# 最新酒店餐饮工作总结及工作计划 餐饮工作总结及工作计划(通用13篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-05-06

*计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店餐饮工作总结及工作计划篇一鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然...*

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇一**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月的也是x年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的x年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，x0人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在x月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇二**

新的一年、新的气象，20xx年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

就要走过的20xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在xx月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇三**

时间在悄然无声的逝去，转眼间xx年即将画上圆满的句号。xx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。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了（ ）与指定的指标超出了（ ）是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将xx年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

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“星级复查”,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。

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，从而去为宾馆提供最优质的服务。

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。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将xx年的工作计划如下：

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具备宣传酒店的能力。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活跃员工业余生活;关心部门困难员工，集体捐助有难同事;员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现破损仍然使用;部分设施设备使用不当，维护及时导致损坏无法使用;部分用品配备不齐将就使用;规格型号不一凑合使用;新旧物资混合使用等问题，使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题，部门将在近期进行全面清查，及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰，在接待中，经常出现工作失误，特别是吧台的服务员，在联系客户、收银接待、上传下达方面出现误差，影响整体的餐饮接待。针对此项，部门严格要求，准备采用末尾淘汰，用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强，部分管理人员办事效率不高，工作请示汇报不及时，工作协调不合理，导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始，严格要求，循序渐进，逐步提高。

酒店后厨没有自己的特色菜，或者说是拿手菜、“看家菜”，菜品更新及时，不能适应外界客人的需求，厨师工艺不全面，协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对此项，要求厨师集思广意，用心钻研，通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务和美味的食品来吸引更多的宾客。

部分员工业务素质不精，服务技能不熟，灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量，特别是在客人多，标准高的接待中，更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的颈瓶。“员工素质不高不是我们的责任，但提高员工素质是我们的责任”，在下工作中，只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

虽然酒店现在已经是挂了“四星”的高星级酒店，但是，员工没有达到“四星”级的员工，整体意识、服务意识、质量意识、团队意识、主人翁意识等未得到体现和发挥。正如有些客人的评价那样，酒店的硬件是一流的，但服务是要提高的。在下步 工作中从招聘入手，从入职培训开始，从部门情况介绍到正式上岗全过程上，来培养员工的酒店意识，让员工了解酒店行业，熟悉自己工作的酒店，在自己喜欢的酒店中工作。

以上是对部门全年的一个总结，在很多方面分析的不透，总结的深刻，但就上述的问题，部门将以合理的安排，有力的措施去改进，为下一年的更大丰收而准备。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇四**

今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(一)全员公关,争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(二)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

新的一年工作计划

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇五**

尊敬的各位领导和亲爱的同仁们：

大家中午好！转眼就跨入七月，步入20xx年度下半年，在厨部主管的正确领导下及其他部门的积极配合下，还有部门员工的努力下，才使我们顺利完成任务。在这里我代表厨部全体员工向各位说声：“谢谢”！虽说各项工作完成了，但我们在工作中还有不足之地。在今后的工作当中，我们会不断地完善，争取做的最好。

