

最新餐饮采购工作总结和计划(汇总8篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐饮采购工作总结和计划篇一

3. 所有采购，必须事前获得批准。未经计划并报审核和批准，除急购外不得采购，急购需征求相关领导同意，方能采购。

(一) 耗用物品的审购程序

1、对于经常性项目的采购应由所需部门每月固定时间定期报计划，写明所需物品的品种、数量、规格等，经总经理审批后，交由采购部门办理。

2、需临时采购的零星低值物品由所需部门填写申购单，经部门负责人同意后方可办理。

3、零星物品的采购不得超过两天。需要急购的物品由总经理在申购单写明，限时购买。

(二) 自购菜品的申购程序

1、需货部门根据库存和使用情况填写申购物品清单，由部门负责人签字后，交采购部门办理。

2、库管人员应随时检查库存，当存货降到最低存货点时，库管人员应以书面形式通知采购人员进货。

(三) 供货商送货的申购程序：

1、需货部门填写申购物品清单，由部门负责人签字后，经总经理审批后，交采购部门办理。

2、新进酒水、物料由总经理和采购人员签字以书面形式通知库管，不需填写申购单。

3、只有采购人员可以电话或书面形式按申购单上的要求通知供货商送货，其他人员非总经理批准不得擅自通知送货。

为提高经济效益，降低成本，减少资金占有，应根据勤进快销的原则，按单采购的原则来确定日常的采购数量。

(一) 鲜货、蔬菜、水发货的采购数量。

1、此类原料实行每日采购，一般要求供货商送货。

2、用上述原材料的部门每日营业结束前，根据存货、生意情况、储存条件及送货时间，提出次日的采购数量。

(二) 库存物品(干杂、调料、燃料、粮油、烟、酒水、低质易耗品等)的采购数量。

1、此类物品的采购数量应综合考虑经济批量、采购周期、资金周转、储存条件等因数，根据最低库存量和最高库存量而定。最高库存量不得超过15天的用量，最低不得低于一天的用量。

2、库存量上下限的计算公式：

最低库存量=每日需用量×发货天数

最高库存量=每日需用量×15天

第四条：货物的验收原则

(一) 验收的质量标准:

根据使用部门要求标准

(二) 验收的数量标准:

根据采购人员收取的当日采购申请单上写明的数量据实进行验收，数量差异应控制在申购数量的'上下10%左右。

(三) 验收人员:

采购人员、库房人员、领用部门负责人、三人共同验收。

(五) 验收程序:

1、由库管人员填写“入库单”或“物品直拨单”注明所收商品物资的数量。入库单、验收单填写完后，由采购人员、货物领用部门负责人、库管员签字生效。签字完毕后的入库单或验收单一式三联(采购员或供货商、仓管员、财务部各一联)。

2、对不符合采购物资质量标准和数量超过“申购单”的商品物资(菜品)，使用部门有权拒绝收货。

第五条 仓库管理

(一)、负责入库货物的验收，保管及发放工作。

(二)、货物入库

1、认真验收，查核货物的数量、质量、保存有效期等。符合要求的方能入库。

2、开出入库验收单

3、及时登记帐卡，每天结出数量合计数，并录入电脑。

(三)、库存保管

1、合理利用仓库条件，分门别类保管好各类货品。

2、做到先进先出、防止积压变质。

3、设“慢流动表”，凡是库存超过100天，都要上“黑名单”，上报部门负责人。

(四)、发放管理

1、直入厨房：以收货验收后直接入厨房的鲜活食品、蔬菜等，凭经厨师长签字的“收货单”数量标准直拔。

2、仓库发放，厨房各班组必须填写领货单，经厨师长签字认可后出货，店面大堂经店长签字同意后出货。

第六条 采购事项

1、采购人员应严格按照“申购单”所列商品物资(菜品)的数量和采购物资质量标准以及有关定价原则进行采购。在采购过程中，因市场行情发生变化，而影响采购数量和质量的，要及时与所购商品物资的使用部门联系，征得同意后方可购买。

2、在采购过程中，自购鲜活食品、蔬菜时，应逐笔填写所购菜品的数量、单价和金额。菜品要分别堆放装运，以便领货。鲜活及易碎菜品要轻拿轻放，严禁挤压，以免影响菜品质量。冷藏肉品注意保鲜。

