# 酒店餐饮部工作计划(七篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-06-28

*酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划一1、与工程承包商联系，建立这种沟通渠道，以便日后的联络。2、了解餐饮的营业项目、餐位数等。3、了解饭店客房、康乐等其它配套设施的配置。4、熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。5、了解有关的订单与现有财产的...*

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划一**

1、与工程承包商联系，建立这种沟通渠道，以便日后的联络。

2、了解餐饮的营业项目、餐位数等。

3、了解饭店客房、康乐等其它配套设施的配置。

4、熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。

5、了解有关的订单与现有财产的清单。

6、了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。检查是否有必需的设备、服务设施被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。

7、确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订货的验收、入库与查询的丁作程序。

8、确定组织结构、人员定编、运作模式。

9、确定餐饮经营的主菜系。

10、编印岗位职务说明书、工作流程、工作标准、管理制度、运转表格等。

11、落实员工招聘事宜。

12、按照饭店的设计要求，确定餐饮各区域的布置标准。

13、制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。

14、制定餐饮部的卫生、安全管理制度。

15、建立餐饮质量管理制度。

16、制订开业前员工培训计划。

17、审查厨房设备方案及完工时间。

18、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位。

19、准备一份餐饮检查验收单，以供餐饮验收时使用。

20、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。

21、核定所有餐具、茶具、服务用品、布草、清洁用品、服务设施等物品的配备标准。

22、实施开业前员工培训计划。

23、与总经理商定员工食堂的开出方案。

24、展开原材料市场调查分析;制定原料供应方案和程序。

25、与厨师长一起着手制订菜单。菜单的制订是对餐饮整体经营思路的体现，也是餐饮出品档次的体现，要经过反复讨论，基本方案制订好后报总经理。

菜单设计程序：

①明确当地的饮食习惯(依据市场调查分析报告)

②酒店餐饮的整体经营思路的目标客户群

③原料供应方案

④厨师队伍的实力

⑤综合制订菜单

⑥印刷。要求开业一周前印刷品到位。

26、确定酒水、饮料的供应方案;与财务部一起合理定价，报总经理。

27、各种印刷品如筷套、牙签套、酒水单等设计印刷。

28、与客房部联系，建立客房送餐程序。

29、与财务联系制订结帐程序并安排二个课时以上的培训。

30、邀请财务部予以财务管理制订培训。

31、与保安部制订安全管理制度。

32、与客房部联系制订布草送洗程序。

33、与前厅部联系制订自助早餐等信息反馈程序。

34、与销售部联系建立会议、宴会工作程序。

35、建立餐饮部的文档管理程序。

36、继续实施员工培训计划。对餐饮服务基本功进行测试，不合格的要强化训练。

37、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、餐具、酒水等客用品的总库存标准。

38、核定所有餐饮设施的交付、接收日期。

39、准备足够的用品，供开业前清洁使用。

40、确定各库房物品存放标准。

41、确保所有餐饮物品按规范和标准上架存放。

42、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。

43、与财务部经理一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。

44、继续实施员工培训计划。

45、与工程部经理一起全面核实厨房设备安装到位情况。

46、正式确定餐饮部的组织机构。

47、确定各区域的营业时间。

48、对会议室桌位、就餐餐位进行全面的统计。

49、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。

50、按清单与工程负责人一起验收，验收重点：装修、设备用品的采购、人员的配置、卫生工作。

51、拟订餐饮消费的相关规定。

52、编制餐饮部基本情况表(应知应会)

53、着手准备餐饮的第一次清洁工作(招收专业人员或临时工)。

54、全面清理餐饮区域，布置餐厅，进入模拟营业状态。

55、厨房设备调试。

56、主菜单样品菜的标准化工作。

57、准备模拟开业的筹备工作：确定模拟开业的时间，明确模拟开业的目的，召开部门会议，强调模拟开业的重要性。取得全员统一。

二、开业前的试运行

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。餐饮部的管理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

