

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总篇一

一、基本职责

1. 遵守公司各项规定制度并认真执行。
2. 负责门店的正常管理及运作。
3. 严格控制经营成本及日常损耗。
4. 分析经营数据并提供合理建议。

二、人事职责

1. 对员工的考勤、排班管理，月初上交考勤表。
2. 根据运营情况合理制定排班表，保证员工的休息及员工准时到岗。
3. 负责前厅人员的人事调动、纪律处分、下属晋升等。
4. 培训员工工作技能，销售技巧（推菜）及有关的工作知识。

三、沟通职责

1. 传达、执行公司总部的各项指令及规定，负责解释各项规定、门店运营管理手册的条文。
2. 与厨房保持密切联系，保证餐厅的菜品和服务质量，同时及时反馈客人关于菜品的信息给厨房，便于改进菜品。
3. 主持每日餐前会，汇报餐厅工作，向宝宝们传达学习精神和企业文化，4. 妥善处理客人投诉和质询。遇到客人投诉要现场指挥，尽量安抚客人情绪，且客人的意见要及时反馈给公司。
5. 每周和前厅各岗位人员进行沟通交流，了解真实想法。
6. 每天向上级领导汇报门店在运营过程中产生的问题并研究解决办法。

四、检查职责

1. 对店内员工的仪容仪表和服务规范执行情况进行检查与纠正（头发、指甲、服装等）。
2. 在营业前和营业后检查吧台、仓库所需资源是否充足、设备是否正常运行、各项准备是否充分以及餐具桌椅摆放是否合格等。
3. 根据每日检查表检查门店设备是否正常运行、门店卫生是否干净整洁。
4. 在营业结束后，对店内的消防设施、煤气、电源、水源等环节做最后的核实检查，确保安全工作万无一失。
5. 每天对吧台收银账目进行检查，保证金额数目不出差错。

6. 日常经营时做好服务员立岗工作，检查员工立岗站姿、礼貌用语是否规范，监督服务员餐中服务流程是否规范。

7. 日常经营时不定时检查厕所、走道卫生情况。

五、其他职责

1. 关注和了解餐饮行业的政策法规及最新发展动向。

2. 自身的学习和提升。

3. 在餐厅人手不足时顶岗职责。

4. 完成领导交办的其他事情。

1、开餐前

1.1 安排好晨夕会的召开

1.2 检查各项设备（冰箱、空调、电脑、打印机、验钞机、招牌灯、排气扇，需特别注意冰箱上方的灰尘清理）是否运行正常。

1.3 检查员工每天出勤，仪容仪表。

1.4 安排好服务员定位、定岗，10:30 之前必须做到地面干净，无纸屑烟头无油渍积水，待服务员卫生搞完毕后安排人员按照检查表上的内容检查各区域的卫生。

1.5 每张台面上餐具及四件套数量必须齐全，包厢及楼面的一切准备工作必须备好。

2、开餐时

2.1 客人进餐期间，经理要站在一定的位置，细心观察，及

时发现客人的需求。

2.2 对重要的宴会和客人，经理要亲自接待和服务。

理，但不应介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告上级处理。

2.4 客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

均要记录，在餐后进行奖励或批评。

2.6 善于处理客户的投诉，如若处理不了则及时汇报上级处理。

2.7 不定时检查大厅、卫生间卫生，保证门店保持一个干净简洁的卫生环境。

3、餐后

3.1 客人用完餐后检查是否有遗留物品，并安排好服务员将桌子收拾干净，打扫好桌椅底下及周边卫生。

4、晚市结束

上交。

4.2 当天营业结束后需按信息汇报机制汇报当天的营业情况。

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总篇二

20xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的

如xx街道的会议接待，会议的成功接待得到了xx街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活、很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行李生等进行一次面的业务知识 with 技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

一、加强业务培训

提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空□xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

自今年三月接手前厅部工作对我是个不小的挑战，在进入工作状态之前，一是对工作环境熟悉及与员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到xx这个大家庭当中。二是在对酒店的管理模式和客源结构有了基本了解后，适度调整自身状态和管理方式，初步建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。第三是配合老师的培训，强化规划化管理和程序化操作，以期达到服务质量明显提高的要求。

至于前面两点，相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已迅速进入到了这个圈子里，关键的第三步通过50天的培训，部门员工在礼节礼貌；仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步，但说到员工优质服务的可塑性；部门工作的高效性上来，又是一个任重而道远的目标。

一、总台工作总结

总台这一年来的工作，从人员上来说来来去去而且新手较多，从开业到现在人员就几乎没有整齐过，虽然工作还算基本开展了下去，但不尽如人意的地方还是很多，表现在对客服务方面有这么几点，一是缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二是责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就比较粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生过言词激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，过分袒护其不符合规范的行为，总台服务要求的谦恭、耐心、微笑、周到和迅速的服务标准做的也没有预计的好，所以这一块需要提升的空间还很大。

二、严以律己，改正不足

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一、在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二、工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三、要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，敢于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四、加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

三、提高管理者素质

酒店是一个青春职场，酒店服务应该是充满愉悦和朝气的，在工作中能保持一颗快乐的心，这样的状态服务才有质的飞跃，在此基础上既要团结协作，各项工作才能顺利开展；又要有序竞争，服务质量才能提高。

1、管理人员要有大局观（眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步）。

2、管理人员要有承担责任的勇气（遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失）。

3、管理人员要尽力做到公平；公正和公开（员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工发挥的能量更大）。

4、管理人员要有调动员工积极性的能力（这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不合格产品）俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

