

什么是八管八常法

- 1、定义：**整理、整顿、清扫、安全、维护、自律、节约、进步。
- 2、适应区域：**环境、卫生、员工、服务、菜品、成本、顾客、营销。
- 3、做法：**用心听、用心学，积极参与。
- 4、效果：**专治脏、乱、差、浪费、落后、修养低下等病。消除各种问题及隐患，对诸多“疑难杂症”均能起奇效。有病治病，无病强身。
- 5、适用范围：**企业的生产场所、经营场所，宿舍、仓库、办公室、服务区等。

餐饮经营的好坏是由许多因素决定的。从总体上来说，环境因素、服务因素、宣传因素、反馈因素、管理因素等因素对酒店的经营起着非常重要的作用。

八管管理法

餐饮业是服务性的行业，服务这个主体就是这个改店的生命线。其质量的优劣反映出一家酒店管理水平的高低。管理是一种群体文化，只有充分调动员工积极参与管理，增强凝聚力，才会达到“好的管理”境界。管理主题包括以下方面。

（一）环境管理：

任何事物都是内因、外因共同起作用的结果，对于餐饮业也不例外。其中，环境因素是影响餐饮业经营成功的外部因素，它对餐饮业经营的成功与否起着非常重要的作用。有效的进行经营环境，营运设施与设备的管理，无疑能更好的提高顾客满意度并能大大降低经营成本。

（二）卫生管理：

环境的卫生与否直接关系到消费者最直接的感观接受度。餐饮业这个传统行业中，顾客满意与否直接关系到顾客的多寡，而顾客的多与寡，最直接影响到也就是营业额的多少了。改变目前很多餐饮企业在管理上的一锅端的管理模式，实现经营环节上的分区管理，在经营环境上做到专人专管，以现有的工作人员来完成环境卫生上的包干到户。创造出优良的洁净的就餐环境。进行更加有效，更加科学，更加规范，更加条理化的管理是势在必行的。

（三）员工管理：

现如今，餐饮业竞争激烈，更种规模，各种档次的餐厅比比皆是，如何在这个行业中博得一席之地，如何在竞争中脱颖而出，如何在经营中出奇制胜，这些问题归根到底在于人。实际上，餐饮业的竞争和很多企业一样，其实是人才的竞争。如何引进人才、发现人才、培养人才并在经营中很好的利用人才，这是经营者需要学习和掌握的一个课题。培养员工的积极性，自主性，创新能力，并能很好的规范员工行为，合力进行劳力的搭配和利用。这就是员工管理的范畴。毕竟，在经营环节中，人力资源是一个很大的经营成本，马虎不得，也浪费不得。

（四）服务管理：

在餐饮服务中，一名优秀的员工，他不仅仅是在进行服务，同时也是在创造价值，而越优秀的员工。创造的价值也就越大。餐饮业的服务，并不单纯的指酒店的服务员对消费者进行的服务。服务是一个广泛的范畴，来自于酒店的每一个层面，分别只在于对象的不同而已。所以在酒店的经营过程中，我们要做的就是提高服务人员的素质，培养服务人员的服务意识，提高服务人员的专业技能和知识。以期在日常的经营中，最大限度的提高消费者满意度。

（五）菜品管理：

评价餐饮产品——也就是菜品的质量，传统的方法是从色、香、味、形、质、器、营养方面判断。在餐厅的实际运作过程中，经营者必须认真对待顾客的评价，任何一种产品，只有得到顾客的认同与称赞，那才是真正的质量。“食无定味，适口为珍”是最普通的道理。现如今的餐饮业，已从传统的菜品质量的竞争转化为多元化的竞争，吃文化，吃格调，吃档次。吃品味等等，不一而足。当然，无论您采取何种经营手段，菜品都是根本。菜品管理的最终目的，也就是为了实现菜肴出品的规范化，条理化.....

