

2023年茶餐厅创业计划项目运营(精选6篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。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。

茶餐厅创业计划项目运营篇一

1、完善操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，完善了《楼面部散餐服务操作规范》，统一了部门的服务标准，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

2、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

3、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

4、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高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

5、强抓客人菜式服务意见收集制度，收集楼面顾客对菜式品质、服务质量等方面的投诉和建议，作为改善日常管理及服务提供重要依据，楼面所有人员对收集的案例进行分析总结，

针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

6、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，要求基层管理人员坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

二、员工培训管理

锦绣红楼大酒店立志为宾客提供极致服务，将服务视为生存之道，以高起点要求员工，注重员工个人素质的提升，重视专业技能培养，在服务中不断总结提高，酒店定期对员工服务技能进行培训和总结。今年5到6月份，在酒店管理公司的组织安排下，对店面所有服务人员以及基层管理人员进行为其一个多月的全面、深度的全天封闭式培训，让所有人更好的理解企业文化，更好的融入锦绣红楼这一个大集体。回到店面以后，定期或不定期的组织人员进行培训，尤其是技能大比武培训的开展，很好提高了服务人员的专业技能技巧。

1、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《仪容仪表知识培训》、《酒水、茶水知识》、《点菜技能、营销技巧》等相关培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，并且让员工在培训中更好地去拓展自己的知识面、提高自身的综合素质。

2、开展技能大比武培训，提高员工专业技能

针对部分员工专业技能不过关以及极少数服务人员服务中忽视专业服务质量等问题，为了进一步提升酒店核心竞争力，培养忠诚客户群体，打造团队执行力活动效果，带动全员为酒店团队建设贡献力量，以提升全体员工业务技能，同时也为提高酒店整体服务水平和顾客“满意加惊喜”的感知度，在酒店管理公司的组织安排下，对全体人员进行了一次系统的彻底的技能大比武培训以及比赛。

活动开展前的培训包括熟记酒店相关知识、托盘、摆台、菜式辨认、配菜以及模拟服务等多项技能。比赛受到了酒店管理公司领导的高度重视和大力支持，公司进行了精心安排，保障了比赛各个环节的有序和畅顺；评委一丝不苟，公平公正，点评到位；参赛选手心致志，全力以赴。参赛人员学习技能的积极性、主动性、创造性得到了充分的展示，给他们一个自我表现的很好的平台。

3、在积极配合酒店管理公司组织的培训和比赛之外，每周都有定期或者不定期的员工日常培训安排。在每周二、周四的上午9点到10点或者下午2点半到三点半对部门全体人员进行定期的培训，培训的主要内容包括餐中反映能力培训、上菜分菜的培训、撤换餐具培训、点烟服务培训以及餐饮部门常见案例分析等相关培训，提高了员工日常工作中细节服务水平，同时也避免了一些细小错误导致的客诉问题的发生。

三、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员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，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

4、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，从而去给客人提供质的服务。

茶餐厅创业计划项目运营篇二

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. 牢牢抓住佛罗伦比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装饰装修风格 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休闲西餐的文化主题和内涵，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. 经营初期，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“比萨”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. 结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。
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。

茶餐厅创业计划项目运营篇三

在餐饮服务过程中，服务人员要注意保管和照看客人的物品防止丢失或被盗，在自助餐厅，由于客人不时起身离桌，服务员更要提高警惕。

如客人饭酒过量，服务人员应注意观察，在可能的情况下婉言劝其少酒，以免发生醉酒闹事、伤人、斗殴等意外事故。对已醉酒的客人应立即通知大堂经理和安全部，以防意外。

有重要客人参加的宴会、酒会、餐饮部要指定专人服务并根据要求对食品留样备查。下班时要将重要的烟、酒及饮料锁好，防止被盗。

在宴会或各种活动以后，服务人员要检查有无留下火灾隐患。

2、厨房生产安全管理

不允许采购和使用腐败、变质、不卫生的菜肴及食品。

厨房生产管理人员坚持验收把关，餐具消毒，严禁无关人员进入厨房和餐厅后台，在食品生产过程中防止生食品与熟食品，原料与成品交叉污染。

保持厨房内外环境整洁，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及孳生条件的措施，垃圾和废弃物定点摆放，及时清理。

食品生产经营人员，每年必须进行健康检查，新参加工作或临时参加工作的食品生产，经营人世间员也必须进行健康检查办理健康证，无证人员不得参加接触食品生产、经营工作。

厨师应保持个人卫生，在工作前必须将手洗干净，穿戴清洁的工作衣帽，不许留长指甲和戴配饰，不得使用超过保存期限的食品或食品原料，不得生产不卫生的仪器和饮料。

厨房人员要注意安全操作，严禁操菜刀等利器嬉戏打闹，不准擅自离开正在加热的油锅，保持排油烟器的清洁。

各厨房人员在下班时，要严格检查煤气、水、电是不关闭，及时发现和排除隐患，在确保无异常后锁好门、关好窗，各岗位要指定专人负责本岗位的安全管理工作，电器、加热炉、饮食用品要由专人负责并严格遵守操作程序。

