

2023年餐饮每日总结及计划(优质10篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

餐饮每日总结及计划篇一

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

员工管理方面：

- 1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。
- 2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。
- 3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是这一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的

绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

____年是不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议:

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

餐饮每日总结及计划篇二

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升(或下降)__%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作：

(一)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，餐饮部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分。

体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为__%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1健全管理机构，由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有

赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能。

力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

(三)开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。

第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二，开展联营活动，餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。

第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务

月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关，争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年餐饮部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依_制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自已进龟，自已烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发

情感，增强凝聚力。

1组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1严格劳动用工制度，餐饮部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“

礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

(八) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的’分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以未未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

三、存在的问题：

1出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2厅面的服务质量还不够高。

3防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

四、明年的设想：

1提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4开设餐饮连锁分店。

餐饮每日总结及计划篇三

(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部副经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的贴心人主心骨。

首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工看得懂、易执行的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);其次是参加招待所安排的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法);再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(关于小凯莱、新

洪记、原味斋等酒店，在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。

过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。

结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅七防即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。

我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故；加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。

通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。

针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计

划、内容和考核题目进行了完善更新;针对日常服务中遇到的问题,我整理了《餐厅服务120个怎么办》,帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素,最大限度地规避工作失误,提高了员工处理问题的能力;协助经理首次组织、开展了鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛提高了员工集体荣誉感,增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围,也为以后部门开展培训,积累了经验;针对餐厅日常工作繁杂,临时性工作任务多这一特点,在工作中执行走动式管理,尽量在第一时间掌握情况,发现问题能够迅速处理和请示汇报,一年来我很少在办公室工作。通过以上工作,为餐饮部服务质量的稳定和提升,发挥了自已的职能作用。

3、真抓成本促利润。

按照部门经理的指示,加强了低值易耗品的管理,采取了出有签字、用有去向、损有记录等措施,像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制(仅打火机一项去年比前年少用使用1500个,节约尽1000元);加强了餐具管理,对非正常损耗的餐具,特别是新餐具、贵重餐具追根溯源,严格执行了内部和外部赔偿制度(约1500元),并结合所学六常管理法,多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法,起到了积极作用;多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修,在掌握设备、用具使用情况的同时,也提高了利用率和使用寿命;加强了日常消耗水、电等消费大项的管理,在管理过程中随时发现、随时督导,像空调、热风幕、灯光的使用,在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。

在落实工作时能够做到服从领导、下情上达,在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员,能够做到尊重下属、一视同仁;多次代表部门经理同管理人员,看望生病受伤的员工,使大家感受到了家庭般的温暖;平时愿意与员工进行工作和思想交流,重视员工的建议、意见和想法,尽力帮助员工解决

问题、克服困难;今年8月份厨师长杨东一班人入所工作,我们本着对工作负责的态度,经常交换意见、相互学习,各种信息能够及时准确进行传递,前台与后厨的配合比较愉快和默契,这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

虽然在过去的一年里做了一些工作,取得了一点成绩,但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果,我的工作能力、管理水平,与上级领导的要求和实际工作需要还有差距,主要表现在:

- 1、知识结构不够全面,制约管理水平的提升。
- 2、制度执行不够坚决,管理工作有时被动。
- 3、行业信息掌握不及时,创新能力明显不足。
- 4、对员工业务抓的不够,整体服务水平提高不快。

努力方向:

- 1、要强化个人学、注重实践,不断完善知识结构,提高自身的综合素质和驾驭工作的能力,当好领导的参谋和助手,当好下属员工的带头人。
- 2、要加大制度执行的力度,充分调动自己的主观能动性,动脑筋想办法,坚决把上级领导的意图和想法,不打折扣的落实到工作中去。
- 3、要通过多种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势,掌握周边同行的新动向,吸收别人家的好经验好做法,结合本部门的实际情况,开创性的完成工作。
- 4、要把提高部门员工业务水平,当作大事去抓,突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合,常规性培训与针对性培训

相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。

当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好，转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务人员必须掌握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，（例如海参、鲍鱼、山药的营养功效；荔圃的芋头、查干湖的胖头鱼；东坡肉、夫妻肺片的来历等等）这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。

