

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度(通用10篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇一

第一节 餐厅日常工作制度

- 一、遵守工作纪律，按时上下班，做到不迟到、不早退。
- 二、按规定着装，持续良好形象。
- 三、工作中不准嬉笑打闹，不准聊天、干私活、吃零食、看电视、打手机。
- 四、不准与顾客发生纠纷。
- 五、工作中做到“三轻”（动作轻、说话轻、走路轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）。
- 六、工作中按规定用餐，不准吃、拿出售的成品。
- 七、休事假或公休要提前请假，按服务区《考勤和请销假制度》执行。
- 八、爱护设施、设备，人为损坏，照价赔偿。
- 九、落实例会制度，对工作进行讲评。

- 一、餐具经消毒后务必存放在保洁柜内。
- 二、员工不准私自使用餐厅各种餐具。
- 三、保洁柜内不得存放个人餐具和物品。
- 四、餐具要干净、卫生，无手印、水迹、菜渍、灰尘。
- 五、经常检查餐具的完好状况，对残损餐具要及时更换。

第三节 餐厅个人卫生管理制度

- 一、服务人员务必有本人健康证明，持证上岗。
- 二、按规定着装，工作服务必干净，无污渍。
- 三、工作时不许戴首饰和各种饰品。
- 四、工作前按要求洗手，始终持续手部清洁。
- 五、不准在食品区或客人面前打喷嚏、抠鼻子等。
- 六、上班前不准吃异味食品，不准喝含酒精饮料。

第四节 餐厅设施设备保养制度

- 一、餐厅的设施、设备按规定要求定期进行保养。
- 二、保温台每班要及时加水，避免干烧状况发生。
- 三、定时清洗空调虑网。
- 四、调整保温台温度要轻扭开关，避免用力太猛，造成损坏。
- 五、保温台换水要先关电源，后放水，再清除污垢。

六、对设施、设备出现异常状况及时报告餐厅主管。

第五节 后厨日常工作制度

一、检查工具、用具状况，发现异常状况及时汇报。

二、按岗位要求规范操作，保证质量。

三、爱护公物，不吃、拿后厨食物及原料。

四、值班期间保管好后厨物品，严禁无关人员进入后厨。

五、落实各项安全防范制度，确保后厨的设施、设备食品原料的安全。

六、遵守工作纪律，有事提前一天请假。

七、落实例会制度，对工作进行讲评。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇二

一、餐厅经营的“一个中心”。餐厅经营的中心是市场，是目标顾客。餐厅必须关注市场，以市场为导向，围绕市场开展工作。餐厅以市场为中心就是要遵循市场规律，做好市场调查，了解市场需求，不能靠主观臆测进行经营，而要随市场变化及时调整经营策略，有目的的开展餐厅经营活动。

二、餐厅经营的“两个基本点”。

市场经济无时无刻不存在竞争，有时竞争还是非常残酷的。餐厅要在激烈的竞争中获胜，必须首先练好内功，把企业内部各方面的工作管理好、协调好，才能增强经营实力，在变幻莫测的市场中立于不败之地。要做到这一点，就要在培育和造就高素质的员工队伍以及树立正确的经营理念上狠下工

夫。这是餐厅经营的两个基本点。

餐厅服务的生产与消费是同时发生的，客人与提供服务的员工接触也是多层面和广泛的。没有一流的员工，就不会有一流的服务；没有满意的员工，就不会有满意的客人。员工是餐厅最宝贵的财富和资源。培育和造就具备良好素质，丰富知识，娴熟技能，规范礼仪，诚信商业道德和热忱工作态度的员工队伍是餐厅经营最根本的工作。餐厅是传统的服务行业，服务要尊客为上，让顾客来到餐厅切实感受到宾至如归、处处满意。

做到这点，就要在餐厅上下全面推行“宾客至上”的经营理念，树立“使顾客满意为第一己任”的工作理念，全方位为顾客着想和服务，从思想建设上奠定良好的经营基础。

二、经营要有创新

思维社会越发展，市场越细分，餐厅经营越应该专业化。

我国近年来餐厅产品雷同、千篇一律、百店一格的现象比较突出，致使餐厅间竞争愈演愈烈，导致成本上升，效益下降。消费者需求的多样化，要求餐厅产品也必须多元化。餐厅硬件不能一味攀比豪华、气派、大而全，而应该立足于在有限的投资中尽量设计出各自不同的风格、品味、气氛和文化特色。餐厅软件也要在具备“老三化”（规范化、标准化、程序化）的基础之上做到“新三化”（个性化、特色化、形象化）。

餐厅如果不去进行这种创新改造工作，就会被市场无情地淘汰。餐厅创新要遵照顾客的要求去进行，充分征求顾客的意见，听取多方面的反映。对于老顾客应主动征求改进意见，及时改进工作，使老顾客不断感受到新的服务和新的变化，提升他们对产品的忠诚度。对于新顾客要加强宣传餐厅的功能特色，突出与其他餐厅不一样的地方。要留住顾客，产品就必须有变化、有创新、有突破。餐厅若要表现出与众不同