厨房工作人员应熟悉各种应急措施，并能熟练使用各种消防器材。

3、食品储存卫生管理

做好防霉、防虫、控制温、湿度及定期进行食品库房的清扫和消毒。减少外界因素对食品的污染。各类食品应分类存放，食品与非食品，原料与半成品卫生质量存在问题的食品与正

常食品，短期存放与较长基存放的食品，以及具有异味食品与易吸异味的食品，均不能混杂堆放。

对入库的食品应做好验收工作，变质食品不能入库要对库存食品定期进行卫生质量检验。

4、食品销售卫生管理

餐饮部服务员要定期检查身体，一旦发现有某种传染病，要立即调离，经常对接触食品的工作人员进行有关食品卫生的教育。

销售的食物应当无毒、无害、符合一定的营养要求，具有相应的色、香、味，不得销售腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他可能对人体健康有害的食品。

各种餐具、茶具和盛放在接入口食物的容器、工具、设备必须符合食品卫生要求，防止食物污染。

20__年5月是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20__年5月婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20__年5月将根据__质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20__年5月度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20__年5月将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓

励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20__年5月的部门培训主要课程设置构想是：把20__年5月的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20__年5月度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

第一、餐厅内部管理方面：

1. 希望全体股东开一次股东大会，认真的思考一下餐厅未来的发展大计，在这个计划指导下，餐厅才有更加明确的目标。
2. 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。

3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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. 牢牢抓住由由餐厅的企业文化，从餐厅的装修装饰风格和做高质量餐饮出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种港式快餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。
4. 利用一切营销手段，扩大对餐厅的积极影响。

第三、经营战略：

1. 我们对餐厅分高中低三个档次进行准确的市场定位，探索出独特的经营方针，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，做出一些本餐厅的招牌产品，而且要做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。我们要以超前的经营理念，精益求精的品质，细致周到的服务为餐厅打造品牌。
2. 根据本餐厅现在经营情况，可以选择以下四种经营战略：
 - 一、维持现状；
 - 二、走标准化快速餐饮；
 - 三、中西餐结合经营；
 - 四、精品西餐。
3. 根据餐厅的现在营业状况，快餐与散点应该分开经营。
4. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的

目标。

5. 积极影响现有顾客，提升顾客生活品位，发展高端客户群体。

今后的工作中，我将以此计划为基础，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

茶餐厅创业计划项目运营篇四

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

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

1、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

(五) 参与或负责制服的设计与制作

餐厅各部门参与制服的设计与制作，是餐厅行业的惯例。

(六) 编写餐厅各部工作手册

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，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

(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）

茶餐厅创业计划项目运营篇五

一、服务质量管理

1、完善操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，完善了《楼面部散餐

服务操作规范》，统一了部门的服务标准，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

2、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

3、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

4、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高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

5、强抓客人菜式服务意见收集制度，收集楼面顾客对菜式品质、服务质量等方面的投诉和建议，作为改善日常管理及服务提供重要依据，楼面所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

6、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，要求基层管理人员坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

二、员工培训管理

锦绣红楼大酒店立志为宾客提供极致服务，将服务视为生存之道，以高起点要求员工，注重员工个人素质的提升，重视专业技能培养，在服务中不断总结提高，酒店定期对员工服务技能进行培训和总结。今年5到6月份，在酒店管理公司的组织安排下，对店面所有服务人员以及基层管理人员进行为其一个多月的全面、深度的全天封闭式培训，让所有人更好的理解企业文化，更好的融入锦绣红楼这一个大集体。回到店面以后，定期或不定期的组织人员进行培训，尤其是技能大比武培训的开展，很好提高了服务人员的专业技能技巧。

1、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《仪容仪表知识培训》、《酒水、茶水知识》、《点菜技能、营销技巧》等相关培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，并且让员工在培训中更好地去拓展自己的知识面、提高自身的综合素质。

2、开展技能大比武培训，提高员工专业技能

针对部分员工专业技能不过关以及极少数服务人员服务中忽视专业服务质量等问题，为了进一步提升酒店核心竞争力，培养忠诚客户群体，打造团队执行力活动效果，带动全员为酒店团队建设贡献力量，以提升全体员工业务技能，同时也为提高酒店整体服务水平和顾客“满意加惊喜”的感知度，在酒店管理公司的组织安排下，对全体人员进行了一次系统的彻底的技能大比武培训以及比赛。

