

# 餐厅服务工作计划与目标(大全5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 餐厅服务工作计划与目标篇一

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。

### 一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

### 二、多方面提高酒店经济效益

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

### 三、加强员工思想教育

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

### 四、继续做好“节能降耗”工作

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

### 六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面

20\_\_年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视

酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更辉煌！

## 餐厅服务工作计划与目标篇二

树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。工作计划网工作计划栏目为大家整理了《餐厅服务员工作计划范文》，希望对大家的工作有很大的帮助，更多工作计划信息就在工作计划网。

**热爱你的工作：**当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

**迅速熟悉工作标准和方法：**为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

**要有勤奋的精神：**餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

**要有自信心：**与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

**责任：**就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为

客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

小编推荐：

工作计划的写作特点???

公司部门月工作计划

8. 餐厅服务员工作计划怎么写范文2019

## 餐厅服务工作计划与目标篇三

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

三、操作技能培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

#### 四、教学要求

##### (一) 服务素质培训要求

- 1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- 2、服务的含义、服务的理念、服务的模式
- 5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求
- 8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

##### (二)、操作技能培训要求

- 1、托盘的基本要领
- 2、餐巾折花
- 3、西餐摆台
- 4、斟酒、上菜、分菜
- 5、西餐宴会的预定
- 6、西餐宴会的接待服务程序及技巧

#### 五、教学计划安排

总课时数：140课时。

专业理论：10课时。

专业技能：60课时；

## 餐厅服务工作计划与目标篇四

### 一、兴隆县农村富余劳动力的基本情况

### 二、转移就业培训工作的组织领导情况

县政府高度重视对农村富余劳动力的转移培训工作，特批准建立农村富余劳动力转移培训基地，局领导及校领导亲自督导，培训办公室由专人负责。

### 三、培训目标和任务

根据餐厅服务员国家职业标准，经过系统学习，培训适应劳务市场需求和用人单位要求、具有良好的职业道德和行为规范、熟练掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能的餐厅服务人员□20xx-20xx年，计划每年培训200人。

### 四、培训对象

以年满16周岁、具有初中以上文化程度、身体健康、有转移就业愿望、热衷于餐厅服务岗位的农村青年为主。

### 五、培训形式

以脱产或半脱产的学习形式，对农民工进行职业技能培训。

### 六、培训要求

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。

以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、利用兴隆宾馆为实训基地，聘请具有丰富操作技能的专兼职教师亲自演习操作，使学员在边学边做中实现岗位技能的提高，培养学员的动手操作能力。

## 七、培训内容

### (一)、执业基础

要求学员熟知外出务工常识，掌握餐厅服务应具备的职业素质。理论学习10学时。

### (二)、餐厅服务礼仪

要求学员掌握餐厅服务员的仪容仪表规范、举止规范、礼貌规范、礼仪规范。其中理论学习5学时，技能学习13学时，声像学习2学时，共计20学时。

### (三)、端托、摆台服务技能

要求学员熟练掌握托盘的端托技巧、餐巾折花技巧、摆台服务技能。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

### (四)、酒水服务

要求学员了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点、掌握酒水服务的技巧与程序。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

## (五)、上菜及分菜

要求学员了解菜品知识、上菜及分菜知识。其中理论学习4学时，技能学习14学时，声像学习2学时，共计20学时。

## (六)、撤换餐用具

要求学员学会撤换餐用具的基本操作方法。其中理论学习4学时，技能学习5学时，声像学习1学时，共计10学时。

要求学员了解零点接待服务的相关知识，餐厅服务的基本程序。其中理论学习12学时，技能学习16学时，声像学习2学时，共计30学时。

## 八、师资情况

我校依托中央校和省校的培训资源，按照“一个岗位、一本教材、一张光盘、一本证书”的模式，以具有较强实力、餐厅面积达360米<sup>2</sup>、能同时容纳200人就餐的兴隆宾馆为实训基地，并选聘高级餐厅服务员1名、中级餐厅服务员7名、红案2级5名及宾馆负责人周晓明、县农广校教师滕玉艳等组成一批素质高、技能强、具备技师职业资格的教师队伍，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培训方法，使学员在“学习中学会做”，实现岗位技能的提高。