的差异性，最容易的突破点就是文化。

文化的地域特点特别明显，入住的客人绝大多数是异地客人，且星级越高客人与餐厅所在地的距离往往越远，文化差异性也就越大。餐厅可以在房屋造形、室内装修、服务人员服饰、服务形式、饮食文化、背景音乐、娱乐活动等方面突出表现本地方特点，吸引顾客选择自己的餐厅消费。餐厅提供的是生活服务，客人的一般心理总是求新、求异、求变的，对于异地的各种文化往往表现得乐意接受。如果在服务中一味去迎合客人原有的生活方式，不一定能取得理想效果。因为客人来自四面八方，程式化的模式不可能适应所有客人，有时候客人也许会觉得这种迎合是一种蹩脚的服务。当然，创新服务不能强加于人，要给客人提供多种选择的余地，并尊重客人的选择，做好个性化服务。

三、做好餐厅内部营销

餐厅内部营销就是餐厅内部全员促销，这是餐厅营销的继续和延伸，是节约营销成本的最好形式。

首先，内部促销是面向已经入住的客人或老顾客进行的促销，稳住已有的顾客就是稳住已有的市场份额。

其次，内部促销不需要专职人员，与外部促销活动相比既容易又方便。从总经理到服务员，从前台到后台，人人都可参与，餐厅全员都是义务推销员。只要把全体员工的积极性、主动性调动起来，再适当地掌握一些方法和技巧，餐厅就会形成强大的内部推销力量。

再其次，内部促销不需要专门的经费投入。它不象广告、公关等要有专项经费开支，而是在完成本职工作的同时，不失时机地、恰到好处地向客人推销，只需多一些灵活的方法、语言技巧和形式的变换而已。这是成本最低，见效最快的促销手段。另外，内部促销不受任何限制，在服务过程中随时

随地都可以展开促销，非常便捷。

所以，内部促销是一种非常有效的营销。它是外部促销的一种延伸。内部促销取得成效的保证是服务的优质化。只有优质的服务才会令客人满意，才能让客人乐于接受内部促销的诱导，愿意增加消费和再次消费。此外，建立健全一套激励内部促销机制是做好内部促销、树立全员营销意识的制度保证。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇三

1、厨房的运营管理

(1) 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年度不同时期节假日餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(2) 与厨房密切配合，定期变换菜单，定期推出新菜，不断提高生产工艺和产品质量，使产品精益求精，推出后检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(3) 督促厨师长搞好食品卫生、成本核算、供应标准等工作。每天掌握厨房食材供应与准备情况，与厨师长协调组织做好相关工作。

(4) 督促厨师长做好出品部门卫生和安全工作，贯彻执行食品卫生制度，开展经常性的安全保卫、防火教育，确保生产安全。

(5) 与出品部主管定期分析营业成本，制定成本控制计划，并督促实施。

2、餐厅的管理

(1) 制定食品的销售毛利，严格控制好食品成本。

(2) 编写操作规程，提升服务质量，制定酒楼员工岗位职责和服务标准化程序，督促、检查酒楼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。

(3) 开展各级员工培训，提升员工综合素质。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，不断提高员工服务意识、服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(4) 制定各级管理人员和服务、工作人员的考核标准，认真考核部门管理人员的日常作业绩，以激发员工的士气和积极性。

(5) 组织服务技能竞赛，展示员工服务技能水平。评选竞赛成绩优良的员工加以奖励，使员工不断学习业务知识。

(6) 加强各项服务设施用具维修保养工作，安排专人负责，专人管理，职责分明，明确设施、用具的检查项目，定期、定时进行检查，保证设备设施能正常使用，减少故障事故。

(7) 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。

(8) 开餐前组织各推销人员及生产部门主管召开班前推销沟通会，了解当天菜式供应、沽清情况，以利更好地做好推销工作。

(9) 加强餐前服务环境、服务物资资源、卫生的检查管理工作，保证给顾客提供一个舒适的用餐环境及提高服务工作效率。

(10) 灵活安排服务人员班次，开市中加强人员调控，保证服务中的人手充足，确保服务质量。

(11)加强现场监督，强化走动管理，妥善处理客人投诉，与客人建立良好关系，并每天组织召开班后总结会。

(12)建立酒楼顾客意见收集制度，减少顾客投诉几率，如设立宾客意见表、服务意见簿、出品意见簿等。根据意见反馈信息，找出服务工作的不足，采取措施加强餐前控制和餐中控制，提高服务质量。

(13)定期组织召开餐厅管理人员行政会，解决当前存在的问题，听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议。

