

# 餐厅员工食堂工作总结报告 餐厅服务员 工作总结(汇总5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 餐厅员工食堂工作总结报告篇一

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

遵守餐厅制定的各项，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕

苦不怕累，随叫随到，不要细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，来到某餐厅已经两周了，之前一向对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了那里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和欢乐，不论从开荒还是到此刻的试营业期间。

我们的服务理念是：“亲情一个家，贴心为您”

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是十分重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，能够为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，可是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的.心境。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，能够为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他明白他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得异常了。

还有好多，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自我的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就能够说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“赠人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅

仅要明白菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝;要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切;要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

## 餐厅员工食堂工作总结报告篇二

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务,掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧.“千里之行,始于足下”,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地总结经验,取长补短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现

象而产生的. 而现实生活中, 往往越有钱的人, 对穿戴方面都特别随便, 这是他们自信; 而衣服根本不能代表财富的多少. 我们在这一环节上, 千万不能以貌取人, 而忽略细微服务, 要重视和善待每一个客人, 让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察, 揣摸客人心理, 预测客人需要, 并及时提供服务, 甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到, 使客人倍感亲切, 这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛, 关键在于强调服务前的环境布置, 友善态度等等, 掌握客人的嗜好和特点, 为客人营造“家”的感觉, 让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 7、真诚热情好客是中华民族的美德. 当客人离开时, 员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临, 以给客人留下深刻的印象. 现在的竞争是服务的竞争, 质量的竞争, 特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的, 我们运用各种优质服务, 形成自身的服务优势, 以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度, 使酒店立于不败之地! 每个职业都需要讲求团队精神, 在快乐迪也一样. 生意比较忙时, 同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦. 平时也有遇到比较刁钻的顾客, 一人有难, 其他同事也会及时上去调节纷争, 使情形不再恶劣. 每个人员分工明确、工作积极, 真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时, 我也会和顾客谈天, 了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归. 这样就多了几个回头客, 让顾客推荐朋友提高了消费率. 之后我也会做一些小结, 这样日积月累, 使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员, 也会碰到一些挫折和无奈. 有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的, 有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的, 可是我要说的是: 条条道路通罗马, 我为服务别人而快乐, 我为能在这里工作而幸福! 我能为这个集

体工作而自豪. 我认为我的职业就像一个表, 表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐, 而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的, 但却是必不可少的。

当然学无止境, 学到还得运用到以后的工作中, 希望领导能多加督促, 同事能互相学习, 在以后的工作中提高服务效率, 努力做到一名优秀的服务人员. 让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

## 餐厅员工食堂工作总结报告篇三

能够以服务员的身份在餐厅工作着实令人感到庆幸与愉悦, 对于在求职路途中历经艰辛的人来说这份工作的到来无疑是令人倍感珍惜的, 也正因为如此我能够用心对待每个进入餐厅的顾客并做好了服务工作, 虽然四个月的时间并不能让我对这份服务员的工作有着深刻的理解却也得到了转正的契机, 在我深受感动的同时也对以往履行的职责进行了总结并希望为餐厅带来效益。

尽管我对餐饮行业不太了解却能够秉承踏实稳重的作风投入到服务员工作中去, 在没有对未来进行详细规划的时候只有做好服务工作中的细节才能够体现出自身的价值, 早在自己刚刚在餐厅入职便理解这个浅显的道理并为之付出了不少努力, 犹记得在清洗餐具的时候接触着油污与餐饮垃圾着实令人感到沮丧, 但后来通过同事的讲解让我明白大多属于人都是这般过来的以后便在内心感到释怀, 毕竟服务员的职责便需要自己为餐饮的发展进行服务又怎能嫌弃自身的工作呢?为此我逐渐明白了服务员的角色定位并在这段时间的工作中有着较大的进步。

由于有时对服务工作存在轻视的缘故导致我在餐厅吃了不少亏, 毕竟准备不够充分以及无法及时理解客户的需求是我经常出现的错误, 导致这类问题产生的缘故便是我没能端正自己的心态以至于因为服务员的身份感到自卑, 这种不正确的

价值观对于自己的职业生涯来说无疑会造成极其恶劣的影响，所幸的是后来餐厅经理找我单独进行谈话并打开了自己的心结从而认同了这份工作，这让我感到后怕的同时也感谢餐厅经理的开导从而走出了思想方面的. 误区。

在努力完成服务工作的同时处理好在餐厅的人际关系并获得了更多人的认可，尽管我在餐厅工作的初期并没有太多的熟人却通过相互之间的帮助处理好与同事间的关系，这种做法除了让自己在工作中遇到困境的时候得到帮助以外还能够较好地调整心态，毕竟面对着工作中的难题往往很容易令自己产生焦虑的心态从而导致不愉快的事情产生，所以我能够妥善处理工作中的矛盾并尽量别将这种不好的情绪带入到餐厅之中。

餐厅工作的完成意味着站在新起点的自己又有了更高的目标可以追逐，因此我会珍惜餐厅领导给予的这份信任并用心对待服务员的工作，毕竟对于自己的职业生涯来说唯有认准目标并不断前进才能够在餐厅服务员工作中获得成就。

## **餐厅员工食堂工作总结报告篇四**

20xx年已经过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的'正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。下面是本人这一年来的工作总结：

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及

客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到餐厅打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

在酒店每次组织的基本技能和安全生产培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

- 1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时顾客比较多，时间比较紧，就会出现遗漏的地方。
- 2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，我将认真做好本



职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

## 餐厅员工食堂工作总结报告篇五

回望这上半年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在20xx年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的责任也更加重大，作为一名餐厅的工作人员，有责任尽自己的一份力。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改进。

以上几点是我对20xx年工作的规整总结。对于不足的地方，在接下来的里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。