

最新餐饮中层管理的工作计划 餐饮管理工作计划(通用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

餐饮中层管理的工作计划篇一

餐厅经营的“一个中心”。餐厅经营的中心是市场，是目标顾客。餐厅必须关注市场，以市场为导向，围绕市场开展工作。餐厅以市场为中心就是要遵循市场规律，做好市场调查，了解市场需求，不能靠主观臆测进行经营，而要随市场变化及时调整经营策略，有目的的开展餐厅经营活动。

市场经济无时无刻不存在竞争，有时竞争还是非常残酷的。餐厅要在激烈的竞争中获胜，必须首先练好内功，把企业内部各方面的工作管理好、协调好，才能增强经营实力，在变幻莫测的市场中立于不败之地。要做到这一点，就要在培育和造就高素质的员工队伍以及树立正确的经营理念上狠下工夫。这是餐厅经营的两个基本点。

餐厅服务的生产与消费是同时发生的，客人与提供服务的员工接触也是多层面和广泛的。没有一流的员工，就不会有一流的服务；没有满意的员工，就不会有满意的客人。员工是餐厅最宝贵的财富和资源。培育和造就具备良好素质，丰富知识，娴熟技能，规范礼仪，诚信商业道德和热忱工作态度的员工队伍是餐厅经营最根本的工作。餐厅是传统的服务行业，服务要尊客为上，让顾客来到餐厅切实感受到宾至如归、处处满意。

做到这点，就要在餐厅上下全面推行“宾客至上”的经营理念，树立“使顾客满意为第一己任”的工作理念，全方位为顾客着想和服务，从思想建设上奠定良好的经营基础。

思维社会越发展，市场越细分，餐厅经营越应该专业化。

我国近年来餐厅产品雷同、千篇一律、百店一格的现象比较突出，致使餐厅间竞争愈演愈烈，导致成本上升，效益下降。消费者需求的多样化，要求餐厅产品也必须多元化。餐厅硬件不能一味攀比豪华、气派、大而全，而应该立足于在有限的投资中尽量设计出各自不同的风格、品味、气氛和文化特色。餐厅软件也要在具备“老三化”（规范化、标准化、程序化）的基础之上做到“新三化”（个性化、特色化、形象化）。

餐厅如果不去进行这种创新改造工作，就会被市场无情地淘汰。餐厅创新要遵照顾客的要求去进行，充分征求顾客的意见，听取多方面的反映。对于老顾客应主动征求改进意见，及时改进工作，使老顾客不断感受到新的服务和新的变化，提升他们对产品的忠诚度。对于新顾客要加强宣传餐厅的功能特色，突出与其他餐厅不一样的地方。要留住顾客，产品就必须有变化、有创新、有突破。餐厅若要表现出与众不同的差异性，最容易的突破点就是文化。

文化的地域特点特别明显，入住的客人绝大多数是异地客人，且星级越高客人与餐厅所在地的距离往往越远，文化差异性也就越大。餐厅可以在房屋造形、室内装修、服务人员服饰、服务形式、饮食文化、背景音乐、娱乐活动等方面突出表现本地方特点，吸引顾客选择自己的餐厅消费。餐厅提供的是生活服务，客人的一般心理总是求新、求异、求变的，对于异地的各种文化往往表现得乐意接受。如果在服务中一味去迎合客人原有的生活方式，不一定能取得理想效果。因为客人来自四面八方，程式化的模式不可能适应所有客人，有时候客人也许会觉得这种迎合是一种蹩脚的服务。当然，创新服务不能强加于人，要给客人提供多种选择的余地，并尊重

客人的选择，做好个性化服务。

餐厅内部营销就是餐厅内部全员促销，这是餐厅营销的继续和延伸，是节约营销成本的最好形式。

首先，内部促销是面向已经入住的客人或老顾客进行的促销，稳住已有的顾客就是稳住已有的市场份额。

其次，内部促销不需要专职人员，与外部促销活动相比既容易又方便。从总经理到服务员，从前台到后台，人人都可参与，餐厅全员都是义务推销员。只要把全体员工的积极性、主动性调动起来，再适当地掌握一些方法和技巧，餐厅就会形成强大的内部推销力量。

