

# 餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案(模板6篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇一

### (一) 发现火情立即报警

- 1、记住火警电话：9（总机），119（公安局消防火警），
- 2、报告火情：将火情发生的区域、部门地点、楼层、房号、自己所在部门及姓名报告总机和消防值班室。

### (二) 接到报警后的措施

- 1、总机或消防值班人员要详细记录报警人姓名、部门；
- 2、冷静详细了解火情发生的位置、区域、楼层、房号和火势大小；
- 3、由总机将火情报告保安部、客房部经理和工程部值班人员；
  - a□火情的具体位置、燃烧物品、燃烧范围及火势走向；
  - c□火场有无人员被困，有无贵重物品，有无易燃易爆危险物品等。
- 5、立即通知总机报告饭店领导，迅速组成火场临时指挥部，

由指挥部领导迅速做出是否119报警的决定，同时向旅游局报告。

### （三）各相关部门的任务

#### 1、义务消-防-队

a□立即带好消防器材和工具赶赴现场，等候命令；

b□按照指挥部的指令进行扑救。

#### 2、保安部

a□保安部经理带上通讯和必备物品赶赴指挥部；

b□保安部值班人员守住电话，注意与消防、公安部门的联系；

c□清理饭店周围场地，确保消防通道的畅通；

d□阻止无关人员进入饭店，防止治安案件的发生□ e□对饭店财务部、商场等场所加强巡查和戒备□ f□迎接消防车，引导配合消防车到现场。

#### 3、前厅部

b□行李员要将电梯落到一楼，控制电梯和消防专用电梯；

c□协助保安部打开所有通向店外的门，并维护治安秩序。

a□根据火情大小，关闭煤气、空调和有关电器设备；

b□确保消防泵房值班立即进入工作状态，保证消防用水正常供应；

c□将饭店内所有燃气罐运出饭店，集中在饭店外安全地带加强看管；

d□如火情发展，工程部人员撤出前，要将所有电源、煤气阀门、制冷设备和门窗全部关闭。

## 6、餐饮部

b□寻找火源，进行抢救；

c□迅速关闭煤气阀门、炉灶、通风、抽风阀门，关闭电源、电器开关；

d□妥善处理食油和其它易燃物；

e□组织餐饮部员工备勤救火。

## 7、电话总机

b□立即通知保安部消防值班人员和饭店领导；

c□在火情得到甄别和确认后，立即通知各部门经理，保证指挥部、火场和有关消防部门电话联络的畅通。

### （四）组织疏散

如无法控制火情，迅速按照饭店制定的疏散计划组织疏散。

1、二次报警（119报警）后，指挥部应立即做出疏散决定；

4、疏散人员时走安全通道（安全梯），绝对禁止乘坐电梯；

5、引导客人排成一路纵队，从安全梯疏散；

6、饭店财务部的现金和贵重物品需由专人在保安部的护送下撤离；

7、疏散可能助燃的易燃物品和煤气罐、氧气瓶等危险品；

8、疏散前保安部要认真检查安全出口、疏散楼梯、疏散通道、应急照明和安全指示标志等安全疏散设施，确保畅通。

9、人员撤离后，消防人员、保安部、工程部和遍；

10、疏散到安全地带后，要集中客人，由前台、客房部、保安部派员进行登记，核实人数。

安全是企业的命脉，顾客和员工的安全尤为重要。为了在发生突发事件时能及时、有效地组织救援，把损失减少到最小，为了确保在发生火灾时，每一位员工都能熟悉逃生线路，熟练掌握各种灭火器材的使用，各项应急工作能高效、有序的进行，最大限度减少人员伤亡和财产损失，保障公司的消防安全，提高全体员工的防火意识和紧急应变能力，更是为了确保顾客、员工在危险情况下的安全。特结合公司实际情况制定本应急预案。

