# 餐饮业员工管理制度

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-10-14

*第一篇：餐饮业员工管理制度人事规章制度-范例(仅提供参考)为了培养员工的良好素质，规范员工的行为，更好地适应公司的良性发展，特制定公司员工规章制度。本规章制度中规定的一切条文，适用于本公司的所有管理人员及员工；除部分条文外，也适用于本公司...*

**第一篇：餐饮业员工管理制度**

人事规章制度-范例(仅提供参考)

为了培养员工的良好素质，规范员工的行为，更好地适应公司的良性发展，特制定公司员工规章制度。本规章制度中规定的一切条文，适用于本公司的所有管理人员及员工；除部分条文外，也适用于本公司的所有临时工。

第一章总则

第一条 人事政策

1.建立并维护公司与员工之间的和谐关系。

2.使每位员工对公司的政策、服务和发展感到自豪。

3.尊重每位员工，维护其尊严，注重其发展。

4.选择优秀员工担任各级管理职务。

5.为每位员工安排完善的培训，以提高其技能和效率。

6.确保公司员工在安全、整洁、舒适的环境中工作。

7.给予每位员工合理的报酬和奖励。

8.为员工服务、解决员工的后顾之忧。

第二条 工作规则

2.建立一个结构合理、职责分明组织，并制定和完善各项规章制度，把适当的人安排到合适的工作岗位，建立

一.更衣柜制度：

1.每位员工配有一个更衣柜，由员工使用。

2.衣柜钥匙由人事部统一发放，如丢失不得擅自更换锁，统一由人事部安排并照价赔偿。

3.个人物品一律存入更衣柜，不得带入工作区。

4.不得将钱财及其它贵重物品存放在衣柜内，若发生遗失，公司概不负责。

5.不得与他人私自更换更衣柜。

6.保持更衣室清洁。破坏更衣柜或更衣室内其它设施的，照价赔偿。

7.离店时应将衣柜钥匙交还公司。

二.出入通道制度：

1.员工上、下班必须走员工通道。

2.非工作需要不得乘坐客用电梯。

3.不得在宾客活动区域随意来往。

4.不得在宾客活动区域休息和睡觉。

三.用餐制度：

1.公司实行定额工作餐制度，人事部每月制作与发放员工餐券。

2.工作餐用餐时间为30分钟，所有员工必须在指定的时间范围内文明用餐。

3.员工用餐时间严禁喝酒，任何食物不得带入或带出公司。

四.个人仪容规范：

1.头发： 不染夸张颜色，梳洗整齐。男性头发标准为前不遮眼，后不盖领，两侧不过耳；女性长发要盘好，统一用发网固定，不得戴太夸张的发饰。

2.脸部：

清爽干净。男性不得蓄须，女性不得戴耳饰；女性上岗时需化淡妆，不得戴夸张饰物，不可戴多余手饰。

3.手部：

不得留长指甲，指甲要清洁不得藏污垢。女性指甲油只可用无色。

4.脚部：

男性穿黑袜, 每天换洗、鞋子上班前要擦亮。女性要穿规定的袜色，不挂丝，不破损。

5.气味： 要经常洗澡，保持身体气味清新，防止汗臭，上班前不吃异味食品，饭后漱口，保持口腔清洁，无异味，不得用强烈香料(香水)。

6.制服： 上班时必须穿规定的工作服，洗烫整洁、纽扣要全部扣好，袖口及裤脚均不得卷起。制服只准在上班时间内穿。员工名牌：佩牌上岗，上岗前仔细检查名牌是否佩戴在正确适当的位置，保持牌面整洁，无破损。五．基本服务礼仪：

1.在营业场所内见到客人、上司或同事都主动、热情地问好。

2.始终面带微笑，始终保持正确的立相、坐相、走相及使用规范的行礼方式。

3.以正确的方式与客人说话，听客人说话。

4.做到四轻—说话轻、走路轻、关门轻、操作手势轻。

5.走路靠右，不在客人面前横穿，不超越客人。

6.不串岗，不在工作场所扎堆聊天。

7.接打电话使用统一应答语。

8.使宾客感到亲切和温暖，是一种最普通、最基本、最常见的礼貌礼仪。

六．基本待客用语：

1.寒喧：欢迎光临、您好、您早、晚安、再见、请多关照、真是个好天气、请走好、告辞了、辛苦了、请进、谢谢、不客气、请再次光临。

2.承答：是、知道了。

3.谢绝：十分抱歉，实在对不起、真不好意思、打扰了。

4.询问：对不起，请问……。

5.请求：给您添麻烦了……。

6.道歉：照顾不周，实在抱歉,让您久等了,打扰了, 给您添麻烦了, 今后一定注意，请稍等一下。

7.中途退席：失礼了。

8.确认姓名：对不起，请问是哪一位?

