

# 最新餐厅工作计划格式及(模板8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。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 餐厅工作计划格式及篇一

很高兴也很荣幸能担任xx餐厅经理，我将会在餐厅总经理的督导下，负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。以下是我的下半年工作计划：

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。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。

2、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。

3、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。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。

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xx餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和质量餐品出品，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。

本餐厅位于繁华地段，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，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

### 1、餐饮部服务安全管理

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。

## 2、食品储存卫生管理

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。

## 餐厅工作计划格式及篇二

20xx年是机遇与挑战并存的一年。在20xx年的经营中餐厅积累了一些工作经验，但是我们也应该看到员工的服务理念，服务的规范化、标准化还不足。现阶段餐厅的服务水准和服务理念同其他餐饮公司还存在着较大的差距。同时，菜肴虽然得到了较大的进步，但是还存在着品质的不稳定，产品特色突出的效果不明显等因素。因此20xx年是餐厅提高和发展的关键一年。依据20xx年的发展修要及餐厅的实际情况，本部门将围绕经营、管理两大核心，通过无形的服务，有形的管理，实现服务规范化，菜品的标准化，管理制度化。通过确定目标及餐厅自身的地理位置和条件，挖掘潜力，打造品牌餐饮。现制定如下目标：

一、 加强管理，强化服务质量，突出个性化服务。在保证菜肴的品质上强调菜品的特色。

1. 按照标准和要求去制定与完善各项服务的标准及流程。

2. 加强员工的培训。根据情况，每月做出培训计划。并有效的运用到工作中。

3. 重点加强标准化，规范化的服务操作。

4. 提高员工的服务意识。除了在每日的日常工作中不断督导员工强化服务意识外，还将采取一些围绕这一主题的活动并制定相应的激励措施调动每位员工的积极性。

5. 突出个性化服务。有针对性的实行个性化服务，采用循序渐进的

方式进行推广，在推广中结合客人的反馈加以调整。

6. 根据市场要求，不断创新，推出符合客人需求的菜肴。同时加大力度收集客人对菜肴的意见加以改进，并把客人的意见作为考核领导人的一个重要依据。

7. 加强节能降耗工作。定期考察市场原材料，以降低成本。控制餐饮物品、物料的消耗，对所有设施设备、餐具进行定期盘点，并责任到人。创建节约型团队，做到空出效益，管出效益。

8. 加大部门检查的力度。将所有检查表上墙，并采取责任到人及完善各项处罚制度，层层检查，严格按照餐厅要求。发现问题坚决处理。

二、 巩固成果，大胆创新，挖掘潜力，提高经济效益。

1. 对老客户来到餐厅经理要主动前去进行拜访及询问意见，听取客人的意见，拉近同客人的距离，突出“情”字，用“真诚、热情、友情”留住客人。

2. 根据餐厅的地理位置和季节，不断创新，把握机会，以此来增加营收。在20xx年的基础上进行总结，抓住每个机遇，特别是节假日及周六、周日。根据餐厅的特点做好促销计划。

3. 根据消费群体及客源定制出多种促销方案，推出适合客人的菜肴及相关的配套项目，以吸引这些客人到店消费。例如情人节推出情人节套餐。
4. 加强与后厨的配合，做到信息共享，全力配合。做好餐厅的每一项工作。
5. 抓住节假日和传统节日。针对这些节日制定出相应的产品或优惠活动，争取做到最好的效果。

### 三、 狠抓员工队伍建设。

在工作分配上要杜绝苦乐不均的问题，充分调动员工的工作积极性，形成有序竞争，合理分配的工作氛围，激发员工爱店如家、爱岗敬业的劳动热情。

### 四、 加大对员工的关心

1. 在20xx年领导阶层在生活中，工作中，要尽量做到关注员工，关心员工，为员工尽量解决一切问题。
2. 定期与员工进行沟通，了解员工心态。
3. 每两个月进行一次员工意见调查
4. 给员工充分的升值空间，对好的员工奖励，差的员工处罚。

