

餐饮公司工作总结和工作计划 餐饮公司 年终工作总结(通用5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

餐饮公司工作总结和工作计划篇一

转眼间入职x公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将x年度工作情况作总结汇报，并就x年的工作打算作简要概述。

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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时进行合理的调配，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。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的`立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、

跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅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。

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。

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

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐饮公司工作总结和工作计划篇二

我店自开业以来，一直把创建文明单位作为工作的重要任务之一。现将我店近阶段的创建工作及有关情况汇报如下：

我店位于三元桥西南侧的新源街，本店装修豪华，环境幽雅，可容纳500多人同时进餐，有15间大小各异、欧式宫廷风格的商务包间和豪华家庭宴会包间。自开业以来，一直都非常注意菜肴的质量，并且在菜肴的风味上不断进行改进和创新。我们以为顾客提供满意的服务为宗旨，不断改进服务质量。九头鹰员工的微笑服务给每一位曾经到店就餐的客人留下深刻的印象，特别是湖北籍的游子更能在这里体会到久违的乡情。天上九头鹰，地上湖北人。真心为顾客，诚信是根本。九头鹰人发扬靠志气、靠拼搏、靠智慧的三靠精神，坚持第一流的卫生、味道、人情味和薄利多销的经营原则，树立起了中国“八大菜系”之外的鄂菜品牌，使得湖北菜深受京城人民的喜爱。

1、提高对创建文明单位工作的认识。

今年，我店把创建工作纳入单位的议事日程，紧紧围绕“规范管理、塑造品牌、强力营销、争创效益”的工作指导方针，以市场需求为中心，树立“三种意识”（即全员销售意识、全方位成本意识、全过程质量意识），运行实行“三化”（即程序化、规范化、表格化）管理。把创建工作当成对酒店员工的一次全面培训、当成对设施设备的一次全面维护保养、当成对酒店产品的一次营销，努力把酒店建成顾客温暖的家。

2、不断加强业务培训，提高服务质量。

首先，由公司组织的基层领导到其他分店学习。吸取别的分店的优点，发现自己的不足，并努力改正自己的缺点，回来之后言传身教。再次，对广大的普通员工，我们对员工进行诸如员工手册、行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、消防安全等的统一培训，对服务技能技巧、考勤条例、操作规范等进行分门别类的培训，培训结束后进行考试，考试结果与录用、工资等挂钩。由此，对树立全员酒店意识、全面提高服务技能技巧和水准收到了良好的效果，也激发了大家学习业务技能的积极性。

3、实行分级管理，严格考核监督与培养自觉意识相结合，以保障星级服务水准。

我店实行的是分店经理厨师长、店堂经理，厨师长副厨师长组长厨师，店堂经理主管领班服务员，分级负责的管理体制，坚持责、权、利相结合的原则，垂直领导，逐级管理，员工只有一个上司，不越级管理。制定了《员工手册》、《各部门管理规范》，根据部门经理行为规范、部门经理职责、值班经理职责及考勤和各部门员工违规违纪或优秀事迹的质检情况等方面进行考核，并实行重奖重惩。

4、狠抓清洁卫生，营造素雅温馨的亮丽环境。

酒店从外部环境、停车场到接待大厅、客房、餐厅等都特别注重清洁维护与打扫。卫生责任由部门到班组到人员层层落实负责，按程序或每日例行做卫生和按一定周期有计划地清洁，但总的来说都要求做到“勤”和“细”两个字；在监督上以自查和逐级督促与酒店质检相结合的方式；采用一些高质有效的清洁和消毒剂保证了清洁的品质、效果等等。

5、积极投入广告宣传，踊跃参加社会活动，注重形象树立，从而提高顾客在我店消费享受的附加值。为酒店树立了良好的品牌形象。

6、树立安全意识，完善安全设施，制定安全措施，确保顾客安全。今年，我对员工的消防及其他安全知识进行了定期培训；对楼层灭火器进行了添置更换；在工作中严格要求人不离岗、认真细致、有患必除、防患于未然；对保安人员严格要求执行夜间巡逻制度。这些都确保了顾客的生命财产安全。

7、由于我店位于三源里社区，为了更好的落实北京市民政局关于贯彻《北京市市民居家养老（助残）服务》作为本社区的大中型餐厅有着责任为社区作出自己的绵薄之力，特向社区办公室申请了在我店办理老年餐桌。

8、同时也被左家庄地区纳入《一刻钟社区服务圈认定站点》。总之，正是由于我们花了大力气抓了以上几个方面的工作，才使我店在酒店业竞争比往年甚为激烈的情况下，取得了一定的成功。

当然，我店还是一个发展中的酒店，还不很成熟，服务质量也有许多不很如意之处，一切都期待于各位领导、各级部门的支持、领导、教诲，以使我店能为左家庄街道的文明建设出应有的一份力。

