

最新餐饮前厅工作汇报(实用9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐饮前厅工作汇报篇一

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有

帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1□20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方

案。

四、员工培训

- 1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。
- 2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。
- 3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。
- 4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。
- 5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

餐饮前厅工作汇报篇二

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，从餐厅的装修风格和高质量餐品出品，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，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

餐饮前厅工作汇报篇三

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐

步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

1□20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

前厅部

20xx年10月18日

餐饮前厅工作汇报篇四

一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教。

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服

人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里。及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到首屈一指，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

三、五常管理为标准，持之以恒是关键。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

四、培训学习不放松。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

五、安全时刻记，节约要认真。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

六、硬件维护保养不落下。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

餐饮前厅工作汇报篇五

根据餐厅的整体建筑布局、对于业务领域进行了详细的功能与市场定位。在区域分布来看、餐厅必须合理考虑的管理过程、如送餐线路、确保服务过程的合理性；厨房工作过程是整体性、餐具清洁过程有足够的空间、尤其是多功能宴会厅留有足以场地。

要科学合理的设计餐厅组织设计、配备餐厅经理、并综合考虑所有相关因素、如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

(1)本餐厅的建筑特色。我采购的物资能够符合本餐厅的建筑特点。

(2)行业标准和市场定位。

(3)本餐厅的设计标准和目标市场定位。餐厅的总经理、应该注重以现实标准制定物资等级、餐厅膳食应根据酒店的目标市场、考虑目标客源市场提供粮食与需求。

(4)行业发展趋势。餐厅总经理应密切关注本行业发展趋势的发展、应配备具有前瞻性思想、不能过于传统和保守。

(5)其它情形。在制定采购清单的同时、有关部门与人员还应考虑其它有关因素、如：餐厅出席率、餐厅的财务状况等。购物清单设计必须规范、一般应包括以下几列：部门、编号、物品名称、规格大小、单位、数量、票据等。

采购协同这项工作、与餐厅开业与开业以后工作影响很大。餐厅总经理应密切关注并在采购过程中适当参与。这不仅可以降低采购经理人的负担、在很大程度上、以确保采购流程符合要求。领导经常视察采购工作、定期提出宝贵意见与建议、能够帮助相关工作人员更好地改进改善工作。

餐厅工作是一项集体工作。餐厅的工作岗位很多、不同的岗位负责不同工作。餐厅分为零点厅、宴会厅、包房、风味厅等、为创建一个更好的服务气氛、餐厅工作服装的设计制作方面应该追寻整体风格相同、细微服装不同的原则。

餐厅各部门工作必须有一套合理详实的工作管理机制、在一般情况下、必须对各部门操作人员进行一定的工作机制考核、

确保这类人员基本上懂得所有相关工作机制。

通常情况下、餐厅工作人员的招聘和培训、要由总经理负责、人力资源部实行。在招聘过程中、人力资源部门要根据餐厅工作的总体要求与实际需要、对候选人进行初步筛选、最终由餐厅的总经理负责选人。

餐厅工作人员开业培训是一项重大任务。餐厅总经理制定切实可行的培训计划、选择和培训部门人员、组织指导编制的具体教案、按照实际需要设定培训日期、时间、确保培训达到预期的效果。

相信一切准备就绪、餐厅就能开业啦！

餐饮前厅工作汇报篇六

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、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本身也是在实践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理，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。

餐饮前厅工作汇报篇七

1. 在部门经理/主任的领导下，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，餐厅领班工作计划。
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、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任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. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 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，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 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。
9. 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，遇有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放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人

情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 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，工作计划《餐厅领班工作计划》。

14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15. 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。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

1. 确定工作的目标-----项目, 内容, 期限.

2. 将工作目标细分-----把工作目标再分成几个方面或几步走.

