

餐厅暗访报告(优质9篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

餐厅暗访报告篇一

作为西安餐饮行业的知名企业，西安小六汤包在xxxx年取得了令人瞩目的成绩□xxxx年已经到来，餐饮行业的竞争将更加激烈，如何保持下流汤包的竞争力成为今年的工作重点，我觉得应该从以下方面着手提高我们餐厅的知名度和美誉度。

第一、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，安排专人负责食品原料、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，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

第二，营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3. 牢牢抓住小六汤包的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种小六汤包的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三，经营战略：

1. 经营项目：我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“小六汤包”

这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2. 产品在保持以汤包为主，弘扬陕西特色饮食的基础上，辅之精致凉菜、家常热菜、特制蒸碗，注重科学饮食、合理搭配，真正做到踏踏实实为百姓服务。

3. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将始终坚持“品质优良、价格低廉、环境舒适、服务周到”的经营理念精益求精，并以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

餐厅暗访报告篇二

1. 做好夏季卫生保健工作：防暑降温，保证幼儿充足饮水；预防肠道传染疾病等。

2. 配合园部进行小班教学常规调研。

3. 进行班级主题墙饰布置。

4. 填写并发放《宝宝成长记录》，认真创设好主题墙饰。

5. 做好学期结束工作(评选好孩子、填写幼儿汇报单、物品整理等)。

二、本月开展以下主题：

主题活动：《小朋友过节了》

主题目标：

知道“六一”是小朋友的节日，愿意参加幼儿园的各项活动，感受过节的快乐，学习用语言表达自己在节日中的愉快心情。

主题活动：《冷和热》

主题目标：

1. 亲身体验夏日的炎热，进一步感知夏天的特征。
2. 对“冷、热的反差”、“怎样降温”、“怎样使人凉快”等问题产生探索兴趣。

餐厅暗访报告篇三

新的一年即将开始，工作也将踏入一个新的征程，如何书写新的一年的工作计划呢？面是小编为您精心整理的工作计划表，希望大家喜欢。

在20xx年的工作中，我们将紧紧围绕上级布置的各项工作任务 and 指示精神，结合社区实际工作，有序地开展各项工作，以创特色为目标，为社区居民提供优质服务为宗旨，不断推动社区党建、民政、劳动保障、文体、综治、文明创建等各项工作的开展。

一、指导思想：

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真学习和贯彻党的十七届三中全会和区工委和街道工会有关会议精神，紧紧联系社区实际，以服务基层工会会员，切实维护会员权益为出发点，按照“建起来，转起来，活起来”的要求，团结和动员广大社区工会会员为社区三个文明建设发挥积极作用。

二、工作计划：

(一)、加快步伐，完善社区组织

1、加强社区支部建设。

以党建为龙头，坚持党的领导核心作用，加强党员教育管理和阳光服务驿站建设，搭建社区党员展示先进性平台，充分体现党为人民服务宗旨。

广泛吸收流动党员参加组织活动，使“阳光服务驿站”也成为外来务工者停靠站。

同时，完善对建党对象的考察机制。

2、健全社区自治组织。

现有社区居民自治组织有社区居民代表大会、社区居委会、社区议事协商委员会，一是定期开展活动。

二是建立健全各种规章制度。

充分发挥他们的作用，借助他们的力量，有重大事情要求他们共同参与决策，有利于工作的推进。

同时要充分发挥居民小组长(楼群长)和楼栋长、楼道长的作用。

要在稳定居民小组长(楼群长)的基础上做出规划，逐步推选楼栋长，今年社区至少要确定一个楼群推选出楼栋长，有条件的楼群还可以推选出楼道长，发挥他们在居民中的“信息员、宣传员、联络员、治安调解员的作用。

3、加强居民的自治力度。

居民自治要建立“三会”制度，即“协调会，听证会，评议会”，真正体现小区里的事务由居民民主决策、民主监督。

通过居民事务协调委员会，化解社区矛盾，维护社会稳定；通过社区工作听证会，听取居民对社区重大事项及居民切身利益相关的公共事务决策意见，实行民主决策；通过评议会，考评我们的社区工作和社区干部，通过自治，真正实现“四自”：即“自我教育、自我管理、自我服务、自我监督”。

