

餐饮前厅工作计划和目标 餐饮部前厅管理制度(优秀7篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。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。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

餐饮前厅工作计划和目标篇一

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、每日清洁责任区域，保持卫生标准。
- 3、准备好开餐前各种菜品的配料及走菜用具，并主动配合配菜师出菜前的`工作。
- 4、了解菜品的特点、名称和服务方式(例:虾滑如何下锅)。
- 5、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 6、协助前台服务员做好餐前准备、餐中服务和餐后收尾工作。
- 7、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜品的量化标准等。
- 8、协助前台服务员，沟通前后台的信息。
- 9、迅速准确将客人所需菜品送到指定客位。
- 10、礼貌为客人提供指引服务。
- 11、完成直接上级交办的其他任务。

- 1、有拒绝不合格菜品的权利。
- 2、对工作流程有提出建议的权利。
- 3、对管理模式和规章制度有修改建议的权利。

餐饮前厅工作计划和目标篇二

2. 传菜的卫生
3. 传菜要见单跑菜
4. 每天开市前协助前厅打扫拖地
5. 传菜口不得大声说话，门要及时关闭
6. 收餐具要分类和轻重，尽量控制破损率
7. 每天开市前汤壶要准备到位
8. 收档时毛巾和口布要及时清理
9. 各自清洁菜品，熟悉菜品

吧台：1. 酒水见单发货

2. 每天的卫生清理
3. 酒水备货
4. 杯子的及时清洗如有不够及时申购
5. 其他人员不得进吧台
6. 货品的每日盘点

7. 自助水果的供应

8. 热饮加热醒酒

9. 茶水供应，泡水

10. 空酒瓶清理

11. 新的饮品及更新

保洁：1. 厕所要环境整洁

2. 要做到无烟头，地面无杂物

3. 要保持便槽畅通，无污渍，无尿碱，无便垢

4. 全日保洁，多次冲洗做到无臭味

5. 照明，供水，排污设备完好，如有损坏及时保修

6. 定期药物消毒，做到无蚊蝇

7. 更衣室和办公室楼道的清理打扫。

更衣室卫生管理

1. 更衣室专人负责卫生，清理和打扫

2. 更衣室不得有垃圾杂物，地面无污渍

3. 鞋子和衣服，必须整齐摆放

4. 更衣柜钥匙每人一把。如有丢失按原价赔偿，不得私自更换

5. 如有乱摆乱放一律清理

6. 所有贵重物品请各位自行保管

餐饮前厅工作计划和目标篇三

1、不迟到、不早退、不旷工、不无故请假。遵守并执行餐厅制定的管理及规章制度。

2、工作中着装得体，整齐大方，注意自己仪容仪表，保持微笑，精神状态保持良好，每月做好盘点工作。

3、工作时间内女员工要求淡妆上岗，不浓妆艳抹，男不留鬓发、长发，女员工不留披肩发、长刘海，不涂指甲，不戴佩饰上岗。

4、礼貌待客，文明用语，走姿轻盈快捷。工作中做到轻、勤（眼、手、嘴、脚），工作满三个月后方可按正常手续辞职，辞职前半个月递交辞职报告。

5、未经许可不私自接打公司电话。

6、仔细研究并熟悉菜单、菜品，备好自己工作用具，检查使用设备，做到工作当中无隐患。

7、具备优良的职业道德和操守，热情周到，团结合作，友善服务。

8、员工进餐时必须进入指定区域，就餐时不使用餐厅餐具、用具，更不得以任何理由将餐具、用具原料等公用财务私自外携。

9、工作中不准大声喧哗，不准用手触摸头、脸或将手插入口袋中，不准斜靠墙或桌椅、吧台，不准奔跑或行动迟缓，不

准说笑打闹、嬉戏和疯逗。

10、不准在工作区域内吸烟，工作中不许看书、报，干私活，酒店内不许赌博，手机统一调为振动或关机。

11、工作中坚守岗位，未经批准或上级同意不许离岗，不许打架斗殴，一经发现立即解聘。同事之间相互尊重，不许背后品评，造谣生事不得寻衅滋事。

12、保持良好个人卫生习惯，工作时着装上岗，不准随意改动工装款式，勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤换衣服，不许工作中吃带有异味食品。

