

中班健康领域教案小猫走路(实用7篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐饮管理工作计划篇一

随着洋快餐的进入，连锁经营的模式受到从业者的关注，正在我国快速发展。本文就如何加强连锁餐饮业成本控制提出一定的解决思路，以更好地促进我国连锁餐饮业的发展。

近年来，我国餐饮业发展迅速。随着一批洋快餐的进入，一种新的餐饮经营模式——连锁经营，逐步受到广大从业者的关注。连锁经营改变了传统的小生产经营方式，有效降低了经营成本，扩大了市场占有率，给企业带来了巨大的规模效益，国内连锁餐饮业在这种情况下蓬勃发展起来。

餐饮连锁企业是指经营同类餐饮服务产品的若干个企业，以一定的形式组成一个联合体，通过企业形象的标准化、经营活动的专业化、管理活动的规范化以及管理手段的现代化，把独立的经营活动组合成整体的规模经营，从而实现规模效益的一种经营形式。近几年连锁经营作为一种新型的经营方式，正在国际上被广泛应用，如世界著名的肯德基、麦当劳等都在中国取得了良好的业绩，而且扩张势头迅猛。通过对国际餐饮连锁店的学习，近几年来我国餐饮市场连锁经营尤其是特许经营得到了快速发展。特许经营是指特许商 [franchisor] 授予加盟商 [franchisee] 特定许可，加盟商销售特许商的产品或服务，并得到特许商的经营指导和帮助的商务体系。特许经营迎合了市场的创业需求，能够进行有效的资源整合。通过特许经营，加盟商可以借助成熟的品牌和管理经验迅速打开市场；而特许商则能以更快的速度发展业务

而不受的资金限制，同时可以降低经营费用，集中精力提高企业管理水平。特许经营的迅速发展，推动我国餐饮业跃上一个新的连锁经营的平台。

（一）餐饮业成本控制的内容

餐饮产品成本控制是餐饮市场激烈竞争和有效持续经营的客观要求，是企业财务管理的核心。餐饮企业要生存、求发展，就必须降低成本、提高企业经济效益，增强企业竞争力。餐饮成本是指餐饮企业一个生产和销售周期的各种耗费或支出的总和。它包括采购、保管、加工和出售各环节产生的直接成本和间接成本两部分。餐饮成本控制是指以目标成本为基础，对日常管理中发生的各项成本所进行的计量、检查、监督和指导，使其成本开支在满足业务活动需要的前提下，不超过事先规定的标准或预算。搞好餐饮业成本控制是提高其竞争力的关键。

（二）餐饮业成本的特点

餐饮成本的特点决定了餐饮成本的控制具有一定的难度。餐饮成本的特点一是变动成本是餐饮产品价格结构的基础。餐饮产品与其他企业产品有某种相似的地方即都要购进原材料进行生产，产品的价格结构中，占较大比例的是原材料成本。除营业费用中的折旧、大修理、维修费等是餐饮管理人员不可控制的费用外，其它大部分费用及食品饮料成本都是餐饮管理人员能够控制的费用。这些成本和费用的多少与管理人员对成本控制的好坏直接相关，而且这些成本和费用占营业收入的比例很大。二是人工成本在餐饮产品价格结构中所占比率大。由于餐饮产品不能大批量地进行机械化生产，而是根据顾客的需要进行小批量加工生产，大部产品不能够储藏，须由服务员直接向顾客提供服务，因而人工成本大大增加。在定价时人工成本是一个不可忽视的重要因素。三是成本泄漏点多，餐饮成本和费用的大小受经营管理的影响很大。食品饮料的成本控制、餐饮的推销和销售控制的过程中涉及许

多环节：采购——验收——贮存——发料——加工切配和烹调——餐饮服务——餐饮推销——销售控制。某个环节控制不严都可能导致成本的增加。

（一）制定标准成本，提供控制依据

成本控制应以标准成本的制定为起点。标准成本的制定就意味着为进行餐饮成本控制提供了可靠的依据，这才有可能控制成本，甚至降低成本。制定出标准成本后，就需要根据标准成本在实际工作与管理中进行成本控制。

从餐厅本身来讲，为了控制餐饮成本的支出，可以通过实行标准成本控制法对食品(菜肴、饮料)的成本支出实行定额管理，为此，可以通过标准份量和标准菜谱来控制成本。标准分量，即将制作的食品菜肴出售给顾客时每一份的份量应是标准化的，是标准菜谱(即标准投料)。这是制作食品菜肴的标准配方，上面标明每一种食品菜肴所需的各种原料、配料、调料的确切数量，制作成本、烹饪方法、售价等，以此作为控制成本的依据。标准菜谱的制定，有助于确定标准食品成本、合理确定售价、保证制作高质量食品的一致性。为了保证食品菜肴用料的准确性，在不少厨房都设有专职配菜员，其任务是按照菜单配上主料和辅料，然后由厨师进行制作；如果没有配菜员，则由厨师自己配菜。无论哪种情况，都必须按定额数量配备。确定了标准成本后，将它与实际成本进行比较，发现差异后，要进一步分析形成差异的原因，提出改进措施，从而提高成本控制水平。

在餐饮业财务管理过程中，各项实际成本每天都发生变化，其成本消耗不可能和标准成本完全一致。这时，管理人员要根据各项成本的实际发生额同标准成本进行比较，分析成本差额。通过分析，管理人员即可发现餐饮成本管理的效果，对成本控制作出业绩评价。成本差额分析对成本控制业绩作出了评价，但对造成成本差额的原因还要结合实际业务进行具体分析。