1、上半年厨房人员不稳定，对菜品达不到要求。

2、对厨房上半年做了5次消杀灭，对厨房的设备进行维护。

3、加强值班人员的管理，并贴与墙，以告示员工。

4、对冰箱进行规整与分类，并做了相对应的规章制度。

5、对食品的卫生安全方面做了培训和加强管理。

6、每周推出新的菜品，具客人反应很不错，反映不好的我们进行调整或停售。

1、对菜品管理不够严格，仍存有浪费现象。

2、员工的节约意识不够强，有待提高。

3、与员工沟通的次数少，今后多创造与员工沟通、交流的机会。

4、对自己管理，要求不够严格，需要提高。

5、员工对工作的态度，认识有待提高。

6、菜品毛利较低，需加强。

1、对新的菜谱要实施跟踪。

2、对部门工作计划要进一步细化。

3、加大员工节约的意识和浪费的严重性。

4、明确管理人员责任分工，强化责任意识。

5、定期给员工做一些培训。

6、从各方面提高菜品的毛利。

以上是厨部工作总结与计划，存在不足地方。请大家多多指导，希望能提出您们的宝贵意见。

总之，我坚信，在……总的带领下和各部门的支持、帮助下，本部门全体主管和员工齐心协力，努力拼搏下，下半年的工作一定能出色完成！谢谢大家！

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇六**

时光如梭，转眼间20xx年已走过了二个月，回顾过去的一个月，餐饮一部在公司领导的正确指导下，在酒店各部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，顺利完成了公司制定的各项任务指针。下面餐饮一部就第二月主要工作总结、报告如下：

第二月，湖泉天邑餐厅圆满完成了多元化投资管理部的接待工作，并且取得了较好的成绩，受到了领导的表扬。餐厅采购的5台甜品展示柜于本月已全部到货，部分已经开始经营。并且受到了领导和顾客的一致好评。

第二月不仅是餐饮一部在20xx年持续上升的一个月，也是酒店提升品牌与市场占有率的一个月。为此部门在总结了第二月成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门的实际，着手开展了以下四个方面的工作。一是在试营业期间，制定详细的培训计划、发挥老员工的作用，做好传帮带培训重点，让新同事在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

二是在湖泉天邑餐厅厅面外围铺上了木板条。对摆放桌子公司已做了计划布置，让客人在一个合适的位置更进一步感受、体会天邑优美的环境。

三是为了满足广大消费者的需求，餐饮一部结合实际在c座大堂吧、a座清吧、高尔夫等营业点摆放了甜品展示柜，并且推出了多款西点品种，来满足顾客对甜点的需求。目前已经运作并且取得了比较好的成绩。

四是餐厅厨房在5月推出了手工精致西点，并在炎热夏季的到来，在市场上采购了时鲜水果，多次得到了集团领导和公司领导的好评。

第二月，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、针对每次接待，餐厅的服务用品都得向餐饮二部借，借了又还还了又借，所以在途中难免会出现破损的现象，餐厅对厅面服务用品已做出采购计划。

2、餐厅岗位工作细节方面还有待加强、管理。

3、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够。

4、在对员工实施针对性的培训方法和力度不够。

5、近4个月以来，餐厅游泳池旁边的水池已让不少客人步入水中，为进一步加强对客的提醒目的，餐饮一部将对水池放入4个喷泉用以警示客人。

第三月，将是部门再上一个台阶的一个月。继续以稳定员工队伍为前提，齐心协力，努力拼博，力争在第三个月实现较好的收益，重点从以下几方面着手开展工作：

一是根据和境酒楼的工程进度、配合公司相关部门做好前期筹备工作安排。

二是不断加强西点的研发推出工作，进一步做到月月有惊喜，周周有新品，保证公司领导及客人常吃常新。将下脚料利用最大化，加强节能降耗工作。

三是密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念，建立沟通机制，完善沟通环节，为提高工作效率打好基础。

四是消防安全及食品安全是重中之重，我们将加大消防安全及食品安全工作这两方面的管理力度。

总结过去，展望未来，在下个半年到来之际，将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，我坚信，餐饮一部将在酒店公司领导的正确指导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取在第三月创造出更好的成绩。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇七**

转眼就跨入七月，步入20xx年度下半年，厨部在xx的正确领导下及其他部门的积极配合下，还有部门员工的努力下，才使我们顺利完成任务。在这里我代表厨部全体员工向各位说声：“谢谢”！虽说各项工作完成了，但我们在工作中还有不足之地。在今后的工作当中，我们会不断地完善，争取做的最好。

