

制度 <b>POLICY</b>	厅面散餐服务工作程序	编号 <b>REF NO</b>	
执行职位 <b>POSITION RESPONSIBLE</b>	餐厅服务员	涉及部门 <b>DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

### 目的 OBJECTIVE:

确保全体服务员以标准程序为客人服务。

### 执行程序 PROCEDURES:

#### 1 迎客:

- 1) 主动拉椅让客人就坐并同时问候客人。
- 2) 送上热毛巾(茶市夜宵可免)。
- 3) 询问客人喜欢喝茶或喝饮料, 并介绍品种。
- 4) 翻开杯子。
- 5) 跟客人斟礼貌茶或酒水请客人饮用, 饭市上芥酱小食。
- 6) 拆筷子套,跟客人铺上餐巾在大腿上。
- 7) 收回客人用过的毛巾。

#### 2 点菜:

- 1) 主动询问客人是否可以点菜。
- 2) 打开菜谱让客人细看并主动介绍餐厅内的特色菜,每周厨师精选,海鲜以及用好的方式推销急去的菜式。
- 3) 点菜后重复一遍客人所点的菜式名称份量(在卡内注明清楚)。
- 4) 向客人推销酒水(洋酒,中国名酒,啤酒,汽水,新鲜果汁等)。
- 5) 点菜后给客人斟上酱油。

#### 3 上酒水, 上菜:

- 1) 按规定选择合适的酒杯给客人斟酒水。
- 2) 斟酒水后征求客人是否可以把茶杯茶壶撤走, 如客人不喝任何酒水的将茶水斟入水杯中, 然后把茶壶撤走。
- 3) 准备上菜时的用具(如: 汤碗毛巾洗手盅蟹钳等)。
- 4) 上菜时要报菜名并把点菜卡, 交给传菜员盖印。
- 5) 上汤粥面粉糖水都要给客人分, 上鱼要征求客人是否要起鱼骨。
- 6) 随时留意客人所点的菜式, 上菜的节奏, 是否上齐。

#### 4 台面服务:

- 1) 勤巡台, 给客人斟茶水酒水, 再次推销酒水和菜式。
- 2) 主动跟客人点烟夹去桌面上的杂物。
- 3) 换骨碟收空笼菜碟以及换烟盅(不多于二个烟头)。
- 4) 有责任提醒客人将行李或随身财物保管好。
- 5) 客人用餐后询问是否喜欢吃水果或甜品。
- 6) 最后用完餐给客人斟上新鲜热茶(重新上杯子)。
- 7) 征求客人意见是否撤走桌面上的菜碟和餐具(清点银器数量)。

<b>制度 POLICY</b>	<b>厅面散餐服务工作程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	<b>餐厅服务员</b>	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	<b>中餐厅</b>

8) 再派一次热毛巾给客人，清洁好桌上留下的什物。

5 结帐，送客：

- 1) 随时留意客人想结帐的举动。
- 2) 结帐时收起点菜卡询问客人是否上齐，然后核对台号人数签台后，将卡送至收银台。
- 3) 复核帐单与实际消费是否相符，用结帐本夹着帐单送到客人桌前“多谢”客人付款。
- 4) 如现金的要在客人面前复核一遍并告知数目。
- 5) 如果是房客，须把客人入住欢迎卡送到收银台去核对。
- 6) 将余额交给客人再次“多谢”并“欢迎下次再光临”。
- 7) 主动跟客人拉椅子，提醒客人拿随身物品，欢迎再光临并送客。

6 旅行团餐：

- 1) 客人到之前，上好汤碗围着转盘，按茶市摆位。
- 2) 如有水单，水果要预早准备好（要清楚团号，时间等)泡好茶胆。
- 3) 接待方法，按散餐服务方式。
- 4) 上第一道菜后，马上跟出白米饭(不要客人叫)。
- 5) 当桌上最后一道菜时，通知收银员打帐单，如陪同单上有赠送香烟的香烟跟帐单一齐交陪同签单或付现金。