（二）加强对原材料采购的管理

食品原料的采购，是餐饮企业经营的起点。对食品原料采购的控制，是餐饮企业成本控制的起点。餐饮企业需要设置专门的采购部门来负责食品原料采购。采购部应与厨师长、财务部及相关负责人一起制定采购的质量标准和相应的采购程序。首先应该统一公司的采购权，由成本核算部门把相关原料单价列表，并对全年单价变化情况逐一系列出来，进行对比，做到心中有数，然后进行竞价招标。中标的原则是，同等质量下，选择价格最低的；同等价格下，选择质量最好的。其次确定合作关系，其中包括酒、饮料、蛋禽、蔬菜、海鲜、物料等各类品种。在竞标的同时，在内部要制定统一进货管理办法，由公司主要负责人负责，设立成本核算部门和厨师长组成的小组，专门负责审核进货渠道和原料的质量及价格。厨师长每天需根据企业的实际销售情况、食品原料的耗用情况及物资储备情况，确定采购品种和数量，提出采购申请，并填制申购单报送采购部门；采购部门据此制订采购计划，报送财务部门并呈报总经理批准后以书面方式通知供货商，或交给采购人员具体购买。对食品原料采购价格的控制，将影响企业的直接成本耗用，餐饮企业应建立严格的采购询价报价体系，建立询价、定价小组，小组由总经理、财务经理、厨师长、库管、采购组成，每半个月对日常消耗的原、辅料进行广泛的市场价格调查，坚持货比三家的原则。对物资采购的报价进行分析反馈，发现有差异及时督促纠正，对供应商所提供物品的质量和价格进行公开、公平的选择。

原材料的接收和验收也要严格执行相关监督程序。首先，是由厨师长负责，主要根据企业自身原料需要的质量标准衡量是否合格，因为各个企业经营的风味差异对部分原料的要求不同，所以厨师长有权决定是否需要，并做出相应的调整；其次，是由库房检验员检查原料份量的准确程度，核对准确后才能入库；最后，由企业财务部门核算货款，进行货款交割。验收人员需要具体核对价格、检查数量并验收质量，对不符合要求的原料及时退货；对于单位价值较高的产品，实

行重点管理；对不同食品原料在储藏数量、储藏温度和存储时间上进行合理控制；对不同类型的原料和物料规定不同的采购数量，建立一个合理批量标准，既能保证企业日常生产、供应的需要，又不造成库存积压，避免占用资金、增加管理费。

（三）加强配送环节的管理

大的连锁餐饮企业往往需要成品的供应和配送流程，这样分店要货计划就显得特别重要。分店要货一般不超过一天的用量，每天交换需求信息，以销定产，保证质量，而厨房中心必须建立各单据的核算流程，从定货、投料到产量严加控制。验收盘存制度、报溢、报损制度必须建立。分店成本核算员根据实际销售和供应情况每日盘点，分析每日的生产领用与消耗、结存，并和销售进行配比、计算，达到当日成本、毛利当日清楚，并作出合理的计划量，然后再向生产部门填制领料计划单。各部门厨师长应严格把关，经理总监督，责任到人，这是保证菜品质量、卫生安全、降低成本的重要环节，要重点管理。

（四）加强服务和销售控制

餐饮业的服务是联系顾客和企业的纽带，它直接关系到顾客对企业的满意度，它涉及服务的及时性与主动性。控制食品服务成本的主要任务是建立统一标准的服务规范，提高服务人员的技术水平和服务质量，以便在提供周到服务的同时，推销顾客满意的菜品，提高公司的经济效益。

在餐饮企业中可能出现私吞现款、少计品种、不收费或少收费、重复收款等现象。不论哪一种现象的发生都会对餐厅造成成本的增加，使餐厅受到损失。为避免此类现象的发生，常见的控制手段包括使用现金收银机和专门的收银系统软件，规范点菜、计单、收银的各个过程，规范优惠券发放、抵用和回收的程序，明确各职位的打折优惠权限，同时规避个别

顾客和员工的欺骗行为，避免销售不力出现成本漏洞。

这就牵涉到要用以人为本的管理思想来加强对餐饮业从业人员的管理。特许连锁经营是一种技术含量高的流通经营方式，也是一种高度专业化、规范化的运转体系，中式餐饮业连锁更是一种新型的连锁形式。目前中餐从业人员素质参差不齐，总体素质较差，对传统的烹饪技艺难以进行科学的总结和提炼，创新开拓难度大。同时，中餐业普遍存在连锁经营管理人才缺乏的现象，这已经成为制约我国餐饮业连锁发展的一个瓶颈。培养连锁经营人才，可以采用多种形式与渠道，发挥各方面的力量，不断增强餐饮从业人员的连锁知识、专业技术以及经营管理、服务规范等方面的基本知识，尽快提高管理人员、专业人员和行业队伍的整体素质。企业要扩大规模，进行规范化的连锁经营，需要高素质的管理人才。

成本控制是企业自身的要求，是企业最基本的任务，餐饮成本的降低和控制，需要全体人员发挥团队精神和保质保量完成各自的本职工作才能做到。除了在采购、出入库以及成本核算方面进行严格控制外，在销售环节上也应提高水平，提高满意度。要建立全面的经济责任考核制度，同时还要通过长期的、不间断的、循序渐进的培训来提高全体员工的基础素质以及增强他们的成本意识和节约意识。只有这样才能保证餐饮企业在竞争中立于不败之地，才能保证企业健康、可持续的经营和发展。

餐饮管理工作计划篇二

餐厅管理水平的高低直接影响宾客对餐饮服务质量的的评价，是餐饮管理中最重要的内容之一。

（一）、制订餐厅服务规程餐厅服务规程是餐厅标准化、规范化管理的依据和前提，也是控制餐饮服务质量的的基础，所以，我们必须制订相关的服务规程，西餐(相关专题：西餐加盟)厅规程主要有：

