人要求更改预订的相关制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 104 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>一、客人要求更换餐台、包间</p> <p>1、当客人要求更换已预订的餐台、包间时，要与客人（或通知人）核对清楚。</p> <p> 1) 先记录客人的新要求，问清客人更换餐台、包间的具体要求及更换原因。</p> <p> 2) 与客人事前预订的资料核对。</p> <p>2、确认客人要求并落实到位，相关岗位的责任人都要清楚明了。</p> <p> 1) 资料核对无误完毕后，首先检查客人需更改之地点是否被使用或出售。</p> <p> 2) 明确告之客人，并重复新的预订：预订日期、时间、人数、标准、地点、结算方式等预订内容。</p> <p>3、发送更改通知单，收回并作废原始通知单。</p> <p> 预订变更确定之后，即刻开出更改通知单，《《餐饮部用餐通知单》》，注明由 XXX 改到 x x x，呈送至餐厅、厨房、收银等各点，并收回原始通知单。</p> <p>二、在接到客人因故需要提前或推后举行宴会的通知时，以及当客人要求更改已预订的用餐标准时，要按照上述程序与客人核实清楚并及时通知厨房、餐厅、收银等各点。</p> <p>三、若客人因故需要取消宴会时，必须提前 24 小时通知宴会预订并得到确认，否则要视实际情况，要求客人赔付损耗费。要尽量问清客人取消的原因，如果是酒店方面原因导致客人取消，应尽量做好争取工作，必要时向部门经理报告，在确认取消后，立即通知有关部门。</p> | |

105—餐饮部餐厅物资领用制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 餐厅物资领用制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 105 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>1、餐厅物资领用必须根据营业情况，以规定的库存量为依据，做到杜绝浪费，节约成本和费用。</p> <p>2、申领物品必须填写领货单，领货单必须由领班签字，餐厅经理加签生效，发货时由发货人签字，缺一不可。</p> <p>3、所有申领物品领入餐厅后须由领班清点记账，并根据用途分别存放。</p> <p>4、贵重物资领用后要有专人负责保管，严格控制。</p> <p>对物资使用量要有科学的预测，增强工作的计划性，各班组都要根据规定的时间集中领用物品，不能盲目领用。</p> | |

106—餐饮部餐务组餐具物品管理制度

| | |
|--|---------------------|
| 主题： 餐务组餐具物品管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 106 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>1、餐务组每月 25 日进行仓库盘点，列出下月物品补充计划，并交餐厅经理审核后去总库领取。</p> <p>2、各营业点一律凭领料单领货，库房保管员凭单发货，并做好记录。</p> <p>3、库存用具最低库存量和最高库存量，由餐厅经理和仓库人员根据日常使用情况商定，低于最低库存数量需及时补充。</p> <p>4、各餐厅、厨房所需特殊餐具、用品，应提前填写餐具、物品领用单，并注明使用日期，由餐务组与采购部联系购买。</p> <p>5、各部门领用餐具、物品必须有该部门经理签字方可发放。</p> <p>6、所有高档、贵重餐具、用具（金银器、不锈钢餐具等）需经餐厅经理同意后方可领用。各餐厅自存的金、银器和不锈钢餐具，每月清点一次，餐务组做好清点登记工作。餐务组每年底清点固定资产一次，每季度清点低值易耗品一次。</p> | |

107—餐饮部餐务组清洁用品、清洁剂管理制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 餐务组清洁用品、清洁剂管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 107 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>1、清洁用品和清洁剂以班组为单位领用。</p> <p>2、餐务库房保管员负责发放、记录，并由领发人签字。</p> <p>3、每月由库房保管员汇总当月各班组清洁用品和清洁剂用量及费用情况。</p> <p>4、比较各班组当月用量，对清洁用品和清洁剂耗用量较大的班组给予提示，分析原因，加强控制。</p> <p>5、控制清洁用品与清洁剂的库存量，以月消耗量的三分之一作为存货量，减少积压，确保安全。</p> <p>6、清洁用品、清洁剂严禁与食品、餐具混放，防止交叉污染。</p> | |