(一)持积极的态度

在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分餐饮管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。餐饮部经理要定期定时召开会析会，及时总结并与其他部门积极沟通。

(二)经常检查物资的到位情况

前文已谈到了餐饮部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的餐饮部往往会忽视这方面的工作，以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。

(三)重视过程的控制

开业前，餐饮部的工作量非常大，各级管理人员要坚持在一线检查督导，控制作业过程，防止个别员工走“捷径”，损坏装修材料等。对一些设备的使用要在工程或场家的专业人员指导下进行。管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

(四)加强对成品的保护

对餐厅地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时餐饮部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，餐饮部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠。要针对前期布置中易出现的问题制订预先控制方案，并要求管理人员在一线指挥。

(五)加强对仓库和物品的管理

开业前及开业期间部门工作特别繁杂，管理人员容易忽视对一些物品以及钥匙的管理工作，对物品的领用要建立严格的责任制度，减少开业前物品损耗。

(六)加强节能管理

开业前期布置和卫生期间，各处能耗也很大。尤其是灯光、流水等;要随时、随地教导员工养成好的工作习惯，培养节能降耗意识。

(七)确定物品摆放规格

在接手了包厢、宴会厅后，餐饮部经理就要与餐厅经理等一起马上确定摆台规范、物品摆放规格工作，并拍照制作标准化图案，进行有效的培训。对其他如备餐间、工作柜等也规范，以取得整齐划一的管理效果，使后期的服务都能按一定的秩序进行。这段时间如果不能形成统一，往往会造成服务员重复返工、餐厅布置无序的局面，需要较长时间才能调整过来。

(八)工程部和餐饮部共同负责验收

作为使用部门，餐饮部的验收对保证后期质量至关重要。餐饮部在验收前应根据本饭店的实际情况设计验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。餐饮部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的餐饮部经理在验收后，会将所有的问题分类列出，以方便安排施工单位的返工。

三、注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转

开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：

(一)、经营意识的调整。要把工作重要从后台管理转移到经营开拓上来，与销售部、公关部研讨销售方案。

(二)、按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容。开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划二**

20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

一、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20\_\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

二、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

三、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20\_\_年将根据\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

四、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

五、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

六、调整培训方向，创建学习型团队

20\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

七、优化培训课程，提升管理水平

20\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

八、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划三**

通过20\_\_年的经营情况分析，我店餐饮产品已基本得到本地市场的认同和接受，餐饮部年度工作计划。为了稳定客户体系同时使我们的餐饮产品保持较强的生命力，在09年的工作中将针对以下几方面展开工作。

一、食品推广

1、第一季度

一月份：

a.元旦早茶开启岭南全厅---合早茶大卖场，启用明档自助形式早茶，满足更多消费者的需求同时增加餐饮收入。

b.推出会友小聚宴￥288/席3-4人用、￥588/席6-8人用两款，同时推出20款节日特价菜。

c.推出家庭欢乐宴￥1188/席10人用、￥1588/席10人用、￥1880/席10人用。

二月份：

a.推出--用厚生、心打造-年夜团圆宴

(1)￥6888/席25人用

(2)5个豪华包厢￥3888/席15人用

(3)大包厢￥2388/席10人用

(4)中包厢￥1788/席8-10人用

(5)小包厢￥1388/席6-8人用

(6)30席：￥888/席8人用、￥1388/席8-10人用、￥1788/席8-10人用、大包厢￥2388/席10人用

b.年夜团圆宴：接待散客

c.年初一--年初七早茶。

d.闲雅岭南风，悠悠西关情，餐饮部在心策划以怀旧为主题的节日氛围，置身于怀旧风格的主体食肆，体验东山少爷和西关小姐昔日大户人家的馨音…。2月14日(西方情人节)及2月21日(传统情人节)推出4款别具创意的怀旧情人节套餐，领略到老广州的风情，