1、上半年厨房人员不稳定，对菜品达不到要求。

2、对厨房上半年做了5次消杀灭，对厨房的设备进行维护。

3、加强值班人员的管理，并贴与墙，以告示员工。

4、对冰箱进行规整与分类，并做了相对应的规章制度。

5、对食品的卫生安全方面做了培训和加强管理。

6、每周推出新的菜品，具客人反应很不错，反映不好的我们进行调整或停售。

1、对菜品管理不够严格，仍存有浪费现象。

2、员工的节约意识不够强，有待提高。

3、与员工沟通的次数少，今后多创造与员工沟通、交流的\'机会。

4、对自己管理，要求不够严格，需要提高。

5、员工对工作的态度，认识有待提高。

6、菜品毛利较低，需加强。

1、对新的菜谱要实施跟踪。

2、对部门工作计划要进一步细化。

3、加大员工节约的意识和浪费的严重性。

4、明确管理人员责任分工，强化责任意识。

5、定期给员工做一些培训。

6、从各方面提高菜品的毛利。

以上是厨部工作总结与计划，存在不足地方。请大家多多指导，希望能提出您们的宝贵意见。

总之，我坚信，在李总的带领下和各部门的支持、帮助下，本部门全体主管和员工齐心协力，努力拼搏下，下半年的工作一定能出色完成！

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇八**

201x年，是我餐饮部在新的形势下继续发展，以及经营面积扩大的关键\_\_年，也是餐饮部全体员工在新的\_\_年里更加努力拼搏、齐心协力奋力拼搏的\_\_年。在此，对餐厅的整体来说也做如下总结：

一、201x年工作回顾：

201x年是“十三五”规划的收官之年，也是餐饮部在餐饮业不平凡的\_\_年，餐饮部在经历了不平凡的\_\_年后，餐饮部根据酒店的经营需要，继续深入开展“打基础、上品牌、创效益”的“六个基本战略”，并在工作中不断总结经验和吸取教训，提升员工服务技能和管理水平，现将这\_\_年的工作总结如下：

1、人力资源管理：根据各岗位工作分析表，员工招聘、入职、离职人数明细清晰。并根据人员情况及时调整招聘方案，使酒店有了新的人才来源渠道，为餐饮部的发展奠定了良好的基础。

2、培训管理：201x年人力资源部共组织培训99次，其中服务技能培训9次，服务技能考核1次，员工手册培训1次，短期培训9次。通过对培训效果的分析、总结，发现培训存在的问题，为以后培训工作能够有效开展提供了依据；针对培训后员工在培训方面的不足，为培训提供方便的依据，培训前期，人力资源部组织各部门对培训进行了深入的调查研究，收集了员工对餐厅各种服务的意见、建议。

3、档案管理：人力资源部根据各部门及各级员工的不同特点，收集了很多酒店相关资料，包括：岗位职责、培训计划、员工手册、考勤制度、劳动合同管理制度、培训计划、工作证制度、培训档案、培训纪律管理规定、考勤管理规定、奖惩制度和工作证制度等。

4、培训工作：为了更好的开展部门培训工作，人力资源部组织各部门根据各自岗位工作需要及各自存在的不足制定了详细的培训计划；针对培训的实际情况，结合部门工作的实际情况，并制定了详细的培训计划。

二、培训工作分析

201x年，培训工作主要分为以下几个方面：

5）员工的服务意识和服务能力；

6）提高服务水平和质量、改善服务态度；

7）开展部内业余活动，丰富员工的业余生活；

8）开展酒店创建文明单位和创建安全文明工地活动，以及员工素质的培养。

三、工作中存在的不足：

201x年度，人力资源部做了大量的的培训工作和管理工作，但是培训工作的效果不是很明显，员工的素质服务水平还有待进一步的提高，如：

9）员工的酒店意识和素质。

10）服务意识和服务技巧。

11）管理水平与服务技能。

四、明年工作计划：

人力资源部在今年的工作中，紧紧围绕公司发展目标，不断改进工作作风，加强管理，提高服务意识，以积极地工作态度，履行好培训的工作。

13、加强培训学习，强化员工队伍素质。

14）、继续深化人事制度改革。

15）、建立、健全酒店各项管理制度。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇九**

1、组织本店的经营管理工作；负责公司和单店的上传和下达。

2、宣传和执行公司下达目标任务、各项规章制度、和其他指令。

3、制定和完成各项经营指标

（1）营业额指标。

（2）费用指标标。

（3）厨房、吧台的成本率、毛利率目标。

4、根据预定的各项经营指标：

（1）结合本店的实际情况，制定出完成销售计划的执行计划，包括营业计划、商品计划、采购计划、销售促进计划、人力资源计划、费用计划和财务计划，亦可细分为年度计划、半年计划、季度计划、月计划、周计划、日计划工作总结。

