

# 2023年劳动合同销售人员工资算 销售人员劳动合同(汇总6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇一

根据餐厅的整体建筑布局、对于业务领域进行了详细的功能与市场定位。在区域分布来看、餐厅必须合理考虑的管理过程、如送餐线路、确保服务过程的合理性；厨房工作过程是整体性、餐具清洁过程有足够的空间、尤其是多功能宴会厅留有足以场地。

要科学合理的设计餐厅组织设计、配备餐厅经理、并综合考虑所有相关因素、如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

(1)本餐厅的建筑特色。我采购的物资能够符合本餐厅的建筑特点。

(2)行业标准和市场定位。

(3)本餐厅的设计标准和目标市场定位。餐厅的总经理、应该注重以现实标准制定物资等级、餐厅膳食应根据酒店的目标市场、考虑目标客源市场提供粮食与需求。

(4)行业发展趋势。餐厅总经理应密切关注本行业发展趋势的发展、应配备具有前瞻性思想、不能过于传统和保守。

(5)其它情形。在制定采购清单的同时、有关部门与人员还应考虑其它有关因素、如：餐厅出席率、餐厅的财务状况等。购物清单设计必须规范、一般应包括以下几列：部门、编号、物品名称、规格大小、单位、数量、票据等。

采购协同这项工作、与餐厅开业与开业以后工作影响很大。餐厅总经理应密切关注并在采购过程中适当参与。这不仅可以降低采购经理人的负担、在很大程度上、以确保采购流程符合要求。领导经常视察采购工作、定期提出宝贵意见与建议、能够帮助相关工作人员更好地改进改善工作。

餐厅工作是一项集体工作。餐厅的工作岗位很多、不同的岗位负责不同工作。餐厅分为零点厅、宴会厅、包房、风味厅等、为创建一个更好的服务气氛、餐厅工作服装设计制作方面应该追寻整体风格相同、细微服装不同的原则。

餐厅各部门工作必须有一套合理详实的工作管理机制、在一般情况下、必须对各部门操作人员进行一定的工作机制考核、确保这类人员基本上懂得所有相关工作机制。

通常情况下、餐厅工作人员的招聘和培训、要由总经理负责、人力资源部实行。在招聘过程中、人力资源部门要根据餐厅工作的总体要求与实际需要、对候选人进行初步筛选、最终由餐厅的总经理负责选人。

餐厅工作人员开业培训是一项重大任务。餐厅总经理制定切实可行的培训计划、选择和培训部门人员、组织指导编制的具体教案、按照实际需要设定培训日期、时间、确保培训达到预期的效果。

## **餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇二**

20xx年的日历已翻过,现在已迎来崭新的20xx年,回顾过去一年的工作经历,餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营,这

一切都源于餐饮部领导的支持和信任,新的一年到来之际,透视过去的一年,工作中的风风雨雨历历在目,用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

根据餐饮部各个部门的实际运作状况,编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准,为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据,规范了员工服务操作。

同时根据贵宾房的服务要求,编写了贵宾房服务接待流程,从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定,促进了贵宾房的服务质量。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式,本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场,百分之二十的时间在做管理总结),并直接参与现场服务,对现场出现的问题给予及时的纠正和提示,对典型问题进行记录,并向各部门负责人反映,分析问题根源,制定培训计划,堵塞管理漏洞。

宴会服务部是酒店的品牌项目,为了进一步的提升婚宴服务的质量,编写了《婚宴服务整体实操方案》,进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准,突显了婚礼现场的气氛,并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训,使司仪主持更具特色,促进了婚宴市场的口碑。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心,为了保证服务质量,提高服务管理水平,提高顾客满意度,将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日,由各餐厅4-5级管理人员参加,分析各餐厅当月服务状况,检讨服务质量,分享管理经验,对典型案例进行剖析,寻找问题根源,研讨管理办法。

在研讨会上,各餐厅相互学习和借鉴,与会人员积极参与,各抒己见,敢于面对问题,敢于承担责任,避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨,为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台,对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度,收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉,作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据,各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结,针对问题拿出解决方案,使管理更具针对性,减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典,餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛,编写了竞赛实操方案,经过一个多月的准备和预赛,在人力资源部、行政部的大力支持下,取得了成功,得到上级领导的肯定,充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功,增强了团队的凝聚力,鼓舞了员工士气,达到了预期的目的。

《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置,在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用,同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突,增进员工与员工之间,员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识,提高他们的综合素质,本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训,这些培训课程,使基层服务人员在服务意识,服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强,自今年四月份以来,在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

为了提高贵宾房的服务接待能力,开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》,以案例分析、演示的形式

对服务接待中出现的问题进行分析说明,并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示,提升了贵宾房的服务质量。

课程的设置,使学员在心理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。

培训的目的是为了提高工作效率,使管理更加规范有效。7月份,根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程,使管理人员从根本上认识到“好的制度,要有好的执行力”,并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻,以案例分析的形式进行剖析,使管理者认识到“没有执行力,就没有竞争力”的重要道理,各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解,在管理思想上形成了一致。

### 1、管理力度不够,用力不均,部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱,对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出,使部分管理问题长期存在,不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面,削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多,员工参与的机会较少,减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大,授课进度太快,语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大,在培训过程中进度太快,语速太快,使参训人员对培训内容不能深入理会,削弱了这部分课程的培训效果。

20xx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。

### 1、优化婚宴服务流程,再次提升服务品质

将对20xx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。

### 2、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。

### 3、建立月度质量检查机制,公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx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。

### 4、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。

#### 5、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, 20xx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。

#### 6、调整培训方向, 创建学习型团队

20xx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。

#### 7、优化培训课程, 提升管理水平

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

#### 8、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。20xx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!

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇三

□

继续围绕以顾客为中心的主题, 加强内部管理 20xx年餐饮营业指标为 万元, 食品总成本率控制在 43%以下, 水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内。要想完成上述目标, 这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析, 利用现有硬件设施的优势, 餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作, 坚持以顾客为中心, 根据市场变化及时调整经营策略, 以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟, 礼仪规范, 热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念, 树立顾客满意是我们追求的工作观念, 全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务, 大力开展员工操作练兵, 及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高, 以此来进一步提高员工的业务技能。

### a□注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化, 我们计划在降本节支上下功夫, 重点培养一专多能的人才, 而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路, 这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

### b□树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定



为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

#### c□借助外来力量共同完成各档接待

20xx年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管20xx年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在20xx年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

#### d□继续实施奖金系数评当工作

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂钩，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂钩，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

#### e□增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度

重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

20xx年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服务的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以在用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪光点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

a□新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

b□20xx年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

c□定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采

取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部门各级管理人员分布a□b□c□d四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

d□新大楼运转过程中□20xx年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

e□酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从20xx年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

目前网络服务和信息传递建设已成为餐饮业信息发布最有效、最经济、最快捷的方法之一。及时将餐饮的动态和流动微信平台公布于广大顾客，例如新品菜肴、美食节、圣诞等活动。从而有效的展示酒店形象和餐饮的变化，这更有利于建立与客户的关系，也能降低餐饮宣传成本。

a□20xx年度部门根据20xx年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

b□英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学习渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

c□在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

d□对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

e□对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

f□加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到学有所用。

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好习惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

总之□20xx年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇四

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持与信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准与依据，规范员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作明确详细的规定，促进贵宾房的服务质量。

### 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督与走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正与提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

### 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为进一步的提升婚宴服务的质量，编写《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范婚宴服务的操作流程与服务标准，突显婚礼现场的气氛，并邀请人

人力资源部对婚礼司仪进行专场培训，使司仪主持更具特色，促进婚宴市场的口碑。

#### 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习与借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证与提升服务质量起到积极的作用。

#### 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理与评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少顾客的投诉几率。

为配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，经过一个多月的准备与预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得成功，得到上级领导的肯定，充分展示餐饮部娴熟的服务技能与过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气，达到预期的目的。

#### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管

理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

## 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为提高贵宾房的服务接待能力，开展《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧与人性化服务进行实操演示，提升贵宾房的服务质量。

## 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，

正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快融入餐饮团队的步伐。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有全新的认识与理解，在管理思想上形成一致。

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少课堂的生气与活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱这部分课程的培训效果。

20xx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。

### 1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升与突出主持人的风格，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。

### 2、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），提升研讨会的深度与广度，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。

### 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx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，对不合格的部门与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。

### 4、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，主抓服务细节与人性化服务，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。

#### 5、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□20xx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。

#### 6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx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与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。