(15)检查餐厅及厨房的食品、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。

(16)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。

1、制定能源费用(水、电、油、气)管理制度，维修保养制度、监督制度、奖惩制度。

2、建立科学能耗合理使用标准，在各区域安装独立水表、电表，每月统计，一月后参考使用标准对节约能源的部门成绩按百分比给予适当奖励。

3、宣传、灌输节能观念，鼓励员工提节能的合理化建议,实行节能、节支的双向研究课题责任制。

4、严格验收把关，建立货品入仓储存制度，从采购-收货、验货-库存、保管-发货、盘点-加工制作-服务出售-销售收入，要求严格把好各个关口。

5、根据预订当天餐饮消费信息和预测当天餐饮消费的人数，

根据计划采购进货，避免货物积压，影响资金运作。

6、编制原材料采购计划、建立采购审批流程, 抓好采购管理工作，杜绝供求双方互相串通作弊，根据酒店行业通常作法，每半年更换一次采购员。

7、组织餐厅有关人员每月最少一次市场调查，了解和掌握市场原材料的品种、价格变化情况，准确确定各种菜品原材料的采购价格。

8、加强低值易耗品的使用管理，文具以旧换新方式进行，杜绝员工使用客用物资，及防酒楼物资失窃。

9、食品加工综合利用边角料，提高食品的出品率，如萝卜皮可以用于制作餐前小食。

10、为便于控制成本，客用食品与员工用食品应分开，有利于核算。

11、做好员工思想工作，杜绝员工偷吃。

12、培养员工“一岗多能”，如大型酒席人手不足可以调动后勤采购，工程等人员参与工作。

13、人员岗位编制要合理，要充分考虑到工作的需要，减少不必要岗位的设置，减少不必要管理层次的设置。

14、将控制食品成本的责任分解包干到各部门，按照“谁主管、谁领料、谁确认、谁签单、谁负责”的原则，实行分部门领料、进行成本核算和奖、罚的办法，对于超额完成当月计划任务又节约成本的，要给予相应的奖励，对于未完成当月计划任务或成本控制不好的，要进行相应的处罚，并做到当月兑现。

15、明确物品牌子、价格，食品原料一般包括食油、米、面、各类肉食品、蛋、禽、干鲜菜果、水产品和各种调料等，品种繁多，价格各异。

电脑打出库单外，还要用账本作好台账，并做到电脑与账本登记相一致，同时也为物品“先进先出、后进后出”避免积压过期变质和每月查库创造条件。

17、酒楼所用点菜单或加菜单和散点卡财务部要对每天销售的菜品、酒水、饮料与账单进行审计核对外，还要核对点菜单或加菜单或散点卡的序号，防止跑账、漏账和逃账，给酒店餐饮增加成本，造成经济损失。

18对于原材料的变质、损坏、丢失制订严格的报损报丢制度，并制订合理的报损率，报损由部门主管上报财务仓管，按品名、规格、称斤两填写报损单，对于超过规定报损率的要说明原因。

19、进货渠道应多种途径，青菜可以考虑到开平通一批发，野味江门酒楼自己批发，海鲜自己到沿海批发，控制成本，提高价格竞争力。

20、导入“六常”管理理念，结合自身经营实际，充分调动员工的自律性。“六常”其要义为：工作常研究，天天常整顿，环境常清洁，事物常规定，人人常自律，全员常营销。

1、受国家政策的影响，做好酒楼经营方向，要将(美味、特色、实惠)作为餐饮的发展方向。

2、了解餐饮市场信息及竞争对手的状况，做好本酒楼的餐饮服务定位，并督促大家实施。

3、对内协调各部门意见、工作，联络各大公司，团体，企业搞好关系。

4、利用各种媒体渠道(传单、短信、微信等、电台、电视、报纸等)广为宣传，增加酒楼的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇四

受委托方：（简称乙方）_____

1、甲方提供厨房、餐厅、厨具、厨房设备、材料费及经营中所产生的一切费用。

2、乙方管理期间厨房设施、设备中、大修及换件由甲方负责。

3、乙方所用的各类厨具和设备，如由乙方人为损坏的，由乙方负责赔偿。

4、甲方按月支付乙方管理费用每月_____元。

5、乙方全权管理甲方餐厅、为甲方提供优质服务。

1、甲方按承包合同规定监督乙方依法经营、履行合同，做好指导和协调工作。

2、甲方对乙方进菜、配菜、营养搭配、服务水平及卫生状况进行监督。并有权要求乙方及时整改。

1、乙方负责食堂的定时餐饮供应，具体包括菜肴的搭配与制作、就餐环境卫生等。

2、乙方必须遵守国家 and 地方有关环境和卫生的标准，严禁供应腐烂变质的食品，保菜肴的新鲜和卫生。

3、乙方必须按时供应甲方工作日餐，做到新鲜可口、花样翻

新，营养搭配好。

4、乙方现场工作人员必须具有健康证。

5、食堂的残渣剩饭由乙方处理，但不得扔在甲方的厂区内。

1、甲方应及时结算，并以现金或现金支票付款。甲方按协商规定的管理费用每月结算一次餐费。

2、若有一方有意中止合作关系，需提前一个月通知对方。

3、若甲方有用餐人数变动，需提前告知乙方。

4、若乙方有特殊情况无法供餐时候，需提前告知甲方。

3、房屋建筑质量、设备设施质量均有保质期，在保质期内，因安装技术等原因，达不到使用功能的，由乙方直接与保质单位联系，双方协商解决，甲方积极配合。因质量问题而造成重大事故的，由保质单位负责；因乙方管理或使用不当造成的，由乙方负责。保质期期满后，房屋的质量问题由甲方负责；设备的质量问题由乙方负责。