（六）成本管理：

很多酒店，看似生意不错，顾客盈门，但是利润率却不成比例，那就是在成本控制上没有做好。综合来说，食品成本，人力报酬，设备配置，水、电使用，食品的加工，餐具、用具、用品的使用和损耗等等，凡涉及成本的任何环节，管理人员均应给予重视。没有做到，那就会提高经营成本，大大降低了盈利收入。

（七）顾客管理：

餐饮业与其他企业不同，它是将顾客吸引到店内来消费，而不是将产品从生产地向顾客消费地输送。所以，顾客是核心，所有部门的工作皆要围绕这一主点进行。很多餐饮经营者意识到顾客管理和维护的重要性，他们编排记录和存留了顾客资料，并在生日时送上祝福，节日时发去问候等等，以期望能提高顾客的满意度。

（八）发展管理：

管理保证经营，经营获取利润，利润产生资金，资金博得发展。这是一个循环链。如何制定有效的发展计划，如何进行有效的市场定位？如何采取有效的营销方案，如何有效的去实施？这是餐饮企业从上到下所有人员工作的重点和根本。纵观所有经营成功的餐饮企业，能注重这些方面的管理，无不都是进步的餐饮业的朝阳企业。

八常管理法

八常法是用来维持酒店品质环境的一种有效技术，是一种能协助餐饮企业建立持续改善经营现状及良好品质环境的技术，是一种低成本管理方法；能有效帮助企业资源增值、开源节流，更能改善餐饮企业产品及服务的安全、卫生、品质、效率、形象，竞争力及市场拓展力；不单可改善工作环境，更可改善人的思考过程、令人养成良好的习惯及自律性。

（一）日常用品常整理

任意决定常用物品的存放并不会使你的工作速度和效率加快。酒店日常经营中的用具乱拿乱放，需要使用时却无从寻找。造成操作效率的低下。所以日常用品常整理，常归类，科学存放和管理。何处索取，何处归还，这是提高工作效率，减少操作环节的不二法门（如各种不常用，如分杯，冰桶，蟹钳，部分不常用调料及用品的定点存放等，以保证需要用时，能第一时间找到并进行使用）。

（二）经营秩序常整顿

无规矩不成方圆，在酒店的日常经营中，员工需要明确目标，全力维护经营环节中的经营秩序，管理人员要明确员工的行事准则，在范围内规范员工行为。使整个的经营秩序得以正常的运转。好秩序的建立，需要全体员工的参与和珍惜（时常提醒，参照员工手册来行事，不做出格事）。

（三）营业环境常清洁

整洁卫生的经营环境是提高顾客满意度的前提，环境的常清洁需要上上下下全体员工的保持和监督。同时，我们每一个人都要秉持这样的理念。

1、我不会使物品变脏。

- 2、我不会随地乱弃物。
- 3、我会清理地上杂物。
- 4、我会维护物品秩序。

（四）经营设施常维护

经营设施的维护是保障经营秩序正常运作的前提，正常的给予营运设施维护也是降低经营成本，延长其使用寿命的有效手段（如空调，排风，换气扇等等大件设施的定期维护）。

（五）营运设备常安全

专人专管，保障营运设备的正常和安全使用，配合其他职能部门来保障经营场所的设备的完善和安全。为顾客提供最安全优质的进餐环境（照明灯具的更换，消防栓的检查，一切可能会因质量产生问题，并威胁顾客安全的设备）。

（六）经营成本常节约

中餐是个浪费最严重的行业，浪费注定了经营成本的增加，培养员工良好的习惯，养成节俭的好习惯。毕竟，省钱就是赚钱。所以我们要倡导员工做到：

- 1、我不会浪费粮食。
- 2、我会随手关灯关空调。
- 3、我不使用长流水。
- 4、我会回收可循环利用的物品。
- 5、我不随便使用和浪费酒店的经营物品。

(七) 企业员工常自律

1、以身作则。

- (1) 管理层身体力行，指导及实践八常。
- (2) 履行个人职责，遵守员工守则工作。

2、团队精神

- (1) 互相合作，互相提示，共同进步。
- (2) 多作鼓励，加强正面讯息。

3、持之以恒

- (1) 每天切实执行八常。
- (2) 将八常成为日常生活的习惯。

(八) 规范学习常进步

企业的发展离不开员工的辛勤工作，所以，企业应把以人为本的理念进行贯彻执行，而酒店业的工作人员的管理，主要体现在以下几个方面上，做好以下的管理，从本质上带动员工的进步。

