

餐饮经理工作总结和计划

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。计划书有哪些要求呢？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。

餐饮经理工作总结和计划篇一

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

2.1 实习时间

20xx年04月08日-20xx年10月08日

2.2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

3.1 实习岗位

餐饮部

3.2 实习内容

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。
- 9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4.1.2 从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(2) 交际能力 因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，

获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高 观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力 餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，

使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4.2 实习体会

4.2.1 酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1) 从公司来讲 这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2) 从员工来讲 可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公

司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3) 一个好的酒店应该有一个完善的培训系统 正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

餐饮经理工作总结和计划篇二

(1) 每日班前看交接薄及留意当日公共区域主管提示，合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。检查本班人员出勤情况、准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向主管反映。

(2) 检查所辖范围的清洁保养效果，随时检查员工的工作情况，检查清洁用品及器具等，并及时进行调整，发现异常情况及时汇报。

(3) 指导及评估下属的工作质量。负责员工的业务培训，提高他们的清洁保养技术。

(4) 完成上级布置的其他任务，协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

(5) 在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。妥善处理对客服务中发生的各类问题和

客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

(6) 检查结账过程，指导员工正确为客人结账。督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

(7) 督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。每星期一将上周的每个员工关于上述问题汇总填写考核综合表呈交部长。

(8) 必须每日填写交接班记录，处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅部长汇报。监督检查所属下级工作质量、工作标准、服务态度等完成情况。

(9) 配合餐厅部长对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。做好本班组物品的使用、管理。

(10) 检查员工秩序及各种规章制度的执行情况，对员工进行工作指导及现场培训，制定并组织完成定期大清扫计划，及时完成上级下达的指令或发现问题脱离时汇报，对上级做出的现场决定，应及时记录并由上级本人签字生效，对以上各项的情况应分别记入工作日志。

(11) 随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客，要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水，完成餐厅部长临时交办的事项。

餐饮经理工作总结和计划篇三

二、 员工工作情况

1、 员工积极性始终欠佳

- 2、 员工工作意识不够
- 3、 员工缺乏对用餐顾客的热情度
- 4、 卫生工作有所改进,但不能持之以恒

三、 管理调整情况

4、 培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训. 5、 活动方面部门一直没有开展,主要是因为餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员。

四、 对餐厅的管理也出台了一些相关制度,但是各小组落实的很慢而且不到位。关键问题检查监督与指导力量不够,部门今后应加强此方面的管理 。

下月工作计划

- 1、 加强服务培训(见培训计划)。
- 2、 制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办
- 3、 提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作
- 4、 天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作
- 5、 加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

餐饮经理工作总结和计划篇四

20xx3月中旬渡假村整体上进行了装修及扩建，增加了餐厅就餐面积，厨房面积也有所增加，对原有的陈旧老化设施设备进行了更新更换，从而使厨房设备更加完善。装修后的渡假村，不仅提高了档次，也大大增加了接待能力。然而原有员工人数是远远不够的，渡假村进行了招聘工作，厨房人员也有所变动，各岗位也从新分配。

(1) 食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全，我给厨房里每个员工划分了卫生负责区，要求他们对各自的卫生区、食品原料存放容器等负责，并进行不定期检查。

(2) 加强食品原料的分类管理督导工作，对食品原材料的进出使用，对厨房用具固定位置进行分类管理，并粘贴胶条加以定位；对厨房、保险柜、冷冻箱等原料存放定期清理。

(3) 厨房是最易发生火灾的地方，定期检查煤气管道及各个电源安全，做到防范于未然，定期给员工培训消防知识，让人人都做消防，把隐患降到最低。每天安排值班人员定时定点检查，发现问题及时汇报解决，晚上下班前全面检查后向保安汇报消防，待保安核查后方可离去。

在渡假村领导的指导下，我们利用闲暇时到周边考察，推出系列团餐菜谱，合理的菜肴搭配，让客人能够吃到经济实惠的套餐。我们还研发出一些新的菜品及配合渡假村做好冬菜的储存及腌制。

渡假村装修后给员工提供了一个舒适干净的生活环境，同时对员工的要求也提高，对员工仪容仪表、礼貌礼节也标准化了，经过努力，我们厨房员工整体素质得以提高，更加遵守厨房的规章制度，现在我们已经形成了一个和谐、优质、的团队。

菜肴是餐厅得以生存发展的核心竞争力，作为厨师长，要求严把质量关。我们对每一道菜都制作了一个投料标准，从而减少浪费。我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并及时改进不足，确保宾客尝到可口的美食。在保证菜品质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标，身为厨师长，我也总结出一些降低成本的方法，经常去市场询价，以便更精确的制定原料价格表，时刻掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去，我还让每一位厨师都知道自己所用原料的单价，每日估算所有原料的价值，这样就把成本控制落实到每位厨师身上，使所有厨房厨师都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，我们厨房在经营管理方面有所提高，但是还存在着不足。我们将在20xx的基础上继续加强对员工技能训练、厨房经营管理，质量卫生和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考验新的菜品，对原有的农家菜按季节进行调整，我们还将推出自助早餐，为渡假村在20xx创造更好的经济效益和社会效益。我相信在各位领导和大家的指导帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20xx年！

餐饮经理工作总结和计划篇五

- 1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元
- 2、主要婚宴为
 - (1)4月1日18桌标准588元
- 3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元
- 4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

- 1、员工积极性始终欠佳
 - 2、员工工作意识不够
 - 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度
 - 4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒
- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员
 - (1)员工本性难改的问题采取了换人措施
 - (2)实行跟包服务.
 - (3)做员工思想工作.