3、对商品物资(菜品)的退货和积压商品的处理，采购部门有积极协助处理的义务。

4、对采购过程中发生的非正常损失(采购数量与收货数量差异过大)，须单独列明并说明原因，报总经理批准方可报账。

餐饮采购工作总结和计划篇二

第二条 需索证食品种类：米、面、油、畜禽肉类、定型包装罐头类食品、蔬菜食品、蕈类、食品添加剂、酒类、饮料、乳制品等。

第三条 要索取的证件包括：有效卫生许可证和产品卫生检验报告合格证明的复印件，采购进口食品必须有中文标识及相关证明。

第四条 要建立食品索证登记档案，以备查。

第五条 索证要有专人负责管理。

第一条 采购物资范围

餐厅部门主副食品的原料和辅料、设备用具、办公用品、化学药品等。

第二条 供应商的评定

由于公司的经营特性，公司对供应商资格的要求比较严格，供应商的资格要求、评审、考核应严格管理。

第三条 订购

1]各保管员于当日收集本部门次日所需物资需求，并将所需品种的`数量、规格和其他要求等信息通过物理管理系统传递至采购部。

2. 若出现缺货但需立即使用时，经本部门负责人同意后由保

管员电告合格供应商直接送货。

第四条 设备物资采购的审批

1. 与产品安全卫生密切相关的设备、贵重物品(2000元以上)等需总经理审批。
2. 办公设备及辅助用品、低值易耗品的采购在规定费用下由各部门负责人审批后可实施采购。

第五条 采购

1. 除特殊情况外，本公司的所有物品均由采购部采购。
2. 采购部接到信息后，到各餐厅所指定的合格供应商中进行采购并送至所需部门。

第六条 采购运输

1. 在运输过程中，防止包装的破损。
2. 运输设备在使用前、后用清水清洗，必要时进行消毒。

第七条 采购产品的验证

1. 货物送至所需部门后，验收员根据公司规定进行验收、入库。
2. 采购人员协助采购产品的验证工作。
3. 各餐厅（部门）在供应商所提供的产品和服务质量严重不符合本部门的要求时，登记在《供应商异常情况登记表》中，并可根据问题的严重程度上报到采购部，要求采购部对供方进行限期整改、辞退等处理。

5. 餐厅（部门）负责人和质监部负责对采购的全过程进行监督。

餐饮采购工作总结和计划篇三

一、经营方面

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和野生食品；根据季节性原料供应特点，我们推出一些特价菜等等。

二、管理方面

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的采购专业知识培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业；经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守公司规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜品。

三、质量方面

菜肴质量是餐饮行业得以生存发展的核心竞争力。作为采购部，我严把质量关，确保食品的安全和新鲜。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食

品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行转自定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面

在保证菜肴质量的情况下，坚持物美价廉，从而达到效益化。

一、组织实施“阳光采购策略”——公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计及其他部门监督。

20xx年我们进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大小配料、肉类还是蔬菜类的采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请餐饮部相关人员一起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节。即确保工作的透明，同时保证了工作进度。

1、完善制度，职责明确，按章办事

制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

2、公开公正透明

采购部按厨师长上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的多达十余家，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

3、采购效益全线凸现。

实施公开透明的阳光采购策略后，同等的东西都便宜了，为公司节约了采购资金，直观有效地降低了采购成本。

二、围绕控制成本、采购性价比的食品等方面开展工作

总结上一年得失，指导下一年的工作思路。在20xx年的工作中，我们要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习菜品搭配理论知识，不断提高自身的业务素质和管理能力，使本部门工作再上一个新的台阶。要进一步强化敬业精神，加强责任感，对待工作高标准，严要求。同时我部门将不断搞好阶段性总结。开展批评与自我批评，找差距，评不足以推动工作，尽力量的去降低成本提高效率。

- 1、采购员在主管的组织领导下，分工负责采购供应餐饮部的主副食、油料、调料、厨具、劳保和必需的原材料。
- 2、严格按照《食品卫生法》要求采购食品原材料，严禁采购腐败变质食品和过期食品。
- 3、严格遵守各项方针政策和管理规定，自觉遵纪守法，做到大公无私、廉洁奉公。
- 4、热爱本职工作、钻研业务、把握信息、精打细算、计划采购、保证供应。
- 5、运用支票，严格按照支票管理运用方法执行，妥善保管，及时报帐，并记录运用开支项目。
- 6、采购原材料入库，必须经保管员过秤验收，发票签字，并经主任和公司领导审核发票签字，凭单据方能报帐。
- 7、在工作中，做到主动服务、积极工作、公私分明。
- 8、坚持以采促俏，以销定采，勤采勤销的原则，发扬"四勤"（眼勤、口勤、手勤、腿勤）精神，坚决完成领导交给的各项工作任务。