9.接话：是、好的。

第二章 公司人事政策：任用、招聘及录用

1.人事方针：

公开招聘、平等竞争；择优录用、量才定岗；强化培训、优升劣汰。

公司各级人员任用制度如下：

\* 各分店部门领班、由店长评估核准，部门经理任免，报人事部执行。

有下列事情之一者，不得予以任用：

\* 剥夺公权尚未恢复者。

\* 曾犯刑事案件，经判刑确定者。

\* 通缉在案，尚未撤销者。

\* 吸食鸦片或其它毒品者。

\* 健康状况欠佳，难以胜任工作者。

\* 未满十八周岁者。

公司录用的员工需满足下列条件:

\* 热爱祖国，忠诚于公司的事业，品行端正，遵纪守法，作风正派。

\* 身体健康、相貌端正、服装整洁、言语大方、举止端正。

\* 具有良好的文化素养，接受能力强。

\* 会普通话，具备一定的表逹沟通能力。

2.招聘原则：3.招聘程序：

A.各店人员招聘需填写（人事申请表）后上传公司人事部，由人事部进行招聘。初试合格者送各有关部门经理进行第二轮面试。

B.部门经理面试合格后，人事部通知应聘者自行体检，并由人事部开据＜员工报到通知书＞才可安排上岗。D.应聘人员在试用培训前，需向公司提供如下数据：

\* 身份证复印件

\* 职位申请表（简历表）

\* 外出劳工务工证

\* 健康证（指餐厅工作人员）

\*近期一寸免冠照片四张

\* 学历证明 E.新进人员报到后由人事部填写住宿申请表，新进人员持申请表到各分店，由各分店干部办理住宿手续。F.新进人员报到后，由各店将新聘员工的＜物品领用清单＞，交一份到人事部备存，并于人员离职后将公司财产归还始可结清工资。

4.员工试用期：

试用人员的给薪已是正职员工薪资，表现优良者，由其直属主管填报试用任免上传人事部及财务部，核准正式录用，试用人员表现欠佳者，应由

其直属主管免职，并填报免职单于人事部和财务部。

事部会同用人部门进行考核，合格者方可转正。经考核合格转正后，公司与新员工签订劳动合同。

5.签订劳动合同：

员工经考核转正后，与公司签订劳动合同。首次合同期限为1年，临时工合同为半年。

6.辞职与解除合同：

在合同期内，员工提出辞职，应以书面通知的形式上交《辞职报告》，如无提前递交报告，按合同规定需支付公司相当于1个月工资的违约金。

7.离店手续：

门的工作移交，归还办公桌的钥匙及有关资料文件等。同时在公司物品清单上分别由相关部门签字确认。按规定办完离店手续后，人事部结算员工应得的工资，不能归还的物品要照价赔偿，涉及赔偿培训费的应缴清该交的费用。

8.离店退档手续：

员工在办完离店手续离店后，人事部负责在一个月内办完退档、解除合同等有关用工手续，并开具离店证明。辞职员工不辞而别或虽提出辞职报告，在未得到部门和人事部的批准同意，也没有办全离店手续而擅自离店者，公司将不支付任何薪资。

**第二篇：餐饮业员工培训考核管理制度**

餐饮业员工培训考核管理制度

一餐厅员工培训制度

第一条 餐厅员工培训可分为两个方面，一是对新招员工进行岗位前的培训：二是对老员工进行在职培训。

岗前培训主要内容是学习本餐厅规章制度，基本的岗位知识，实际地操作技能。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，更新业务知识，学习新的业务技术。第二条 员工培训按计划，分批分阶段，按不同工种及岗位需要进行培训：结合实际，注重实用性，逐步提高员工队伍素质。

第三条 培训内容 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：前厅服务员按公司制定的培训教材培训。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。厨师等专业术人员，应接受各自的专业技术培训，不断提高专业技能。第四条 方法与形式

1由工司人事部门 派人或由各部门指定培训负责人组织培训。

2培训采用授课，讲课，讨论会，实践学习等多种形式进行，以加强培训的效果。

3培训的内容和时间安排应有计划，有目的地进行。4根据餐厅需要，适当组织员工进行脱产培训。第五条 培训档案的管理

1餐厅应建立员工培训档案，及时将员工的培训内容，培训的方式考核成绩记录在案。

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。二新员工入职培训 第一条 每位新员工均须参加餐厅举办的新员工入职培训，从而对餐厅运作有整体的了解。适应餐厅企业文化及价直观，统一思想，规范行为，让新员工尽快适应工作环境，达到上岗要求：培训内容及时间由主管理处统一按排。

第二条 新员工入职培训是员工所属部门经理及管理处的共同责任，最迟不应超过报到后一个月内执行。

第三条 每位新员工参加培训后均应通过考核。若未通过。允许有一次补考机会，若补考仍不合格者，建意部门不予录用。第四条 培训过程中如有请假缺课的将不予考核，待下期培训时补完相应课程后再进行考核。

第五条 培训结束后，管理处将对每位员工的培训情况进行评估，并将结果反馈给部门总监，经理，同时记录归档。

第六条 未经过新员工入职培训班的员工，不得参加进一步的其它培训。

第七条 新员工入职培训由管理处负责组织实施，课时不得少于14课时。

三

在岗培训

第一条

凡在本餐厅试用期满且正式录用的员工，为提升工作技能和综合素质，必须接受在岗培训，使每位员工都最大和度地掌握应有的专业知识，也使餐厅的每个岗位上都有最适合该工作的员工，做到人尽其才。第二条 在岗培训主要包括管理处每个月举办和各项专题培训和各部门组织的岗位技能培训。

