

# 最新餐饮季度工作总结(精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 餐饮季度工作总结篇一

1□xx年度厨房人员调整。一是中关村店与圆明园店副厨对调，二是8月份准备西二旗店。人员综合调整以旧带新。圆明园店的主管调整了西二旗，并加入了新的主管。其他部门的主管是20岁xx每年带到北京的主管。

2. 年初，厨房对各部门进行了一套以部门为单位的自查签字流程，使原有准备工作不完整，厨房得到了显著改善。

3□xx年建意店采用直销方式，每人吃鱼送鱼，使店内水煮鱼在原来的基础上，每月最高流水30万元，取得历史性突破。同时，水煮鱼的毛利一直控制在76%~78%之间。

4. 今年厨房采用一分钟定位法进行管理，万城店和马甸店在我的影响下取得了良好的效果。

5、顺义店新开业准备交流和综合管理培训。厨房积极参与、学习和实施，特别是厨房物流管理困难，员工宿舍标准化，取得了良好的效果，没有人称赞厨房宿舍的清洁。

6. 我学习了各种流程学，通过了三次厨房考试，组织了两次店铺，组织了一次集团，把理论变成了实际操作。

7. 今年物价涨幅太大。比如厨房干辣椒3元多/斤涨到10元/斤，

辣椒涨到25元/斤。厨房重点调整后，对煮鱼毛利没有影响。

1. 由于今年设备老化、冷库、抽风老化、维护管理成本高，说明我们厨房还需要增强工作意识。
2. 如何做员工的思想工作还需要总结和学习。
3. 在加强厨房学习氛围方面做得不够。
4. 加强厨房不完善防止中工流失的工作。

## 餐饮季度工作总结篇二

大家好!伴着元旦的喜庆和即将到来的春节，我们迎来了年，首先，我预祝各位领导在新的一年里阖家欢乐万事如意，各位同事身体健康工作顺利。

回顾过去的年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了年各项工作任务。现在就我一年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。

说实话，作为一名员工餐负责人，这一年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

首先，先汇报一下年的经营状况：

其次，总结一下我年的工作收获。具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使之成为一个和谐的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。从百花村整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的一年开始了，展望年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工提供精美的菜品和优质的服务，尽自己的努力，勤勤恳恳，尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

## 餐饮季度工作总结篇三

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

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，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、编写婚宴整体实操方案，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。

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水x

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

### 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放

在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

## 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

## 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

## 7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

## 8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水x□为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

## 餐饮季度工作总结篇四

大家下午好！非常感谢处领导提供一个让各科互相交流工作经验及学习的平台，让大家能够全面地了解处内各方各面的工作。借此机会，我代表住宿餐饮科向各位总结汇报我住宿餐饮科的工作。

本学期，住宿餐饮科在处领导的指导下，在各科室的顶力支持与配合下，在全体人员的全情投入下，紧紧抓住新员工入职的契机，围绕“师生的满意，是我们的追求”的目标，顺利完成各项工作任务。下面我将从队伍建设、狠抓落实、创新节流、存在问题四个方面进行总结。

（一）重视岗前培训，快速提升队伍战斗力。无论是对清洁员、厨工抑或舍务员，我们都善于总结和传授经验教训，尽量让他们少走弯路，少碰钉子，以便更好地适应新的工作岗位。在这里，我要感谢一个人，他就是莫老师。他为了让新同事尽快熟悉岗位工作，不仅合理安排老同事对新同事的传帮带，每天召开早会小结前一天工作情况，布置当天任务外，自己更是以身作则，处处身先士卒，放弃休息、放弃辅导孩子做功课，与孩子共渡周末的时光，将时间与精力投放到工作中，每个新同事的每个班他都要带上几次，常常当他回到家时孩子都已熟睡，而当他出门时，孩子仍未起床。事实证明，通过阶段性的培训学习，新同事都能很快地进入工作岗

位独立开展工作，都能很快地融入到大队伍。

（二）强化集体观念，塑造和谐工作环境。科内的每次会议，无论大会还是小会，会议的重点之一是加强集体观念的认识，潜移默化使每个队员都爱上自己的工作岗位，同事之间互相帮助、互相体谅，塑造出一个和谐的工作氛围。

（三）加强学习交流，提高管理服务水平。分别组织舍务员前往南方大学、学院参观学习。组织招待所人员前往喜来登、君莱酒店参观。学习兄弟单位先进的方面，通过对比查找出我们的不足之处，加以改进，提高服务水平和品味。