委托服务经营期限为_____年，自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止。

其中试用期为_____个月，即_____年_____月_____日至_____年_____月_____日，在此期间未履行合同、不遵守承诺或达不到甲方要求，甲方有权解除合同，其一切责任由乙方负责，不得以任何理由向甲方提出任何索赔要求。

1、凡在本合同有关的一切争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如经协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向法院提起诉讼。

2、本合同的诉讼管辖地为_____有管辖权的法院。

3、在法院审理期间，除提交法律审理的事项外，合同其他部分仍应继续履行。

4、本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

1、本合同如有未尽事宜，双方可协商补充条款。补充条款于本合同具有同等法律效力。

2、本合同一式_____份，甲乙双方各持_____份，合同自签订日起生效。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇五

一、餐厅经营的“一个中心”。餐厅经营的中心是市场，是目标顾客。餐厅必须关注市场，以市场为导向，围绕市场开展工作。餐厅以市场为中心就是要遵循市场规律，做好市场调查，了解市场需求，不能靠主观臆测进行经营，而要随市场变化及时调整经营策略，有目的的开展餐厅经营活动。

二、餐厅经营的“两个基本点”。

市场经济无时无刻不存在竞争，有时竞争还是非常残酷的。餐厅要在激烈的竞争中获胜，必须首先练好内功，把企业内部各方面的工作管理好、协调好，才能增强经营实力，在变幻莫测的市场中立于不败之地。要做到这一点，就要在培育和造就高素质的员工队伍以及树立正确的经营理念上狠下工夫。这是餐厅经营的两个基本点。

餐厅服务的生产与消费是同时发生的，客人与提供服务的员工接触也是多层面和广泛的。没有一流的员工，就不会有一流的服务；没有满意的员工，就不会有满意的客人。员工是餐厅最宝贵的财富和资源。培育和造就具备良好素质，丰富知

识，娴熟技能，规范礼仪，诚信商业道德和热忱工作态度的员工队伍是餐厅经营最根本的工作。餐厅是传统的服务行业，服务要尊客为上，让顾客来到餐厅切实感受到宾至如归、处处满意。

做到这点，就要在餐厅上下全面推行“宾客至上”的经营理念，树立“使顾客满意为第一己任”的工作理念，全方位为顾客着想和服务，从思想建设上奠定良好的经营基础。

思维社会越发展，市场越细分，餐厅经营越应该专业化。

我国近年来餐厅产品雷同、千篇一律、百店一格的现象比较突出，致使餐厅间竞争愈演愈烈，导致成本上升，效益下降。消费者需求的多样化，要求餐厅产品也必须多元化。餐厅硬件不能一味攀比豪华、气派、大而全，而应该立足于在有限的投资中尽量设计出各自不同的风格、品味、气氛和文化特色。餐厅软件也要在具备“老三化”（规范化、标准化、程序化）的基础之上做到“新三化”（个性化、特色化、形象化）。

餐厅如果不去进行这种创新改造工作，就会被市场无情地淘汰。餐厅创新要遵照顾客的要求去进行，充分征求顾客的意见，听取多方面的反映。对于老顾客应主动征求改进意见，及时改进工作，使老顾客不断感受到新的服务和新的变化，提升他们对产品的忠诚度。对于新顾客要加强宣传餐厅的功能特色，突出与其他餐厅不一样的地方。要留住顾客，产品就必须有变化、有创新、有突破。餐厅若要表现出与众不同的差异性，最容易的突破点就是文化。

文化的地域特点特别明显，入住的客人绝大多数是异地客人，且星级越高客人与餐厅所在地的距离往往越远，文化差异性也就越大。餐厅可以在房屋造形、室内装修、服务人员服饰、服务形式、饮食文化、背景音乐、娱乐活动等方面突出表现本地方特点，吸引顾客选择自己的餐厅消费。餐厅提供的是生活服务，客人的一般心理总是求新、求异、求变的，对于

异地的各种文化往往表现得乐意接受。如果在服务中一味去迎合客人原有的生活方式，不一定能取得理想效果。因为客人来自四面八方，程式化的模式不可能适应所有客人，有时候客人也许会觉得这种迎合是一种蹩脚的服务。当然，创新服务不能强加于人，要给客人提供多种选择的余地，并尊重客人的选择，做好个性化服务。

餐厅内部营销就是餐厅内部全员促销，这是餐厅营销的继续和延伸，是节约营销成本的最好形式。

首先，内部促销是面向已经入住的客人或老顾客进行的促销，稳住已有的顾客就是稳住已有的市场份额。

其次，内部促销不需要专职人员，与外部促销活动相比既容易又方便。从总经理到服务员，从前台到后台，人人都可参与，餐厅全员都是义务推销员。只要把全体员工的积极性、主动性调动起来，再适当地掌握一些方法和技巧，餐厅就会形成强大的内部推销力量。