第三条 在岗培训由管理处或各部门拟定培训计划，并按计划由管理处或各部门组织的岗位相关讲师执行。以达到最佳效果。

第四条 具体培训内容根据培训需求而定。

四，餐厅服务员培训制度 第一章 仪容仪表 第一条 仪容仪表的概念

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，能满面足客人的需要。也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和资态方面，是个人精神面貌的外观体现。第二条 仪容仪表的标准

1，整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。2，头发；头发整齐，清洁，不可染色，不得披头散发。短发前不及眉，旁不及耳。后不及衣领。长发刘海不过眉。过肩要扎起（使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后），整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。3，耳饰；只可戴小耳环（无坠）。颜色清淡。

4，面貌；精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化装品，不可用颜色夸张的口红，眼影，唇线；口红脱落，要及时补妆。

5，手；不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准；不准涂指甲油，经常保待清洁；除手表外，不允许佩戴任何饿我物。

6，衣服；合身，烫平，清洁，无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖，裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩带项链，饰物不得露出制服以外。7，围兜；清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。8，鞋；穿着公司统一配发的布鞋，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路。

9，袜子；袜子无勾丝，无破损，只可穿无花，净色的丝袜。10，身体；勤洗澡，无体味，不得使用浓烈的香水。

第二章 礼貌，礼节

第三条 待客热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和奉献精神。

第四条 常用礼貌用语

1遇到客人进来时，早晚茶时；“欢迎光临，早（晚）上好”，正餐时；“欢迎光光临，请到吧台点单”。说话时要求面带微笑，身体稍用向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

2客人离开时；“谢谢光临，欢迎下次光临”，面带微笑，目送客人离开。

3在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说；“您好”。4在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说；“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说；“谢谢”。5在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

6给客人带来不便时，如服务员扫地，拖地或给客人挪位时应说；“对不起，麻烦您。。。”

7看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说；“先生（小姐）请问您点单了没有？麻烦您到吧台点单”。8当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人；“先生（小姐），请问有什么吩咐？”或“请问您需要什么？”

9任何时时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候时，应说；“请您先用”。

10遇到公司领导，必须主动，热情地招呼。注意；

① 不讲失礼的话，如“讨厌”，“烦躁”。等等。② 不讲讽刺，挖苦的话。③ 夸大，失实的话不讲。④ 催促，埋怨的话不讲。⑤ 不得和客人发生争执，争吵。

⑥ 对等客人要一视同仁，不分贵贱，老少，美丑等。第三章 站立和行走要求 第五条 站台要求

1面带微笑，挺胸收腹，肩平。

2两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。3两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。4不准靠墙，桌椅或边柜，不准交头接耳或走神发呆。5不准吃东西，伸懒腰，剔牙，挖鼻孔，搔头发，咬指头等。第六条

行走要求

1面带微笑，精神抖擞，动作敏捷，利落。

2空手时，要求服务员在餐厅内以小跑步行，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。

3手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或防止打烂餐具。

五，主管技能培训制度

第一条

每位主管级人员必须接受导师培训和各项和主管技能培训。

第二条

每至少举办三期的导师培训和两期的主管技能培训。其中导师培训为期连续三天，主管技能共九个专题（角色认知，沟通技巧，团队管理，时间管理，授权管理，情绪管理，面试技巧，自我更新，领导能力）每周一个专题，共延续两个半月。

第三条

每位受训人员均必须参加相应的考核，考核末通过可以有一次补考机会，经过一次补考仍末能通过者，管理处将建议部门给予降级或调职处理。

第四条

考核合格者将获得相应的资历格证书，证书在餐厅内有效，获得导师资格证书的员工在获得证书后，如在一年内没有做出任何由管理处评估为合格的培训课程者，将被取消导师资格。

第五条

主管技能培训由管理处负责组织及实施。六

员工健康和卫生知识培训制度

第一条

从业人员必须参咖健康检查，一年一次，卫生知识培训两次。

第二条

卫生知识培训，每次培训要进行测验，考核，并作为考核工作的重要依据。

第三条

加强餐饮业从业和服务人员的健康检查和卫生知识培训工作，并有专业人员负责此项工作。

第四条

应积极协助卫生监督部门搞好本单位员工的健康检查和卫生知识培训。

第五条

为确保顾客的健康，对拒绝参加健康检查和卫生知识培训的人，予以辞退。

第六条

对能够积极参加卫生知识培训且成绩优异者，予以表扬和奖励。

七

餐厅员工考核制度

第一条

为了不断提高餐厅管理水平和服务水平，确保向宾客提供，高效，优质，礼貌，热情，周到和规范化的服务，特制定本制度。第二条

考核内容；考核内容结合服务质量标准分为业

务知识，领导能力，协作精神，工作态度，仪表仪容，礼貌礼节，工作规范，劳动纪律，清洁卫生等。

第三条

考核方法；设计考核表格，建立考核标准。分

第四条 第五条

第六条

第七条

第八条 别对餐厅经理，大堂经理，主管，领班，服务员等进行每月工作计划考核；采用逐级考核，逐级打分的方法。

考核结果与员工当期经济效益直接挂钩，对表现考核表格分为；餐厅经理日考核表，大堂经理考核表，主管考核表，领班考核表，服务员日考核表。

较差的员工必须根据考核情况进行培训，培训合格后再上岗，对各方面表现优良的员工进行适当奖励。

建主完善的考核制度，不断完善考核制度和考核内容，培训考核人员，确保考核工作公正严明。将员工考核情况纳入前厅规范质量分析内容中去，每月在进行服务质量分析的同时，分析评估考核情况，使考核工作制度化。

