

<<服务行业实用管理制度1000例>>

图书基本信息

书名：<<服务行业实用管理制度1000例>>

13位ISBN编号：9787504464439

10位ISBN编号：7504464430

出版时间：2009-5

出版时间：中国商业出版社

作者：张进，骆长华 主编

页数：514

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<服务行业实用管理制度1000例>>

### 内容概要

有关管理制度和表格的图书并不鲜见，但大多笼统含糊，行业特征不鲜明，使用起来不是很方便，不易于查找。

可不可以把某一行业普遍使用的管理表格和制度汇编在一起呢？

这套丛书，从服务行业入手，选择了其中最具代表性的业内四小行业，编写了两本完整实用的管理表格和管理制度，旨在加强服务行业的标准化、规范化管理。

本书行业特征明显，针对性强，权威而实用，可以现用现查，方便快捷。

一个企业，只有首先解决了生存问题，才谈得上去追求创新与发展。

希望本套丛书能成为服务行业管理者手中有力的工具。

## &lt;&lt;服务行业实用管理制度1000例&gt;&gt;

## 书籍目录

餐饮业 第一章 餐饮业总经理办公室管理制度 一、总经理办公会制度 二、专题工作会议制度 三、晨会制度 四、公章使用管理办法 五、文件传阅制度 六、阅签值班记录和有关重要经营报表制度 七、节假日值班制度 八、调研和信息工作制度 九、总经理信箱管理制度 十、公司员工管理制度 十一、公司员工守则 十二、员工保密制度 十三、文印室管理制度 十四、档案管理制度 十五、档案借阅管理制度 第二章 餐饮业人事部管理制度 一、人事招聘制度 二、劳动合同管理规定 三、薪资管理制度 四、奖金管理制度 五、临时工使用管理办法 六、考勤与休假制度 七、辞退、辞职的管理制度 八、奖罚条例 第三章 餐饮业财务中心管理制度 一、现金管理制度 二、银行存款及支票管理制度 三、暂借款制度 四、票据管理制度 五、会计凭证复核及会计档案管理制度 六、餐饮成本控制制度 七、费用报销的暂行规定 八、内部牵制制度 九、稽核制度 十、财产清查制度 十一、会计档案管理制度 十二、办公用品财务处理制度 十三、低值易耗品财务管理制度 十四、家具、用具财务管理制度 十五、收银处的工作纪律及注意事项 十六、餐厅收银管理制度 十七、信用卡使用管理制度 第四章 餐饮业综合办公管理制度 一、行政办公规范管理制度 二、餐厅会议管理制度 三、例会管理制度 四、日常部门经理例会制度 五、会议室、接待室使用管理制度 六、办公室布置规定 七、办公用品管理办法 八、员工配发个人物品管理规定 九、办公消耗品管理制度 十、物品申购、请领制度 十一、电话管理规定 十二、事务用家具使用管理规定 十三、员工姓名牌管理办法 十四、员工识别证使用准则 十五、员工食堂就餐管理制度 十六、员工生活及日常管理制度 十七、员工宿舍管理制度 第五章 餐饮业服务管理制度 一、餐厅前厅服务管理制度 二、集体用餐窗口服务管理制度 三、集体用餐就餐服务管理制度 四、小店服务管理制度 五、顾客投诉处理制度 第六章 餐饮业物资采购验收管理制度 一、供应商选择管理制度 二、物资采购管理制度 三、物资验收管理制度 四、物资仓储搬运管理制度 五、生熟食品、半成品储存温度及有效期规范 第七章 餐饮业厨房管理制度 一、厨房考勤制度 二、厨房着装制度 三、厨房卫生管理制度 四、食品原料管理与验收制度 五、厨房出菜制度 六、厨房冷冻库(温度-18℃以下)管理制度 七、厨房冷藏库(温度0℃~10℃)管理制度 八、厨房干货库(温度16℃~21℃,湿度50%~60%)管理制度 九、厨房煤气设备操作制度 十、厨房员工休假制度 十一、厨房制作创新菜点制度 十二、厨房日常工作检查制度 十三、厨房值班交接班制度 十四、厨房会议制度 十五、厨房防火制度 十六、厨房设备及用具管理制度 十七、厨房奖惩制度 十八、厨师考核办法 十九、出品部厨师业务考核 二十、厨房员工考核管理制度 二十一、厨房员工的调岗与晋升管理制度 二十二、厨房纪律 二十三、厨房处罚评分标准 第八章 餐饮业卫生管理制度 一、餐厅卫生管理制度 二、环境卫生管理制度 三、饮食卫生 四、厨房计划卫生制度 五、厨房日常卫生制度 六、炊具设备卫生 七、冷菜间卫生制度 八、凉菜间(冷荤间、熟食间)卫生制度 九、面点间卫生制度 十、初(粗)加工间卫生制度 十一、烹调加工卫生制度 十二、食品卫生制度 十三、食品加工制作过程卫生管理制度 十四、食品粗加工卫生制度 十五、食品贮存卫生管理制度 十六、食品销售卫生制度 十七、采购、保管、加工生产、食品卫生管理制度 十八、除害卫生制度 十九、食品、餐具卫生检验制度 二十、厨房卫生检查制度 二十一、员工着装及个人卫生管理制度 二十二、从业人员体检、培训制度 二十三、餐饮业卫生管理档案制度 二十四、食品添加剂使用与管理制度 二十五、面食制作卫生管理制度 二十六、裱花制作卫生管理制度 二十七、配餐间卫生管理制度 二十八、烧烤制作卫生管理制度 二十九、餐具用具洗消毒卫生制度 三十、原料采购索证制度 三十一、废弃食用油脂管理制度 三十二、专用功能间卫生管理制度 第九章 餐饮业安全管理制度 一、餐厅安全管理制度 二、餐饮服务安全管理制度 三、员工餐厅厨房安全管理制度 四、厨房生产安全管理制度 五、餐厅(厨房)消防安全制度 六、油炸工作间防火安全制度 七、办公室安全管理制度 八、车辆驾驶安全制度 九、停车安全管理条例 十、餐厅突发事件或者异常情况处理规范 第十章 餐饮业设施设备维修管理制度 一、办理设备维修手续管理制度 二、设备事故处理规范 三、设备日常维修管理规范 四、餐饮基础设施的建立与管理制度 五、设备设施维修保养管理制度 六、监视测量设备及校验方法管理制度 七、动力人员维修保养管理制度 八、设备规范化操作管理制度 第十一章 餐饮业员工培训考核管理制度 一、餐厅员工培训制度 二、

