

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结 (优秀5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结篇一

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享20xx年的收获与喜悦。（下面，我从三个方面向大家汇报）

第一，强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识，于试营业第一年扭亏为盈。

和园餐厅自去年11月6日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。

根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均3千元到现在每天1—2万元，最多突破了3万元。人均消费从20元到提升到现在40元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，

是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

第二，加大培训、规范菜品主辅料配方，不断创新研发新菜，为逐步打造和园餐厅品牌奠定基础。

1. 人员打通使用。我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2. 加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身教；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3. 规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4. 不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

第三，坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩。

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。

特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结篇二

年底已经悄然来临，在这一年中，成果是什么?问题是什么?有什么建议?餐饮主管工作总结里都要有所体现!这个时候餐饮主管们是不是开始烦恼怎样写工作总结呢?从哪里入手?有没有一个工作总结的范文可供参考?下面小编就为大家带来了的是餐厅主管年度工作总结，希望能够对你有所帮助!

餐厅主管个人年度工作总结一

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。

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。

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

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汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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

四、20xx年工作计划

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。

五、对餐厅整体管理经营的策划

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。

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结篇三

随着春节的到来，店内的客人也渐渐的少了起来，在这个阶段我也刚好可以对自己这一年来的工作做一个个人总结。回忆一下这一年的工作，在一年来，结合最初的经营策略，以及自己在工作中吸收到的经验和店铺周边情况积极的改良自己的营销方式。除了适应周边的市场情况外，也积极的去调查顾客群体，针对性的推出菜单，并进行推广活动。

在这一年中，我紧紧的追逐市场的情况，从根底的食材到客流量的情况，以及分布都有仔细的调查。在针对我们附近的上班族群体，我们也针对性的推出了适合的套餐和食谱，并针对节假日等时间进行了周期性的优惠活动进行促销。

在一年的努力后，从客流量的情况来看，确实起到了不少的作用。此外，而为了迎合餐饮业的开展，我们也入驻了多家外卖平台，并同步进行活动与菜单，为一年来的业绩也做出了不少的奉献。

在这一年来，在员工方面，我紧抓管理，从效劳的要求到工作的要求，都有经过培训。并且作为店长，我也时常会进行监督，防止出现效劳问题。

除了加强对员工的管理以外，我还积极的去融入员工的团体，去和他们一起努力，一起休息，在工作中我认真严谨，在该休息的时间，我也不会板这一张脸。并且在工作外，我也注意员工福利方面的问题。目前，我与员工们相处的非常融洽，不仅在管理工作上更加的.顺利，在团队方面，我们也已经成为了一支优秀的、紧密的队伍。

在工作中，我还是太过于独断，应该多听听员工们的意见，多调查周边顾客的意见，这样才能更好的开展，更好的做好自己店长的职责。在下一年中，我必须在这些方面多多的改善自己，让经营的路线不再单一。

当一年的工作结束后，等待我们的是全新的挑战和目标，在下一年的工作里，我也会不停的提升自己，让自己成为一名出色的管理者！

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结篇四

弹指一挥间20xx年就已悄然过去。在过去的一年里，学到了很多，收获了很多，临近年终，感觉有必要对自己的工作做一个总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做得更好，之前一直担任广汉店的店长，直到20xx年11月，我被公司外派到新成立的崇州奥康名品空间，正值金融风暴之际，作为一个店长，我深感责任重大，如何带领我的新员工在崇州闯出一片新的天地，不辱公司使命，这是我的首要任务。

细节决定成败，作为崇州奥康名品空间店的具体负责人，我的工作能力、工作态度直接影响到本店的销售业绩。所以，作为一个店长，我十分注意每天的工作细节。每天早晨，我总是提前到达店里，作好营业前的准备工作。为了培养员工的主人翁责任感，我让员工轮流主持召开每天的晨会，总结昨天的工作，分析昨天销售业绩好的原因，以便再接再厉，如果不好，那么原因是什么，我们应该怎样来解决，总之，要想法调动员工的工作热情。还针对当店的情况，制定了店里的奖惩制度表。