考核评估表由人事部门专门进和行统计分析，每月一次做出考核情况分析报告，报总经理审阅；部门经理的考核情况分析报表，上报总经理审 阅。

第九条 评估实施细节

评估以月度，季度，为周期，分日常评估和阶段性评估；日常评估占60%阶段性评估占40%，日常评估实行每日逐级考核，月末汇总，阶段性评估每月末由各级管理人员组织直接下属以不记名方式进行，由同事评估，下属评估两部分组成，同事评估占据25% 下属评估占有15%；基层员工由同事评估构成阶段性评估结果。

1各岗位日常评估内容见员工日考核表，每周一份，由直接上级在每日营业终结根据员工当日表现逐项打分，并由被评估者签字认可后，交由直接上级保管。

2阶段性评估内容见月度评估表，由各级管理人员月末组织属下进行，评估结果由上级审核签字后，报人事部门。

3人事部每月将员工日常评估和阶段性评估结果汇总反馈到各部门负责人，人事部留底。

**第三篇：餐饮业员工培训考核管理制度**

餐饮业员工培训考核管理制度

一餐厅员工培训制度

第1条 餐厅员工培训可分为两个方面，一是对新招员工进行岗位前的培训：二是对老员工进行在职培训。

岗前培训主要内容是学习本餐厅规章制度，基本的岗位知识，实际地操作技能。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，更新业务知识，学习新的业务技术。

第2条 员工培训按计划，分批分阶段，按不同工种及岗位需要进行培训：结合实际，注重实用性，逐步提高员工队伍素质。

第3条 培训内容

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：前厅服务员按公司制定的培训教材培训。

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。厨师等专业术人员，应接受各自的专业技术培训，不断提高专业技能。

第4条 方法与形式

1由工司人事部门 派人或由各部门指定培训负责人组织培训。

2培训采用授课，讲课，讨论会，实践学习等多种形式进行，以加强培训的效果。

3培训的内容和时间安排应有计划，有目的地进行。

4根据餐厅需要，适当组织员工进行脱产培训。

第5条 培训档案的管理

1餐厅应建立员工培训档案，及时将员工的培训内容，培训的方式考核成绩记录在案。

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。

二新员工入职培训

第1条 每位新员工均须参加餐厅举办的新员工入职培训，从而对餐厅运作有整体的了解。适应餐厅企业文化及价直观，统一思想，规范行为，让新员工尽快适应工作环境，达到上岗要求：培训内容及时间由主管理处统一按排。

第2条 新员工入职培训是员工所属部门经理及管理处的共同责任，最迟不应超过报到后一个月内执行。

第3条 每位新员工参加培训后均应通过考核。若未通过。允许有一次补考机会，若补考仍不合格者，建意部门不予录用。

第4条 培训过程中如有请假缺课的将不予考核，待下期培训时补完相应课程后再进行考核。

第5条 培训结束后，管理处将对每位员工的培训情况进行评估，并将结果反馈给部门总监，经理，同时记录归档。

第6条 未经过新员工入职培训班的员工，不得参加进一步的其它培训。

第7条 新员工入职培训由管理处负责组织实施，课时不得少于14课时。

三 在岗培训

第一条 凡在本餐厅试用期满且正式录用的员工，为提升工作技能和综合素质，必须接受在岗培训，使每位员工都最大和度地掌握应有的专业知识，也使餐厅的每个岗位上都有最适合该工作的员工，做到人尽其才。

第2条 在岗培训主要包括管理处每个月举办和各项专题培训和各部门组织的岗位技能培训。第3条 在岗培训由管理处或各部门拟定培训计划，并按计划由管理处或各部门组织的岗位相关讲师执行。以达到最佳效果。

第4条 具体培训内容根据培训需求而定。

四，餐厅服务员培训制度

第1章 仪容仪表

第1条 仪容仪表的概念

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，能满面足客人的需要。也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

第2条 仪容仪表的标准

1，整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

2，头发；头发整齐，清洁，不可染色，不得披头散发。短发前不及眉，旁不及耳。后不及衣领。长发刘海不过眉。过肩要扎起（使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后），整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

3，耳饰；只可戴小耳环（无坠）。颜色清淡。

4，面貌；精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化装品，不可用颜色夸张的口红，眼影，唇线；口红脱落，要及时补妆。

5，手；不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准；不准涂指甲油，经常保待清洁；除手表外，不允许佩戴任何饰物。

6，衣服；合身，烫平，清洁，无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖，裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩带项链，饰物不得露出制服以外。