7 注意事项：

- 1) 上岗前必须了解已售完的食物和急待售出的食物，海鲜品种，蔬菜品种，厨师特别介绍品种，以及各类食物，酒水有否变支价格。
- 2) 上毛巾前注意毛巾的湿度，温度和是否干净。
- 3) 向客人推销果汁类，贵价菜和酒水时要技巧地将价格说明给客人。
- 4) 每一样食物，酒水杂项都要将名称数量，写在点菜卡上(包括再次添加的东西)，写酒水单要写清楚台号并且写单人签上自己中文名字(香烟要主管签名才生效)。
- 5) 每次跟客人加茶水都要客人斟礼貌茶(平时巡台时都要勤做)。
- 6) 斟酱酒不能太多，以刚过碟底为宜。
- 7) 客人再添菜时要在点菜卡上注明(在菜名前写上“加”字)再交给抄单员。
- 8) 客人转台必须把点心卡，点菜卡同收银处的卡尾一齐现改台号并签上名字。
- 9) 所有服务操作原则上在客人右手边进行。
- 10) 操作必须用手盘所有用具要轻拿轻放(高重的物品应在手盘靠自己身体的一方摆放)。
- 11) 给客人撤走餐具和菜碟时要征得客人同意，不能多次询问，同事之间互相知照。
- 12) 跟客人收开瓶费，要在客人未打开酒之前声明不要重复，同事间也要互相知照。

制度 POLICY	厅面散餐服务工作程序	编号 REF NO	
执行职位 POSITION RESPONSIBLE	餐厅服务员	涉及部门 DEPT CONCERNED	中餐厅

- 13) 预早摆放的汤碗不能叠起来，如地方不够可以备好后放在工作台上。
- 14) 上菜时避免在小孩子旁边和客人头上上桌，上菜时轻声说“请让一让”提醒客人注意。
- 15) 向客人介绍片皮鸭时，需说明鸭是整只卖，可以有多种食法。
- 16) 收客人桌子上的空瓶空罐时，征求客人是否还要添加酒水。
- 17) 如客人点了全体乳猪时，先给客人观看(上桌)，然后在台外（或烧味部）片皮。
- 18) 结帐时，帐单上经手人一处，要签中文全名。
- 19) 客人要求卡一起结帐时必须在卡上并签上中文全名，结帐时在收银台上把卡钉在一起。
- 20) 如餐巾没来得及叠，须备在工作台上，客人到来时分别铺上。
- 21) 饭市客人到来后第一时间派毛巾让客人擦脸手擦手。

<b>制度 POLICY</b>	<b>贵宾房服务规程</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	<b>餐厅服务员</b>	<b>涉及部门 DEPT CONCERNE D</b>	<b>中餐厅</b>

### 执行程序 PROCEDURES:

#### 1 准备工作:

- 1) 根据菜单和客人的要求布置(如: 拉型挂横额, 喜帐等)。
- 2) 对菜单有深切的了解, 知道台数人数宴会标准, 开餐时间宴会性质菜式品种主办单位其团体名或姓名收费的办法邀请的对象风俗习惯生活忌讳以及其特殊要求等。
- 3) 按菜单要求准备好餐具用具,
- 4) 根据菜单要求备好鲜花香烟酒水水果(有洋酒要备冰块)。
- 5) 宴席客人到了八成之后通知厨房预备(通过传菜)。
- 6) 摆位按散餐餐饭市摆位, 另再拔兰地杯, 在主副主人位置摆上有明显区别的餐巾花, 在靠通道, 副主位的旁边设上菜位(备公壳分更公筷)拉好椅子对好位置整理工作台。
- 7) 摆好指示牌泡好茶胆(用红菜或普洱)上芥酱小食酱油(如客人有要求除盆花之外再加转盘围花的也要准备好)预备好签到台。
- 8) 所有餐前工作完了以后, 站在自己所负责的岗位内准备迎接客人的到来。
- 9) 大型宴会包场要求在门口派毛巾迎客。
- 10) 贵宾房要求在厅房门口迎接客人并派毛巾。

