

2023年机关餐厅工作总结报告(汇总8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

机关餐厅工作总结报告篇一

1 人事维护 20xx年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为54.5%，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长。

2 菜肴质量 上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

3 服务质量 因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

5 食品安全 因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人

负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

机关餐厅工作总结报告篇二

成为餐厅经理以来我能够认真做好餐厅的经营与管理工作，毕竟承蒙领导信任才能够担任经理一职自然要履行好职责才行，事实上在我成为餐厅经理以后才明白餐厅的效益对全体员工的发展多么重要，可以说我在过去的一年里为了餐厅的经营与发展付出不少努力，总结这一年餐厅工作的得失在我看来是很有必要的。

建立与完善严格的管理制度并在工作中做到带头遵守，我明白良好的制度对于餐厅的管理来说是很重要的，至少能够约束员工在工作中的言行举止以至于不出现太大的错误，而且以高标准来要求自己的话也能够无形中提升综合素质，因此每次我在晨会上都会和员工们强调纪律问题并希望他们牢记于心，虽然对员工有着高要求却也是建立在自己也能做到的情况下，这样的话也能够让员工认同自己的管理方式并在工作中予以配合，我在平时也会通过巡视的方式来监督员工的工作完成情况，即便是顾客较少的时候也不允许做与工作无关的事情。

重视市场信息的分析并学习同行的优势，在我从事餐饮行业的工作之时便明白这个行业的竞争压力是很大的，若是不能够为自己经营的餐饮建立优势则很难获得顾客的认可，所以我也会积极开展市场调研工作从而了解顾客对餐厅有哪些要求，通过这种方式来找出自己在餐厅经营工作中存在着哪些不足，而且我也会抽空去生意比较好的餐厅进行查看，主要是为了借鉴其他餐厅的优势并强化这方面的学习，至少通过简单的对比能够明白自己经营的餐厅与其他餐厅存在着哪些差距。

注重服务水平的提升以及菜品口味的改良，我明白服务与味

道的好坏是鉴别餐厅是否优秀的重要标准，所以我会严格要求员工做好服务接待工作，尤其是店内的清洁工作需要认真做好才行，我明白顾客对环境卫生比较挑剔从而很重视这项工作的展开，让每个在餐厅用过餐的顾客都能够满意地走出店门是我们的工作宗旨，另外本年度也聘请了新的厨师并在菜品设计的方面进行了改良，主要是根据当地人爱吃的口味进行设计以便于让用餐的顾客感到满意。

对我来说能够在餐厅工作中履行好自己的职责是很重要的，我很珍惜目前的工作机会并希望通过自己的积极表现获得领导的认可，我也会明确明年餐厅的经营目标并希望通过努力将其实现。

机关餐厅工作总结报告篇三

食堂安全工作总结

。现就所做的工作总结于下：

一、多方面强化学校食品安全的监管：

1、狠抓制度建设：学校食堂和商店，食品安全管理制度五花八门，有的流于形式，有的很不全面，有的存在空白，这是不容忽视的问题，而且在有些学校还比较严重。为此，我们今年启动了创建食品安全管理示范学校的活动。在创建活动中：给学校提出了具体要求，我们制定了食品安全管理示范学校的标准，包括验收内容、验收指标、验收要点及评分标准，标准中重要一条是制度健全、规范。标准要求食品定点采购制度等12项制度健全上墙，食堂消毒记录等5项记录规范。今年有25所学校进行了申报，年底准备对自检合格的学校进行验收。通过食品安全管理示范校的创建活动，并按照“建设一个，辐射一片”的要求，以创建工作为依托，发挥其示范引导、辐射带动作用，使学校食品安全管理制度建设再上新的台阶。

2、尝试食堂采购新机制：学校食堂原料采购一直是我们监管的重点，也是难点，特别是蔬菜的农药残留检测难以落实。为此，今年在我县最大的公立幼儿园-六艺天骄幼儿园尝试建立自己的后勤生产基地，该生产基地位于黄花镇龙湖村，占地面积20亩，目前已建成蔬菜用地18亩，饲养用地2亩，专门为该幼儿园740多名师生提供新鲜、绿色、安全、环保的蔬菜、肉类等食品。他们根据县食安委和县教育局的要求，制定了生产管理制度和工作职责，并确定由幼儿园后勤主任直接负责该生产基地的管理，以确保基地种植养殖行为科学和规范。目前，市教育后勤产业管理处已将该生产基地作为勤工俭学基地予以扶持，明年我们将认真总结经验，适当进行推广。