- 1、岗位设置和员工专业技能的培训及管理，达成全员的进步。
- 2、员工的行为和思想进步。
- 3、员工的技能的进步。
- 4、员工工作意识的进步。

《八管八常》法，更多的需要企业根据自己的经营现状和具体状况来制订和实施。达到活学活用的目的。方法是死的，人是活的。再者，管理本身就是一门艺术，正因为是艺术，所以它有不断升华的可能，从而使餐饮企业达到真正的管理到位。

如何实现管理到位

管理到位，既有管理者自身的权威问题，也有被管理者对上司的认同问题，还有管理体制的制约问题，这不是单方面通过管理者个人的意愿就实现的，而是通过群体的相互作用，机构的高效运用、员工积极性的发挥以及凝聚力的增强来达到的。

1、实现组织交给的目标是管理到位的最终结果。在管理过程中，管理者面临各种问题：市场的激烈竞争、设备的老化、资金的不足、员工抱怨、部门之间的矛盾、客人的投诉等，在困难和问题面前是畏缩不前、被动等待，还是主动想办法去解决，这是管理者工作态度的不同表现。说得再多，问题没有解决，工作目标没有实现，这不能说是管理者到位。

2、建立一套行之有效的管理规章和工作程序、标准是管理到位的保证。没有规矩不成方圆，规章、标准是管理的依据，任何管理者和员工无一例外必须自觉执行，这就保证了管理到位的实现。

3、能够发现问题和解决问题是管理者到位的能力体现。一个好的管理者应通过有关途径随时了解下属的动态，知道下边发生了什么事并能帮助，指导员工去解决问题。解决问题一要公正，客观，二要及时，不要拖延；三要严格管理，对事不对人。

4、预前控制是管理到位的有效方法。预前控制是管理手段，也是实现到位的有效途径。管理到位很重要的一点是管理者能把酒店管理和服务中心错综复杂的问题预见在发生之前，胸中有数，做到事前、事中、事后控制，及时地调整和纠正偏差，朝既定的目标奋进。

5、调动员工的积极性是管理到位的重要手段。管理到位是全员参与过程，只有全体员工的积极性调动起来，有了共同的远景，从利益共同体变成命运共同体，员工才会爱企业，并自愿为之努力工作。这样，管理就容易到位。

6、敢于承担责任，关键时刻上得去，是管理者在管理到位中的作用体现。当自己分管的部门出现问题时，管理者不是推卸，指责和埋怨，而是主动承担责任，从自身的管理中寻找原因，这自然会给员工一种积极的力量。关键时刻上得去，是指在工作需要的时候，管理者能走在员工的前边，有主见、妥善地解决问题这既说明管理者能发挥以身作则的作用，又能体现管理者的能力。

7、讲究管理艺术，提高领导水平，是管理到位的核心。靠规章管理是简单的管理，但让被管理者心服则不易。这就要求管理者除了自身品德，业务素质过硬外，还得掌握管理的技巧和方法，用不同的领导方法去处理事、管理人；善于调动人的积极性；加强督导，掌握培训技术，提高培训的能力。要想在管理上获得突破，先得有规则，并把规则运用于日常工作的管理，使之行成有效的循环后，也才能去谈管理艺术和提高领导水平。

总之，能有效地实现管理目标，员工发自内心佩服你，管理才能真正到位。愿此文能帮助您更好的管理您的产业，也愿中国的餐饮企业能茁壮成长。希望自己的努力能对中国餐饮业的发展有积极的推动作用，对餐饮人的素质提升提供有益的帮助。