## 一、应急组织机构及职责

组 长：

负责突发事件应急处置小组的组织、指挥、协调

副组长：（厨师长 部门副经理）

负责突发事件应急措施落实情况的检查、指导

组 员：（各区域主管）

负责所辖区域应急措施的落实、救援组织和善后处置，协助

小组处置各类突发事件。

## 二、具体职责与措施

### 1、发现火情立即报警

(1) 记住火警电话：119，将自己姓名、单位和详细地址告诉总台和消防中心。

(2) 员工在遇到发生火情时，不要惊慌失措，要冷静、沉着，语音清晰地将火情发生的区域、地点、火势大小、报消防中心。

### 2、行动措施

(1) 火灾现场的第一发现人就近用灭火器材阻止火势蔓延。

(2) 当发生火警时，主管人员须立即赶赴现场查看，确认发生火灾后，应立即通知消防控制中心。

(3) 待消防中心接到火灾确认信息后，应立即通知突发事件应急处置小组成员到达现场安排开展疏散、灭火、救援工作。

(4) 控制、疏散闲杂人员，指派专人组织顾客疏散，让顾客不要惊慌有秩序地安全撤离，同时引领消防人员进入火灾现场。

(5) 把火情的具体位置，燃烧物品是什么，燃烧范围大小及火势走向，起火原因，有无人员被困，有无贵重物品等详细情况报指挥小组。

### 3、行动原则

(1) 先救人后救火，尽量避免人员伤亡。

(2) 首先疏散易燃易爆物品，以避免火势扩大。

(3) 对疏散出来的顾客逐一进行清点，一个也不能漏掉。

#### 4、现场指挥者要求

(1) 由最早赶到现场的最高职务者担任灭火指挥员并将火情通报给指挥小组，灭火指挥员职务由高到低排列顺序为：总经理、经理、各区域主管。

(2) 总指挥者根据火势的大小，火情性质进行分工，指挥各组进行灭火，控制火势，疏散人员，抢救物资，做好警卫警戒工作等。

(3) 总指挥员如预料或确定火灾不能自行扑灭，应立即指示向火警台“119”报警。

#### 5、其他人员：

(1) 未接到撤退指令，不得离开各自岗位。

(2) 保持镇静，不得奔跑或有惊扰顾客的任何举动。

#### 三、医疗救护程序：

2、在现场抢救的同时，应向医院求援（电话：120），请专业医疗救护单位进行救护。

#### 四、扑救初起火灾的程序和措施

一旦发生火灾，在初起阶段应按以下应急程序实施：

2、疏散。现场负责人要迅速组织员工撤离，并将客人疏散到安全区域；

4、合理部署灭火力量。应将主要力量部署在火势蔓延区，控制火势发展；

6、积极救人是首要任务，力争最大限度的减小人员伤亡；

7、抢救物资：最大限度的减小集体和公民个人的财产损失；

## 五、火警后绪工作

(1) 指挥员安排有关人员搞好现场警卫工作，保护好现场，防止死灰复燃及现场遭受破坏。

(2) 各岗位负责人协助进行现场勘察，以及各项调查处理，补充、恢复消防设施、设备。

(3) 部门进行人员集结，清点部门人员有无缺少。

## 六、要求

(1) 一切行动听指挥，做到令行禁止、协调一致，严禁发生人为的技术规范伤害和伤亡。

(2) 全体员工要提高安全意识，熟悉此预案的任务和职责。

为了确保就餐者和食堂的生命财产安全，以便在发生火灾时能够及时、有效地扑灭或控制火情，最大限度避免人员伤亡和减少财产损失，特制定本应急预案。

## 第一条 组织机构

### 一、指挥小组

1、指挥小组由行政部经理、保卫课经理、食堂负责人及总务部成员组成；行政部经理任组长，保卫课经理和食堂主管任副组长，其他人员为组员。

2、食堂指挥小组由食堂主管、司务长、各班组长组成；食堂主管任组长，司务长任副组长，其他人员为组员。

## 二、灭火行动组

### 1、灭火行动指挥小组

组长：保卫课经理

副组长：食堂主管

组员：司务长、保卫科和食堂各班组长

### 2、食堂灭火行动组

组长：食堂主管

组员：司务长、各班组长、业余消防员。

## 三、通信联络组

由行政部办公室负责。

## 四、疏散引导组

### 1、疏散引导指挥小组

组长：保卫课经理

