

最新餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划 (精选6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇一

□

继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理 20xx年餐饮营业指标为 万元，食品总成本率控制在 43%以下，水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内。要想完成上述目标，这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析，利用现有硬件设施的优势，餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作，坚持以顾客为中心，根据市场变化及时调整经营策略，以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟，礼仪规范，热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念，树立顾客满意是我们追求的工作观念，全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务，大力开展员工操作练兵，及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高，以此来进一步提高员工的业务技能。

a□注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化，我们计划在降本节支上下功夫，重点培养一专多能的人才，而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路，这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

b□树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

c□借助外来力量共同完成各档接待

20xx年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管20xx年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在20xx年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

d□继续实施奖金系数评当工作

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂钩，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂钩，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

e□增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

20xx年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服务的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以在用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪亮点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

a□新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

b□20xx年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

c□定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部门各级管理人员分布a□b□c□d四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

d□新大楼运转过程中□20xx年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

e□酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从20xx年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

目前网络服务和信息传递建设已成为餐饮业信息发布最有效、最经济、最快捷的方法之一。及时将餐饮的动态和流动微信平台公布于广大顾客，例如新品菜肴、美食节、圣诞等活动。从而有效的展示酒店形象和餐饮的变化，这更有利于建立与客户的关系，也能降低餐饮宣传成本。

a□20xx年度部门根据20xx年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头

提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

b□英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学习渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

c□在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

d□对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

e□对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

f□加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到学有所用。

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好习惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

总之□20xx年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项

目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇二

工作计划网发布餐厅服务员工作计划表格，更多餐厅服务员工作计划表格相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

(一)班前工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事事先请假)。

2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1) 写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2) 介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3) 不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4) 营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5) 点菜要，，但也尊重客人自选。

(6) 点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2) 征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)□
a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要请吩咐)。

(7) 情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1) 的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3) 妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的`奥理，在不了的情况下请示。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，

有应变能力性，空闲多与顾客沟系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇三

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

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。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲

情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四 节能降耗创效益

1 加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2 加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇四

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

二、培训对象

三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

四、培训形式

半脱产，分期分批学习。

五、培训内容

(3)从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

2 公司员工手册

3 公司管理制度

2.4餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理

3、餐饮服务基本技能

3.3 摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

5、上菜及分菜

5.1了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点

6、撤换餐用具

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇五

工作计划网发布餐厅服务员工作计划书格式，更多餐厅服务

员工作计划书格式相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

(一)班前工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事事先请假）。

2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1)写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好

顾客反应好的品种。要“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4)营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5)点菜要，，但也尊重客人自选。

(6)点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)□
a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要请吩咐)。

(7) 情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1) 的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3) 妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在不了的’情况下请示。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

餐厅服务员工作计划书 餐厅工作计划篇六

随着酒店新标准的实施，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。

一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、多方面提高酒店经济效益

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、继续做好“节能降耗”工作

- 1、 严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、 降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、 杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面

20__年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更辉煌！