#### 2 服务程序:

- 1) 客人到来时主动向客人问好, 拉椅派毛巾斟礼貌茶铺餐巾脱筷子套勤帮客人加茶水和斟茶。
- 2) 如客人没有预订酒水, 要征求主办人对准备的酒水是否合意或者有其它特殊要求。
- 3) 客人到齐后征求主人家是否可以起菜。
- 4) 客人同意起菜后, 先斟酒水, 后收茶杯茶壶, 鲜花, 先通知厨部起菜, 后通知烧味部起菜。
- 5) 斟酒水要用托盘托着, 从主宾(主人家右边的客人)然后按先女后男再顺时针方向斟, 斟酒水前要求征求客人喜欢饮什么饮料。然后再斟。
- 6) 斟酒水要求在客人的手边斟不能左右一齐来。
- 7) 斟酒水时瓶子有商标的一面向着所斟酒水的客人, 而且瓶口不能碰杯, 所斟酒水不宜过满。
- 8) 如客人要求汽水跟啤酒混合时, 先倒汽水, 后倒啤酒。
- 9) 大型酒席, 先斟辣酒后甜酒再啤酒, 饮料。
- 10) 上菜要在上菜位上并报上菜名, 介绍菜式, 如有配料的要先上后菜, 上菜放在转盘靠边将菜慢慢转一周至主宾处。



制度 <b>POLICY</b>	贵宾房服务规程	编号 <b>REF NO</b>	
执行职位 <b>POSITION RESPONSIBLE</b>	餐厅服务员	涉及部门 <b>DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

- ) 有头和尾巴的菜上菜时头的一方向朝向正主人，鱼时先转一圈供客人观赏后，再知询客人鱼是否要起骨。
- 12) 如食带壳类的食品，先上毛巾洗手盅，后上菜式。
- 13) 上汤羹类时要求上一套翅碗跟客人分汤，分剩的主动给客人分第二次，客人食完后，给客人派一次毛巾，并及时收去空碗。
- 14) 根据客人用膳速度，掌握上菜节奏，上一道菜，对下一道菜是什么要跟什么心中该有数。
- 15) 上菜不能叠起来，先把客人吃剩较小的一碟分给客人问那一位要加点，每撤一道菜，菜跟装座佐料一起撤走，然后再上菜(转盘上下能多于六道菜)。
- 16) 上最后单尾时，新上一杯热茶给客人。
- 17) 上甜品点心前，先征求客人意见收去桌上的菜碟连装座餐具，再换一套干净的餐具，清理转盘。
- 18) 上水果如用叉，应该重新跟骨碟一齐上再派一次毛巾。
- 19) 宴席间客人要发言讲话时，服务员应停止操作和走动，以免影响客人，准备好一杯酒以备客人发言后敬酒之用。
- 20) 勤巡视桌面，清理桌面上的杂物，换骨碟烟盅(两个烟头)，一切操作在客人的右边进行。
- 21) 整个过程要留意客人动态，及时主动提供服务特别是点烟服务。
- 22) 上甜品水果后，开始清点餐具(特别银餐具)，清点酒水用量，通知收银台打帐单，收钱时咨询客人是否交过订金，有，则连同帐单订金单一起给收银员消帐，知询客人是否写发票。
- 23) 征求客人对我们的出品意见客人离座时帮客人拉椅，再次多谢并欢迎下次再光临，送客人至餐厅门口。
- 24) 检查客人是否有遗留物品，拾获后要第一时间交主客登记处理。
- 3 分菜：
- 1) 凡是宴席先征求客人意见是否要求分菜，如分菜，则要通知传菜部注意上菜的速度(或叫一来一)。
- 2) 分菜有二种方法，但都要在分菜前把菜式在转盘上转一圈让客人观赏后再分。
- A 先把骨碟排在转盘上用分壳分更把菜分到骨碟里，然后分派给客人这种方法叫“台上分菜，适合每桌十二位客人以下的宴会。
- B 设一张工作台，将转盘上的菜式取回工作台上，然后分派在工作台里的骨碟上，用手盘托送到每一位客人，这种方法叫“离台分菜”，适用于客人在十二位以上或台面上无法设转盘的宴席。
- 3) 分派菜的次序先主宾，副主宾，按先女后男顺时针分派。
- 4) 撤换餐具同样按顺序。如客人没有吃完，但放下筷子，要向客人示意是否可以收走。
- 5) 在汤汁较多的菜式，应用翅碗来分派。
- 6) 如转盘有汁类要物，应该及时清理擦干净。