副组长：行政部主管一

组员：行政部成员及食堂司务长

### 2、食堂疏散引导组



组长：食堂司务长

组员：食堂全体工作人员

## 五、安全防护救护组

由保卫课负责，公司医务室医生和食堂义务急救员为成员。

## 第二条 报警和接警处置程序

1. 发现火灾和火险势头，立即查明真-相。
2. 查明真-相后，及时向公司领导和指挥小组汇报；火警电话：119，指挥小组电话：83902250，83902251，保卫课电话：83902279。
3. 报告时讲话不慌张，口齿要清晰，要说明起火地点，火势情况，燃烧物质概况，是否有人被火围困，是否正在采取扑救措施等，然后通报报警本人姓名和单位，得到允许后才能挂断报警电话。
4. 积极维护起火现场秩序，禁止在起火现场附近区域高呼“着火了！”以免造成不必要的混乱。
5. 指挥小组接到报警电话后立即通知切断电源，并通知发生火情所在区域的食堂灭火行动组快速赴现场扑救，通知疏散引导组、安全防护救护组快速赴现场进行工作。
6. 灭火行动组要在5分钟内赶赴现场。
  1. 疏散引导小组立即派人把守食堂的入口，禁止无关人员进入。
  2. 立即通知本食堂内的人员做好疏散准备。

3. 按照指定责任区域指挥人员疏散。
4. 疏散人员要沿着最近的消防安全通道迅速撤离现场。
5. 疏散时要采取低势沿地板爬行，防止吸入烟尘造成窒息。若必须通过火焰时需将所穿衣服用水浸湿或其他纺织品浸湿后裹住身体快速冲出。
6. 疏散引导组组长要将火灾救援工作的全部情况进行详细记录，并及时向指挥小组组长汇报。

#### 第四条 扑救初起火灾程序措施

1. 立即切断电源，关闭燃气阀门，转移液化气瓶至安全区域。
2. 电线短路、电器起火，使用干粉灭火器进行灭火，不能使用消防栓水灭火。
3. 油锅起火，根据火情可使用锅盖、蔬菜、沙子、干粉灭火器进行灭火。
4. 排烟罩起火，根据火情可使用干粉灭火器、消防栓水进行灭火。

#### 第五条 通讯联络、安全救护的程序和措施

1. 通讯联络组接到报警后立即启动紧急电话通讯系统（对讲机、移动电话、固定电话）。
2. 立即通知指挥小组组长、副组长，并通知灭火行动组、疏散引导组、安全防护救护组。
3. 时刻与起火现场保持联系。
4. 安全救护组根据情况与校医院联系救护车，停靠在现场，

随时救护受伤的人员。

5. 受伤的人员，立即使用救护用品包扎伤口，并视情况送往医院。

6. 若有窒息人员要进行人工呼吸进行抢救。

第六条 事故发生时要详细记录，事故后要及时进行分析，查找原因，吸取教训，制定防范措施。

1.中学火灾应急预案

2.火灾应急预案样本

3.火灾应急预案小结

4.商场火灾应急预案

5.社区火灾应急预案

6.社区 火灾应急预案

7.公寓火灾应急预案

8.火灾应急预案课件

## **餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇二**

实践时间:xx至xx

实践内容:西餐厅服务与西方礼仪培训

实践目的:通过实习了解西餐厅的基本操作过程,掌握服务技

巧提高服务水平, 锻炼自己的社会实践能力。

随着生活方式的更新和社会交往的活跃, 我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中, 为适合国外客人的饮食习惯, 有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞, 环境幽雅, 吃西餐又便于交谈, 因此, 在公共关系宴请中, 是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长, 又十分注重礼仪, 讲究规矩, 所以, 了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假, 我在x有限公司实践了一个月时间, 获得了经验, 更增长了见识, 使我对西餐有了更深的了解。