（一）狠抓工作进度，有步骤、有计划完成任务。本学期我科在工作方式上作了一些调整：实行月会制度，即每月初召开各组长会议，对上月工作进行总结，制定当月工作计划，布置工作任务。各组根据计划有步骤地开展工作。同时，此月会能更好地及时讨论、研究个别工作难题，群策群力解决问题，虽有很多突击任务，都能使各项工作应对自如，高质量完成。

（二）狠抓工程完善，争创一流环境。无论是在年初的美的大型培训，还是在三期学生公寓交付使用后的完善工作，在全科人员加班加点，全情投入下，各项工作顺利完成。5座新公寓的各项工作已基本落实，所有宿舍在下学期开学前可全部投入使用，相关工作正在紧锣密鼓地进行！为提高专家楼的接待能力与档次，参照新酒店的客房布草样式，给合学院风格，全面更换专家楼的床上用品。同时为节约开支，物尽其用，将换下来的用品用于招待所客房。

（三）狠抓服务质量。为使服务对象更满意，我们虚心听取服务对象的意见，如客人普遍反映招待所的枕头较高，就购进一批矮枕头，使每张床上既有高枕也有矮枕，可满足不同客人的需要；新公寓交付使用气味大，我们在每个宿舍放上两盘茶叶吸味及安排人员白天开门窗通风；教职工反映餐厅

的饭偏硬，我们就想办法将饭做得软硬适中等等。目的都是为了师生满意。

虽然备受突如其来的住宿、用餐接待以及新公寓完善工作的煎熬，但丝毫没有影响到日常工作的开展。教职工、学生的入住、调宿、退宿工作整个学期连绵不断，接踵而来；招待所、周转房公共楼道的立体式清洁；改变生活区的灭蚊方式，由早改成晚，喷焗相结合，落实责任人跟进工作，使灭蚊效果更好；餐厅菜式根据季节的变化与受欢迎程度不断调整与创新，由教工们不喜爱的菜式换成较受欢迎的菜式，从周一至周五就换了20多个菜式，推出的新菜式很受大家喜爱；为缩短了教职工用餐排队时间，在中午用餐高峰时间段(11:45分至12:15分)由原来8人分菜增至9人分菜。

本学期重点工作之一是开源节流，为减少学院开支，实现低碳生活，教工餐厅对煲汤的炉进行改造，由原来的单功能改造成多功能炉，即在煲汤的同时能蒸饭、炖汤等，仅这一改造，每月餐厅的气费能节省20xx多元。为避免不必要的浪费，餐厅的空调设定了开放时间，即保障了使用又能防止一人一台空调的浪费。为减少洗涤品的消耗，降低成本支出，招待所在培训楼接待时，多采用可重复使用的用品，如毛巾、拖鞋等，床上用品尽量都自己洗；为节省开销，新公寓的室内宣传栏全由赞助商免费提供；为加强人员的节能意识，杜绝浪费，从辅导员宿舍、厨工宿舍做起，实行每月限额免费使用水电，超出部分自行付费的形式。（辅导员电50度，冷水、热水各5方；厨工电5度，水、气各2方）

邝云峰不愧是餐厅的主管，她的精打细算，“斤斤计较”真让人折服，自己办公区有空调不舍得开，大热天只开台红运扇，用过的纸一用再用，甚至到财务那拿些费纸回来用，到文印服务中心收取一些被裁出来的边角纸。当她看到个别教工独自享用一台空调时，她的心在痛，于是提出将空调设置成由餐厅人员操作，并设置开关机时间。她的所作所为都值得我们每一个人学习，学习她爱校如家，会当家。我科的先

锋人物很多，由于时间关系，在这不再一一例举。

同志们，我科在处领导的正确领导下，在全体同事的共同努力取得了一些成绩，但仍然存在的一些不足之处。

如目前仍有极少数人员责任心不强，走后不关灯、忘记关空调等现象仍然存在。工作不主动，工作效率低的现象，下学期我们将重点整顿，学习安全保卫科的队伍建设方式，能者留，庸者走，建立一支综合能力高的队伍，为后勤服务工作保驾护航。