4、培育各类民间组织。

社区居委会要培育和引导好各类民间组织。

充分发挥志愿者组织、业主委员会、老年协会、妇女协会、读书会、文艺队、摄影协会、书画协会等民间组织的积极作用。

有困难的时候要帮助协调解决，为他们创造条件为社区服务。

(二)、加强服务，完善社区功能

社区服务一定要根据社区居民和家庭的实际需要，拓展服务功能，逐步扩大服务范围，提高居民满意程度。

首先把保障社会特殊群体的基本生活作为社区服务的重点，这是构建和谐社最基础性工作。

其次是逐步面向全体居民的生活服务，具体做好以下几方面工作：

1、摸清情况，建立台帐。

摸清社区内孤老、残疾、家庭特殊困难居民户等弱势群体基本情况，并建立台帐。

2、制定帮扶计划，落实措施。

建立社区困难人员爱心服务卡。

发挥党员、社区在职党员、团员青年、辖区单位、个体工商户及其他社区志愿者的作用，根据他们的特长，与不同的困难群体结对帮扶，落实有效帮扶措施。

3、发展社会化服务，培育城信服务平台。

启动社区便民服务站，把企业化的管理和市场机制引入社区服务业，拓展服务领域，扩大服务功能，提高服务质量。

4、强调计生服务。

积极开展多种形式的树婚育新风宣传教育活动，着力加强流动人口的计划生育管理，为育龄群众提供优质服务。

(三)、加强管理，改善社区环境

提升文明社区的档次。

1、提升居民素质。

第一，针对居民不同的年龄阶段、不同的层次、不同的对象，会同各职能部门，利用文体活动、市民学校举办培训班等多种形式开展教育。

第二，要充分利用社区离退休干部、教师等人才资源，争取扩充社区志愿者队伍，建立社区文明宣传员队伍。

第三，认真开展文明家庭、文明楼群(栋)及优秀私房出租户等创建活动，努力创造社区特色楼群、楼栋(楼道)。

第四，加大创建工作人力、物力、财力的投入。

在温州街树14块创建宣传灯箱，形成创建一条街，提高居民对创建的知晓率。

2、社区居民居住环境。

第一，搞好小区绿化护养。

居民区的绿化要定期修剪、养护、除虫，每年定期修剪二次。

第二，整治脏乱差。

针对辖区三街八路乱堆放、乱搭建、店外店、乱停车、牛皮癣等现象。

必须做到集中整治和长效管理相结合。

进一步规范社区便民市场，拓宽经费来源。

第三，维护居民区基础设施<http://>

争取有关单位和共建单位的支持，对小区道路、路灯、地下网管破损现状，要突出重点，量力而行，着重帮助解决居民呼声强烈，严重影响居民生活的公共设施先行维修。

3、打造平安社区。

进一步完善“一卡二队五中心”管理模式，加强对私房出租市场及流动人员的管理，发挥义务巡逻队的作用，加强法制宣传教育，及时掌握信息，做好社区治保调解工作，努力把矛盾解决在萌芽状态，做到群防群治。

