

## 酒店餐饮部主管年度工作计划 ( 精选5篇 )

### 篇1：酒店餐饮部主管年度工作计划

#### 一、20xx年市场综合分析(配合酒店销售部总经办)

- 1、本店的客户群定位。
- 2、年度竞争对手分析。
- 3、广告宣传力度。

#### 二、锁定目标进行市场分析

- 1、培养客户群，减少酒店营业成本。
- 2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

#### 三、要用软性服务去留住客人

- 1、优质服务
- 2、严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

#### 四、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实

行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

## 篇2：酒店餐饮部主管年度工作计划

要在一年工作中获得丰厚的收益，就要我们提前规划好方向和道路，避免在工作的过程中出现大问题，下满是我们酒店餐饮部下一年的计划。

### 一、重视酒店用餐环境

在我们用餐的时候都喜欢坐在干净的环境中，这样也能够让我们用餐起来开心高兴，对于客户也是同样的道理，想要让客户愿意在我们酒店用餐就必须让我们酒店有一个舒适的用餐环境，为了贴合客户的意思和推行绿色无污染的特点，更具客户的心里做好优雅绿色舒适环境让更多的客户来体验，同时提倡简单整洁，因为太过繁琐的用餐会让人感到非常麻烦，这也不是我们的目标，毕竟我们面向的客户不是单一客户，而是面向广大消费者，所以布置就必须符合大家的观感，同时会提高餐厅的绿化，让我们餐厅有一个好的用餐环境，同时把改装好的用餐地点作为试用，更具不同的风格选择最后通用的用餐地点，方便我们酒店推广。

### 二、推出主打菜肴

想要让客户来，就要有吸引的特色，首先就是能够有压轴的菜品成为我们酒店的重点，同时也是吸引客户的金字招牌，这既是我们酒店深入客户的形象，同时也是我们酒店融入到客户群体中的一种方式，这样才能让我们的工作有更好的发展有更好的展开。同时要积极的配合工作，提高工作力度，加强工作方式，让更多的人接我们的菜肴，当然这个主打菜品，还需要推广出去，如果不推广有如何让人知道呢，首先就是对酒店用餐客户免费推出试用一次的机会，在客户心理留下一个好印象，然后在之后的宣传中增加广告投入，提高知名度，同时还要让这份菜肴的口感上来，让人喜欢，所以的从全面着手，不能从单一的一个点来工作，需要我们更多的去做好工作，从而实现广泛的推广作用。让我们的这款主打菜肴成为黑暗中的指明灯令更多的客户来消费，当然，对于主打菜肴我们也都会定下约定，比如客户必须注册会员，或者是在我们餐厅用餐超过三次，还有就是主打的菜肴必须要体现出她的珍惜度，不会任意的让客户来收取，而是有门槛，让人知道想要迟到这份菜肴必须要有条件，通过这样充满了诱惑和神秘的特点来吸引更多的客户。

### 三、提高服务力度

服务是让客户再次来我们酒店消费的重要一点，如果客户不能够在我们这里感受到我们的优质服务，就不会留恋应为没有特色，就没有多少吸引了，就不能让客户一直惦记，客户喜欢是因为服务好，能够让客户体验到其他酒店所没有的特点，服务也是一块重点，是来开我们差距的要点，只有这样才能够让我们有更多的能力来开展广阔的空间，从而有更好的成果。

## 篇3：酒店餐饮部主管年度工作计划

新年新气象，在xx年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满XX，舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

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。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XX，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“XX美食，美食XX”这一品牌，营造食在XX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大，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。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XX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，尽最大的努力来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。

#### 篇4：酒店餐饮部主管年度工作计划

##### 一、酒店餐饮部开业前期流程：

- 1、与工程承包商联系，建立这种沟通渠道，以便日后的联络。
- 2、了解餐饮的营业项目、餐位数等。
- 3、了解饭店客房、康乐等其它配套设施的配置。
- 4、熟悉所有区域的设计蓝图并实地察看。
- 5、了解有关的订单与现有财产的清单。
- 6、了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。检查是否有必需的设备、服务设施被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。
- 7、确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订货的验收、入库与查询的工作程序。
- 8、确定组织结构、人员定编、运作模式。
- 9、确定餐饮经营的主菜系。
- 10、编印岗位职务说明书、工作流程、工作标准、管理制度、运转表格等。
- 11、落实员工招聘事宜。11.参与选择制服的用料和式样。
- 12、按照饭店的设计要求，确定餐饮各区域的布置标准。
- 13、制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。
- 14、制定餐饮部的卫生、安全管理制度。
- 15、建立餐饮质量管理制度。
- 16、制订开业前员工培训计划。

- 17、审查厨房设备方案及完工时间。
- 18、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位。
- 19、准备一份餐饮检查验收单，以供餐饮验收时使用。
- 20、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。
- 21、核定所有餐具、茶具、服务用品、布草、清洁用品、服务设施等物品的配备标准。
- 22、实施开业前员工培训计划。
- 23、与总经理商定员工食堂的开出方案。
- 24、展开原材料市场调查分析;制定原料供应方案和程序。
- 25、与厨师长一起着手制订菜单。菜单的制订是对餐饮整体经营思路的体现，也是餐饮出品档次的体现，要经过反复讨论，基本方案制订好后报总经理。菜单设计程序：明确当地的饮食习惯依据市场调查分析报告 酒店餐饮的整体经营思路的目标客户群 原料供应方案 厨师队伍的实力 综合制订菜单 印刷。要求开业一周前印刷品到位。
- 26、确定酒水、饮料的供应方案;与财务部一起合理定价，报总经理。
- 27、各种印刷品如筷套、牙签套、酒水单等设计印刷。
- 28、与客房部联系，建立客房送餐程序。
- 29、与财务联系制订结帐程序并安排二个课时以上的培训。
- 30、邀请财务部予以财务管理制订培训。
- 31、与保安部制订安全管理制度。
- 32、与客房部联系制订布草送洗程序。
- 33、与前厅部联系制订自助早餐等信息反馈程序。
- 34、与销售部联系建立会议、宴会工作程序。
- 35、建立餐饮部的文档管理程序。
- 36、继续实施员工培训计划。对餐饮服务基本功进行测试，不合格的要强化

训练。

37、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、餐具、酒水等客用品的总库存标准。

38、核定所有餐饮设施的交付、接收日期。

39、准备足够的用品，供开业前清洁使用。

40、确定各库房物品存放标准。

41、确保所有餐饮物品按规范和标准上架存放。

42、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。

43、与财务部经理一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。

44、继续实施员工培训计划。

45、与工程部经理一起全面核实厨房设备安装到位情况。

46、正式确定餐饮部的组织机构。

47、确定各区域的营业时间。

48、对会议室桌位、就餐餐位进行全面的统计。

49、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。

50、按清单与工程负责人一起验收，验收重点：装修、设备用品的采购、人员的配置、卫生工作。

51、拟订餐饮消费的相关规定。

52、编制餐饮部基本情况表应知应会

53、着手准备餐饮的第一次清洁工作招收专业人员或临时工。

54、全面清理餐饮区域，布置餐厅，进入模拟营业状态。

55、厨房设备调试。

56、主菜单样品菜的标准化工作。

57、准备模拟开业的筹备工作：确定模拟开业的时间，明确模拟开业的目的



，召开部门会议，强调模拟开业的重要性。取得全员统一。

## 二、开业前的试运行

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。餐饮部的管理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

一、持积极的态度在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分餐饮管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。餐饮部经理要定期定时召开会析会，及时总结并与其他部门积极沟通。

二、经常检查物资的到位情况前文已谈到了餐饮部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的餐饮部往往会忽视这方面的工作，以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。

三、重视过程的控制开业前，餐饮部的工作量非常大，各级管理人员要坚持在一线检查督导，控制作业过程，防止个别员工走捷径，损坏装修材料等。对一些设备的使用要在工程或场家的专业人员指导下进行。管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

四、加强对成品的保护对餐厅地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时餐饮部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，餐饮部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠。要针对前期布置中易出现的问题制订预先控制方案，并要求管理人员在一线指挥。