108—餐饮部洗涤设施与餐具洗涤管理制度

| | |
|--|---------------------|
| 主题： 洗涤设施与餐具洗涤管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 108 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 2 |
| <p>一、餐具洗涤与管理</p> <p>1、检查破损与否：破损的餐具不能使用，检查出应立即送至餐务组报损，破损餐具不出洗碗间。</p> <p>2、及时清洗：脏餐具要及时清洗，不得残留油污，茶垢和食物，洗涤时要用专用的洗涤剂并要经过消毒，按程序刮、洗、过、消毒、保洁。</p> <p>3、分类存放：餐具规格多，品种杂，应在洗涤后立即分类摆放，按规定的位置与个数摆放整齐。</p> <p>4、搬运：玻璃器具应轻拿轻放，运送应用托盘或放在杯筐里用推车运送，切不可杯子擦杯子。</p> <p>5、检查和清洗：在摆台前要对玻璃器具进行认真检查，不得有破损，清洗时，先用冷水浸泡使用过的酒杯以除去酒味，然后洗涤消毒，高档酒杯以手洗为好。</p> <p>6、银餐具清洗：在洗涤过程中要轻拿轻放，尽量避免碰撞硬物，用过的银餐具应立即清洗干净，严格消毒，清点后妥善保管。</p> <p>7、筷子：用过后立即清洗、消毒、保管。象牙筷子等贵重餐具洗后要及时清点，专人负责管理。</p> <p>二、洗碗间每餐洗涤结束后工作：</p> <p>1、将机器传动开关关闭，关掉总电源、热水挚和蒸汽开关。</p> <p>2、将洗碗机内的配件、帘布、隔热器、水箱隔网等拆下，擦洗干净。</p> <p>3、将洗碗机门打开，让热散发掉。</p> <p>4、将水箱里的污水放掉，用清水洗净洗碗机内壁，将拆除的配件安放回原位，轻拿轻放、防止变形，将排水阀关上。</p> <p>5、将所有使用的工具擦洗干净后归类放好。</p> | |

109—餐饮部棉织品管理制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 棉织品管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 109 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 1 |
| <p>1、棉织品采购预算每年一次，应当根据餐位数和上座率计算出台布、口布和小毛巾的每套周转量，一般以四套量确定年度棉织品采购预算。</p> <p>2、恰当地为每批投入使用的布草作标记，记录清楚开始使用的日期，跟踪洗涤次数，确保混纺（65%聚酯，35%棉）台布、口布达 120—130 次，毛巾类 100—110 次；VISA 台布、口布，600—700 次。</p> <p>3、台布、口布在第一次使用前应当送洗衣房上浆，严禁将没有上浆的台布和口布直接投入餐厅使用。</p> <p>4、餐厅必须备有棉织品记录本，详细记录每日布草更换情况及餐厅内周转数目。</p> <p>5、每餐结束后要立即做好布草的预分拣工作，如果不把牙签等异物去掉会对布草造成巨大损伤。</p> <p>6、棉织品应每日换洗，并由专人负责清点记录，与洗衣房交接时要仔细检查，便于及时发现洗涤过程中可能产生的布草损伤。</p> <p>7、不管干净或脏的布草在输送过程中应有专门的运送包布或运送车，而不能用待洗的布草来包裹和在地上拖拉。</p> <p>8、为防止棉织品流失，每次大型餐饮活动结束后应将剩余部分的棉织品收回保存。</p> <p>9、布草的储存环境：棉织品必须避潮储存，仓库通风也要好，仓库的搁板边应光滑。</p> <p>10、注意轮换使用各类布草，避免“疲劳使用”（即当天洗涤多次，每天如此下去会加速布草寿命的减短。应让它有充分的休息时间），最少在 24 小时以上，即洗涤完之后，休息一天，隔天再使用，以利延长布草寿命。</p> <p>11、严禁将台布、口布和小毛巾等当抹布使用。</p> <p>12、所有棉织品每周盘点一次，每月底全面盘点。</p> | |

110—餐饮部培训制度

| | |
|--|---------------------|
| 主题： 培训制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 110 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 2 |
| <p>1、员工培训，分为两个方面：一是对新招聘员工进行岗前培训，二是对老员工进行在职培训；岗前培训的内容主要是学习酒店规章制度，基本的岗位知识，实际操作技能，基本的专业知识，以便较快地适应工作。员工在职培训主要是根据岗位的实际要求学习相应业务，从实际出发，更新专业知识，学习新的业务和技术；</p> <p>2、员工培训按计划，分批分阶段，按不同的工种和岗位需要进行培训；结合实际，注重实用性，逐步提高员工队伍素质。</p> <p>3、培训内容：</p> <p>1) 员工培训主要根据其所从事的实际工作需要，以岗位培训和专业培训为主；</p> <p>2) 管理人员应学习和掌握现代管理理论和技巧，提高指挥、协调、督导和策划能力；</p> <p>3) 厨师、酒水员等专业技术人员，应接受各自的专业技术培训，提高专业技能。</p> <p>4、方法与形式：</p> <p>1) 由各部门指定培训负责人组织培训；</p> <p>2) 培训应采用授课、讲座、讨论会、实践操作演习等多种形式进行，以提高培训效果；</p> <p>3) 培训工作应有计划、有目的定期进行；</p> <p>4) 根据酒店需要，适当组织员工进行脱产培训。</p> <p>5、培训档案：</p> <p>1) 各部门应建立员工培训档案，及时将员工的培训内容、培训方式、考核成绩记录在案；</p> | |

| | |
|---|-----------|
| 主题： 培训制度 | 页数： 2 - 2 |
| <p>2) 根据员工培训档案所反映情况找出员工薄弱的业务项目,及时修改培训内容,进行再培训。</p> <p>6、不得无故不参加酒店有关职能部门和本部门组织的各项培训,病、事假须提前请假,批准后方可不参加,不得中途退席,否则一律按矿工论处。</p> <p>7、所有参加人员必须遵守培训纪律,认真做好记录,积极参与,不能发生任何影响培训工作的行为。</p> <p>8、领班、主管负责召集本班组人员,按时参加并签到,同时做好考勤记录。</p> <p>9、所有参加培训人员都须参加业务考试,考试成绩作为每月员工考核的依据之一。</p> | |