餐饮公司工作总结和工作计划篇三

作为餐厅的管理者，对餐厅的建设发展管理必须心中有明确奋斗目标和努力的方向。我们的目标是：餐厅质量过硬，服务热情文明。

食品安全健康，卫生干净彻底。

管理规范有序，员工团结友爱。

用餐多数满意，领导基本放心。

经过一月的运营，我们从选好人、育好人、用好人上下功夫，经人力资源部的层层把关，对有责任心、爱岗敬业、基本素质较优，有团队意识，服从管理的人选用到我们当中来，通过即时培训、专业知识、专业技能等学习，同时根据餐厅工作实际需要，有计划、有重点、有组织、有实效地抓好技能、服务、礼仪、规范等落实，提升了他们的素质与能力，打好了思想和综合素质地再教育。员工管理是餐厅管理的重中之重，只要把员工带好了，管好了，其它工作都能好做了。员工队伍的教育管理显得尤为重要。

好的质量、好的服务、关键在好的管理。好的管理出在好的制度与规范、重点在一丝不苟，坚持不懈的抓好落实，抓出成效，养成良好习惯，形成自觉行动。因为餐厅工作手册内容目前已相对比较全面，关键是针对性抓好学习、领会、落实、执行。在实际工作中发现用相适应的工作流程确定工作时间，确定工作效率是很好的工作办法，所以我们正在针对每个岗位的每个工作做流程，并且已经有十余种工作得到落实。我们全体员工要集中时间。集中精力，认认真真地抓好一阶段，让大家熟悉，多掌握，并严格按照去做，养成按标准作业地习惯与氛围。

供餐食品和分餐服务是就餐人员非常关注地焦点，也是餐厅工作的主要成果。出品质量好不好，服务水平怎么样，更是餐厅要下大力抓好的核心任务，抓好此项工作我们从以下五点入手：

- 1、根据伙食标准，市场原料价格，主、副食搭配等因素，认真细致地订好供餐食谱，每日食谱要荤素搭配合理，热量营养够标准。使员工愿意吃，并吃的好。
- 2、加工制作精细，符合出品标准、卫生安全、效果良好。
- 3、不断的调剂变化，推陈出新、让员工有食欲、有好感、乐意接受。

4、分餐服务讲文明、讲公平、讲卫生、讲效率。

5、经常征求就餐人员对供餐食品和服务质量的意见，不断虚心持续改正，提升满意度。

餐饮公司工作总结和工作计划篇四

本月配餐服务工作安全结束，总的来说大家工作很好，其亮点大家团结一心，执行各项规章制度到位。

1、要认真掌握每天每餐的就餐人员动态，掌握就餐人员口味，合理按排制定每天的菜谱，在制定菜谱杜绝不合理搭配。杜绝食物中毒的发生。

2、要每天和就餐人员沟通诚实征求就餐员工的意见，按顾客口味及时调整食谱，大厨，助厨在加工烹调时要严格按标准认真操作，要精细化，要粗粮细作细粮精作的配餐要求精细加工，提高饭菜质量，由其是早点要主食小菜多样化，来提高我们的服务水平。3、操作间、干品库、菜库、冷冻库、卫生保持不错，但出库时要注意先进先出，保持摆放整洁，不留空纸箱，进出冷藏库要及时关门。

4、保洁工、每天卫生随时清扫，使整各生活区卫生保持良好。但各房间垃圾桶及卫生要随时清理干净作好交接班记录。要随时与甲方沟通掌握上下船人员动态，作好接待服务工作及上船安全教育。

5、按配餐中心要求，加强QHSE体系的学习，在每天配餐环节中严格按体系操作，在配餐前作好安全风险分系，由齐在操作过成中更要注意人身安全，和饮食安全，保正就餐员工身体健康。6、准备好的成品半成品一定要用保鲜膜盖好，发现腐烂发酶变质及时清除防止交叉污淹。

7、要求保洁工要加强对生活用品的管理，如小洗发露一小沐

浴露一新被子一被罩一新褥子一床单一浴巾一新枕头一枕巾一枕套等，以上生活用品不经配餐管事同意不准私自发出。一定要作好出入库登记，如私自发出后果自负。其它生活用品也要严格管理并作好出入库记录8、加强各项规章制度的学习，要求配餐组全体人员在新的一年里要认真执行各项平台生活规章管理制度，搞好配餐服务。

餐饮公司工作总结和工作计划篇五

上半年结束了，下面我对这半年做一份餐饮服务半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的工作总结。

1、服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

2、客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。

最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方

法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。

但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

3、客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

4、客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

5、客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。

此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，最好请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。

一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很大麻烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力！

餐饮店长上半年工作总结2019(五)

时间过得飞快，一转眼我们迎来了2019下半年，回顾过去的上半年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20上半年各项工作任务。现在就我半年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。

说实话，作为一名员工餐负责人，这半年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

首先，先汇报一下上半年的经营状况：

从2019年以来，经营状况总体来说还算理想，辛苦了半年，我们改善的往年亏损的情况，并有一定的盈利，这让我们都觉得比较自豪。全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%。

其次，总结一下我2019上半年的工作收获。具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使之成为一个和谐的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。从百花村整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开。
- 6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的半年开始了，展望2019下半年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳，尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。