### 五、 招聘工作

1. 在有效的招聘网粘贴有效的招聘信息
2. 餐厅经理或主管对新员工进行系统化培训

20xx年是我们跨步迈向新的台阶，实现新的'跨越、铸造新的

辉煌的一年。我们要坚信“共同富裕，实现梦想”的这个信念，去实现各项经营指标。

## 餐厅工作计划格式及篇三

转眼间，20\_\_年已经过去，20\_\_年也正在向我们迈进，一年来，在酒店管理公司领导的正确指导下、以及部门各位同事的支持与努力下共同走过了20\_\_年。这一年来，我们取得了一些可喜的成绩，但同时还存在一些问题和许多不足之处仍需改变。现将20\_\_年的工作情况汇报如下现将20\_\_年度工作开展情况作总结汇报，并就20\_\_年的工作打算作简要概述：

### 一、服务质量管理

#### 1、完善操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，完善了《楼面部散餐服务操作规范》，统一了部门的服务标准，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

2、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。

3、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，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。

4、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，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。

5、强抓客人菜式服务意见收集制度，收集楼面顾客对菜式品质、服务质量等方面的投诉和建议，作为改善日常管理及服务提供重要依据，楼面所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 6、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，要求基层管理人员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。

## 二、员工培训管理

锦绣红楼大酒店立志为宾客提供极致服务，将服务视为生存之道，以高起点要求员工，注重员工个人素质的提升，重视专业技能培养，在服务中不断总结提高，酒店定期对员工服务技能进行培训和总结。今年5到6月份，在酒店管理公司的组织安排下，对店面所有服务人员以及基层管理人员进行为其一个多月的全面、深度的全天封闭式培训，让所有人更好的理解企业文化，更好的融入锦绣红楼这一个大集体。回到店面以后，定期或不定期的组织人员进行培训，尤其是技能大比武培训的开展，很好提高了服务人员的专业技能技巧。

### 1、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》、《仪容仪表知识培训》、《酒水、茶水知识》、《点菜技能、营销技巧》等相关培训，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，

并且让员工在培训中更好地去拓展自己的知识面、提高自身的综合素质。

## 2、开展技能大比武培训，提高员工专业技能

针对部分员工专业技能不过关以及极少数服务人员服务中忽视专业服务质量等问题，为了进一步提升酒店核心竞争力，培养忠诚客户群体，打造团队执行力活动效果，带动全员为酒店团队建设贡献力量，以提升全体员工业务技能，同时也为提高酒店整体服务水平和顾客“满意加惊喜”的感知度，在酒店管理公司的组织安排下，对全体人员进行了一次系统的彻底的技能大比武培训以及比赛。

活动开展前的培训包括熟记酒店相关知识、托盘、摆台、菜式辨认、配菜以及模拟服务等多项技能。比赛受到了酒店管理公司领导的高度重视和大力支持，公司进行了精心安排，保障了比赛各个环节的有序和畅顺；评委一丝不苟，公平公正，点评到位；参赛选手心致志，全力以赴。参赛人员学习技能的积极性、主动性、创造性得到了充分的展示，给他们一个自我表现的很好的平台。

3、在积极配合酒店管理公司组织的培训和比赛之外，每周都有定期或者不定期的员工日常培训安排。在每周二、周四的上午9点到10点或者下午2点半到三点半对部门全体人员进行定期的培训，培训的主要内容包括餐中反映能力培训、上菜分菜的培训、撤换餐具培训、点烟服务培训以及餐饮部门常见案例分析等相关培训，提高了员工日常工作中细节服务水平，同时也避免了一些细小错误导致的客诉问题的发生。

## 三、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、调整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，目的是调整新员工



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不满情绪，加快了融入餐饮团队步伐。

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，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

4、关注员工的思想动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供最优质的服务。

#### 四、其他工作项目

##### 1、学习和建立六常管理法

所谓“六常管理法”，即常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。“酒店六常管理”是衡量酒店管理好坏的标准之一，就像国家旅游局的星级评定标准一样，这个标准都是用量化的数字来说明的。通过对六常管理法的学习，节约员工时间成本，提高工作效率。实施“六常”管理，由于物品分类存放，同时有标记、有存量，员工可以很快在井然有序的货架上找到所需物品，大大节约了时间成本，提高工作效率；降低库存量，减少物品积压现象。在日常工作中，经常出现这样一种情况，有时为了找一样东西要翻大半个仓库，有的东西明在账簿上有但就是找不到，等到不用的时候