再其次，内部促销不需要专门的经费投入。它不象广告、公关等要有专项经费开支，而是在完成本职工作的同时，不失时机地、恰到好处地向客人推销，只需多一些灵活的方法、语言技巧和形式的变换而已。这是成本最低，见效最快的促销手段。另外，内部促销不受任何限制，在服务过程中随时随地都可以展开促销，非常便捷。

所以，内部促销是一种非常有效的营销。它是外部促销的一种延伸。内部促销取得成效的保证是服务的优质化。只有优质的服务才会令客人满意，才能让客人乐于接受内部促销的诱导，愿意增加消费和再次消费。此外，建立健全一套激励内部促销机制是做好内部促销、树立全员营销意识的制度保证。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇六

时间慢慢的流逝，旧年带走了过去的荣誉和成就，却给我们送来了充满希望的新年。随着新一年的到来，我们的工作有即将开始忙碌起来了。作为酒店的餐饮部的一员，在过去的一年里，我们在x领导的指挥下，漂亮的拿下了年末的大胜利。在各大公司的年终晚会上，都很好的展现了我们__餐饮部的服务。但这些都只不过是过去式了，在这全新的一年里，我将带着全新的精神面貌在工作中展现自己的力量。

一、思想上紧贴酒店的服务理念，工作上紧跟领导前进脚步

工作中，作为一个团体，一个集体，我们的成功并不是指某一个人的成功。顾客们对我们的评价，也不是指我们某一个人。所以想要提升成绩，提高我们的服务质量我们必须从团队抓起。而我作为餐饮部的一员，也必须做好自己的工作。

为了整合团队，必须有统一的核心观念。在这一年的工作中，我要严格的学习和提升自己的在思想上的观念，继续发展__酒店的服务理念，为来到__的顾客提供最舒适的服务体验。为此，我不仅仅需要学习公司的理念，还要加强自己的思想修养。在工作外，我需要多从网络和电视中吸取知识，了解实事，提升个人的思想修养，为顾客带来更加人性化的体验。

其次，为了能带来更好的服务，我自己的工作能力也必须持续的提升。在领导的带领下，我们每月都会仔细的对自己的工作进行总结并反省，字今后的工作中，我不仅仅要做到犯错后反省，更要在平常的工作中去发现自己的错误，改正自己的错误!让自己的工作能更及时的提升。

二、团结队伍，带动团队的提升

作为一支队伍，我们不能只顾着自己的提升，只有团队的进步才能带来胜利。每年都会有不少的新人到来，作为老员工，

我也要负责的带动这些新人成长，提升，带动我们整个部门的成长。

同时，自己也要努力的进步，去学习优秀同事的工作技巧，努力的跟上大家的脚步，共同为__酒店贡献自己的一份力量。

在20__年的工作中，我会继续努力，做好自己的工作，完成作为团队一员的责任，希望新的一年，我们也能共创辉煌。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇七

- 1、餐饮服务工作质量必须根据国家旅游局评星标准及评分原则，结合模式规定的管理制度、服务工作规程及质量标准等进行质量监督检查，坚持“让客人完全满意”的服务宗旨，加强部门的质量管理工作。
- 2、餐饮部质量管理，按垂直领导体制，严格实施逐级向上负责，逐级向下考核的质量管理责任制，餐饮部经理向分管副总经理负责。
- 3、部门应划小质量监督范围，建立质量监督检查网络，做为部门的一个管理子系统，以保证质量管理的连续性和稳定性。
- 4、各级管理人员加强现场管理和督导，并做好逐日考核记录，做为奖罚的依据，并将质量情况和改进措施在每周例会上汇报讨论。
- 5、为了确保质量管理工作的严肃性，做到有案可查，餐饮部应建立员工工作质量档案和各级管理人员工作质量档案。
- 6、各营业点应设立宾客意见征求表，及时处理宾客投诉，并做好统计反馈工作，各管区管理员和宴会预订员应经常征求订餐宾客和接待单位意见，后台部门应征求前台部门意见，了解宾客反映。

7、菜点质量应按食品卫生和厨房工作规范严格操作生产，严格把关，凡质量不合格的菜点绝不出厨房。

8、质量监督、检查应采取每日例行检查与突击检查相结合，专项检查与全面检查相结合，明查与暗查相结合的方法，对各管区的质量及时分析评估做出报告，并定期开展工作交流和评比活动。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇八