3、加强学校自我监管：今年上学期开学时，对照去年寒假布置的食品安全工作设计表格，将今年食品安全工作的要求用承诺的形式写进开学食品安全检查表，县属学校以自查为主，乡镇由中心学校按照表格的要求进行检查，县学校食安办进行抽查，检查表一式两份，各学校按要求在检查表上进行了承诺，检查表实际上又是承诺书。县属学校的放县学校食安办存档，其他学校放乡镇中心学校存档，学校自己存档一份。以此督促学校加强自我监管。

二、多层次检查，确保监管落实：

1、用打分的办法进行检查：四月中下旬，为认真贯彻落实市教育局、市卫生局、市食品药品监督管理局教通[20xx]075号《关于开展中小学校食品卫生和饮用水安全检查的通知》精神，全面提升学校食品安全管理水平。从教育局天明办公网将市“三局”75号文件全文转发至各县属学校和各乡镇中心学校，各县属学校进行自查，各乡镇中心学校组织对有学生食堂和小卖部的学校进行检查，其他学校进行自查，对存在的问题进行整改。县属学校和乡镇中学、中心小学对照湖南省中小学校食品卫生和饮用水安全专项检查表的要求打分，县属学校将检查表从网上发至县学校食安办，其他学校的存中心学校备查。

2、进行了五次食品安全专项检查和整治：

一次是五月份的学校食堂食品安全专项检查和整治：此次行动是在县食安委的统一领导下进行的。为认真落实长县食安办发[20xx]6号文件《关于印发长沙县学校食堂及校园周边食品安全专项整治实施方案的通知》精神，于5月5日开始，认真开展全县教育系统学校食堂食品安全专项整治行动，整治活动到6月4日止，已基本结束。期间我们以长教通字[20xx]19号通知形式下发了《关于认真贯彻落实长沙县20xx年食品安全专项整治工作实施方案的通知》，就后段学校食品安全整治工作和食品安全宣传、教育、培训等工作进行了布置。同时还制定了《长沙县教育系统学校食堂食品安全专项整治实施方案》。方案分组织领导、整治对象、整治重点、整治时间及步骤和工作要求等五个部分，明确分三个阶段进行，第一阶段为清理规范检查阶段，时间为5月5日-5月21日，第二阶段为综合整治阶段，时间为5月22日-5月30日，第三阶段为总结评估阶段，时间为5月31日-6月4日，同时还制定了检查表。

首先是成立专项整治工作领导小组：由教育局局长任组长、局党委副书记，纪委书记、副局长任副组长。县校产办成员和抽调部分乡镇中心学校的食安负责人任检查组成员。

其次是召开了专项整治工作会议：5月12日下午，我们召开了有县属学校、乡镇中心学校校长和县属学校总务主任、乡镇中心学校食安负责人会议。会议由分管食安工作的副局长主持，并就这次专项检查工作进行了周密布置。

同时还召开了全县民办中小学校和民办幼儿园负责人会议，就食堂食品安全专项整治工作进行了周密安排。

第一个层次，检查对象为县属学校、民办中小学校(5所)和有寄宿生以上的乡镇公办中小学校共81所，全县分四个检查组，出动车辆15台次，组织检查人员45人次，按检查表的要求进行检查。采取察看现尝查阅资料、填写表格、发现问题、当场

提出整改意见等方式,对上述学校进行了全面彻底检查。

工作总结

据统计,全县20个乡镇共出动车辆88台次,组织检查人员309人次,分三天对上述学校进行了地毯式排查。

全县象这样分两个层次进行,规模之大,排查彻底,在近几年是第一次。

二次是“国庆、中秋”两节食品安全专项检查 and 整治:

一方面抓认真布置:我们结合开学工作,将长县食安办发[20xx]11号文件转发至各县属学校和各乡镇中心学校,要求领会其精神实质,认真开展专项清理整治。并对如何开展“开学、两节”的学校食品安全检查进行了布置。县学校食安办还统一印发了表格。