说得不全、不对的地方请大家批评指正！

最后，祝大家身体健康、家庭幸福！

## 餐饮季度工作总结篇五

1. 铁打的营盘，流水的兵，对于餐饮部人员流动性大，自3月份以来员工更新换代特别快，无论管理人员还是服务员都出现人员缺乏现象，因而从老员工中提选一名副经理，一名主管，一名领班，组建了新的领导班组，在新老员工交替之时，制定了新的培训计划，针对性培训，以老带新，一带一的方法，使新员工尽快适应环境投入工作。

2. 从3月份扩大营业范围，开始接待旅游团队用餐，制定详细接待计划，菜单，并对员工团餐知识培训，邀请市内二十几家知名旅行社来店考察，对今年旅游行情分析，宣传酒店环境优势，离高速口近，交通便利等地理优势，制定了一档标准，两套以上的菜单，增大了旅行社客人选择范围，在旺季到来之际，针对游客到店时间不准确.较晚，延长了营业时间，以便游客即到即可用餐，在网上也做了大量宣传，加入4个旅游网络群，将酒店的接待场地照片及菜单发布给1200多个旅行社计调，起到良好的宣传作用，今年我市旅游远不如去年，客流量比去年下降40%多，我们又是刚刚接待团餐，不

过也取得了一定成果，共接待马来，美国，德国，韩国等12个国家海外游客，1000多人，国内旅游1500多人，和市内30多家旅行社，省外3家旅行社建立了长期合作关系，为明年团餐接待打下了良好的基础。

1. 在四月份对厨师力量进行了调换，该换了菜品，转换了菜品营销思路
2. 狠抓服务质量，注重思想品质教育，管理人员加大服务跟进，激发员工工作热情，在8月份开了优质服务月活动，增强了服务员工作热情，加强主动服务，人性服务，评选了\_x两名餐饮“服务明星”，在思想教育方面，以拾金不昧的事迹作为榜样，申报酒店给予了经济奖励，促发员工工作热情，提高员工思想品质的教育。

针对酒店接待客流量不太稳定现象，对内部员工也进行了相对调整，原来备餐传菜员，一人顶一个岗位，各负其责，缺乏团结协作精神，同备餐领班侯艳玲一起根据接待情况对人员作出重新调整，不死固定在一个岗位，根据上菜时间，收台情况，1—4层备餐人员随时调整，集中人员收台，撤出一楼常设传菜员有面点直接送主食到食梯传到个楼层备餐，临时安排人员餐具接梯，从而大大减少了人员浪费，备餐比原配备人员节约2人，在洗碗间由原定人员4人减至3人，在保证正常接待下备餐及消毒间人员节约3人，每月节约开支4000多元。

在布草管理和大厅区域卫生，日常保洁员都安排一人兼两职多职，降低了人员成本，提高了工作效率。

利用现有优越环境，着重提高婚宴接待档次，发动全员销售，使婚宴收入占很大的营业收入比例，其中接待4份高档婚礼宴会，与北京大型知名婚庆公司合作，共同协作了高档婚庆，场景的布置，在我市属首例，为酒店增加了经济效益，也起到了很好的宣传作用。

在冬季到来之时，餐饮淡季之时，根据酒店经营要求，扩大经营，设置三楼金都厅为涮锅餐厅，新增添了传统涮羊肉碳火锅，努力提高营业收入。

重点把握饭菜质量关，提高卫生标准，将以全新服务理念投入20\_年工作之中。

在此祝集团及各分公司新的一年更上一层楼，各位领导、同事新年新气象，新年新运到！

## 餐饮季度工作总结篇六

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析□20xx年时间过得真快，新的20xx年正向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好，我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看自己走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞，但却很充实，我觉得有成就感，记得我刚迈进名门上班的第一天，我什么都不会，就连最基本的向顾客致欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法，我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾对我说过一句话，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢地去面对，他的这句话我永远都不会忘记，因为是他的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些摩擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的，还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在名门相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有很好的改变，与大家相处也叫随和，工作起来也不觉得像开始那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责，最后我们为了名门更辉煌的明天而加油。

关于下半年我的计划是：

- 一．认真做好每一天的每一项工作。
- 二．认真学习仓储知识，努力工作。
- 三．利用休息时间进行培训。
- 四．多向别人学习优点，充实自己。

最后，希望大家都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢。

部门：餐饮娱乐部

姓名□xxx

20xx年8月31号

## 餐饮季度工作总结篇七

按酒店餐饮部的全年经营收入指标为1000万元。全年实际完成营业收入12845854元，其中职工餐厅收入为201351元，客餐厅收入为9102836元，酒饮类收入为3181185元，香烟收入为251288元，其他收入为109194元，完成全年计划1000万

的129%。

从今年的经营情况来看，今年比上年增加了6882041元。增长幅度为53%。其中客餐厅增加3322006元，增长幅度为36%。职工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

全年共接待客人14786桌（134577人），其中高档宴席2789桌（26884人），会议3573桌（34532人），宴席14506桌（146573人），零客7610桌（76001人），综合台面利用率为31%。与上年相比全年进餐量增加18741桌（192742人）。

2. 完善部门会议制度，按照酒店要求，部门坚持召开每日班前班后会、每周管理人员例会、每月经营分析及菜品研讨会等，及时地沟通部门工作，发现问题及时分析，合理处理，总结经验。

把当天服务中发现的案例进行分析，讲评。通过培训部门部分员工的服务技能得到很大的提高。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具

备宣传酒店的能力。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活跃员工业余生活；关心部门困难员工，集体捐助有难同事；员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

## 一、内部管理有待加强

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现破损仍然使用；部分设施设备使用不当，维护及时导致损坏无法使用；部分用品配备不齐将就使用；规格型号不一凑合使用；新旧物资混合使用等问题，使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题，部门将在近期进行全面清查，及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰，在接待中，经常出现工作失误，特别是吧台的服务员，在联系客户、收银接待、上传下达方面出现误差，影响整体的餐饮接待。针对此项，部门严格要求，准备采用末尾淘汰，用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强，部分管理人员办事效率不高，工作请示汇报不及时，工作协调不合理，导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始，严格要求，循序渐进，逐步提高。

## 二、菜品开发不及时

酒店后厨没有自己的特色菜，或者说是拿手菜、“看家菜”，菜品更新及时，不能适应外界客人的需求，厨师工艺不全面，协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对此项，要求厨师集思广意，用心钻研，通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务和美味的食品来吸引更多的宾客。

### 三、员工素质参差不齐

部分员工业务素质不精，服务技能不熟，灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量，特别是在客人多，标准高的接待中，更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的瓶颈。“员工素质不高不是我们的责任，但提高员工素质是我们的责任”，在下工作中，只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

### 四、酒店意识要加强

虽然酒店现在已经是挂了“四星”的高星级酒店，但是，员工没有达到“四星”级的员工，整体意识、服务意识、质量意识、团队意识、主人翁意识等未得到体现和发挥。

## 餐饮季度工作总结篇八

回顾这xx年的工作，感慨颇深。这xx年来我在餐饮部门领导和同事的关心帮助下，顺利完成了各项工作，现将这xx年的工作做一个总结，总结过去，展望未来。

### 1、外勤人员接待

我严格按照会议接待程序 and 标准做好每一天的会议接待工作，保证了每一天的接待工作能够有序顺利的进行。

### 2、内勤管理

- 3) 负责会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持桌椅摆放整齐。
- 4) 对总机和接待室的清洁卫生进行检查、打扫、维持。
- 5) 接待来客。

## 6、外勤管理

由于我以前接触过海关的一些前台工作，对海关的的房态和旅游水平有了一定的了解，所以在接待来宾时能够很快准确的回答来宾的问题为了节俭时间，力争将接待工作做得更好。

## 7、会议接待方面

8) 认真接待好每一位来访宾客，对来访的客人要做到一问三不耻，即“不耻下问、不无原则”答复，不要有背诵、刁难、举止、说不大不小的情况。

## 9、电话接听

本来是一个很简单的东西，但是这一次我犯了错，以后必须在当时处理的情况下，必须尽可能快的将这一步程序化，规范化，条理化，在条理化的同时为酒店带来利润。

10、工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。

## 11、严格遵守单位各项规章制度

不迟到，不早退，杜绝拖延。在工作中，尊敬领导，团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，积极乐观的配合各项工作。

新的xx年即将来临，我将在总结过去xx年工作的同时，更加

努力的认真提高个人专业技能，为我们餐厅建设贡献自己最大的力量。

在此，我要特地感谢总台领导和各位同事在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

新的xx年，新的形势、新的任务向我们招手，希望我们的工作总台这个全新的岗位上能更好的发挥自己的光和热！