一：建立一支熟悉销售技巧而又相对稳定的销售团队：

二：完善销售制度：

销售管理是企业老大难问题，销售人员出错，见顾客处于放任自流的状态，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

具体细节：

1：根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日，以每月，每周，每日的销售目标分解到每个销售人员的身上，完成各个时间段的任务，并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2：加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，做好细节工作。

3：加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质

4：充实产品知识，为顾客提供最优质的服务。

5：每周六制作和提交本周工作总结和下周工作计划。

餐饮店店长总结报告 餐饮行业工作总结篇五

1. 崇师苑餐厅

崇师苑餐厅预计营业额535.49万元，较去年同期增长27.74万元，涨幅达8.46%。主营成本298.32万元，较去年同期下降19.43万元，成控率同比下降7.35%。

2. 校外托管项目

20xx年1—11月餐饮公司拓展项目账面营业额1100余万元，预计超额完成年初制定的2200万元营业额指标。

新增配送服务项目2个，分别是金华广播电视大学、金华教育学院（少体校）。目前餐饮公司总计承接拓展项目12个，服务人数达30000余人。

（二）强化内部管理，进一步完善餐饮管理机制□20xx年，餐饮公司顺利通过了四大体系（质量管理体系□iso9001□20xx□□环境管理体系□iso14001□20xx□□职业健康管理体系□gb/t28001—20xx□□食品安全管理体系□iso220xx□20xx□□的论证工作，并取得了认证证书。目前四大体系的质量手册、程序文件等正在修订完善中，基本成册。同时□20xx年餐饮公司出台执行力考核、绩效考核、子公司管理规范、员工慰问等十余项管理制度，力求制度规范全覆盖。目前，餐饮公司形成了董事会、公司班子成员周一例会、餐厅（部门）负责人月度例会、餐厅（部门）季度经营形势分析会等例会制度，在公司内部基本实现了一套完善的餐厅运行和管控模式。

（三）落实目标责任，进一步分解细化工作任务□20xx年，餐饮公司明确公司与下属各餐厅（部门）的责、权、利，实现经营目标分解到位、工作任务量化到位、安全责任落实到位，各餐厅（部门）签订目标责任书。截至目前，各餐厅（部门）基本完成年初制订的目标任务和考核指标。

（四）加强队伍建设，进一步提供人才支撑。

1. 制定公司培计划、人才储备计划等□20xx年，餐饮公司将员工的职业化和专业化培训列入年度的重点工作，制定餐饮公司培训计划、人才储备招聘计划等。通过外引内培，在公司内部建立起一支与服务专业化、管理现代化相匹配的餐饮人才队伍。目前，餐饮公司已与金华实验中学教育集团达成长期合作协议。

2. 组织开展员工专业培训。公司以及各餐厅（部门）组织了16次员工培训，培训内容涉及职业生涯规划、职业素养、

人生价值、食品安全、消防安全、团队协作等方面，形成不断学习、不断成长的良好氛围。

3. 组织召开青年骨干员工座谈会。旨在倾听员工对公司工作的思考和想法，在帮助青年员工实现自身理想与价值的同时，不断推进公司的发展。

积分排名在后15%的厨师，原则上第二年不再聘用或调离厨师岗位。此举旨在将技能考核与日常的操作实践、员工的奖励晋升等相结合，进一步提高业务技能水平的同时，为公司真正选拔出有技术、有实力的人才。

（五）重视食品安全，进一步为公司迈步前行保驾护航。

1□20xx年公司质检部进行日常检查57次，专项检查28次（含丽水、仙居等校外托管项目），开出整改通知书348份。餐饮公司基本实现“周检一月考一年评”的考核体系。截至目前，公司自检自控工作执行较好，能对日常管理服务工作以及食品卫生安全管理工作等起到较好的监督检查保障作用。