具体套餐如下：心心相印套餐￥199/供2位用;两情相悦套餐￥299/供2位用;浓情蜜意套餐￥399/供2位用;天长地久套餐￥999/供2位用。

三月份：

a.鹅肉飘香推广活动届时将推出丰富的鹅肉菜肴，饮鹅汤、品鹅肉、全鹅宴等。

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划四**

时间慢慢的流逝，旧年带走了过去的荣誉和成就，却给我们送来了充满希望的新年。随着新一年的到来，我们的工作有即将开始忙碌起来了。作为酒店的餐饮部的一员，在过去的一年里，我们在x领导的指挥下，漂亮的拿下了年末的大胜利。在各大小公司的年终晚会上，都很好的展现了我们\_\_餐饮部的服务。但这些都不过是过去式了，在这全新的一年里，我将带着全新的精神面貌在工作中展现自己的力量。

为了能更好的完成工作，做好自己的任务，我在此，对20\_\_年自己的发展和工作做如下计划：

一、思想上紧贴酒店的服务理念，工作上紧跟领导前进脚步

工作中，作为一个团体，一个集体，我们的成功并不是指某一个人的成功。顾客们对我们的评价，也不是指我们某一个人。所以想要提升成绩，提高我们的服务质量我们必须从团队抓起。而我作为餐饮部的一员，也必须做好自己的工作。

为了整合团队，必须有统一的核心观念。在这一年的工作中，我要严格的学习和提升自己的在思想上的观念，继续发展\_\_酒店的服务理念，为来到\_\_的顾客提供最舒适的服务体验。为此，我不仅仅需要学习公司的理念，还要加强自己的思想修养。在工作外，我需要多从网络和电视中吸取知识，了解实事，提升个人的思想修养，为顾客带来更加人性化的体验。

其次，为了能带来更好的服务，我自己的工作能力也必须持续的提升。在领导的带领下，我们每月都会仔细的对自己的工作进行总结并反省，字今后的工作中，我不仅仅要做到犯错后反省，更要在平常的工作中去发现自己的错误，改正自己的错误！让自己的工作能更及时的提升。

二、团结队伍，带动团队的提升

作为一支队伍，我们不能只顾着自己的提升，只有团队的进步才能带来胜利。每年都会有不少的新人到来，作为老员工，我也要负责的带动这些新人成长，提升，带动我们整个部门的成长。

同时，自己也要努力的进步，去学习优秀同事的工作技巧，努力的跟上大家的脚步，共同为\_\_酒店贡献自己的一份力量。

在20\_\_年的工作中，我会继续努力，做好自己的工作，完成作为团队一员的责任，希望新的一年里，我们也能共创辉煌。

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划五**

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

一、明年市场综合分析（配合酒店销售部总经办）

1、本店的客户群定位。

2、年度竞争对手分析。

3、广告宣传力度。

二、锁定目标进行市场分析

1、培养客户群，减少酒店营业成本。

2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

三、要用软性服务去留住客人

1、优质服务

2、严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：无规矩不成方圆。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

四、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造温馨家园。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

2、创新宿舍管理，打造员工舒适家园

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的舒适家园。

（1）要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

（2）要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

（3）要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将提倡节约、反对浪费、开源节流的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的\'管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况开放，并加强督促与检查，杜绝长流水、长明灯、长开空调的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划六**

新的一年，新动态，在工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满\_\_，舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一、以出品为“龙头”，增加餐饮的核心竞争力，打造“\_\_美食，美食\_\_”这一品牌，营造食在\_\_这一良好口碑。

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在\_\_良好社会形象，从而争取更多的客源。

二、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，着力打造一支服务水平过硬的优秀团队来应对餐饮市场的激烈竞争。

服务作为餐饮的第二大核心产品，我们将紧紧围绕酒店“情满\_\_，舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。

一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客。

同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的机会认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

新的一年，新的目标，我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

**酒店餐饮工作计划 酒店餐饮部工作计划七**

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求。合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理：从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理：公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放。齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅收银制度，减少顾客投诉几率，餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收银的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20\_\_年工作计划

1、做好内部管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合。用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！