

最新餐厅工作计划与目标(优质7篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。相信许多人会觉得计划很难写？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

餐厅工作计划与目标篇一

□

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xx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。

20xx年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精细操作上下功夫，以100—10的观念来时刻警示员工，从而确

保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提高。具体措施如下：

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亮点，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。

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

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。

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范□20xx年部门将在培训工作上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

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，力争完成各项目目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

餐厅工作计划与目标篇二

xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的xx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。

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，为了进一部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。

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

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。

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，讲话语速太快

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。

xx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xx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

xx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□xx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

xx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

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx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□xx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！

餐厅工作计划与目标篇三

□

继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理2018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。

20xx年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精细操作上下功夫，以100—10的观念来时刻警示员工，从而确保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提高。具体措施如下：

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2018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亮点，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。

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构

随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

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。

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范。2018年部门将在培训工作上上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

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。

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，力争完成各项目目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

餐厅工作计划与目标篇四

为认真贯彻落实学院党、政工作总体安排及后勤处工作计划，进一步加强餐饮服务管理工作，提升餐饮服务水平，使全体师生有一个安全放心、清洁舒适的就餐环境，保证就餐任务的顺利进行。特制定餐饮中心工作计划如下：

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，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

餐厅工作计划与目标篇五

餐厅开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

各部门主管到岗后，首先要熟悉餐厅的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定餐厅的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总主管。餐厅最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，餐厅的清洁工作进行归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，并以书面的形式加以确定。

要科学、合理地设计组织机构，餐厅各部门主管要综合考虑各种相关因素，如：餐厅的规模、档次、装修布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

餐厅开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购还是餐厅各部门，在制定餐厅各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1、本餐厅的建筑特点。

采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如某些清洁设备的配置数量，与餐厅的餐位数量直接相关，再如餐厅的收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间等。

2、本餐厅的设计标准及目标市场定位。

餐厅管理人员应从本餐厅的实际出发，根据设计的标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本餐厅的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对餐厅用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

3、行业发展趋势。

餐厅管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，餐厅减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

4、其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、餐厅的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规

格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

餐厅各部门主管虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，餐厅各部门主管应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购人员的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。餐厅各部门主管要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

餐厅各部门参与制服的设计与制作，是餐厅行业的惯例。

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

餐厅各部门的员工招聘与培训，需由餐厅各部门主管共同负责。在员工招聘过程中，根据餐厅工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而餐厅最高负责人则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，餐厅各部门主管需从本餐厅的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

餐厅各部门的验收，一般由装饰方、投资方、管理方、餐厅各部门主管等部门共同参加。餐厅各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到餐厅所要求的标准。餐厅各部门在参与验收前，应根据本餐厅的情况设计一份餐厅各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

在全店的基建清洁工作中。餐厅各部门除了负责各自负责区

域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对餐厅成品的保护。很多餐厅就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。餐厅各部门应在开业前与餐厅最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

餐厅各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式运营打下坚实的基础。

制定餐厅开业筹备计划，是保证餐厅各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，餐厅通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是相关表格仅供参考。

表一：工作倒计时表

计划装饰期 一 天 月 日 试营业 月 日 正式营业（具体实践根据实际情况落实）

交表日期： 年 月 日

表二：岗位人员及基本工资设定

表三：投资费用预估

表四：台位及布局（此表及供参考）

表五：价格定位及业绩预估分析（仅供参考）。

餐厅工作计划与目标篇六

20xx年已经结束，全新的20xx刚刚开始，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与团队协同攻关的艰辛。可以说20xx年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

公司通过一年的运转及各门店的运营，已构建出从总经理到各门店岗位人员的架构，建立起正常的管理模式。各部门所凸显出的优劣势如下：

1. 公司始终坚持对各门店进行全程监管，从人员招聘到开业筹备及后期运营总体比较理想，人员流失比较频繁。导致服务质量与菜品质量无法得到固定。
2. 各门店运营成本过于高，导致门店产品销售营收无法匹配。租金过高，导致门店净利比例低甚至出现负值现象。
3. 团队建设及打造比较落后，团队的执行力比较差。中层管理人员的管理力度不够。
4. 产品质量出现严重的不稳定，米粉和菜品的质量出现波动比较频繁。
5. 管理管道没有完全得到通畅，出现上不传、下不达现象。
6. 未建立起统一的加工中心与配送点导致产品过于混乱。无法进行集中采购及配送导致采购成本偏高。

面对当前面临的急需解决的问题，我们团队的应对策略与行动计划

如下：

- 1、建立营运现场管理人员的标准化作业模式（3月前完成）；
- 2、规范及指引各部门长的日常管理（3月前完成）；
- 3、构建专业培训机制，进行企业人才梯队的快速孵化（每周一次培训学习）；

统一、规范领导与员工培训标准，建立培训体系，提高服务质量。

- 1、建立在职员工培训内容、教材，规范培训管理；
- 2、建立新员工培训手册，规范培训内容、完善教材，统一标准；
- 3、规范新员工入职接待，有效减少新员工流失；
- 4、建立起培训有计划，效果有检测的循环管理；
- 5、帮助管理人员，能够自行有效的开展培训。

全面规范厨房管理，含下单、储存、报损、冰箱管理、食品安全、卫生、消防安全、行为规范、制度建立等，提升企业竞争力。

- 1、各类物品摆放有序，有效提高工作效率；
- 2、厨房干净整洁，提升餐厅品牌形象；
- 4、建立消防安全、食品安全管理规范；
- 5、指导指定人员掌握全套七常品质管理，并能自行进行优化及其

餐厅工作计划与目标篇七

- 1、在部门领导的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
- 2、安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向部门领导反映部门情况，向部门领导汇报各员工的工作表现。
- 3、加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
- 4、熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门领导. 增强本部门员工的凝聚力。
- 5、检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
- 6、合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
- 7、定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门领导汇报。
- 8、负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。
- 9、召开班前班后会议，落实每天工作计划。
- 10、注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。
- 11、积极完成上级领导交派的. 其他任务。