7，围兜；清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

8，鞋；穿着公司统一配发的布鞋，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路。

9，袜子；袜子无勾丝，无破损，只可穿无花，净色的丝袜。

10，身体；勤洗澡，无体味，不得使用浓烈的香水。

第2章 礼貌，礼节

第3条 待客热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和奉献精神。

第4条 常用礼貌用语

1遇到客人进来时，早晚茶时；欢迎光临，早（晚）上好，正餐时；欢迎光光临，请到吧台点单。说话时要求面带微笑，身体稍用向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

2客人离开时；谢谢光临，欢迎下次光临，面带微笑，目送客人离开。

3在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说；您好。

4在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说；对不起，请您让一下，让道后，对客人说；谢谢。

5在得到客人的帮助时必须说谢谢。

6给客人带来不便时，如服务员扫地，拖地或给客人挪位时应说；对不起，麻烦您。。。

7看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说；先生（小姐）请问您点单了没有？麻烦您到吧台点单。

8当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人；先生（小姐），请问有什么吩咐？或请问您需要什么？

9任何时时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候时，应说；请您先用。10遇到公司领导，必须主动，热情地招呼。

注意；

不讲失礼的话，如讨厌，烦躁。等等。不讲讽刺，挖苦的话。夸大，失实的话不讲。催促，埋怨的话不讲。

不得和客人发生争执，争吵。

对等客人要一视同仁，不分贵贱，老少，美丑等。

第3章 站立和行走要求

第5条 站台要求

1面带微笑，挺胸收腹，肩平。

2两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。

3两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。

4不准靠墙，桌椅或边柜，不准交头接耳或走神发呆。

5不准吃东西，伸懒腰，剔牙，挖鼻孔，搔头发，咬指头等。第六条 行走要求

1面带微笑，精神抖擞，动作敏捷，利落。

2空手时，要求服务员在餐厅内以小跑步行，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。

3手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或防止打烂餐具。

五，主管技能培训制度

第一条 每位主管级人员必须接受导师培训和各项和主管技能培训。

第二条 每至少举办三期的导师培训和两期的主管技能培训。其中导师培训为期连续三天，主管技能共九个专题（角色认知，沟通技巧，团队管理，时间管理，授权管理，情绪管理，面试技巧，自我更新，领导能力）每周一个专题，共延续两个半月。

第三条 每位受训人员均必须参加相应的考核，考核末通过可以有一次补考机会，经过一次补考仍末能通过者，管理处将建议部门给予降级或调职处理。

第四条 考核合格者将获得相应的资历格证书，证书在餐厅内有效，获得导师资格证书的员工在获得证书后，如在一年内没有做出任何由管理处评估为合格的培训课程者，将被取消导师资格。

第五条 主管技能培训由管理处负责组织及实施。

六 员工健康和卫生知识培训制度

第一条 从业人员必须参咖健康检查，一年一次，卫生知识培训两次。

第二条 卫生知识培训，每次培训要进行测验，考核，并作为考核工作的重要依据。

第三条 加强餐饮业从业和服务人员的健康检查和卫生知识培训工作，并有专业人员负责此项工作。

第四条 应积极协助卫生监督部门搞好本单位员工的健康检查和卫生知识培训。

第五条 为确保顾客的健康，对拒绝参加健康检查和卫生知识培训的人，予以辞退。

第六条 对能够积极参加卫生知识培训且成绩优异者，予以表扬和奖励。

七 餐厅员工考核制度

第一条 为了不断提高餐厅管理水平和服务水平，确保向宾客提供，高效，优质，礼貌，热情，周到和规范化的服务，特制定本制度。

第二条 考核内容；考核内容结合服务质量标准分为业

务知识，领导能力，协作精神，工作态度，仪表仪容，礼貌礼节，工作规范，劳动纪律，清洁卫生等。

第三条 考核方法；设计考核表格，建立考核标准。分

别对餐厅经理，大堂经理，主管，领班，服务员等进行每月工作计划考核；采用逐级考核，逐级打分的方法。

第四条 考核结果与员工当期经济效益直接挂钩，对表现考核表格分为；餐厅经理日考核表，大堂经理考核表，主管考核表，领班考核表，服务员日考核表。

第5条 较差的员工必须根据考核情况进行培训，培训合格后再上岗，对各方面表现优良的员工进行适当奖励。

第6条 建主完善的考核制度，不断完善考核制度和考核内容，培训考核人员，确保考核工作公正严明。

第7条 将员工考核情况纳入前厅规范质量分析内容中去，每月在进行服务质量分析的同时，分析评估考核情况，使考核工作制度化。

第8条 考核评估表由人事部门专门进和行统计分析，每月一次做出考核情况分析报告，报总经理审阅；部门经理的考核情况分析报表，上报总经理审阅。

第9条 评估实施细节

评估以月度，季度，为周期，分日常评估和阶段性评估；日常评估占60%阶段性评估占40%，日常评估实行每日逐级考核，月末汇总，阶段性评估每月末由各级管理人员组织直接下属以不记名方式进行，由同事评估，下属评估两部分组成，同事评估占据25% 下属评估占有15%；基层员工由同事评估构成阶段性评估结果。