又出来了，以至于物品重复申购，且物品无最高最低存量的限制，申购无限制，所以，造成物品的闲置，资金的积压，很不利于财务管理；提高管理层次。如果客人进入一间酒店，看到什么都是井井有条，有规举，感觉就不同，就会觉得酒店的管理到位，从而树立信心。但是，由于执行力度不够，效果不是很明显，还需要继续加强。

## 2、建立健全sop服务流程管理体系

所谓sop是standard operation procedure三个单词中首字母的大写，即标准作业程序，就是将某一事件的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用来指导和规范日常工作。sop的精髓，就是将细节进行量化，用更通俗的话来说sop就是对某一程序中的关键控制点进行细化和量化。企业做sop的目的和意义，从企业的根本目的来看，无非是为了提高管理运营能力，使企业获得更大的效益。由于sop本身也是在实践操作中不断进行总结、优化和完善的产物，在这一过程中积累了许多人的共同智慧，因此相对比较优化，能提高做事的效率。通过每个sop对相应工作的效率的提高，企业通过整体sop体系必然会提高整体的运行效率。由于sop是对每个作业程序的控制点操作的优化，这样每位员工都可以按照sop的相关规定来做事，就不会出现大的失误。因此，从这个意义上来看sop对于提高企业的运行效果也是有非常好的促进作用。

## 3、硬件设施调整

在酒店领导的正确指导下，对春字区、祥和区的餐桌布局进行了几次大的调整，将春字区的台型最后确定为3大6小，5个小桌呈梅花状，定义为散客零点区域；祥和区的圆台面全部使用宴席台面，用于接待小型宴席。调整之后，我们能够更好地为客人提供舒适、良好的用餐环境和用餐氛围，同时能够充分的利用我们现有的场地和资源。

根据酒店经营情况以及龙凤区设施设备布局情况，在公司领导的指导下，在龙凤c□d两个区域之间安装了隔道门，将c□d两个区域划分开，这样便可以同时接待两个宴席。同时，在大型宴席需要的时候，可以将隔道门打开，两个区域又连为一体，增加我们宴席接待的灵活性。

针对楼面部喜庆宴席台布的缺少，原有的黄台布颜色不好看，以及许多台布都有破损的情况，特申购了50张大红台布，解决了连续宴席台布短缺的问题。

另外，为原有的50张红色宴会椅量身制作了高质量的椅套，以体现出我们酒店的档次和品质。

#### 4、节能管理方面

首先针对龙凤区卫生筒灯能耗过大，日常卫生不需要开过多的灯的情况下，请工程部技术人员对龙凤区的卫生筒灯开关进行了一次调整，调整之后的能耗仅为原来的十分之一左右。其次，对春字区的开、关灯时间进行了明确规定，空调的使用时间进行制度化管理，防止客户助理在日常管理以及开收市期间不必要的能耗和浪费。

#### 五、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，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。
- 4、在人员管理方面做的不到位，人员流失情况较复杂。

## 餐厅工作计划格式及篇四

制定工作计划的过程是个思考的过程，制定好工作计划以后，在心中基本上对某个项目已经有谱了，“胸有成竹”了。制定的过程中，已经将工作思路理清了，下面做起来就自然“水到渠成”了。下面是小编给大家整理的餐厅月工作计划范文，希望大家喜欢！

### 一、餐饮部服务安全管理

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、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。

### 二、厨房生产安全管理

- 1、不允许采购和使用腐败、变质、不卫生的菜肴及食品。
- 2、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。
- 3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

### 三、食品储存卫生管理

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。

## 四、食品销售卫生管理

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。

### 一、营业状况

1、\_月1日—\_月30共计营业额约为\_\_万元。

2、主要婚宴为。

(1)\_月1日18桌标准\_\_元。

(2)\_月24日36桌标准\_\_元不标准计算婚宴营业额为\_\_万元左右。

3、其它消费为\_\_万元,平均日消费为\_万元。

4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少。

5、本月未能完成酒店下达的指标,主要原因1是酒店下达的指标不符合实际,另外部门在营销方面和服务方面都有存在着不足之处。

### 二、员工工作情况

1、员工积极性始终欠佳。

2、员工工作意识不够。

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度。

4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒。

### 三、管理调整情况

- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员
- 2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进,并持速对该区域卫生定期进行清理,卫生得到了明显的改进。