其实实习的日子不是很长, 当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟?不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西, 以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布. 摆刀叉, 给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样, 是那么的叫人印象深刻. 在这里, 自己对西餐方面有了比较深刻的认识, 品味西餐文化, 建议大家到正宗的西餐厅看一看, 一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好, 装璜华丽典雅, 乐池内小乐队演奏着古典的名曲, 服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们, 经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个“m”[]第一个是“menu”(菜单), 第二个是“music”(音乐), 第三个是“mood”(气氛), 第四个是“meeting”(会面), 第五个是“manner”(礼俗), 第六个是“meal”(食品), 这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方, 好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面, 好的西餐厅店, 会对所有的员工进行西方礼仪的培训, 会对服务人员进行定期的考核和认定。

在实习最刻骨铭心的是x员工竭尽全力为客人提供“温馨细微, 物有所值”的服务. 还有就是典雅淳美的美国西部音乐, 韵味悠长的咖啡, 以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本, 是西餐厅的竞争之道, 那么服务魅力有表现在哪呢?那就是一张诚挚动心的笑脸, 一声声悦耳动听的话语, 一次次全身

心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少,感触也颇多,若要为客人提供优质的服务,就是要充分读懂客人的心,充分理解客人的需求,甚至是超越客人的期望,在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务,高层次的满足客人的需求,让客人愉悦地有频频光顾的欲望.有人说服务是个即时的工作,过去了就不会再来,所以要在当下满足客人的多方面要求,把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个月,在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水,还有智慧和技巧,更多的是自我超越。因此,自己变的成熟了,少了一份脆弱,多了份坚强,忘了如何去依靠,想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀,没有了老师和同学的指点,自己的一切事物都得要自己亲自去解决,增强了自己的自信心,从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事,只有自己不去做,认认真真的学习,勤勤恳恳的做事,这就是生活,是真正的生活!

通过实训、实习,我对西餐的专业知识有了很大的提高了,尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高,特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高,以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语,在这里,来吃西餐的也会有很多的外国朋友,锻炼了自己的口语说得能力,为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西,那就是社会经验,为人处世的经验,想想自己明年就要真正的走向社会,参加工作,也许自己的这次实习就是自己新的开始,也就意味着自己的成熟,我会在以后的工作和学习中,不怕困难,勇于克服,在实践中锻炼自己的能力,努力提高自己,实现自己的理想。

结束语:通过这次社会的实践,我学会了自立,懂得了团队在工作中的作用,为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训,我会依次为起点,以后更加勤奋学习,锻炼自己的各

方面的能力，努力提高自己的综合实力！

## 餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇三

为了保证供热系统的安全运行，提高运行人员和检修人员对突发事件处理能力，本着预防为主的原则。根据我公司的实际情况，编制采暖期间，供热系统事故处理预案。

为了避免事故的发生，供热站要严格按照以下程序执行：

运行期间严格按照公司内部各项生产管理制度运行，做好交接班、巡回检查、维修保养制度，对一次，二次网管线、补偿器井，阀井每周全面巡检一次，及时消灭各类隐患，确保供暖期的安全运行，并做好设备故障、管网泄漏的报告制度。

1、管网发生泄漏，抢修人员二十分钟内到达现场，根据管网泄漏点的基本情况确定抢修方案，如一、二次网发生泄漏，可从换热站的各个环路控制阀及网路上控制阀井进行控制后组织抢修；如一次网主线发生泄漏情况，热源切断后，确保其它环路正常运行，如抢修时间较短，换热站二次网冷态循环，如抢修时间较长，应及时组织对用户、管线放水；如一次网支线发生泄漏，切断各支线的切断阀门进行抢修。并上报主管经理进行处理。

2、对于配电系统出现故障，及时分析故障来源，如果是自身电气设备故障应及时组织人员修理，如无法确认或确认短时间无法修复，则立即上报主管经理，如是大电网故障积极与电力部门联系，如短时间内无法恢复供电，则立即上报主管经理。

3、由于我公司的二次网补水多是采用一次网补充二次网，在二次网发生泄漏，或个别环路大量失水时，有时会严重影响热源运行，所以当上述情况发生时，换热站必须保证一次网压力保持在0.4mpa以上，否则应及时停止运行，上报主管经