### 第一阶段：服务素质培训

#### 一、培训时间：

3月23日----月23日，上午：8：30-----11：00，

下午：2：00----4：30

#### 二、培训目的及要求



通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高东山宾馆餐厅服务档次打下良好的基础。

### 三、培训内容：

(一)企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性

(二)服务的含义、服务的理念、服务的模式

(五)餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求

(六)餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求

(八)如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

(九)沟通客人的技巧

(十)熟记客人

(十一)语言技巧

(十二)建立有效的团队

(十三)如何创造客人、如何留住客人

(十四)电话礼仪

(十五)如何与客人打招呼

### 四、培训方法

1、课堂讲解

2、礼仪训练：仪态的训练每天练习20分钟；微笑训练，每天练习20分钟。

3、录像教学

4、角色扮演

5、感受训练

6、每天课前10分钟，由每位学员轮流到讲台进行演讲。演讲内容可是亲身经历的服务案例，也可以是讲故事，讲笑话或者朗诵文学作品。

7、学员共分六个小组，围绕所讲内容进行讨论。

8、讲解技能大赛标准，现场纠正指导。

## 五、考核办法

1、评出“微笑小姐”、“微笑先生”，对获奖者给与奖励，并拍下照片悬挂在宾馆宣传栏上。

2、菜点、酒水等企业相关知识考试或者知识竞赛。

3、“微笑在我心中”“请为我们的工作而自豪”演讲比赛

5、培训班可命名为“东山宾馆餐厅服务上岗证考试培训班”

第二阶段培训：基本技能、服务程序、服务规范

一、培训时间：

4月23日——五月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

## 二、培训目的要求

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

## 三、培训内容

(一) 托盘的基本要领

(二) 餐巾折花

(三) 中餐摆台

(四) 斟酒、上菜、分菜

(五) 中餐宴会的预定

(六) 中餐宴会的接待服务程序及技巧

## 四、培训方法

1、课前10分钟演讲。

2、“5·4”青年节演讲比赛：“让青春在这里闪光”

3、案例分析及小组讨论

4、课堂讲解

## 五、考核办法

1、客史档案收集比赛

2、应变能力测试

3、托盘跑比赛

4、中餐摆台比赛

第三阶段：餐厅服务质量管理

一、培训时间：

5月23日——6月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

二、培训目的及要求

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服服务的综合能力，以优质的服务让客人完全满意。全力打造东山宾馆服务品牌。提升宾馆服务档次。

三、培训内容

四) 品牌营销

五) 顾客心理研究

六) 处理客人投诉的技巧

四、培训方法

1、课堂讲解

2、模拟情景，进行服务演练

3、文艺汇演：小品、诗朗诵、歌曲、舞蹈等多种形式。

4、技能训练

五、考核方法

1、模拟情景，进行接待服务考试

3、根据成绩发放证书

一、培训目标

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

二、培训对象

公司各店在职服务人员。

三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

四、培训形式

半脱产，分期分批学习。

五、培训内容

1、公司管理项目餐厅服务员培训1.1讲究职业道德

(3)从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

1.2公司员工手册

1.3公司管理制度

2.4餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理

3、餐饮服务基本技能

3.3摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

5、上菜及分菜

5.1了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点

6、撤换餐用具

六、培训讲师

工龄较长的员工、餐厅大堂经理、总经理

七、培训时间

每周一至周五停业后10:30至12:00，连续一个月。

八、培训地点和设备

九、考评方式

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

## 十、调整方式

可调至周六或周日晚上，具体时间不变，但需上报总经理，并得到三分之二以上的培训员工的同意。

## 十一、培训预算

属于内部培训，讲师都是餐厅雇员，无需多少预算，培训期间为培训员工每人准备一顿夜宵，为讲师适当发放一些津贴，初步预算在3万人民币以内。

## 餐厅服务工作计划与目标篇五

工作计划网发布餐厅服务员工作计划表，更多餐厅服务员工作计划表相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功



者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。