

餐饮后勤工作计划书(大全9篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

餐饮后勤工作计划书篇一

- 1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在20xx年2月底做好xx上市所有的准备工作，培训好厨师团队。
 - 2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。
 - 3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师`及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。
 - 5，主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整
 - 6□xx下市前准备好20xx年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据11年的流行趋势增加相应的新品种。
- 1，通过对一些和xxx路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核！

3、菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训！

6、在11月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

餐饮后勤工作计划书篇二

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

[二]、任职条件：

- 1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。
- 2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。
- 3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力以及对客沟通能力。
- 4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。
- 5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。
- 6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。
- 7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务三年以上(西餐服务两年以上)的工作经验。
- 8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

[三]、工作内容：

- 1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。
 - (1)、了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。
 - (2)、根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。
 - (3)、开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求

及特别注意事项。

(4)、检查工作人员的餐前准备工作是否完整;调味品、配料是否备齐;餐厅布局是否整齐划一,门窗灯光是否光洁明亮,餐台布置是否整齐美观;对不符合要求的要尽快做好。

3、 开餐期间的工作:

(1)、客人进餐期间,领班要站在一定的位置,细心观察,指挥值台员为客人服务。

(2)、对重要的宴会和客人,领班要亲自接待和服务。

(3)、对客人之间,客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解,妥善处理,但不准介入客人之间的矛盾与争吵,自己处理不了的要及时报告经理处理。

(4)、客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐,防止漏单。

(5)、开餐过程中,注意对部属进行考核,对服务好的或者差的,效率高或低等均要记录,在餐后进行奖励或批评。

4、 收市后的工作:

(1)、收餐具:收餐后,督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具,集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2)、布台:收好餐具,换上干净的台布,按摆台规格摆台,恢复餐厅完好状态。

(3)、清洁餐厅:做好上述工作后,搞好餐厅卫生,保持餐厅的洁净美观。

(4)、部属做完上述工作后,要进行全面检查,检查合格后通

知员工下班。

(5)、将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

[四]、权力

- 1、有调配所属员工工作的权力。
- 2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

餐饮后勤工作计划书篇三

将对20--年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。

二、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。

三、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20--年将根据--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。

四、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。

五、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。

六、调整培训方向，创建学习型团队

20--年将培训方向进行调整，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。

七、优化培训课程，提升管理水平

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

八、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

餐饮后勤工作计划书篇四

xxxx年是我店处于又一个五星复评年，餐厅、厨房两大岗位。紧紧围绕酒店各项指标开展工作，坚持以顾客为中心，不断调整内部管理思路，提高服务档次，时刻坚持以《五星标准》和《员工手册》为依据，加强对员工日常行为规范以及操作标准等方面的严格管理。同时确定xxxx年餐饮营业指标为7000万元，食品总成本率控制在44%以下，水、电、气等能耗力争在酒店环境目标指标之内，要想完成上述目标，这就要求我们日常工作中加大管理和培训力度，优化管理团队，提高管理效率。不断完善内部组合结构和制度健全上做文章，不断扩大员工和管理人员队伍，挖掘内部潜力的同时，计划走出店外考察学习，吸同行酒店之长，来完善自我，真正让餐饮服务软件与新大楼硬件相匹配，使酒店处于领先地位。

新大楼开业一年中，部门在接待大型婚喜宴及会议时，现有员工不能满足正常运转需要，只有借助兄弟部门及学生和外来洗碗工的力量共同完成各项接待任务。部门将在xxxx年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理。

责任和能力是有效落实部门各项工作的关键，落实任务前首先要落实责任，我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个新的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂钩，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂钩，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变

的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

餐饮将继续秉承以顾客和经济利益为中心、满足不同层次的服务需求理念，进一步加大内部管理的力度，继续保持食品安全事故发生率为零，及宾客满意率97.5%。倡导主动服务意识，努力提高服务和菜肴的出品质量。针对餐饮菜肴更新不快这一老大难问题，餐饮部将围绕本年度提出的目标采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，尤其是在家常菜上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，增加风味菜系。对一些特色菜肴指定专人操作，打造精品菜肴，继续经常性的保持与同行的交流学习，原则上确保每月不少于一次。定期推出厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，扩大菜肴选择范围，提高菜肴新品，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

5. 认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境。

为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好习惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

1. 新的一年部门继续落实并推进七常管理法做到事事落实到位，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

年部门结合往年的经验和教训，吸国贸、华芳及其他酒店之长，加之于中油泰富等酒店兴起，部门压力之大，所以我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续增加管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并将各点管

理人员的工作职责形成书面文字，加以督导。同时完善传菜部，在日常操作中减少跑菜员工数，对应菜运输车辆加强保管，提高传菜效率，降低人工成本。

3. 包厢定人服务，物品定人保管。各点、各包厢实施人员定位，责任到人，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时百桌大厅在运转时被划为四个区域，每一个区域增加一个巡台人员，协助和督促所在区域值台人员工作，同时也要配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作。

4. 餐务组实施捡菜、洗涮、清洁等员工完全分工，各负其责。捡菜组岗位如鸡、鸭、鱼、及水产等荤料继续借助供货商力量，仅安排1人从事清洗工作，清洁工1名负责厨房日常公共区域卫生外，兼顾厨师配菜盘的清洗和运送工作，剩下的洗涮工将分布于各洗涮点，配合厨房从事海参加工及其他临时任务，实施设备设施专人负责保洁保养□xxxx年将实施洗涮工末尾淘汰制。

5. 新大楼运转过程中，部门增加了一定数量的新品种餐杯具及其他高档摆台用品□xxxx年损耗率相当大，部门将吸取教训不断修改现有的餐杯具和布草赔偿制度，使其逐步完善，加大监管工作，真正将赔偿制度落实到位。

6. 酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目进一步上调价格，并形成文字规定，同时在新一年我们将加大婚庆公司的管理。

年度部门根据20xx年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，以五星级标准的基础上，继续推进七常管理和三大体系的运行，进一步完善部门的培训制度，制定符合实效的培训工作计划，并成立检查小组，跟踪检测培训效果。

2. 对于09后的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。
3. 对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。
4. 老员工应发挥传、帮、带的作用，前后台各岗位注重互通、互相吸取经验教训，将培训渗透到日常工作中。
5. 根据实际运转情况，必要时实施部门内部岗位之间员工的交叉培训。
6. 加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到学有所用。
7. 英语培训注重实效，力争满一年的前台员工c级外语达标率100%，根据员工水平分档次培训。鼓励员工之间开口说英语，创造良好的学习氛围，将英语学习渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。
8. 在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

新大楼运行一年中，前后台有好多方面需要进一步磨合调整，这就要求部门内部加强沟通与协调，及时解决工作中存在的问题，这将有助于部门整体工作的运行。xxxx年部门继续采取厨房通过沽清单将当日的供应情况和特推菜肴及时传递给餐厅，餐厅也及时将客人每餐用餐情况以书面形式做好信息反

馈并传达厨房，以便后台利用每天晨会时间对内部存在问题进行剖析，确保对客服务。新年度部门也将成立服务质量和出品质量跟踪小组，深入了解顾客需求，更好地健全部门内部质量管理，进一步强化员工的服务意识，把服务质量作为生命第一线，保持并扩大服务内涵，提供细微化和超值化服务，进一步完善客史档案，重视客人的投诉和建议及时做好回访记录，将客史档案有效的利用起来。继续倡导首问责任制，想客人之所想，急客人之所急。把服务做在客人开口之前，让他们真正感受到馨苑的温暖，找到回家的感觉。

实现xxxx年度营业经营指标， 全员参与，加大原料验收把关的督导工作，将降本节支工作落到实处，力争将餐具损耗和布草损耗率控制在3之内，做好节水节电的现场监督检查工作，加大违规操作考核力度。同时推行新模式餐具管理制度，对可重复利用的资源，加强检查与现场督导，尽量减少浪费。