（2）分析每日经营状况，发现问题及时采取措施。

5、单店员工管理、培训、日常工作安排、和人事调整：

（1）对员工的考勤、仪容仪表和服务规范执行情况进行监督与管理；

（2）对员工进行公平公正的工作分配及绩效考核；

（3）抓好员工队伍的基本建设，熟悉和掌握员工的思想状况，时时激励员工保持高昂的工作热情，形成良好的工作状态，让员工具有强烈的使命感、责任心和进取心。

（4）负责单店业务技能、管理制度、企业文化、职员素质、服务意识的培训和宣导。

（5）协调单店各方面的人际关系，使员工有一个融洽的工作环境，增强单店员工的凝聚。

（6）营业高峰期的巡视，检查服务质量、出品质量，并及时采取措施解决。

（7）对下属职员实组织施业务考评与人才推荐，合理安排人事调动、领班级的人事任免，主管以上的管理者人事任免的建议。

（8）确保单店顾客、下属职员、企业的人身及财产安全。

6、单店清洁卫生、食品安全及其他安全管理：

（1）单店环境卫生按6s标准的分区域安排责任落实到人，由店长检查落实。

（3）在营业结束后，店长应对店内的保安人员、消防设施、煤气、电源、水源等环节做最后的核实检查，确保安全工作万无一失。

7、单店财务管理：

（1）监督和审核财务会计、后勤主管、收银、出纳、爱心妈妈的工作作业

（2）店长要做好各种报表的管理。

（4）加强单店的财务费用预算，合理计划开支各项费用。

8、单店菜品及服务品质管理和创新

（2）组织厨房职员进行产品学习和研发；

（3）组织全体职员进行食品安全的学习；

（4）严格公司工作流程和工作标准的管理；

（5）创新服务意识、创新营销方式。

9、顾客投诉与意见处理

（1）待客态度谦和热情，妥善处理客人投诉，不断改善服务质量，提高客流管理；

（2）加强现场督导，营业时间坚守一线，及时发现和纠正服务中产生的问题；

（3）迅速妥善处理各种突发的意外事件；如停电、火灾、烫伤、摔伤、盗窃等；

（5）为顾客制造感动，客户的利益是最高利益，顾客的满意，顾客的惊喜才是公司的最高利益。

10、涉外管理

（1）保持与商圈内商家和附近社区邻里的良好关系；

（3）保持与当地社会团体的良好互动关系。

（4）与媒体保持良好的关系。

11、日常事物

（1）坚持做好工作日志；

（2）做好“家长”式的员工管理和顾客管管理，营造“亲情一家人”亲密无间的氛围；

（3）每日必做反思及分享；

（5）与公司管理部保持密切的联系，每日上传各项总部要求的事项；

（6）加强自身及团队体育锻炼，养成良好的生活习惯；

（7）日常对陌生人做自我介绍并宣传介绍公司及公司品牌的优良形象；

（8）做好“文明礼仪”标兵。

文档为doc格式

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇十**

20\_\_年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过那些具体有益的工作？又有哪些工作还不够完善尽美？我们又从哪些事件中得到启发等等？为了在13年开创一个更好的局面与进步，我们认真总结12年工作经验，吸取不足和教训，现将一年的工作情况如下总：

一、经营情况

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入16137333万元，其中菜金收入12683016万元，酒水收入2979901万元，香烟收入474416万元；较去年同期增长659778万元，服务桌数6164桌，服务人次55955人，基本完成了酒店下达的各项经营指标任务。