另一方面是抓认真落实:县学校食安办共出动车辆6台次,安排了6天时间对全县有人事变动(主要指校长)的学校,进行了检查,同时对各乡镇中心学校的检查情况进行了抽查,被抽查的乡镇和学校情况良好。全县20个乡镇共组织检查人员228人次,出动车辆76台次,根据《长沙县月饼及“国庆、中秋”两节食品安全专项整治实施方案》的要求,结合县教育局开学对学校食安工作的要求,对照县学校食安办的表格对406所中小学校和民办幼儿园进行了检查,对发现的问题,提出相应的整改意见,督促落实,效果良好。

三次是地沟油和餐厨废弃物的专项检查 and 整治:

首先是抓认识的提高:原来对餐厨废弃物的管理认识模糊,认为此项工作与学校食品安全无关,还认为地沟油应从源头抓,学校无从抓起,通过学习国务院办公厅国办发[20xx]36号《关于加强地沟油整治和餐厨废弃物管理的意见》文件后,

认识到：学校杜绝地沟进入师生食堂是保护师生身体健康的一个重要方面，地沟油对人身体的危害是非常严重的。餐厨废弃物管理不当，不但对环境造成污染，还会给不法分子带来可乘之机，给社会造成危害。所以抓好此项工作，意义重大，责任重大。

其次是摸清情况，有的放矢：县学校食安办制定表格，对各乡镇中小学地沟油专项整治情况进行了统计，从统计和调查的情况看，食用油的采购和管理较好，但也还有学校食用油索证索票不全。餐厨废弃物的管理还存在一定的问题，特别是还有相当一部分的学校对这项工作认识不足，没有建立餐厨废弃物管理台帐制度。据调查，饭菜屑去向主要有三，一是进入学校猪场，二是专业户收走，三是进入垃圾池。总之，这项工作原来抓得不够，没有规范管理。通过这次清理整顿，将得到明显改善，但完全达到要求，还需一个过程。

四次是米粉专项检查和整治：

一方面下发“关于认真贯彻落实长县食安办发[20xx]15号

《长沙县米粉专项整治行动实施方案》文件的通知”，通知就县食品安全委员会米粉专项整治行动实施方案进行了说明，并按方案要求制订摸底表，要求各县属学校和乡镇中心学校食品安全负责人迅速做好调查，按要求填好摸底表，按时从网上上报。同时还要求各县属学校和各乡镇中心学校掌握情况后，要及时进行整改，特别是对米粉供货商资质有问题的，要迅速更换，并将问题供货商(或黑窝点)的情况及时上报有关部门进行查处。

另一方面认真统计和整改，从统计的情况看，全县共有49所学校食堂使用米粉，有2个县属学校和3个乡镇中小学校没有使用米粉，使用米粉的学校都没有自制米粉，全部购进米粉，全县每周需要米粉27462斤。全县学校米粉供货商有22个，大部分资质完善。对存在的问题，督促学校及时进行了整改。

五次是食盐专项检查和整治：

一是将《长沙县食盐安全专项整治行动实施方案》全文转发各学校，要求各学校立即进行自查，各乡镇抽查，看所用食盐是否符合食用质量要求，看是否将食盐采购纳入了索证索票范围，且做好了台帐。看卫生健康教育课程是否将食品安全知识、消除碘缺乏危害知识等纳入教育内容。如有问题，立即进行整改。同时还随机抽查了部分学校，发现食盐质量都符合质量要求，食堂采购管理人员、从业人员都知晓食盐安全知识，但如何辨识真假碘盐的方法掌握的不多。没有发现使用散包装食盐现象，也没有发现使用不含碘盐和工业用盐等现象。但食盐索证索票、记入台帐等工作还有待加强。

二是从反馈的情况看，有如下一些特点：

- 1、高度重视：部分乡镇组织了专项检查，如星沙、黄花、路口、开慧、高桥、榔梨、青山铺等乡镇都组织了检查。
- 2、食盐质量安全：据县一中、青山铺镇等反映，一般都是使用“雪天”牌加碘精制小包装食用盐。没有发现使用不合格盐的现象。
- 3、宣传教育工作做得好：很多学校都将食品安全知识、消除碘缺乏危害知识等纳入健康教育内容，有的还开展了宣传活动，如开慧乡要求各校出好一期食品安全及关于碘缺乏危害知识的黑板报，并印发了宣传资料。榔梨镇还在今年5.15消除碘缺乏危害的宣传日当天，配合有关部门在学校进行了食盐安全知识宣传，发放宣传资料等，并在学生中开展了碘盐知识问卷调查测试活动。进一步增强了师生的法制意识和健康意识。