<<服务行业实用管理制度1000例>>

新员工入职培训 三、在岗培训 四、餐厅服务员培训制度 五、主管技能培训制度 六、外派培训  
七、员工健康和卫生知识培训制度 八、厨房员工培训制度 九、餐厅员工考核制度 十、餐厅目标  
管理考核细则 十一、餐厅卫生达标考核办法 十二、餐厅员工评级考核标准 十三、培训奖惩  
制度娱乐业宾馆业店铺业

章节摘录

餐饮业第一章 餐饮业总经理办公室管理制度一、总经理办公会制度总经理办公会每周召开一次，由总经理主持，副总经理以上领导出席。

总经理缺席时，由授权委托人主持会议。

总经理办公会内容：第一条 研究上级的重要指示，规定在本企业的贯彻执行。

第二条 研究讨论公司发展规划、改革方案。

第三条 讨论公司月度、季度、年度工作计划、总结。

第四条 讨论公司的重大经营管理活动。

第五条 讨论公司人事安排与组织机构的调整。

第六条 讨论公司员工的工资、福利及涉及员工切身利益的有关问题。

第七条 讨论员工重大奖惩事项。

第八条 讨论研究其他公司的有关问题。

二、专题工作会议制度第一条 公司专题工作会议视经营管理需要确定。

第二条 公司专题会议事先由办公室根据总经理的指令，列出会议内容和要求，责成有关部门进行调查研究，充分准备，待时机成熟后召开。

第三条 会议由总经理主持，视会议内容确定出席人员。

第四条 公司专题会议一般可分为：经济活动分析会；价格政策会议；餐饮工作会议；销售工作会议；公司质量管理会议；培训工作会议；公司更新改造会议；重大接待任务协调会；等等。