再其次，内部促销不需要专门的经费投入。它不象广告、公关等要有专项经费开支，而是在完成本职工作的同时，不失时机地、恰到好处地向客人推销，只需多一些灵活的方法、语言技巧和形式的变换而已。这是成本最低，见效最快的促销手段。另外，内部促销不受任何限制，在服务过程中随时随地都可以展开促销，非常便捷。

所以，内部促销是一种非常有效的营销。它是外部促销的一种延伸。内部促销取得成效的保证是服务的优质化。只有优质的服务才会令客人满意，才能让客人乐于接受内部促销的诱导，愿意增加消费和再次消费。此外，建立健全一套激励内部促销机制是做好内部促销、树立全员营销意识的制度保证。

餐饮中层管理的工作计划篇二

是从周一到周日，还是从周六到周五，这要根据公司是如何进行考核与管理的；在每一天中包括白天与夜晚，尤其是周一至周五，周六、周日的时间要单独制定。

周计划的内容应包括工作、学习、与生活三大部分，尤其是生活中的家庭、聚会、旅游等都要安排进去，特别是周六与周日是如何利用的，当然这部分是个人所掌握的。

一定要分清主次，同时对完成的工作可分为自己独立完成、需配合完成、别人完成等不同的类别，必须完成的一定要完成，一定要有工作台帐或工作任务清单。

也就是要将这些事情安排到这7天中去7天的时间很短，一过周三，一周很快就结束，所以每天都要有一个日计划，要有日工作清单，这样与周计划可以相结合。

其实作为领导的大部分时间是安排及沟通，尤其是对上与对下都要及时地沟通，只有去沟通才能解决问题，问题的积压与不理解都是沟通不到位的问题。

每周三下午或周四上午一定要再检查一遍，看是否完成以及完成的怎么样？如果完成不好，那么就要采取措施，决定周六、周日是否加班，周计划是必须要保证完成的。

因为没有考核，所以应该对周计划制定相应的奖罚措施，一是对完成好者要奖，二是完成不好者要罚，并与月考核进行挂钩相连，并进行总结。

周会一般是互相交流与碰头，领导将各部门的事情、工作清单再安排理顺一遍，并结合月计划强调重点及问题的解决，所以会议不能太长。开会的时间大多在周五下午、周六或周一上午，不论什么时间，如何有利于工作的强力推进都是可以的。

1、抓不住重点与必须要完成的工作。

2、分工不清不知道谁来完成。

- 3、数字目标不清晰。
- 4、走过场，在一起说说而已，或者报上去没有检查。
- 5、与月计划中的周计划没有很好地结合。
- 6、工作任务量过大，根本就完不成，造成周计划经常落空。
- 7、部门经理是要最清楚一周每天的工作，而且每一个员工也要清楚每天都需干什么，同时部门经理也要有效管理好自己的主管领导，请求支持与配合的工作。
- 8、对事情的处理要能够统筹，不能就事论事，往往可能会有一些副作用的伴生，要统筹解决好。

餐饮中层管理的工作计划篇三

1. 总则：安全：团结：奋进：开拓：
2. 总厨职责：在总经理的督导下，全面负责中厨的组织；指挥和烹饪工作。了解各岗位人员工作特点和技术水平，根据各人专长，合理安排技术岗位。
3. 组织中餐厨房完成月；季；年度工作计划。组织指挥调度大型酒会；宴会的菜品制作。
4. 熟悉各种原材料种类；产地；特点；价格及淡旺季；熟悉货源供应情况；与采购部保持良好的联系，保证货源供应及时。遇有重要宴会，需亲自与采购部协商，做好货源的采购工作，同时亲自检查，落实货源购进的验收和储存。
5. 定期与中餐部经理；中餐营业部主任一起了解市场行情；竞争形势以及宾客的意见，不断的研制、创新菜式，在保留餐厅传统菜式、保持特色不变的基础上，推陈出新，每周出

