

最新餐厅经理工作总结 餐厅经理年度总结 (大全10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

餐厅经理工作总结篇一

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了20xx年，在已经度过的20xx年中，我们酒店的业绩取得了长远的`进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。回首20xx年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取20xx年的经验和教训，取得更好的成绩！

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。可是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。

年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，不过呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅能让客人吃到我做的东西（最重要的是，我能经常吃到很多好吃的，嘿嘿！），而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一直都有

个愿望，就是开一家自己的咖啡店。在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，后来的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。接着那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去学校补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。终于去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉轻松了许多。虽然是轻松了，不过也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一直没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日语真的蛮难的，所以我学的也不怎么样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。不过我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，可是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎么听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的心情，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每天过的也很快乐，可是上个学期末发生了一些事情，现在班里已经很冷清。怎么说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两

个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪；也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉；他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了！记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧！

餐厅经理工作总结篇二

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，并在实施过程中客人反馈加以改进。

(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，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、工作人员的标准，认真考核部门管理人员的日常作业业绩，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，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，开市中加钗砮兀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、服务意见簿、出品意见簿等。根据意见反馈信息，找出服务工作的不足，采取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。

(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。

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，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，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。

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、无污染，无公害、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、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。

餐厅经理工作总结篇三

光阴荏苒，时光飞逝，回顾这一年的工作，在餐厅领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

在餐厅这个大家庭里，主管扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、富有挑战性的工作。在这一年的工作中，我本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，一年来

多次接待了重要宾客及宴会，总体都比较顺利地完成了。但在接待时也有些做得不够恰当，所以在今后的接待中会更注重这些问题，争取做到最好。

二、自主学习

在下班时间，我也会抽空加强自身学习，提高业务水平，做到更优秀。我深知自己的学识，能力等还不足，所以总不敢掉以轻心，需要向书本、领导以及同事学习。这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高。

三、工作心得

一年来，在餐厅的工作总结起来也是颇有收获的：

- 1、能够以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
- 2、能够协助餐厅领导做好餐厅部的日常工作，全面协调、管理、检查，合理安排当班工作。
- 3、配合酒店领导做好各项重要接待
- 4、在一年的工作期间，能够妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报酒店领导。
- 5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
- 6、重视培养与员工的感情，做好服务工作的同时，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

虽然我认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

- 1、对于中餐厅面的工作，我才接触半年多，许多工作我是边

做边摸索，现场掌控能力有些许不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、对于有些工作的完成还不够细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督以及硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。虽然有自主学习，但我深知自身的理论水平还不太高，对于中餐业务知识，大型宴会，高档宴会的服务技能不精。

餐厅的不足：

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

针对以上提出的问题及不足，新的一年的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。

四、明年的工作计划

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

五、对餐厅管理的建议

- 1、加大对员工的培训，提高服务质量
- 2、重视人才储备和管理
- 3、加大餐厅各个分部的联系，提高工作质量
- 4、加强物品的六常法管理，提高工作效率

相信在我们餐厅同事的努力下，一定可以在今年的接待中再创佳绩!我在此也衷心的祝愿泉州迎宾馆的发展越来越好!

餐厅经理工作总结篇四

一转眼一年的时间飞快就过去了，我也成为了自己从来没想到过会成为的服务员。在刚刚毕业的这一年我很是迷茫，最后也算是命运使然来到了这里工作。既然工作了，那就要认真负责的工作，通过我这一年的努力，我也熟练了餐厅的各项工作。我一开始也认为做一个服务员很容易，后来实际工作之后发现好像并没有那么轻松，不单单是身体还有精神上的劳累。但这一年的时间我也都坚持了下来，还是挺佩服自己的，下面就这一年做简略工作总结：

一、态度上

在一开始我是很看不起这个工作的，难度低，工资低，觉得服务员这种丢人。但是后面自己也正式工作了，也想对得起餐厅给我的这份工作，虽然这种工作很容易，但我还是要认真做的，这是责任的问题。但是等我刚刚工作的时候发现事实好像并没有那么简单，做一个服务员好像也挺难的。我在刚刚开始的时候犯下过很多错误，没有记住台号，在刚刚上班的时候上菜经常上错，也经常拿错菜，但我都认为这只是我不够熟练而已，等多上几次菜就都知道了。但是等我记住台号，记住菜了之后我又遇到了新的问题，因为把我传菜的位置变成了在餐厅门口带位。就是把顾客带到他们应该去的

位置，尽量让两人位不要去做哪些大桌，但这次我真的遇到了困难，因为我很难说服别人，而哪些老员工都可以，我一开始也认为是我不够熟练的问题，后面我才发现这些也都是有技巧的，并没有那么容易。从哪之后我才放下了自己哪一颗高傲的心认真的学习了起来。

二、能力上

在这一年里我一直努力的工作，不单单是为了工资也是为了给餐厅负责，毕竟我拿了这份钱肯定就要出这份里。虽然这一年里我遇到了很多问题，但也都一一的克服了，坚持到了现在。当然我这一路上也并不只是我一个人，也需要感谢在我无助时帮助我的同事，和餐厅的领导。这让我在这一年里得到了很大的锻炼，能力也是一直飞速的上升，这让我很感谢当初的自己没有因为是服务员而放弃了这项工作，也很感谢餐厅能够给我这么一个成长的平台。

这一年在我的不断努力中就这样过去了，但是在未来的一年里面我会继续努力的工作。

餐厅经理工作总结篇五

加强服务品质工程建设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，××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：

- 1、编写操作规程，提升服务质量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。

2、加强现场监督，强化走动管理

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。

3、编写婚宴整体实操，提升婚宴服务质量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》，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。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

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。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

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。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

餐厅经理工作总结篇六

本人20xx年x月就职于xx餐厅经理助理，上任一月有余。现在，我总结过去一个多月的工作，对今后的工作提出建议。

xx工程改造以来的一个月，是很不平凡的一个月。工程改造完毕初期，效益增长放慢；店内矛盾十分突出。全店上下在总经理的领导下，团结奋进，顽强拼搏，战胜种种困难，xx的发展取得公认的成就。同时，我们胜利实现五年目标，开始向下一个三年目标迈进。一个月来，经济效益保持良好发展势头，向三高一贵战略性调整迈出重要步伐。

在质检方面，餐厅规章制度进一步调整和完善。调整步伐加快，控制力明显增强。在发展经济、扩大xx品牌方面发挥了重要作用。在客户方面，拜访客户工作全面展开在三楼。服务高质量化程度进一步提高，服务中的主动性作用明显增强。菜品改革不断深化。客源市场加快发展。有效沟通和营销方式不断拓展。

在工程方面，对工程扫尾进行专项整治。在广告方面，全店先后开展了声势浩大的全员发店报行动。对外开放向广度和深度扩展。近十天内，客流量提高700余人次。营业额提高十万。

由于。实施“走出去”战略，对外宣传合作不断扩大。经过长期的的艰苦努力，我店于昨日终于挂上门面广告，标志着对外开放进入新阶段。建店一年来，我们信守承诺，履行义务，行使权利，赢得较好声誉，促进了客户群的增长。菜品创新能力明显增强，厨师大比武，促进了xx菜品的蓬勃发展。

在员工食堂中的标语显示着我店领导对基层的精神重视。各个班组自觉接受同级班组的监督，主动加强与质检部的联系，认真听取大家意见。基层民主进一步扩大，和财务公开逐步推行。贯彻依法治店基本方略，坚持依法行政。餐厅法制化管理水平不断提高。餐厅治安状况好转，员工安全感增强。

餐厅经理工作总结篇七

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心

随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

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。

1、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。

2、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。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、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。

餐厅经理工作总结篇八

大家好!在各级行的高度重视、正确领导和大力支持下，在各位同事的配合下，一年来，我能紧紧围绕省行24项履职要求，着重在业务经营、窗口建设、基础管理和财务核算上下功夫，团结和带领全体同仁恪尽职守、努力工作，圆满完成了全年各项工作任务。现将一年来本人的主要履职情况向大家汇报如下：

作为副行长兼会计主管，我的压力很大。为从根本上解决困扰我行的基础管理较差，内部控制力弱的问题，我行于年初召开了高规格的会计基础管理工作会议。认真查找了我行会计基础管理方面存在的问题，深入分析了问题存在的原因，提出、制定了提高我行会计内控管理水平的具体措施。作为会计出纳部的负责人，我把贯彻落实会计基础管理工作会议精神作为首要任务和履职工作的切入点，并从以下几个方面开展了工作：