13、客人走后检查是否有客人遗漏物品，捡到后须上缴。

14、在工作中不得有不雅动作，不得双手交抱，不准在客人面前挖耳、抠鼻、打哈欠、喷嚏、玩手机。

15、不得与客人争吵或发生争执，或品评客人，强迫推销。

16、勤俭节约，不无故损坏餐厅设备、用具及装饰、装潢等设施，不得浪费一切有用之物。

17、工作中注意消防及自身安全，做好防火、防盗防投毒工作。

18、酒店员工要有崇高的职业道德，不利用工作之便私拿、私分、挪用、贪污、盗窃酒店和客人财物。

19、下班后关掉水、电、燃气等能源设备，严防三漏其它事故发生。

20、按当值时间做好交接班工作，换好工作服，准时到达岗位，随时进入迎客状态。

- 21、领用和购买物品，必须经主管经理签字同意。
- 22、着装整洁，不说脏话、粗话。
- 23、站队迎宾，归队迅速，翻台迅速，结帐清楚，不订错台，点错菜，不跑单。
- 24、熟记菜名菜价，回签快速，上菜上碟迅速，轻拿轻放，上菜完毕应与顾客对菜。
- 25、不串位串岗，交头接耳，闲聊吹牛，员工餐严禁喝酒（业务除外）。
- 26、不准在经营场地打牌、赌博、抽烟和赤膊。
- 27、顾客未走完值班员工不得离开或故意怠慢顾客。
- 28、随手关水水关电，杜绝长流水，长明灯，长明火，员工餐做到不浪费。
- 29、按时参加各种会议及各种考核，不得借口缺席，迟到和早退。
- 30、不拉帮结派，不说闲话，不挑拨是非。
- 31、严守商业秘密，敢于和不正之风作斗争，工作期间严禁打私人电话，确有急事，须经大堂经理同意，接打电话不得超过三分钟。

餐饮前厅工作计划和目标篇四

第一条 为严明纪律，奖惩分明，提高员工工作积极性，提高工作效率和经济效率，特制订本制度。

第二条 适用范围：前厅全体员工。

第三条 对员工的奖惩实行精神鼓励和思想教育为主、经济奖惩为辅的原则。

第四条 奖励办法

第五条 本酒店设立如下奖励方法，酌情使用：

1. 通告表扬；
2. 奖金奖励；
3. 晋升提级；

第六条 有下列表现的员工应给予通告表扬：

1. 品德端正，工作努力；
2. 维护酒店利益，为酒店争得荣誉，防止或挽救事故与经济损失有功；
3. 一贯忠于职守，积极负责，廉洁奉公；
4. 有其他功绩，足为其他员工楷模

第七条 有以下表现的员工应给予奖金奖励

1. 思想进步，文明礼貌，团结互助，事迹突出；
2. 完成计划指标，经济效益良好；
3. 向酒店提出合理化建设，为酒店采纳；
4. 维护财经纪律，抵制歪风邪气，事迹突出；

5. 节约资金，节俭费用，事迹突出；
6. 领导有方，带领员工良好完成各项任务；
7. 其他对酒店作出贡献，前厅经理上报后认为应当给予奖励的。

第八条 有以上表现，酒店认为符合晋级条件的予以晋级奖励

第九条 奖励程序如下：

1. 员工推荐、本人自荐或单位提名；
2. 前厅主管，经理确认签字，总经理签字。

第十条 处罚办法

第十一条 视情节轻重，分别给以以下处罚：

1. 警告；（10元）
2. 记过；（20元）
3. 降级；（100元）
4. 辞退；（整月工资的50%）

第十二条 员工有以下行为给以警告处分

1. 在工作时间聊天、嬉戏或从事与工作无关的事情；
2. 工作时间内无故迟到、早退、旷工；
3. 因过失以致发生工作错误情节轻微者；

4. 妨害现场工作秩序或违反卫生工作守则；
5. 无故不参加酒店安排的培训课程；
6. 初次不遵守主管人员指挥；
7. 浪费公物情节轻微
8. 检查或监督人员未认真履行职责；
9. 遗失员工工牌及未按要求穿戴整洁工作服和戴工牌；
10. 擅自离岗的；
11. 破坏环境卫生
12. 所属工作没完成或未按时完成的
13. 宿舍值日生没值日或是值日标准不合格的
14. 不听从临时岗位调配的
15. 言语过激动的。

