

# 2023年饭店年终总结 饭店工作年终总结(精选5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 饭店年终总结篇一

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。

### 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能：

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。

## 饭店年终总结篇二

一年来,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定,总结起来收获很多。

今年客房最重要的工作是前装修工作,自4月份接到通知上班后,为了使新客房早一天投入使用,我和大家克服了重重困难,发扬不怕苦、不怕累的精神,每天在完成自己本职工作的基础上,加班加点、连续作战,利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期,中期和后期的室内外卫生清洁工作,确保了客房的装修和及时出租,为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作,今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作,每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了,还不一定落好。但是,为不辜负领导的重望,不影响公司的正常运营,我不辞劳苦的每天上班,除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜,我们采取领班每天跟白班的方式,使领班将能操的心都操到,能够即时的监督服务员的每一项工作,尽可能做到只有做不到的,没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中,每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班,最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初,各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客,有的是住宾馆的,有的是来庆贺的,众多陌生的面孔来来往往,加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己,对每个工

作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

## 饭店年终总结篇三

时间过得真快，茫茫碌碌中一年已经过去了，在领导的正确

领导下，在全体后勤及食堂工作人员共同努力下，顺利完成了工厂后勤食堂工作。回顾起来，事多且繁杂。依据主要岗位是食堂管理和大厨一职，即负责工厂食堂一切生活所需：蔬菜、食品采购、保管和食堂管理工作，然而，工厂其他后勤事务也占去了工作人员部分时间和精力，现对20xx年工作总结如下：

1、后勤工作：如：菜色安排、临时存放物品、施工监督、发放购买物品等等；协助领导管理工作和处理后勤食堂事务。

## 2、食堂工作

1) 组织管理食堂大小事务：搬家期间食堂的正常运行。

2) 对食堂工作人员进行分工,组合搭配，明确各自的岗位职责，协调做好食堂工作。

3) 制定每周菜谱按菜谱做好饭菜，尽量让员工吃饱吃好。

4) 常在食堂要求并监督指导怎样节约用煤、用气、用水、用电，使用煤、用气、用水、把用煤、用气、用水、用电量，尽量控制到合理程度。

6) 定期检查食堂机器运转情况，定期加油维护并清洗。

7) 经常提醒并告食堂工作人员安全合理操作机器设备，严防发生安全事故和损坏机器的事故。做到了一学期食堂无安全事故发生。

8) 每天督促检查食堂、打饭厅食堂卫生。挤时间加固食堂内餐桌螺栓，冲洗洗手盆下水，以消除食堂内洗手盆下水臭气。

9) 认真做好食堂安全、消毒、卫生工作。做到了对食堂所使用的餐具每天消毒，食堂工作间、打饭窗口、食堂天天消毒，

并对食堂库房食堂周边死角定期用药灭鼠和卫生大扫除。

10) 食堂账目做到日清月结。即当天的帐当天开票签字，

11) 食堂管理工作。主要是维持和督促维持食堂秩序，严禁浪费，维持好员工打饭秩序和打扫食堂卫生的负责人，做好食堂卫生。打饭确保按先来后到的顺序排队打饭，确保食堂卫生干净整洁。

2. 进入新工厂，对食堂的设备更新与建设。

3. 根据食堂工作人员工作表现及时整顿，使食堂工作中员工作开展有序有节，食堂人员工作积极肯干，消极怠工的没了，说二话的少了。饭菜质量提高了，吃炒菜馒头时，达到了两个菜一汤。

4. 努力挖掘食堂工作中员潜力，炒菜原料精心搭配，做出了可口的饭菜，员工和家长对工厂饭菜满意率达85%以上。

5. 食堂采购物品严格按照厂区规定：定点购物，购物时做到货比三家，尽量压低价格购到物美价廉的商品。

6. 继续让员工“吃多少，打多少”的好做法。为工厂食堂节约了大量的原料。食堂员工用餐时，乱扔和倒剩饭剩菜的现象还较严重，需要加强管理。

7. 应继续加强学习、及时总结经验教训，努力提高食堂后勤工作人员和食堂管理人员以及食堂人员思想素质和业务能力，做出更加可口的饭菜。

由于本人水平有限，对食堂管理还不够精通，有许多工作做的不足。我会在接下来的工作中加大力度对自身的管理及素质学习等。同时，对食品的采购、物品的损耗加以控制，确保职工吃到价廉放心的食品。