一、遵守工作纪律，按时上下班，做到不迟到、不早退。

二、按规定着装，保持良好形象。

三、工作中不准嬉笑打闹，不准聊天、干私活、吃零食、看电视、打手机。

四、不准与顾客发生纠纷。

五、工作中做到“三轻”（动作轻、说话轻、走路轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）。

六、工作中按规定用餐，不准吃、拿出售的成品。

七、休事假或公休要提前请假，按服务区《考勤和请销假制度》执行。

八、爱护设施、设备，人为损坏，照价赔偿。

九、落实例会制度，对工作进行讲评。

一、餐具经消毒后必须存放在保洁柜内。

二、员工不准私自使用餐厅各种餐具。

三、保洁柜内不得存放个人餐具和物品。

四、餐具要干净、卫生，无手印、水迹、菜渍、灰尘。

五、经常检查餐具的完好状况，对残损餐具要及时更换。

一、服务人员必须有本人健康证明，持证上岗。

二、按规定着装，工作服必须干净，无污渍。

三、工作时不许戴首饰和各种饰品。

四、工作前按要求洗手，始终保持手部清洁。

五、不准在食品区或客人面前打喷嚏、抠鼻子等。

六、上班前不准吃异味食品，不准喝含酒精饮料。

一、餐厅的设施、设备按规定要求定期进行保养。

二、保温台每班要及时加水，避免干烧情况发生。

三、定时清洗空调虑网。

四、调整保温台温度要轻扭开关，避免用力太猛，造成损坏。

五、保温台换水要先关电源，后放水，再清除污垢。

六、对设施、设备出现异常情况及时报告餐厅主管。

一、检查工具、用具情况，发现异常情况及时汇报。

二、按岗位要求规范操作，保证质量。

三、爱护公物，不吃、拿后厨食物及原料。

四、值班期间保管好后厨物品，严禁无关人员进入后厨。

五、落实各项安全防范制度，确保后厨的设施、设备食品原料的安全。

六、遵守工作纪律，有事提前一天请假。

七、落实例会制度，对工作进行讲评。

一、冷拼人员要按规定着装，不带个人物品入内。

二、室内温度不超25度。

三、禁止无关人员入内。

四、柜内储存食品摆放整齐，分类存放，每周至少清理一次。

五、进入冷拼间的食品必须清洗干净。

六、刀、夹、盆、墩工具消毒后使用，不可用抹布擦拭。

七、上班前开紫外线灯消毒30分钟进入冷拼间，工作人员手部清洗消毒后方可操作。

八、加工冷拼食品做到随到随拼，并做到所有原料冷存。

九、冷拼间所用抹布、毛巾、棕刷等清洁用物品，按要求保持清洁。

十、冷拼间不得存放非直接入口食品。

十一、下班前要把容器、工具刷洗干净，冷拼用的墩、板按要求摆放。

一、后厨从业人员必须持健康证明上岗。

二、进入后厨必须更衣、洗手消毒后，进入自己的工作区域。

三、后厨工作人员不留长发，不留长指甲，不染指甲，不佩戴首饰，衣帽整洁，不留胡须。

四、后厨工作人员要勤洗澡、勤晒衣被、勤理发。

五、后厨工作人员上班前不使用气味浓烈的化妆品，保持面部清洁。

六、后厨工作人员不准随意品尝食物，不对食物打喷嚏、随地吐痰、咳嗽、抓耳挠腮，不抽烟、不剔牙、不打哈欠、不扣鼻子、不嚼口香糖。

一、烹制菜品的原料符合卫生使用要求，外观新鲜无腐烂、无农药味。

二、按洗涤切配程序的原料方可烹制。

三、加工前检查肉类是否新鲜，有无异味、变色现象。

四、当天未加工完的原料要及时存入冰柜内，加工的成品要加盖防尘、防蝇罩。

五、炖煮肉类食品应烧熟煮透，中心温度大于70度。

六、调料缸内禁止混放调料，并保持外观整洁。

七、严格按照原料、半成品和成品加工顺序操作，避免交叉污染。

八、洗涤分设洗菜池、洗肉池、洗水产品池，做到专池专用，避免交叉污染。

九、切配墩生熟分开，专墩专用，操作结束后，将墩、刀清

洗干净，按要求存放。

十、清真食具按要求专柜存放，操作时产生的废弃物及时放入垃圾桶内，并加盖。

十一、工作结束后将垃圾及时清倒，并将垃圾桶清洗干净。

十二、操作间原料不准落地存放，应摆放到货架上。

一、后厨卫生实行厨师长负责制，卫生区责任到人。

二、后厨地面干爽，无水渍、杂物、油渍。

三、操作台台面要整洁，无杂物、污物。

四、灶台要整洁无杂物、无积水、无污物，炒锅、手勺要洁净、规放整齐。

五、冰柜要生熟标识清楚，内外清洁，每周至少除霜一次。

六、主食库、调料库、蔬菜库货架及各种容器洁净卫生，摆放整齐。

七、面点间设施、设备外观洁净，蒸箱内及时换水，操作台每班清洗一次。

八、凉菜间设施设备要清洁，操作台内外干净，物品摆放有序。

九、垃圾桶、墩布等清洁工具，使用、存放符合要求。

十、无“六害”（老鼠、蟑螂、臭虫、苍蝇、蚂蚁、蚊子），墙角无蜘蛛网。

十一、后厨墙壁每月至少清洗一次，油烟机每周至少清洗一

次，保持通风畅通。

一、室内要经常通风，避免设施、设备受潮。

二、面点间的烤箱内不能存放杂物或易燃原料工具。

三、和面机、压面机每日上班前检查润滑情况，定期进行保养。

四、每班操作前检查炉膛内有无杂物、积水，保持油路、风道畅通。

五、使用各种容器要轻拿轻放，有破损的要及时修复或更换。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇九

