

2023年餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结(通用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇一

在餐饮部这个大家庭里，主管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、富有挑战性的工作。在这一年的工作中，我本着提高服务质量，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。本酒店的宴会接待任务比较重，一年来多次接待了重要宾客及宴会，总体都比较顺利地完成了。但在接待时也有些做得不够恰当，所以在今后的接待中会更注重这些问题，争取做到最好。

在下班时间，我也会抽空加强自身学习，提高业务水平，做到更优秀。我深知自己的学识，能力等还不足，所以总不敢掉以轻心，需要向书本、领导以及同事学习。这样下来感觉自己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。

一年来，在餐饮部的工作总结起来也是颇有收获的：1. 能够以身作则，监督、检查服务人员做好服务工作。

2、能够协助餐饮部领导做好餐厅部的日常工作，全面协调、管理、检查，合理安排当班工作。

3、配合酒店领导做好各项重要接待

4、在一年的工作期间，能够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酒店领导。

5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6、重视培养与员工的感情，做好服务工作的同时，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

虽然我认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、对于中餐厅面的工作，我才接触半年多，许多工作我是边做边摸索，现场掌控能力有些许不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

1、出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

针对以上提出的问题及不足，新的一年的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、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。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、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、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

1、加大对员工的培训，提高服务质量

2、重视人才储备和管理

相信在我们餐饮部同事的努力下，一定可以在今年的接待中再创佳绩！我在此也衷心的祝愿泉州迎宾馆的发展越来越好！

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇二

一、日常管理工作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，餐厅主管工作总结。上半年在饮和厅的工作中，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。努力配合主管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。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，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，这样下来感觉自己半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。

我毕竟对中餐的工作才一年多，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. 自己的理论水平还不太高，中餐业务知识大型宴会/高档宴会服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成上半年的工作，总结起来也是颇有收获的：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。8. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作四、下半年的工作计划由于下半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故半年的工作计划如下：

积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2. 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。

3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4. 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. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇三

第一、客房业绩的提升。记得刚开业的时候，客房的住宿率

只有百分之几到百分之十几，最少的时候一天一个客人也没有。现在平均每个月住宿率不低于百分之四十，增长了好几倍。住宿率的提升，就是营业额的提升，再加上平均房价的增长，我们现在的营业额由开业初期的每月20万，增长到现在的100万左右。我认为这都是和大家的努力密切相关的，尤其是我们的服务质量的提升，正确销售政策的制订及客房设施设备的完善，这都是每天、每月一点一滴积累的结果。

第二、商品部业绩的提升。商品部初创的时候，商品种类非常单调，员工也没有推销意识，但经过了这一年的努力，我们的业绩有了很大的提升，从开业时的每月几千到现在每月的六、七万。业绩的提升主要靠以下两个方面，首先要有丰富的商品种类，这是业绩产生的最根本因素，很难想象一个没有商品的商店怎么去创造销售额。其次，要有精干的员工（这里我不得不提到我们的王总和商品部的两位员工，张娜和张敏），正是他们的辛勤工作才有商品部现在的成就。

第三、产生了一批稳定的客户群。每一个酒店都有自己固定的客户群，康业也不例外。因为我们不能保证我们每天都有团队会议接待，所以我们必须尽量创造更多的稳定客户，只有这样才能保证酒店营业额的稳定。所以，我们的服务员必须提升服务质量，改变服务方式，为客人创造温馨的住宿环境，这是很重要的。再则，建立良好的激励措施，增加员工的收入，时时刻刻为员工的利益着想，这也是员工能够去挽留每一位客人的主观原因所在。

第四、完善各岗位的管理制度。管理要有方法，方法要以文字的方式确定下来，让大家都能够明白。以前的管理制度，都是照抄别的酒店现成的，和我们酒店的实际情况不相符，经过这一年的营业，从本部门的工作实际出发，我们把所有的岗位管理制度重新做了修订，并装订上墙。

第一、员工流失率居高不下。怎样才能留住员工？这是每一个酒店经理人都在思考的问题。较高的福利待遇、和谐的工

作环境、广阔的发展前景等等，是每一个应聘到康业的员工所希望的，但是要实现却非易事。我们所能做的就是尽量为员工创造一个能够安心工作的环境。针对每个员工的不同性格，实行不同的管理方式，让员工感觉到这个环境是不错的。同时我们要团结每一个员工，去包容他们，爱护他们，允许他们用自己的思想去创造一些东西，但凡是对我们工作有益的，我们都鼓励他们去这样做。通过这样，使员工能够切实的参与到部门管理中来，使他们感觉到自己的存在价值，康业是一个能够使他们充分发挥自我的一个地方。

第二、客房业绩需要再上新台阶。一个企业归根结底还是要追求利润的，所以怎样以更低的成本去创造更高的营业额也就成了我们必须思考的问题。首先，继续扩大我们的客户群，尤其是现金散客。其次，降低我们的营业成本，包括办公成本在内，部门要实现无纸化办公，并且实现办公用品的回收再利用。第三、针对不同的季节，出台不同的销售措施，最大限度的招揽客人。当然最关键的，营业额的提高需要大家的共同努力。

