

最新学校餐饮年度工作总结与计划(优质5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

学校餐饮年度工作总结与计划篇一

2016年是我们公司业务往全国发展至关重大的一年，对于一个刚刚踏入服装行业的新人来说，也是一个充满挑战，机遇与压力并重开始的一年。因此，为了要调整工作心态、增强责任意识、充分认识并做好自己的工作。为此，在销售部的、两位同事的热心帮助下，我逐步认识本部门的基本业务工作，也充分认识到自己目前各方面的不足，为了尽快的成长为一名优秀员工，我订立了以下年度工作计划：

保证公司网络的正常运行，应付各种突发状况。作为一位新员工，本人通过对此业务的接触，使我对公司的业务有了更好地了解，但距离还差得很远。这对于新人来讲是一大缺陷，希望公司以后有时间能定期为新员工组织学习和培训，以便于工作起来更加得心顺手。

2、在第二季度的时候，公司已正式走上轨道，市场会迎来一个小小的高峰期，在对业务有了一定了解熟悉得情况下，我会努力协助销售部的工作和杨磊的装修工作。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，市场会给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我公司铺设数量的增加，一些规模较大的客户就可以逐步渗入进来了，为年底的市场大战做好充分的准备。此时我会协同公司其他员工竭尽全力为公司进

一步发展做出努力。

4、年底的工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的努力工作，我相信是我们销售部最热火朝天的时段。我们部门会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我部的工作思路。争取把销售业绩做到最大化！

做服装行业是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于员工来说至关重要，因为它直接关系到一个员工与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。服装知识、营销知识、部门管理等相关装修的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆。

积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我在做好本职工作的前提下对的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望，我会更加努力、认真负责的去对待每一份工作，也力争胜任自己的工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

学校餐饮年度工作总结与计划篇二

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，针对服务人员在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、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埋，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。

学校餐饮年度工作总结与计划篇三

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—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。

学校餐饮年度工作总结与计划篇四

餐厅工作计划书做好餐厅开业前的准备工作，对餐厅开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事餐厅管理工作的专业人士来说也是一个挑战。采用倒计时的手法，将餐厅开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

一、餐厅开业筹备的任务与要求

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：

(一)确定餐厅各部门的管辖区域及责任范围

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。

(二)设计餐厅各部门组织机构

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。

(三) 制定物品采购清单

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：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。

(四) 协助采购

餐厅各部门主管虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部门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。

(五) 参与或负责制服的设计与制作

餐厅各部门参与制服的设计与制作，是餐厅行业的惯例。(六) 编写餐厅各部工作手册

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、工作程序、及运转表格等部分。

(七) 参与员工的招聘与培训

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。

(八) 建立餐厅各部门财产档案

(九) 跟进餐厅装饰工程进度并参与餐厅各部门验收

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。

(十) 负责全店的基建清洁工作

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。

(十一) 部门的模拟运转

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，又能为正式的运营打下坚实的基础。

二、餐厅开业准备计划

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）

学校餐饮年度工作总结与计划篇五

下面是计划网工作计划栏目小编为大家精心为大家整理的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。