通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

也就是以基尼斯世界记录的形式，设立餐饮部龙虎榜，通过竞赛获胜的员工为纪录保持者，可以把佩带鲜花的相片放在龙虎榜上，同时获得一定金额的奖金，其他员工可以随时向纪录保持者挑战。

回顾以往，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为餐饮店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将这段时间的工作总结如下。

一、经营状况

从开业以来，总体来说很不理想，辛苦了很久，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们店一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。人员以前有37位员工，现在25位，人员工资下降了30%，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。菜品调整的不太明显，小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等，但效果不太理想。

餐饮每日总结及计划篇四

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

- 1、站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。
- 2、后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3、热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们人手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头客！

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

餐饮每日总结及计划篇五

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设 餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、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，本人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。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量 宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首

届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，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，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作开展来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了

课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、xx年工作打算

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质 将对xx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。

2、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。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

xx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。

4、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。

5、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□xx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。

6、调整培训方向，创建学习型团队

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。8、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，积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力□xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支

学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

餐饮每日总结及计划篇六

大家好!20xx年辉煌的一年，在这一年中，在吕总的正确领导下，在各兄弟部门的密切配合下，两大部门共同创造了4873万的营业额，餐饮部更是再创经营新高。营业额突破3000万大关。所有成绩的取得，得益于领导对我们工作的英明指导。得益于全体员工无私的付出。

在已经过去的20xx年里，我想说的最多的就是感谢!感谢王总吕总对我的.信任和培养，是你们给了我一个成长成才的平台，感谢各兄弟部门的密切配合，正是因为有了你们的支持和配合，我们的工作才得以顺利开展。一次次的为客人提供了“满意+惊喜”的服务!正是有了王总吕总的直接关怀和兄弟部门的配合帮助，餐饮部才得以在瞬息万变的市场中永葆旺盛的战斗力的。

，现就本人一年以来的工作述职如下：

在年初为了增强团队凝聚力和餐饮部整体队伍建设，首先对前厅后厨上至经理，总厨，下至员工在3月份组织了全员军训，通过此次军训让员工的思想意识和有了较大的改观，切实提高了全员综合素质，员工的工作激情提升，工作热情高涨。同时对各项奖惩制度认真落实，在工作让员工明白努力付出就会得到收获。通过培训和奖惩制度的调整，服务质量得到了充分的保障。在全年的对客服务中，得到顾客口头表扬383次，书面表扬176次，点名服务292次，优秀服务案例156例，优质服务成功要诀79个。

根据08年酒店制定的十六字方针，餐饮重新制定了全员营销模式，责任到人，取得了理想的效果，到目前为止餐饮部完成个人订餐240万元，完成团队任务196万元，整年新增客户96个，同时在营销方面坐了如下调整：

1、加大营销队伍，加强市场推销与宣传力度。

(1) 巩固现有客源的基础上，加强市场渗透，运用多种有效手段，确保市场占有率。在整年的节假日如：劳动节、母亲节、国庆节、中秋节、圣诞节等节日制定了一系列的促销措施，如今年的圣诞节“圣诞狂欢夜大型抽奖活动”的推出不仅增加了餐饮人气，同时让嘉年华餐饮品牌知名度再次提升。全年活动接着活动给顾客留下了深刻的印象并取得了理想的营销效果。

(2) 细化市场、细分客户，根据今年国内形势和市场变化餐饮部及时调整经营与营销思路通过营销队伍的加大，不断深挖客源。除中高端消费外不断吸收一些具有一定消费水平的中低端客源。并根据经营阶段多次调整销售思路。同时针对营销实行划客户、划片区管理，每天让营销人员走出去，杜绝等客户现象。全年营销部共拓展新客源168个，增加营业收入796万元。

2、建立健全客史档案，针对个人特性做出个性化服务

自年初开始，部门便对客户资源及资源维护作为工作重点，并分阶段完善客史档案，分类保存，定人管理。对客户情况进行了收集调查，全年共收集客史资料165份，并根据客户档案针对客户的生日、结婚纪念日、各类节假日进行了专门的走访慰问。同时每月组织员工“对客资料学习与考核”让每一位员工都了解每一位客户的个人喜好，并作出针对性服务。通过客户信息的建立与学习，进一步拉近了与客距离，提高了顾客的认知感、忠诚度。