(1)员工本性难改的问题采取了换人措施。

(2)实行跟包服务。

(3)做员工思想工作。

- 4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训。

- 5、活动方面部门一直没有开展,主要是餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员。

四、对餐厅的管理也出台了一些相关制度,但是各小组落实的很慢不到位. 关键问题检查监督与指导力量不够,部门今后应加强此方面的管理。

### 下月工作计划

- 1、加强服务培训(见培训计划)。
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办。
- 3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作。
- 4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作。

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度。

6、配合酒店做好淡季营销工作。

### (一) 职责与职权：

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施，

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

### (二) 任职条件：

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和职责



感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话本事和处理餐厅突发事件的应变本事及对客沟通本事。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

6、组织本事较强，能带领部属一齐做好接待服务工作，为客人供给满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务三年以上(西餐服务两年以上)的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

### (三) 工作资料：

1、注意登记好部属的出勤情景，检查员工的仪容仪表是否贴合要求，对不合格的督促其改正。

#### 2、餐前的准备工作：

(1) 了解当天各宾客的订餐情景，了解宾客的生活习惯和要求。

(2) 根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3) 开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情景，客人要求及异常注意事项。

(4) 检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐

台布置是否整齐美观;对不贴合要求的要尽快做好。

### 3、开餐期间的工作:

(1)客人进餐期间,领班要站在必须的位置,细心观察,指挥值台员为客人服务。

(2)对重要的宴会和客人,领班要亲自接待和服务。

(3)对客人之间,客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解,妥善处理,但不准介入客人之间的矛盾与争吵,自我处理不了的要及时报告经理处理。

(4)客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐,防止漏单。

(5)开餐过程中,注意对部属进行考核,对服务好的或者差的,效率高或低等均要记录,在餐后进行奖励或批评。

### 4、收市后的工作:

(1)收餐具:收餐后,督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具,集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2)布台:收好餐具,换上干净的台布,按摆台规格摆台,恢复餐厅完好状态。

(3)清洁餐厅:做好上述工作后,搞好餐厅卫生,坚持餐厅的洁净美观。

(4)部属做完上述工作后,要进行全面检查,检查合格后通知员工下班。

(5)将当天的工作情景及客人反映、开餐中出现的问题,重要宴会和客人进餐情景,客人投诉等等做好记录并向经理报告

当天工作。

#### (四) 权力：

- 1、有调配所属员工工作的权力。
- 2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的提议权。

#### (一) 班前工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事事先请假）。
- 2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。
- 3、员工午餐，小歇。

#### (二) 班中接待

- 1、热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

- 2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1) 写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2) 介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3) 不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4) 营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5) 点菜要，但也尊重客人自选。

(6) 点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2) 征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)，

a□上菜报名。

b□摆放到位。

c□核菜划单。

上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要请吩咐)。

(7) 情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1) 的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3) 妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在不了的情况下请示。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻

拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟通 关系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

上个月度，在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

### 一、餐饮内部建立内部质检小组

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

### 二、编写修正最新餐饮部规章制度及最新摆台标准

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

### 三、结合后厨部制定了新的餐具管理办法

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

### 四、背景音乐不间断播放

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

### 五、多次更换餐饮区域绿植

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

### 六、规范了仓库和布草管理

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

### 七、抓培训，抓落实

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

八、对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工。使日常工作得以顺利开

展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

## 九、制度面前人人平等

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。
- 5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

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，意识到郟城市场的局限性，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。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

针对以上的工作，特制定下月的工作计划如下：

- 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、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。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。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。

## 餐厅工作计划格式及篇五

现根据工程进度的实际情况，对餐厅开张筹备工作安排如下：

### 一、成立筹建工作小组

酒店工作小组其职能为：主要负责开张前企业工商登记注册、工作计划制定、工程项目报批（餐饮）及装修、设施设备采购、员工及管理人士的招聘和培训、前期酒店营销等工作。为酒店开张营业做好准备工作。