111—餐饮部卫生管理制度

| | |
|---|---------------------|
| 主题： 卫生管理制度 | |
| 制定人： 餐饮部 | 传阅至： 餐饮部主管 |
| 制定日期： 20**年**月 | 传达至： 餐饮部全体员工 |
| 批准人： 酒店总经理 | 编号： J&S - F&B - 111 |
| 批准日期： 20**年**月 | 页数： 1 - 13 |
| <p>一、食品卫生管理</p> <p>1、保持食品卫生要点</p> <p>(1) 厨房购进原料，在进行质量检验的同时，首先要对其进行卫生状况检查，确保进入厨房使用的原料新鲜卫生，并在有效的保质期以内。</p> <p>(2) 食品原料应彻底清洗，调理、贮存场所及器具容器均应保持清洁。</p> <p>(3) 厨房在对原料进行加工生产的过程中，必须严格按生产规程、厨房食品原料保藏制度和厨房卫生制度的规定要求进行，准确把握菜点的成熟度，保证各类出品符合杀菌卫生及其他质量要求。</p> <p>(4) 品尝菜点食品要用勺、筷，不得用手拿取；冷菜制作、装配必须严格按冷菜厨房卫生要求进行。</p> <p>(5) 用于销售的菜点成品，必须在尽可能短的时间内服务于宾客；服务销售过程中，必须用菜盖等对出品进行卫生保护，以防止生熟交叉污染，确保客人食用的菜点营养卫生。</p> <p>(6) 厨房用剩的各类原料及食品要随时进行相应的保藏，保证再生产及销售的卫生和安全。在烹饪后至食用前需要较长时间存放的食品，应当在 10℃ 以下或者 60℃ 以上的温度条件下储存；</p> <p>(7) 在生产经营场所内不得存放与食品无关的物品，不得生产、贮存或者兼营有毒有害产品。</p> <p>(8) 食品如果受到老鼠粪、苍蝇、蟑螂等污染，也会引起中毒，因此食品应保存在柜橱及有盖容器内，以免受到污染；包装容器在贮藏中易受到尘埃、昆虫、老鼠等污染，因此必须注意保存。使用时最好预先以含有效氯 50ppm 以上的水消毒后再用比较安全。</p> <p>(9) 工作人员应身体健康，服装整洁，手指头发清洁，并有良好的卫生习惯。</p> | |

| | |
|---|------------|
| 主题: 卫生管理制度 | 页数: 2 - 13 |
| <p>2、各类食品的卫生要求</p> <p>(1) 鲜肉</p> <p>良好的鲜肉应具有光泽，红色均匀，脂肪洁白，外表微干或微湿润，触摸不粘手，有弹性，指压后凹陷立即复原，无异味，烹调中肉汤透明、澄清，脂肪团聚于汤面，有香味。</p> <p>(2) 内脏</p> <p>肠呈乳白色，稍软，略坚韧，没有脓点、出血点，无异味。胃呈乳白色，粘膜完整结实，无异味。肾呈淡紫色，有光泽，具弹性，无囊泡或畸形，气味正常。心呈淡红色，脂肪部呈白色，结实有弹性，无异味。肺呈粉红色，有弹性，边缘无肺丝虫，无异味。肝呈棕红色，包膜光滑，有弹性，质地结实。</p> <p>(3) 肉制品</p> <p>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。咸肉呈红色，脂肪色白，肉质致密，无异味。熟香肠的肠衣完整，肠衣与灌的肉紧密相贴，无粘液，肉红色，脂肪透明如玉，无腐臭和酸败味。酱卤肉无异味，肉块中心已煮透，外表无异物污染。肉松呈金黄或淡色絮状，纤维纯净疏松，无异味。</p> <p>(4) 鲜鱼</p> <p>表面有光泽，附有清洁透明粘液，鳞片完整，不易脱落，无异味，眼球凸出饱满，角膜透明；鳃色鲜红无粘液；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。</p> <p>(5) 冻鱼</p> <p>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，与鲜鱼相似。</p> <p>(6) 河蟹</p> <p>动作灵活，能爬行，剖开后内脏无发粘变色异味。</p> <p>(7) 梭子蟹</p> <p>背壳青褐色，纹理清晰有光泽，蟹足内壁洁白，鳃丝呈白色或带微褐色，蟹黄凝固不动，步足与躯体连接紧密，提起蟹体时，步足无松弛下垂现象。</p> | |

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/808022025027006052>