

2023年学校餐厅工作计划表 餐厅经理工作计划(模板6篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

学校餐厅工作计划表篇一

□

继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理 2018年餐饮营业指标为 万元，食品总成本率控制在 43%以下，水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内。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，以提高内部管理团队素质、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。

20xx年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精

细操作上下功夫，以100-10的观念来时刻警示员工，从而确保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提
高。具体措施如下：

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

20xx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20xx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2018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。

20xx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亮点，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。

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

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□20xx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□20xx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20xx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。

目前网络服务和信息传递建设已成为餐饮业信息发布最有效、最经济、最快捷的方法之一。及时将餐饮的动态和流动微信平台公布于广大顾客，例如新品菜肴、美食节、圣诞等活动。从而有效的展示酒店形象和餐饮的变化，这更有利于建立与客户的关系，也能降低餐饮宣传成本。

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范。2018年部门将在培训工作上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

a□20xx年度部门根据20xx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，将英语学习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。

f□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。

总之□20xx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，力争完成各项目目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

学校餐厅工作计划表篇二

xxxx自去年11月26号开业至今已有8个月，从开业初的销售来

说，前几个月是很不理想的，不管是人员还是营业状况都不尽人意，可以说那段时间是比较艰难的！

娱乐行业与餐饮业虽说都是服务业，可还是有区别的，从个人角度说，应该是第一次涉足这一领域，大部分是生疏的，“跌跌撞撞”的走到现在，经历了餐厅的起步，这段时间对我来说是一笔不小的财富，即便是在正规酒店管理学校也是学不来的，对人，对事以及对餐厅起步流程都经历了一遍！也让自己在其中认识到自身的不足。随着餐厅营业状况渐入佳境，必须从各方面都应提升自己，强化自己在这方面的技能。

1. 银座人气的逐渐上升，本店的宣传力度较开业初有所下降，不管是从人力、物理还是财力支出方面都节省了很多。除了银座的品牌效应作用使得顾客增多外，本店的特色香锅应该是起到了主要作用。通过前几个月的试营业和最近所有员工努力，本店得到了很多新老顾客的认知，口碑不错，回头客不断增多。

3. 份月成本可能会很高，原因我想有以下几点：

a 人员的补充，本月的服务员比以往多一些。

b 菜品的销量大于以前，还有有些菜品季节原因可能高于以前。

c 搞了一次团购，销售的不错，但不赚钱。

d 气温高，菜品保质期降低，因变质扔掉的会比以前多点（个别卖的慢的丸子）。

e 后厨的菜品加工，边角料切除的较多。

下个月的工作重点当然还是以销售为主，目标肯定要超越6月

份。但除了销售外，还有其他的工作计划要落实：

1. 要健全完善本餐厅的多项制度，如奖罚制度，餐厅规章制度以及值班制度和招聘制度等，奖罚制度要落实到个人，奖罚分明。
2. 紧招聘并加强员工的培训，因大多员工是短期(又走了俩长期的)，所以前一段时间一直没有进行系统的培训。我想在不断补充人员的同时抽时间对员工进行几次系统的培训，主要针对对客服务！
3. 定完善一套针对本餐厅的奖罚制度，并在7月份实施，落实到人。
4. 议完善员工工资待遇制度。从开业至今，一直没有什么书面上的薪水制度表，纯凭口头协议，非常的不规范，并且所有员工都拿相同的工资。我建议恢复打分制度；对于长期的优秀员工应该每隔一段时间将薪水加一点。可以缩短加薪时间，也可以少加，但不能一直不加！否则很难留住那些优秀的员工，并影响正常招聘。
5. 着顾客的增多，来本店的老顾客会很多，办卡的顾客也会增多，我建议制定完善一套会员信息的制度，如将客人的信息资料录入电脑，客人假如遗失或忘记带卡，可以凭身份证、电话及卡号和密码找回；也方便我们自己对会员的管理查询，一举两得！
6. 客服务一直我们服务行业的重中之重，所以要约束店内所有员工并以身作则，严格按照餐厅对客服务流程中的制度去做，微笑服务，将与客人的之间的冲突降低为零。
7. 成一月一大总结，一周一小结的习惯。以1周为周期，来审视上一周的工作，总结出现的问题，及时调整或解决。不至于与指定的计划偏差过大，有助于更好的完成本月的目标

和计划!

以必须坦然面对那属于自己的困难，用属于你自己的正确的方法去解决掉它!虽然未来的路会很漫长坎坷，也许会面的更大的压力和困难，但我想，在我们团队面前，在我们充分的准备面前，神马都是浮云!

学校餐厅工作计划表篇三

人的一生大多时光在工作岗位度过，只有把工作做好，快乐工作，才有快乐人生。很高兴也很荣幸能担任好食汇汉餐餐厅经理，我将会在餐厅各位领导的督导下，负责餐厅的服务以及日常管理工作。以下是我的工作计划及责任：

(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。

(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，牢牢抓住好食惠汉餐的企业餐饮文化，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。

我餐厅地理位置良好，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，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

培训的目就是通过通过对员工在心、声、仪、礼、形,专业知识和业务技能等方面的训练，提高员工的职业素质，提高餐厅企业的的管理水平与服务质量，从而实现餐厅经营管理的目标。因此针对新老员工，应该依次从以下几方面进行培训：

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。

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，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。

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”。

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。

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。

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。

传达总经理例会上有关餐饮部门的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置明后天的工作计划，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。

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。

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。

学校餐厅工作计划表篇四

人的一生有大多时光在工作岗位度过，只有把工作做好，快乐工作，才有快乐人生。很高兴也很荣幸能担任好XXXX餐厅经理，我将会在餐厅各位领导的督导下，负责餐厅的服务以及日常管理工作。以下是我的工作计划及责任：

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，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xxxx的企业餐饮文化，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，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

我餐厅地理位置良好，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, 在不同地方开分店, 实行多店经营, 实现是我们努力的目标。

培训的目就是通过对于员工在心、声、仪、礼、形, 专业知识和业务技能等方面的训练, 提高员工的职业素质, 提高餐厅企业的的管理水平与服务质量, 从而实现餐厅经营管理的目标。因此针对新老员工, 应该依次从以下几方面进行培训:

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

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训, 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，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”。

学校餐厅工作计划表篇五

通过过去一年的总结分析发现不能在向过去一样客户来到了我们餐厅想要点个菜或者是有什么事情的时候找不到服务员，让客户等待是一件非常不好的事情。

因此我决定在每一个餐桌前设定好一个服务按钮，只需要按一下我们的服务员就能够在一分钟之内赶去，减少客户的时间浪费，同时也会在餐厅处设定好专门的服务小组，让客户有更好的服务体验，有更好的用餐环境，对于客户的不满和一些反馈，我们都会第一时间做好调整会感激，同时改进客户所说的不足之处，每一个客户来到餐厅，我们丢必须要让客户感受到我们餐厅的服务热情，感受到我们餐厅的工作氛围，对客户的尊重从而得到客户的认可，完成客户的交代。

一心一意为客户服务，做好我们餐厅的特色服务，提高我们餐厅的服务效率给我们餐厅更好的服务环境。

有些素质不是天生就有的，有些礼貌也不是我们生来就会的，但是我们可以培养，经过了过去的工作了解，我们餐厅也发现了服务的提点，客户对那些微笑的服务非常友好，对于礼貌的服务人员有好感，也容易得到客户的认可和接受，只要我们服务做得好就能够得到他们的认可。为了加强这方面的

工作和能力决定从明年开始。

1、每月月初和月末做好服务礼仪培训，提升餐厅服务人员的素质水平和能力，让我们的服务员成为一流的服务员。

2、每个月都会对服务人员做好成绩考核，对于每一个服务员的成绩都取决于客户对服务员的想法，只要服务员的服务让客户满意我们就会给服务员奖励并激励他们不断奋斗不断加油。

3、改变服务方式，改变公司服装吗，设计符合大众审美的服务服装，让客户看了之后能够有眼前一亮的感觉。

4、在公司上班的时候要求所有服务员工作都必须要用服务交流语言、用礼貌对待客户和同事领导，把优质的服务融入到每一天的工作中成为一种自然而然的喜感。

在餐厅用餐的客人最重视的还是他们用餐的环境，如果用餐的环境比较差，大家也都没有了用餐的意思，想要改变这样的状况就会对每一个客户的用餐的桌布和坐垫都要改变。

1、每一个清洁人员都必须在客户离席之后的十分钟之内赶到清扫餐桌上的来及，最多不能超过五分钟清理。

2、把每一个餐桌的桌布和坐垫及时更换干净的坐垫和桌布，为下一个客户做好准备，这样即是对在用餐的客户的一种尊重也是我们服务的态度，保证干净整洁，保证不留一点垃圾。

3、提高工作效率，每晚在歇业之后都要做好一次全面清扫工作，要把整个餐厅的各种味道都及时驱散，避免第二天这样的味道还一直弥漫，打扰到第二天的客户。

学校餐厅工作计划表篇六

1. 标准化。即各岗位员工都要有操作标准。
2. 程序化。即每个流程都要有一个程序。
3. 制度化。没有规矩不成方圆。即餐厅要有一套完成的制度，而且管理人员要养成按照制度办事的习惯。
4. 学会给员工培训。对于日常管理中存在的问题，采取多种方法给员工培训。

1. 餐厅运作流程图

准备阶段—执行阶段—结果阶段

1) 准备阶段

- a. 了解预定、分配人员。根据预定情况对班组人员进行分工，合理安排员工，重点关注当天休息员工房间的餐前准备及人员分工到位。
- b. 物品准备。主要是餐具卫生、餐具准备的数量，尤其是酒杯和加位时的备用残酒、摆台情况。
- c. 环境布置。根据预定信息对餐厅餐台进行布置，营造餐厅气氛，如生日宴如何布置。（蛋糕刀、蛋糕车、音响等）；检查环境卫生安全、走廊地面卫生、窗帘是否拉好。
- d. 了解菜单，及时调整菜品。针对提前预定标准的客人，为其列制菜单，并对菜单进行把关，审核。及时通知厨房调整菜品。
- e. 酒水准备。根据当地客人的习惯，提前检查常销酒水的准

备情况。

f.组织召开班前会（按照班前会流程走）

2) 执行阶段

a.预定。客人预定信息是否清楚，信息是否及时传递？

b.引领。引领是否准确无误？是否传递重要领导就餐信息？

c.关注早到的客人。按照落座服务程序进行实施。

d.点菜、点酒水的时机及语言的应用。

e.上菜速度的控制

f.菜品质量把关

g.斟酒的及时性

h.餐中灵活服务的应对

j.面食的准备情况

3) 结果阶段

a.征询客人的满意度

b.通知厨房管理人员巡台，对客人的意见进行反馈

c.班后收尾工作（工作纪律、节能、卫生）

d.安全检查

1) 预先控制

- a. 人力资源的预先控制。举例“橄榄式”排班
- b. 物质资源的预先控制。主要是直接影响服务质量的物品的准备和检查
- c. 卫生质量的预先控制。开餐前半小时，对天花板、通风口、灯具、地毯到桌面餐具、布草卫生进行检查。
- d. 事故的'预先控制。提前了解沽清，掌握酒店下发的临时紧急通知。做好安排。

2) 现场管理

- a. 服务程序的控制。
- b. 上菜时机的控制。
- c. 意外事件的控制。处理临时发生的投诉。
- d. 人力控制。开餐后进行第二次人员分工。

3) 反馈

- a. 客史信息的反馈
- b. 员工服务期间问题的反馈。
- c. 顾客意见的反馈。
- d. 与上级管理人员的反馈。
- e. 与厨房管理人员的反馈

提前将参加培训的管理人员进行分组，每组4人，其中2人当员工做餐前准备，2人当管理人员检查餐前准备的项目，做到预先控制。