二、管理情况

1、规范服务用语提高应知应会能力和服务质量

响警钟，为月底的奖金评定作为重要依据，使得奖罚分明，体现相对的公平公正

2、突出餐厅基层管理一动两表三环节重要性

现场走动管理是餐厅日常管理的重中之重，本人一直坚持当班期间严格按照二八原则进行时间分配(百分之八十的时间在管理区域现场，百分之二十的时间在做信息收集和管理总结)，并直接参与现场服务，对出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行详细记录，共性问题分析根源，制定相应的培训计划，堵塞问题漏洞，加强工作记录、考核检查表的登记；领班主管根据值班责任划分自己管辖区域，主要针对班前准备、班中督导、班后检评作书面记录，餐前准备充分性与客人个性需求作相应的指点和提醒服务，设备设施的完好状况，员工精神状态的调整。

3、提升部分主题宴会服务的质量，从菜单的设计打印到配套餐具与调料的准备，特别是上菜的语言服务设计将是整个服务的点缀和装饰，开盘菜的欢迎词导入，餐中重头菜肴的介绍宣传，主食供应时的再次祝福，将时刻突出主人对主宾的尊敬热情，也通过此举服务让客人在心里更加加强对朋友盛情的美好回忆，真正达到客人宴请的物质精神双重享受。

4、建立完善信息收集制度，降低投诉与提高存酒的信赖度

速查找，起到了良好的效果。（现在客人存放酒水量基本超过仓库自备酒水）

5、班会组织趣味活动，展示餐厅各项技能

为营造快乐班会快乐工作的氛围，餐厅经常以活动的形式来组织趣味游戏，虽然时间短暂但是收获多多，拓展pk小游戏配备奖励式处罚，融洽气氛、消除工作中的隔阂，提高相互之间的信赖度有着推波助澜的作用，包括每月的消防突击演练以真正检验全员的真实性效果，提高处变不惊的能力和处理突发事件的反应，当然托盘摆台技能的比拼才是我们真正的专业，从时间与质量考验选手的日常基本功，提高服务效率。

6、开展各类员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了班会全员培训相对多一点达到46场次，业务式技能培训11场，新人入职培训5场，领班主管的自主专题培训海底捞进行4场，通过培训来达到思想意识的提高，拓展管理思路，开阔行业视野。

7、全员齐努力，销售新突破

根据年初部门设定的果汁饮料销售新目标，全员不懈努力，在客源市场不是很景气的条件下发挥你追我赶宁创销售新高不伤相互感情的比拼精神，使我们的果汁数量屡创新高，到目前已销售11900多扎数，每月销售之星奖励的喜悦众人分享，从二连冠三连冠到现在的年终四连冠都是自身努力和实力的象征，餐厅也因此涌现出了一批销售之星。但是也有在销售中因没有注意语言技巧的把握而导致客人感觉有强买强的嫌疑。

8、角色随时变，快乐搬运工

要有信息大家多将以最快的速度为客搬送到位，对于餐厅的零时翻台，加减座，这已是家常便饭，虽然应急性的有时还有埋怨，但是我们经常灌输大家餐厅工作唯一不变的就是在不断变化，因为我们没法预计，只能在变革中生存，所以要学会角色不停的变换。

9，豪苑e家，欢乐一家

为更好的丰富员工业余活动，酒店上半年正式启动了豪苑e家，有多类型的版块，快乐农场让各部门员工感受到了耕种的乐趣，健身节拍、影视视听，图书阅览、美好瞬间、爱心捐赠，网络互动版块等深受员工的喜爱。今年七月份餐厅员工彭春红被查处肾炎住院事宜牵动了全餐厅人员的心，大家一起募集爱心慰问金给该员工并有多名同事自发看望，这种同事之情展现出来的豪苑之爱是无私和不断延续的一种企业精神。

今年的工作虽然按计划完成了，但在完成的数量和质量上还不够，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，特别是准备工作后的抽查力度和餐后收台时的检查流程严重不够，准备工作时常有疏漏，卫生达标率下降，收台时的卫生意识与噪音问题等，且对多次出现的服务质量问题不能一针见血的提出，使部分隐性问题长期存在，不能从根本上得以解决。同时将主要精力放在宴会服务的补位与跟踪方面，削弱了事后的记录总结。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生机和活力。模拟培训演练不多，缺乏实效性，餐饮专业知识课程设置太少。