酒店筹备工作小组成员：\_\_、\_\_、\_\_、\_\_等。

任组长：\_\_

任副组长：\_\_

具体分工如下：

\_\_：抓全面工作。重点负责国际大酒店的工程质量管理及餐厅项目的装修工程管理。

\_\_协助\_\_工作。并重点负责酒店开张前的企业工商注册、工

作计划制定、设备设施采购、员工和管理人员招聘及培训、酒店前期营销等工作。

\_\_具体负责员工和管理人员招聘、培训、实习等工作。

\_\_具体负责设备设施采购、餐厅项目报批等工作。

许\_\_负责酒店前期营销等工作。

罗x负责企业注册、财务管理等工作。

## 二、工作具体安排

### (一)、餐厅项目设计、报批和装修。

1、娱乐项目图纸设计与装修。

2、工程资金估算。

### (二)、管理人员及员工招聘与培训。

管理人员、员工招聘分开进行。先管理人员后员工。

1、管理人员招聘。

2、员工招工。

## 餐厅工作计划格式及篇六

20xx年是机遇与挑战并存的一年。在20xx年的经营中餐厅积累了一些工作经验，但是我们也应该看到员工的服务理念，服务的规范化、标准化还不足。现阶段餐厅的服务水准和服务理念同其他餐饮公司还存在着较大的差距。同时，菜肴虽然得到了较大的进步，但是还存在着品质的不稳定，产品特

色突出的效果不明显等因素。因此20xx年是餐厅提高和发展的一年。依据20xx年的发展修要及餐厅的实际情况，本部门将围绕经营、管理两大核心，通过无形的服务，有形的管理，实现服务规范化，菜品的标准化，管理制度化。通过确定目标及餐厅自身的地理位置和条件，挖掘潜力，打造品牌餐饮。现制定如下目标：

一、 加强管理，强化服务质量，突出个性化服务。在保证菜肴的品质上强调菜品的特色。

1. 按照标准和要求去制定与完善各项服务的标准及流程。

2. 加强员工的培训。根据情况，每月做出培训计划。并有效的运用到工作中。

3. 重点加强标准化，规范化的服务操作。

4. 提高员工的服务意识。除了在每日的日常工作中不断督导员工强化服务意识外，还将采取一些围绕这一主题的活动并制定相应的激励措施调动每位员工的积极性。

5. 突出个性化服务。有针对性的实行个性化服务，采用循序渐进的

方式进行推广，在推广中结合客人的反馈加以调整。

6. 根据市场要求，不断创新，推出符合客人需求的菜肴。同时加大力度收集客人对菜肴的意见加以改进，并把客人的意见作为考核领导人的一个重要依据。

7. 加强节能降耗工作。定期考察市场原材料，以降低成本。控制餐饮物品、物料的消耗，对所有设施设备、餐具进行定期盘点，并责任到人。创建节约型团队，做到空出效益，管出效益。

8. 加大部门检查的力度。将所有检查表上墙，并采取责任到人及完善各项处罚制度，层层检查，严格按照餐厅要求。发现问题坚决处理。

## 二、 巩固成果，大胆创新，挖掘潜力，提高经济效益。

1. 对老客户来到餐厅经理要主动前去进行拜访及询问意见，听取客人的意见，拉近同客人的距离，突出“情”字，用“真诚、热情、友情”留住客人。

2. 根据餐厅的地理位置和季节，不断创新，把握机会，以此来增加营收。在20xx年的基础上进行总结，抓住每个机遇，特别是节假日及周六、周日。根据餐厅的特点做好促销计划。

3. 根据消费群体及客源定制出多种促销方案，推出适合客人的菜肴及相关的配套项目，以吸引这些客人到店消费。例如情人节推出情人节套餐。

4. 加强与后厨的配合，做到信息共享，全力配合。做好餐厅的每一项工作。

5. 抓住节假日和传统节日。针对这些节日制定出相应的产品或优惠活动，争取做到最好的效果。

## 三、 狠抓员工队伍建设。

在工作分配上要杜绝苦乐不均的问题，充分调动员工的工作积极性，形成有序竞争，合理分配的工作氛围，激发员工爱店如家、爱岗敬业的劳动热情。

## 四、 加大对员工的关心

1. 在20xx年领导阶层在生活中，工作中，要尽量做到关注员工，关心员工，为员工尽量解决一切问题。

2. 定期与员工进行沟通，了解员工心态。
3. 每两个月进行一次员工意见调查
4. 给员工充分的升值空间，对好的员工奖励，差的员工处罚。

## 五、 招聘工作

1. 在有效的招聘网粘贴有效的招聘信息
2. 餐厅经理或主管对新员工进行系统化培训

20xx年是我们跨步迈向新的台阶，实现新的跨越、铸造新的辉煌的一年。我们要坚信“共同富裕，实现梦想”的这个信念，去实现各项经营指标。

## 餐厅工作计划格式及篇七

下面是计划网工作计划栏目小编精心为大家整理的2018年餐厅工作计划书，欢迎阅读。

### 2018年餐厅工作计划书【一】

2018年的日历已翻过，现在已迎来崭新的2018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。

#### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

## 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。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 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。