品一至两个新菜式。在做到稳定和不断提高出品质量的基础上，改进和提高技术水平、烹调方法，与中餐营业部、楼面部保持良好联系。经常与中餐部经理、中餐营业部、采购部一起调查了解市场货源进出、其他酒店的出品价格，做好菜谱的合理定价，以获得较好的利润。合理使用原材料，减少浪费，以控制食品成本。抓好厨房卫生工作，严格贯彻执行《食品卫生法》。抓好厨师的技术和管理培训工作，保持酒店的餐饮特色，提高厨师技术水平。负责做好每月的工作计划、材料用以及月工作总结。

6. 严格执行消防操作规程，预防发生事故。

8 副厨职责：负责厨房的全面工作，对饮食总监和总厨负责。对餐厅的食品质量和食品供应负有重要、直接的责任，并负责与餐厅协调工作。

9 对部属的工作能力、烹调技术、工作意识等的提高负有督导、培训的责任，有计划、有步骤地抓好下属员工培训，以不断提高厨师的技术水平和政治素质。 10 负责厨房工作的策划与设施。根据宴会部的宴席菜单，年、季、月、周、日、特餐等菜谱及其生产状况，提前向采购部下达每天所需食品原材料品种、规格、数量等计划。

11 每天与宴会部门、食品采购部门互通情况，掌握当天的宴会、团体包餐情况及货源供应情况。每天与餐厅经理沟通情况，听取餐厅楼面服务员的意见和建议。 12 负责协调本部门各岗位之间的工作。指挥各岗位做好开市前的准备工作。 13 根据季节的变化，与总厨一起研究出季、月、周、日、特餐菜单、新的菜谱。督导和指挥各员工按卫生岗位职责做好本岗和公共场所的卫生工作，以保证环境的整洁。

16 服从分配，按质、按量、按时烹制饭菜，做到饭菜可口，保质保鲜。遵守安全操作规程，正确使用原材料，节约水、电、煤气等用料。

17 严格遵守酒店的各项规章制度，搞好厨房、餐厅卫生，保证不让客人吃有异味食品，防止食物中毒。上班前将工作服穿戴整齐，厨房内严禁吸烟，不准另搞标准开小灶。

18 自觉遵守酒店各项规章制度，努力钻研业务，提高烹饪技术。服从主管调动，维护好厨房灶具、设备，协助员工、餐厅服务员做好开餐准备工作。

19 经理职责：负责酒店餐饮的全面工作，对总经理负责。认真执行总经理下达的各项工作任务和工作指标，对饮食、娱乐的经营好坏有重要的责任。制订餐饮部的营业政策和经营计划。

20 拟定餐饮部每年的预算方案和营业指标、审阅餐饮部各单位每天的营业报表，进行营业分析，并作出经营决策。主持日常餐饮部的部务会议，协调部门内部各单位的工作，使工作能协调一致地顺利进行。

21 审阅和批示部署各单位和个人呈交的报告及各项申请。与总厨、大厨、宴会部研究如何提高食品的质量，创制新的菜色品种；制定或修订年、季、月、周、日的餐牌，制定食品及饮料的成本标准。参加总经理召开的各部经理例会及协调会议，与各界建立良好的公共关系。

22 对部属管理人员的工作进行督导，帮助他们不断提高业务能力。负责督导部属员工的服务情况，使餐饮部的服务档次得以提高。督导完成餐厅日常经营工作，编制员工出勤表，检查员工的出勤状况、仪表及个人卫生。

23 负责制定餐厅经理服务规范、程序和推销策略并组织实施，业务上要求精益求精，不断提高管理水平。热情待客、态度谦和，妥善处理客人的投诉，不断提高服务质量。

24 加强现场管理，营业时间坚持在一线，及时发现和解决服

务中出现的问题。领导餐厅全面质量管理小组对餐厅服务质量进行严格检查，把好餐厅产品服务的每一关。加强对餐厅财产的管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少费用开支和物品损耗。负责餐厅美化工作和餐厅的清洁卫生工作，抓好餐具、用具的清洁消毒工作。

25 及时检查餐厅设备的情况，建立物资管理制度，并做好维护保养工作，做好餐厅安全和防火工作。根据季节差异、客人情况，与厨师商议、制定特别菜单。 26 主动与客人沟通，采取正确方法处理客人投诉，必要时报告总经理。定期召开餐厅员工会议，检讨近期服务情况。

27 重视员工的培训工作，定期组织员工学习服务技巧技能，对员工进行酒店意识、推销意识的训练，定期检查和做好培训记录，并对员工进行考核。

28 参加餐饮部召开的各种会议，完成总经理下达的其他各项任务。

29 领班职责：负责对员工的考勤，考评，根据员工表现的好、差进行表扬或批评、奖励或处罚，对餐厅经理负责。根据每天的工作情况和接待任务安排部属的工作。

30 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，对不符合要求者督其改正。正确处理工作中发生的问题和客人的投诉；处理不了的问题要及时向经理报告。

31 了解当天宾当天订餐情况、宾客的生活习惯和要求，以及特别注意事项。检查工作人员的餐前准备工作是否完善，餐厅布局是否整齐划一，调味品、配料是否备好、备齐，备餐间、台椅、花架、酒吧、餐柜、门窗、灯光等是否光洁明亮，对不符合要求的要督促员工迅速调整。

32 监督服务员的工作程序和工作方法，发现问题及时纠正，

保证服务工作符合酒店标准。明确餐厅主管所分配的工作，领导本班服务员作好开餐前的准备工作，着重检查用品、物品是否齐备、清洁、有无破损，检查桌椅的摆放是否规范，菜单、酒具是否卫生，有无破损；要按领班检查表逐项检查，发现问题及时反映。

33 开餐后注意观察客人用餐情况，随时满足客人的各种用餐需求。遇有重要客人和服务员人手不够时，要亲自服务。督导服务员向客人推荐特别菜点、饮料，并主动推荐菜点。

34 服务员职责：服从领导，做好餐前准备工作。严格执行操作程序、服务程序和卫生要求，努力提高服务质量和工作质量。

35 按主动、耐心、热情的要求，不断完善服务工作。团结协作、礼貌周到地完成接待任务。

36 妥善安排顾客就位，注意客人用餐情况，及时更换餐具、烟灰缸，及时清理桌面，并换上干净的桌垫。手勤、脚勤、眼勤、口勤、及时为顾客提供服务。上班时要控制情绪，保持良好的心态。

37 上班时要精神集中，不准几个人凑到一起闲谈，不准做与工作无关的事。遇到客人投诉应立即报告上级领导解决，尽量满足客人的合理要求。

38 传菜员职责：开餐前做好传菜准备工作，并协助值台服务员布置餐厅和餐桌、摆台及补充各种物品。将值台服务员开出的并经账台收款员盖章的饭菜订单传送到厨房内堂口。

39 准确及时地将厨房烹制好的菜肴、食品传送给餐厅值台服务员。严格执行传送菜点服务规范，确保准确及时。严格把好饭菜食品质量关，不符合质量标准的菜点拒绝传送。

40 负责传菜用具物品及菜廊的清洁卫生工作。协助值台服务员做好客人就餐后的清洁整理工作。与值台服务员和厨房内堂保持联系，搞好餐厅与厨房的关系。 41 积极参加各种业务培训，提高服务水平。完成上级交派的其他工作。 42 酒水职责：做好领导布置的工作任务，与其他部门做好沟通工作。控制好酒水的损耗、出品质量，力求降低成本，控制酒水仓平衡数。定期检查财产设备，有问题及时解决。

43 与楼面服务人员保持良好的合作关系，互相帮助，做好酒水的供应服务工作。凉菜职责：熟食岗位的工作人员必须有一定的美术基础和刀章雕刻的技艺，砌制的拼盘能给宾客以艺术的享受。

44 严格执行《食品卫生法》，防止食品污染，注意食品卫生。掌握各种熟食受冷的温度，调节好雪柜，保证食品的质量。保持熟食间的清洁卫生，不得让无关人员入内。

1关心酒店，热爱本职工作，讲究职业道德，严格遵守酒店各项规章制度，严格遵守国家法律、法规。

2严格按照要求使用酒店各种硬件用具，爱护酒店所有物品，不得随意乱拿、使用、糟蹋酒店物品。

3要团结友善、互相帮助、吃苦赖劳，努力做好酒店的各项工作。

4努力学习业务知识，不断提高业务水平，严把质量关，做到宾客至上，信誉第一。热情服务，做到“请”字当头“谢”字不离口。

5仪容要端庄大方，服装要整洁，鞋要洁净，讲文明、懂礼貌，做好每一个细节，为企业的良好形象而奋斗。

6维护环境卫生，节约能源及原材料，为企业创造更大的利润，

提高自我素质、体现自我价值。

7严格要求自己，做好上级领导指示的各项工作，按时、按标准、按要求做好每一个细节。

8学习消防知识，了解消防工作，做好防御准备。

9劳动纪律：按时上、下班，不旷工，不擅离职守，不私自调班，上班时不串岗、不做私活、不洗衣服、不洗澡、不下棋、不会客、不看电视、不收听录音机、不随地吐痰、不丢杂物。服从领导的工作安排和调度，按时完成任务，不得无故拒绝或终止工作。

10工作考勤：每位员工上、下班时必须打记时卡，严禁代人或委托人打卡，违者给予处罚。如因公差、外勤、加班、病假、事假等原因未能打卡，应向上级领导报告，应备有病、事假条，以备核查。事假必须提前报告上级，经批准后方可离开。

11制服管理：酒店视不同岗位的职务发给不同的制服，员工上岗工作时必须穿着制服。所穿制服必须保持整齐、清洁。员工不得将制服带出酒店。定期更换制服，若有损坏或遗失，将按有关规定办理。员工离店时，必须将制服交回有关部门。员工制服柜专为放制服而设，领导或有关部门有权检查员工制服或制服柜。

12工作证与工号牌：本酒店员工均发工作证和工号牌，当值时应佩戴工号牌和携带工作证。领导及保安部人员有权随时检查。工作证、工号牌、制服柜锁匙如有遗失、被盗，应向本部或人事部，保安部报告，由本人赔偿损失后补发新证。因使用时间太长而引起损失者可免费更换。员工离店时，应将有关证件交回人事部。

13检查携带的物品：员工上班时不得将包裹及其他物件带进

酒店寄存，更不得将有害的物品或禁止阅读的书刊带进酒店，下班时不得任和物品携带出酒店，保安人员有权检查，任何人不得拒绝。员工若须将酒店物品拿出酒店外，需持有有关单位领导签署的防心放行条或证明。 14检查人员不得有伤害被检查人员人格的言论和行动。

15休假；节假日：按国务院规定，本酒店员工可享受十日有薪假期，公历一月一日、农历一、二、三日，公历五月一至三日，公历十月一日至三日。探亲假、结婚假、产假、慰唁假。按政府及酒店有关规定执行。病假按酒店的有关规定办理。事假；必须按规定办理请事假手续。经批准方有效，未批准不得无故缺席擅离工作岗位。事假期不发薪。事假期按酒店规定的各级领导权限呈批。

16生活福利：按酒店规定的范围，员工可以享用酒店的福利设施，包括卫生设施、职工宿舍，需办理手续，得到许可后方能使用。员工上班时可享用免费餐或按酒店的规定发给生活补贴费、个人清洁卫生及交通补贴费。

17医疗福利；酒店应为员工办理医疗保险手续。员工医疗费按国家医疗和酒店有关规定办理。

18灾害补偿：员工因公而致伤、病、残时应立即就近送医务室、医务所或医院抢救治疗并报告工会及人事部，治养伤期照发薪金。员工因公而致亡者，按政府有关劳动保护条例之规定办理补偿。

19表彰：努力钻研业务，对提高业务技术水平和工作效率有所发明、创造、改革成效显著者。创造优异成绩者。对酒店营业有特殊贡献者。积极工作、热情服务、深入细致、努力拓展业务。使宾客深感满意而受到赞扬、感谢者。严格开支、节省费用有显著成绩者。防患于未然，为保护人民生命财产安全，见义勇为，拾到客人遗失的贵重物品上交或归还者。帮助宾客解决危难，妥善处理客人病、伤及受到客人表扬者。

[表彰方式：口头、通报、奖状、奖金、加薪晋级]由部门经理报告总经理批转人事部，由经理、部门经理执行权力范围内的表彰活动。

20处罚条例：1上、下班不打卡或请他人代打卡。2：不修仪表，不穿整齐的制服或戴禁戴的饰物。3工作态度不认真，不按操作规程做或不履行职责。4不按程序和制度处理业务。5工作不负责任而引起客人不满。6因工作失职而造成灾、伤和其他事故。7工作时间看电视、听收录机、看淫秽书刊。8工作时间内串岗、饮酒、大声喧哗。9在酒店内随处吐痰、丢杂物、果皮等。10在酒店内打架、争吵、粗言秽语，赌博。未经允许使用提供给客人的设备、设施、用品。11将未用设备挪为他用。违反安全规则和保密守则。12上下班不走职工通道。无故迟到或早退、旷工。下班不接受保安人员检查。重者扣发薪金，轻者批评教育。

餐饮中层管理的工作计划篇四

做任何工作都应该有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们应该要有一个合理的工作计划、合理的时间计划。下面小编给大家带来了餐饮管理个人工作计划，希望大家喜欢！

一、打好经营基础餐厅经营的基础可以概括为“一个中心”和“两个基本点”

一、餐厅经营的“一个中心”。餐厅经营的中心是市场，是目标顾客。餐厅必须关注市场，以市场为导向，围绕市场开展工作。餐厅以市场为中心就是要遵循市场规律，做好市场调查，了解市场需求，不能靠主观臆测进行经营，而要随市场变化及时调整经营策略，有目的的开展餐厅经营活动。

二、餐厅经营的“两个基本点”。

市场经济无时无刻不存在竞争，有时竞争还是非常残酷的。餐厅要在激烈的竞争中获胜，必须首先练好内功，把企业内部各方面的工作管理好、协调好，才能增强经营实力，在变幻莫测的市场中立于不败之地。要做到这一点，就要在培育和造就高素质的员工队伍以及树立正确的经营理念上狠下工夫。这是餐厅经营的两个基本点。

餐厅服务的生产与消费是同时发生的，客人与提供服务的员工接触也是多层面和广泛的。没有一流的员工，就不会有一流的服务；没有满意的员工，就不会有满意的客人。员工是餐厅最宝贵的财富和资源。培育和造就具备良好素质，丰富知识，娴熟技能，规范礼仪，诚信商业道德和热忱工作态度的员工队伍是餐厅经营最根本的工作。餐厅是传统的服务行业，服务要尊客为上，让顾客来到餐厅切实感受到宾至如归、处处满意。

做到这点，就要在餐厅上下全面推行“宾客至上”的经营理念，树立“使顾客满意为第一己任”的工作理念，全方位为顾客着想和服务，从思想建设上奠定良好的经营基础。

二、经营要有创新

思维社会越发展，市场越细分，餐厅经营越应该专业化。

我国近年来餐厅产品雷同、千篇一律、百店一格的现象比较突出，致使餐厅间竞争愈演愈烈，导致成本上升，效益下降。消费者需求的多样化，要求餐厅产品也必须多元化。餐厅硬件不能一味攀比豪华、气派、大而全，而应该立足于在有限的投资中尽量设计出各自不同的风格、品味、气氛和文化特色。餐厅软件也要在具备“老三化”（规范化、标准化、程序化）的基础之上做到“新三化”（个性化、特色化、形象化）。

餐厅如果不去进行这种创新改造工作，就会被市场无情地淘汰。餐厅创新要遵照顾客的要求去进行，充分征求顾客的意

见，听取多方面的反映。对于老顾客应主动征求改进意见，及时改进工作，使老顾客不断感受到新的服务和新的变化，提升他们对产品的忠诚度。对于新顾客要加强宣传餐厅的功能特色，突出与其他餐厅不一样的地方。要留住顾客，产品就必须有变化、有创新、有突破。餐厅若要表现出与众不同的差异性，最容易的突破点就是文化。

文化的地域特点特别明显，入住的客人绝大多数是异地客人，且星级越高客人与餐厅所在地的距离往往越远，文化差异性也就越大。餐厅可以在房屋造形、室内装修、服务人员服饰、服务形式、饮食文化、背景音乐、娱乐活动等方面突出表现本地方特点，吸引顾客选择自己的餐厅消费。餐厅提供的是生活服务，客人的一般心理总是求新、求异、求变的，对于异地的各种文化往往表现得乐意接受。如果在服务中一味去迎合客人原有的生活方式，不一定能取得理想效果。因为客人来自四面八方，程式化的模式不可能适应所有客人，有时候客人也许会觉得这种迎合是一种蹩脚的服务。当然，创新服务不能强加于人，要给客人提供多种选择的余地，并尊重客人的选择，做好个性化服务。

三、做好餐厅内部营销

餐厅内部营销就是餐厅内部全员促销，这是餐厅营销的继续和延伸，是节约营销成本的最好形式。

首先，内部促销是面向已经入住的客人或老顾客进行的促销，稳住已有的顾客就是稳住已有的市场份额。

其次，内部促销不需要专职人员，与外部促销活动相比既容易又方便。从总经理到服务员，从前台到后台，人人都可参与，餐厅全员都是义务推销员。只要把全体员工的积极性、主动性调动起来，再适当地掌握一些方法和技巧，餐厅就会形成强大的内部推销力量。

再其次，内部促销不需要专门的经费投入。它不象广告、公关等要有专项经费开支，而是在完成本职工作的同时，不失时机地、恰到好处地向客人推销，只需多一些灵活的方法、语言技巧和形式的变换而已。这是成本最低，见效最快的促销手段。另外，内部促销不受任何限制，在服务过程中随时随地都可以展开促销，非常便捷。

所以，内部促销是一种非常有效的营销。它是外部促销的一种延伸。内部促销取得成效的保证是服务的优质化。只有优质的服务才会令客人满意，才能让客人乐于接受内部促销的诱导，愿意增加消费和再次消费。此外，建立健全一套激励内部促销机制是做好内部促销、树立全员营销意识的制度保证。

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协同销售部积极
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；向总经理助理汇报。
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，加强餐厅物耗原料、物品的管理，安排专人负责物耗品原料、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. 利用各种渠道广为宣传，（宣传单、吃客网、短期促销、）增加餐厅的知名度，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. 始终贯彻餐厅自己的经营线路，以价格、服务为优势，以客人的建议为改进方向而努力。根据不同时期制作促销方案。

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，

优惠中创造特色，标准服务中创造温馨。不断改进，不断进步。

2. 结合本餐厅的特点，加大对住店客人的推广力度，力求在一定预期内能够吸纳住店客人的光临。

3. 周边和邦大厦、银行、事业单位等作为我们市场开发的首要任务，把经济实惠让利给客人。

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

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会任何工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对餐具，流失量大，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通，沟通是通往心的桥梁，也

是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

一、酒楼内部管理方面

1、厨房的运营管理

(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。

2、餐厅的管理

(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，开市中加强人员调控，保证服务中的人手充足，确保服务质量。

(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、服务意见簿、出品意见簿等。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。

二、成本控制方面

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。

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。

19、进货渠道应多种途径，青菜可以考虑到开平通一批发，野味江门酒楼自己批发，海鲜自己到沿海批发，控制成本，提高价格竞争力。

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。

三、营销方面

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。

4、利用各种媒体渠道(传单、短信、微信等、电台、电视、报纸等)广为宣传，增加酒楼的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