1、以抓《中国农业发展银行会计内控管理尽职指引》和在年初会计基础管理工作会议上签订的责任书的落实为契机，把各部室的负责人、临柜柜员、内勤主任、监管员以及办公室等相关职能部门纳入会计内控管理组织体系，大家各司其职、齐抓共管、相互制约、相互监督、一体考核，让会计内控管理关系更清晰，内控管理层次得到显著提升。

2、坚持按月组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险

的重要防线。尽管面临各种各样的困难，我还是坚持按计划、按程序每月对营业部进行一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、有通知、有记录、有整改、对责任人有处理。

从已经结束前十个月的检查监管情况来看，累计查出问题37个次，绝大部分问题得到整改或改善，处理或建议处理责任人2人次，其中扣发考核性工资4人次，扣款金额400元。我始终把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我行的会计内控管理水平有了明显的进步。

3、坚持突击轮岗带班制度，充分发挥会计监控系统的监督作用。一是能促使各岗都能熟悉掌握不同岗位的业务操作，提高操作技能，另一方面让柜员自己互查，在离岗交接时显现隐性问题，创新防范风险的手段。我每月会不定期突击要求员工临时休假，然后自己临柜代班。今年来我已经累计代班23天，涉及柜面所有岗位。通过岗位轮换和全日制代班，已发现纠正涉及印鉴管理、借据管理、账簿记载、档案归档等方面共12处问题。通过调看监控录像观察临柜人员的操作程序是否合规，每周调看监控工作的提升和持续，直接促进了我行临柜人员工作效率的提高，规避了操作风险，更重要的是对会计人员产生了一种持续、强大的监督和威慑作用。

4、注重提高副行长兼会计主管的业务素质和履职能力。副行长兼会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环。一年来，我认真履行副行长兼会计主管职责，提升业务学习，分析内控形式，学习新的文件精神，研究解决管理中存在的实际问题。以会带训，不断提高副行长兼会计主管的履职能力。

今年以来，我一直将内塑队伍素质，外树窗口形象，创建行业品牌作为重点工作来抓，主要表现为：

一是建立奖惩制度，树立积极的农发行新风。

开展创建行业品牌活动以来，我明确了考核标准和落实检查监督措施，形成严格的奖罚制度。创新出台《营业窗口文明服务规范考核办法》，设立“周服务之星”、“月文明之星”、“季规范之星”、“业务精英奖”等，对客户口碑好、业务技能强、服务质量高的员工进行特别奖励。

二是发挥窗口作用，全员倡导职业文明。

在窗口环境建设上切实做到“形象统一规范”、“设备使用正常”、“环境整洁宜人”、“服务设施到位”、“宣传醒目规范”；在礼仪形象中严格执行“着装统一规范”、“形象整洁大方”、“行动文明得体”；要求员工贯彻执行“三好一提高”，即：服务好、态度好、业务好，提高办事效率的服务宗旨，还要做到“六声”，即：来有迎声、去有送声、咨询有答声、求助有请声、不足有歉声、合作有谢声；做好“五心”，即：服务态度要“热心”、接待客户要“诚心”、言谈举止要“虚心”、宣传解释要“耐心”、关心他人要“真心”的服务承诺，切实将职业文明落到实处。

餐厅经理工作总结篇九

回顾这20xx年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过20xx年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将20xx年来的工作情况总结如下：

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己20xx年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性

的工作□20xx年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本餐厅的宴会接待任务比较重□20xx年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

1、明确开发的方向

根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出饭店的档次；

2、确保完成任务

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习

带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

4、主管、领班要狠抓培训工作

餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训；多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务

技能，也增加了创新的积极性。

5、坚持执行新品开发的有关规定

按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成20xx年任务指标。

餐厅经理工作总结篇十

回顾这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作,通过上半年的学习,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下:

要做到优秀,自己的学识,能力等还有一定距离,所以总不敢掉以轻心,向书本,向领导,向同事学习,这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步,在管理能力,协调能力及处理问题等方面,有了进一步的提高,保证了餐厅各项工作的正常运行。

作为一名餐饮部的一份子,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中,各项工作都是本着提高服务质量,提高工作效率为目的,让工作有条理性,融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重,上半年多次接待了重要宾客及宴会,但由于种种原因质量和效率跟不上,这就要求自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,力求周全,准确避免疏漏和差错。

1、明确开发的方向:

2、确保完成任务：

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。