今年专项检查的主要特色有：

- 1、检查的范围大：有两次检查扩大到了民办学校和幼儿

园。2、要求比较高：检查表格是按食品安全管理示范校要求制订的，(表格附后)有的学校达不到要求，但学校可以向这个方向努力。

3、横向配合好：有些乡镇中心学校与乡政府食安办配合检查，横向联动，如“中秋”“国庆”两节检查时，路口镇是由镇政府牵头，组织综合、安监办和中心校、派出所、工商所、国土所、交管站、卫生院等8家单位联合进行检查。还有郎梨镇也是与镇政府食安办等4家单位联合进行检查的。

4、整改力度大：各检查组都对发现的问题提出了整改意见，且整改措施得力，特别是跳马乡中心学校对未配食物留样冰箱的学校将由中心学校组织团购。

三、坚持监管、服务两手抓，以服务促监管：

1、宣传教育促食品安全知识普及：

今年6月1日是《食品安全法》正式实施一周年，当天，我们组织人员制作了《食品安全法》实施一周年的彩色宣传匾，印制了1000多份宣传资料，参加了县政府在“步步高”前坪举办的广场宣传活动。受到了县食安委的好评。同时在各学校开展了进一步学习和落实食品安全法的活动，增强了广大师生员工的法律意识。通过食品安全知识进学校、进课堂的活动开展，使广大师生员工的自我保护意识、抵制不合格的食品、原料进入学校的能力大大增强。

2、三项举措抓服务监管

一是抓培训：今年上半年我们进行了两次县级培训，一次是与县卫生监督所于今年元月21日在明城大酒店四楼多功能会议室对各县属学校、各乡镇中心学校、各乡镇中学和城区内的小学食安负责人进行了相关法律、法规及卫生知识培训，特别是对《食品安全法》进行了解读。此次共有66人参加了培

训。会议还表彰了一批先进单位，受表彰的单位是：县实验中学、县职中、县三中、星沙中学、东业晨曦小学、县六艺天骄幼儿园、麻林中学、榔梨大元小学等。二次是今年5月12日，在县教育局五楼会议室，结合布置食品安全专项整治行动，对全县县属学校校长、总务主任；乡镇中心学校校长、食安负责人进行了培训。此次共有65人参加了培训。

二是抓资料信息服务：今年上半年共向学校发送服务资料信息6次：即元月对去年12月报纸报道某学校集体食堂食用“四季豆”而引起食物中毒的案例加案语的通知；如何填写进货台帐的说明；食品安全法的宣传资料；今年上学期学校食品安全工作的要求；米、肉类、食用油的索证要求及方法。如何防止食物中毒的方法资料等。这些信息都是通过教育局天明办公网发送，深受学校欢迎。

三是抓工作机制完善：学校食品安全责任层层分解落实，各单位一把手为第一责任人，后勤总务为直接责任人，各乡镇和各学校明确一名联络员，建立县学校食安办与各乡镇中心学校、各县属中学以及各中小学之间的联系制度，形成了学校食品安全工作网络。同时将学校食品安全管理作为对学校监督评估的重要内容和绩效考核的重要考核指标。

以上是我们今年食品安全工作方面所做的点滴工作，为全县学校未出现食品安全事故作出了一定的贡献，但离上级的要求和学校的期待还有一定的差距，明年我们一定发奋努力，使这项工作做得更好。

机关餐厅工作总结报告篇四

2、向综合开发公司党委上报了党风廉政宣传月活动工作计划，并组织党员干部学习有关资料，参观了辛亥革命纪念馆，重温中国和发展历史，纪念建党89周年。

3、上了一次由何总主持宣讲的反腐倡廉的党课。支部做好形

势任务教育，要求广大党员结合实际形势和工作任务，进一步解放思想，自觉地用科学发展观武装头脑，适应不断发展变化的新情况，以降本增盈工作为主题，查找工作差距，更新思想观念，树立过“紧日子”的思想，在完善健全管理体制机制、优化资源配置、加强市场调查、增强菜肴品质、提高服务质量，降低运营成本等重点工作和关键环节上取得新突破，努力提升服务能力和管理水平，尽最大努力挖掘自身潜力，开源节流，提高了服务工作能力。