#### 7、优化培训课程，提升管理水平

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

#### 8、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□20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导与关怀，也离不开人力资源部与行政部的帮助，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与指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合与支持。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！

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇五

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

### 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

### 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

#### 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

#### 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

#### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有

《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

## 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

## 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理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。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇六

在餐饮服务过程中，服务人员要注意保管和照看客人的物品防止丢失或被盗，在自助餐厅，由于客人不时起身离桌，服务员更要提高警惕。

如客人饭酒过量，服务人员应注意观察，在可能的情况下婉言劝其少酒，以免发生醉酒闹事、伤人、斗殴等意外事故。对已醉酒的客人应立即通知大堂经理和安全部，以防意外。

有重要客人参加的宴会、酒会、餐饮部要指定专人服务并根据要求对食品留样备查。下班时要将重要的烟、酒及饮料锁好，防止被盗。

在宴会或各种活动以后，服务人员要检查有无留下火灾隐患。

不允许采购和使用腐败、变质、不卫生的菜肴及食品。

厨房生产管理人员坚持验收把关，餐具消毒，严禁无关人员进入厨房和餐厅后台，在食品生产过程中防止生食品与熟食品，原料与成品交叉污染。

保持厨房内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他

有害昆虫及孳生条件的措施，垃圾和废弃物定点摆放，及时清理。

食品生产经营人员，每年必须进行健康检查，新参加工作或临时参加工作的食品生产，经营人世间员也必须进行健康检查办理健康证，无证人员不得参加接触食品生产、经营工作。

厨师应保持个人卫生，在工作前必须将手洗干净，穿戴清洁的工作衣帽，不许留长指甲和戴配饰，不得使用超过保存期限的食品或食品原料，不得生产不卫生的仪器和饮料。

厨房人员要注意安全操作，严禁操菜刀等利器嬉戏打闹，不准擅自离开正在加热的油锅，保持排油烟器的清洁。

各厨房人员在下班时，要严格检查煤气、水、电是不关闭，及时发现和排除隐患，在确保无异常后锁好门、关好窗，各岗位要指定专人负责本岗位的安全管理工作，电器、加热炉、饮食用品要由专人负责并严格遵守操作程序。

厨房工作人员应熟悉各种应急措施，并能熟练使用各种消防器材。

做好防霉、防虫、控制温、湿度及定期进行食品库房的清扫和消毒。减少外界因素对食品的污染。各类食品应分类存放，食品与非食品，原料与半成品卫生质量存在问题的食品与正常食品，短期存放与较长基存放的食品，以及具有异味食品与易吸异味的食品，均不能混杂堆放。

对入库的食品应做好验收工作，变质食品不能入库要对库存食品定期进行卫生质量检验。

餐饮部服务员要定期检查身体，一旦发现有某种传染病，要立即调离，经常对接触食品的工作人员进行有关食品卫生的教育。

销售的食物应当无毒、无害、符合一定的营养要求，具有相应的色、香、味，不得销售腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他可能对人体健康有害的食物。

## 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇七

2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作；向总经理助理汇报。

7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅物耗原料、物品的管理，安排专人负责物耗品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，



增加盈利。

期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

第二，营销方面：

1. 利用各种渠道广为宣传，（宣传单、吃客网、短期促销、）增加餐厅的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、始终贯彻餐厅自己的经营线路，以价格、服务为优势，以客人的建议为改进方向而努力。根据不同时期制作促销方案。

第三，经营战略：

1. 经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，优惠中创造特色，标准服务中创造温馨。不断改进，不断进步。

2. 结合本餐厅的特点，加大对住店客人的推广力度，力求在一定预期内能够吸纳住店客人的光临。

3. 周边和邦大厦、银行、事业单位等作为我们市场开发的首要任务，把经济实惠让利给客人。

今后的工作中，我将以此计划为基础，跟据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

附件：（月份任务的安排）

# 餐厅工作计划和目标 餐厅工作计划篇八

## 第一、餐厅内部管理方面：

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的. 意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

## 第二、营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，

并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3. 牢牢抓住佛罗仑比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

### 第三、经营战略：

本餐厅位于江东繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

1. 经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把比萨这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2. 结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。

3. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

1.餐厅工作计划

3.2013年外科工作计划

4.2013年卫生工作计划

5.餐厅经理工作计划

7.2013办公室工作计划

## 8.2013年投招标工作计划