另外，我也严格财务纪律，每次采购时总是所要收拒、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，五天一结帐、十天一报销，抱着节约的原则做到物美价廉。

餐饮采购工作总结和计划篇四

为保障甲方饭店的正常运行，乙方按照协议规定向甲方提供粮油类、蔬菜类、水产类、猪牛羊肉类、禽蛋类、干货类、调料类等货物。

1. 甲方于每周星期五下午 5 点前以邮件或者传真方式将下周的食品原材料价格表发送到乙方指定的邮箱或者传真号码，经乙方确认后该价格作为下周的结算价格。甲方的价格须低于市场均价。
 2. 乙方每天下午 5 点前将次日的订购清单以邮件方式或者传真发到甲方指定的邮箱或者传真号码。
 3. 甲方按照乙方的订购清单的要求于次日 8 点前将相应的食品原材料送至乙方饭堂。如遇不可抗力等原因导致不能及时送达的，双方协商解决。
 4. 如遇市场缺货，甲方无法提供乙方要求的食品原材料，则甲方可以更换类似品种，但须事先经乙方同意。
 5. 甲方送货到乙方饭堂后，经双方人员现场过磅，双方在送货单上签字，双方各持一份，该送货单作为结账的凭证。
-
1. 甲乙双方每月最后一天结算该月货款，乙方须在结算次月的15 日之前以现金或者现金支票方式将甲方上月货款转入甲方指定的帐户，甲方须向乙方提供盖有甲方公章的收据。如果乙方需要发票，则相应税金由乙方负责。

2. 甲方须在规定期限前及时付款，如果超过规定付款期限，则每超过一天，乙方须缴纳罚款为货款的0.1%，如果超过付款期限30 日历天乙方仍未付款，则甲方有权停止配送服务。

1. 如果甲方在食品储存及加工等环节导致食物变质以及由此引起的食物中毒，甲方负责。

2. 甲方如果在向丙方下达订购清单后需要改变清单内容，必须在当天晚上10 点前向乙方提出。

1. 乙方必须确保提供的食品原材料符合国家相关标准，如果因乙方提供的食品原材料的原因导致甲方员工食物中毒，经国家权威部门鉴定责任确属甲方的，由乙方负担全部责任。

2. 乙方须确保提供的食品原材料是新鲜的，如果甲方发现食品原材料属于隔夜或者变质，则可以拒绝收货，同时要求乙方及时补送新鲜食品原材料，如果因此而影响甲方员工正常就餐，则每次对乙方罚款人民币伍佰元。甲方须提供书面的通知给乙方。

3. 乙方不得以任何方式贿赂甲方工作人员，一经发现并查实，甲方将对乙方罚款人民币一万元，甲方将直接从当月应付乙方的货款中扣除。

4. 乙方送货人员未经甲方许可，不得随意进入甲方除饭堂之外的其他区域。

本合同有效期自 年 月 日至 年 月 日。合同期满前一个月，由双方协商是否续签合同，在同等条件下，乙方拥有优先签约权。

合同执行过程中，任何一方若希望解除合约，必须提前三十天以书面的形式通知对方，经双方协商同意，可以解除合约。但如果在通知后的三十天以内一方不同意解除合同而另外一

方单方面解除合同，单方面解除合约的一方必须向对方赔偿人民币一万元。

合同执行期间，如果双方出现争议，应本着友好合作的原则协商解决；协商解决不了的争议，双方可以向顺德区工商行政管理局申请仲裁或者直接向人民法院提起诉讼。

本合同未尽之事宜，甲乙双方在合同执行过程中通过协商解决。本合同一式两份，甲乙双方各执一份，合同自双方授权人签字盖章之日起生效。

本合同一式两份，甲乙双方各持一份。合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

授权人签名： 授权人签名：

日期： 日期：

餐饮采购工作总结和计划篇五

购货单位：（以下简称甲方）

供货单位：（以下简称乙方）

一、采购内容

为保障甲方饭店的正常运行，乙方按照协议规定向甲方提供粮油类、蔬菜类、水产类、猪牛羊肉类、禽蛋类、干货类、调料类等货物。

二、操作流程

1. 甲方于每周星期五下午5点前以邮件或者传真方式将下周的食品原材料价格表发送到乙方指定的邮箱或者传真号码，经乙方确认后该价格作为下周的结算价格。甲方的价格须低于市场均价。
2. 乙方每天下午5点前将次日的订购清单以邮件方式或者传真发到甲方指定的邮箱或者传真号码。
3. 甲方按照乙方的订购清单的要求于次日8点前将相应的食品原材料送至乙方饭堂。如遇不可抗力等原因导致不能及时送达的，双方协商解决。
4. 如遇市场缺货，甲方无法提供乙方要求的食品原材料，则甲方可以更换类似品种，但须事先经乙方同意。
5. 甲方送货到乙方饭堂后，经双方人员现场过磅，双方在送货单上签字，双方各持一份，该送货单作为结账的凭证。