总之，食堂工作正在日渐步入正常化、正规化，食堂工作人员也正在加大努力逐步形成一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的团队，共同为事业。

## 饭店年终总结篇四

山水时尚餐厅从开业至今已近一年了，可以说在一年的时间里，几经波折。也经历了转型，最后才从困境中一步一步走出来。

餐饮行业是一个与人生活息息相关的行业。从客户需求上，首先要味道，再就是服务。味道，对于每个人来说不是永远不变的，但有一个传统口味的基础做奠基石。山水餐厅在一开始上选择的是时尚菜系为主，赢得的是一少部分的客户。经过了半年多的摸索和试运行，公司也好餐厅也好，为此付出了很多，但最后成绩还是有些枉然。

我们餐厅主要是以服务客房、会议为主。客房住客人员，多以打牌、商务为主，客人要求的是要方便、快捷、简单、实惠。外地客人希望吃到是本地菜；本地客人希望吃到可下饭的菜。对于会议呢，也讲究实惠，能吃好能吃饱，不要求过高的排场。因此，本地菜一家常菜最为合适。

餐厅的在规模上偏小，不能接纳大型的团队；楼层高，不能对社会餐饮提供吸引和便利的条件。鉴于自身的情况，也因为前面这些铺垫，公司在下半年对餐厅进行了重新定位，在菜式上改为家常菜。

餐厅从改型后，以往的客人中接受时尚菜的客人，一时也很难接受家常菜；对于不太爱吃时尚菜的想吃家常菜的客人，一时也不太相信餐厅已经调整为家常菜或适合自己口味的家常菜。因此，在调整后的一段时间内生意也不是太好。与其目前生意不是太好，不如把这段时间来逐步解决餐厅内部管理的问题。

餐厅简单点叙述就是供、销。目前销还需要一段时间的培育，就解决供的问题。首先解决的是供货商的问题。供货商的部分供货价格便高；未结货款时间长、压供货商的资金较大。拟订在两周内完成了价格下调的问题和结清货款的事情，对于供货商尽管下调了价格，但结清了以前的`货款还是有积极性的。同时，也固定了一些长期供应的供货商，在以后的结帐方面也尽可能的约定他们的结帐时间保障他们的资金运转。

餐厅内部的管理。由于更换了厨师，彼此在合作上一开始都不了解、包括合作、沟通上肯定也需要磨合。还有厨房内的调料和菜的存货较多，推出了新菜但也要把以前的存货处理掉。所以在开始的一段时间里，把时间又投入到厨房，既要处理存货降低成本也要接受客户的建议并合理的整改，还要“扶持”厨师班子短期内走上正轨。

在一步步往预定的方向发展后，前厅服务人员也要加强培训。在陈总的带领下，参加了培训并进行了考核定级。后来，参加公司的集体培训、考核。也真正的了解了餐厅服务人员的底子，以后可以更合理的安排工作。在硬件上，厨房门口、卫生间门口的地毯脏进行了更换；大厅增加了围帘；给厨房适量的增加了餐具，并在元旦前，对厨房的设备设施进行了维修。

内部的调整后，加上营销部的配合努力，餐厅的生意逐渐回暖。于11月制定了指标考核方案，按现目前经营情况，任务可以完成，既扭亏为盈，在发放年底奖金后上缴公司净利润1万元。

一年即将过去，在这一年里，我们也学到了很多，充实了自己，也认清了自己的不足。在来年里，我们会不断提高自己，结合市场调整内部管理，促进发展。在新的一年里，我们也有信心比08年做得更好，走得更稳，给公司创造更大的利益。