各守其位，各司其职。工作计划是人们在工作前所构想出来的工作思路，以便后续的工作。下面是小编带来的是餐饮管理人员工作计划，希望对您有帮助。

一、工作计划

1、餐厅内部管理方面：

(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，以及食品原料、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，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

2、营销方面：

(1) . 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2) . 征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

(3) 、企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好

企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

3、经营战略：

本餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1) .我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

(2) .结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3) .在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模。

二、员工培训

1、餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

2、餐厅礼节礼貌培训

培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作服务中时时、处处体现出对客人的尊重，满足客人要求。

3、餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，最大化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正全部的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。因此员工要服从工作的需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

4、业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

三、经理职务

1、巡视

2、 监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

3、 汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

4、 主持会议

传达总经理有关的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置日后的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

5、 沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

6、 计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。

总结：

尊敬的总经理，如果我应聘成功成为本公司的一名管理者，我将始终遵循本企业文化和核心价值理念。在总经理领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神，继续保持多年这种拼搏精

神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好这3家店，为公司发展、做大、做强而勤奋努力的工作。

作为一名管理人员我会不断提高自己，始终起到模范带头作用。我会尽心尽力为公司服务，也会协调各个部门认真工作，做好领导信息的传递者，也做好自己的本职工作，以身作则，严于律己，把餐厅的各项工作做好，排除领导的后顾之忧，我会把我多年的工作经验应用在我这份新的工作上面，认真负责，带领团队勇攀高峰。

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会任何工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对餐具，流失量大，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通‘沟通’是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象□20xx年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。

餐饮管理工作安排和计划 餐饮管理制度篇十

- 1、厨政部工作人员上、下班时，必须打考勤，严禁代人或委托人代打考勤。
- 2、穿好工作服后，应向组长或厨师长报到或总体点名。
- 3、根据厨房工作需要，加班的厨师留下，不加班的厨师下班后应离开工作地。
- 4、上班时应坚守工作岗位，不脱岗，不串岗，不准做与工作无关的事，如会客，看书报，下棋、打私人电话，不得带亲戚朋友到酒店公共场所玩耍、聊天、不得哼唱歌曲、小调。
- 5、因病需要请假的员工应提前一日向厨师长办理准假手续，并出示医院开出的有效证明、因不能提供相关手续或手续不符合规定者，按旷工或早退处理。请假应写请假条书面备案。
- 6、需请事假的，必须提前一日办理事假手续，经厨师长批准后方有效，未经批准的不得无故缺席或擅离岗位。电话请假

一律无效。

7、根据工作需要，需延长工作时间的，经领导同意，可按加班或计时销假处理。

8、婚假，产假、丧假按酒店员工手册的有关规定。

9、本制度适用于厨政部的所有员工。

二、厨房着装制度

1、上班时需穿戴工作服帽，在规定位置佩戴工号牌或工作证。服装要干净，整洁、工作时间不得裸背敞胸、穿便装和怪服。

2、上班时间需穿工作鞋，不得穿拖鞋、水鞋、凉鞋。

3、工作服应保持干净整洁，不得用其它饰物代替纽扣。

4、工作服只能在工作区域或相关地点穿戴，不得进入作业区域之外的地点，禁止着工装进入前厅。

5、必须按规定围腰系带操作，不得拖曳。

6、违反上述规定者，按酒店处罚条例执行。

三、厨房卫生管理制度

1、厨房烹调加工食物用过的废水必须及时排除。

2、地面天花板、墙壁、门窗应坚固美观，所有孔、洞、缝、隙应予填实密封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或进出。