积极配合pa组加强对地毯的清洁和保养力度，及时做好家具保养、餐厅布草、餐具等的领用发放机制，细化日常四害消杀工作，确保食品安全，餐厅布草要做到专人专管，领发两清，尽量减少损耗，力争降低部门总成本率，使利润最大化。

加强全员对物品管理与节能意识，在成本控制方面做到全员参与鼓励创新，积极配合好部门做好降本节支工作，重点做好菜肴原料及一次性用品合理利用以及电器的节能工作。

总之□xxxx年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，深化部门新年度的工作，任务是艰巨的，但部门相信在总办的正确领导下，经部门全体员工的共同努力，年度目标任务定能早日完成。

餐饮后勤工作计划书篇五

- 1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在20xx年月底做好某某上市所有的准备工作，培训好厨师团队。

2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。

3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

4、每月对各门店和中央厨房的菜品质量检查不低于12次，并每周向公司领导汇报检查工作情况。

5、主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整。

6、某某下市前准备好20xx年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据某某年的流行趋势增加相应的新品种。

1、通过对一些和某某路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核。

2、菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训。

4、针对某某店，每月进行菜品试做，最终选择三道左右的成功菜品进行更换。再更换前期做好菜品标准化资料，并做好培训工作。

5、在月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

餐饮后勤工作计划书篇六

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x%。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx%。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立工作效率奖指工作准确，快速，基本无投诉、卫生质量奖指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确、团结服从奖指服从上级工作安排，团结友爱同事、综合奖指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉。以这些单项奖替代以前综合打分的考

考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算□xx年，我部平均每间房不含折旧的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平□xx年要在饭店总经理的领导下，围绕饭店的总体目标，认真贯彻安全第一、预防为主和内紧外松的工作方针，始终坚持群防群治和人防技防相结合的工作路线，全面推行谁主管、谁负责的安全责任制，积极做好饭店的安全防范工作，维护饭店的治安秩序，力争达到让客人完全满意的服务目标，为饭店创造良好的经营管理环境。

- 1、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

- 2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能

力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度

结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的xx保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为xx的发展做好保驾护航的工作。

餐饮后勤工作计划书篇七

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

一xx年市场综合分析（配合酒店销售部总经办）

- 1、本店的客户群定位。
- 2、年度竞争对手分析。
- 3、广告宣传力度。

二、锁定目标进行市场分析

- 1、培养客户群，减少酒店营业成本。
- 2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

三、要用软性服务去留住客人

- 1、优质服务。
- 2、严格纪律树形象。

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻

底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

四、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”。

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

餐饮后勤工作计划书篇八

俗话说：“民以食为天”，人不可能天天娱乐不可能天天买衣服但是肯定的是：每个人每天都要吃饭，这样餐饮市场就十分庞大。快餐业作为餐饮业的一大部分也越来越受到广大工薪阶层的青睐。

随着城镇人们生活水平的逐渐提高，生活节奏加快，传统的在家里招待客人的习惯已经慢慢消失，取而代之的是跟亲朋好友一起外出聚餐，而这个也越来越被城镇广大群众所接受，这也成为近年来餐饮业发展迅猛的原因之一，而餐饮业当中

的火锅店更是深受大众所喜爱。

火锅店面向大众，低价消费。口味被中国大江南北的人们所接受（可以参照内蒙古小肥羊的发展历程），价格被广大工薪阶层所接受，火锅从单人消费（20元左右）到6-8人聚会用餐皆可，既经济又实惠、价廉物美，如今已成为人们的就餐首要选择，越来越受到中青年、白领阶层认可和追捧。

现在处于筹备计划间断，开业后，公司将会做出自己的特色，会吸引大批的消费者，有很大的发展前景。

火锅店名称：肥妞自助火锅

火锅作为一种适合多种消费层次的餐饮形式，取材多样，吃法灵活，价位适中，课适应各类消费者的不同需求，有足够的消费群体，而近年来，我国的火锅行业也发展的特别迅猛。火锅店对投资者来说具有易操作，好管理，投资小，风险低，收益高，回报快的优点。