1各岗位日常评估内容见员工日考核表，每周一份，由直接上级在每日营业终结根据员工当日表现逐项打分，并由被评估者签字认可后，交由直接上级保管。

2阶段性评估内容见月度评估表，由各级管理人员月末组织属下进行，评估结果由上级审核签字后，报人事部门。

3人事部每月将员工日常评估和阶段性评估结果汇总反馈到各部门负责人，人事部留底。

**第四篇：餐饮业员工培训考核管理制度**

餐饮业员工培训管理制度

一餐厅员工培训制度

第一条 餐厅员工培训可分为两个方面，一是对新招员工进

行岗位前的培训：二是对老员工进行在职培训。

岗前培训主要内容是学习本餐厅规章制度，基本的岗位知识，实际地操作技能。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，更新业务知识，学习新的业务技术。

第二条 员工培训按计划，分批分阶段，按不同工种及岗位

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。

第三条 培训内容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：前厅服务员按公司制定的培训教材培训。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。厨师等专业术人员，应接受各自的专业技术培训，不断

提高专业技能。

二在岗培训

第一条凡在本餐厅试用期满且正式录用的员工，为提升工作技能和综合素质，必须接受在岗培训，使每位员工都最大和度地掌握应有的专业知识，也使餐厅的每个岗位上都有最适合该工作的员工，做到人尽其才。

第二条 在岗培训主要包括管理处每个月举办和各项专

题培训和各部门组织的岗位技能培训。

第三条 在岗培训由管理处或各部门拟定培训计划，并按

计划由管理处或各部门组织的岗位相关讲师执

行。以达到最佳效果。

第四条 具体培训内容根据培训需求而定。

三，餐厅服务员培训制度

第一章 仪容仪表

第一条 仪容仪表的标准

1，整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。2，头发；头发整齐，清洁，不可染色，不得披头散发。短

发前不及眉，旁不及耳。后不及衣领。长发刘海不过眉。过肩要扎起（使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后），整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

3，耳饰；只可戴小耳环（无坠）。颜色清淡。

4，面貌；精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化装品，不可用颜色夸张的口红，眼影，唇线；口红脱落，要及时补妆。

5，手；不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准；不

准涂指甲油，经常保待清洁；除手表外，不允许佩戴任何饿我物。

6，衣服；合身，烫平，清洁，无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖，裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩带项链，饰物不得露出制服以外。

7，围兜；清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

8，鞋；穿着公司统一配发的布鞋，保持清洁，无破损，不

得趿着鞋走路。

9，袜子；袜子无勾丝，无破损，只可穿无花，净色的丝袜。10，身体；勤洗澡，无体味，不得使用浓烈的香水。

第二章 礼貌，礼节

第二条 待客热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方，处

事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，忠

诚老实，富有职业自豪感和奉献精神。

① 不讲失礼的话，如“讨厌”，“烦躁”。等等。

② 不讲讽刺，挖苦的话。

③ 夸大，失实的话不讲。

④ 催促，埋怨的话不讲。

⑤ 不得和客人发生争执，争吵。

⑥ 对等客人要一视同仁，不分贵贱，老少，美丑等。

第三章 站立和行走要求

五员工健康和卫生知识培训制度

第一条从业人员必须参咖健康检查，一年一次，卫生知

第二条

第三条

第四条

第五条

识培训两次。卫生知识培训，每次培训要进行测验，考核，并作为考核工作的重要依据。加强餐饮业从业和服务人员的健康检查和卫生知识培训工作，并有专业人员负责此项工作。应积极协助卫生监督部门搞好本单位员工的健康检查和卫生知识培训。为确保顾客的健康，对拒绝参加健康检查和卫生知识培训的人，予以辞退。

**第五篇：餐饮业管理制度**

财务部管理制度

1、查进货数、款情况；

2、查吧台日清月结情况；

3、查前厅后厨总的收支情况；

4、查进货数据的准确性；

5、查每日帐单问题单的出入情况；

6、查每日营业额的安全转移到财务情况；

7、查每日营业状况的分析数据；

8、查吧台货品库酒水库的进出和票款帐目；

9、查每日进出货与营业状况是否匹配

10、查财务室的安全防盗隐患。领班

每日烟酒饮料进出情况；

5、查票款账目的数据是否正确；

6、查每日营业额是否安全及时转移至财务室的情况。

1、禁止与吧台无关人员进入吧台，或使用电脑做私人的事情（包括下载MP3等违者罚款100元）；

2、遵守上下班时间、不迟到、早退；

3、按照仪表标准配戴齐全，严禁穿带兜的衣服进入吧台。举止大方，方语谦逊有礼；

4、不准将个人现金和吧台现金带入带出吧台；

5、备齐工作所须的一切用品，“计算器、订书机、钉、曲别针、验钞机、发票、零钱”；

6、按标准打扫好吧台卫生；

7、每天上岗要清点备用金，检查电脑系统运行是否正常，每晚闭市后做好结账工作，核对菜单的总额是否与电脑一致如发现不同及时找出原因并汇报给审单员和内务主管及时审察，并根据实际情况做出处理；