三、展会制度第一条 公司晨会每天上午8：30召开，由公司总经理主持召集，会议时间一般控制在半小时内。

第二条 会议出席人员：公司副总经理及各部门主要负责人，如主要负责人因事不能出席，应指定副职或代理人参加。

第三条 会议内容主要是各部门汇报一天（24小时）内本部门发生的重大问题或需要公司协调的工作以及上次晨会布置的工作的贯彻落实情况。

第四条 主持人对晨会上各部门提出的问题或需要协调解决的工作应做出明确决断，并明确分工落实。

第五条 会议结束，出席会议的各部门人员应迅速传达、布置和落实工作指令及要求。

四、公章使用管理办法第一条 餐厅作为独立的服务经营实体，为维护公章的合法性和严肃性，特制定公章使用办法。

第二条 公章作为餐厅的代表，具有一定的法律效应，必须谨慎使用。

第三条 公章由餐厅总经理保管使用，任何人不得擅自使用。

第四条 建立公章使用登记制度，个人及业务用章应有详细的记录。

第五条 重要事项与对外业务及个人特殊情况用章必须报请总经理批准后盖印。

第六条 无特殊情况，公章一律不盖空白信页。

五、文件传阅制度第一条 公司领导日常应阅读上级党、政部门和业务主管部门的许多文件、信息资料以及重要的报纸杂志，了解党和政府部门及业务主管部门各类重要信息和最新的方针、政策精神，从而正确指导公司的各项经营管理活动。

第二条 各类文件资料由办公室专职档案管理人员负责收、发、登记后，交公司领导按序迅速传阅，对公司领导批示的文件，应及时反馈给相关职能部门贯彻执行。

六、阅签值班记录和有关重要经营报表制度公司领导每天要阅签“大堂副理值班记录簿”、“保卫值班记录簿”、“夜间经理值班本”、“公司营业收入日报表”以及各类有关的重要财务报表，还可通过电脑终端查阅各项经营资料，全面了解公司近期的经营管理情况，以便对经营管理中存在的问题迅速做出决策。

七、节假日值班制度节假日值班制度是加强公司经营管理的一项重要措施。

遇有重大节日，公司领导应亲自参加值班。

第一条 值班员要坚守岗位，遵守纪律。

第二条 值班时要根据授权范围主动积极地处理各种问题。

## <<服务行业实用管理制度1000例>>

遇重大、紧急情况或授权范围以外的问题，必须及时请示有关领导，按领导意图处理，以免延误。

第三条 值班时遇宾客投诉，要协助有关部门一起妥善处理，必要时报请领导处理。

第四条 做好领导用车调度等行政事务工作，完成领导交办的其他工作。

八、调研和信息工作制度第一条 公司调研和信息工作的目的是为领导决策和解决问题提供依据。

第二条 公司调研和信息工作由办公室秘书负责，其他人员协助。

第三条 调研工作的重点是：1.公司经营管理中带有全局性、倾向性的情况和问题。

2.公司经营管理的经验和教训。

3.公司各项决策付诸实施后的效果和需要完善之处。

4.领导交办的其他调研工作。

第四条 信息工作的重点是：1.员工信息。

员工的思想动态、工作情况以及对经营管理的意见、建议。

2.客人信息。

客人的投诉、意见和表扬。

3.客源信息。

国际、国内客源市场的动态、预测性的信息。

4.同行信息。

包括同行公司的经营管理新动向、特色、服务水平、价格政策、营销策略等基本信息。

5.社会信息。

公司在公众中的形象和知名度。

第五条 调研和信息工作要客观、全面、深入，坚持实事求是，防止片面性和表面化。

第六条 调研工作程序是准备、调查、研究、写出调研报告。

信息工作的程序为搜集、分类、分级、筛选、比较分析、汇总和交流。

第七条 调研报告的写作要求：观点和材料统一，结构和条理严谨清楚，语言平实准确、鲜明生动。

信息材料的写作要求：注意实效，注重功效，简明扼要。

九、总经理信箱管理制度第一条 目的：为鼓励公司全体员工对公司管理工作提出合理的建议及反映工作过程中的意见，提高餐饮企业管理水平，建立员工心声的所应渠道，特制定本制度。