活动开展前的培训包括熟记酒店相关知识、托盘、摆台、菜式辨认、配菜以及模拟服务等多项技能。比赛受到了酒店管理公司领导的高度重视和大力支持，公司进行了精心安排，保障了比赛各个环节的有序和畅顺；评委一丝不苟，公平公

正，点评到位；参赛选手心致志，全力以赴。参赛人员学习技能的积极性、主动性、创造性得到了充分的展示，给他们一个自我表现的很好的平台。

3、在积极配合酒店管理公司组织的培训和比赛之外，每周都有定期或者不定期的员工日常培训安排。在每周二、周四的上午9点到10点或者下午2点半到三点半对部门全体人员进行定期的培训，培训的主要内容包括餐中反映能力培训、上菜分菜的培训、撤换餐具培训、点烟服务培训以及餐饮部门常见案例分析等相关培训，提高了员工日常工作中细节服务水平，同时也避免了一些细小错误导致的客诉问题的发生。

三、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员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，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

4、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，从而去给客人提供最优质的服务。

四、其他工作项目

1、学习和建立六常管理法

所谓“六常管理法”，即常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。“酒店六常管理”是衡量酒店管理好坏的标准之一，就像国家旅游局的星级评定标准一样，这个标准都是用量化的数字来说明的。通过对六常管理法的学习，节约员工时间成本，提高工作效率。实施“六常”管理，由于物品分类存放，同时有标记、有存量，员工可以很快在井然有序的货架上找到所需物品，大大节约了时间成本，提高工作效率；降低库存量，减少物品积压现象。在日常工作中，经常出现这样一种情况，有时为了找一样东西要翻大半个仓库，有的东西明在账簿上有但就是找不到，等到不用的时候又出来了，以至于物品重复申购，且物品无最高最低存量的限制，申购无限制，所以，造成物品的闲置，资金的积压，很不利于财务管理；提高管理层次。如果客人进入一间酒店，看到什么都是井井有条，有规举，感觉就不同，就会觉得酒店的管理到位，从而树立信心。但是，由于执行力度不够，效果不是很明显，还需要继续加强。

2、建立健全sop服务流程管理体系

所谓sop是standard operation procedure三个单词中首字母的大写，即标准作业程序，就是将某一事件的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用来指导和规范日常工作。sop的精髓，就是将细节进行量化，用更通俗的话来说sop就是对某一程序中的关键控制点进行细化和量化。企业做sop的目的和意义，从企业的根本目的来看，无非是为了提高管理运营能力，使企业获得更大的效益。由于sop本身

也是在实际操作中不断进行总结、优化和完善的产物，在这一过程中积累了许多人的共同智慧，因此相对比较优化，能提高做事的效率。通过每个sop对相应工作的效率的提高，企业通过整体sop体系必然会提高整体的运行效率。由于sop是对每个作业程序的控制点操作的优化，这样每位员工都可以按照sop的相关规定来做事，就不会出现大的失误。因此，从这个意义上来看□sop对于提高企业的运行效果也是有非常好的促进作用。

3、硬件设施调整

在酒店领导的正确指导下，对春字区、祥和区的餐桌布局进行了几次大的调整，将春字区的台型最后确定为3大6小，5个小桌呈梅花状，定义为散客零点区域；祥和区的圆台面全部使用宴席台面，用于接待小型宴席。调整之后，我们能够更好地为客人提供舒适、良好的用餐环境和用餐氛围，同时能够充分的利用我们现有的场地和资源。

根据酒店经营情况以及龙凤区设施设备布局情况，在公司领导的指导下，在龙凤c□d两个区域之间安装了隔道门，将c□d两个区域划分开，这样便可以同时接待两个宴席。同时，在大型宴席需要的时候，可以将隔道门打开，两个区域又连为一体，增加我们宴席接待的灵活性。

针对楼面部喜庆宴席台布的缺少，原有的黄台布颜色不好看，以及许多台布都有破损的情况，特申购了50张大红台布，解决了连续宴席台布短缺的问题。

另外，为原有的50张红色宴会椅量身制作了高质量的椅套，以体现出我们酒店的档次和品质。

4、节能管理方面

首先针对龙凤区卫生筒灯能耗过大，日常卫生不需要开过多

的灯的情况下，请工程部技术人员对龙凤区的卫生筒灯开关进行了一次调整，调整之后的能耗仅为原来的十分之一左右。其次，对春字区的开、关灯时间进行了明确规定，空调的使用时间进行制度化管埋，防止客户助理在日常管理以及开收市期间不必要的能耗和浪费。

五、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，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以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。
- 4、在人员管理方面做的不到位，人员流失情况较复杂。

茶餐厅创业计划项目运营篇六

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。

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. 牢牢抓住佛罗仑比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装饰装修风格 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休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

1. 经营初期，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，把比萨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. 结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。

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，我将以此计划为基础，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。