同时做好信访工作，认真协调解决居民反映的热点、难点问题，维护社会稳定。

(四)、加强宣传，繁荣社区文化

要把社区文化建设作为构建和谐社会的主要抓手，把开展社区文化活动与文明创建宣传紧密结合起来，创新工作思路和方法，积极发展社区文化。

一抓主题文化。

以“社区我们共同的家园”为主题，举办一场大型文艺晚会。

二抓特色文化活动。

一是要营造“振兴人的家园”有标志性的文化氛围。

二是发展小区特色文化，成立各类文体兴趣小组开展活动。

三是开展全民俭省为主的体育活动。

三抓精品文化创作。

围绕和谐、友谊、共建、创建，突出“家园”主题，全年至少创作1—2个精品节目参加街道汇演。

四抓科学文化活动。

开展读书活动、演讲活动、党建、创建知识竞赛活动和书法、美术、花卉、摄影等各种展览活动，积极挖掘社区文化人才。

(五)、加强共建，拓展社区资源

我们要拓宽共建思路，拓展共享资源，充分调动社区内各单位和社会各界的资源力量，为社区居民服务。

第一，拓展共建力量。

社区不仅要充分与县委下文的共建单位开展合作，还要大规模地挖掘本辖区内企事业单位和个体工商户及广大居民群众、

社会各界都来支援社区建设。

第二，挖掘共建资源。

充分利用社区内各种设施为居民服务[]<http://>

第三，共建活动要有计划。

充分利用社区内逢双月第二个星期六为共建活动日的有利条件，提早确定共建活动内容，及早联系共建单位，有步骤积极开展共建活动。

第四，共建方式要有创新。

要根据社区实际开展多项适宜居民参加的活动，或为居民创办实事。

通过社区共建真正实现五联：即思想工作联做、公益事业联办、生活环境联建，文化活动联谊，社区治安联防。

居民社区工作计划是如此的重要，所以我们在不断的前进中，在不断的发展中，社区工作一定不要落下。

当然在社区工作中，会遇到各种各样的困难，不过这些都是需要更大的努力，才会克服，相信2016年我们的社区工作一直会更好的发展下去！

(一) 确保完成全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总；

(三) 销售报表的精确度，仔细审核；

(四) 借物还货的及时处理；

(五) 客户关系的维系，并不断开发新的客户。

(六)努力做好每一件事情，坚持再坚持！

最后，想对销售过程中出现的问题归纳如下：

餐厅暗访报告篇四

大家新年好！

1. 公司始终坚持对各门店进行全程监管，从人员招聘到开业筹备及后期运营总体比较理想，人员流失比较频繁。导致服务质量与菜品质量无法得到固定。
2. 各门店运营成本过于高，导致门店产品销售营收无法匹配。租金过高，导致门店净利比例低甚至出现负值现象。
3. 团队建设及打造比较落后，团队的执行力比较差。中层管理人员的管理力度不够。
4. 产品质量出现严重的不稳定，米粉和菜品的质量出现波动比较频繁。
5. 管理管道没有完全得到通畅，出现上不传、下不达现象。
6. 未建立起统一的加工中心与配送点导致产品过于混乱。无法进行集中采购及配送导致采购成本偏高。

面对当前面临的急需解决的问题，我们团队的应对策略与行动计划

如下：

- 1、建立营运现场管理人员的标准化作业模式（20xx年3月前完成）；

2、规范及指引各部门长的日常管理（20xx年3月前完成）；

3、构建专业培训机制，进行企业人才梯队的快速孵化；

统一、规范领导与员工培训标准，建立培训体系，提高服务质量。

1、建立在职员工培训内容、教材，规范培训管理；

2、建立新员工培训手册，规范培训内容、完善教材，统一标准；

3、规范新员工入职接待，有效减少新员工流失；

4、建立起培训有计划，效果有检测的循环管理；

5、帮助管理人员，能够自行有效的开展培训。

（在2月底前完成现有门店尤其是后厨的整理整顿）

全面规范厨房管理，含下单、储存、报损、冰箱管理、食品安全、卫生、消防安全、行为规范、制度建立等，提升企业竞争力。

1、各类物品摆放有序，有效提高工作效率；

2、厨房干净整洁，提升餐厅品牌形象；

4、建立消防安全、食品安全管理规范；

5、指导指定人员掌握全套五常品质管理。

餐厅暗访报告篇五

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，安排专人负责食品原料、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，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

第二，营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。
2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。
3. 牢牢抓住小六汤包的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现这种小六汤包的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

餐厅暗访报告篇六

1. 在部门经理/主任的领导下，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、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
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. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 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，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。

8. 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。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。
11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。
12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。
13. 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。
14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。
15. 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。
16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统, 有效率地完成工作的目标. 在时间, 人员, 材料, 设备, 资金(成本)等方面得到更好的保证。

餐厅暗访报告篇七

餐厅工作计划书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

各部门主管到岗后，首先要熟悉餐厅的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定餐厅的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总主管。餐厅最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，餐厅的清洁工作进行归口管理。这有利于标准的统一、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

餐厅开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购还是餐厅各部门，在制定餐厅各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：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

餐厅各部门主管虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部门的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，餐厅各部门主管应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购人员的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。餐厅各部门主管要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

(五) 参与或负责制服的设计与制作

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、工作程序、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员，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）

餐厅暗访报告篇八

**学校自开办以来，就十分重视食品安全。开学初，我们就成立了以园长为组长，保健老师为监督负责人的食堂管理网络，组织食堂人员认真学习《食品卫生法》及食品卫生知识，做到学法、懂法、守法，不断提高食品卫生水平，为创建a级食堂做好了准备。我园定期进行人员培训，培训员工的职业素质，做到爱岗敬业，提高专业技能，端正心态，服从服务

观念，以主动、积极的态度为食堂工作尽心尽责。

食堂首先是师生生活的重要阵地，其次是对外宣传的重要窗口，我们努力在食堂的管理上不断提高水平。

1、硬件设施

自创办以来，本园投入大量的资金，添置各种合格的厨房设备，厨房粗细加工间分开，[]食库主、副食分开，二次更衣分开，加工间、配餐间分开，消毒灯、灭蝇灯、风幕机、油烟机、蒸饭机、电饭锅、灶具、冰箱、冰柜、不锈钢操作台等各类炊具一应俱全，二次更衣室感应水龙头、紫外线灯，下水道灭鼠、灭蚊蝇设施都标准设置，以确保幼儿伙食、付餐、饮水安全。

2、制定制度，确保管理到位

我园针对食堂管理的每个环节都制定了相应的具体管理制度，实行责任制。

与供货商签订合同，供货商必须持有效的经营执照、卫生许可证、健康证和身份证等。采购食品及原料索证齐全，食堂进货保证新鲜、安全，严禁“三无”食品入库。主副食库整齐、清洁，食品分类，分架，标志齐全，货架离墙、离地10-15公分。

食堂人员都持健康证上岗，每月进行考核，奖优罚劣、奖勤罚懒，真正激发食堂人员的工作热情。

综上所述，在市卫生监督所的指导下，我们**学校食堂正努力按照a级指标开展各项工作，争取创建一个安全、卫生、有利于师幼身心健康发展的标准食堂。

餐厅暗访报告篇九

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!