

## 酒店餐饮工作计划 ( 合集5篇 )

### 篇1：酒店餐饮工作计划

20xx年年是一个机会年，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。

#### 一、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年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。

#### 二、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。

#### 三、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年年将根据xxx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。

#### 四、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。

#### 五、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，20xx年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。

#### 六、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

#### 七、优化培训课程，提升管理水平

20xx年年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

#### 八、配合人事，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人事的各项培训工作，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。20xx年年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人事和行政部的帮助，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！

## 篇2：酒店餐饮工作计划

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，中亚大我们酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创中亚品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现我们酒店质的飞跃。

#### 一、提升产品质量，强化队伍建设

随着三亚市大小我们酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对我们酒店产品的要求也越来越高，不断地提升我们酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，我们酒店将在XX年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

## 二、加大促销力度，强化市场拓展

“天府楼”之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

## 三、培养创新意识，加大创新举措

创新---是我们酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到我们酒店成长的乐趣，XX年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在XX年的基础上，进一步开展创新活动，让我们酒店在创新中得到不断的进步与发展。

## 四、严格成本控制，量化部门成本

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年我们酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好我们酒店各项成本控制工作。

## 五、提高员工福利，增强企业文化底蕴

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，我们酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到我们酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工思想高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把中亚大我们酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪;展望未来，我们信心满怀!在新的一年里，我们将借三亚市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩!真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘中亚大我们酒店美好的明天!

## 篇3：酒店餐饮工作计划

新的一年、新的气象。在新的一年里餐饮部将认真、负责的完成每项工作，

做好每件事，将业务更进一步。同时在以后的工作中，我也将严格要求自己，多多学习，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将2015年的工作计划如下：

### 一、餐厅内部管理：

1、在管理上对服务人员的工作明确和合理安排，根据工作需求灵活进行岗位调动和排班，制定员工培训计划，加强对服务人员的业务知识和业务技能培训

2、定期和每位员工进行沟通，了解员工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。让每位员工都能融入到团队，负有集体荣誉感，强化团队意识。

3、积极收集宾客对用餐服务质量和菜品的意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜品的重要依据，减少顾客投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务和菜品质量。

4、针对餐具的损耗，严格要求员工都能把酒店当成自己的家，在工作中严格按照轻拿轻放的原则进行操作，从而减少餐具的破损，降低并节约成本。

5、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，同时能了解客人的喜好。

6、加强前厅与后厨的协调性，密切沟通、配合。严格检查菜品出品质量，并及时反馈客人意见。

7、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，研发新菜品和改进菜品，在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

8、严抓从业人员卫生和厨房卫生安全管理，做好餐具容器用具清理消毒记录，严格遵守食品安全法规和食品安全管理制度。

9、严把食品原料米购验货关，确保米购的食品原才料的质量安全，严格执行市场询价，保证原材料成本空间。

10、落实好餐厅物质管理，加强餐厅食品原料、物品的管理，专人负责食品原料、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。

11、抓好餐厅卫生工作和安全工作，随时检查餐厅清洁卫生，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、营销及推广方面：

1、借助酒店有利的资源，辐射周边推广实惠、方便、快捷的工作餐、商务简餐，提高餐厅盈利。

2、借助酒店营销部门的优势，向协议单位和社会大力推广商务

用餐，会议用餐，单位集体聚餐等；为拉动营销人员对餐厅推广的积极性，可按每次用餐费用百分比提点，适当奖励营销人员。

3、借助酒店客房与水疗成熟优势开展联营活动，住房、洗浴客人可赠送代金券、享受一定折扣或者赠送菜品果盘等一系列措施引导刺激客人消费，餐饮部、客房部、康乐部相互配合，共同促进经营。

4、

拉动内需，酒店员工在餐厅用餐或推荐朋友等用餐的，可享受一定的折扣或其他一些特惠。

5、利用多种渠道广为宣传，特别是改为素菜馆之后，大力包装宣传，突出酒店主题特色增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对客户群的宣传力度。

6、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。

对于白身来说，接触餐饮行业时间不长，有太多的东西需要学习摸索，许多方面需要学习改进。那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断进取、不断学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己的情绪。也将会认真负责的带着团队，共同的为了酒店的发展和美好的未来，去努力、去奋斗。

## 篇4：酒店餐饮工作计划

(一)成立来宾服务中心目前总机和服务中心均是通过电话为客服服务的两个岗位,有许多客人需要服务都是将电话打到总机或〔其他〕分机上,总机或其他分机接到服务后再转给服务中心,这样很简单造成服务延缓或服务信息丢失,由于其他岗位根本不了解客人的需求,假设手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘却传达,给我们的服务带来极大的不便,很简单遭到客人的投诉.只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情,清晰客人真正的需求,更清晰哪个服务最急于去办,合理的去通知服务.为了减削服务环节方便客人,将总机和服务中心合并成立来宾服务中心,酒店全部的服务和查询只需拨电话"0",一切均可解决.

1.来宾服务中心的职能来宾服务中心也是酒店的信息中心,收集酒店全部的信息和外部对酒店有关的信息,并进行分拣,传递;统一接收服务信息,并精确传递服务指令,确保服务能实时提供.

2.来宾服务中心的工作内容 接听电话并提供服务.总机和服务中心合并以后,酒店全部的外线电话和服务均由来宾服务中心接转,非常状况时可亲自为客人提供服务,如此一来不



仅提高了服务效率,保证了服务的精确性,还减轻了楼层服务员的工作量。接受电话预定和查询.前台接待处目前有电话分机3部,据数据统计:9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起,加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起,如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人.客人从外面赶到酒店办理入住手续时均盼望越快越好,但接待员接待客人时,往往要被电话打断好几次,使我们的服务无法保障.假设来宾服务中心电脑与前台联网,全部的电话预定和电话查询均可由来宾服务中心操作,不仅方便了客人,还给前台接待员更多的时间去对客服务。实时更改房态确保房间出租.楼层领班查完房后可致电来宾服务中心进行电话更改房态,来宾服务中心接到通知后可马上更改房态,确保房间能实时出租。 钥匙的管理.客房全部的钥匙均由来宾服务中心来保管,分发,并进行登记。 失物处理.来宾服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领,并依据规定做出处理。 对电话进行统计分析.来宾服务中心每月对所接的电话进行统计分析,分析我们的不足,更好的了解客人的需求,提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部目前行李处可以给客人提供行李寄存,收送行李,简约的托付代办,信件发送等服务,但随着社会的进步,行业的进展,客人的需求不但提高,这些服务已不能满意客人的需求.酒店现已有一把金钥匙,金钥匙服务应当是服务的最高表达,但单凭金钥匙一个人的能量很难发挥作用,因此成立礼宾部协作金钥匙一起做好服务工作,满意客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务,而且可以满意客人更多合理的需求,还可以提供店内查询工作,可以减轻接待处的工作量,让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容 行李寄存.为店内全部的客人提供行李寄存服务,并妥当保管。 收送行李.为店内客人收送行李,并做好登记。 托付代办.受理客人合理的需求,并快速为客人办理。 店内查询.接受客人的查询。

二.拓展前台UPSALL的散客市场,增加散客收入目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已娴熟掌控,08年前台增销虽然取得了肯定的〔成果〕,但离酒店的要求相差很远,主要源于散客客源太单一.现在的主要客源都是客人自己上门定房.〔怎样〕争取回头客,以现有的客源带来更多客人,是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责.接待员在接待客人后要跟踪服务究竟,即自客人办理入住手续开始,由谁负责接待的,那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务,其他员工协作做好服务工作.详细工作内容:

1.在给客人办理入住手续时,接待员将自己的工号与工作电话留给客人,告知客人假设有〔什么〕需要可拨打电话,随时可以为客人提供服务,假设方便请客人留下名片。

2.客人到房间后,可致电房间征询一下客人的看法对房间的安排是否满足(视状况),欢迎客人提出珍贵的看法。

3.客人住店期间,可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人,并邀请其

参与,迎合客人合理的需求,为客人提供服务.

4.确定客人退房时间,安排行李员为客人下行李,客人在前台结帐时,主动征求客人看法,请客人为我们提出珍贵的看法和建议,祝愿客人一路平安.

5.客人退房第二天,依据客人名片上E-mail地址给客人发一个邮件,问候客人并感谢客人选择我们酒店,欢迎客人下次光临.

6.节日时给客人寄一张贺卡,送一声真诚的祝愿,邀请客人到我们酒店做客.

(二)对于回头客到店,在接待客人时适时介绍酒店最新动态,推销我们的特色产品,以最快捷的时间为客人办理入住手续。通知服务中心,电梯间迎接客人,并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅),使客人到哪里,酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时,给客人寄一张卡片,邀请客人到酒店做客。

## 篇5：酒店餐饮工作计划

### 一、工作目标

- 1.提高餐厅的服务质量,提升客户满意度。
- 2.确保餐饮部的工作效率和卫生安全标准。
- 3.增加餐厅的营业收入,提升盈利能力。

### 二、工作内容

- 1.设计新的菜单,增加特色菜品,吸引更多顾客。
- 2.完善餐饮部的员工培训计划,提高员工的服务技能和专业素养。
- 3.定期检查餐厅设施设备的运行状况,确保设备正常运行。
- 4.确保食品安全和卫生标准,严格执行食品安全管理制度。
- 5.推广餐厅的特色菜品和餐饮活动,增加顾客的消费需求。

### 三、工作计划

- 1.制定月度菜单更新计划,确保菜单的新颖性和多样性。
- 2.安排每周一次的员工培训活动,提升员工的服务水平。
- 3.每两个月对餐厅设施设备进行一次全面检查和维护。

- 4.每天进行食品卫生检查，确保食品安全和卫生标准。
- 5.每季度制定餐饮推广活动计划，增加餐厅的营业额。

#### 四、工作措施

- 1.整合厨房团队资源，加强研发，设计新的菜品，提升菜肴口感与创新。
- 2.加强员工之间的交流和学习，提高员工对服务质量的重视和监控意识。
- 3.建立设备维护台账，明确责任人，确保设备的正常使用。
- 4.指定专人负责食品卫生检查，并建立明确的安全管理制度。
- 5.加大宣传推广力度，举办各式餐饮节日活动，吸引更多的顾客。

#### 五、效果评估

- 1.客户满意度调查，收集用户反馈，及时调整工作计划。
- 2.统计餐厅的营业额和盈利能力，评估工作计划的效果。
- 3.定期检查餐饮部的卫生安全和工作效率，确保工作计划的有效执行。