8、收入的现金款项必须切实执行“长缴短补”，不得以长补短，发现长款或短款必须及时向领导汇报；客佘款、盘佘款、客人代开发票款等要当天上交财务，并索要收据以做凭据；

9、不准违规操作、不准挪用公款、客余款、盘余款、代开发票款做其他用途，或占为已有，如有发现视其情节予以50元到500元罚款或退出吧台、开除等处罚，情节严重的送司法机关处理；

10、严格遵守财务制度，认真、仔细的清算好每张账单，准确无误的清点验收好每笔款项及钱币的真伪，唱收唱付，以免造成不必要的麻烦；

11、严禁私拿营业款与其他人换钱币或作它用，或钱款外借，如遇特殊情况需经领导批准，按要求办理借款手续；

12、下班后及时与主管结算营业款，及发票备用金做到数额准确；

13、每次下班非值班人员要与值班人员做好交接，清点营业款数目，做到公私分明。值班人员要忠于职守，不得怠慢或擅离职守；

14、监督好服务员开出的每张菜单的准确性及买单签字，如有错误及时提醒并改正；

15、时刻将文明礼貌用语挂在嘴边，服务员或客人到吧台结账均要使用标准文明语言，要双手将发票或钱款递交到客人手中，以表示对客人的尊重；

16、保管记录好服务员交到吧台的客人遗落物品及客人暂存物品，并办好认领手续；

17、协助领位接好订餐电话或代订工作，做好订餐记录并向领位人员交待清楚每位代订的客人情况；

18、严禁以工作之便接私人电话及传达私人电话；

19、正常休息提前两天向主管提出申请，不许两人同时休或休整天，离职或休长假提前两个月写出书面申请，交财务主管审批；

20、开发票时要核对单位金额是否正确，核对正确无误在盖章交给客人如有多开发票按多开金额自负，开错并作废发票每张扣2分，开错并无法收回客户联按税额扣款，并处最低50元罚款；