火锅店有不同的档次和特色，有高档抵挡之分，而且从经营看，也有不同种类，有的是品牌火锅，例如小肥羊等，也有些是自己开的自助火锅，如江苏大学后门的川汇、巴妹等，不同的火锅店有不同的顾客群体，因此要对消费者群体进行分析。

1、火锅店的消费者从职业看一般是学生、民工、普通工薪阶层，与高级白领阶层、公务人员，他们的消费习惯和消费档次是不同的；从年龄看，不同年龄段的人口味也不同，如老年人喜爱清淡型，年轻人偏好味重味厚型等等；而从消费者的性别看，女性和男性往往在对于火锅的锅品、口味轻重、菜品类型等方面都有一定的差别。

2、消费是一个综合概念，消费行为包括消费水平、消费结构、消费方式和消费习惯等。消费水平和顾客的经济承受能力有

直接的关系，体现了顾客支付力和这种支付力相适宜的需求满足，直接表现为顾客选择火锅店的档次和类型；消费结构是顾客各种消费支出的比例，其开支与职业、年龄、性别、因素有密切联系；消费方式有个人、家庭、商务、团体等，不同的消费方式在选择档次与品种方面各有不同；消费习惯体现在，对就餐环境、氛围、品牌、风味、经济等方面形成的习惯。

1、在开业初期，以高质量火锅、高水平服务、较低廉的价格迎接顾客。可以很快赢得顾客、树立形象、打开局面，实现正常经营。

2、进入正轨后，要建立密切的客户关系，在客户生日时候可以免费享用或者赠送礼品。

3、平时可以雇佣一些人帮助发广告，宣传自己的产品

4、在店面附近可以拉横幅宣传自己的火锅店

5、可以实行会员制度，会员可以凭会员卡享受优惠

1、火锅店最主要的就是火锅底料，这会直接影响到火锅的口感，因此，必须坚持用最好的火锅底料，用高超的品质和优质的服务来留住顾客。

2、用餐环境的好坏也会影响到顾客的用餐心情，因此，除了产品的质量要保证，顾客的用餐环境也要保证，让顾客有一个愉悦的心情享用火锅。

2、价格：价格公道，在大众的承受范围内

4、促销：可以不定期的进行促销活动，一来可以吸引更多的顾客，二来也可以为自己的店面做宣传，树立一个良好的形象。

管理人员：包括（总）经理、大堂经理、领班

厨务人员：包括火锅师长、岗位火锅师、小吃、冷菜、荷活、杂工等

服务人员：包括顾客服务员、厨务服务员、保洁员

实行专业分工，明确管理幅度，一切行动听指挥，讲究服务技巧与服务效率

现在快餐业的利润已经不是秘密，以前利润已经达到60%，现在虽然因为物价上涨，房租上涨等的原因，盈利有所下降，只有25%左右，但是相比其他的一些行业还是很高的，而火锅也是属于餐饮业的一员，所以在盈利方面也会很高。拿重庆鸡公煲说，一家60到80平方的店面，每天的营业额为2500，一个月就是75000，减去成本和别的费用，一月差不多能盈利2万，普通火锅店虽然比不上著名的重庆鸡公煲，但是生意肯定不会差。

2人合伙，每人出一半资金，火锅店为2人共同所有，盈利五五分成。

投资商可以通过公利润分红达到收回投资的目的。在火锅店营业进入正常轨道后，可以给予投资者盈利分红。

坚持顾客至上的原则，努力在各方面达到顾客满意率百分之百，不断提高产品质量与服务质量。

餐饮后勤工作计划书篇九

新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮前台领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

一、厅面现场管

1、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。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，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。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，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。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理，从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理。

公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放。齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往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接待高峰前的接待准备，以减

少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收。

制度，减少顾客投诉几率，餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收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。

二、员工日常管

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，请保留此标记员工的心态，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，使员工对日常服务有了全新的认识 and 了解，在日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。

四、20__年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅、体管、经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加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、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员。