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□20xx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。

餐饮前厅工作汇报篇八

提供职责如下：

（一）餐饮部总监经理

[管理层级关系]直接上级：酒店总经理

直接下级：各餐厅经理 [岗位职责]

- 1、执行总经理的经营管理指令，坚持“以市场为导向，以效益为中心，以质量为生命”和“以部门为成本中心”的方针。
- 2、负责制定餐饮部各项业务计划、组织、协调、指挥和控制各管辖部门准确贯彻实施。负责抓好本部门的营销和质量、成本等经营管理工作 and 深入开展“学先进、找差距”活动。
- 4、负责本部门安全和日常的质量管理工作，检查和督促各部门严格按照工作规程和质量标准进行工作，实行规范作业。
- 5、负责按月进行经营活动分析，研究当月经营情况和预算控制情况，分析原因，提出措施，改进管理，开拓市场，厉行节约，提高经济效益。
- 6、负责本部门员工的岗位业务培训，加强让客人完全满意的基本宗旨的教育，督促各部门有计划的抓好培训工作，提高全员业务素质。

- 7、建立良好的客户关系，广泛听取和搜集宾客及客户单位意见，认真处理投诉，不断改进工作。
- 8、审阅当日营业报表，掌握当日预订、货源供应和厨房准备工作情况，了解当日的重要宴请以及来宾的有关情况和特殊要求，认真组织做好一切准备工作。
- 9、负责督促有关人员搞好食品卫生、成本核算、食品价格、供应标准等工作，积极支持对菜点的研究，不断推陈出新。
- 10、沟通本部门与其它部室的联系，协调配合，搞好工作。
- 11、负责餐饮部财产管理，拟定各项设备的添置、更新和改造计划，不断完善服务项目。
- 12、负责制定餐饮部管理人员和服务、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，激发员工的士气和积极性，不断提高管理效能。
- 13、控制食品和饮品的标准、规格和要求，正确掌握毛利率，抓好成本核算，加强食品原料及物品管理，降低费用，增加盈利。
- 14、抓好员工队伍的基本建设，熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平，开展经常性的礼貌教育和职业道德教育。
- 15、抓好设备、设施的维修保养，使之经常近于完好的状态，并得到合理的使用，加强日常管理，防止事故发生。
- 16、抓好卫生工作和安全工作，组织检查个人、环境、操作等方面的卫生评比，贯彻执行食品卫生制度，开展经常性的安全保卫、防火教育，确保餐厅、厨房、库房的安全。
- 17、了解采购部食品原料的进货渠道及价格，并核对进货及库存情况，采取降低成本、减少库存的有效措施，并控制好

成本核算，提高毛利率。

18、做好思想政治工作，抓好全部门的精神文明建设，关心员工生活。

（二）餐厅经理

[管理层级关系]直接上级：餐饮部经理

直接下级：二楼餐厅主管领班、餐厅厨师长 [岗位职责]

1、协助餐饮部经理抓好餐厅及厨房的各项管理工作，执行餐饮部经理工作指令，并向餐饮部经理汇报工作。

2、主持制定餐厅及厨房的各项规章制度，加强餐厅领班、厨房厨师长及其他管理人员的检查和考核，不断完善餐厅服务及厨房菜点的质量管理。

3、参与制定餐饮部的业务计划，审阅各类业务报表，根据季节和市场需求参与编写各类菜单。

4、负责经营成本的分析和核算，坚持食品原料及酒水的日清日结。 5、掌握重要宴会、大型宴会的具体情况，认真落实餐厅及厨房的各项工作。

6、负责餐厅及厨房系统清洁卫生和安全消防工作。督促餐厅领班、厨房厨师长及其他管理人员严格执行有关规定和制度，定期组织检查和考核。

7、参与部位的更新、改造，负责部位各类设备和财产管理。

8、做好劳动力调配，对下属员工做到心中有数，密切联系餐厅领班、厨师长，根据每位员工的特长，合理安排岗位。 9、参加餐饮部例会，汇报本部门运作状况，结合每天的任务与其它部门协商，召开本部位例会，安排每日任务，完成上传

下达。

10、合理安排人员班次，科学分工，定期对下属进行绩效评估，按奖惩制度实施奖惩。

11、做好工作日志，做好工作计划和工作总结。

12、负责收集、处理宾客对餐饮质量的意见和投诉，想方设法满足宾客的各种需求，提高餐饮服务质量。

13、了解食品原料的进货渠道及价格，并核对进货及库存情况，采取降低成本，减少库存的有效措施。

14、做好员工思想政治工作，关心员工生活，抓好本部位的精神文明建设。

（三）管事部领班

[管理层级关系]直接上级：餐饮部经理

直接下级：洗碗工、保管员 [岗位职责]

1、执行餐饮部经理的工作指令，向其负责并报告工作。

2、负责督导属下人员对日常工作实施、落实，并对属下人员进行考核。

3、负责对员工的培训工作。

4、定期呈交餐饮部餐具损耗给餐饮部经理，以作成本控制之参考依据。

5、定期做出部内季度工作计划及工作总结。

6、对餐饮部的固定资产、低值易耗品进行统计，每年度进行

部门财产审订，并报财务部。

7、对餐饮部各部位物料使用做出精确统计，并定期向餐饮部经理汇报。

8、每天到各工作岗位检查，对各工作细节必须做好记录。

9、负责本部门员工工作班次安排和工作考核、检查和督导员工严格执行工作规程，实行规范服务。

10、密切与厨房、餐厅的联系，互相沟通、配合协调的进行工作。 11、经常深入工作现场，了解和检查餐具、饮具的使用情况，及时提出更新、添置计划，并采取切实有效的措施，最大限度的减少损耗和浪费，严格控制低值易耗品的损耗率。

12、做好员工思想政治工作，关心员工生活，抓好班组文明建设。

（四）餐厅主管、领班 [管理层级关系] 直接上级：餐厅经理

直接下级：餐厅服务员 [岗位职责]

1、协助餐厅经理不断改进完善工作标准和服务程序，并督导实施。2、召开班前例会负责本班组服务员的工作任务分配，检查本班组对客服务情况。

3、负责向经理和厨师长反馈客人对食品、服务方面的信息。

4、对重要客人给予关注，负责处理餐厅里发生的问题和客人投诉，并及时向餐厅经理汇报。

5、定期检查、清点、保管餐厅的设备、餐具、布草等物品，负责签署设备维修、物品领用等报告单。

6、督促员工做好餐厅安全和清洁卫生工作，开餐前检查餐台

摆台、清洁卫生、餐厅用品供应及设施设备的完好情况。

7、协助经理做好对服务员的培训及对员工进行考核。

8、负责餐厅工作人员调配、班次安排和员工考勤、考核，保证在规定的营业时间内，各服务点上都有岗、有人、有服务。

9、坚持让客人完全满意的服务宗旨，加强服务现场管理，检查和督导餐厅员工的岗位业务培训。

10、了解和掌握员工思想状况，做好思想政治工作，抓好班组文明建设。

（五）迎宾员

[管理层级关系]直接上级：餐厅领班 [岗位职责]

1、服从领班的工作安排，掌握和了解每天宴席预订、客人用餐和餐桌安排及当日特色菜点情况。

2、认真按照领位服务规程和质量要求，迎送接待进餐的客人。 3、礼貌迎客，根据餐桌安排和座位情况引领客人到适当座位上，并礼貌的将值台服务员介绍给客人。

4、微笑送别客人，征求客人意见，与客道别。 5、参加餐厅开餐前的准备和餐后结束工作。

（六）餐厅服务员（点菜员）

[管理层级关系]直接上级：中餐零点领班 [岗位职责]

1、服从领班的工作安排，向其负责并报告工作。 2、按餐厅服务规程和质量要求，做好餐前准备、餐中服务和餐后结束工作。

- 3、了解菜单上所有菜品及其简单制作方式。
- 4、掌握供餐菜单变化和厨房货源情况，主动介绍和推销各种菜肴及酒水。
- 5、保持餐厅环境整洁，确保餐具、布件清洁完好，备齐各种物料用品。
- 6、爱护餐厅设备财产和餐具物料，做好清洁保养工作。

（七）传菜员

[管理层级关系]直接上级：中西餐领班 [岗位职责]

- 1、服从领班的工作安排，按照餐厅服务工作规程和质量要求做好传菜服务工作。
- 2、参加餐厅开餐前的准备工作，做好餐厅环境和连接厨房通道的清洁工作，准备好传菜用具和各种调料。
- 3、开餐期间主要负责点菜单和菜点的传递和输送工作，做到熟记餐桌台号，传递点菜单迅速，按客人要求掌握出菜次序和速度，准确无误上菜，传菜稳捷。
- 4、及时清理边台的餐具，做到轻拿轻放。 5、每餐结束后参加餐厅的整理清洁工作。

（八）大堂吧服务员

[管理层级关系]直接上级：大堂吧领班 [岗位职责]

- 1、服从大堂吧领班的工作安排，按照大堂吧服务工作规程和质量要求做好营业前的准备工作，及营业间服务和营业后结束工作。 2、每日填写领料单，补足、配齐耗用的原料、酒水、点心，以及各种用具、器皿等。

- 3、为客人提供周到的服务，主动介绍和推荐各种酒水、小吃等。
- 4、按照要求保持环境整洁，确保餐具、布件清洁完好。
- 5、爱护财产设备和低值易耗品，做好清洁保养工作，定期清点各种酒水、用具器具和物料，做到帐物相符。
- 6、遇突发事件或醉酒客人应及时向领班或管理人员汇报，妥善做好安全工作。
- 7、做好空、废瓶罐的回收工作，减少浪费。
- 8、保持周围环境及仓库的干净整洁，注意温度及通风。（九）
包房服务员

[管理层级关系]直接上级：餐厅经理 [岗位职责]

- 1、执行餐厅经理指令，按照包房工作要求进行为客服务。
- 2、了解预订，客人要求及安排。
- 3、按要求保持包房环境卫生，餐具卫生。
- 4、按要求提前做好餐前准备工作及餐中服务工作，餐后结束工作。
- 5、随时做好预算，向库管领取铅笔、纸、茶等物品。
- 6、做好包房财产物资管理，定时向餐厅经理汇报。

岗位名称：餐厅主管

直接上级：餐厅经理

直接下属：领班、点单员、吧员、服务员、保洁员本职工作：

为客人提供餐饮服务直接责任：

1. 每天监督领班开班前会，小结前一天工作，安排当日工作重点，及时传达上级指示。

2. 按程序做好与各部门及厨房关系，及时对部门间争议提出界定要求。
3. 按月制订餐厅工作计划，批准后执行。
4. 制定各领班、服务员岗位描述并界定其工作范围。 5. 受理下级员工上报的合理化建议，按照程序处理。6. 掌握餐厅工作情况和相关数据。
7. 制订餐厅员工岗位技能培训计划，报批后实施。8. 检查、指导员工摆台，检查餐厅内的卫生状况。9. 搞好客人关系，处理顾客投诉。
10. 检查员工出勤状况及个人仪表卫生。
11. 根据需要调配下级员工的工作岗位并实施。
12. 填写直接下级过失单和奖励单，按程序执行。13. 处理下级提出的问题和困难。
14. 定期向餐厅经理述职（讲述本职工作的计划和业绩）。
15. 关心属下级的思想、工作、生活。

领导责任：

1. 对餐厅所有工作的完成负责。
2. 对餐厅员工的工作质量及后果负责。 3. 对餐厅工作流程和规章制度执行情况负责。4. 对餐厅宾客所提出的意见及影响负责。5. 对餐厅所属员工的仪表及餐厅卫生负责。6. 对餐厅所掌管的安全负责。
7. 对餐厅各部门的成本、物耗负责。