三、结算方和付款方式

1. 甲乙双方每月最后一天结算该月货款，乙方须在结算次月的15日之前以现金或者现金支票方式将甲方上月货款转入甲方指定的帐户，甲方须向乙方提供盖有甲方公章的收据。如果乙方需要发票，则相应税金由乙方负责。
2. 甲方须在规定期限前及时付款，如果超过规定付款期限，则每超过一天，乙方须缴纳罚款为货款的0.1%，如果超过付款期限30日历天乙方仍未付款，则甲方有权停止配送服务。

四、甲方责任

1. 如果甲方在食品储存及加工等环节导致食物变质以及由此引起的食物中毒，甲方负责。

2. 甲方如果在向丙方下达订购清单后需要改变清单内容，必须在当天晚上10点前向乙方提出。

五、乙方责任

1. 乙方必须确保提供的食品原材料符合国家相关标准，如果因乙方提供的食品原材料的原因导致甲方员工食物中毒，经国家权威部门鉴定责任确属甲方的，由乙方负担全部责任。

2. 乙方须确保提供的食品原材料是新鲜的，如果甲方发现食品原材料属于隔夜或者变质，则可以拒绝收货，同时要求乙方及时补送新鲜食品原材料，如果因此而影响甲方员工正常就餐，则每次对乙方罚款人民币伍佰元。甲方须提供书面的通知给乙方。

3. 乙方不得以任何方式贿赂甲方工作人员，一经发现并查实，甲方将对乙方罚款人民币一万元，甲方将直接从当月应付乙方的货款中扣除。

4. 乙方送货人员未经甲方许可，不得随意进入甲方除饭堂之外的其他区域。

六、合同期限

本合同有效期自___年___月___日至___年___月___日。合同期满前一个月，由双方协商是否续签合同，在同等条件下，乙方拥有优先签约权。

七、合同解除

合同执行过程中，任何一方若希望解除合约，必须提前三十天以书面的形式通知对方，经双方协商同意，可以解除合约。但如果在通知后的三十天以内一方不同意解除合同而另外一方单方面解除合同，单方面解除合约的一方必须向对方赔偿

人民币一万元。

八、争议解决

合同执行期间，如果双方出现争议，应本着友好合作的原则协商解决；协商解决不了的争议，双方可以向顺德区工商行政管理局申请仲裁或者直接向人民法院提起诉讼。

九、本合同未尽之事宜，甲乙双方在合同执行过程中通过协商解决。本合同一式两份，甲乙双方各执一份，合同自双方授权人签字盖章之日起生效。

十. 本合同一式两份，甲乙双方各持一份。合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

甲方(公章)： _____

乙方(公章)： _____

法定代表人(签字)： _____

法定代表人(签字)： _____

_____年___月___日

_____年___月___日

餐饮采购工作总结和计划篇六

需方：（以下简称为甲方）

供方：（以下简称为乙方）

一、产品品种、名称、规格、数量、价格及金额： 表1. 红酒产品价格

红酒产品价格明细

表2. 啤酒白酒洋酒水

洋酒矿泉水产品价格明细

白酒啤酒产品价格明细

数量以甲方向乙方制定的实际订货计划为准。

二、产品质量：

乙方负责对其所提供的产品品质予以保障，符合国家质量认证的相关规定，以确保甲方的合法权益，乙方所售产品出现任何质量问题，由此所造成的所有损失，全部由乙方承担，同时，甲方有权单方终止合同。

三、送货方式：

乙方作为甲方的供货单位，保证在接到甲方有效订货要求(甲方会所指定负责人电话通知)后24小时内送达甲方指定地点。如遇市场短缺等特殊情况除外。送货费用乙方自理。

四、货物验收方式：

1、对白酒、红酒，乙方必须提供酒类随附单。

2、乙方将货物送达甲方会所指定地点后，由甲方指定人员根据乙方提供的随附单进行核对验收，验收合格后由甲方指定人员给乙方开具加盖甲方公章的收货凭据作为结算凭证。对没有随附单的酒类，甲方有权不予收货。乙方交货时，甲方如发现产品破损，乙方承担破损产品调换。