3、由于应收款单位的增加，加大了财务回收的难度，部门吧台虽然也陆续利用空闲时间进行送单催缴，但是还是存在回收时间慢不固定的特点，因此明年将设定账单和区域分类管理，消费额度和信誉度依据等级划分来进行账单跟踪服务。

4、主动配合营销对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。对反馈的客源信息调整效率偏慢，且喜欢找借口。

5、培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高。 主动和被动的动手能力有些薄弱，应加强此方面的强化训练。

6、由于餐厅员工的流动性，导致了新员工对岗位操作的熟练程度掌握偏慢。没有很好利用中餐这个最佳演练时间。

三、20\_\_年初步工作打算

20\_\_年是一个适应年和突破年，酒店将根据现有市场对产品结构和菜肴创新作充分调整，为进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有菜肴档次，打造新形象，制造服务新亮点，树立良好的餐饮口碑作努力。

1、优化婚宴预定服务流程，再次提升服务搭配内容， 今年的婚宴餐厅将注重自身优势进一步提升喜庆环境布置和背景音乐的选择，突出布置婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把大厅利用率的提高作为首先。

2、建立兄弟部门沟通平台机制，提高工作的互补性

根据现在硬件没有优势的特点，我们必须认清形势，只有把服务质量作为部门基层管理人员相互沟通，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，的一个真实平台，才能使我们弥补硬件的不足之处。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇十一**

一年过去了，回顾自己的工作，做了些成绩，也还存在一些不足之处。任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年多来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我进入\_\_之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入时，我对\_\_的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了\_\_和\_\_耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有职责所在。也让我很快完成了从学生到\_\_\_前台的转变。（都说前台是\_\_形象的窗口，一年以来也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着\_\_，接待客人要以礼相迎，接听客人来电要以礼相待，处理平常日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。）

二、学习学校文化，提升自我

才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地与\_\_进行交流，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇十二**

1、xx主要工作

xx厅20xx年收入xx万元，同比去年xx万元，增长xx万元；

（1） 今年xx厅上半年接待了xx的会议，对收入补充很大；

（2） 根据客户反馈和市场调查，保留了火锅项目全年推出；

（4） 更换xx厅取餐盘和碗，改为密胺材质，减少破损率；

（5） 增加收撤餐具小车，加快收车餐具速度，员工省劲，提高效率；

（6） 推出房客晚间xx元自助餐优惠价；

（7） 与招商银行掌上生活合作西苑周三特惠日优惠，进行网络宣传；

（8） 多次考察西苑牛羊肉品种，降低成本；

（9） 全年多次调整xx厅早中晚餐菜单，并由ab款延伸至abc款；

（11） 购买了5-20楼脏餐具存放盒，解决餐具楼层乱串，收撤到位不及时现象；

2、宴会xx主要工作；

（5） xx厅今年收入减少，主要减少在会议用餐方面，婚宴收入略有减少。

1、宴会销售力度不足；

2、各厨房菜品创新能力欠缺；

3、烧烤吧缺少特色拳头菜品；

3、缺乏优质服务人员；

4、婚宴预定缺乏专业营销策略

（一）、xx厅

2、推出赠送个吃项目

3、团购价统一xx元/位（包含火锅）；

4、增加爆米花机和巧克力喷泉，增加小朋友喜欢的小吃；

5、在明档增加现场操作，例如煎饼果子、鲜榨果汁等；

6、烧烤区除客人反应较好的烧烤外，增加碳烤生蚝、扇贝等菜品；

7、面食档口增加现场包饺子，现煮现卖等等；

（二）、xx厅

3、婚宴桌布建议增加红色喜庆桌布，增加婚宴气氛；

4、买一个固定式香槟塔，容易倒，给客人感觉不吉利；

5、配备个吃海参鲍鱼餐具，挺高婚宴档次；

（三）、外卖

2、餐后可以考虑销售奶茶、咖啡和冷饮；

3、支付形式多样化，便于支付，享受优惠；

xx年工作的顺利开展有赖于领导的大力支持，也离不开酒店各部门的配合，更得利于餐饮部每位员工的不懈努力，新年新希望，希望在来年工作中能得到领导更多的支持，能得到其他部门更加友好积极的配合和支持，新年新起点，明年将上一个新台阶，总结过去，展望未来，我部将继续发扬优点，改正不足，再创佳绩。