- (1) 点菜服务规程；
- (2) 自助餐服务规程；
- (3) 咖啡厅服务规程；
- (4) 酒吧服务规程；
- (5) 餐酒用具的清洗消毒规程。

(二)、餐前的准备工作

我们应该组织安排并督促餐厅服务员做好各项餐前准备工作。

- (1) 搞好餐厅清洁卫生工作，使之符合卫生标准；
- (2) 准备开餐所需的各种餐酒用具并按规格摆设；
- (3) 检查准备工作质量，发现不符合要求者，应及时纠正；
- (4) 召开餐前例会，通报客情，公布菜单，总结上餐的服务情况，分工组织，查仪容仪表。

(三)、开餐时的餐厅管理

- 2、控制上菜顺序和时间，协调餐厅与厨房之间的关系，满足就餐宾客的生理和心理需要；
- 3、根据工作量、合理安排服务人员，做好接待工作；
- 4、及时处理顾客对菜点，酒水及服务等方面的投诉；
- 5、监督检查餐后结束工作的完成情况，对开餐中出现的问题及时总结，不断提高餐厅服务水平。

（四）、员工培训常抓不懈

餐厅服务质量的好坏取决于服务人员素质的高低，要提高员工素质就必须进行培训，餐厅的员工培训是在管理者发现培训要求的基础上制订培训计划并组织实施。内容一般有：

- 1、思想意识及职业道德；
- 2、礼节礼貌；
- 3、餐厅服务规程及相关服务知识；
- 4、服务技能技巧；
- 5、菜点酒水知识；
- 6、卫生及安全常识；
- 7、疑难问题处理。

（五）、低值易耗品管理

布件、餐酒具及牙签、餐巾纸等家用小件物品。在满足客人需要的基础上，做好低值易耗品的控制。

餐厅要达到比较低的消耗而获得较高的利润的目标，就必须加强餐饮成本控制，餐饮成本控制对提高餐厅的经济效益和经营管理水平具有十分重要的意义。

（一）树立成本控制意识

我记得有一位饭店总经理曾经说过：“浪费10元钱比赚10元钱要容易的多。因为，作为一名餐饮管理者应加强对下属员工进行成本控制教育。通过设立一系列的激励措施（另案），奖励成本控制做得出色的员工，对浪费原料的员工给一定处

罚，从而激发员工进行成本控制的自觉性。

（二）建立餐饮成本控制体系

建立餐饮成本控制体系，主要是加强对餐饮产品生产全过程的成本控制，其主要内容有：1、采购控制；2、验收控制；3、库存控制；4、发料控制；5、粗加工控制；6、切配控制；7、烹制控制；8、餐厅销售控制。

（三）加强成本核算与分析

主要是会同财务做好严格的核算制度，如餐饮成本日报表制度等，并定期对餐饮成本进行比较分析。如计划与实际的对比、同期的对比、成本结构的分析、影响因素的分析等等，及时掌握成本状况，发现存在的问题及原因。从而找出降低成本的方法。

餐厅的人力资源管理有利于餐饮服务质量的稳定和提高，也有利于提高工作效率，降低劳力成本。

（一）加强全员培训

通过平时的工作观察，发现问题，针对问题，进行考核培训，不断提高员工的素质，形成一支稳定且训练有素的员工队伍。培训工作既有针对个人的现场督导，也有针对全体的业务培训，从而不断提高工作效率。

（二）合理定员和排班

因为西餐厅不同于其它餐饮形式，他的劳动强度不大，但营业的时间较长，同时，服务员的技能水平又不均衡，所以，西餐厅的人员安排要本着既高效，又要降低劳力成本，同时，还要能保证餐厅的正常运转的原则。

（三）提高员工的积极性

要求高劳动效率，就必须使用企业管理的激励原理（另案），激发员工的工作积极性，使他们进行创造性的劳动，在工作过程中实现自身价值。

其一、做好品牌管理和营销，在日益残酷的商战中，没有品牌做大旗为自己摇旗呐喊增加凝聚力就等于自己背叛了自己，因此，一定要提高品牌知名度，具体怎么做呢？举个简单的例子：我们可以紧扣当前社会热点，那就是关注弱势群体，我们可以将顾客结帐的消费额尾数当场投入爱心箱，当月积款全部捐与所援助的对象。当然，这个不能静悄悄的做，而需要做为新闻，由电视台播出，题目可取为：阳光行动。

其二、有招牌菜，会做和做好、做精、做第一是有严格差距的，特别是中国餐饮业，没有招牌菜就没有生存之路，全聚德有烧鸭、肯德基有新奥尔良烤翅，必胜客有比萨。那么我们“好百年”有什么呢？这是我们必须要考虑的一个问题，西餐厅不是招牌，因为现今早已不是垄断时代了，亮出自己的品牌和特色才能繁荣和发展。

其三、个性销售，从填饱肚子到追求美味、环境，从追求美味、环境到追求文化内涵，消费者的品味和要求越来越高，为了满足顾客个性化要求，就要从顾客的要求出发，对每一位顾客开展差异性服务。

1、餐环境的个性化。不仅仅是填饱肚子，就餐环境也很重要，不同的座位，不同包间、包厢座位、聚餐座位、情侣座等。不只是座位个性化，整个环境、气氛也很重要，我们作为经营者应该用各种各样的外国文化、异域风情来吸引顾客的眼球。