五、加强对仓库和物品的管理开业前及开业期间部门工作特别繁杂，管理人员容易忽视对一些物品以及钥匙的管理工作，对物品的领用要建立严格的责任制度，减少开业前物品损耗。

六、加强节能管理开业前期布置和卫生期间，各处能耗也很大。尤其是灯光、流水等；要随时、随地教导员工养成好的工作习惯，培养节能降耗意识。

七、确定物品摆放规格在接手了包厢、宴会厅后，餐饮部经理就要与餐厅经理等一起马上确定摆台规范、物品摆放规格工作，并拍照制作标准化图案，进行有效的培训。对其他如备餐间、工作柜等也规范，以取得整齐划一的管理效果，使后期的服务都能按一定的秩序进行。这段时间如果不能形成统一，往往会造成服务员重复返工、餐厅布置无序的局面，需要较长时间才能调整过来。



八、工程部和餐饮部共同负责验收作为使用部门，餐饮部的验收对保证后期质量至关重要。餐饮部在验收前应根据本饭店的实际情况设计验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。餐饮部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的餐饮部经理在验收后，会将所有的问题分类列出，以方便安排施工单位的返工。

### 三、注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转

开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：

一、经营意识的调整。要把工作重要从后台管理转移到经营开拓上来，与销售部、公关部研讨销售方案。

二、按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容。开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

## 篇5：酒店餐饮部主管年度工作计划

### 一、工作概述

杭州某酒店餐饮部作为酒店的重要部门之一，承担着提供高品质、多元化的餐饮服务的重要职责。本年度的工作计划旨在提高餐饮部的整体运营效率，提升服务品质，增加客户满意度，并通过创新和宣传促进餐厅营业额的增长。