五、甲方有权要求乙方按甲方经营所需增加供货品种。具体价格、品种双方另行补充协议。

六、乙方所供酒水如遇价格调整，上下浮动超过10%时，经甲乙双方协商同意作相应调整。

七、结算方式：

1、红酒、白葡萄酒采取实销月结方式，即每月1日，由甲、乙双方共同清点上月实际销售数量，按实际销售数量和本合同约定的单价结算销售货款，由甲方在下月五日前将上个月的酒款打到乙方指定的银行账户。

2、除前款之外的酒水，包括白酒、洋酒、饮用水及其他饮料采取按实际销售酒水批交批结的方式。即乙方将酒水发给甲方后，只要甲方实现销售，由甲方根据实销酒水品种、数量和约定单价与甲方结算清楚，由甲方在结算当日将货款支付到乙方指定的银行账户。

3、本合同约定的供货方式为裸价供货。

八、因甲方经营原因(如停业、拖欠货款，阻止乙方销售等)造成本协议不能正常履行时，合同顺延。

九、其他约定：

1、会员在甲方会所办生日宴会，由我公司根据会员的身份证原件和会员在甲方会所的消费单(或能证明的其他单据)免费赠送价值300—500元的红酒一瓶。

2、在甲方举办大型会员活动日，乙方配合甲方在会所组织红酒品鉴活动，免费提供品鉴用红酒。每年度两次。酒类品种和数量由甲、乙双方共同商定。

3、中秋、元旦等重大节假日，乙方提供相应的促销方案，配合甲方会所进行主题促销活动。具体方案，甲、乙双方共同商定。

4、针对甲方会所百威金樽和铝制红罐百威的促销，乙方免费提供冷藏展示柜肆台。

5、乙方定期或不定期免费为甲方会所服务员举办红酒专业知识和侍酒礼仪培训。

6、甲、乙双方的酒水合作方式为乙方为甲方专场直供模式，在合作期间，甲方不得选择第二家酒水供货商合作。

7、乙方根据甲方需要，提供适当数量的酒品供甲方展示，具体方案由双方共同商定。

十、违约责任：

以上协议条款由甲乙双方共同遵守，如果任何一方违约，由违约方向守约方赔偿一切经济损失。

十一、协议有效期为三年：自20xx年5月 日起，至20xx年5月 日止。合同期满后，甲、乙双方如需继续合作，双方另行协议。

十二、协议有效期内，未尽事宜，另行协商。

十三、协议有效期内，如甲、乙双方产生纠纷先进行协商解决，协商不成的，可向长沙市人民法院起诉。

十四、本合同一式两份，双方各执一份。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

餐饮采购工作总结和计划篇七

卖方：（以下简称甲方）

买方：（以下简称乙方）

买卖双方遵循平等、自愿、互惠、互利原则，达成如下协议：

第二条生产厂家：生产符合本合同规定的产品的厂家均可。
产品质量要求：卖方销售的产品必须符合gb15203-20xx淀粉卫生标准□gb10146-20xx食用油卫生标准。

第四条交货地点：柳州圣益仓库

第五条付款方式：本合同签订后，买方须先支付货款。在买方按本合同约定支付全额货款前，买方需保证货源充足。

第六条验收：买方在收到提货凭证后两个工作日内到仓库验收相应货物。若买方对所收货物的质量及数量有异议，两个工作日内以书面形式向卖方提出，逾期不提出者，即视为货物质量、数量验收合格。若买方在收到提货凭证后两个工作日内自行提货的，应对其欲购入货品的质量等级承担检查义务，货物一经出库，即视为对质量等级无异议。路途发生的货品合理损耗由买方承担。

第七条费用负担：货物交收过程中所发生的运输、包装、过磅、入库、出库等费用由卖方和买方自理。

第八条违约责任：违约方赔偿受损方购货金额的10%作为补偿。

第九条合同期限：自20xx年2月28日至20xx年9月28日止。

第十条本合同未尽事宜，由买方和卖方双方协商解决。

甲方（公章）_____乙方（公章）_____

餐饮采购工作总结和计划篇八

现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。

入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。

入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。

统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，

从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的'规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和

提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。

在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。

这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。