47760余人次。金额达300余万元，接待平均标准为723元/桌。全年团队收入占营业收入的12%较去年增幅40%宴会房间接待26,4990人次，中午上座率为47.5%晚餐上座率为92%接待vip顾客13140人次。我就全力抓经营创收结合部门实际情况，重点作出如下工作1、举办美食节，扩大酒店影响力。

3月份我们经过1个月的分析考察，举办了第一届“尚都嘉年华春季野菜美食节”通过此活动的成功举办确立了嘉年华的绿色消费理念，并给顾客留下了营养健康的消费观念。增加营业效益的同时也扩大了酒店的影响力。

2、调整一楼零点增设自助海鲜火锅厅取得较大效果

今年六月份在酒店吕总的支持下，我们对临沂火锅市场进行分析考察，并数次前往济南最具特点的自助火锅酒店鲁能烧鹅仔学习，将一楼原零点厅改为海鲜自助火锅厅，并将零点厅调至三楼，同时加强店内店外宣传，并发放宣传彩页1万份，零点厅调至三楼推出凉菜水果免费策略，迅速翘开市场。这两大区域的调整实现营业额800余万元。较去年增长300余万元，增长幅度为49%。

3、倡导“绿色、营养、健康”消费理念推出滋补养生系列菜品，确立尚都十八菜

(1) 自去年餐饮部调整高档菜品后，取得了理想的效果，得到了顾客的认可。特别是参花鲜参养生汤已成为招牌菜品。在做好高档的基础上，结合市场10月份餐饮部推出“绿色、营养、健康”的饮食理念，推出嘉年华饮食健康四大亮点1、酒店所有原材料保证纯绿色、无污染、无公害。2、酒店所有菜品都是根据营养健康学合理搭配3、所有点菜人员都是经过正规营养师培训4、酒店配有海鲜海水运输车所授海鲜均是纯海水养殖。通过3个月的广泛宣传“绿色、营养、健康”的饮食理念已深入顾客心中。像“药膳局南瓜”“杜仲堡驴肉”“扬州密制狮子头”等健康，滋补，养生菜品在短时间内成为点击率较高且其他酒店争相模仿的菜品，并同时根据健康消费、绿色消费的顾客心理，及时对一楼点菜区进行了文化氛围布置区别于其他酒店的菜品特色，突出了营养、健康饮食形成了具有尚都特色的菜品文化。

(2) 确立尚都十八菜——我们经过3年的菜品积累和沉淀，

通过对菜品的点击率、好评率、及菜品的营养价值和荤素颜色搭配，经过几次部门例会分析在12月份最后确立了尚都十八特色菜菜，十八菜的是根据尚都两字共十八笔画而得来。十八个菜品一菜一格，保有了酸、甜、苦、辣、咸，五味俱全。

4、根据宴会房间的实际消费档次，制定了以高档为主，高中结合的经营思路，重点作出以下工作：

（1）更换了12个vip房间的餐具，和厨房部分餐具，提高了房间规格及菜品档次

（3）完善了开场白及菜品导示语，在得到宾客一致好评的同时也提高了产品的附加值

（4）定期进行服务人员菜品培训，引导宾客消费

（5）全年开展了2次“顾客回访月”活动，进一步稳定了客源

（6）完善和强化了新菜制作推出相关规定，使菜品花色品种上做到常换常新。

（7）推出对高端客户赠送开胃盅，桌桌赠送南瓜粥活动。突出了嘉年华的人性化服务

今年，我们本着“内抓管理，外树形象”的经营原则，把工作的着眼点和着力点

放在加强内部管理上，坚持抓管理，促规范，求效益。

部门在理顺、调整机构的基础上，完善了管理体制，修订了各项管理制度。重点严格了质量管理，部门从产品质量与服务质量入手先后出台了《餐饮部激励制度》《厨房质量管

理标准》《餐饮部餐中服务技巧》《餐饮部个性化服务手册》《标准化服务语言》《厨房菜品量化管理制度》《厨房部菜品推出方案》《菜品大比武制度》特别是菜品推出方案的实施，激发了厨师工作热情，一年来，共推出新菜216个，招牌菜4个。像《菜品量化管理制度》《标准化服务语言》的实施使菜品质量和服务质量得到了快速的提升。

为了提升和规范部门服务程序，清晰服务环节，根据经营管理需要，实施了餐饮部规范情景模拟程序的培训，并结合工作实际，及时出台了《餐饮部规范服务程序》。

自年初4月份部门就制定了《餐饮部节能降耗管理办法》通过办法的实施餐饮部的水电气等在营业额增加的情况下按比例每月递减。同时在8月份部门制定了《低值易耗物品领用标准》细化了部门低值易耗物品的管理。

一年的工作，经过部门上下的共同努力，虽然取得了一定的成绩。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的，其主要表现在：

二表现在部门尚未制订一整套规范的系统的切实可行的管理模式；

三表现在人治管理、随意管理等个体行为，在一些管理者身上时有发生。

2、服务质量尚需优化。从以往检查和客人投诉中发现，部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。平时与周末、团体接待与宴会接待、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。其中反复出现的问题是，部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。

20xx年市场等因素我们已经遇到了那么多的困难，可我们还是坚强的挺了过去，并取得了一定的成绩。新的一年市场就要求我们要不断创新、永不停步。在新的一年里我努力的方向是：

一、狠抓内部管理。明年，部门将下大力气抓好基础管理，进一步健全各项规章制度，加大检查落实力度，从根本上扼制违纪现象的发生，使部门各项工作进一步步入程序化、规范化的轨道。

二、继续加强能耗管理，争取向管理要效益。

三、加大软件建设的力度，着力抓好员工队伍整体素质的提高。明年，部门将进一步加大培训力度，全面提高员工的综合素质，全面提升部门的服务质量。

四、进一步强化营销管理，明年，部门将继续加强对市场的分析和预测，调整经营定位，拓展客源市场，力争完成明年的各项经营计划指标。

五、加强客房及足疗的管理力度，并调整足疗、客房的营销方案，争取在新的一年里使两部门的效益及管理更上一个台阶。

六、继续打造“绿色、营养、健康”品牌，树立鲁南餐饮旗舰形象的目标。新的一年在做到广纳客源的同时不断创新自有产品，围绕绿色、营养、健康饮食理念，广泛宣传。自春季野菜美食节开始做到月月有活动，月月有翻新。使尚都嘉年华的饮食品牌深入顾客心中。

08年通过付出，我们获得了丰厚的回报，09年在国际金融形势和市场竞争激烈的影响下，只要我们在前期的基础上，发扬不怕苦不怕累得吃苦耐劳精神。在标准化服务的基础上坚持“用心做事”的个性化服务，坚持菜品创新，坚持发扬“一家人、一条心、一股劲”的精神，相信我们会是行业领先、

临沂最强、鲁南第一。

谢谢大家。

餐饮每日总结及计划篇七

作为一名共产党员，肩负着为人民服务的重担，在共产党员的活动，我自愿响应党中央的号召，从自身做起，从小事做起，严整纪律，规范行为，在做好本职工作的同时，以一个共产党员的先进模范作用要求自己，承担自己应该有的责任，因此我在学习、生活工作中都时时记得自己是一名共产党员，时时对自己进行检查，下面根据自己情况做如下汇报：

1. 在思想上跟上时代的脚步。每天广泛收集讯息，通过报纸、电视、广播、网络等媒体，与时俱进，增加对科学发展观的认识程度。了解国际国内时事，勤于思考，勤于比较，努力探求深层次的理念，把抽象的理论具体化，把无形的概念有形化。多和老党员沟通交流思想，吸取他们的经验和教训，坚持认真自学，认真做好笔记，每月坚持深度学习一篇政治理论；在学习上要进一步端正学习态度。做为一个党员来说，认真学习科学文化知识是非常必要的，而要在学习过程中态度是非常重要的，正所谓态度决定一切。认清科研工作的性质是不断地学习，在平时要注重积累，要懂得厚积薄发，。要努力创造条件，抓紧一切机会不断提高自身素质。要找准自己的薄弱点，攻艰克难，通过学习增强自信心，增加追求事业的责任心。因此要求自己做到：每天关注报纸的头版头条，快讯等进行通读，并记录笔记；在个人要全面提升素质。

2. 作为一名共产党员，要时刻提醒自己，共产党员是先进模范的代表，是不同于普通老百姓的，不能把自己等同于一般干部。要从严从难要求自己，无论是思想还是工作，无论是学心态度还是个人修养，都要从内心里提升更高要求，要无时无刻，随时随地想到我是一个共产党员，在危急的时刻才能真正焕发出一个党员应有的党性。在生活工作中，要发挥

党员的先锋模范带头作用，要积极进取，努力奋进，要定时的进行社会实践调查。

3. 在工作岗位上，履行好自己职责：我在工作上要爱岗敬业，专心致志，开拓进取，勤勤恳恳，兢兢业业。不断提高自己的责任感，增强事业心，做到干一行爱一行，努力适应各种环境，向老同志学经验，向新同志学理念，对自己提出更高要求，养成良好的工作习惯，找准工作中的难点，不断摸索适合自己的方式方法，做到活学活用，一切目的为了提高工作效率。在工作之余，把自己的经验和方式做好笔记，以便将来反复的学习和探索。

4. 积极联系和服务学生，我养成了热爱生活的态度，个性开朗，对生活充满信心。爱好结交不同的朋友，待人真诚，注意团结同事，在日常的生活中，我能真诚地与学生，同志们交流，并热心帮助他们，群众基础也比较扎实。“党员从人民中来，应尽力为人民服务”，这是我对党员义务的诠释。所以平时同学们遇上困难时，在力所能及的范围内我总是主动伸出援手帮助他们，让他们在心灵上感到温暖。与此同时，也存在着一些不足，主要表现在：

1. 政治理论学习深度和广度还不够；

2. 学习工作的主动性不强。不能积极探索、研究，只是被动地完成工作任务；

3. 开拓创新精神不够。

总在今后的工作中，我要以严谨的学习态度，求实的工作作风，积极进取的意识，无私奉献的精神，更加努力，勤奋学习，争先创优。作为一名党员，必须要顺应时代发展的，不断提高自身素质，始终发挥先锋模范带头作用，永葆共产党员本色，切实为党旗增辉，共产主义理想和中国特色社会主义信念更加坚定。“没有远大理想，不是合格的共产党员”，我

是抱着这样的理想和信念投入党的怀抱的，在党的教育下，我进一步确立了马克思主义的世界观、人生观、价值观，奋力为党的事业工作。通过学习，我认识到，作为一名共产党员，为党的事业只有起点，没有终点。

餐饮每日总结及计划篇八

为了总结经验，不断提高本科室的业务能力，克服不足，现将上周的工作做如下简要回顾和总结：

为做好本科室本周工作，现将本周工作计划做如下简要安排：

- 3、做好+770永久避难硐室与专用回风上山的贯通测量工作；
- 4、编制专用回风上山安装人行梯的安全技术措施；
- 5、编制《综放面三号工艺巷》作业规程，随时准备好为三号工艺巷开口进行测量放线

四：淘宝客服工作一周总结

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

- 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；
- 3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情况；
- 4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

- 1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。
- 2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。
- 3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

- 1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。
- 2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做得不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。
- 3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

餐饮每日总结及计划篇九

我是今年xxx入职至今工作近半年了，根据酒店经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报。

一、厅面现场管理

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，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，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集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。

二、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，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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,经常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。

三、工作中存在的不足

1、在工作的过程中不够细节化,接待较忙的情况下,常出现客人投诉,包括出品不稳定,

上菜速度慢,服务不到位等现象,对客人的关注不够等。

2、与部门之间欠缺沟通,常常是出现问题以后才发现

3、培训过程中互动环节不多,减少了生气和活力。

四、20xx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。

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、对餐厅整体管理经营的策划

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。

各位领导、各位同事大家好！餐饮部有幸被评为20xx年度先进部门。较为圆满的完成了20xx*年的各项接待任务。全凭各位领导及酒店各部门对餐饮部各项工作的支持，在这里我代表餐饮部全体员工对各位领导及酒店各部门表示衷心的感谢，虽然我部门在20xx年的工作中取得了一些成绩，为酒店做出了一定的贡献，但是离四星级酒店及领导的要求还有一定的差距。工作中还存在着一些不尽人意的地方，为了能在20xx年全年的工作中发挥自己的优点，改正所存在的缺点，使我们在服务质量、饭菜质量、管理质量、营业收入等各项指标上一个新的台阶。我代表餐饮部将20xx年的工作及2****年的工作目标做以下汇报：所做工作：

