

# 餐饮工作总结及工作计划 工作计划餐饮(精选10篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。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。

## 餐饮工作总结及工作计划篇一

新的一年，新动态，在二0xx年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满xx□舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在二0xx年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

□

服务作为餐饮的第二大核心产品，二〇xx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。

计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。

三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降

低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

## 餐饮工作总结及工作计划篇二

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

### 一xx年市场综合分析（配合酒店销售部总经办）

- 1、本店的客户群定位。
- 2、年度竞争对手分析。
- 3、广告宣传力度。

### 二、锁定目标进行市场分析

- 1、培养客户群，减少酒店营业成本。
- 2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

### 三、要用软性服务去留住客人

- 1、优质服务。
- 2、严格纪律树形象。

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打

扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

#### 四、创新管理求实效

##### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，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，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

##### 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”。

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，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，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、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的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

#### 五、节能降耗创效益

## 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

## 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

## 餐饮工作总结及工作计划篇三

### 1□xx主要工作

xx厅20xx年收入xx万元，同比去年xx万元，增长xx万元；

- (1) 今年xx厅上半年接待了xx的会议，对收入补充很大；
- (2) 根据客户反馈和市场调查，保留了火锅项目全年推出；
- (4) 更换xx厅取餐盘和碗，改为密胺材质，减少破损率；
- (5) 增加收撤餐具小车，加快收车餐具速度，员工省劲，提

高效率；

(6) 推出房客晚间xx元自助餐优惠价；

(7) 与招商银行掌上生活合作西苑周三特惠日优惠，进行网络宣传；

(8) 多次考察西苑牛羊肉品种，降低成本；

(9) 全年多次调整xx厅早中晚餐菜单，并由ab款延伸至abc款；

(11) 购买了5—20楼脏餐具存放盒，解决餐具楼层乱串，收撤到位不及时现象；

2、宴会xx主要工作；

□5□xx厅今年收入减少，主要减少在会议用餐方面，婚宴收入略有减少。

1、宴会销售力度不足；

2、各厨房菜品创新能力欠缺；

3、烧烤吧缺少特色拳头菜品；

3、缺乏优质服务人员；

4、婚宴预定缺乏专业营销策略

(一□□xx厅

2、推出赠送个吃项目

- 3、团购价统一xx元/位（包含火锅）；
- 4、增加爆米花机和巧克力喷泉，增加小朋友喜欢的小吃；
- 5、在明档增加现场操作，例如煎饼果子、鲜榨果汁等；
- 6、烧烤区除客人反应较好的烧烤外，增加碳烤生蚝、扇贝等菜品；
- 7、面食档口增加现场包饺子，现煮现卖等等；

### （二）xx厅

- 3、婚宴桌布建议增加红色喜庆桌布，增加婚宴气氛；
- 4、买一个固定式香槟塔，容易倒，给客人感觉不吉利；
- 5、配备个吃海参鲍鱼餐具，挺高婚宴档次；

### （三）、外卖

- 2、餐后可以考虑销售奶茶、咖啡和冷饮；
- 3、支付形式多样化，便于支付，享受优惠；

xx年工作的顺利开展有赖于领导的大力支持，也离不开酒店各部门的配合，更得利于餐饮部每位员工的不懈努力，新年新希望，希望在来年工作中能得到领导更多的支持，能得到其他部门更加友好积极的配合和支持，新年新起点，明年将上一个新台阶，总结过去，展望未来，我部将继续发扬优点，改正不足，再创佳绩。

## 餐饮工作总结及工作计划篇四

### [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，有较强的事业心和责任感。



- 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、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。
- 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、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。
- 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]、工作内容：

- 1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，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况，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，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。
  - (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；对不符合要求的要尽快做好。

### 3、开餐期间的工作：

(1)、客人进餐期间，领班要站在一定的位置，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，自己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，保持餐厅的洁净美观。

(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)、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，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建议权。

## 餐饮工作总结及工作计划篇五

新的一年，新动态，在\*\*年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满xx[]舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

一、以出品为“龙头”，增加餐饮的核心竞争力，打造“xx美食，美食xx”这一品牌，营造食在xx这一良好口碑。

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在\*\*年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

二、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，着力打造一支服务水平过硬的优秀团队。来应对餐饮市场的激烈竞争。

服务作为餐饮的第二大核心产品，\*\*年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

### 三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实

现部门更多的利润。

新的一年，新的目标，我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

## 餐饮工作总结及工作计划篇六

1. 在部门经理/主任的领导下，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、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任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. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 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，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 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。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作

和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 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。

14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15. 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。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统, 有效率地完成工作的目标. 在时间, 人员, 材料, 设备, 资金(成本)等方面得到更好的保证.

制定工作计划的步骤:

1. 确定工作的目标-----项目, 内容, 期限.

2. 将工作目标细分-----把工作目标再分成几个方面或几步走.

3. 工作程序的分析-----对完成工作的先后次序和人力, 物力安排进行详细说明.

## 餐饮工作总结及工作计划篇七

- 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，餐饮店长工作计划。
  - 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。
- 1、 热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。
  - 2、 熟悉餐厅管理和 service 方面的知识，具有熟练的服务技能。
  - 3、 有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力

及对客沟通能力。

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。

5、 熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能，工作计划《餐饮店长工作计划》。

6、 组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

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。

1、 注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，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况，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，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

（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；对不符合要求的要尽快做好。



### 3、 开餐期间的工作：

(1)、 客人进餐期间，领班要站在一定的位置，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，自己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，保持餐厅的洁净美观。

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

- 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建议权。

## 餐饮工作总结及工作计划篇八

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里□xxxx餐饮又翻开了崭新的一页!在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创\_品牌!在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃□20xx年餐饮工作计划如下：

随着xx市大小餐饮店店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对餐饮产品的要求也越来越高，不断地提升餐饮产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，酒店将在\_年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量;在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立xxxx人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“xxxx”之川菜品牌，已在\_市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定\_餐饮之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与

巩固打下坚实的基础。

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣□20xx年，我们对餐饮产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

## 餐饮工作总结及工作计划篇九

[一]、工作计划：

- 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，有较强的事业心和责任感。

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、 有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

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。

5、 熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。

6、 组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

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]、工作内容：

1、 注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，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况，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，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(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；对不符合要求的要尽快做好。

3、 开餐期间的工作：

(1)、客人进餐期间，领班要站在一定的位置，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，自己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，保持餐厅的洁净美观。

(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)、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，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建议权。

## 餐饮工作总结及工作计划篇十

作为西安餐饮行业的知名企业，西安小六汤包在xxxx年取得了令人瞩目的成绩□xxxx年已经到来，餐饮行业的'竞争将更加激烈，如何保持下流汤包的竞争力成为今年的工作重点，我觉得应该从以下方面着手提高我们餐厅的知名度和美誉度。

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。