**酒店餐饮工作总结及工作计划篇十三**

一、酒楼内部管理方面：

1、厨房的运营管理

（1）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年度不同时期节假日餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

（2）与厨房密切配合，定期变换菜单，定期推出新菜，不断提高生产工艺和产品质量，使产品精益求精，推出后检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

（3）督促厨师长搞好食品卫生、成本核算、供应标准等工作。每天掌握厨房食材供应与准备情况，与厨师长协调组织做好相关工作。

（4）督促厨师长做好出品部门卫生和安全工作，贯彻执行食品卫生制度，开展经常性的安全保卫、防火教育，确保生产安全。

（5）与出品部主管定期分析营业成本，制定成本控制计划，并督促实施。

2、餐厅的管理

（1）制定食品的销售毛利，严格控制好食品成本。

（2）编写操作规程，提升服务质量，制定酒楼员工岗位职责和服务标准化程序，督促、检查酒楼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。

（3）开展各级员工培训，提升员工综合素质。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，不断提高员工服务意识、服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

（4）制定各级管理人员和服务、工作人员的考核标准，认真考核部门管理人员的日常工作业绩，以激发员工的士气和积极性。

（5）组织服务技能竞赛，展示员工服务技能水平。评选竞赛成绩优良的员工加以奖励，使员工不断学习业务知识。

（6）加强各项服务设施用具维修保养工作，安排专人负责，专人管理，职责分明，明确设施、用具的检查项目，定期、定时进行检查，保证设备设施能正常使用，减少故障事故。

（7）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。

（8）开餐前组织各推销人员及生产部门主管召开班前推销沟通会，了解当天菜式供应、沽清情况，以利更好地做好推销工作。

（9）加强餐前服务环境、服务物资资源、卫生的检查管理工作，保证给顾客提供一个舒适的用餐环境及提高服务工作效率。

（10）灵活安排服务人员班次，开市中加强人员调控，保证服务中的人手充足，确保服务质量。

（11）加强现场监督，强化走动管理，妥善处理客人投诉，与客人建立良好关系，并每天组织召开班后总结会。

（12）建立酒楼顾客意见收集制度，减少顾客投诉几率，如设立宾客意见表、服务意见薄、出品意见薄等。根据意见反馈信息，找出服务工作的不足，采取措施加强餐前控制和餐中控制，提高服务质量。

（13）定期组织召开餐厅管理人员行政会，解决当前存在的问题，听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议。

