

# 2023年餐厅周工作汇报(实用8篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 餐厅周工作汇报篇一

时间在悄然而逝的逝去，转眼间20xx年即将画上圆满的句号□20xx年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工

作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

## 餐厅周工作汇报篇二

### 1、完善操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，完善了《楼面部散餐服务操作规范》，统一了部门的服务标准，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

2、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

3、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

4、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

5、强抓客人菜式服务意见收集制度，收集楼面顾客对菜式品质、服务质量等方面的投诉和建议，作为改善日常管理及服务提供重要依据，楼面所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 6、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，要求基层管理人员坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，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。

### 二、员工培训管理

锦绣红楼大酒店立志为宾客提供极致服务，将服务视为生存之道，以高起点要求员工，注重员工个人素质的提升，重视专业技能培养，在服务中不断总结提高，酒店定期对员工服务技能进行培训和总结。今年5到6月份，在酒店管理公司的组织安排下，对店面所有服务人员以及基层管理人员进行为其一个多月的全面、深度的全天封闭式培训，让所有人更好的理解企业文化，更好的融入锦绣红楼这一个大集体。回到店面以后，定期或不定期的组织人员进行培训，尤其是技能大比武培训的开展，很好提高了服务人员的专业技能技巧。

#### 1、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《仪容仪表知识培训》、《酒水、茶水知识》、《点菜技能、营销技巧》等相关培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，并且让员工在培训中更好地去拓展自己的知识面、提高自身的综合素质。

#### 2、开展技能大比武培训，提高员工专业技能

针对部分员工专业技能不过关以及极少数服务人员服务中忽

视专业服务质量等问题，为了进一步提升酒店核心竞争力，培养忠诚客户群体，打造团队执行力活动效果，带动全员为酒店团队建设贡献力量，以提升全体员工业务技能，同时也为提高酒店整体服务水平和顾客“满意加惊喜”的感知度，在酒店管理公司的组织安排下，对全体人员进行了一次系统的彻底的技能大比武培训以及比赛。

活动开展前的培训包括熟记酒店相关知识、托盘、摆台、菜式辨认、配菜以及模拟服务等多项技能。比赛受到了酒店管理公司领导的高度重视和大力支持，公司进行了精心安排，保障了比赛各个环节的有序和畅顺；评委一丝不苟，公平公正，点评到位；参赛选手心致志，全力以赴。参赛人员学习技能的积极性、主动性、创造性得到了充分的展示，给他们一个自我表现的很好的平台。

3、在积极配合酒店管理公司组织的培训和比赛之外，每周都有定期或者不定期的员工日常培训安排。在每周二、周四的上午9点到10点或者下午2点半到三点半对部门全体人员进行定期的培训，培训的主要内容包括餐中反映能力培训、上菜分菜的培训、撤换餐具培训、点烟服务培训以及餐饮部门常见案例分析等相关培训，提高了员工日常工作中细节服务水平，同时也避免了一些细小错误导致的客诉问题的发生。

### 三、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，

检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

4、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供质的服务。

## 餐厅周工作汇报篇三

现代餐饮业的发展飞速，当传统餐饮与现代餐饮相结合和碰撞，所产生巨大的发展空间和前景，让越来越多的餐厅，如雨后春笋一般，不断地林立出来，这个时候，工作计划的重要性就不言而喻。正所谓“谋定而后动”，往往一个计划，一个细节，就决定了这家餐饮的未来发展方向和趋势，走一步而望三步或许都不够，甚至需要四步、五步。所以，年度工作计划越来越被多家的餐饮业所重视。本资料是以一家成功餐饮业的年度工作计划为例，向您详细分析下，如何完成餐饮的年度工作计划。

工作计划如下：

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里。及时进行改正，同样的错误下次一定不能

重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

## 二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且要让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到首屈一指，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

## 三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

## 四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努

力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

## 五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

## 六、硬件维护保养不落下。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在20xx年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！

专家点评及温馨提示：

除；

2、年度工作计划，首先要让所有的员工清晰一年的工作重点，工作任务和工作内容，最重要的方向，一定要让我们所

有的员工在新的一年里，有一个明确的方向！

4、 年度工作计划需要查阅大量以前的工作数据，同时集合当前的形式和发展要求，结合所有年度的节日来进行制定，必须要结合实际，不然会空洞让人无法明了。

5、 此资料还可用来作为各部门工作计划制定前的培训资料。

## 餐厅周工作汇报篇四

### 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

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，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

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务



的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，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

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，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

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，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。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，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。

#### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间),管理视野相对狭窄,为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识,本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训,主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置,在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用,同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突,增进员工与员工之间,员工与顾客之间的感情。

## 2、培养员工服务意识,提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识,提高他们的综合素质,本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训,这些培训课程,使基层服务人员在服务意识,服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强,自今年四月份以来,在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 3、开展服务技能培训,提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力,开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》,以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明,并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示,提升了贵宾房的服务质量。

## 4、调整学员转型心态,快速融入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分,能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况,本年度共开展了三场《如何由

《校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 餐厅周工作汇报篇五

根据餐厅的整体建筑布局、对于业务领域进行了详细的功能与市场定位。在区域分布来看、餐厅必须合理考虑的管理过程、如送餐线路、确保服务过程的合理性；厨房工作过程是整体性、餐具清洁过程有足够的空间、尤其是多功能宴会厅留有足以场地。

要科学合理的设计餐厅组织设计、配备餐厅经理、并综合考虑所有相关因素、如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

(1) 本餐厅的建筑特色。我采购的物资能够符合本餐厅的建筑特点。

(2) 行业标准和市场定位。

(3) 本餐厅的设计标准和目标市场定位。餐厅的总经理、应该

注重以现实标准制定物资等级、餐厅膳食应根据酒店的目标市场、考虑目标客源市场提供粮食与需求。

(4) 行业发展趋势。餐厅总经理应密切关注本行业发展趋势的发展、应配备具有前瞻性思想、不能过于传统和保守。

(5) 其它情形。在制定采购清单的同时、有关部门与人员还应考虑其它有关因素、如：餐厅出席率、餐厅的财务状况等。购物清单设计必须规范、一般应包括以下几列：部门、编号、物品名称、规格大小、单位、数量、票据等。

采购协同这项工作、与餐厅开业与开业以后工作影响很大。餐厅总经理应密切关注并在采购过程中适当参与。这不仅可以降低采购经理人的负担、在很大程度上、以确保采购流程符合要求。领导经常视察采购工作、定期提出宝贵意见与建议、能够帮助相关工作人员更好地改进改善工作。

餐厅工作是一项集体工作。餐厅的工作岗位很多、不同的岗位负责不同工作。餐厅分为零点厅、宴会厅、包房、风味厅等、为创建一个更好的服务气氛、餐厅工作服装的设计制作方面应该追寻整体风格相同、细微服装不同的原则。

餐厅各部门工作必须有一套合理详实的工作管理机制、在一般情况下、必须对各部门操作人员进行一定的工作机制考核、确保这类人员基本上懂得所有相关工作机制。

通常情况下、餐厅工作人员的招聘和培训、要由总经理负责、人力资源部实行。在招聘过程中、人力资源部门要根据餐厅工作的总体要求与实际需要、对候选人进行初步筛选、最终由餐厅的总经理负责选人。

餐厅工作人员开业培训是一项重大任务。餐厅总经理制定切实可行的培训计划、选择和培训部门人员、组织指导编制的具体教案、按照实际需要设定培训日期、时间、确保培训达

到预期的效果。

相信一切准备就绪、餐厅就能开业啦！

## 餐厅周工作汇报篇六

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。

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！

## 餐厅周工作汇报篇七

□

继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理 20xx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

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20xx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，同时也可以在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。

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。

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

目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

## 餐厅周工作汇报篇八

做好餐厅开业前的准备工作，对餐厅开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事餐厅管理工作的专业人士来说也是一个挑战。采用倒计时的手法，将餐厅开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

### 一、餐厅开业筹备的任务与要求

#### (一)确定餐厅各部门的管辖区域及责任范围

一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，并以书面的形式加以确定。

#### (二)设计餐厅各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，餐厅各部门主管要综合考虑各种相关因素，如：餐厅的规模、档次、装修布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

#### (三)制定物品采购清单

##### 1、本餐厅的建筑特点。

采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如某些清洁设备的配置数量，与餐厅的餐位数量直接相关，再如餐厅的收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间等。

##### 2、本餐厅的设计标准及目标市场定位。

餐厅管理人员应从本餐厅的实际出发，根据设计的标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本餐厅的目标市场

定位情况，考虑目标客源市场对餐厅用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

### 3、行业发展趋势。

餐厅管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，餐厅减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

### 4、其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、餐厅的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

#### (四) 协助采购

#### (五) 参与或负责制服的设计与制作

餐厅各部门参与制服的设计与制作，是餐厅行业的惯例。

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

#### (七) 参与员工的招聘与培训

餐厅各部门的员工招聘与培训，需由餐厅各部门主管共同负责。在员工招聘过程中，根据餐厅工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而餐厅最高负责人则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，餐厅各部门主管需从本餐

厅的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训师，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

#### (八) 建立餐厅各部门财产档案

#### (九) 跟进餐厅装饰工程进度并参与餐厅各部门验收

餐厅各部门的验收，一般由装饰方、投资方、管理方、餐厅各部门主管等部门共同参加。餐厅各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到餐厅所要求的标准。餐厅各部门在参与验收前，应根据本餐厅的情况设计一份餐厅各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

#### (十) 负责全店的基建清洁工作

在全店的基建清洁工作中。餐厅各部门除了负责各自负责区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对餐厅成品的保护。很多餐厅就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。餐厅各部门应在开业前与餐厅最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

#### (十一) 部门的模拟运转

餐厅各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

## 二、餐厅开业准备计划

制定餐厅开业筹备计划，是保证餐厅各部门开业前工作正常进行的关键。开业筹备计划有多种形式，餐厅通常采用倒计时法，来保证开业准备工作的正常进行。倒计时法既可用表格的形式，又可用文字的形式表述。以下是相关表格仅供参考。

表一：工作倒计时表

计划装饰期一天 月 日试营业 月 日正式营业（具体实践根据实际情况落实）

交表日期： 年 月 日

表二：岗位人员及基本工资设定

表三：投资费用预估

表四：台位及布局（此表及供参考）

表五：价格定位及业绩预估分析（仅供参考）