### 二、目标与策略

#### 1.提升服务标准，追求卓越

为了实现卓越的服务品质，我们计划实施以下策略：

(1)提高员工培训计划，包括提供专业的餐饮知识培训、礼仪培训以及服务技能培训。

(2)加强食品安全与卫生监管，确保餐厅的卫生状况符合标准要求。

(3)优化菜品研发和调整菜单结构，提供更多符合客户需求的新品种和特色菜。

#### 2.打造特色餐饮品牌

为了增加竞争力和吸引力，我们计划推出一系列特色活动和推广活动，包括：

(1)主办特色主题宴会或晚宴，如杭州夜色主题晚宴、传统杭帮菜品尝等。

(2)参与当地节庆活动，如举办元宵节灯会、中秋晚会等。

(3)组织厨艺比赛和美食节，吸引更多客户和媒体关注。

### 3.提高客户满意度

为了提高客户满意度，我们计划：

(1)加强客户反馈体系，及时收集客户意见和建议，并采取相应措施改进服务质量。

(2)提供个性化服务，如为客户提供专属定制菜品、定制活动等。

(3)推行会员制度，提供更多会员优惠和活动，鼓励回头客。

## 三、具体措施与计划

### 1.员工培训

(1)餐饮技能培训：定期组织员工参加餐饮烹饪、食品卫生安全、餐厅服务等专业技能培训课程，提升员工的专业素质。

(2)礼仪培训：邀请专业培训机构或行业专家进行员工礼仪培训，提高员工的服务态度和专业形象。

### 2.食品安全与卫生监管

(1)完善食品安全管理制度，定期进行内部食品安全检查和外部第三方检测，确保餐厅食品安全合格。

(2)加强员工食品安全培训，提高员工对食品安全的认知和操作水平。

### 3.菜品研发和调整菜单结构

(1)组织专业厨师团队进行菜品创新和开发，推出更多特色菜品和创意菜品。

(2)定期评估菜单结构和销售情况，根据客户需求和市场变化适时调整菜单。

### 4.特色活动和推广活动

(1)制定特色活动计划表，包括主题宴会、节庆活动、美食节等，确保每月至少举办一次特色活动。

(2)加强与当地媒体和社区的合作，通过媒体宣传和社区推广增加知名度和影

响力。

## 5.客户满意度

(1)建立健全的客户反馈体系，包括电话、邮箱、在线评价等渠道，及时收集客户意见和建议。

(2)建立员工奖惩机制，鼓励和激励员工积极主动地为客户提供优质服务。

(3)推行会员制度，定期提供会员活动和优惠，留住回头客。

## 四、执行与监督

1.成立餐饮部年度工作计划执行小组，由餐饮部经理担任组长，各部门主管为成员，负责制定具体工作计划安排和任务分工。

2.定期召开工作例会，对工作计划的执行情况进行检查和总结，及时调整工作方向和措施。

3.设立绩效评估机制，对员工的工作表现、客户满意度和销售额进行评估，将绩效考核结果作为激励和奖励的依据。

### 总结：

通过本年度的工作计划，杭州某酒店餐饮部将不断提高自身的服务品质和竞争力，提升客户满意度，增加酒店的营业额。我们相信，在全体员工的共同努力下，餐饮部一定能够实现既定目标，为酒店的发展做出积极的贡献。

## 五、预算与资源需求

为了有效实施以上工作计划，餐饮部需要合理安排预算和调配资源。

1.培训预算：根据员工培训计划的具体内容和频次，合理安排培训经费。包括培训费用、培训师费用、培训场地费用等。

2.菜品研发和调整预算：根据菜品研发和调整的具体需求，合理安排食材预算、厨房设备更新投入等。

3.推广活动预算：根据特色活动和推广活动的规模和频次，合理安排活动筹备费用、宣传费用、礼品费用等。

4.员工奖励预算：根据员工奖惩机制的要求，合理安排员工奖励费用，激励员工积极工作。

5.绩效评估与奖励预算：根据绩效评估结果，合理安排奖励预算，激励员工主动提高工作表现。

## 六、执行与监督

为了确保工作计划的顺利执行，餐饮部需要建立一套有效的执行与监督机制。

1. 成立餐饮部年度工作计划执行小组：由餐饮部经理担任组长，各部门主管为成员，负责具体工作计划的执行和监督。

2. 定期召开工作例会：每月至少召开一次工作例会，对工作计划的执行情况进行检查和总结，及时调整工作方向和措施。

3. 设立绩效评估机制：根据员工工作表现、客户满意度和销售额等指标，进行定期绩效评估。并将绩效考核结果作为激励和奖励的依据。

4. 建立客户反馈体系：餐饮部建立健全的客户反馈体系，包括电话、邮箱、在线评价等渠道，及时收集客户意见和建议。

5. 定期进行内部检查与外部评估：餐饮部定期进行内部食品安全检查和外部第三方食品卫生评估，确保餐厅的卫生状况符合标准要求。

## 七、风险与挑战

在工作计划执行过程中，餐饮部面临一些风险和挑战，需要及时应对和解决。

1. 员工离职率高：餐饮行业员工流动性较大，餐饮部需要加强员工培训和激励机制，提高员工的稳定性。

2. 食品安全问题：餐饮部需严格按照食品安全标准操作，并定期进行内部检查和外部评估，确保食品安全合格。

3. 竞争对手的影响：餐饮行业竞争激烈，餐饮部需要不断创新和提升服务品质，增加竞争力。

4. 客户需求的变化：随着时代的发展和客户需求的变化，餐饮部需要时刻关注市场变化和客户需求，及时调整菜品和服务策略。

## 八、评估与改进

餐饮部需要定期对工作计划的执行效果进行评估和改进。

1. 定期进行绩效评估：通过对员工工作表现和客户满意度等指标的评估，了解工作计划的执行效果。



2.收集客户意见和建议：通过客户反馈体系，及时收集客户意见和建议，针对问题进行改进和优化。

3.分析市场和竞争情况：定期进行市场分析和竞争对手的调研，了解市场需求和竞争态势，为工作计划的改进提供依据。

4.定期总结和分享经验：定期召开经验分享会，总结工作经验和成果，共同推动餐饮部的发展。

## 九、准备就绪，共创佳绩

通过制定本年度工作计划，杭州某酒店餐饮部明确了工作目标和策略，并列出了具体的措施和计划。餐饮部将加强员工培训，提升服务品质，开展特色活动，增加客户满意度，为酒店的发展做出贡献。我们相信，在全体员工的共同努力下，餐饮部一定能够顺利实施工作计划，取得优异的业绩。准备就绪，让我们携手共创佳绩！