2. 组织开展满意度测评。为了更好地服务广大师生，提高公司的服务质量□20xx年质检部针对各餐厅进行满意度调查（校内餐厅4次，校外托管餐厅5次）。调查结果显示：各餐厅的满意率均在85%以上。

各餐厅以活动为载体，提供特色服务，如崇师苑的“六一”自助餐、婺外的中考助力餐、江滨的20周年校庆保障、金华中心医院的订餐到床头、师大印象主题餐厅的假日让利等等，深受认可。

（七）注重员工关爱，进一步激发工作积极性。餐饮公司始终秉承以“情感留人”的理念，积极开展及鼓励员工参与集团、公司组织的各项群体活动，开展困难员工慰问等，提高员工的工作满意度以及对工作的积极性。

（八）完善多校区管理，进一步理顺工作体制□20xx年，餐饮公司完成萧山校区餐厅和超市、开放学院餐厅、师大印象主题餐厅等的委托管理，完成餐饮公司杭州分公司、丽水分公司、兰溪子公司、金华市师大印象餐饮配送有限公司的注册，旨在整合校内外优质资源，降低公司运行成本，实行资本化运作的同时提高餐饮的综合保障能力。

（九）深化党建工作，进一步保障公司健康发展。餐饮公司自成立以来，一直注重党建和党风廉政建设，特别是在每周的班子例会、每月的经理例会上，扎实开展党风廉政专题学习教育，加强对重点领域、关键环节的分析研判和监控，增强防腐拒变的意识和能力，为公司健康发展提供了有力保证。

（十）做好餐饮管理日常工作，完成集团交办的各项工作任务。

1. 完成金华中心医院配餐中心服务外包项目的平稳过渡及春节安保工作。
2. 铁路公寓餐厅完成春运后勤保障工作。
3. 顺利完成新办公用房的整体搬迁工作。
4. 完成丽泽花园流动餐车的服务升级工作。
5. 协助崇师苑餐厅及外包餐厅完成食品经营许可证换证工作。
6. 完成校庆、婺外中考等相关餐饮保障工作。
7. 完成财务税审及所得税汇算清缴工作。
8. 完成文二校区食堂的管理及优化工作。
9. 完成餐饮公司骨干暑期会议和培训工作。

10. 完成桂三、桃源二楼两个外包餐厅退出的善后工作。
11. 完成公司三年规划初稿。
12. 按季度召开公司经营形势分析会议。
13. 进一步完善与规范子公司运营管理。

（一）公司人才队伍梯队建设有待进一步加强。骨干力量不足，缺少餐饮管理和专业技术的复合型人才。

（二）公司的培训机制有待进一步完善。

（三）公司的市场竞争能力有待进一步提升。如何在竞争激烈的市场中、在高校后勤同行中脱颖而出，是今后餐饮公司需要思考的重点。

四、20xx年工作要点

1. 制定并出台餐饮公司服务标准。
2. 在校内及校外餐厅试点推行“4d”餐厅建设工作。
3. 做好质量和环境两大体系的改版及认证工作。
4. 进一步有规划的拓展社会餐饮项目。
5. 进一步加强人才队伍建设，以外引内培的方式搭建人才梯队。
6. 制定培训考核机制，系统的规划各个岗位员工的培训计划。
7. 进一步推进员工关爱工作，提升员工的归宿感和凝聚力。
8. 做好婺外餐厅、崇师苑教工餐厅硬件改造提升工程。

9. 做好外院、图文、体育馆咖啡吧的管理和经营工作。
10. 做好经济合同履行情况及档案管理工作。
11. 进一步做好餐饮公司企业文化提炼和建设工作的。
12. 进一步做好安全保障与防范工作，重点是食品卫生安全。
13. 完成集团交办的其他工作。