理。对于大水网出现故障，应及时与供水部门联系，短时间无法恢复的事故，应立即上报主管经理。

- 1、注意抢修期间的人身安全，车辆安全，保持通讯畅通。
- 2、抢修过程中，所有工作人员应严格遵守各项安全操作规程。
- 3、非抢修人员应坚守岗位，随时听候调遣，保证正常的生产生活秩序。

## **餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇四**

了全体员工及施工人员应对突发事件的能力。

这次消防演练活动，安排周密，从演练策划、前期准备、组织实施到正式演练所经历的各个阶段，领导都给予了很大的关心、支持和帮助。项目经理葛连云作为项目部安全生产的第一责任人和演练领导小组组长，对这次演练工作高度重视，认真审定演练方案，确定演练目的、原则和规模，还亲自对演练工作进行部署，亲临演练现场进行指挥，下达演练命令，观察演练情况，对演练工作实施全面控制。项目部安保部部长白永岭担任演练领导小组副组长，对演练工作的全过程进行领导和指挥，主持并参与演练方案的讨论和修订工作。为保证演练前宣传和培训工作的实效性，积极带头参加演练前的学习和培训；监理组的有关领导也对此次演练特别关注，给予了大力支持，对我们的演练工作提出了指导性的意见。

根据消防领导小组要求，从我项目部安全工作的实际情况出发，确定本次消防演练的主要任务是开展一次消防的应急演练。其主要目的是使每位参与者能学会灭火器的正确使用方法，掌握火场逃生基本方法，提高自我安全意识，化解风险。经过认真研究，拟定了“消防演练方案”。为了使得演练方案安全可行，在方案中就演练的时间、地点、内容、对象都作了具体的说明。

消防演练于20xx年4月26日上午9:30分到11:00分别进行。首先由主管安全的副经理组织大家学习有关安全的文件，然后由安全员秦理想和大家一起学习消防基本知识，讲解常用的手提式干粉灭火器的使用方法。而后参与演练的人员一一亲身体会了如何正确的使用灭火器。在项目经理的领导下消防演练紧张有序，安全保证工作到位，演练达到预期效果，最终获得了圆满成功。

1. 参与人员，特别是施工队人员的消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解。
2. 对抗击突发事件的应变能力有所提高，现场演练人员能有效组织、迅速地对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处。
3. 演练前组织的消防基本知识培训，使参与人员特别是租赁人员的消防安全知识、突发应急能力、事故发生后逃生技巧得到了提升。
4. 演练过程中，参与人员都能遵守纪律，“一切行动听指挥”，团队凝聚力得到了提高。
5. 安全工作领导的组织能力、指挥能力、应变能力

也受到了锻炼。通过这次的消防演练，进一步增强了广大员工及队伍人员的防范意识和自救的能力，了解和掌握如何识别危险、如何采取必要的应急措施等基本操作，以便在事故中达到快速、有序、及时、有效的效果。我们将经常性地开展训练或演练工作，以提高我们分公司员工的应急救援技能和应急反应综合素质，有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展。

通过这次演练我们认识此预案可行，但有很多不足之处，我们会在今后工作中不断努力，争取做到更好。



## 餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇五

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。

### 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

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。

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，同时也可以在上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光点，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。

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□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，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。

a□年度部门根据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\_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。

节约和物尽利用是部门创收利润的一项重要工作之一，部门继续按三大运转体系运转要求开展，要求全体员工从点滴做起，从我做起，杜绝一切浪费现象，厨房经常不定期的对垃圾桶及冰箱物品进行检查，进一步督导并引导员工良好的节约意识和操作习惯，严格把好原料进货验收，加工的每一个环节，杜绝劣质原料产品流进岗位。前台餐厅将更加注重地毯的清洁和保养，按计划做好家具保养，严抓布草、餐具等的领用发放工作，做到专人专管，领发两清，尽量减少损耗，力争降低部门总成本率。同时杜绝长流水、无人灯现象，从而达到降本节支增效的目的。

总之，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，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

## **餐厅应急预案 餐厅火灾应急预案篇六**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

认真完成每天的'接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。

第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清晰的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。

第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是和指导员工工作上不够耐心。

第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。

第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的工作中，优化工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能措施，随时给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到最好。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌！