

# 餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班 工作计划(汇总5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班工作计划篇 一

前厅经理;直接下级：迎宾、服务员、传菜员。

带领管辖区域的员工做好各环节的服务工作。

- 1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。
  - 2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。
  - 3、拒绝和制止违章违规作业。
  - 4、接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。
  - 5、关部门出现的工作失误有申诉权。
- 1、高中或高中以上文化程度。
  - 2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。
  - 3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格;熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

6、善于学习餐饮业务、管理知识、服务知识，不断提高业务水平和业务能力。

1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。

2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作;遵守并执行餐厅的一切制度。

3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作;带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。

4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。

5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。

6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。

7、巡视各值班、加班服务人员的 service 情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查(如空调、电灯是否关好)。

8、在顾客全部离开后，检查收市情况，并向前厅经理汇报同意后 方可下班。

# 餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班工作计划篇二

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结出今年的工作计划。

## 一、厅面现场管.

1、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。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，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。

3、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。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管.从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较.中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不

耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.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。

## 二、员工日常管.

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.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.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.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.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的.形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通|方|案范|文.=..%^，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

### 四、2009年工作计划

- 1、做好内部人员管.，在管.上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管.上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

### 五、对餐厅.体管.经营的策划

- 1、严格管.制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

## **餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班工作计划篇三**

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

### **对餐厅整体管理经营的策划**

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增

加会员率。

## 餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班工作计划篇四

在商务部公布的餐饮企业百强榜上，百胜餐饮连续多年高居榜首，近三年的营业额分别是亿、169亿和207亿，远超过排名第二的企业，也将其老对手-全球餐饮老大麦当劳远抛在后面，作为百胜餐饮旗下的主力，肯德基功不可没。2007年是肯德基进入中国市场20周年，在中国大陆的分店数量也超过了2000家。高速发展的背后，高效而顺畅的物流体系是肯德基领先于对手的有力武器。

### 1 快速消费品的供应链要求

快速消费品(fmcg, fast moving consumer goods

或cpg[consumer package goods])指消费者消耗较快、需要不断重复购买的产品，典型的快速消费品包括日化用品、食品饮料、烟草等。

cpg的市场是典型的大众消费市场，市场容量大，具有客户分布范围广、消费频率高、需求变化快、忠诚度低、对消费便利性要求高的特点[cpg的市场竞争日趋激烈。在这样的市场背景下[cpg的供应链必须有敏锐的市场机会捕捉能力、快速的响应和更短的结构。为此，建立以顾客需求为导向的拉式供应链，加强产品的推广力度，做好原料的采购和库存控制，才能使连锁快餐业构建更高效的供应链，保证和巩固企业在市场上的地位，为企业扩展提供有力支撑。

### 2 肯德基的供应物流分析

供应商管理

肯德基产品的主要原料（鸡肉类、土豆泥、调味品）由总公司确定供应商，一般原料（面包、饮料原浆、蔬菜、包装盒等）由各区级公司确定供应商。

kfc采用“星级系统[star system]”对备选供应商进行遴选，这是一项专门针对供应商管理的全球评估体系，从1996年开始对中国的供应商全面实施。这项评估系统包括五个方面：质量、技术、财务、可靠性、沟通。

每三个月到半年的定期评估和贯穿全年的随机评估，由kfc的技术部和采购部进行评定，年底的综合评分将决定供应商在下一年度中业务量的份额。为达到这个体系的要求，供应商必须花力气在的产品质量保证和企业经营管理水平上持续努力和

### 基于drp的供应物流模式

kfc供应流程是：各餐厅将订货需求报分公司配送中心，后者处理后下订单给供应商，供应商送货至配送中心，配送中心根据线路送货。这个供应物流模式的运作遵循drp思想[drp系统包括三个输入文件和两个输出计划，分别是：主需求计划、库存文件、供应资源文件；采购计划、配送计划。

(1) 主需求计划。各门店订货经理采用定期补齐式订货，原料分为冻货、干货、湿货（保质期短的面包、蔬菜等），每周订货次数分别是1、1、2-4，订货量=需求量-存货量。需求量是进货周期、订货提前期与安全库存之和，订货经理在综合考虑历史销售数据和天气或者推广活动等因素后计算出一个订货周期的营业额，再根据千圆用量换算成所需的原料数量。需求计划以表格形式出现，该表格中包括所订原料、预估需求量、未到货量、期末存量、订货量、进货量分配等详细数据，该表格经店经理签名后发至配送中心。

(2) 库存文件。每日下班前，员工对重要原料（如饮料原浆、

鸡类原料、面包)的库存进行盘点并登记,一般原料和低值易耗品(如纸杯、吸管、清洁用品)采用周盘或者月盘的形式。这个数据是进行订货量计算时不可缺少的,这个数据也可以用以当日的成本核算。

(3) 供应资源文件。是受供应方影响的到货时间。这个时间取决于:订单传输和处理时间、供应商对订单的响应时间、配送中心的效率等。在订货时,需要考虑货物在上述环节所滞留的时间,以免影响正常到货。

(4) 采购计划。分公司的配送中心收到各餐厅的订单后进行处理,如发现某餐厅订货数量异常波动,则沟通并确认,接收餐厅订单必须在当天下午15点结束,之后,配送中心的订货人员查看现有库存和未出货数据以修正订单,第二天电邮或传真形式发至供应商,后者根据数量和日期安排生产和运输至配送中心。

(5) 配送计划。配送中心根据各餐厅的订单所指示的原料数量和所要求的到货时间在系统中生成拣货单和出货汇总表,拣货员拣货、包装,运输人员根据出货汇总表进行配送计划安排,包括:运力审批、车辆选择、送货路线、交接。配送车队的考核通过车辆载重利用率、油耗和货物准点率、安全率等指标来进行。

### 3 肯德基供应物流模式的评价

通过以上分析我们可以发现肯德基的物流系统以下优点:一是有力地支持了企业的正常运行和快速扩张;第二:建立在各餐厅精确需求计划基础上的采购策略使得企业的库存成本得到大幅度的降低;第三:配送中心在整个物流系统中处于中心位置,信息系统的地位和作用得以真正体现,提高了物流系统对企业经营的支持力度;第四:在需求预测、配送计划等方面的定量和标准化管理体现了很高的企业管理水平。

## 4 对国内连锁餐饮企业的启示

### 重新审视与供应商的关系

在供应链管理思想中，核心企业同上下游企业的关系应该是合作共赢，共同培育供应链的竞争力。因此，信任、沟通、协作、发展是企业同供应商的合作准则。kfc以星级系统的实施为纽带，与供应商结成了关系密切的战略合作伙伴，为构建以kfc为核心的供应链打下了基础，提升了kfc的竞争能力。而国内某些企业利用其强势地位，在供应链上压制供应商，为供应链的运行埋下了不安定的因素，不利于形成稳定的合作机制。

### 良好的库存控制

将原料根据重要性分类，制定不同的订货周期是库存控制的基础，基于营业额精确预估的需求计划既能保证原料供应，又尽量地降低了库存成本，杜绝了短生命周期原料的浪费，节约了宝贵的空间和库存成本，这对于开设在黄金地段的连锁餐饮企业来讲尤为重要。

### 对配送中心的正确认识

现在，国内许多连锁餐饮企业也建立了自己的配送中心，但是，对配送中心在物流体系中的中心地位没有深刻的认识，配送中心的功能没有得到真正的体现，许多配送中心还停留在仓库的角色。应建立以配送中心为主导的信息平台，充分发挥其信息搜集、处理、统筹、资源调配等方面的作用，使连锁企业的物流系统真正成为企业的第三利润源！

以肯德基为代表的国外连锁餐饮企业带给我们的思考是多角度的，希望我国的连锁餐饮企业能多加学习和借鉴，希望能有更多的连锁餐饮企业能走出国门，将中华饮食文化传播到世界各地！

## 参考文献

# 餐饮工作领班总结及工作计划 餐饮领班工作计划篇五

1、在部门领导的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。

2、安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向部门领导反映部门情况，向部门领导汇报各员工的工作表现。

班干部是班主任的左膀右臂，是一个班级的顶梁柱，是沟通班主任和同学之间关系的重要纽带，由此可见班干部在班级管理中的重要性，所以加强干部队伍的建设和构建良好班级、形成良好学风的关键。

3、加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

4、熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门领导.增强本部门员工的凝聚力。

(一)健全应急管理组织体系、完善街道应急管理工作机制。按照区政府应急办的总体要求，结合自身实际，进一步加强应急管理工作，完善工作机制。提高对应急管理的认识，使应急管理工作在社区发挥作用。驻区各单位的行政负责人、法人代表主管应急管理工作，配备专人负责，明确责任，从而形成有效的工作机制，确保应急管理工作的有序开展。

自习课的管理，为养成学生自觉学习的习惯，建立班委互相监督制度，让学生进行独立的管理班级，培养学生的管理和自我管理能力和。

5、检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

配合专业工程师做好施工过程中的隐蔽检查工作，隐蔽工程在隐蔽前必须做好隐蔽记录，检查合格后方可在记录中签字，签字后才能进行下道工序的施工，同时要求施工单位及监理单位按照行政主管部门的相关要求同步进行影像资料的记录及收集工作，杜绝后补资料的现象。

6、合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。

7、定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门领导汇报。

在今后的工作当中自己还将不断的学习，总结经验，快速进步，望自己能够早日成为一名合格的、专业的、另公司上下级认可的项目销售主管。最后对于领导在百忙之中有此雅致来看自己的销售工作计划书深表感谢，祝愿公司领导工作顺利，身体健康！

8、负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

9、召开班前班后会议，落实每天工作计划。

10、注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

11、积极完成上级领导交派的其他任务。

按照管委会要求，开展相关类别突发事件的应急管理工作，逐步建立完善应急管理的各类专业工作机构，加强人员调配，做到机构到位、人员到位、工作到位。同时，通过整合资源、明确任务、强化职责，真正形成“分类管理、分级负责、条

块结合、属地为主”的应急管理体制和高效运转机制。