<b>制度 POLICY</b>	<b>传菜员服务工作程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	<b>餐厅服务员</b>	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	<b>中餐厅</b>

### 执行程序 PROCEDURES:

#### 1 茶市:

1) 要熟识点心品种, 名称点数(价钱)。在推销过程中, 如推车售点的情况下, 必须积极主动热情地向客人介绍, 出售点心盖印后, 有礼貌地说“多谢”, 走动推销, 不要停留。

#### 2) 明档操作

A 对各类不同食品进行分类, 点数并且记录。

B 放在明档上的食品摆放要整齐。

C 到点心部取好所需的配料(上汤葱花姜丝虾抽麻油等汁酱配料)。

D 准备生滚粥类的肉, 粥。

E 接上电源或打开煤气阀准备所煎的食物。

F 茶市过后以后打扫清洁场地(玻璃地面用具)。

H 关好电源煤气阀。

#### 3) 熟笼车操作

A 先上好固体燃料或煤气瓶, 加水打火准备手布。

B 推车进点心部取点心, 按类点数并登记。

C 挂上相应的点心牌。

D 出车推销按规定路线行车。

E 及时补充欠缺的品种。

F 由始至终保持足够的火力水。

G 收车前必须点数退数, 笼盖放回原位。

H 熄火卸水清洁点心车的内外卫生。

J 最后把点心车, 按规定的地方摆放好。

#### 4) 点心车操作(干点车)

A 先准备所用的物品配料(点心, 剪刀急汁手布)。

B 点心分类进行点数上点心车。

C 随时补充足够的品种, 向客人介绍(咸甜烘炸冻)。

D 收车前点数后再退还。

F 清洁车上卫生放回原位。

#### 5) 粥车操作(牛杂猪红汤粥螺粽子):

A 先加入热开水打火, 准备汁酱, 剪刀手布碗碟。

B 按格分类摆放食品。

<b>制度 POLICY</b>	<b>传菜员服务工作程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	<b>餐厅服务员</b>	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	<b>中餐厅</b>

- C 不同的品种选用不同的碗碟出售。
- D 随时补充足够的品种。
- E 由始到终保持足够火力。
- F 收车前点数后退还。
- G 清洁车内外卫生，准备午饭时装，糖水白粥。
- H 补充卖糖水白粥时的碗碟。
- 6) 肠粉车操作：
  - A 加水点火准备油瓶，酱油瓶。
  - B 推车入点心部取肠粉点数并登记。
  - C 积极推销，每碟肠粉配上熟油酱油，一起销售。
  - D 随时补充足够的品种。
  - E 收车时熄火卸水，清洁车内外卫生，放回规定的地方。
  - F 肠粉盖放加点心部，油瓶，酱油瓶，清理好后放回摆放处。
- 7) 如属即点即查和情况，做法参照饭市入单法。

## 2 饭市：

- 1) 首先熟识每个菜的名称以及所要跟的汁酱，使用那个规格的装座和盖子。
- 2) 出菜时必须在传菜部划单，对菜名，上盖，配装座连同汁酱一齐出。
- 3) 用窝煲上的汤粉面类要跟汤壳上。
- 4) 炒饭蒸蛋上汤丁类的菜式要跟汤匙。
- 5) 传菜到桌由服务员帮助端上来，上菜经核对无误后在点菜卡上盖印。
- 6) 饭市过后彻底清洁传菜部场内卫生(托盘装座菜盖台面地面)。
- 7) 空闲时间负责入筷子套撕菊花。