4、餐厅还结合自身实际，制定五条措施，改进服务水平。一是坚持为职工服务，以服务好集团干部职工为理念办餐饮；二是坚持饭菜数量足、色泽好、味道新鲜可口，品种齐全；三是坚持笑脸相迎，热情服务，工作中对于就餐干部职工提出的好建议及时采纳；四是随时保持餐厅干净整洁，环境中无异味、无蚊蝇，出售的饭菜不过期、不变质；五是坚持餐厅工作人员定期体检，只有取得健康证后方可上岗。

5、根据公司党委要求，海员餐厅支部全体党员深入开展了学习反腐倡廉知识和党风廉政建设各项规定，党员干部及重点岗位共填写党风廉政建设答卷5份，通过学习和答卷增强廉洁自律意识，筑牢思想道德和遵纪守法防线。组织主办了两期“食品卫生安全和消防安全宣传专栏，两季食品养生知识宣传专栏”的活动，站稳了宣传工作阵地。

支部把“破解难题，加强安全”放在首位，突出降本增效这一工作主题，集中力量抓好质量，做好每一件事，千方百计扩大服务对象，增加收入。

1、对日常保洁工作做到干净整洁，不留死角并养成良好的习惯。

2、依据餐厅考核制度，每周不定期对餐厅卫生检查，使餐厅卫生干净、整洁常态化，逐渐使餐厅工作人员养成“活完一手清”，使餐厅始终保持干净整洁。

3、海员餐厅干部职工统一工作服装，打造了靓丽的餐厅风貌，树立良好的餐厅形象，进一步提高了环卫工作标准。

4、餐厅结合公司要求，开展了“创效杯”劳动竞赛活动，积极开展“节能降耗创效益”活动。海员餐厅是能耗大户，水电煤气等能耗直接关系到年度任务的完成，为了“节约每一滴水，每一度电”活动，支部要求党员带头，做厉行节约的模范，做节能宣传的模范，做监督浪费的模范，教育员工更新服务理念，从建立健全管理制度和创建节约型餐厅方面抓起，在班组之间开展“厉行节约、反对浪费”活动，让节能降耗工作深入到每个员工心里。

5、海员餐厅从进货、清洗、加工等几个环节入手，不盲目进货，在确保食品安全的基础上，本着“物尽其用”的原则，尽量减少不必要的浪费。要求管理人员加强对餐厅工作的管理监督，关好水、电、门窗、液化气，做到无长流水，无长明灯，杜绝“跑、冒、滴、漏”的现象发生。同时，餐厅还号召就餐职工从节约一张纸做起，大力倡导就餐的公德意识和节约意识，吃多少买多少，避免浪费。通过此活动的开展，餐厅工作人员的节能意识普遍提高，水电等能耗也比去年同期大幅度降低，职工浪费食物现象的逐步减少，为年度经营任务的完成奠定了基础。

海员餐厅支部

机关餐厅工作总结报告篇五

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在二〇〇六年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消

费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

服务作为餐饮的第二大核心产品□2xxx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，

签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。

不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力实现部门更多的利润。

机关餐厅工作总结报告篇六

转眼间入职公司工作已一年多了回顾这一年多工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过这一年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

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。这一年在餐厅的工作中，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。

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，这样下来感觉自己这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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

- 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一滴，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答“到”进行为客人服务。

5、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。

6、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。为了提升自助餐服务的质量，进一步规范自助餐服务的操作流程和服务标准。这时就需要班组人员作好接待高峰前的接待准备，增加菜夹，双向同时进行取菜，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。

1. 许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3. 部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存

在。

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
3. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
4. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间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领导。
5. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
6. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
7. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

4、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，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. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识，加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

6. 进一步加强员工政治思想工作，定期组织员工学习，不断提高为顾客服务的自觉性，做到礼貌待人，文明服务，热情主动。

7. 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。

8、改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

9、协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客户服务技能技巧。

10、做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

20xx年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝图，实现各项指标的历史性突破。

餐饮部主管：

20xx/12/21

机关餐厅工作总结报告篇七

时光飞逝，日月如梭，上半年年转瞬即逝。在上半年里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我毛司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都诗司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

机关餐厅工作总结报告篇八

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