

最新餐饮巡查工作方案(精选8篇)

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

餐饮巡查工作方案篇一

“时逢年半汇胜果，玉兔再跃迎丰年”20xx年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。

当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

餐饮巡查工作方案篇二

- 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、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。
- 6、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。
- 7、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐饮巡查工作方案篇三

1. 在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
4. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11. 检查餐厅的`电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。有系统,有效率地完成工作的目标. 在时间, 人员, 材料, 设备, 资金(成本)等方面得到更好的保证. 二. 制定工作计划的步骤: 1. 确定工作的目标-----项目, 内容, 期限. 2. 将工作目标细分-----把工作目标再分成几个方面或几步走. 3. 工作程序的分析-----对完成工作的先后次序和人力, 物力安排进行详细说明.

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指设备设施正常，卫生干净，美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情。

仅供参考，不知对你是否有所帮助！

餐饮巡查工作方案篇四

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。

附件：（月份任务的安排）

餐饮巡查工作方案篇五

根据本年度公司工作阶段趋势与董事长新一年工作思路要求，结合我部实际情况，行政部将从以下三大方面、二十余个工作要点有计划、有标准、有时间节点的开展20xx年度全面工作：

按照公司最新组织架构设立情况要求[]20xx年行政部将按照行政部经理、主管（人事方向）、行政专员、车管科长、董事长助理秘书的构架进行编制配比，结合岗位工作人员的实际特长、特点，将行政、人事、后勤工作任务，合理分解到各岗位上。

根据实际部门现状，现缺编主管（人事方向）1名，我部在1月初已开始安排招聘筛选工作，且在新年过后的3月始，将更加加强效增大招聘力度。

考虑到人员可能出现的适应情况、稳定情况等实际因素，即使有试岗人员的更替与pk淘汰，我部现招聘的主管（人事方向）人员，在5月31日前也须选定，建立基础部门架构。且通过20xx年的磨合实践，目前我部在岗的人员能基本完成本岗位的工作任务，同时我们也清楚的认识到的，部门中有几名同志都是非专业类人员，对工作的性质、任务、工作标准等情况的认识还远不到位，离公司发展要求还有一定差距。

在今后日常各类工作中，行政部经理须不断加强对各在岗人员的实操工作、工作理念指导，才能尽快缩短自身能力与岗位需求的差距，达成实际工作要求。

- 1、首先，以行政部为小范围初期实验基点，要求我部在x月31日前推出部门推崇文化要点与释义，且要求全部人员不断学习和深化。最重要的目的在于，在日常工作中，我部每名人员必须逐渐建立“遵循推崇的文化”的工作理念与思维模式，将这种工作理念与思维模式深印自己脑、心、骨，成

为一种潜意识自发的惯性，不但自己这样做，还要不断带动身边其他部门的人员去感受、接纳、顺应这一工作惯性，将部门、公司建立的文化推崇理念当作自己的理念。

2、后结合企业现阶段实际阶段情况、特点以及董事长核心推崇理念精神的指示要求，在企业须遵循的核心价值观、企业精神、使命愿景、经营理念等多方面或者其中的某些重要方面有步骤、重实效的建立企业文化明确基点。

这就要求我部配合董事长在x月30日前，将我公司现阶段须推崇的核心价值观、企业精神、使命愿景、经营理念等方面或者其中的某些重要方面的文化基点确定并推出，根据推出的文化基点，我部须在x月15日前编写其释义，形成《某某企业文化汇编》向公司推出。

3、后结合入职培训、企业即将推出的内训、各部门强化要求学习等方式，展开企业文化的培训宣导。为配合企业文化推广、深化，我部计划由策划科协助，在5月22日前，将企业文化基点内容并同部分企业制度规范内容，在公司、工程项目部内部多处显要位置墙面制作加装文化宣传展板，既增大了公司企业文化、制度日常宣导力度，使大家可以随时阅览其内容，还增强了企业规范化、底蕴化的优良形象。

4、企业文化推出后，要求公司对外的各类广告宣传、门头展示、员工内部培训、员工手册等各种项目内容，必须明确加入企业文化宣导内容。从各个方面深化企业文化的基点作用与思想导向地位。

5、各类部门内集会与公司层面会议之始，须安排企业文化的明确宣导内容以及现实发生的典型事件（顺应倡导企业文化还是违背企业文化，均举例）说明，将企业文化宣导深化到公司每个人、每件事。

6、在日常工作中，须在文化宣导方向上重实例，树先进典型，

设重奖励，引导全员接受、遵从、崇尚企业文化。

7、我们要通过包含上述方式的更多推广、深化方式，使“某某文化”能根植到每一位某某人、与某某有关联人的心中。

8、而后，我部须在x月30日前，涵括员工工作规范、考勤制度、人事管控体系，再结合企业文化内容等重要内容，出具并审批确定《某某员工手册》文本。计划在7月31日前完成印制、发放过程。

我部现行的公司“大事记”记载工作须继续落实进行，且计划在x月30日前，出台《“大事记”工作管理规范》，明确规定企业“大事记”内容记录种类、要求，将企业各阶段、各类型重要纪念、节点型事件记录积累，逐步、长远的沉淀企业历史文化内容。

根据公司现在所采取的信息宣传平台，我部建议利用公司板报和微信平台宣传企业文化，再涵括部分职业道德、做人品质宣导，以树立共同的价值观、信念、处事方式等公司特有的文化形象。要在x月15日企业文化推出后，按照工作要求，每次板报更新须加入企业文化宣导内容；策划科在微信平台发布信息时，每月不少于四次增加企业文化宣导标语或者内容。

1、生日关爱：

对于公司转正员工生日，将计划组织开展其生日当日赠送10寸以内生日蛋糕一个，在公司由各部门出代表共同送至此员工处，并当面予以祝贺。

2、生活关爱：

员工婚、丧、生病及有特别大的困难，需要公司施以援助的，各部门发现后，及时与行政部沟通，由行政部和相关部门代

表公司给员工或员工家属施以帮助和慰问，真正关心员工，让员工有家的感觉，让员工真正融入到某某这个大家庭中。

上述两项工作，建议在x月第一周例会中提出、商讨、确定，以例会决议形式下达执行。

行政部在20xx年度将继续做好本年度内x月的春节[x月xx日的中秋节员工关爱福利发放工作事宜。

我部计划与策划部门配合，创建《某某内刊》，创刊是企业文化建设的重要组成部分，也是企业文化的重要载体。

我们的报刊更是向企业内部及外部所有与企业相关的公众和顾客宣传企业的窗口。但鉴于企业发展至今的公司现阶段实际情况，文化理念尚未深入根植大家心中，相应顺应企业文化的各类工作事件尚不能明确体现，公司企业文化深入人心需要一个相对较长的过程，故建议此项文化建设工作本年度不开展，根据实际公司发展情况，延后开展。

我部计划20xx年须深化规范内部纵向与公司各部之间横向沟通协调工作的要求与模式，做到规范、有序、顺畅、严谨。

建议沿袭以往的周例会的横向沟通模式以及部门之间沟通主要信息及文件的签字模式，视公司各部实际协作情况，可适时推广部门之间《工作沟通协调单》模式，将所有部门之间横向须沟通、协调、配合的工作均落实在纸面上，有支持需求、签字回复、时间节点等，便可很大程度上规避言语传达无凭据、不承担、有理由的弊端。

但《工作沟通协调单》模式，会使公司各部之间关系虽现规范化但明确疏远、生硬（可能出现僵化效果），工作氛围和谐度会明显降低，在公司现阶段，不建议推广过早，可适当选择在20xx年底或者20xx年进行。

x月1日始，进一步完善行政部各岗位员工定时对本部门上级主管领导日汇报的纵向沟通机制。就目前的工作氛围来看，虽然有请示、汇报，但多处于被动的状态，这种状态将在新的一年有明显改善，要求做到“事前、事中、事后”三个环节都有请示和汇报，行政部经理依据其请示、汇报情况及时协调和处理执行人员能力范围外的困难和问题，给予工作上强有力的指导和支持。且纵向沟通会进一步做好行政部例会会议纪要等相关文档、文件的记录、签字工作。

行政部现阶段档案管理实际操作工作已相对摸索出较有序、合理方式，我部在20xx年继续共同探索、探究更合理、规范化管理方式，根据公司文件、档案管理实际情况，结合公司要求规范的表单管理项目，我部计划在x月31日前明确出台《文件、档案、表单管理规范与要求》，整体文件、档案、表单管理按照制度要求执行。

餐饮主管个人工作计划3

- 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积极完成经营指标。
- 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。

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，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、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。

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。

1、利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，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、牢牢抓住佛罗仑比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装饰装修风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

本餐厅位于xx繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快

餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

- 1、经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“比萨”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。
- 2、结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。
- 3、从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

餐饮巡查工作方案篇六

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xx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xx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xx年自己的发展和工作做如下计划：

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xx酒店的服务理念，为来到xx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。

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xx酒店贡献自己的一份力量。

在xx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。

餐饮巡查工作方案篇七

时光荏苒[]20xx年即将结束，新的一年就要到来。回首过去的一年，感慨万千，很感谢xx餐饮管理公司再次给我一个充满自我挑战和魅力前景的合作机会，这对我来说是一个很好的工作平台，能带出一批高技术、高素质的厨师队伍是我工作能力地体现，只有努力的工作，拿出好的效益，才能回报公司领导对我的信任。我二011年十月份再次来到公司，到现在三个多月过去了，在这段时间内，我对菜品做了一次全面的调整，在公司的大力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的在年前完成现有菜品的规范化，统一化的任务！为此感谢门店各位同事的配合。下面就把我对明年即将开展的工作思路和安排分两部分做一个扼要的概

述：

1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在11年2月底做好xx上市所有的准备工作，培训好厨师团队。

2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。

3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师`及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

5，主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整

1，通过对一些和xxx路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核！

3，菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训！

4，了解原材料，调料的市场价格，根据对菜品毛利的要求核算，做出单个菜品的市场售价

6，在10月初做好龙虾下市前的.准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

餐饮巡查工作方案篇八

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：

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。

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。

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。

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。

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。

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：

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（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。

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。

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

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。