第十三条 员工有以下行为者，给予记过处分：

1. 对上级指示或有期限之命令，未申报正当理由而未如期完成或处理不当的；
2. 因疏忽导致物品材料遭受伤害或伤及他人；
3. 在工作场所喧哗、嬉戏、吵闹妨害他人工作；
4. 规定时间内不能完成就餐或是非用餐时间内用餐；
5. 携带危险物品或者是游戏类物品上班的；
6. 在工作场所吸烟者；

7. 投机取巧，隐瞒蒙蔽，谋取非分利益；
8. 对同仁恶意攻击、打架，排挤或是在领导调节完后打击报复的；
9. 在工作时间内擅离工作岗位，躺卧、睡觉的
10. 涂改考勤表，代替他人考勤的。

第十四条 员工有以下行为者，给予降级处分：

1. 违反国家法规、法律、政策和酒店规章制度，造成经济损失或不良影响的；
2. 违反劳动纪律、经常迟到、早退、旷工、消极怠工，没完成生产任务或工作任务的；
3. 擅离职守，导致事故，使酒店蒙受重大损失；
4. 违反酒店规定带进出物品；
5. 遗失经管之重要文件、机件、物件或工具；
6. 撕毁公文或公共文件；
7. 擅自变更工作方法致使酒店蒙受重大损失；
8. 拒绝听从主管人员合理指挥监督；
11. 工作时间在工作场接待宾朋或是和客人同桌共饮的；
12. 造谣生事，散播谣言致酒店蒙受重大不利或是对其他员工造成心理伤害的；

第十五条 员工有以下行为者，给以辞退处分：

1. 偷窃同事或公有财物；
2. 于受聘时虚报资料，使本酒店误信而遭受损害；
3. 对上级或同事实施暴行或有重大侮辱之行为；
4. 违反劳动合同或工作规则情节严重；
5. 蓄意损坏酒店或他人财物；
6. 故意泄漏技术、营业之秘密，致使酒店蒙受损害；
7. 不服从工作安排和调动、指挥，或无理取闹，影响生产秩序、工作秩序的；
8. 拒不执行主管决定，干扰工作的；
9. 工作不负责任，浪费原材料、能源，造成经济损失的；
10. 玩忽职守，违章操作或私自决定事物的；
11. 滥用职权，违反财经纪律，挥霍浪费酒店资才，造成经济损失的；
12. 挑动是非，破坏团结，损害他人名誉或领导威信，影响恶劣的；
13. 泄露酒店秘密，把酒店客户介绍给他人或向客户索取回扣介绍费的；
14. 散布谣言，损害酒店声誉的；
15. 利用职权对员工打击报复或包庇员工违法乱纪行为的；
16. 无正当理由累计旷工三日，在外从事同类产品职业或在

假期在外另谋职业；

17. 组织、煽动怠工，或采取不正当手段要挟领导，严惩扰乱酒店秩序；

18. 在酒店或者宿舍内赌博；

19. 在酒店内有伤风化行为；

20. 在禁烟区内吸烟或引火，在工作中滋事妨害经营秩序；

22. 经常违反酒店规定屡教不改；

23. 因行为不当，酒店无法再对其信任；

24. 其他重大过失或不当行为，导致严重后果；（需经理上报，总经理批准）

第十六条 员工有上述行为，情节严重，触犯刑律的，提交司法部门依法处理

1. 造成经济损失100元以下(含100元)，责任人赔偿全部经济损失；

2. 造成经济损失在100元到200元（含200元）。责任人需赔偿50%-80%

3. 造成经济损失200元以上的，由总经理决定赔偿金额。

餐饮前厅工作计划和目标篇五

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！

餐饮前厅工作计划和目标篇六

随着星级酒店新标准的`实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提升管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，假如培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激

励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。假如解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提升本门质检水准。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

餐饮前厅工作计划和目标篇七

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，二0xx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，利用在餐厅服务的机会认识顾客，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，尽最大的努力实现部门更多的利润。