## 四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作开展来看，主要表现在以下几方面：

### 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。

## 五、2018年工作打算

2018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2018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

2018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，2018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

2018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

2018年的部门培训主要课程设置构想是：把2018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。2018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！

## 2018年餐厅工作计划书【二】

### 一、加强学习讲奉献

工作要干好首先要有一个好工作态度要树立正确人生观、价值观，因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动春风有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献精神，树立全心全意服务理念。同时部门还将组织员工积极参加酒店培训，并且根据餐厅年度主题培训计划部门，自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识培训，通过培训、学习来不断提高部门员工业务技能与水平提高办事效率。

### 二、严格纪律树形象

纪律一个团体范围正常工作和生活所必须遵守行为规则提高部门战斗力有效保障，古人云：“无规矩不成方圆”。所以总办要搞好2006年全局性工作必须要以严格组织纪律作保障，组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象发生。部门员工言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店一个文明窗口。

### 三、创新管理求实效

## 1、美化餐厅环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保餐厅环境整洁，为宾客提供舒适环境。有效措施：今年我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四卫生大检查外，我们还将进行不定期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各部门责任感调动员工积极性，使餐厅卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作。目前正值鼠蟑繁殖高峰期，我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草美化餐厅、营造“温馨家园”，不可缺少点缀品。今年我们与新花卉公司合作，加强花草管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草整洁美观并根据情况即时将花草花色、品种予以更换力求使餐厅花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

宿舍管理历来一个薄弱环节。今年，我们将加大管理力度为住店员工打造一个真正“舒适家园”，为此一要有一个整洁寝室环境。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，并对各寝室卫生状况进行检查。

第二要加强寝室安全管理，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询问与登记制度，以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工，服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们，大多年龄小，社会经验不足，因此在很多方面都需要我们关心照顾。所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化，关心大家生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱，使大家感受到家庭般温

暖。

## 餐厅工作计划格式及篇八

下面是计划网工作计划栏目小编精心为大家整理的2018餐厅工作计划书，欢迎阅读。

### 2018餐厅工作计划书【一】

2018年的日历已翻过，现在已迎来崭新的2018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。

#### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

##### 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。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 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基层员工逐步晋升(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。

## 四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作的来看，主要表现在以下几方面：

### 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，使受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。

## 五、2018年工作打算

2018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2018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

2018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，2018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

2018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

2018年的部门培训主要课程设置构想是：把2018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。2018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！

## 2018餐厅工作计划书【二】

### 一、加强学习讲奉献

工作要干好首先要有一个好工作态度要树立正确人生观、价值观，因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动春风有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献精神，树立全心全意服务理念。同时部门还将组织员工积极参加酒店培训，并且根据餐厅年度主题培训计划部门，自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识培训，通过培训、学习来不断提高部门员工业务技能与水平提高办事效率。

## 二、严格纪律树形象

纪律一个团体范围正常工作和生活所必须遵守行为规则提高部门战斗力有效保障，古人云：“无规矩不成方圆”。所以总办要搞好2006年全局性工作必须要以严格组织纪律作保障，组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象发生。部门员工言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店一个文明窗口。

## 三、创新管理求实效

### 1、美化餐厅环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保餐厅环境整洁，为宾客提供舒适环境。有效措施：今年我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四卫生大检查外，我们还将进行不定期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各部门责任感调动员工积极性，使餐厅卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作。目前正值鼠蟑繁殖高峰期，我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草美化餐厅、营造“温馨家园”，不可缺少点缀品。今年我们与新花卉公司合作，加强花草管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草整洁美观并根据情况即时将花草花

色、品种予以更换力求使餐厅花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

宿舍管理历来一个薄弱环节。今年，我们将加大管理力度为住店员工打造一个真正“舒适家园”，为此一要有一个整洁寝室环境。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，并对各寝室卫生状况进行检查。

第二要加强寝室安全管理，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询问与登记制度，以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工，服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们，大多年龄小，社会经验不足，因此在很多方面都需要我们关心照顾。所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化，关心大家生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱，使大家感受到家庭般温暖。