# 快餐工作总结及计划(实用8篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-04-08

*快餐工作总结及计划1很高兴也很荣幸能担任由由餐厅经理，我将会在餐厅总经理的督导下，负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。在我半个月的工作中，总结发现：一．设施设备陈旧污损，更新及维护保养不到位。本餐厅开业多年，后期更新改造资金投入力度不...*

**快餐工作总结及计划1**

很高兴也很荣幸能担任由由餐厅经理，我将会在餐厅总经理的督导下，负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。在我半个月的工作中，总结发现：

一．设施设备陈旧污损，更新及维护保养不到位。本餐厅开业多年，后期更新改造资金投入力度不够，设施设备明显陈旧老化，影响客人的正常使用;餐厅的日常维修保养工作不到位，大厅、包房、后勤，厨房，卫生间等区域墙或地面开裂、地板或墙纸污损、家具变形和损坏；电器老化且使用不便、通风换气设备噪音大、温度和光线调节不当、布草低档甚至破旧、卫生间出水和排水不畅、水压不稳定等现象较为普遍。

二．服务专业化和规范化程度低。根据顾客反馈情况，餐厅服务专业化、规范化程度低主要体现在以下几点：一是服务主动性差，饭店员工在服务时面无表情，语言生硬，对于客人的提问和要求不愿回应;二是服务准确性差，服务人员答复客人询问所提供的信息不正确、对客人的指引不明确，服务设备和物品使用错误，服务人员菜品推荐不准确，正餐服务流程有误等等;三是服务及时性差，不及时，对于客人的合理要求回应缓慢，餐厅上菜速度慢、换盘速度慢、送餐不及时等等;四是服务便捷性差等等。

三．管理制度不健全，执行不彻底。餐厅的很多管理制度仍不健全，或者制度执行力度远远不够，尤其体现在培训和安全管理方面。培训没有体系，松散且缺乏完整性和针对性，或者根本没有培训，导致员工专业素养、服务技能、外语水平等无法得到有效提升，直接影响餐厅的服务质量。安全管理方面，存在安全隐患，如包房的烟感报警及消防喷淋有遮挡或处于暗处，食品库入门等处缺少防鼠设施等。

四．食品安全卫生不过关，主要有食品保存不当，造成浪费等；直饮水水质不过关，引起很多顾客投诉；洗碗与洗菜没有分开，这样会影响餐厅蔬菜的卫生和餐碟卫生；餐碟肥腻，有污渍或破损，严重影响客人的食欲。还有餐厅苍蝇蚊子飞舞，这些都没很好的得到控制，抹桌布油腻，洗干净后放在哪里一两个小就变臭。

五．出品很久没有进行更新，很多老顾客觉得没什么新意，很多都经常去别的地方，只是偶尔才回来。另外出品质量没有保证，时好时坏，没有统一的标准。不能走规范化，标准化的道路。

六．餐厅的经营目标定位不明确，没有独特产品和服务，导致餐厅发展停滞不前，以致影响员工的士气，进而影响到餐厅的业绩。

七．员工觉得餐厅的管理没有人性化，在餐厅工作没有归宿感，认为付出了劳动得不到合理的回报，只是简单的以罚代管，罚的多，奖的少；没有规范的管理规则，管理的随意性很大，没有严格的执行有关法律法规，这样给餐厅员工留下极坏的影响，也为餐厅的发展留下病诟。

八．餐厅缺少一种上下一心的凝聚力，上到每位股东，下到每位员工，都是各想各的，各打各的算盘，没有统一的思想，没有一个长远的规划，就是走一步算一步，认为今天有钱收就可了，也不管明天是怎么样的；也不知道这个餐厅的未来发展方向，可能这就企业最大问题存在。

>第一、餐厅内部管理方面：

1．希望全体股东开一次股东大会，认真的思考一下餐厅未来的发展大计，在这个计划指导下，餐厅才有更加明确的目标。

2．参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。

3．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。

4．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。

5．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。

6．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。

7．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。

8．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。

9．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。

10．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。

11．维护和完善餐厅设备设施，以高标准的硬件设施为餐厅提供更好的服务

>第二、营销方面：

1．利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知明度，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、牢牢抓住由由餐厅的企业文化，从餐厅的装修装饰风格和做高质量餐饮出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种港式快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。

4．利用一切营销手段，扩大对餐厅的积极影响。

>第三、经营战略：

1．我们对餐厅分高中低三个档次进行准确的市场定位，探索出独特的经营方针，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，做出一些本餐厅的招牌产品，而且要做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。我们要以超前的经营理念，精益求精的品质，细致周到的服务为餐厅打造品牌。