3、定期清洗抽油烟设备。

4、工作厨台，橱柜下内侧及厨房死角，应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀。

5、食物应在工作台上操作加工，并将生熟食分开处理、刀、菜墩、抹布等必须保持清洁、卫生。

6、食物应保持新鲜、清洁、卫生、并于清洗后分类用塑料袋包紧、或装在盖容器内分别储放冷藏区或冷冻区、要确定做到勿将食物在生活常温中暴露太久。

9、应备有密盖污物桶，泔水桶，泔水最好当夜倒除，不在厨房隔夜，如需要隔夜清除，则应用桶盖隔离，泔水桶四周应经常保持干净。

10、员工工作时，工作衣帽应穿戴整洁，不得留长发、长指甲，工作时避免让手接触或沾染成品食物与盛器，尽量利用夹子、勺子等工具取用。

11、在厨房工作时，不得在工作域抽烟、咳嗽、吐、打喷嚏等要避开食物。

12、厨房工作人员工作前、方便后应彻底洗手，保持双手的清洁。

13、厨房清洁扫除工作应每日数次，至少二次清洁完毕，用具应集中处置，杀虫剂应与洗涤剂分开放置，并指定专人管理。

14、不得在厨房内躺卧或住宿，亦不许随便悬挂衣物及放置鞋履、或乱放杂物等。

15、有传染病时，应在家中或医院治疗，停止一切厨房工作。

四、食品原料管理与验收制度

- 1、根据酒店厨政生产程序标准，实行烹饪原料先进先出原则，合理使用原料，避免先后程序不分，先入库房原料搁置不用。
- 2、高档原料派专人保管，严格按量使用。其它原料同样做到按量使用，物尽其用。
- 3、未经许可，不得私自制作本酒店供应菜品，杜绝任何原料浪费行为。
- 4、不得使用霉变，有异味等一切变质的烹饪原料。对原料做到先入先出，随时检查。
- 5、不得将变质的菜品和食品提供给客人。
- 6、不许乱拿、乱吃、乱做厨房的一切食品。处理变质原料，需经批准。
- 7、严格履行原料进入，原料烹制和菜品供应程序，确保酒店菜品操作流程正常运转，做到不见单，厨房不出菜的原则。
- 8、验收人员必须心企业利益为重，坚持原则，秉公验收，不图私利。
- 9、验收人员必须严格按验收程序完成原料验收工作。
- 10、验收人员必须了解即将取得的原料与采购定单上规定的质量要求是否一致，拒绝验收与采购单上规定不符的原材料。
- 11、验收人员必须了解如何处理验收下来的物品，并且知道在发现问题时如何处理。如果已验收的原材料出现质量问题，验收人员应负主要责任。
- 12、验收完毕，验收人员应填写好验收报告，备存或交给相关部门的相关人员。

13. 以上制度适用于厨政部一切工作人员，违反上述规定者，按酒店处罚制度执行。

五、厨房日常工作检查制度

1、对厨房各项工作实行分级检查制，对各厨房进行不定期，不定点、不定项的抽查；总厨、厨师长、组长、厨房员工。

2、检查内容包括店规、店纪、厨房考勤、着装、岗位职责、设备使用和维护、食品储藏、菜肴质量、出菜制度及速度、原材料节约及综合利用、安全生产等项规章制度的执行和正常生产运转情况。

3、各项内容的检查可分别或同时进行。

卫生检查：每日一次，包括食品卫生、日常卫生、计划卫生；

纪律检查：每月一次，包括厨房纪律，考勤考核，店规店纪；

设备安全检查：每月一次，包括设备使用、维护安全工作；

生产检查：每周一次，包括储藏、职责出品制度、质量及速度。

每日例查：每日二次，包括餐前、后工作过程，个人及其它卫生。

4、检查人员对检查工作中发现的不良现象，依据情节，做出适当的处理，并有权督促当事人立即改已或在规定期内改正。

5、属于个人包干范围或岗位职责内的差错，追究个人的责任；属于部门，班组的差错，则追究其负责人员的责任，同时采取相应的经济处罚措施。

6、对于屡犯同类错误，或要求在限期内改进而未做到者，应

加重处罚，直到辞退。

7、检查人员应认真负责，一视同仁，公正办事。每次参加检查的人员，对时间、内容和结果应做书面记录备案，检查结果应及时与部门和个人利益挂钩。

六、厨房值班交接班制度

1、根据工作需要，组长有权安排本组各岗人员值班。

2、接班人员必须提前抵达工作岗位，保证准点接班。

3、交班人员必须向接班人员详细交代交接事宜，并填写交接班日志，方可离岗。

4、接班人员必须认真核对交接班日志，确认并落实交班内容。

5、值班人员应自觉完成交代的工作，工作时间不得擅自离开工作岗位，不得做与工作无关的事。

6、值班、接班人员应保证值班、接班期间的菜点正常出品。

7、值班、接班人员要妥善处理和保藏剩余食品及原料，做好清洁卫生工作。

8、值班、接班人员下班时要写好交接班日志，不得在上面乱画，及时关闭能源开关，锁好门窗交钥匙。

9、厨师长无定时检查值班交接记录。

七、厨房会议制度

1、厨房根据需要，有必要计划召开各类会议：

(3)厨房纪律：每周一次，主要内容有考勤、考核情况、厨房

纪律；

(4) 设备会议：每月一次，主要内容有设备使用、维护。

(5) 每日例会：主要内容有总结评价过去一日厨房情况，处理当日突发事件。

(6) 安全会议：每半月一次，主要是厨房的安全工作。

(7) 协调会议：每周一次，主要是相互交流、沟通。

2、除例会和特殊会议外，各类会议召开至少提前一天通知，并告知开会时间、地点、到会对象及内容。

3、与会人员都应清楚会议性质及讨论的要点，提前准备材料，会议主持者要做好会议进程的全要工作。

4、参加会议的所有人员都应准时出席，如因特殊情况不能准时到会者，应事先向总厨请假。会议必须准时开始，与会人员中途不得随意离开会场。

5、会议非议论期间，与会者不应私下交谈，争论抢白。如需发言，应等待合适时间。

6、所有会议发言应简明扼要，直截了当，节约时间。

7、与会人员应集中精力开会，不办理与会议无关事宜。

8、会议一时不能解决的事宜，应另作处理，由专人跟办，不应费时讨论，不可纠缠不休。

9、会议未形成决定的方案或未被通过的提议，应自觉保留，会后不乱议论，会上决定之事项，厨房各岗位必须自觉贯彻执行，其结果应主动报上。