## 3 送单(入厨房单)

- 1) 接单后一联贴在打荷板上，一联根据所点的菜式核对是否有分单错漏(海鲜烧腊点心)。
- 2) 核对无误后，按多少个菜式夹上与单相符的台号木夹(每一个菜式一个木夹)。
- 3) 夹好以后按类送入不同的部门(注意单上是否写上“急”“叫”，“叫一来一”等字，有的话说明一声给师傅知道。)

<b>制度 POLICY</b>	<b>咨客服务操作规程</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅咨客	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

### **执行程序 PROCEDURES:**

- 1 手持卡(点菜卡), 菜谱笔穿着整齐制服, 仪表正确站立在咨客台旁或门口两侧。
- 2 客人到来时, 略上前一步用礼貌语言向客人问候, 称呼, 询问客人人数, 需要什么要求的台(慢行咨询)。
- 3、询问后用手示意, 然后引领客人以所需要的桌子前(注意行走不能太快, 跟客人保持合适距离)。
- 4 询问客人是否满意之后, 主动拉椅请客人就坐, 并同时告知服务员客人的人数和要求。
- 5 通知该地段的主管或领班, 以便更好安排工作。
- 6 写好点卡将另一联(卡头)交给收银台备档。
- 7 重新站回工作岗位继续接待其他客人。
- 8 当客人离开餐厅时, 咨客员(全体)主动讲“多谢”“欢迎下次光临”等礼貌用欢送客人。
- 9 每市开市前检查菜谱是否干净和齐全。
- 10 清洁当天用过的菜谱, 清点点卡用量, 作好登记。  
咨客负责接听餐厅的电话并转达或记录。
- 12 如客人转台或写错台号时, 由主管签名证明改正。
- 13 客人外卖食品也要开卡, 但注明“外卖”二字, 由主管签名证实。  
有大型的宴会咨客除带位入座之外, 还要在门口负责派收毛巾。
- 15、作为一名咨客, 要清楚酒店的各大部门功能营业的时间以及性质随时提供介绍给客人, 并且主动介绍自己餐厅的特色菜系。
- 16、咨客员在讲每一句话时都是“请”字在前“多谢”结尾。

<b>制度 POLICY</b>	<b>入单程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	餐厅服务员	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

### **执行程序 PROCEDURES:**

- 1 服务员在厅面跟客人点菜后，分别将不同的菜式，酒水，分类写在点心卡背面点菜卡上(要注明份量，斤两数量)。
- 2 如果客人是“加点”的菜式，必须在菜的名称后面写上“加”字样。
- 3 将点菜卡(点心卡)交给抄单员写单，有酒水品种的服务员自己到收银处写酒水单，再到酒吧领取酒水(酒水单要收员盖印后方可有效)。
- 4 客人到齐可以起菜的在点菜卡上注明“即”字样。
- 5 客人预早订了菜，还需要等候其他客人那么在点菜卡注明“叫”字样。
- 6 客人预先点了甜品或单尾(主食类食物)要在点菜卡上“跟单叫起”。
- 7 宴席的菜单需要分菜时那么在菜单上注明“叫一来一”的字样。
- 8 抄单员根据点菜卡上的指示，在入厨的各种单上相应写上点菜卡所注明的字样。
- 9 服务员写在“叫”，“叫一来一”，“跟单叫起”这些菜时，要根据客人情况咨询后，到传菜部叫起(切勿忘记)。
- 10 抄单员根据点菜卡所点的菜式先写入厨总单，再写分部门单，把单交到传菜部(二联)，底单交到收银台(一联)。  
遇到有已售完的品种，要及时通知客人，更换其它同类型的品种，再通知餐厅主管级以上的管理，把卡和底单上的项目签名取消。
- 12 抄单员写单时，必须字体端正，份量数量斤两注明。
- 13 抄单员写单时，台号日期特别要求自己中文名字必须写清楚。
- 14 抄单员写完单后，在点菜卡上最后一个项目后部划上条横线，以示以上的菜式已经入单。
- 15 抄单员写完单后，在点菜卡入厨的所有单据上都注明当时间，以便各方面抓紧效率。
- 14、 取消菜式或酒水，必须再新入一张注明“取消”什么内容的入厨总单或酒水单，由主管签名生效后，递交给收银员取消菜式或酒水。

