

楼面工作计划工作总结(实用6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

楼面工作计划工作总结篇一

尊敬的王总和同事们：

大家好！

本人自xxxx年2月18日被公司聘为楼面见习部长，现分配在义龙店，目前已有半月左右，在这期间，按照公司工作安排和本职的想法，我作为一个管理者，为不断提高自己的服务技能和综合服务水平，增强同事之间的沟通交流，适应公司现在的管理模式，在日常的生活里，为把自己与公司融为一体，我积极学习公司的企业文化和公司理念。在工作中，我以公司的宗旨为中心，严格贯彻公司管理制度，低调做人，低调做事，团结同事，遇到工作当中有什么不懂的我都会向一些老员工学习，虚心请教，尤其是点菜系统这一块。对上级领导交代的任务便是能够以最强的执行能力去执行好，对公司餐厅的服务知识我也能够迅速掌握，之所以掌握这么快，是因为在平时的工作当中，坚守岗位，不怕苦不怕累虚心好学，好问。对公司现存在的不足之处我更是能够大胆的向上级领导提出建议，真正努力形成了比、学、赶、帮的良好工作氛围。但这显然还不够，因为我还有很多不足之处，我必须还得在以后的工作当中加强学习严格要求自己，给下属员工做好一个良好的模范作用。虽然我是来到公司不久，但经过我对一些同事以及事物的调查。发现公司目前确实确实存在了不少问题。

说到这里，我认为我们公司的员工有时候过于把问题隐藏化，有些人并不是没有发现问题，而是他（她）怕把所发现的问题提出来后，上级管理者会鄙视他，针对他，老认为下属员工老挑管理者的毛病与漏洞；再次他担心把所发现的问题大众化以后，管理人员会严肃要求他们，无形之中也给他们自己增加了很多的工作负担，最重要的是把问题大众化后，同事们相处之间也会痛恨自己，总认为你有事没事的怎么老提些问题出来让大家难受，这样的思维和想法也直接推动了很多问题的隐藏化。日本丰田的首席执行官渡边捷昭曾经说过：问题不是敌人，真正的敌人是隐藏问题。或许我跟大家一样，解决问题的能力不是很出众。但是我们必须要意识到这一点，发现问题才是解决问题的最佳手段，没有问题的发现，何谈解决问题。接着利用这次的沟通机会与平台，现将我自己近期所发现的问题向尊敬的公司领导和同事们做一个报告。好的方面与存在的不足如下：

- 1、大家总体的工作热情比较高，协调能力比较强，能够在工作中互帮互助，相处融洽。
 - 2、例会精神佳，声音比较洪亮，掌声也比较热烈，给人家的感觉完全是一支强有力的战斗部队。
 - 3、店面硬件设施比较完善，环境布置、工作流水线统筹合理
 - 4、公司管理制度与经营理念相当出色，能够使员工感受到家庭般的温暖
 - 5、公司人文环境安定和谐，团体修养素质较高，想员工之所想，急员工之所急，能够以人为本科学管理，不断为员工提供学xxxx台，加强员工文化知识，填饱肚子墨水。
 - 6、服务质量较好，尊老爱幼意识比较强。
- 1、人员思想不稳定，经常出现旷工现象，个别人对工作岗位

不够重视。（关于这个旷工现象，我也对当事人做了一些详细了解。当事人是这样向我反映的，其实他们也不想旷工，但是平时上班遇到高峰期的时候，自己实在是很忙不过来，作为第一线的管理者，领班、部长都晃悠晃悠的闲着，也没能够自觉的伸出援助之手帮他们减轻一些工作负担，想想后就直接走人旷工了。针对这种状况，我认为当事人有这样的思想行为是不对的，因为作为一个餐厅服务生你必须坚守好你的岗位，对你的岗位职责负责到底；但作为第一线的管理者拥有如此的工作态度与意识，也是不容忽视的，因为作为一个管理者不仅仅是让你过来上班管这管那的那么简单，而是让你在所负责的岗位上科学的安排人员，合理的分配任务。

2、卫生细节做不到位，死角过多。店内环境的装饰摆设表面与凹槽存在很多土粒与厚厚的灰尘，餐厅的吊灯、沙发的底下也是如此，再一个是墙体的边沿与抽风机的顶盒，花瓶的边沿，室内景观树的叶子等等。很难想象这些平时上班的人到底干嘛去了。

4、员工随手意识较差，见到垃圾宁可站着也不及时清理干净，做事情也比较随心所欲。

楼面工作计划工作总结篇二

姓名： 性别： 女

民族： 汉族 出生年月：

证件号码： 婚姻状况：

身高： 体重：

户籍： 现所在地：

毕业学校： 学历：

专业名称： 毕业年份：

工作年限： 职称：

技能专长

语言能力：

求职意向 楼面经理

教育经历： 时间 所在学校 学历

培训经历： 时间 培训机构 证书

工作经历

其他信息

自我评价

对待工作认真负责，善于沟通、协调有较强的组织能力与团队精神；

活泼开朗、乐观上进、上进心强、勤于学习能不断提高自身的能力与综合素质

工作期间认真、积极主动、团队意识强；能按时、按质、按量的完成任务。

楼面工作计划工作总结篇三

20xx年很快就过去了，在这一年中，我担任了xxxx餐厅的经理，现将本年度的工作总结如下：

（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。

（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，开市中加咳嗽钡骻兀vL 襪械娜耸殖渥悖繁7襪柿俊

(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。

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。

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。

今后的工作中，将以此为基础，根据酒楼的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

楼面工作计划工作总结篇四

2、合理的给员工排班排休

3、推荐以及了解本店的`酒水信息;督促员工跟进订台及销售

酒水；

- 4、按客人要求供应酒水提供令客人满意而又恰当的服务；
- 5、主动征询客人对务的意见，接受和处理客人的投诉
- 7、遵守本店的各种规章制度；

楼面工作计划工作总结篇五

- 4、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,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设是否符合标准,并亲自服务,以确保服务高水准。
- 5、记录不足之处,酌情更正或培训;落实各项工作的执行情况;了解客人对饭菜的意见,加强合作,妥善处理客人的投诉,并及时向餐厅副经理反映。
6. 定期检查设施、设备、清点餐具、用具、制定使用保管制度。
7. 监督服务员的工作表现,随时纠正服务员的失误、偏差,做好工作成绩记录,作为评选优秀员工的依据。
8. 负责组织领班、服务员参加各种培训,不断提高自身和下属的服务水平。
9. 熟知部长以下人员的岗位职责和服务标准;带领新入店的部长,使之得到最好的帮助并尽快进入状态。
10. 积极完成经理交派的其他任务;落实工作后及时汇报。

楼面工作计划工作总结篇六

- 1、检查服务员出勤情况，合理安排人员，检查当班服务员仪表是否整洁，发现问题立即纠正。
- 2、检查餐前工作是否就绪，如有短缺和不足应立即调节、补充。
- 3、督导服务员在接待过程中积极热情主动，彬彬有礼，微笑服务，引客人座，检查指导服务员站立姿势、位置是否得当，在上菜、结帐方面是否妥当，客人要求送餐进房是否按时送到。
- 4、检查和带领服务员收台工作是否符合要求，分管地段是否清洁，餐具是否卫生，餐厅摆设是否整齐美观，检查和考评服务员受宾客表扬或违纪情况。
- 5、对服务员当天工作表现、思想作风表现进行考评登记，建议经理给予表扬或批评。
- 6、处理营业时突发事件及投诉，并及时向领导汇报，提高餐厅声誉。