2．根据本餐厅现在经营情况，可以选择以下四种经营战略：一，维持现状；二，走标准化快速餐饮；三，中西餐结合经营；四，精品西餐。

3．根据餐厅的现在营业状况，快餐与散点应该分开经营。

4．从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

5．积极影响现有顾客，提升顾客生活品位，发展高端客户群体。

今后的工作中，我将以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

**快餐工作总结及计划2**

人的一生大多时光在工作岗位度过，只有把工作做好，快乐工作，才有快乐人生。如果有幸可以担任本公司餐饮总经理，我将会在公司总经理督导下，负责做好餐厅的服务以及日常管理工作。以下是我的工作计划及责任：

一、工作计划

1、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，以及食品原料、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，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

2、营销方面：

（1）．利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知明度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

（2）．征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

（3）、企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

3、经营战略：

（1）．我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

（2）．结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

（3）．在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模。

二、员工培训

培训的目的就是通过对员工在心、声、仪、礼、形,专业知识和业务技能等方面的训练，提高员工的职业素质，提高餐厅企业的的管理水平与服务质量，从而实现餐厅经营管理的目标。因此针对新老员工，应该依次从以下几方面进行培训：

1、餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进人的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

2、餐厅礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作服务中时时、处处体现出对客人的.尊重，满足客人要求。

3、餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，最大化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正的全部的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。因此员工要服从工作的需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

4、业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

三、经理职务

1、巡视

巡视餐厅整体部门，后台间接服务部门等，进行工作指导，能用敏锐的职业目光发现问题并及时解决

2、监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

3、汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

4、主持会议

传达总经理有关的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置日后的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

5、沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

6、计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。 总结：

尊敬的总经理，如果我应聘成功成为本公司的一名管理者，我将始终遵循本企业文化和核心价值理念。在总经理领导下，发扬精诚团结、艰苦创业的精神，继续保持多年这种拼搏精神，保持说到就要做到的做人原则，经营和管理好这3家店，为公司发展、做大、做强而勤奋努力的工作。

作为一名管理人员我会不断提高自己，始终起到模范带头作用。我会尽心尽力为公司服务，也会协调各个部门认真工作，做好领导信息的的传递者，也做好自己的本职工作，以身作则，严于律己，把餐厅的各项工作做好，排除领导的后顾之忧，我拍会把我多年的的工作经验应用在我这份新的工作上面，认真负责，带领团队勇攀高峰。

**快餐工作总结及计划3**

一、酒楼内部管理方面：

1、厨房的运营管理

（1）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年度不同时期节假日餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

（2）与厨房密切配合，定期变换菜单，定期推出新菜，不断提高生产工艺和产品质量，使产品精益求精，推出后检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

（3）督促厨师长搞好食品卫生、成本核算、供应标准等工作。每天掌握厨房食材供应与准备情况，与厨师长协调组织做好相关工作。

（4）督促厨师长做好出品部门卫生和安全工作，贯彻执行食品卫生制度，开展经常性的安全保卫、防火教育，确保生产安全。

（5）与出品部主管定期分析营业成本，制定成本控制计划，并督促实施。

2、餐厅的管理

（1）制定食品的销售毛利，严格控制好食品成本。

（2）编写操作规程，提升服务质量，制定酒楼员工岗位职责和服务标准化程序，督促、检查酒楼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。

（3）开展各级员工培训，提升员工综合素质。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，不断提高员工服务意识、服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

（4）制定各级管理人员和服务、工作人员的考核标准，认真考核部门管理人员的日常工作业绩，以激发员工的士气和积极性。

（5）组织服务技能竞赛，展示员工服务技能水平。评选竞赛成绩优良的员工加以奖励，使员工不断学习业务知识。

（6）加强各项服务设施用具维修保养工作，安排专人负责，专人管理，职责分明，明确设施、用具的检查项目，定期、定时进行检查，保证设备设施能正常使用，减少故障事故。

（7）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。

（8）开餐前组织各推销人员及生产部门主管召开班前推销沟通会，了解当天菜式供应、沽清情况，以利更好地做好推销工作。

（9）加强餐前服务环境、服务物资资源、卫生的检查管理工作，保证给顾客提供一个舒适的用餐环境及提高服务工作效率。

（10）灵活安排服务人员班次，开市中加强人员调控，保证服务中的人手充足，确保服务质量。

（11）加强现场监督，强化走动管理，妥善处理客人投诉，与客人建立良好关系，并每天组织召开班后总结会。

（12）建立酒楼顾客意见收集制度，减少顾客投诉几率，如设立宾客意见表、服务意见薄、出品意见薄等。根据意见反馈信息，找出服务工作的不足，采取措施加强餐前控制和餐中控制，提高服务质量。

（13）定期组织召开餐厅管理人员行政会，解决当前存在的问题，听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议。

（14）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，

（15）检查餐厅及厨房的食品、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。

（16）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。

二、成本控制方面

1、制定能源费用（水、电、油、气）管理制度，维修保养制度、监督制度、奖惩制度。

2、建立科学能耗合理使用标准，在各区域安装独立水表、电表，每月统计，一月后参考使用标准对节约能源的部门成绩按百分比给予适当奖励。

3、宣传、灌输节能观念，鼓励员工提节能的合理化建议,实行节能、节支的双向研究课题责任制。

4、严格验收把关，建立货品入仓储存制度，从采购-收货、验货-库存、保管-发货、盘点-加工制作-服务出售-销售收入，要求严格把好各个关口。

5、根据预订当天餐饮消费信息和预测当天餐饮消费的人数，根据计划采购进货，避免货物积压，影响资金运作。

6、编制原材料采购计划、建立采购审批流程,抓好采购管理工作，杜绝供求双方互相串通作弊，根据酒店行业通常作法，每半年更换一次采购员。

7、组织餐厅有关人员每月最少一次市场调查，了解和掌握市场原材料的品种、价格变化情况，准确确定各种菜品原材料的采购价格。

8、加强低值易耗品的使用管理，文具以旧换新方式进行，杜绝员工使用客用物资，及防酒楼物资失窃。

9、食品加工综合利用边角料，提高食品的出品率，如萝卜皮可以用于制作餐前小食。

10、为便于控制成本，客用食品与员工用食品应分开，有利于核算。

11、做好员工思想工作，杜绝员工偷吃。

12、培养员工“一岗多能”，如大型酒席人手不足可以调动后勤采购，工程等人员参与工作。

13、人员岗位编制要合理，要充分考虑到工作的需要，减少不必要岗位的设置，减少不必要管理层次的设置。

14、将控制食品成本的责任分解包干到各部门，按照“谁主管、谁领料、谁确认、谁签单、谁负责”的原则，实行分部门领料、进行成本核算和奖、罚的办法，对于超额完成当月计划任务又节约成本的，要给予相应的奖励，对于未完成当月计划任务或成本控制不好的，要进行相应的处罚，并做到当月兑现。

15、明确物品牌子、价格，食品原料一般包括食油、米、面、各类肉食品、蛋、禽、干鲜菜果、水产品和各种调料等，品种繁多，价格各异。

16、凡是采购回来的物品，包括协议供货商直接送到酒店的物品，无论是菜品的主料、配料、调料等原材料，还是酒水、饮料、用品用具，必须按照“先入库后出库”的原则，坚持入库时，分别用电脑和账本登记入账，每天领用出库的食品原材料，除坚持每天用电脑打出库单外，还要用账本作好台账，并做到电脑与账本登记相一致，同时也为物品“先进先出、后进后出”避免积压过期变质和每月清仓查库创造条件。

17、酒楼所用点菜单或加菜单和散点卡财务部要对每天销售的菜品、酒水、饮料与账单进行审计核对外，还要核对点菜单或加菜单或散点卡的序号，防止跑账、漏账和逃账，给酒店餐饮增加成本，造成经济损失。

18、对于原材料的变质、损坏、丢失制订严格的报损报丢制度，并制订合理的报损率，报损由部门主管上报财务仓管，按品名、规格、称斤两填写报损单，对于超过规定报损率的要说明原因。

20、导入“六常”管理理念，结合自身经营实际，充分调动员工的自律性。“六常”其要义为：工作常研究，天天常整顿，环境常清洁，事物常规定，人人常自律，全员常营销。

三、营销方面：

1、受国家政策的影响，做好酒楼经营方向，要将（美味、特色、实惠）作为餐饮的发展方向。

2、了解餐饮市场信息及竞争对手的状况，做好本酒楼的餐饮服务定位，并督促大家实施。

3、对内协调各部门意见、工作，联络各大公司，团体，企业搞好关系。

5、餐厅设计宣传手册，对餐厅风格、位置、电话号码、餐位数、服务方式、营业时间、各式特色菜点等的介绍。

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，销售酒楼产品。

7、要提升婚宴服务的质量，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，充分发挥本酒楼婚庆场地硬件优势，增加婚礼现场的气氛。

8、结合一年四季不时气节饮食养生理念，推出适合时令的养生菜点

9、发掘烹饪原料，打出品牌菜点，提高菜点的质量，创出本酒楼特色出品。

10、以绿色健康、无污染，无公害、保健为主题开发产品。

11、不同季节利用环境资源，创制特色筵席，如蚝宴。

12、与本地影楼、婚庆公司合作，增加酒楼婚宴。

13、充分调动员工的工作积极性，切实做好全员营销，制定喜庆筵席奖励提成方案，如本酒楼员工介绍喜庆酒席给予以相应提成。

14、充分发挥有利资源，多推出果汁类饮品类、小食类等高利润产品，对推销的人员给予一定比例的提成。

16、制作有宣传本酒楼服务内容的纪念品（火机、钥匙扣），如节日、生日等可以向客人或老顾客赠送礼品。

今后的工作中，将以此为基础，根据酒楼的具体运营状况和产生的问题，不断改进。 20\_\_年2月28日

**快餐工作总结及计划4**

时间在悄然无声的逝去，转眼间XX年即将画上圆满的句号。XX年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了XXX与指定的指标超出了XXX是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将XX年的工作情况汇报如下：

>一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

>二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“星级复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

>三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

>四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

>五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供最优质的服务。

>六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将XX年的工作计划如下：

>一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排

根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

>二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的.员工和加强对员工的各项业务技能

业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席、vip、自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

>三、定期的召开员工坐谈会，了解员工的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。

>四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

>五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划

做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

>六、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

沟通是通往心的桥梁，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，并与此同时了解客人的喜好。

>七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象，XX年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，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，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

**快餐工作总结及计划5**

在20xx年里，项目的安全管理工作与公司安全管理标准有一定的差距，本项目安全组总结了20xx年安全工作的不足及缺陷，好在20xx年里予以完善安全管理

第一、分包劳务队伍及甲子分包劳务队伍安全管理

1、对分包劳务队的在合同中的安全管理协议交底不够彻底，导致分包劳务队伍对合同中的安全管理协议理解不全面，不理解自身安全责任，致使劳务队伍安全管理松懈，并对我项目安全管理过程有漏洞可钻

2、对分包劳务队伍特殊作业工种资质管理不到位，部分个别特殊作业人员资质审查不细致，证件期限及发证单位不合格的`没有做出阻止，使得特殊工种作业时存安全隐患。

3、对分包劳务队伍及甲子分包劳务安全内业资料管理不足，导致各劳务队伍安全管理资料不齐全，使劳务队伍在日常安全活动记录、安全交底、安全整改等针对现场实质性要求没有达到实处，特别是甲子分包的安全资料收集不完善，项目安全管理工作对甲子分包影响较少。

第二、安全教育及安全检查整改监督

1、项目安全三级教育并没有落实到现场作业的每个人。部分钟点工没有完全做好进场三级教育及进场登记，使得部分工人没有得到安全技术操作培训，交底不到位。

2、安全部门管理人员在日常检查工作中有时没有做到到边到角的检查，甚至在检查过程中没有已较大危险性工程为重点，忽略了较大的安全隐患。在此深刻检讨。

3、安全部门在安全整改监督过程中没有做到“死缠烂打”，安全隐患监督不到位使得需整改事项没有按期完成，更甚是部分安全隐患成为顽固毛病，没有做到安全隐患从开始出现时就严格按照规范要求监督落实，存在得过且过的心理。

第三、自我培训

我项目安全部门管理人员在自身的安全知识学习过少，在现场遇到不懂的事项有时没有在过后进行补充学习，使得有时无计可施。

20xx年安全工作计划

在20xx年里，总结了20xx年安全管理工作中的不足，决定坚持贯彻学习新《安全生产法》，以及公司经理部颁发的各项强制性规范、规定，强化安全生产意识，落实公司安全生产责任制度，实现安全生产责任目标，特拟定20xx年度安全生产安全工作计划。

一、安全目标

1、因工死亡控制率0%

2、因工重伤控制率0%

3、因工轻伤控制率5%

4、重大设备安全事故控制次数为0

5、火灾控制次数0

6、创优目标为持续XX区安全文明工地

二、工作重点计划

1、加强项目安全委员会成员及分包劳务队伍管理者的公司安全责任制、新安全生产生产法、公司安全生产管理手册，等相关强制性规范、制度的学习及深入贯彻。做好分包劳务合同中的安全管理协议的交底工作，做到在安全管理过程中有法可依，有依可循。