## 饭店年终总结篇五

自觉地学习贯彻执行党的路线、方针、政策和公司领导和上级领导的指示精神，保证在政治上、思想上、行动上同支队保持高度一致。在深入开展学习实践活动期间，学习集团公司纪检组印发的《金钱诱惑、深陷囹圄等十篇案例剖析材料》，充分利用周五政治学习和周末员工职业化培训，通过认真学习，深刻领会，提高了推进科学发展的能力和本领。在政治理论学习方面，我能够积极参加理论学习和其它形式的学习，认真书写学习笔记和心得体会，积极参加沙运司和生活公司举办的各种活动，使自己的思想理论水平得到不断提高。

### 二、明确责任，强化工作实效

作梨园管理人员，我主要负责梨园日常接待的管理工作。主要作了以下几方面工作：

1、梨园定点采购、成本控制合理。严把食品进货关非常重要。为了能够严把食品采购关，我对没有“检疫证”、“食品卫生许可证”等无证食品一律不采购，对于存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物中毒事件的发生，切实保证每位来客的身体健康。并对肉、菜、蛋、禽、主、副食等实行定点定人送货，发现有过期或是变质的食品及时处理。对每一样食品必须检验符合要求才能收下。准确称好每一样食品，准确清点每一样包装食品，做好食品的验收纪录并妥善保管。

2、梨园账目清晰准确，做好梨园的财务工作。根据合理的收费标准进行收费。做好每天的收费纪录，有计划的开支，做好月收月结工作。严格遵守财务纪律，每次采购时总是所要收据、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，每月送货方必须要出示发票，我要根据发票做验收出库，做到准确无误一丝不苟。采购食品及用品费用由规定人员签字后经负责批核的领导人审批后方可报销。坚持民主理财，账目

开支公开，去除不合理开支，努力把财关。

3、食品卫生、环境卫生干净整洁。梨园作为一个接待来宾的重要场所，严格落实食品卫生安全，是关系到沙运司形象的大事。首先，每位梨园工作人员每年都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不予上岗。其次，不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好职工梨园的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周五对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。

梨园全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转和接待工作。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购，梨园内的工作人员着装统一，对出每日产生的垃圾杂物日产日清随时打扫。重点围绕甲型流感防范工作，做好梨园厨师、服务人员的个人卫生工作，要求勤洗手、勤通风，定期对梨园后堂、餐厅进行全方位消毒，在重大接待前，对所有上岗员工进行体温测量，有效防范流感。

### 三、加强安全工作，规范设备管理

梨园是消防安全的重点部位。因此，我积极组织梨园服务员、厨师进行安全知识培训，做好梨园安全工作，对于梨园每日用天然气、油、明火等都制定了相关的操作规程及使用办法，各项设备都设置了专人负责，消防器材每月初进行填写并能够做到定期维护保养，杜绝一切安全隐患。

### 四、狠抓落实，规范基础管理

针对领导对梨园工作的要求，我们紧紧围绕提高梨园工作人员自身素质和服务水平，以强化学习为抓手，以狠抓安全管

理为手段，以提高服务质量为措施，切实提高梨园美誉度和可信度，我在借鉴同行工作经验基础上，编制了《参议培训教程》，先后组织梨园厨师服务员学习餐厅仪表仪容、礼貌用语、摆台规范、斟酒服务程序及规范、上菜。分菜服务程序及规范、中餐零点服务标准及规范、餐饮卫生知识培训和采购技能培训等内容，通过积极的学习、交流和沟通，经过全员参与，广泛讨论，切实增强自身素质，强化规范管理，提高了工作人员的工作积极心，端正了工作人员的态度，进一步凝聚了力量，增强了信心，确保梨园工作再上新台阶。

今后我将在平凡的岗位上继续做好本职工作，积极努力提高自身工作能力，不断为生活公司的和谐发展做出自己应有的贡献！