

# 餐饮面点年终总结(实用7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 餐饮面点年终总结篇一

- 1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在xx年xx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。
- 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、xx下市前准备好xx年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据xx年的流行趋势增加相应的新品种。

- 1、通过对一些和xx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。
- 3、了解原材料，调料的市场价格，根据对菜品毛利的要求核算，做出单个菜品的市场售价。
- 4、针对xx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xx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。

## 餐饮面点年终总结篇二

产品[product]是指一切能满足买主某种需求和利益的物质产品和非物质形态的`服务。产品策略是指企业根据所制定的目标，对产品组合的广度、深度和相关性进行决策。根据消费者需求情况和该产品本身的情况来决定该产品与竞争企业的同类产品相比在目标市场上的位置叫产品定位。餐饮企业的产品策略包括主打产品策略，主力产品策略，辅助产品策略，季节产品策略。

价格策略是指企业为了在目标市场上实现既定的目标，给自己销售的产品和服务制订一个基本价格幅度和浮动幅度。包括以成本为中心的价格策略、以需求为中心的价格策略、以竞争为核心的价格策略。餐饮企业的价格策略包括高价位名牌策略，中价位品质策略，低价位大众策略。

在现代社会，绝大部分生产企业并不直接把制造出来的商品输送到最终消费者手里，而是需要一系列中间组织和个人的协调活动，这种活动的总和在销售学上就叫做销售渠道。效率是渠道设计的推动因素，虽然引入中间商会把产品的价格适当提高，但可以减少生产商和消费者所需要进行的交易次数，因而可降低交易成本。渠道设计中的关键问题是：市场覆盖率、强度与等级、经销策略。餐饮企业的渠道策略包括自身所拥有的直营物理店铺渠道和加盟物理店铺渠道。

促销是营销组合的重要组成部分，是指企业宣传产品和服务的优点，说服目标顾客购买企业的产品或服务的活动总称。促销策略是根据消费者的心理分析和促销活动规律的运用而形成的有效策略。包括：刺激——反应策略；需要——满足策略；配方策略。刺激——反应策略是指推广人员运用一系列刺激方法，引发顾客的购买行为。需要——满足策略是指推广人员运用技巧、诱发顾客需要，以实现销售目的的推销方法。配方策略是指推广人员根据已知的顾客需要配好对症下药。这种策略的特点是推广人员已知顾客的消费偏好及某些需要。促销策略包括广告策略、营业推广、公共关系、人员直销。餐饮企业的促销策略包括对上述促销功能的组合运用，以形成局部或某一时段的立体营销优势。

## 卖点广告

卖点广告[pointofpurchseing]是指在销售现场所有售卖广告的总和，包括：横幅、挂旗、水牌、展示、展板……的总和。

## 媒体广告

(1) 电视媒体。接受广告信息的人数多；广告成本昂贵，但接受信息者人均成本低；信息量小，不能保存，重复收视率不高。

(2) 广播媒体。接受广告信息的人数多；广告成本适中，接

受信息者人均成本也低；信息量尚可，不能保存，重复收听率不高。

(3) 报纸媒体。接受广告信息的人数多；广告成本昂贵，接受信息者人均成本中等；信息量大，保存期较长，重复阅读率中等。

(4) 杂志媒体。接受广告信息的人数中等；广告成本适中，接受信息者人均成本中等；信息量尚可，保存期较长，重复阅读率很高。

## dm广告

dm广告[directmail]是指直接邮寄广告，包括：直接邮寄产品说明书、直接邮寄消费规则、直接邮寄俱乐部会员通知、直接邮寄折让卡……等形式和内容。

## sp广告

sp广告[spreadpurchasing]是指介于pop广告和dm广告的一种广告形式，是以直接派发折让券、优惠卡、礼品券……等形式和内容的直接营业推广。

## 餐饮面点年终总结篇三

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。

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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务

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。

## 餐饮面点年终总结篇四

- 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
- 1、通过对一些和xx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10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。

## 餐饮面点年终总结篇五

一、服务上以培训为手段，以基层管理人员为核心，着力打造一支服务水平过硬的优秀团队，餐饮工作计划。来应对餐饮市场的激烈竞争。

服务作为餐饮的第二大核心产品□xx年我们将紧紧围绕酒店“情满，舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

二、以出品为“龙头”，增加餐饮的核心竞争力，打造“美食，美食”这一品牌，营造食在这一良好口碑。

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在xx年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味，工作计划《餐饮工作计划》。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在良好社会形象，从而争取更多的客源。

### 三、降低开支，节约成本，争取最大的利润空间。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力实现部门更多的利润。

新的一年我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

- 1、对新招聘的员工进行量化考核管理，刺激、排查、清除部分能力较低的老员工。

具体执行办法：用一周的时间进行招聘和排查老员工。

2、对于保留下来的人员进行公司经营理念灌输，重点培养其销售能力。

培养新进销售人员熟悉了解原有市场工作并能独立维护。想要开发新客户，就要提早的培养新的销售人员能够对老市场进行有效的维护，只有这样才能有更多的时间放心的开发新的客户。利用10天的时间对新入职员工进行系统培训、考核、筛选，确定定岗定人，保证在3月1日之前所有的岗位人员到位。重点培训广告销售，全力打造在各个环节都有执行力的团队。