<b>制度 POLICY</b>	<b>布草更换及保管程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNE D</b>	餐饮部管家部

### **执行程序 PROCEDURES:**

- 1 所有布草每天在规定时间内换一次。

- 2 每天结束营业之后清点脏布草，分类型按十条一捆扎起业，分别在布草本上记录，  
负责人签名写上日期。
- 3 负责换布草的同事在换布草时与布草房再次复核记录的数字是否准确。
- 4 换回的干净布草必须核对数量，分类记录在布草本上有欠缺的在备注一栏里特别注明，并且要布草房经手人签名。
- 5 员工换制服必须按公司规定时间更换，不占用当班时间。
- 6 员工换制服时必须一件脏换一件干净，对清楚自己的制服编号，不能叫别的同事代换。
- 7 所有干净的布草每市过后锁入柜保管。
- 8 负责换布草的同事必须负责追回布草房的欠数。
- 9 每月最后一天盘点布草一次，并列表上报。
- 10、 每位员工都要爱护自己的制服和布草，不能随意将布草作为私人用途使用，所有布草必须按规定方法使用。

<b>制度 POLICY</b>	<b>各类表格使用程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNE D</b>	餐饮部及酒店其他各部门

### 执行程序 PROCEDURES:

- 1 口头警告书  
部门管理级根据员工犯规三次或直接触犯本书中等犯规一次，可能签发本书给该员工，然后递交部门经理批阅后交人事部门存入员工个人档案纪律执行记录中。
- 2 犯规通知书  
部门管理级根据员工签(口头警告书)三次或直接触犯本书的严重犯规一次，可以签发本书给该员工，然后递交部门经理批阅后，转交人事部门存入员工个人档案纪律执行记录中。
- 3、解雇通知书
- 4 辞职通知书  
A 员工根据自己辞职因，写一份书面申请书交部门经理；  
C 根据辞职日期，由人事部给该员工办理辞职手续，然后把表格存入个人档案。
- 5 员工评估表
- 6 员工提升表
- 7 员工每周排班表

<b>制度 POLICY</b>	<b>各类表格使用程序</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	餐饮部及酒店其他各部门

8 员工每月考勤总表

9 假期申请表

10 物品/食品仓出库单

A. 由部门根据自己所需要的物品和食品填写本表，部门经理批阅后递交部门总监批阅。

B. 部门总监批阅后递交财务总监批阅。

C. 财务总监批阅后递交仓主管发所领用的物品和食品。  
采购申请表

12 每月盘点表

A. 每月月底由部门管理级清点本部门的各种餐具用具食品，然后分类填写本表递交部门经理批阅。

13 每天部门营业报表

14 营业大菜单

15 入厨单(散点单)

A. 根据服务员所写的点菜卡菜式内容，分为三大部门，即厨部（包括海鲜菜式）味部，点心部,一式三联

<b>制度 POLICY</b>	各类表格使用程序	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	餐饮部及酒店其他各部门

B 第一联厨房部，第二联传菜部，第三联收银台。

#### 16 海鲜单

#### 17 酒水单

A. 服务员根据点菜卡内客人所点的酒水，水果，香烟的品种，数量，填写本单，一式三联单。

#### 18 工程维修单

#### 19 零用现金支出传票

<b>制度 POLICY</b>	中餐厅员工例会时间	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

#### 执行程序 PROCEDURES:

- 1 餐厅每天上班和下班员工都小训，每次 5 分钟，早上:00 时前，14:30 之后，17:30 前，晚 21:00 之后，24:00 之后。
- 2 每次小训由餐厅主管以上级主持。
- 3 所有的小训包括：服务员领位员传菜员管理人员都要参加。
- 4 每周星期日下午 14:30 时餐厅业务会议所有餐厅主管部长传菜部长都要出席。
- 5 每周星期一至星期六早上 10:00 时餐厅经理参加餐饮部每天例会。
- 6、如有特别指示随时抽时间开业务会议。