21、由于工作失误造成的损失由当事人全额赔偿；

22、不准相互包庇隐瞒甚至帮助他人做违反规定之事，如有发现视为同犯，罚款50元以上并予以警告，情节严重的开除出店或送公安机关；

23、积极参加店内组织的各类培训及活动，遵守店里的规章制度，遵守财务纪律；

24、每月没有出现自身原因导致的错误奖励50—100元。酒水员岗位职责

1、遵守上下班时间，不迟到、不早退、不旷工；

2、按照仪表标准穿戴好工服，配带好一切标志上岗，举止大方，言语谦逊有礼；

3、打扫好酒柜、冰柜、库房，以及每瓶酒水饮料的卫生，熟记酒水价格和存放位置；

4、严禁在吧台内吃、喝、抽、私拿酒吧物品，不准私自动用客人留存的酒水；

5、坚持每天盘点，存料单每天一清；保存好入库单等原始单据，随时准备财务检查工作；

6、做好餐前的准备，酒水的用具、用品；

7、保护好酒吧用具，如有破损及时更换，并说明原因；

8、做好货源的保障工作，随时察看酒水库存情况，及时向供货商要货以保障酒水销售不出现沽清；如有因要货不及时造成沽清后果自负；

9、库存货物做到先进先出，保证质量，严禁出现过期，变质的饮品，如发现及时上报严禁出售，做到售后每瓶酒水饮料商标完整，干净。如因质量过期遭到客人投诉造成损失自负；

10、严禁私自向供货商、业务员索要赠品回扣等，如有赠送及时上交库房，违者视具体情况处20—100元罚款，情节恶劣者开除，禁止未经领导同意，张贴供货商的宣传画；

11、严格遵守进货时间，禁止营业时间进货，如因要货不及时导致送货商营业时间送货每次罚款50元；

12、夏季调好冰柜温度，保证足够冰镇酒水饮料的供应，冰块及时冷冻保证供应，冬季酒水饮料防冻工作，按客人要求加工加热饮料；

13、客人存放酒水认清标志做好记录，不得私自将客人存酒处理或作它用，违者罚款最低罚款10元；

14、严禁私自开酒水包装窃取盒内赠品，违者加倍处罚；

15、不准相互包庇隐瞒甚至帮助他人做违反规定之事，如有发现予以50元以上罚款并给予警告或开除工职，情节严重的送公安机关；

16、、积极参加店内组织的各类培训及活动，遵守店里的规章制度，遵守财务纪律；

17、遵守店规服从领导，自己的工作认真完成，并且在领导的安排下能够完成其他的工作，奖励50—300元； 出纳岗位职责

1、收付现金准确，在交款人面前点清数目，如有异议及时解决；

2、严格把好现金支付关，每笔支出都要经过领导签字同意；

3、督促上交营业款，收款完毕后认真核对交款金额与交款凭证是否相同，并在缴款单上签字；

4、备用金每周核对，不得以白条抵库，不得任意挪用现金，未经领导批准不得将现金借给任何部门或个人；

5、营业款中收取支票必须查看印鉴是否清晰书写是否标准，并留下对方的姓名及联系方式；

6、保持适当的库存现金，超额的现金要及时送存银行，保证收银台的零钱供应。营业款中刷卡小票要每张核对单子，并留好银联小票；

7、严格遵守现金管理制度，做到日清月结；

8、做好每月供货商结账和工资发放工作，及资金的筹备；

9、每月底及时上传收入和支出单据，协助会计做好月末盘点和账目核算工作；

10、严格遵守店里的规章制度，以身作则，接受和完成领导临时安排的其他工作；

11、休假必须提前一天请假，离职提前一个月递交辞职申请，有事外出向主管请假；

12、每月根据实际表现予以奖励。审单员岗位职责

1、审单员在餐饮企业的经营中起查疑补补漏的作用，更强调对工作的耐心和认真；

2、审核菜单是否有丢失或跳号，认真仔细的清算好每张账单白单与黄单是否相符，如有不符向领导汇报并找出原因，做好审核记录；

3、审单员尽量做到及时，以免时间过长问题单处理出现困难，菜单一般不超过24小时审核完成；

4、问题单必须每张进行登记并交给店长，同时由店长签字，并及时追回并核对数量是否相符，做到每张问题单都有处理结果；

5、审核酒水存料单要求当天核对清，核对期初佘额是否与前一天的期末相符，销售数量是否与电脑相符，如有不符及时查清原因并调整存料单，如果审核不严造成损失同酒水员共同承担损失赔偿，并罚款50元；

6、月末期末数是否与盘点表一致，不同列出清单交主管处理；

7、不准相互包庇隐瞒甚至帮助他人做违反规定之事，一经发现第一次罚款50元，第二次劝退；

8、做好交给的其他工作，遵守店规，严格执行审核制度；

9、如有因审单发现疏漏一次罚款50元，并负责追回损失，二次100元，参加损失摊赔，三次劝退，严格执行以上条款第一月会上提出点名表扬，第二月奖励50元，连续累计12个月奖励200元，每月表现优秀的给予适当局50以上奖励； 输单员岗位职责

1、遵守上下班时间，不迟到早退，不旷工；

2、按照标穿好工服，配戴好一切标志上岗，举止大方，语言谦逊有礼；

3、每天上班时检查电脑系统是否正常，打印机是否打开；

4、输单员必须要熟记每种菜品酒水的电脑代码，熟练使用计算器，会使用电脑，并能熟练操作本店的输单系统；

5、输入菜单必须快速、准确、及时，输入完毕要核对品种、数量、客位、号码等是否正确，避给下一环节的工作造成麻烦，做到不压单，输单的规则是：先输加单，后输主单。如因输单错误造成退菜每次扣2分，上错菜全额买单；

6、买单时要做到菜单与电脑与服务员的菜单一致，如有不同及时解决；

7、监督好服务员开出的每张菜单，如有错误及时提醒改正；

8、由于工作失误造成的损失由当事人全额赔偿；

9、正常休息提前两天向主管提出申请，不许两人同时休或休整天。离职或休长假须提前两个月写出书面申请，交财务主管审批；

10、做好收银员的辅助工用，及吧台的其他工作，如开发票等，按收银员标准要求自己；

11、不准相互包庇隐瞒甚至帮助他人做违反规定之事，如有发现从重处理，违者处20—100元罚款，情节严重者可退出吧台或开除工职或送司法机关；

12、禁止与吧台无关人员进入吧台，或使用电脑做私人的事情（包括下载MP3等，违者罚款100元）；

13、做好领导交给的其他工作，遵守店规，严格执行财务制度；

14、遵守店规服从领导，自己的工作认真完成，并且在领导的安排下能够完成其他的工作，奖励50—300元； 库房管理制度

1、验收货物时，应按照采购单上的内容;、数量逐一进行核对保证质量符合本店的标准，不合格的货物拒收，足斤足量。如青菜要鲜，烂叶要少等，如果缺斤少两或质量不合格造成损失按实际金额计算自负；

2、认真及时填写商品进销台账和库存商品明细账，必须要做到账物相符，台因台账填写不合格造罚款，或检查不能通过第一交罚款50元，第二次劝退；

3、验收入库的物品要分类摆放，调料和消耗品分开摆放，按照先进先出，后进后出法出库，防止商品因存放时间过长变质，尽量减少损耗；

4、仓库保持干爽通风，并做好采购计划书，做到库存物品不断档，为营业的正常进行做好充分的准备；

5、熟记并掌握各种物品的名称，规格、产地、进价等到基本情况；

6、物品入库要做到当天入库当天填写入库单，出库时做到见票出库为确保财务核算的准确打好基础；

7、对以物换物的物品要及时核对数量是否相符，如洗染灵，纯净水，麻酱桶等，如有不符及时追查。因工作失误造成损失，按单价自己付款，并罚款20元；

8、出库单和入库单及时上交会计，协助财务部门做好月末盘点工作，并在月末清查出库间是否有遗留没有上交的，以免造成财务核算不准确。工作时间不准离开工作岗位，擅自离店；

9、做好领导交给的其他工作，遵守店规，严格执行出入库的管理制度；

10、以上各项条款请认真执行，如有违规操作未造成损失的罚款20元造成损失50元以下，损失自负，并处以50元罚款，50元—500元自付金额，罚款100元，500无以上自付损失金额，劝退；

11、有事外出必须向主管请假，正常休假提前一天申请，离职提前一个月交辞职报告，每月根据实际情况给予适当奖励。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找