3、配合部门发展需要鼓励员工与其他媒体进行沟通互换，扩大公司行业影响面。

由于我公司初步涉及餐饮行业的领域，资源积累还不足，鼓励员工与其他媒体之间沟通一时提高我们的资源数据库，二是让员工直接快速的进入工作正轨状态。

4、制定相关的团队管理制度及权责分明明晰和工作范围明晰，完善业务人员的工作报表。

对每月的任务进行分解，并严格按照工作任务进行分解做到环环相扣，权责分明，责任到人，工作细节分到不能再细分为止。坚持周工作例会，随访辅导，述职谈话，报表管理等工作；保持团队的稳定性，经常与其他各部门的人员进行沟通，针对市场调研、市场动态分析及信息反馈做的好的员工给予奖励制度，全力打造一个快速反应、自控能力强的团队。

## 餐饮面点年终总结篇六

(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顾客反馈意见加以改进。

(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) 至少每一个月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每一个月营运指标、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，并及时反馈顾客意见，改进菜品质量，满足顾客需要。

(8) 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，以及食品原料、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，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为顾客提供舒适、优质的用餐环境。

(1) 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2) 征求顾客意见，处理顾客投诉，最大程度满足顾客要求。

(3)、企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好食惠汉餐的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

我餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1) 我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

(2) 结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3) 在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重顾客的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作中时时、处处体现出对顾客的尊重，满足顾客要求。

意识决定人的行为，行为养成习惯。所以在培训员工时还必

须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为顾客着想，最大化满足顾客需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。

质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了顾客。因此员工要服从工作的需要，服从顾客的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。

餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。

如遇到顾客投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

传达总经理例会上有关餐饮部门的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置明后天的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。

## 餐饮面点年终总结篇七

餐厅运作管理，从一个新开的酒店自开业起便没有了休息日。那么对于我们管理人员的要求也非常的高。要使整个餐厅流程顺畅也不是一件简单的事情。下面我们来看一下今天我们讲课的内容。

1. 标准化。即各岗位员工都要有操作标准。
2. 程序化。即每个流程都要有一个程序。
3. 制度化。没有规矩不成方圆。即餐厅要有一套完成的制度，而且管理人员要养成按照制度办事的习惯。
4. 学会给员工培训。对于日常管理中存在的问题，采取多种方法给员工培训。

## 1. 餐厅运作流程图

准备阶段—执行阶段—结果阶段

### 1) 准备阶段

a.了解预定、分配人员。根据预定情况对班组人员进行分工，合理安排员工，重点关注当天休息员工房间的餐前准备及人员分工到位。

b.物品准备。主要是餐具卫生、餐具准备的数量，尤其是酒杯和加位时的备用残酒、摆台情况。

c.环境布置。根据预定信息对餐厅餐台进行布置，营造餐厅气氛，如生日宴如何布置。（蛋糕刀、蛋糕车、音响等）；检查环境卫生安全、走廊地面卫生、窗帘是否拉好。

d.了解菜单，及时调整菜品。针对提前预定标准的客人，为其列制菜单，并对菜单进行把关，审核。及时通知厨房调整菜品。

e.酒水准备。根据当地客人的习惯，提前检查常销酒水的准备情况。

f.组织召开班前会（按照班前会流程走）

### 2) 执行阶段

a.预定。客人预定信息是否清楚，信息是否及时传递？

b.引领。引领是否准确无误？是否传递重要领导就餐信息？

c.关注早到的客人。按照落座服务程序进行实施。



d.点菜、点酒水的时机及语言的应用。

e.上菜速度的控制

f.菜品质量把关

g.斟酒的及时性

h.餐中灵活服务的应对

j.面食的准备情况

3) 结果阶段

a.征询客人的满意度

b.通知厨房管理人员巡台，对客人的意见进行反馈

c.班后收尾工作（工作纪律、节能、卫生）

d.安全检查

1) 预先控制

a.人力资源的预先控制。举例“橄榄式”排班

b.物质资源的预先控制。主要是直接影响服务质量的物品的准备和检查

c.卫生质量的预先控制。开餐前半小时，对天花板、通风口、灯具、地毯到桌面餐具、布草卫生进行检查。

d.事故的预先控制。提前了解沽清，掌握酒店下发的临时紧急通知。做好安排。

## 2) 现场管理

a.服务程序的控制。

b.上菜时机的控制。

c.意外事件的控制。处理临时发生的投诉。

d.人力控制。开餐后进行第二次人员分工。

## 3) 反馈

a.客史信息的反馈

b.员工服务期间问题的反馈。

c.顾客意见的反馈。

d.与上级管理人员的反馈。

e.与厨房管理人员的反馈

提前将参加培训的管理人员进行分组，每组4人，其中2人当员工做餐前准备，2人当管理人员检查餐前准备的项目，做到预先控制。