、加强现场作业人员的安全三级教育，加强各个工作岗位操作规程、遵章作业教育，必须让培训教育工作落实到没个工人身上，达到从“要他安全”到“他要安全”的心里素质变化。

3、加强对特种作业人员的监督管理工作，做到每个特种作业人员的资质符合要求，安全意识达标，对他们的培训教育认真负责，并按期对他们进行考核。

4、加强日常监督管理工作，认真开展项目自查自纠，发现隐患立即排除。加强了对各施工队落实整改情况的跟踪检查，努力将事故隐患消除在萌芽状态。

5、根据每年“安全生产月”主题按时认真开展“安全生产月”活动。加强安全管理人员的业务培训，提高安全意识和预防事故的能力。

6、对职业安全健康有关法津、法规和其他要求进行重新收集编制并学习，组织编制应急预案和程序准备实施应急演习，确保在施工中发生突发事件能迅速、高效、有序地进行应急处理工作。

**快餐工作总结及计划6**

\_\_年，为做好餐厅的服务工作，提升营业额，制定如下计划提纲

1、在部门领导的领导下，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、如实地向部门领导反映部门情况，向部门领导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、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，协助部门领导.增强本部门员工的凝聚力。

5、检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

6、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。

7、定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门领导汇报。

8、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。

9、召开班前班后会议，落实每天工作计划。

10、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。

11、积极完成上级领导交派的其他任务。

**快餐工作总结及计划7**

1、在部门领导的领导下，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、如实地向部门领导反映部门情况，向部门领导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、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，协助部门领导.增强本部门员工的凝聚力。

5、检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

6、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。

7、定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门领导汇报。

8、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。

9、召开班前班后会议，落实每天工作计划。

10、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。

11、积极完成上级领导交派的其他任务。

**快餐工作总结及计划8**

时光如梭，转眼间20xx年将要过去，新的一年即将到来，在此我预祝大家在20xx年里工作顺利，万事如意！

回望20xx年在渡假村领导的指导下，同事们的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，严格要求厨房每一位员工，为宾客提供精美的菜肴及优质的服务，下面对20xx年的工作情况进行总结：

>一、合理安排人员

20xx年3月中旬渡假村整体上进行了装修及扩建，增加了餐厅就餐面积，厨房面积也有所增加，对原有的陈旧老化设施设备进行了更新更换，从而使厨房设备更加完善。装修后的渡假村，不仅提高了档次，也大大增加了接待能力。然而原有员工人数是远远不够的，渡假村进行了招聘工作，厨房人员也有所变动，各岗位也从新分配。

>二、安全方面

（1）食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全，我给厨房里每个员工划分了卫生负责区，要求他们对各自的卫生区、食品原料存放容器等负责，并进行不定期检查。

（2）加强食品原料的分类管理督导工作，对食品原材料的进出使用，对厨房用具固定位置进行分类管理，并粘贴胶条加以定位；对厨房、保险柜、冷冻箱等原料存放定期清理。

（3）厨房是最易发生火灾的地方，定期检查煤气管道及各个电源安全， ①

做到防范于未然，定期给员工培训消防知识，让人人都做消防，把隐患降到最低。每天安排值班人员定时定点检查，发现问题及时汇报解决，晚上下班前全面检查后向保安汇报消防，待保安核查后方可离去。

>三、经营方面

在渡假村领导的指导下，我们利用闲暇时到周边考察，推出系列团餐菜谱，合理的菜肴搭配，让客人能够吃到经济实惠的套餐。我们还研发出一些新的菜品及配合渡假村做好冬菜的储存及腌制。

>四、管理方面

渡假村装修后给员工提供了一个舒适干净的生活环境，同时对员工的要求也提高，对员工仪容仪表、礼貌礼节也标准化了，经过努力，我们厨房员工整体素质得以提高，更加遵守厨房的规章制度，现在我们已经形成了一个和谐、优质、的团队。

>五、成本控制方面

菜肴是餐厅得以生存发展的核心竞争力，作为厨师长，要求严把质量关。我们对每一道菜都制作了一个投料标准，从而减少浪费。我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并及时改进不足，确保宾客尝到可口的美食。在保证菜品质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标，身为厨师长，我也总结出一些降低成本的方法，经常去市场询价，以便更精确的制定原料价格表，时刻掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去，我还让每一位厨师都知道自己所用原料的单价，每日估算所有原料的价值，这样就把成本控制落实到每位厨师身上，使所有厨房厨师都关心成本，从而达到效益最大化。

综上所述，我们厨房在经营管理方面有所提高，但是还存在着不足。我们将在20xx年的`基础上继续加强对员工技能训练、厨房经营管理，质量卫生和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考验新的菜品，对原有的农家菜按季节进行调整，我们还将推出自助早餐，为渡假村在20xx年创造更好的经济效益和社会效益。我相信在各位领导和大家的指导帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20xx！

我的报告完毕，谢谢大家！

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！