第二条 范围：公司全体员工。

第三条 权责：人力资源部负责告示总经理信箱管理说明，总经理秘书负责信箱之开启，并将所有投之于信箱内的书面材料整理并呈报总经理。

第四条 内容：1.公司全体员工可针对本企业的经营、管理提出合理的建议，反映不良问题，提出个人意见。

2.提出合理建议必须署名，以便公司领导查询并进一步了解建议人的方案、评估可行性、予以奖励等。

。

3.提出个人意见及反映问题可匿名。

4.本公司总经理信箱用于反应员工意见、心声之用，不得借以对公司同仁、上司进行个人人身攻击，诬陷、报复等，一经查实对具有上述行为人员作严肃处理。

5.合理的有益于公司经营、管理的建议、意见，经公司内部管理小组评定等级，将会对提出者作一定的奖励（见下表）。

6.意见、建议等提出者在递交资料时必须字迹清晰、实事求是，以便追溯。

7.每周六由总经理或其授权委托人收集，汇总具体内容由总经理裁定处理。

人力资源部将上述工作进度结果作公开、透明之公告。

8.以上建议或意见除采用总经理信箱外也可以通过互联网发给总经理邮箱反映。

9.公司相关人员对员工之揭发、检举等事项作严格保密。

拟文审核核准十、公司员工管理制度第一条 劳动管理制度：公司员工每月休息两天（炊事班师傅、配菜人员除外，一般安排在周六周日），有事请假（不发工资）回公司销假，书写请假条，经批准后方可离岗，否则按旷工论处，旷工一天扣发基本工资之百分之两百。

第二条 工作管理制度：全体员工必须要服从安排，听从指挥，当天工作必须要当天高标准地完成，上



## <<服务行业实用管理制度1000例>>

班时间不许会客、接打电话、看电视、做私活。

第三条 财务管理制度：各项收支要做到日清月结，总台每天要与公司结清当天账目，各员工预支资金，不得超过当月工资的一半，员工工资在一般情况下按月发放（特殊情况可适当推迟，但不得超过一个月）。

第四条 财产物资管理：各员工要爱护管理好公司所有财产物资，各类工具、器具、餐具、工作服等物品，按照谁损坏谁赔偿的原则，用当月工资照价抵扣，如不够者用下月工资继续抵扣，直至扣完为止。

第五条 学习管理制度：每星期日下午集中学习两小时，学习内容包括时事政治、业务训练和文体活动，根据具体情况可交替进行安排。

第六条 卫生管理制度：每星期六下午为集中大扫除时间，各员工按照自己分管的卫生责任区认真进行打扫清理，不许出现卫生死角。

做到墙壁干净、地面整洁、无灰尘、废弃物；门窗玻璃干净明亮无污垢斑迹；洗手间无蚊蝇异味。

第七条 奖惩责任制：建立检查考试奖惩责任制，每月15日下午进行各项制度落实情况的检查和各项业务技术的考试，检查考试合格者奖现金25元，不合格者罚款20元。

十一、公司员工守则第一条 遵法制学习理解并模范遵守国家的政策法律、法规条例和本公司的规章制度，争当一名好公民、好市民、好职员。

第二条 爱集体和公司荣辱与共，关心公司的经营管理和效益，学习经济及管理知识，提高工作能力，多提合理化建议，牢固树立“团队、竞创、协作、责任”的公司精神。

第三条 听指挥服从领导听指挥，全面优质完成本职工作和领导交办的一切任务。

要按照民主集中制原则，坚决支持、热情协助领导开展工作。

第四条 严纪律不迟到，不早退，出满勤，干满点。

工作时间不串岗，不办私事，不饮酒，不在禁烟区吸烟，不私拿或损坏公物，不私设灶具自制饮食，不做有损团结之事。

第五条 重仪表保持衣冠、头发整洁。

男员工不准留长发、留胡须，女员工可淡妆上岗，打扮适度。

第六条 讲礼貌使用“您好”、“欢迎您”、“不客气”等礼貌用语，不以肤色、种族、信仰、服饰取人。

与客人相遇，要主动相让；与客人同行时，应礼让客人先行；同乘电梯时，让客人先上、先下。

第七条 讲卫生常剪指甲，注意卫生，无汗味、异味。

工作前不得饮酒，不吃蒜、韭菜等异味食品，保持口腔卫生。

## <<服务行业实用管理制度1000例>>

### 编辑推荐

《服务行业实用管理制度1000例(最新精编版)》：服务行业较之其他行业，其管理更加繁复而琐碎，也就更需要加强制度化、规范化以及细化管理。

只有常年坚持按规章制度进行管理，才能让企业立于不败之地。

永远记住：只有破产的企业，没有破产的行业。

本套丛书，从服务行业入手，选择了其中最具代表性的业内四小行业，编写了两本完整实用的管理表格和管理制度，旨在加强服务行业的标准化、规范化管理。



版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>