四、其他建议

- 1、每月一次部门协调会或大型接待前后的筹备与总结会。
- 2、每周一次管理人员参加的卫生大检查。
- 3、每周各部门评1名服务之星，得星最多的月底既为优秀员工。
- 4、定期举行技能比武（比如客房铺床；餐饮摆台）优胜者加评估分。
- 5、设员工活动室或开展文体活动。
- 6、设店讯栏（报道或通告和酒店有关的事）。
- 7、员工因考勤扣除那部分工资返回部门作为活动资金。
- 8、设意见箱。
- 9、员工生日送小礼物。

五、20xx年工作计划

- 1、考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。
- 2、对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。
- 3、对客户服务是一项整体性和系统性的工作，不是一个人或一个部门就能做到的，为了保证经营与管理的成功，就必须强调整体运作，主管要掌握有效沟通的方法和技巧，做好部门

内与外，横与纵的沟通协调，靠整合优化来实现高效的服务。

4、加强内部管理，严格各项工作指标和规章制度，杜绝员工的麻痹思想，加强安全防范意识，节能减排意识，5、结合酒店软、硬件更新，加强客户拜访工作以及完善客史档案系统。对酒店可投资性客户做到熟悉，明确反映出来自客人的集中性问题，听取客户意见，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

6、建立酒店营销公关通讯网，重点之一就是建立完善的客史档案，按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户所在单位，联系人姓名，地址，全年消费额等，保持与政府机关团体，各企事业单位，商界人士等重要客户的业务联系，在岁末年终或重大节假日及客户的生日，通过电话，发送信息等平台为客户送去我们的祝福。以及酒店有重大活动时邀请客户参加，7、培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

事实证明，以柔克钢的管理手段还是行之有效的。比如在工资标准公布后，由于没有达到大家预期标准，很多人思想波动是很大的，当然为了安抚低落和不满的情绪，我也代大家陈述了想法，作为员工的代言人和上级的执行者，我的两难得到了领导的宽容在此深感欣慰。

经过老师的培训和在许总的指导下，前厅的整体工作有条不紊的展开，完善了各项工作要求和建立了操作程序以及管理制度，领导出于对工作严格规范的要求，有时候会直截了当指出工作中的不足，刚开始会使我感到非常难堪，但只要你对工作是真正上了心，你会发现自己犯的错其实是很明显的。完美是一种理想主义，精益求精才是态度。

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总篇三

一、工作时工作怠慢，热情度不高。在服务上缺乏灵活性和主动性。

二、对自己的本职工作操作机械化，不创新求异。

三、缺乏交流和沟通，信息反馈不及时，导致工作不协调。

四、缺乏销售意识和销售技巧，客房出租率低。

五、微机改革之后，缺乏责任心，没有及时的数据统计和管理。

六、自身调节力差，情绪化严重。

七、服务意识淡薄，没有真正的把客人的需求放在第一位。

一、加强业务训练，提升自身素质

在酒店的门面前工作，个人的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务标准和管理水平，因此平时对自己严格要求，积极掌握业务，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强销售意识和销售技巧，提高入住率

根据客人的需求，调配好房间，推出客房促销方案，让每一位进到酒店的客人，都有可能住下来，争取更高的入住率。

三、加强协调工作

酒店是一个复杂的大家庭。前台是大家庭的核心。加强与客人的沟通，了解客人的需求，进而满足。加强与楼层的沟通，

协调好前后台关系。加强与公关销售部的关系，提前了解并做好入住接待的准备工作。

四、加强微机数据和报表管理

根据公安系统的要求，认真填写入住登记表，并及时的输入电脑，确保客人的安全和酒店的操作。积极建立各类表格，实施表格化管理。对于各类报表，要细微化，严谨化，对比化。

五、加强主人翁精神

以身作则，在工作中起到积极的带头作用，做好榜样。让领导放心把事情交到自己手中去完成。积极配合领导的工作，比如在忙的时候，要为领导解忧。接待大小型会议的时候，提前做好准备工作。

1、酒店机器老化。前台的复印机，传真机，验钞机都存在问题，不能很好的为客人服务，经常引起客人投诉，减少了酒店的收入。希望领导能够考虑更新机器。

2、创建绿色饭店主张“开源节流，增收节支”。总台的各类灯具在开餐高峰期的时候，希望不要太限制。每一个部门都有自己的记录表，防止推脱责任。

3、微机联网的应用还是没有普及。希望在__年能够程序化。

4、多加强一些业务技能的培训，提高岗位操作能力。

5、稳定员工队伍，减少流动量。培养忠忠诚度。

新的一年即将开始，我会以新的精神面貌和实际行动来想宾客提供最优质的服务。

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总篇四

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法。树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度。知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则。服务宾客的程序。服务中工作细则。宴会出菜程序。托盘的技巧及端托行走的步伐。铺台、摆台的注意事项。换烟灰缸的重点。点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧。斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识。处理客人投诉及服务突发事件对应技巧。餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、

心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责。就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务。就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的'挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先。每天多做一点点，是在走向丰收。每天进步一点点是在走向成功。

最新餐饮前厅传菜员的工作总结 餐饮前厅经理工作总结汇总篇五

20__年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和

同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。
- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20__年传菜全年离职人数__人，20__年传菜全年离职人数x人，20__年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作

- 1、负责厅面的酱料运转。
- 2、传菜出菜相应输出与控制。
- 3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点

- 1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。
- 2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！
- 3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。
- 5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位

- 1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。
- 2、有时没按相关标准操作。
- 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20__年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我

们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中
勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！