2、菜单的个性化，菜单作为客人在餐厅用餐的主要参考资料，起着向客人传递信息的作用，客人从菜单上不仅可以知道餐

厅提供的菜品、酒水及其价格，还可以从菜单的设计、印刷上感受到餐厅服务的愿望和文化品位。

3、菜品的个性化：菜肴有个性、餐具特点等等。

4、员工服务个性化，餐厅的服务人员是服务工作的执行者和餐厅产品的直接生产者，因此，服务质量的好坏完全取决于服务人员素质的高低，一个能够为顾客提供个性化服务的员工不但需要掌握熟练的工作技能，同时还应具有丰富的文化知识，出色的沟通能力以及细致的观察能力和应变能力，以真诚的服务感动客人，从而使客人对餐厅留下了美好的深刻的印象。

餐厅的营销成果有赖于灵活、各样的营销手段，西餐厅常见的营销手段有：

1、服务过程中的现场推销；

2、新闻媒介的广告、宣传；

3、节日推销，如情人节、圣诞节等；

4、利用名人效应的推销；

5、宣传品推销、节日套菜宣传，走廊墙壁的菜肴、餐厅环境图片的宣传；

6、消费优惠促销；

7、特色餐饮的促销。

总之，我们的营销活动必须讲究实效，要注意分析营销投入与支出，根据实际情况随时调整营销活动，从而提高餐厅的营业收入。

餐饮管理工作计划篇三

值班管理目前分为两个班次，一个是早值班（带领早班及中班伙伴负责早开档，晚结时带领早班伙伴整理包间），以及在下午早班下班之前负责整个午市的控场工作。

另一个是晚值班（负责午市早班下班后的一些收尾工作以及每天晚市开档前例行会议的主持，晚市开档工作分配，整个晚市营业期间的控场工作，以及分配早班晚班晚结工作内容）。

早值班早开工作内容：

1. 到店后去到配电间将所有电闸打开
2. 确认早班人员到齐且无人迟到，合理安排人员将abq区及常用的三个包间将用餐台摆好（3个人即可，并且严格按照摆台标准执行）。安排一位伙伴去将餐车烤网车准备好并放到指定区域q区由于现在改成了较大的备餐柜，所以烤网是放在备餐柜里面，在开档之前需要将炭夹及烤网叉放在干净烤网旁，垫脏烤网的蓝色毛巾要在开业前将其打湿避免热的脏烤网烫坏备餐柜）。
3. 将八号柜子打开将店内手机和ipad拿出来并且归位，第一时间确认手机美团上是否有客人需要定位，如果有第一时间将客人信息准确的登记在定位本上并给客人发第一次定位成功的信息。然后将当日的午市预定登陆在定位表上并且打印出来拍照发到外场群里。
4. 确认bq区两个毛巾机的盒子里水是否足够并且加满，确保在午市期间无需再加水，可以减少午市用餐期间的一些麻烦。
5. 在所有人摆好台烤网车餐车也都准备好之后，安排人员将a区q区的烤肉工具组准备好放在指定位置（1银碟5骨碟10张擦

手纸)。然后进行第一次摆台检查(大堂区及包间)，主要检查桌面，点单本以及菜单上是否有油渍以及所有椅子是否摆放整齐美观。以及检查各区域操作台内的餐具及一些低值易耗品是否足够，可以优先补充低值易耗品，餐具可以在营业中随时安排人员补充。

6. 10: 50分集合开会，确认早班以及中班人员是否到齐。安排各岗位的工作分配，服务伙伴主要是负责a区摆台，清扫地面等工作。水吧人员负责水吧开档工作，在11: 30之前将水吧开档完毕。炭房负责炭房开档，菜口负责菜口的开档工作。(注：所有分配指令必须要简单明确，要让所有伙伴清楚自己的首要工作职责以及第二工作职责，为了在用餐高峰期所有岗位都能很好的完成自己的工作)。

7. 进行正式接客之前的最后一次餐前检查，这次主要检查各岗位的开档工作(炭房，水吧，菜口)以及店内设备设施是否正常(点单机，音乐，灯光，排风，空调)，确保炭房的备碳量足够避免出现爆炭(根据当天预定情况备碳)，菜口的酱料准备是否充足，以及菜口所使用的食材酱料等是否在有效期内。水吧需要准备的特调，鲜榨系列等饮品的原浆是否足够，以及所有物料是否在使用期内。(要确认各岗位的用料余量是否足够，及时盘点避免出现断档情况，要注意先进先出。)

1. 要第一时间确认班表，规划出整个午市/晚市自己该如何安排，确认好可以烤肉的伙伴有哪些，可以调动岗位的伙伴有哪些，并将自己的安排告知所有伙伴，让所有人都清楚自己的职责，确保在用餐高峰期正常运营。

2. 巡台期间观察烤肉伙伴的点餐，烤肉，餐中服务是否按照标准执行，如发现问题可与该伙伴私下沟通，告知他们正确的做法是什么。

3. 确认各桌的点单下单是否正确，以及所点肉品的数量，可

以在心里有一个预估（客人的用餐时间大概会是多少），随时与领位沟通，告知现场还有几桌可以带客，手中有多少烤肉伙伴可以去烤肉，以及快要用餐完毕的桌有哪些，提高店内的翻台率。

4. 实时关注炭房，水吧，菜口的伙伴是否在按照标准执行工作，例如菜口的搭配餐具是否准确，出餐标准是否有检查，上菜是否有报菜名划单。炭房摆炭是否标准，上炭是否标准。

5. 关注辅助伙伴是否有积极主动协助烤肉伙伴，及时安排辅助伙伴更换烤网车，餐车，补充餐具，协助烤肉伙伴做一些餐中服务（走动式服务）。

6. 检查空闲伙伴三分半收台擦台摆台是否标准（新老员工），以及烤肉伙伴在等肉时是否有主动协助其他伙伴做餐中服务，或是协助其它桌位客人点单。有无出现擅自离岗或是串岗的情况。

7. 由于分为早班晚班控场，所以在自己下班或是要离开岗位之前一定要做好工作的交接，让接替你岗位的伙伴掌握现场的情况。

1. 早值班伙伴带领早班伙伴清理包厢（包厢的收台，补充餐具，扫拖，备餐柜擦拭，内壁擦拭等）。

2. 晚值班负责分配所有伙伴晚结时需要做的工作内容，清晰的分配好工作及完成时间。

3. 分配好所有工作之后就去检查所有伙伴是否有按照标准去执行，仔细地检查每项工作是否过关，如果出现不达标的情况就请负责该工作的伙伴返工。

4. 检查早班打扫包厢是否符合标准，如不标准就在早班开好会后留下返工。

5. 主持晚班的会议。

餐饮管理工作计划篇四

餐厅管理水平的高低直接影响宾客对餐饮服务质量的的评价，是餐饮管理中最重要的内容之一。

（一）制订餐厅服务规程餐厅服务规程是餐厅标准化、规范化管理的依据和前提，也是控制餐饮服务质量的的基础，所以，我们必须制订相关的服务规程，西餐(相关专题：西餐加盟)厅规程主要有：

- （1）点菜服务规程；
- （2）自助餐服务规程；
- （3）咖啡厅服务规程；
- （4）酒吧服务规程；
- （5）餐酒用具的清洗消毒规程。

（二）餐前的准备工作

我们应该组织安排并督促餐厅服务员做好各项餐前准备工作。

- （1）搞好餐厅清洁卫生工作，使之符合卫生标准；
- （2）准备开餐所需的各种餐酒用具并按规格摆设；
- （3）检查准备工作质量，发现不符合要求者，应及时纠正；
- （4）召开餐前例会，通报客情，公布菜单，总结上餐的服务情况，分工组织，查仪容仪表。

（三）开餐时的餐厅管理

- 2、控制上菜顺序和时间，协调餐厅与厨房之间的关系，满足就餐宾客的生理和心理需要；
- 3、根据工作量、合理安排服务人员，做好接待工作；
- 4、及时处理顾客对菜点，酒水及服务等方面的投诉；
- 5、监督检查餐后结束工作的完成情况，对开餐中出现的问题及时总结，不断提高餐厅服务水平。

（四）员工培训常抓不懈

餐厅服务质量的好坏取决于服务人员素质的高低，要提高员工素质就必须进行培训，餐厅的员工培训是在管理者发现培训要求的基础上制订培训计划并组织实施。内容一般有：

- 1、思想意识及职业道德；
- 2、礼节礼貌；
- 3、餐厅服务规程及相关服务知识；
- 4、服务技能技巧；
- 5、菜点酒水知识；
- 6、卫生及安全常识；
- 7、疑难问题处理。

（五）低值易耗品管理

布件、餐酒具及牙签、餐巾纸等家用小件物品。在满足客人

需要的基础上，做好低值易耗品的控制。

餐厅要达到比较低的消耗而获得较高的利润的目标，就必须加强餐饮成本控制，餐饮成本控制对提高餐厅的经济效益和经营管理水平具有十分重要的意义。

（一）树立成本控制意识

我记得有一位饭店总经理曾经说过：“浪费10元钱比赚10元钱要容易的多。因为，作为一名餐饮管理者应加强对下属员工进行成本控制教育。通过设立一系列的激励措施（另案），奖励成本控制做得出色的员工，对浪费原料的员工给一定处罚，从而激发员工进行成本控制的自觉性。

（二）建立餐饮成本控制体系

建立餐饮成本控制体系，主要是加强对餐饮产品生产全过程的成本控制，其主要内容有：

- 1、采购控制；
- 2、验收控制；
- 3、库存控制；
- 4、发料控制；
- 5、粗加工控制；
- 6、切配控制；
- 7、烹制控制；
- 8、餐厅销售控制。

（三）加强成本核算与分析

主要是会同财务做好严格的核算制度，如餐饮成本日报表制度等，并定期对餐饮成本进行比较分析。如计划与实际的对比、同期的对比、成本结构的分析、影响因素的分析等等，及时掌握成本状况，发现存在的问题及原因。从而找出降低成本的方法。

餐厅的人力资源管理有利于餐饮服务质量的稳定和提高，也有利于提高工作效率，降低劳力成本。

（一）加强全员培训

通过平时的工作观察，发现问题，针对问题，进行考核培训，不断提高员工的素质，形成一支稳定且训练有素的员工队伍。培训工作既有针对个人的现场督导，也有针对全体的业务培训，从而不断提高工作效率。

（二）合理定员和排班

因为西餐厅不同于其它餐饮形式，他的劳动强度不大，但营业的时间较长，同时，服务员的技能水平又不均衡，所以，西餐厅的人员安排要本着既高效，又要降低劳力成本，同时，还要能保证餐厅的正常运转的原则。

（三）提高员工的积极性

要求高劳动效率，就必须使用企业管理的激励原理（另案），激发员工的工作积极性，使他们进行创造性的劳动，在工作过程中实现自身价值。

其一、做好品牌管理和营销，在日益残酷的商战中，没有品牌做大旗为自己摇旗呐喊增加凝聚力就等于自己背叛了自己，因此，一定要提高品牌知名度，具体怎么做呢？举个简单的

例子：我们可以紧扣当前社会热点，那就是关注弱势群体，我们可以将顾客结帐的消费额尾数当场投入爱心箱，当月积款全部捐与所援助的对象。当然，这个不能静悄悄的做，而需要做为新闻，由电视台播出，题目可取为：阳光行动。

其二、有招牌菜，会做和做好、做精、做第一是有严格差距的，特别是中国餐饮业，没有招牌菜就没有生存之路，全聚德有烧鸭、肯德基有新奥尔良烤翅，必胜客有比萨。那么我们“好百年”有什么呢？这是我们必须要考虑的一个问题，西餐厅不是招牌，因为现今早已不是垄断时代了，亮出自己的品牌和特色才能繁荣和发展。

其三、个性销售，从填饱肚子到追求美味、环境，从追求美味、环境到追求文化内涵，消费者的品味和要求越来越高，为了满足顾客个性化要求，就要从顾客的要求出发，对每一位顾客开展差异性服务。

1、餐环境的个性化。不仅仅是填饱肚子，就餐环境也很重要，不同的座位，不同包间、包厢座位、聚餐座位、情侣座等。不只是座位个性化，整个环境、气氛也很重要，我们作为经营者应该用各种各样的外国文化、异域风情来吸引顾客的眼球。

2、菜单的个性化，菜单作为客人在餐厅用餐的主要参考资料，起着向客人传递信息的作用，客人从菜单上不仅可以知道餐厅提供的菜品、酒水及其价格，还可以从菜单的设计、印刷上感受到餐厅服务的愿望和文化品位。

3、菜品的个性化：菜肴有个性、餐具特点等等。

4、员工服务个性化，餐厅的服务人员是服务工作的执行者和餐厅产品的直接生产者，因此，服务质量的好坏完全取决于服务人员素质的高低，一个能够为顾客提供个性化服务的员工不但需要掌握熟练的工作技能，同时还应具有丰富的文化

知识，出色的沟通能力以及细致的观察能力和应变能力，以真诚的服务感动客人，从而使客人对餐厅留下了美好的深刻的印象。

餐厅的营销成果有赖于灵活、各样的营销手段，西餐厅常见的营销手段有：

- 1、服务过程中的现场推销；
- 2、新闻媒介的广告、宣传；
- 3、节日推销，如情人节、圣诞节等；
- 4、利用名人效应的推销；
- 5、宣传品推销、节日套餐宣传，走廊墙壁的菜肴、餐厅环境图片的宣传；
- 6、消费优惠促销；
- 7、特色餐饮的促销。

总之，我们的营销活动必须讲究实效，要注意分析营销投入与支出，根据实际情况随时调整营销活动，从而提高餐厅的营业收入。

餐饮管理工作计划篇五

一、餐饮业必须持有效卫生许可证，到期及时验换。

二、从业人员按要求如期进行健康检查，卫生知识定期培训，持合格证上岗。

三、从业人员工作时必须穿整洁干净的工作服，戴口罩、发

帽，坚持每日清洗、消毒一次。个人卫生作到“四勤”。严禁在操作间内洗衣、物。

四、保持室内外环境整洁、干净、无杂物、室内地面清洁、无油垢、无异味，垃圾桶加盖并及时清运。

五、防蝇、防尘、防鼠设施齐全，室内无蝇、无鼠迹、无蟑螂。

六、各种工具、容器、机械定位存放，用毕及时洗刷干净，达到物见本色；各种防尘布洁净并有正标记。

七、不制作冷荤食品。肉类、蛋白食品要留样48小时。

八、各种食品用具要生熟分开，设有明显标记。菜墩、砧板用毕洗刷干净，立式存放，要求各面洁净，物见本色。

九、不采购、不加工败、变质、霉变、虫蛀、掺杂使假、标识不全及过期食品。从正规渠道采购食品，相对固定商店。

十、必须采购、使用符合国家卫生标准的食品添加剂。

十一、库房食品分类上架，隔墙离地，防鼠防潮，不混放。冷藏食品放置方法正确、卫生。严禁存放有毒物品和杂物。

一、餐饮单位从业人员必须经过健康检查和卫生知识培训。由卫生行政部门发放“食品卫生从业人员健康证”和“食品卫生从业人员知识培训证”才能上岗工作。

二、餐饮单位从业人员每年进行一次体检，发现有患痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其它有碍食品卫生的疾病人员，必须停止食堂工作。

三、餐饮单位从业人员要保持良好的个人卫生，遵守“五四

制”勤洗澡，勤换工作服，勤理发，勤剪指甲。

四、餐饮单位从业人员要熟练掌握本岗位的操作规程，遵守本岗位卫生制度。

五、餐饮单位从业人员要积极参加卫生部门和上级主管部门及本单位组织的各种卫生知识学习和培训，增强卫生知识，掌握和了解国家及地方的各项卫生法律，法规，做知法守法的模范。

一、食堂采购一切物品，均必须严格履行入库、出库手续，双方签字。

二、保管员(验收员)对所购物品进行质地检验，核对数量，杜绝质次、变质、过期食品的采购与入库。

三、对工作人员(取货员)取出食品 要进行检验，核对数量，杜绝质次、变质、过期食品的出库与食用。

四、保管员(验收员)与采购人员(取货人员)均需在入库单(出库单)上签字。

五、加强食堂仓库的管理，做好防火、防盗、防潮、防鼠、防食物中毒工作。

六、合理安排入库、出库食品数量，适度保持库存量，加强检验，杜绝一切不安全及浪费现象的发生。

一、采购员要经健康检查、卫生知识培训合格后方可上岗。

二、采购员必须掌握一定的鉴别假冒伪劣食品及原材料知识。

三、采购食品、原材料要计划进货。

四、采购时，向供方提出质量要求，并检查食品质量。

五、采购肉类、酒类、饮料、乳制品、调味品等，向供货方索取同批产品的检验合格证明或检验报告单。

六、采购原料必须新鲜、干净、符合卫生标准和有关规定。

七、不采购：烂变质、发霉、酸败、生虫、虫蛀、有毒、有害、污秽不洁、掺杂掺假、混有异物或者其他感官性状异常的食品；无检验合格证明的肉类食品，乳制品、调味品、酒类、饮料等；超过保质期及其他不符合食品标签规定的定型包装食品。