管理方面：

1. 落实了卫生责任制，责任分区到人
2. 制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生，
3. 定期员工谈心，做好员工辞职的了解情况。并且对个别员工的工作岗位进行调整。
4. 要求做好员工每月考勤、考核工作，对员工奖励、处罚制度实施的更加透明、完善。
5. 加强基础管理，增强管理管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。

7. 为确保部门服务水准，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析。

8. 关注节能控制工作，部门各级管理人员能将节能工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位，坚持良好。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电源的控制工作。
培训方面：

1. 部门的培训，每月制定出培训计划、及培训重点。

2. 制定出部门新员工岗位培训计划，让新员工在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

3. 要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，减少员工培训的覆盖率。

工作计划及不足

一、工作中的不足：

1. 基础和细节管理不到位，原因在于基层管理人员未能充分发

挥作用，因此基层管理和细节管理还需长抓不懈。并加强对领班的培训

2. 在接待繁忙时，有简化服务程序，不能坚持服务标准的现象。

3. 客史档案建立不够完善，在实际工作中没有很好地发挥作用。

二、工作计划

1抓基础管理：

1) 加强对基层管理人员的管理及工作指导

针对餐饮业人员流动频繁的特点，稳定管理人员队伍，对于企业来

说是很重要的，只有管理队伍稳定才能保证日常的接待工作及服务质量。因此基层管理人员的管理能力是非常重要的，但餐饮部基层管理人员的管理能力有待进一步提高□20xx年我们将加强基层管理人员管理知识、业务技能、工作技巧的培训，稳步提高基层管理人员管理能力及自身的业务技能。通过培训加强基层管理人员的责任心，调动工作积极性，使其能够达到及时发现问题，解决问题；并合理安排日常工作。

2) 调动服务人员的工作主动性

服务是旅游产业的生命线，服务质量直接影响着企业的经营及美誉度，可见其重要性。长期以来人员流动是困扰酒店的一大难题，餐饮业尤为突出，为了能够从根本上解决服务人员服务意识、服务技能技巧等方面的欠缺□20xx年我们将继续从基础技能培训抓起，在做好培训工作的同时，加强服务过程中基层管理人员的全方位跟踪及巡查工作，力争在工作现场解决存在的问题，让员工在第一时间内掌握正确的服务技能及技巧，并以榜样作用带动员工，使员工能够积极主动地工作，稳步提高服务质量。同时管理人员密切观察员工工作精神状态，引导员工正确的工作心态，鼓励、激励他们热爱本职工作。

3) 完善部门的各项规章制度

我们将再次对部门的各项规章制度进行完善，并制作更为详细的奖罚制度，做到奖罚分明。

4) 提高设施设备的管理水平，确保完好率。

设施设备的管理虽然做到了责任到人、但实际上责任人并不是每个人都懂设备的保养知识，明年我们将在这方面加大管理和培训力度，让每个责任人都熟知责任设备的性能和保养知识，建立起设备档案，确保完好率。

餐饮每日总结及计划篇十

尊敬的主管、经理：

你好！

在餐厅工作的这段时间里，我学到了很多知识，餐厅的营业状态也是一直表现良好态势。我非常感激公司给予了我这样的机会，让我可以在这样良好的环境下工作和学习。虽然在酒店里基础的业务知识及专业知识已经基本掌握，但俗话说“学无止境”，有很多方面还是需不断学习。这次提出辞职，我也想了很久。餐厅的环境对于服务员很照顾很保护(至少对于我们的个人利益来说)。

鉴于我的个性要在餐厅自我提升及成长为独挡一面的能手，处于保护的环境下可能很难。我自己也意识到了自己个性倾向于内向，其实，这不管是对于餐厅培育人才或是我自身完善都是突破的难点。虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。

我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺。

餐厅近期人员变动较大，因此交接工作可能需要一个时期。我希望在7/15左右完成工作交接。这个时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一段时间。但是我还是希望经理理解。

我希望在我提交这份辞程的时候，在未离开岗位之前，是我的工作请主管尽管分配，我一定会尽自己的职，做好应该做的事。另外，希望主管不要挽留我，其实，离开是很舍不得，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。

谢谢！

此致

敬礼！

申请人□xx

xx年xx月xx日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

文档为doc格式