下月工作计划:

- 1、加强服务培训(见培训计划).
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办
- 3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作
- 4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度
- 6、配合酒店做好淡季营销工作。

餐饮经理工作总结和计划篇六

近年来在领导亲切关怀下,在公司的正确领导下,在餐饮部全体干部员工的大力支持下,我认真履行岗位职责,协助经理同全体员工一道,端正态度、克服困难、扎实工作,顺利

完成了各项工作任务。作为餐饮部经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照公司的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作);积极参与组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失;作为一级管理人员，思想行动始终和党支部保持一致，做到了不说影响团结的话，不办影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80%以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应餐饮部的发展需要。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);二是参加行业内的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法);三是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。

在过去的一年里我认真履行经理岗位职责，公司交办的各项经济业务指标，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：

防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故；加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为我管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为完成全年各项经济任务创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新；针对日常服务中遇到的问题，我整理了《餐厅服务120个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，提高了员工处理问题的'能力；协助经理首次组织、开展了“餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，员工积累了经验；餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题能够迅速处理。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

3、真抓成本促利润。按照公司的要求，加强了低值易耗品的管理，采取了“出有签字、用有去向、损有记录”等措施，像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制(仅打火机一项去年比前年少用使用1500个，节约尽1000元)；加强了餐具管理，对非正常损耗的餐具，特别是新餐具、贵重餐具“追根溯源”，严格执行了内部和外部赔偿制度(约1500元)，并结合所学“六常管理法”，多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法，起到了积极作用；多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情

况的同时，也提高了利用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电等消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。在落实工作时能够做到服从领导、下情上达，在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁；多次代表公司同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖；平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难；我们本着对工作负责的态度，经常与管理人员交换意见，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力明显不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。 努力方向：

1、要强化个人学、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把公司领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实

际情况，开创性的完成工作。

4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合，常规性培训与针对性培训相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好，转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务人员必须掌握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，(例如海参、鲍鱼、山药的营养功效;东坡肉、夫妻肺片的来历等等)这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。设立“餐饮部龙虎榜”，通过竞赛获胜的员工为纪录保持者，可以把佩带鲜花的相片放在龙虎榜上，同时获得一定金额的奖金，其他员工可以随时向纪录保持者挑战。(竞赛内容会很广泛如菜谱知识一口清、摆台、口布叠花、清洗餐具等等)

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们餐饮部甚至是公司提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要加强员工思想道德教育。在经常开展专业知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，今年要定期组织员工观

看人生立志、道德楷模、先进人物的光碟，像去年全国评比的各类楷模、感动中国人物、乡约节目播出的平民成功典范，都值得我们去看、学习和体会。这种方式可以加强部门的精神文明建设，提高团队的战斗力和力争上游的和谐氛围。

5、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑、更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。今年餐饮部可以在员工集中工作和休息的区域，设立“光荣榜、暴光台、趣味角”用相机和图片记录日常工作中，具有典型性、代表性的正面和反面人和事，同时以整改通知单的书面形式，督促责任人限期整改问题，可以避免一些低级失误的连续出现，从而更好地表扬先进、鞭策落后。

6、要继续完善内部资料。今年要根据工作中遇到的新问题、新情况，继续整理完善“餐厅服务120个怎么办”形成“餐厅服务150个怎么办”如果条件允许可以装订成册，以口袋书的形式发给部门员工，便于大家学习和提高，更好地配合公司“员工手册、礼仪手册”的学习，不断提高部门员工的整体素质。

7、要加大奖惩力度。如果条件允许部门每月评比优秀员工，奖金可以提高到50元，公司每月评比的最佳员工，奖金可以提高到100元，这样才能更好地体现最佳优秀员工的价值；以季度为单位超过一次严重警告、或两次客人投诉、或三次书面警告、或五次口头警告应立即给予辞退，以保持服务质量和队伍的稳定。

8、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己，因为以前管理人员外出学习后，回来后都有紧迫感、危机感，真正感受到与别人家的差距，员工则感受不到这些，总以为自己可以了，部分员工确实存在着自满情绪，对新观点、新理念、新方法接受缓慢，甚至存在抵

触情绪。所以今年条件允许的话，可以多派一些一线骨干服务人员外出学习，改变部分员工，特别是老员工的思维方式和工作态度。

最后把一句话送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。谢谢大家！

餐饮经理工作总结和计划篇七

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

- 1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。
- 2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。
- 3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。
- 4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为xx的发展做出最大的贡献！