（15）检查餐厅及厨房的食品、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。

（16）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。

二、成本控制方面

1、制定能源费用（水、电、油、气）管理制度，维修保养制度、监督制度、奖惩制度。

2、建立科学能耗合理使用标准，在各区域安装独立水表、电表，每月统计，一月后参考使用标准对节约能源的部门成绩按百分比给予适当奖励。

3、宣传、灌输节能观念，鼓励员工提节能的合理化建议,实行节能、节支的双向研究课题责任制。

4、严格验收把关，建立货品入仓储存制度，从采购-收货、验货-库存、保管-发货、盘点-加工制作-服务出售-销售收入，要求严格把好各个关口。

5、根据预订当天餐饮消费信息和预测当天餐饮消费的人数，根据计划采购进货，避免货物积压，影响资金运作。

6、编制原材料采购计划、建立采购审批流程,抓好采购管理工作，杜绝供求双方互相串通作弊，根据酒店行业通常作法，每半年更换一次采购员。

7、组织餐厅有关人员每月最少一次市场调查，了解和掌握市场原材料的品种、价格变化情况，准确确定各种菜品原材料的采购价格。

8、加强低值易耗品的使用管理，文具以旧换新方式进行，杜绝员工使用客用物资，及防酒楼物资失窃。

9、食品加工综合利用边角料，提高食品的出品率，如萝卜皮可以用于制作餐前小食。

10、为便于控制成本，客用食品与员工用食品应分开，有利于核算。

11、做好员工思想工作，杜绝员工偷吃。

12、培养员工“一岗多能”，如大型酒席人手不足可以调动后勤采购，工程等人员参与工作。

13、人员岗位编制要合理，要充分考虑到工作的需要，减少不必要岗位的设置，减少不必要管理层次的设置。

14、将控制食品成本的责任分解包干到各部门，按照“谁主管、谁领料、谁确认、谁签单、谁负责”的原则，实行分部门领料、进行成本核算和奖、罚的办法，对于超额完成当月计划任务又节约成本的，要给予相应的奖励，对于未完成当月计划任务或成本控制不好的，要进行相应的处罚，并做到当月兑现。

15、明确物品牌子、价格，食品原料一般包括食油、米、面、各类肉食品、蛋、禽、干鲜菜果、水产品和各种调料等，品种繁多，价格各异。

16、凡是采购回来的物品，包括协议供货商直接送到酒店的物品，无论是菜品的主料、配料、调料等原材料，还是酒水、饮料、用品用具，必须按照“先入库后出库”的原则，坚持入库时，分别用电脑和账本登记入账，每天领用出库的食品原材料，除坚持每天用电脑打出库单外，还要用账本作好台账，并做到电脑与账本登记相一致，同时也为物品“先进先出、后进后出”避免积压过期变质和每月清仓查库创造条件。

17、酒楼所用点菜单或加菜单和散点卡财务部要对每天销售的菜品、酒水、饮料与账单进行审计核对外，还要核对点菜单或加菜单或散点卡的序号，防止跑账、漏账和逃账，给酒店餐饮增加成本，造成经济损失。

18、对于原材料的变质、损坏、丢失制订严格的报损报丢制度，并制订合理的报损率，报损由部门主管上报财务仓管，按品名、规格、称斤两填写报损单，对于超过规定报损率的要说明原因。

20、导入“六常”管理理念，结合自身经营实际，充分调动员工的自律性。“六常”其要义为：工作常研究，天天常整顿，环境常清洁，事物常规定，人人常自律，全员常营销。

三、营销方面：

1、受国家政策的影响，做好酒楼经营方向，要将（美味、特色、实惠）作为餐饮的发展方向。

2、了解餐饮市场信息及竞争对手的状况，做好本酒楼的餐饮服务定位，并督促大家实施。

3、对内协调各部门意见、工作，联络各大公司，团体，企业搞好关系。

5、餐厅设计宣传手册，对餐厅风格、位置、电话号码、餐位数、服务方式、营业时间、各式特色菜点等的介绍。

6、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，销售酒楼产品。

7、要提升婚宴服务的质量，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，充分发挥本酒楼婚庆场地硬件优势，增加婚礼现场的气氛。

8、结合一年四季不时气节饮食养生理念，推出适合时令的养生菜点

9、发掘烹饪原料，打出品牌菜点，提高菜点的质量，创出本酒楼特色出品。

10、以绿色健康、无污染，无公害、保健为主题开发产品。

11、不同季节利用环境资源，创制特色筵席，如蚝宴。

12、与本地影楼、婚庆公司合作，增加酒楼婚宴。

13、充分调动员工的工作积极性，切实做好全员营销，制定喜庆筵席奖励提成方案，如本酒楼员工介绍喜庆酒席给予以相应提成。

14、充分发挥有利资源，多推出果汁类饮品类、小食类等高利润产品，对推销的人员给予一定比例的提成。

16、制作有宣传本酒楼服务内容的纪念品（火机、钥匙扣），如节日、生日等可以向客人或老顾客赠送礼品。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn