# 2024年餐饮运营部年终工作总结(五篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-09-12

*餐饮运营部年终工作总结一一、工作目标紧紧围绕餐饮食品安全这条主线，进一步规范餐饮服务经营行为，进一步净化餐饮服务消费环境，进一步提高餐饮服务行业自律水平，进一步加强餐饮服务食品安全监管力度，通过此次专项整治行动的开展，着力提升我镇餐饮业食品...*

**餐饮运营部年终工作总结一**

一、工作目标

紧紧围绕餐饮食品安全这条主线，进一步规范餐饮服务经营行为，进一步净化餐饮服务消费环境，进一步提高餐饮服务行业自律水平，进一步加强餐饮服务食品安全监管力度，通过此次专项整治行动的开展，着力提升我镇餐饮业食品安全整体水平，降低夏季餐饮食品安全风险，改善人民群众的餐饮服务环境，提高餐饮服务质量，防范和遏制食品安全事故发生。

二、整治内容

以“两证”(餐饮服务许可证、健康证)、管理制度、食品原料、食品添加剂、调味品、加工流程、环境卫生等为重点内容，着力开展以下整治：

( 一)集中开展餐饮业经营主体清理规范。

对经营条件不符合食品安全标准和相关要求，或在许可核准地址以外的场所从事餐饮服务，依法予以规范、清理和查处，对无证餐饮单位将作为检查重点予以取缔。

( 二)集中开展食品原料进货查验和查验记录落实情况整治。

对拒不落实食品进货查验和查验记录制度，或购入和销售无合法来源或无质量合格证明文件食品的餐饮单位，责令停业整改并依法从重从严查处，直至吊销餐饮服务许可止。

( 三)协调联动，严厉打击餐饮业违法犯罪行为。

在专项整治过程中，对发现的食品违法案件要加大查办力度，决不忽视任何一条违法线索、放过任何一款不安全食品、纵容任何一种违法行为。对拒不配合工作、干扰行政执法或涉嫌食品犯罪的行为，依法及时移交公安机关处理。

( 四)突出重点，建立长效机制。

对餐饮食品存在问题的重点区域、重点场所、重点单位和重点问题，进行重点检查，并建立重点整治台账。对媒体报道和群众投诉举报的问题严格检查，及时查清进货渠道和生产源头，依法严厉查处，决不放任、纵容。对长期性、复杂性问题，要在总结整治经验和做法的基础上，探索建立有针对性的长效整治和监管机制，保持高压态势，打好餐饮食品安全整治“持久战’’。

三、时间安排

( 一)动员部署阶段(7月1日一1 0日)紧紧围绕“餐饮食品安全专项整治工作方案”要求，明确工作目标、任务和时间安排，加强宣传和发动，确保整治行动顺利实施。

( 二)集中整治阶段(7月11日一8月2 o日)根据整治方案的要求，组织全体执法人员开展监督检查和隐患排查及治理整改活动，加大监督检查力度，对违法行为予以严厉打击。

( 三)总结提高阶段(8月2 1日一31日)对整治行动进行总结，针对存在的问题和不足，进一步完善餐饮食品安全体制机制建设，加强执法监督，探索建立长效机制，不断提升餐饮业食品安全管理水平。

四、工作要求

1 、加强组织领导。为确保整治行动有力开展，成立“餐饮业食品安全专项整治行动领导小组”，局长任组长，分管局长任副组长，层层落实责任，明确工作目标，切实把工作做深、做细、做实，收到实效。以此次专项整治为契机，将我局餐饮业监管工作纳入正轨，工作步入常态化。

2 ．加强舆论宣传，提高全社会食品安全意识。通过多种形式宣传食品安全的法律法规，普及食品知识，正确弓l导消费，提高公众食品安全意识。适时曝光餐饮服务食品安全违法违规典型案例，鼓励广大群众参与对生产、销售、经营假冒伪劣和有毒有害食品的违法犯罪行为的投诉举报，举报电话5893393。

3 ．严明工作纪律，强化监管责任落实。所有执法人员要坚持执法必严、违法必究的原则，严肃查处餐饮服务环节违法违规行为。对由于工作不负责任，监督检查不到位，照顾人情面子，造成重大食品安全事故和严重后果的，要严肃追究有关执法人员的责任。

**餐饮运营部年终工作总结二**

共建社交餐厅平台 社交餐厅的形式，投资零花钱，成为社交餐厅的股东，风味特色餐饮、回味良久的餐厅，增加社交+兴趣小组等特色，一起搭建“梦想+交友+兴趣+投资”平台。餐厅是一个现实的社交网络平台，100多个股东参与其中，可以互通各类资源和信息。

同时因为有餐饮管理人员作为顾问，餐饮各个环节资源都比较完整，他们经验丰富，做起来轻车熟路，所以社交餐厅相对容易尽快转入正轨，尽量降低投资风险。也欢迎有各类餐饮资源的朋友一起参与。

餐厅成立之后，逐步探索、借鉴并运用互联网思维发展餐厅各类业务，例如通过电商、外卖、订餐、团购等方式来实现其互联网化，那么美食app则是从另一个方向打通线上与线下；在线上，可以聚合用户资源，圈住精准人群，在线下，则可以通过挖掘餐厅故事、提供食材推荐来形成商业模式。希望有互联网、移动互联网相关从业经验的朋友共同探讨。

一、餐厅的初步资料

1．期望筹集资金：150万

2．筹资模式：众筹

3．出资要求：5000—100000元不等，每股5000元，通常不超过20股。

4．股东要求：

①对股东人数的要求

②对中途撤资的要求

③对追加资金的要求

④对转让股份的要求

⑤对股东会议章程的规定，包括，重大事项的决议方法、人事任免的投票方法、留存收益的分配等。

⑥对股东是否参与管理的规定

⑦对参与管理者工资分配的决议

⑧对各股东出资比例及分红比例的规定

⑨分红日期的规定

⑩店面扩大或另开分店的相应规定。

5．菜品：定位融合菜，初步以东北菜为主，今后可适当增加川菜、粤菜等经典菜品；以后也可以开发药膳，作为卖点和外卖特色。

6．面向人群：商务人士、有社交需求的青年人等等

7．餐厅面积：计划300平米左右，如果资金充裕，面积可以适当扩大

8．股东的条件：商务商会行业内人；（分红，可监督、建议）；

性别、长相不限，但需已满18岁，能为自己的行为负责；

9．接受基本理念；遵守规则和民主程序；文明有礼，出现矛盾互谅互让；有合作精神；诚实守信；依经营效益分红的心理准备；

投资有风险，请谨慎报名。

二、基本原则

1．民主原则：方式是投票表决，根据出资比例进行投票。（每股1票） 所有股东组成的股东大会，是最高的权力机关，投票决定关系餐厅命运的所有大事。选址、选举执行董事、增加股本、聘用经理等。通过股东大会推选出5—9名执行董事重点管理，推选2—5名监事进行监督。

2．共同参与原则，鼓励所有的股东都积极参与到餐厅的建设中来，比如提供餐厅候选地址、设计装修、食材菜品等信息，策划各类兴趣活动，体验一天服务员等。股东享受餐厅消费独有折扣（比如8折/代金券二选一）。

3．公开原则：财务状况、管理决策、材料来源、菜品设置、定价策略对所有股东公开。

4．专业原则：聘请有餐饮管理经验的专业人士作为店长，负责餐厅的日常运营，同时适当增加餐饮行业的朋友作为运营顾问，尽快转入正轨。

三、餐厅功能 （行业交流、交友、兴趣小组？？）

1．行业交流/聚会；

2．多认识一些志同道合的朋友；

3．品尝风味美食；

4．组织专业讲座、研讨会；

5．餐厅是一个现实的社交网络平台，100多个股东参与其中，可以互通各类资源和信息；

四、财务预测

经营成本和费用估算

初期费用：包括用于会计核算、法律事务以及前期市场开发的费用，还有一些电话费及购置设备时产生的交通费之类的管理费用。估计需要1万元。

店面租金：以南宁市区较繁华地段为例，300平方米店面租金≈25万元/年、装修费用：装饰包括门面、厅面、厨房三个大的方面，按纯家装设计每平方米1200元计算，300平方米大约需要36万元。

家具器皿：300平方米的店，大约有平方米 的就餐区域。我们将使用个桌位。每个桌位坐2—6人不等。购置套桌椅，需要万元左右。购置较高档的碗筷、汤勺、盘碟等器皿，大致需要万元。

设备投入：包括厨房中的烹饪设备、储存设备、以及冷藏设备，运输设备，加工设备，洗涤设备、空调通风设备，安全和防火设备等。

经估算后大致需要万元。

水电煤气：万元/年。

运营费用：包括营销费用、广告费用 、培训员工的费用及一些不可预见的准备金。大约为前几项的10%左右。总结计算后可能需要万、人员服装：可控制在20\_元内。

劳动力成本：由管理人员、服务人员及厨师的工资组成。我们需要配备店长1名，厨师3名，收银人1名，服务员名，采购员2名。

（以下为月工资）

店长1×2500元 厨师3×5000元 收银员1×1600元

服务员×1500元 采购员2×1200元

工资总计：

综上所述，我们所需的经营成本和费用总计为：

收益估算

五、工作流程

1．发布初步方案、宣传方案；

2．微信群管理员初步统计意向人数和投资额度，不定期举行中小型碰头会；

3．意向额度累计达到120万元左右时，开始统一收集资金，召开股东大会；

4．选举董事会、监事会成员；

5．选址、租房、餐厅拟名；

6．工商注册、税务、卫生防疫、环保、消防、城管等；

7．装修（与工商注册等同步进行）；

8．采购桌椅、餐具、厨具等；

9．招聘店长、厨师和服务员等；

10．制订菜谱；

11．开业。

**餐饮运营部年终工作总结三**

一、项目概况

项目目的

——自食其乐西餐厅以打造优质的西餐文化和服务大众为其办业和经营宗旨，力求开拓一片属于自己的市场。

项目名称：自食其乐西餐厅

性质：此项目集开发家居设计、房屋室内设计、独栋别墅设计专业性服务项目。同时，吸引商家投资，建设中国人自己的家居设计文化。建设地点：雨花区

市场分析：学院现有两万四千几个师生，调查资料表明他们多消费用于饮食方面占了547%，正因如此，饮食也是在学校创业首选之路。商业街都美食街附近是男女生聚餐最聚中的地方，偶尔去的人占了全师生65。8%，现时有40。2%师生觉得现在学校最缺的服务是就餐环境，而适合自食其乐西餐厅设计是幽雅、舒适、休闲的消费环境，这可表明了，自食其乐西餐厅开业后会有更受欢迎的可能性。

宗旨：服务大众，优质经营，为广大消费者展现不一样的西餐文化。

经营范围：

1、推出皇牌主食套餐，经济实惠，例如：泰汁鸡扒印尼炒饭套餐、青咖喱猪颈肉扒伴意粉套餐、鳗鱼泰汁鸡扒局饭套餐等，各套餐还配有(粟米忌廉汤、油菜、热奶茶或冻柠乐)，最适合校园情侣品味。

2、西餐结合快餐。例如：扒类(牛扒、猪扒、鸡扒)、各式快餐、各式小食、各种中西炖汤、中西式局饭、粉面类(意粉、米粉等)。

3、美颜甜品。例如：姜汁鲜奶雪蛤膏炖蛋、金粟南瓜西米露、粟子蓉鲜奶露、椰汁香芋西米露等等，最适合爱美的女大学生品尝。

4、根据不同的季节制定一些冷饮，热饮，点心、沙拉等。例如：现磨咖啡、花式精致冰啡、香滑奶茶、特式风味茶、天然花茶、精美饮品、鲜榨果汁、雪糕新地、滋润甜品等等。

市场营销：在西餐厅初步发展中，我公司将采用品牌策略、价格策略、促销策略等来实施创业计划。可以不同程度降低营销成本，还能建立起坚实的客户关系。随着西餐厅的发展，还将扩展体验式营销、网络营销等模式。

财务数据：见财务计划栏。

注册资金：——十万人民币。

融资方式：由我原有西餐厅参股人员筹措资金5万元，商业贷款5万元。

组织理念：举才而任能，走创新和专业的组合路线，实行严密的系统性、战略性管理，打造高质量的饮食文化。

组织文化：敬业创新，优质经营，人性化管理。

结论：“自食其乐西餐厅”这个店名易记，易读，好听。“自食其乐”一词可以营造风趣的个性氛围传播快捷，符合目标市场消费者的消费需求。而且招牌的字体设计要美观大方，要具有独特性;易吸引人的注意。主要走中低档价格策略，在食品“色”，“香”，“美味”，服务等方面力求尽善尽美，努力给客户最大限度的享受和心理满足。针对消费者比较价格的心理，将同类食品有意识地分档，形成价格系列，使消费者在比较价格中能迅速找到自己习惯的档次，得到选购“满足”。

二、管理层及部门职能

(一)、店长

李环，男，汉

职责

1、店长负责综合协调和管理店内各部门工作，督促员工工作，同时接受学校的监督，做好西餐厅与学校的交流工作。

2、工作内容：督促各部长及员工的工作，鼓舞员工的工作热情，听取员工的意见。综合决策各种工作的运行。代表西餐厅与学校进行交流，向上反映员工的意见及要求，向下传递学校所要求的工作。

(二)、行政人事

部门职责

1、对计划开发项目进行前期调查，收集整理相关资料，制定初步的项目可行性研究报告。

2、对西餐厅项目进行分析和需求策划。

3、对西餐厅项目进行具体的设计。

4、制定西餐厅目标以及进度表。

5、建立项目管理系统。

6、负责项目进程控制，配合店长对项目进行良好的控制。

7、跟踪分析项目开发成本。

8、管理项目中的风险和变化。

9、负责项目团队建设。

(三)、厨师

对厨师的要求很高，他必须有灵活的脑子，在每一周都能变一个化样的特色，来吸引顾客。6、参与制定和完善公司费用的控制办法。

(四)、服务员

部门职责

以礼待客，遵守制度，积极进取。服务员最主要的工作是清理餐桌和店铺的卫生，随时都是一层不染，没有油腻的感觉，给顾客留下深刻的印象。招的兼职工就负责点菜和端菜，对每一个职员要求先把自己的卫生处理好，才能更好的服务于顾客，如果有顾客或者出现不干净的事物或环境马上处理，赔礼道歉重新更换食物或者打扫卫生，如顾客还不满意可以以陪赏进行道歉。

(五)、市场开发部

部门职责

1、制定本部门年度营销目标计划。

2、建立和完善营销信息收集，整理，交流及保密。

3、指定产品的价格、品质和广告宣传。

4、对竞争对手进行对比分析，提供应对方案。

5、对潜在的消费群体进行市场调查分析。

三、研究和开发

项目开发部根据市场行情、国家政策和城市建设状况诸多因素，制作出详细的开发项目计划书。有项目开发经理审核后交予组委会评审。

(一)、项目申请

1、向工商管理局有关部门申请成立一个“自食其乐西餐厅”

2、向有关部门协商其他业务项目的经营许可。

(二)、开发准备

1、内部事务整合

根据本地区的现实状况，制定营销计划，经多方审核通过。

2、业务项目准备

开始可与相关业务的西餐厅取得联系，共同制定计划设计。联系当地的西餐厅，请求提供服务和咨询服务。同时在广大市民中开展业务宣传，以广告、宣传单、调查问卷方式进行一定的宣传。

四、行业及市场

校园经济的市场有很广的发展领域，消费者也是很单纯的消费，相对外部市场竞争要小，个体经营单纯，以小投资为主。服务于学生，应该提供最优质的服务，首先，要吸引学生的注意目光，让他们能在最短的时间来光顾本店;其次，是怎样达到以下营销效果。

(一)、西餐业的形成以及发展前景分析

1、随着西方饮食文化不断进入中国市场，越来越多人开始关注西餐，所以这提供了很好的市场前景。

2、西餐是发达国家已有的饮食，形成了西方的饮食文化，对我国的家饮食文化也有影响。

3、为发展我国的饮食文化提供支持探索。

(二)、西餐需求度分析

西餐自始就受到老百姓的关注，尤其是在校大学生对其情有独钟，不管是学生还是其他消费群体都对其有很大兴趣，所以开一家西餐厅是很有市场前景。在本西餐厅所制定的营销计划下开展人性化经营，运用品牌策略、价格策略等一系列策略经行运营。

(三)、大学校园所在地(凤阳)市场分析

西餐厅市场分析

凤阳地区在不断发展，为加速其城市建设，西餐厅能过有效带动特色的饮食文化文化兴起。

消费市场分析

凤阳地区城市发展速度很快，且附近旅游资源丰富，是一个潜在的大市场。由于大量不同地区人口聚集，对饮食的选择很不同，但市场上能提供的饮食比较单一，所以市场前景很好。

(四)、西餐厅的特点

1、同一性

目前在很多的城市中，西餐厅完全是一个套路。加之饮食比较单一，忽略了特色服务，对饮食文化发展起阻碍作用。

2、追求时尚个性化

西餐厅盲目追求华丽的外表，时尚的造型，忽略了结合本地区的特色来进行运营

目前困境：

我们公司目前面临的困难是：一、西餐厅的选择;二、产品样式的选择;三、正式开业前后的设计店名及店内装修、陈列摆设、宣传手段和经营方式。

首先，店铺的选择。一个人流量大经济发达的地段等于是给了我们一个梯子，这样说吧，客流量带来了市场，市场带来了营业额!我们的目的是效益，积累原始基金!要做到这点就必须要很多的市场，能带来市场的就是客流量了!

还有我们必须要把我们的顾客群体给定位好，创意产品让人产生很多的联想，拥有这种想象空间大的顾客群体是属于年轻人和已婚夫妇!所以能在人流量相当的地段找到这类群体集中的店铺也是个非常不错的选择!有一篇叫做店铺选址制作商圈地图的文章，是这样的：

1。对本地的居住情况进行调查，将它们的位置标在地图上。研究其所在地段是否符合最大利益原则。

2。根据地图，标出你看好的地点。

3。在选定的地方周围，画出经营范围

4。确定该商圈内是否有你的竞争对手，对彼此的实力进行权衡，然后决定是否需要更改地点。

5。了解商圈内的人口、人口统计特性、购买力和其他相关信息，帮助你了解顾客群。

6。画出可走到你店面的街道或公交者线路，了解顾客是否能很方便地到达那里。

初期策略：

做好宣传，打响知名度。

1、通过传单、广告的方式在周边地区形成一定的影响。

2、和一些西餐厅合作开发一些特色的项目，对于一定数量的居民提供免费的试吃活动。

五营销策略

1、市场机构和营销渠道的选择：自食其乐西餐厅位于美食街周围，与连串的快餐店连在一起，与其它快餐店所不同的是有更好的就餐环境和更优质的服务。通过广告和宣传单等方式进行多渠道的宣传。2、营销队伍和管理：尊重餐饮业人员的独立人格。管理层监督员工的工作，同时员工也可以向上级提出自己的意见或见解。既要上下属感受到西餐厅纪律的严明，也要关怀员工，让员工感受到来自集体的温暖，有利于加强凝聚力，提高工作积极性。公平对待，一视同仁，各尽所能，发挥才干。

3、促销计划：西餐厅的促销战略应以竞争为导向。餐厅必须了解竞争对手的情况，比较自己与竞争对手产品和服务的区别，在此基础制定出具体的促销计划和方案，在实施计划的过程中，通过宣扬本餐厅的独特产品或经营风格，树立起鲜明的企业形象。

4、价格决策：主要走中低档价格策略，在食品“色”，“香”，“美味”，服务等方面力求尽善尽美，努力给客户最大限度的享受和心理满足。针对消费者比较价格的心理，将同类食品有意识地分档，形成价格系列，使消费者在比较价格中能迅速找到自己习惯的档次，得到选购“满足”。

六、产品生产

1、西餐厅应以服务顾客为宗旨，为他们提供优质的西餐服务，让顾客对西餐能有非常明确和深刻的印象，更能获得精神上的享受。

2、餐厅必须了解竞争对手的情况，比较自己与竞争对手产品和服务的.区别，在此基础制定出具体的促销计划和方案，在实施计划的过程中，通过宣扬本餐厅的独特产品或经营风格，树立起鲜明的企业形象。

3、西餐厅应开发出自己的特色产品和独特服务，在竞争对手中树立较高的创新形象，并学习和借鉴他们的独有特色，开办优质服务。

4、通过主要走中低档价格策略，在食品“色”，“香”，“美味”，服务等方面力求尽善尽美，努力给客户最大限度的享受和心理满足和针对消费者比较价格的心理，将同类食品有意识地分档，形成价格系列，使消费者在比较价格中能迅速找到自己习惯的档次，得到选购“满足”来实现足够的利益。

5、我国的西餐厅不但历史久远，而且品种丰富，已初步形成了高、中、低档的格局，冲、泡、蒸、煮、烤、炸、炒，可谓五花八门，一应俱全，但都是多年一层不变的老面孔，消费者对此缺少新鲜感，尤其是文化品味太低，跟不上发展的潮流，因此，要在传统基础上做足做够“新”字文章，增强其吸引力。

七、财务计划

(一)每月费用支出表

支出项目支出金额备注

网站制作及宣传费￥6000÷12个月=500元按月平摊

店面租金￥20\_0。00店面为100平方米左右

员工工资￥1500。00员工10名

税收及水电费￥9000。00税收采用定额税

装潢费用￥50000元÷12个月=1250元装潢采用一年内分摊

合计总支出为￥100000。00元

1、业务利润

以每天实际门槛人数，由于我们店的店址选在我市一级商圈的重要通道，流动人口大约1000以上每日，每天实际可接单在50人左右，按每一单20到30元不等，一年收入在450000万元左右，总体盈利还是相当可观。

2、店铺每月盈亏平衡点：

每月总支出为19060元÷50%(毛利率)=29120元(每月只销29120元即达盈亏平衡)

每天的盈亏平衡点：29120元÷30天=970元

八、风险投资及对策

西餐厅的风险主要有：

1：客流量小

2：产品成本高

对策：

1：制定正确有效的宣传计划，通过广告，传单等方式进行宣传，提高知名度，提高客流量。

2：适时了解市场上产品的成本，制定措施应对各种高价格和成本的增加。

**餐饮运营部年终工作总结四**

现在餐饮管理的新思路就是运用市场经济的原则，而不再是早期的计划时代，顾客消费的选择性小，消费的不理性导致早期的餐饮经营者是以“走一步算一步”。因为前期的餐饮市场供不应求，而当今餐饮市场已从卖方市场转入买方市场，以及消费者消费理念也日渐成熟。因此，餐饮业的管理与经营应实行“计划管理”。所谓的“计划”管理，就是从餐饮的筹备、设计到中长期的经营，均应有组织、有计划去进行。依笔者之见应从以下几个方面来进行。

一、市场经营的定位

市场调查与分析，建立一个餐饮场所，首先要进行市场调查，做好市场定位。因为这两个经营市场的消费者均非属餐饮消费市场的主导，所以在餐位数确定后，在餐饮经营之前应将制订《市场经营计划》放在首位，并考虑如下事宜，再对本餐厅进行定位。

1、当地的饮食习惯爱好：包括：菜品的原料、配料是否便采购。当地人对菜肴的口味要求，制作方式的接受程度，价格接受能力等。

2、就餐人员的就餐形式;当地消费市场的消费结构是趋于一个什么样的状态，是商务宴请为主或是公款消费或者是家庭宴请居多。

3、就餐人员的交通方式;此点尤为重要，也决定了一个餐厅的地理位置的选址，是否有利于消费者方便用餐。

4、就餐环境的布置，因为几年前的“非典”以后，人们对就餐环境的需求更多，尤其是用餐环境的空气流通、用餐空间及日常清洁卫生是否有足够的措施。

综上新述，说明一个餐馆只能适应一部分的顾客需求，必须分析自身的能力条件，分析当地市场对本餐厅具威胁的竞争对手，慎重确定本餐厅的顾客主导群是哪一阶层。

二、经营场所的布置

确定了以上因素后，就必须对经营场所的场地进行布局，在布局时务必要考虑下述工作的内容：

1.厨房的设备配置与餐位的配比;

2.厨房菜系与楼面服务的配合工作;

3.卫生防疫设施，设备的配置;

4.水、电、照明的引入及控制;

三、人员

餐厅业经营成功与否，在硬件已成为定局以后，就取决于餐厅的管理人员。餐厅在确定自己的经营定位及场地的布局后就应组织各级人员给予实施。怎样使餐厅运营起来?这就是一个用人的问题。而用人首先要制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

1.每一位员工都有自己的工作岗位名称、职级、配合人员、工作职责范围、工作质量标准;

2.详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式;

3.制定严格的培训计划，包括日常培训及计划培训;

4.明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制;

5.要正确树立外部顾客与内部顾客的概念。内部顾客就是直接服务客人的一线员工，作为管理层及二线部门是为内部顾客(一线员工)服务的人。为“内部顾客”服务的工作做好了，才能做好外部顾客服务的工作。

6.要充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的;80%的问题是从20%的员工中产生的;80%的管理(经营)建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。为此，业主要向20%的管理人员授权，首先是要与管理人员分享信息，包括成本、毛利、成本费用及市场占有率，使管理人员能够提出更具建设性建议。其次，要有限度授权即在一定的范围内，什么情况下，各级管理人员可以自主决定处置发生的问题而不必事先请示。当然，事后要汇报，说明情况及处置后达到的效果。

四、管理制度

餐饮的管理制度是一个餐厅的生命，当今社会是知识经济时代，管理越来越为企业所重视。管理水平的高低直接影响着餐厅的经营效益。故“管理出效益”是硬道理，在制订日常的管理制度时应着重考虑以下三个方面事宜。

1.人力资源方面：包括：用工制度、薪金制度、激励制度等;

2.经营销售方面：包括销售对象、促销方式、菜品特色、服务特色，创新要求;

3.财务成本方面：包括采购制度、成本控制方法、资产管理制度;

根据以上三点真正做到“人人有岗位，办事有依据，行动有目标，工作有效益”。

五、经营运作

餐饮业的经营通常有以下七个方面指标，即：经营营业收入，经营直接成本，人力和人力资源费用，能源费用，设备维护费用。餐厅经营是否有利可图，关健是管理人员对前六个方面的管理所产生的业绩。而做好经营运作计划是餐饮能否成功的重要关键。

在制订经营运作计划时，事先要对本地区的餐饮市场进行有效的综合调查，根据上述内容获取第一手详细资料。然后测算出本餐厅的经营保本点，以次来制定与本餐厅切合实际的营业收入指标、成本费用指标、利润指标、等各种经营指标。

六、市场营销及推广方面

1、树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度

餐厅在临开业前及开业后的一段时间内，要在当地具有较大影响力的媒介上做到“狂轰滥炸”式的宣传攻势，开业一段时间后，可以定期的组织一些公益性的促销或宣传活动。如：慰问当地驻军、敬老院、无偿献血等。或是在一些有纪念意义的节日，如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2、厨房特价

厨房可根据季节每周或每月推出一些特色菜肴或特价菜肴以此吸引或刺激顾客的消费。

3、赠品或赠券

餐厅可制作并赠送小工艺品，让顾客觉得到餐厅吃饭除了能享受多层次的气氛还能收到令人心爱的小玩意。这不仅能起到宣传作用，还能提高餐厅的档次，在发放上还可以根据消费程度的高低来决定赠品的价值与之相配。

4、建立和收集客源人事档案

建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。届时提前发放贺信以此来加强与食客的联系，使我们有一批稳定的客源，可以这样说，假如建立3000个客源档案;哪怕这3000人中一年只来消费一次，那么每天就有3000除以360等于8.3人/次，而这8.3人次的话一定会带来另外的客源。

5、创造良好的用餐环境

良好的用餐环境及气氛也能吸引客人前来消费，不要说整体，那怕就是在每一个包房的设计都有风格，就会使客人有每次来用餐都是其有赏心悦目、焕然一新的感受。

七、品牌树立的设想

1、规范服务理念，突出服务特色，由细处见真情，以情情见功夫

餐饮服务的经营管理首先应是管理人员制订各类标准化服务程序和服务标准，树立服务人员对客人的仁爱之心。服务员要在真正意义上了解客人，充分体现对宾客的关爱。要有换位的服务意识，替宾客着想，以特色服务来体现服务档次，以创新来给宾客“心动”的感受，温馨服务的回味。

2、保持看家特色菜品，及时开创新菜，保持各类菜品质量，展现餐饮实力

餐饮的菜系品种千变万化，这就要求餐厅要将厨师分成两类，极少数的厨师(行政总厨，各点厨师长)承担类似工业产品的设计师和工艺师的责任，主要是研究创新菜式，和制订菜肴品味质量标准，以及全程的监督实施。这些人的技能和工作态度是餐厅资产的一部分，可以考虑拥有餐厅的部分股权分红。

如果厨师有修改菜式标准的建议可以提出，保未经总厨修正，任何厨师不能自行其是，这样方能保持稳定的口味及质感。所讲的铁板“席前料理”，就是将厨房与餐桌进行改革，把厨房内的灶具搬到厅面与包厢、把餐桌与鼎具合二为一。而最原始的“铁板烧”则是方型铁板与木制台面相接合的简易造型，这种台面是三边有桌面供客人用餐使用、一边没有台面便于厨师现场操作。铁板下方有炉子加热，厨师当着客人面烧制每一道菜肴和食品。

这样一来、厨师食客面对面、同台合作;厨师现场烧制菜肴、客人当时享用。厨师在烧菜的过程中每一个小动作、都难逃客人法眼、眼见为净、吃的放心;眼见为实、边用餐边欣赏大厨们的精彩厨艺，刀叉等用具表演杂耍的真功夫;每一道菜、每一个程序、所下的配料与调料、都竟现眼前，精美的制作、增进了食欲。

食客们完全根据自己的喜好选择食物，在吃的过程中和厨师交流、切磋有关做菜的技巧与经验，甚至客人还可以即兴上台操作，按自己的意愿为家人和朋友献技;增加了烹饪的透明度和亲切感，使用餐变成了一种增进交流、培养情趣的方式;此种料理又是分餐制，让客人真正体会到“以客为尊”的至高服务。可谓是一种做法独特、堪称一绝的食文化。

**餐饮运营部年终工作总结五**

一、活动时间：20\_\_ 年 4 月 24 日5 月 7 日

二、活动地点：勇丽美食城、勇丽海鲜城、勇丽海鲜广场、勇丽法尔春天

三、活动主题：五一共欢庆，勇丽大酬宾

四、活动内容：

1、活动期间，各店做好迎宾工作，迎宾员至少四名，服装统一，分两边站好， 主动给客人开门并送上节日祝福\"您好，节日快乐\"。用真诚与热情打动客人， 让客人感受到酒店的诚意。

2、活动期间，各店播放曲目增加《咱们工人有力量》《英雄进行曲》 或者《劳 动最光荣》三个曲目让客人在气势磅礴的音乐中感受到节日气氛。博客人一笑， 突显酒店精心准备，别出心裁。不宜播放次数太多招致个别顾客的反感，播放 顺序、次数由各店自己把握。

3、订 e 餐满 188 元以上赠送勇丽 e 餐pu-ke牌 2 副;满 388 元以上赠送勇丽 e 餐 pu-ke牌 4 副，各店根据店内赠品情况自行掌握。

4、五一期间各店推出春季新上菜品十道(四凉六热) ，并特推一款时令菜品特 价七折销售。各店厨政部单独摆档展示，具体明细、价格、菜品内容由各店厨 政部根据店内实际情况制定。

5、广场推出亲子三人自助活动，活动期间，凡带子女来店内消费自助餐的家庭， 均免费赠送海鲜广场美食优惠卡一张。

6、五一当天获得国家劳动奖章的客人到店内用餐(凭有效证件)可免费获赠春 季养生菜品“泉水野菜爆海味”一道，各店做好登记，财务备存。

7、活动期间，消费满 800 元的客人即可获赠全家福十寸塑封照片一张，各店选 出专业人员负责拍摄。做好登记，财务备存。

8、活动期间由企划部统一刻制“五一共欢庆，勇丽大酬宾”横幅。

9、企划部利用短信平台发送五一劳动节祝福短信。 短信内容： 五一共欢庆，勇丽大酬宾 勇丽餐饮节日期间推出家庭套餐等各种优惠活动。 同时祝愿大家健康身体好，快乐没烦恼，升职步步高，发财变阔佬，好运跟你 跑! !

五、配合部门：

1、 公司企划部负责各店节日横幅的制作及节日期间祝福短信的发送。 20\_\_ 年 4 月 24 日横幅各店均要悬挂到位，祝福短信 4 月 30 日开始发送。

2、 厨政部安排好各店活动期间的菜品的出品。

3、 各店加大对员工活动内容的培训以及对客户的沟通祝福，各店前厅部加强 对迎宾以及前台工作人员的培训，提高服务质量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！