一、确定周计划的时间。

是从周一到周日，还是从周六到周五，这要根据公司是如何进行考核与管理的;在每一天中包括白天与夜晚，尤其是周一至周五，周六、周日的要单独制定。

二、周计划的内容。

周计划的内容应包括工作、学习、与生活三大部分，尤其是生活中的家庭、聚会、旅游等都要安排进去，特别是周六与周日是如何利用的，当然这部分是个人所掌握的。

三、按事情的大小、重要性进行排列。

一定要分清主次，同时对完成的工作可分为自己独立完成、需配合完成、别人完成等不同的类别，必须完成的一定要完成，一定要有工作台帐或工作任务清单。

四、按每天进行排列。

也就是要将这些事情安排到这7天中去7天的时间很短，一过周三，一周很快就结束，所以每天都要有一个日计划，要有日工作清单，这样与周计划可以相结合。

五、特别时间安排。

其实作为领导的大部分时间是安排及沟通，尤其是对上与对下都要及时地沟通，只有去沟通才能解决问题，问题的积压

与不理解都是沟通不到位的问题。

六、周计划的检查。

每周三下午或周四上午一定要再检查一遍，看是否完成以及完成的怎么样？如果完成不好，那么就要采取措施，决定周六、周日是否加班，周计划是必须要保证完成的。

七、周计划的奖一般对周计划没有奖罚。

因为没有考核，所以应该对周计划制定相应的奖罚措施，一是对完成好者要奖，二是完成不好者要罚，并与月考核进行挂钩相连，并进行总结。

八、周计划的开会汇报不要超过1个小时，在会上不要对具体问题展开讨论，会后再专题讨论解决。

周会一般是互相交流与碰头，领导将各部门的事情、工作清单再安排理顺一遍，并结合月计划强调重点及问题的解决，所以会议不能太长。开会的时间大多在周五下午、周六或周一上午，不论什么时间，如何有利于工作的强力推进都是可以的。

九、注意避免周计划制定时的问题。

- 1、抓不住重点与必须要完成的工作。
- 2、分工不清不知道谁来完成。
- 3、数字目标不清晰。
- 4、走过场，在一起说说而已，或者报上去没有检查。
- 5、与月计划中的周计划没有很好地结合。

6、工作任务量过大，根本就完不成，造成周计划经常落空。

7、部门经理是要最清楚一周每天的工作，而且每一个员工也要清楚每天都需干什么，同时部门经理也要有效管理好自己的主管领导，请求支持与配合的工作。

8、对事情的处理要能够统筹，不能就事论事，往往可能会有一些副作用的伴生，要统筹解决好。

餐饮中层管理的工作计划篇五

时间慢慢的流逝，旧年带走了过去的荣誉和成就，却给我们送来了充满希望的新年。随着新一年的到来，我们的工作有即将开始忙碌起来了。作为酒店的餐饮部的一员，在过去的一年里，我们在x领导的指挥下，漂亮的拿下了年末的大胜利。在各大公司的年终晚会上，都很好的展现了我们__餐饮部的服务。但这些都只不过是过去式了，在这全新的一年里，我将带着全新的精神面貌在工作中展现自己的力量。

为了能更好的完成工作，做好自己的任务，我在此，对20__年自己的发展和工作做如下计划：

一、思想上紧贴酒店的服务理念，工作上紧跟领导前进脚步

工作中，作为一个团体，一个集体，我们的成功并不是指某一个人的成功。顾客们对我们的评价，也不是指我们某一个人。所以想要提升成绩，提高我们的服务质量我们必须从团队抓起。而我作为餐饮部的一员，也必须做好自己的工作。

为了整合团队，必须有统一的核心观念。在这一年的工作中，我要严格的学习和提升自己的在思想上的观念，继续发展__酒店的服务理念，为来到__的顾客提供最舒适的服务体验。为此，我不仅仅需要学习公司的理念，还要加强自己的思想修养。在工作外，我需要多从网络和电视中吸取知识，了解

实事，提升个人的思想修养，为顾客带来更加人性化的体验。

其次，为了能带来更好的服务，我自己的工作能力也必须持续的提升。在领导的带领下，我们每月都会仔细的对自己的工作进行总结并反省，字今后的工作中，我不仅仅要做到犯错后反省，更要在平常的工作中去发现自己的错误，改正自己的错误!让自己的工作能更及时的提升。

二、团结队伍，带动团队的提升

作为一支队伍，我们不能只顾着自己的提升，只有团队的进步才能带来胜利。每年都会有不少的新人到来，作为老员工，我也要负责的带动这些新人成长，提升，带动我们整个部门的成长。

同时，自己也要努力的进步，去学习优秀同事的工作技巧，努力的跟上大家的脚步，共同为__酒店贡献自己的一份力量。

在20__年的工作中，我会继续努力，做好自己的工作，完成作为团队一员的责任，希望新的一年，我们也能共创辉煌。