<b>制度 POLICY</b>	餐厅清洁项目的规定	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT</b>	中餐厅

<b>RESPONSIBLE</b>		<b>CONCERNED</b>	
--------------------	--	------------------	--

**执行程序 PROCEDURES:**

- 1 清洁区域:
  - 1) 餐厅管辖区域:
    - A 餐厅桌子椅子。
    - B 餐厅展示台/展示牌。
    - C 餐厅工作柜台。
    - D 餐厅电器设备。
    - E 餐厅所有服务的用具。
  - 2) 酒店公共健康管理辖区域:
    - A 男/女客用卫生间。
    - B 餐厅地面/地毯。
    - C 餐厅墙壁/装饰品
    - D 餐厅窗户/窗帘。
    - E 餐厅天花板/通风口。
  - 3) 管事部管辖区域:
    - A 餐厅服务/出品的所有餐具。
    - B 厨房地面/下水道。
    - C 厨房炉头/设备。
  
- 2 管辖部门清洁时间
  - 1) 餐厅管辖区域清洁时间。
    - A 每市清洁一次。
  - 2) 酒店公共卫生管辖区域清洁时间
    - A 每市清洁一次。
    - B 地毯洗涤 30 天一次。
    - C 灯具清洁不定期。
  - 3) 管事部管辖区域清洁时间。
    - A 每市清洁一次。
    - B 厨房地面设备清洗每天结束营业后清洗一次。

<b>制度 POLICY</b>	<b>营业用各项摆设规定</b>	<b>编号 REF NO</b>	
<b>执行职位 POSITION RESPONSIBLE</b>	中餐厅员工	<b>涉及部门 DEPT CONCERNED</b>	中餐厅

**执行程序 PROCEDURES:**

1 营业告示牌:

- 1) 固定设立在餐厅门口和酒店大堂。
- 2) 刊登餐厅的每日营业时间。
- 3) 刊登餐厅的经营性质。
- 4) 由酒店美工部负责设计和制作。
- 5) 由领位员每天清洁一次。

2 展示台:

- 1) 固定设立在餐厅入口大堂处。
- 2) 摆设餐位一份酒水品种一套(中外名酒软性饮料), 装饰物一批(菜式容器银制餐具)。
- 3) 每天开餐前由领位员摆放(贵重物品)
- 4) 每天收餐后由领位员收取保管(贵重物品)
- 5) 每天由领位员清理一次

3 展示柜:

- 1) 固定设立在餐厅入口大堂处。
- 2) 摆设高级原材料(鲍参翅肚燕窝柱脯花茹和山珍)。
- 3) 由领位员每有负责清洁内部摆设一次。
- 4) 展示柜锁匙由餐厅经理负责保管。
- 5) 展示柜里的物品由中厨房提供。

- 1) 每天由领位员整理清洁保管菜谱。

制度 POLICY	餐厅每天检查项目规定	编号 REF NO	
执行职位 POSITION RESPONSIBLE	中餐厅员工	涉及部门 DEPT CONCERNED	中餐厅

### 执行程序 PROCEDURES:

- 1 员工仪表仪容：
  - 1) 制服。
  - 2) 员工名牌或员工证。
  - 3) 员工头发
  - 4) 女员工化妆。
  - 5) 员工手指甲
  - 6) 员工工作鞋和袜子。
- 2 餐厅布局：
  - 1) 餐厅大门口。
  - 2) 领位迎宾柜台。
  - 3) 财务收银台柜台
  - 4) 各类照明灯具。
  - 5) 展台柜/台。
  - 6) 桌子/椅子。
  - 7) 天花板。
  - 8) 玻璃窗户。
  - 9) 窗帘。
  - 10) 各类镜面。
  - 11) 墙壁/屏风。
  - 12) 花草/装饰物。
- 3 服务用品
  - 1) 瓷器餐具。
  - 2) 银器餐具。
  - 3) 不锈钢餐具。
  - 4) 各类布草。
  - 5) 各类服务用具。
  - 6) 菜谱/酒水牌。

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/346243111120010203>