八、严格执行有关食品、原材料采购、运输的制度，防止食品污染。

食品、原料验收制度

一、食堂设专职或兼职食品、原料验收员。

二、验收食品和原料，做好数量、质量、有毒、有害食痞理等方面记录。

三、检查所购食品原料有无产品合格证或检疫、检验证明，并做好记录。

四、不签收败变质、发霉、生虫、有毒、有害、掺杂掺假以及超过保质期食品。

五、验收合格的食品、原料方可转交库房管理员。

六、验收记录要妥善保存以备查验。

一、仓库保管员必须经健康检查、卫生知识培训合格后上岗。

二、食品数量、质量和进、发货要登记，先进先出。有过期及变质迹象的食品及时报告并销毁、处理。

三、包装食品按类别、品种上架存放，挂牌注明食品质量及进货日期；货物摆放符合有关要求；散装食品的储存容器加盖，并标注食汽称。

四、肉类、蛋品等易烂食品按规定冷藏或冷冻储存并保持规定的温度。

五、食品与非食品不得混放，仓库内不得存放私人用品及其他杂物。

六、严防鼠、虫、蝇和蟑螂污染食品及原料。

七、仓库经常开窗通风，保持库室内整洁。

八、仓库保管规范化。仓库保管员必须学习和掌握食品保藏知识和商品知识。

操作间热菜烹调、面点制作卫生要求

一、工作人员必须认真检查待加工的食品及食品原料，不使用不符合卫生标准的原材料。对于不能充分加热烹调的菜肴挑选要精心，操作过程要严格防止污染；半成品二次烹调时要做到烧熟烧透。

二、使用食品添加剂要符合国家卫生标准；调料盛装符合卫生要求；调料容器清洁卫生，使用后及时加盖。

三、品尝食品要用专用工具；剩余食品要妥善保管；豆制品经冷藏，食用前应再次加热且要彻底。隔餐、隔夜的熟制品必须经过充分加热后方可食用。

四、食堂的用具、容器要生熟分开、专用，用前消毒，用后洗净，定位、保洁存放。

五、煎炸食品用油多次使用以后，颜色变深、有异味的要废

弃。

六、各种食品原料在使用前必须洗净，蔬菜与肉类、水产品类分池清洗。禽蛋用前要先洗净消毒；不用变质的散黄蛋或破损蛋。做馅使用的肉、蛋、水产品、蔬菜等要符合卫生要求。待加工食品要离地上架。

七、不使用生虫、霉变、有异味、污秽不洁的米、面、果酱、果料、豆酱等原料。

八、面肥(引子)变质、发霉不得继续使用；有异味的发面缸、盆、点心模子要认真洗刷，保持清洁。

九、加工直接入口面点的工作台、用具、容器要专用；制作人员要穿戴干净的工作服、工作帽、围裙；操作前要彻底洗手消毒。

一、坚持“去残渣、洗涤剂洗刷、净水冲洗、消毒柜高温消毒”四道洗消工序。感官检查以光、洁、涩、干为达到消毒要求。

二、消毒后的备用餐具整洁有序；碗柜防尘，无杂物，无油垢。

三、洗碗池要专用，用后洗刷干净，无残渣、油垢，表面清洁。

四、使用洗碗机、蒸汽进行消毒作业，物品摆放要正确、合理。

五、废弃物要有专用容器盛放，不暴露、不积压、不外溢。

六、各种盆等较用具要用苫布防尘，消毒要用消毒剂或沸水煮。

一、地面清洁，门窗洁净。

- 二、各种炊具、用具、操纵台摆放整齐，生熟分开。
- 三、成奇放实行“四隔离”并要有明显标记。
- 四、餐具做到：一洗、二冲、三消毒、四保洁。
- 五、灶台清洁，炊具及时洗刷，要求目见本色、铁器发亮。
- 六、所有机械工作完毕及时进行保养，擦拭，并保持清洁。
- 七、冰箱冰柜专人管理，经常检查，定期除霜，生熟食品分开存放，柜内无异味。
- 八、生菜上架，先洗后加工。
- 九、水池清洁，菜、肉分池洗；上下水道畅通，排水沟无垃圾、无异味。
- 十、门窗防蝇、防尘、防鼠。室内通风，光线良好。

2、餐饮卫生规章制度

餐饮业食（饮）具、用具清洗了卫生管理制度，聚丰饮食服务公司是这样要求的：

- 一、食（饮）具。用具清洗、消毒在专用区进行，内设有专用的洗、消设施，各类设施明显标示用途，设带盖的废弃物盛放桶。
- 二、食（饮）具、用具清洗做到一刮，二洗，三冲，四消毒，五保洁。
- 三、已消毒和未消毒的食（饮）具、用具分开存放，消毒后的食（饮）具、用具贮存在专用装有防护门的保洁柜内，保洁柜定期清洗消毒并不存放其它物品。

四、定期检查消毒设备、设施、所用药剂及浓度是否正常使用。

五、消毒后的食（饮）具、用具符合《食（饮）具消毒卫生标准》[gb14934]的规定；食（饮）具感官符合卫生要求，物理消毒（包括蒸气等热消毒），食具表面光洁、无油渍、无水渍、无异味；化学（药物）消毒：食具表面无泡沫、无洗消剂的味道、无不溶性附着物。

六、不重复使用一次性餐饮具，食（饮）具、用具有足名够数量周转。

餐饮管理工作计划篇六

1、收银员必须有担保或押金。

2、保持收银台干净整洁，熟练收银操作程序。

3、熟悉菜品及菜品价格，标餐的菜品明细必须输入电脑并审核其价格，严格控制超标(如有客人要求不输明细的附手工明细单)。

4、权限范围内打折、退单、免单、招待费、少计时间都必须有主管级以上人员签字，招待费必须经总经理签字，否则财务上不予认可，由收银员补交。

5、无论收现金还是签单必须有值台服务员签字，写明收现或签单金额；签单必须要求客人写清单位名称、有效联系电话和姓名，且有店长签字担保(除协议单位)，无特殊原因不签字的罚款50元。

6、单据管理

(1)酒水单、点菜单、结账单实行连号管理，由收银员到财务

室签字领取并保存。

(2) 当天上班后，由服务员到收银员处领取点菜单、酒水单，并由领用人在单据领用表上签字确认。

(3) 当日下班前，服务员应将领用的单据全部交回收银员，由收银核对后登记单据领用簿，服务员签字确认，缺一联罚款100元。

(4) 收银员应于第二天上午11点钟前，将已开据的酒水单、点菜单、结账单及单据领用表上交财务稽核员复核，作废单据全联上交，缺一联罚款100元。

(5) 漏单、跑单、少计由收银员赔偿，发现问题当日向财务交现金，不抵扣工资，当日不交从当月工资中双倍扣除。

7、收银员不得用备用金支付任何其他费用，如有垫付退订金或现金返款，第二天到财务报帐补齐，保证备用金安全和营业使用，财务上随时盘查。

8、当日业务结束后，收银员做总班结账。填制日收入报表及营业日报表，由店长(或楼面主管)复核报表数与当日收到的现金，签字确认。

餐饮管理工作计划篇七

1、餐饮收银员管理制度要求准确、快速地做好收银结算工作。严格按照各项操作规程办事，在收款时自觉遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

2、餐饮收银员管理制度要求收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必须验明真伪。

- 3、餐饮收银员管理制度要求工作时间不得携带私人款项上岗，每日收入现金，必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短，发现长款或短款，必须如实向上级汇报。备用金，必须班班交接，天天核对，具有书面记录，并在班前班后准备足够零钞。
- 4、餐饮收银员管理制度要求不得将公款挪作私用。
- 5、餐饮收银员管理制度要求接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。
- 6、餐饮收银员管理制度要求每班营业结束时，必须认真核对报表数与实收数是否一致，并做好交班工作，不得向无关人员泄露有关本部门营业收入情况资料及数据。
- 7、餐饮收银员管理制度要求认真填写交款清单，钱款与清单一致，投款必须填写投款报告，投款需有人见证，并在“收点交款袋报告”上签名。
- 8、餐饮收银员管理制度要求爱护及正确使用各种机械设备（如电脑、打印机、计算器、验钞机等），并做好清洁保养工作。
- 9、餐饮收银员管理制度要求做好开市前、收市后的收款岗内外卫生，保持桌面的整齐、干净。
- 10、餐饮收银员管理制度要求以员工手册为准绳，自觉遵守酒店的一切规章制度。
- 11、餐饮收银员管理制度要求积极参加培训。
- 12、餐饮收银员管理制度要求严格按照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的整洁大方。

13、餐饮收银员管理制度要求积极完成上级分配的其他工作。

餐饮管理工作计划篇八

一、遵守工作纪律，按时上下班，做到不迟到、不早退。

二、按规定着装，保持良好形象。

三、工作中不准嬉笑打闹，不准聊天、干私活、吃零食、看电视、打手机。

四、不准与顾客发生纠纷。

五、工作中做到“三轻”（动作轻、说话轻、走路轻）、“四勤”（眼勤、嘴勤、手勤、腿勤）。

六、工作中按规定用餐，不准吃、拿出售的成品。

七、休事假或公休要提前请假，按服务区《考勤和请销假制度》执行。

八、爱护设施、设备，人为损坏，照价赔偿。

九、落实例会制度，对工作进行讲评。

一、餐具经消毒后必须存放在保洁柜内。

二、员工不准私自使用餐厅各种餐具。

三、保洁柜内不得存放个人餐具和物品。

四、餐具要干净、卫生，无手印、水迹、菜渍、灰尘。

五、经常检查餐具的完好状况，对残损餐具要及时更换。

- 一、服务人员必须有本人健康证明，持证上岗。
- 二、按规定着装，工作服必须干净，无污渍。
- 三、工作时不许戴首饰和各种饰品。
- 四、工作前按要求洗手，始终保持手部清洁。
- 五、不准在食品区或客人面前打喷嚏、抠鼻子等。
- 六、上班前不准吃异味食品，不准喝含酒精饮料。

- 一、餐厅的设施、设备按规定要求定期进行保养。
- 二、保温台每班要及时加水，避免干烧情况发生。
- 三、定时清洗空调虑网。
- 四、调整保温台温度要轻扭开关，避免用力太猛，造成损坏。
- 五、保温台换水要先关电源，后放水，再清除污垢。
- 六、对设施、设备出现异常情况及时报告餐厅主管。

- 一、检查工具、用具情况，发现异常情况及时汇报。
- 二、按岗位要求规范操作，保证质量。
- 三、爱护公物，不吃、拿后厨食物及原料。
- 四、值班期间保管好后厨物品，严禁无关人员进入后厨。
- 五、落实各项安全防范制度，确保后厨的设施、设备食品原料的安全。

六、遵守工作纪律，有事提前一天请假。

七、落实例会制度，对工作进行讲评。