主要权力：

1. 对餐厅所属员工有指挥权。
2. 对餐厅直接下级有监督、检查权。 3. 对餐厅员工工作争议有裁决权。
4. 对餐厅员工的岗位调整和奖惩有建议权。管辖范围：
责任。

前厅经理岗位职责

一、基本职责

1. 遵守公司各项规定制度并认真执行。 2. 负责门店的正常管理及运作。 3. 严格控制经营成本及日常损耗。 4. 分析经营数据并提供合理建议。

二、人事职责

1. 对员工的考勤、排班管理，月初上交考勤表。
2. 根据运营情况合理制定排班表，保证员工的休息及员工准时到岗。 3. 负责前厅人员的人事调动、纪律处分、下属晋升等。
4. 培训员工工作技能，销售技巧（推菜）及有关的工作知识。

三、沟通职责

1. 传达、执行公司总部的各项指令及规定，负责解释各项规定、门店运营管理手册的条文。
2. 与厨房保持密切联系，保证餐厅的菜品和服务质量，同时及时反馈客人关于菜品的信息给厨房，便于改进菜品。

3. 主持每日餐前会，汇报餐厅工作，向宝宝们传达学习精神和企业文化，4. 妥善处理客人投诉和质询。遇到客人投诉要现场指挥，尽量安抚客人情绪，且客人的意见要及时反馈给公司。

5. 每周和前厅各岗位人员进行沟通交流，了解真实想法。6. 每天向上级领导汇报门店在运营过程中产生的问题并研究解决办法。

四、检查职责

1. 对店内员工的仪容仪表和服务规范执行情况进行检查与纠正（头发、指甲、服装等）。

2. 在营业前和营业后检查吧台、仓库所需资源是否充足、设备是否正常运行、各项准备是否充分以及餐具桌椅摆放是否合格等。

3. 根据每日检查表检查门店设备是否正常运行、门店卫生是否干净整洁。

4. 在营业结束后，对店内的消防设施、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。

5. 每天对吧台收银账目进行检查，保证金额数目不出差错。

6. 日常经营时做好服务员立岗工作，检查员工立岗站姿、礼貌用语是否规范，监督服务员餐中服务流程是否规范。

7. 日常经营时不定时检查厕所、走道卫生情况。

五、其他职责

1. 关注和了解餐饮行业的政策法规及最新发展动向。2. 自身的学习和提升。

3. 在餐厅人手不足时顶岗职责。 4. 完成领导交办的其他事情。

1.1 安排好晨夕会的召开

1.2 检查各项设备（冰箱、空调、电脑、打印机、验钞机、招牌灯、排气扇，需特别注意冰箱上方的灰尘清理）是否运行正常。1.3 检查员工每天出勤，仪容仪表。

1.4 安排好服务员定位、定岗，10:30 之前必须做到地面干净，无纸屑烟头无油渍积水，待服务员卫生搞完毕后安排人员按照检查表上的内容检查各区域的卫生。

1.5 每张台面上餐具及四件套数量必须齐全，包厢及楼面的一切准备工作必须 备好。2、开餐时 2.1 客人进餐期间，经理要站在一定的位置，细心观察，及时发现客人的需求。

2.2 对重要的宴会和客人，经理要亲自接待和服务。

理，但不应介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告上级处理。

2.4 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。

均要记录，在餐后进行奖励或批评。

2.6 善于处理客户的投诉，如若处理不了则及时汇报上级处理。

4.1 下班前再次检查各项设备是否运行正常，检查账目收银情况并将当天款项 上交。

4.2 当天营业结束后需按信息汇报机制汇报当天的营业情况。

餐饮前厅工作汇报篇九

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

各部门主管到岗后，首先要熟悉餐厅的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定餐厅的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总主管。餐厅最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，餐厅的清洁工作进行归口管理。这有利于标准的统一、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

餐厅各部门主管虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，餐厅各部门主管应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购人员的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。餐厅各部门主管要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

• 市场工作计划书 • 教学工作计划书 • 会计工作计划书 • 招

商工作计划书

(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。

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)