

酒店餐饮部年度工作计划范文

篇1：酒店餐饮部年度工作计划范文

2012年，为做好餐厅的服务工作，提升营业额，制定如下计划提纲：

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。

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。

5. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

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。

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

篇2：酒店餐饮部年度工作计划范文

回顾这一年来的 工作，有好多的收获和领悟。客房部的全体员工战胜了重重困难，弘扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。款待了世博论坛、等重要客人。作为领班每天认真地完成上级部署的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，保证客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

一、改变工作方法：

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错很多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反响，我不是采用简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等防备类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

二、的确履责，完成上级交办的各项工作：

在工作中，我虽然可是充当一名一般领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，若是将一间干净的客房比作一件产品的话，其实我就恰似是一个产质量量检查员。查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、柜下卫生等简单粗心的地方，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将粗心降到最低。

三、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友好、相互帮助、共同进步。在平常工作中认识员工的个性，讲话方式，身体情况。避免因工作忙碌、身体情况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时碰到员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

四、协助主管提升员工对客服务质量，加强服务意识;对员工服务质量做好现场指导工作，共同班组做好员工培训工作。督导落实情况，保证新员工掌握技术的同时，并且加强对客服务技术技巧。

20XX年马上过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力。

篇3：酒店餐饮部年度工作计划范文

一、厅面现场管理

1、礼仪礼貌要求每日例会频频练习，职工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和地区看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼仪礼貌应用到工作中的每一点滴，职工之间互相督查，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题马上指正，督查对客礼仪礼貌的运用，职工养成一种优秀的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐顶峰期的时候进行合理的分配，以领班或滋长为中心随时增援忙档的地区，其余人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

- 4、倡议效率服务，要求职工只需有客人需要服务的马长进行为客人服务。
- 5、物件管理从大件物件到小件物件不论是客损或许自然破坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人履行、有人监督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共地区，要求保洁人员看到有异物或许脏物一定马上洁净。各地区的卫生要求沙发布面、周围及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放齐整、无倾斜。
- 7、用餐时段因为客人到店比较集中，常常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招待顶峰前的招待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，保证无误。做好解说工作，缩短等候时间，仔细招待好每一桌客人，做到忙而不乱。
- 8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提高自助餐服务的质量，拟定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。
- 9、成立餐厅事例采集制度，减少顾客投诉几率，采集餐厅顾客对服务质量、质量等方面投诉，作为改良平常管理及服务供给重要依照，餐厅全部人员对采集的事例进行分析总结，针对问题取出解决方案，使平常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、职工平常管理

- 1、新职工作为餐厅人员的重要构成部分，是否迅速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。依据新职工特色及入职状况，睁开专题培训，目的是调整新职工的心态，正视角色转变，认识餐饮行业特色。使新职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，加速了融入餐饮团队的步伐。
- 2、侧重职工的成长，时刻关注职工的心态，要求保持优秀的工作状态，不按期组织职工进行学习，并以对职工进行核查，检查培训成效，发现不足之处及时填充，并对培训计划加以改良，每个月按期找职工谈心做思想工作，认识他们近期的工作状况从中发现问题解决问题。
- 3、联合工作实质增强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更为规范有效。并联合平常餐厅事例分析的形式进行分析，使员员对平常服务有了崭新的认识和理解，在平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，工作安排不合理，工作许多的状况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺交流，常常是出了事此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、xxxx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严正，分工明确。

2、在现有的例会基础长进一步深入例会的内容，提高商讨的深度和广度，把服务质量商讨会建设成为全部服务人员的交流平台，互相学习，互相借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水平的基础上对服务进行创新提高，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提高服务员的薪酬核查待遇标准，增强平常服务，建立优良服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物件管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人履行，有人督查。

5、加鼎力度对会员客户的保护。

五、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，区分明确岗位核查等级，增强职工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强职工效益意识，增强成本控制，节俭花费开销。培训职工养成优秀的节俭习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时遏止并严格履行有关处罚制度。

3、增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、睁开多渠道宣传，促销活动并与周边各企业互相合作，增添会员率。