第三、完善员工的培训。曾经听过一句老话，叫“竹竿上盖楼”，意指根基不牢靠，这样的事是行不通的。所以，每一个员工要想做好本职工作，首先得具备扎实的业务基础。所以必须得经过培训，掌握工作的方法。培训的次数，在一个周期内，不宜过多，太多容易让员工反感，太少起不到应有的效果。有培训就有考核，不然无法检验培训质量。制订全年度培训计划，大部门培训与小岗位培训相结合，每月2-3次，培训结束后2-3天，对员工进行考核，检验其掌握情况。

管如何，那已经成为过去，从过去吸取经验，去创造新的事物，这是我们所追求的。进入新的一年，我们会迎来新的希望。我愿意和我的领导、我的同事们一起去创造一个更加崭新美好的康业，我将为此而努力。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，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。

一、厅面现场管理

- 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进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、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。
- 7、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。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，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。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、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。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇五

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，不如静下心来好好写写总结吧。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编整理的餐厅主管年终工作总结，欢迎阅读与收藏。

xx年即将过去，在这一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，不仅圆满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。通过半年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。

1、以身作则，责任心强，敢于管理。

3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领

导反映。

4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。

对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

8、负责写好工作日记，做好交接手续。

20xx年自我挑战的一年，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。过去的一年里，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，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。

在xx年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

对于领导安排的各项工作，我们总是不折不扣的完成。当然，对于工作人员的要求和希望，我们也及时的上报给上级领导。我认为只有服务员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受。

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，

2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就提升。这也是我需共同努力学习。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

总之□20xx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。

1.餐厅主管的工作总结

2.餐厅迎宾主管工作总结

3.餐厅经理年终工作总结

5.主管年终工作总结

6.餐厅主管个人述职报告

7.餐厅个人年终工作总结

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇六

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，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。

一、厅面现场管理

- 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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、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。

7、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。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，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。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、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。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

餐厅主管年终总结5篇餐厅主管年终总结5篇3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

本学期我的工作出现了全新的挑战，在这段过去的的时间里，承蒙学校领导重用，感谢学校培养，从本学期开始我走上了食堂主管岗位，负责对食堂全面工作的开展与落实，本学年总务处膳食部的各项工作继续坚持雷校长提出的“服务、规范、高效、一流”的原则，理清工作思路，强化各岗位责任制的落实，加强基础建设，加强岗位培训，提倡创造性开展工作。继续依照校长先进的办学理念，引导食堂人员养成用心工作、勤于思考的良好习惯，调整心态，准确定位，牢固树立“服务、规范、高效、一流”服务意识，尽努力解除师生的后顾之忧，高标准完成饮食卫生、饮食质量、饮食安全、为师生健康负责，为教育教学服务，为学校的发展服务。我校自建校以来，一直以超常规的跨越式发展，学校食堂担负着为全校师生提供膳食保障服务的重任。可以说，食堂后勤管理是一个与师生员工的日常生活最密切相关的部门。

通过这半个学期的工作，在主任的指导下，在全校各部门领导、老师、同事的大力支持与帮助下我密切配合主任，将食堂的各项工作落实到实处，与食堂的全体员工一道，不断完善自我，不断总结经验，不断提高自身素质，使本学期食堂的全面工作有了实质上的提升，把食堂的全面工作推向了一个新的层次，为学校发展提供了更好的后勤服务保障。

从xx年9月我全面接手食堂工作时起就遇到了很大的挑战，因为9月1日罗马校区高中部食堂新开，要从我光大食堂调派老员工十多名，由于种种原因当时人员很难招，光大食堂一直处在缺人的状态下运作，本学期在人员不足的情况下，我对食堂员工加强了职业道德思想培训和鼓励，对食堂管理采取了一带一，老带新、熟手带生手的培训方式。让食堂各班班长在管理别人的同时也要提高自己，对他们的工作不规范的

地方及时指出，并提出改进措施，指导他们如何使整体工作达到规范和标准，我利用一切机会帮助他们，直到本学期结束才把人员招齐。

在常规工作方面，全体人员方向明确“服务、规范、高效、一流”这八字方针是学校领导对总务处工作的指导方针；我食堂组织全体员工认真学习学校的方针政策，将学校领导的先进理念如何转化到实际工作之中，使我们的工作真正达到服务于学校的教育教学，服务于全校师生，服务于社会，起到良好的综合效益；通过每周的例会，使员工的思想意识中形成了，我们的工作是在从事教育，既要体现服务，又要体现育人；既要主动工作，又要用心工作；通过这半学期的工作明显的展示了食堂员工的精神风貌和工作作风，使总的工作得到了有效进展。

从每周一开始，坚持开早会，对员工不达标的地方及时解决处理，总结昨天的全面工作，安排今天新的工作，对员工的日常工作进行考核和评价，使其工作在短时间内得到了明确；使员工在工作中不断提高，不断进步；每周五下午的例会，对食堂的整体工作进行总结和对下周工作进行安排，对员工的本周工作进行总结，帮助员工从工作思想上，专业知识上，技能上，服务态度上都能得到提升。

一、工作方面：

我现担任食堂主管兼食堂烹调工作。我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的工作计划。首先在节约支出的情况下，吃饱吃好不浪费，并在技术上不断提高自己的烹饪技术。在实践中我不断探索，让领导和员工都能吃上香甜可口的饭菜。

二、管理方面：

首先，对厨房从业人员定期培训和指导，杜绝在操作过程中

的重大失误，比如烧伤，烫伤等。结合员工实际情况加强素质教育，对操作人员进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高；注重仪表、遵守厨房规章制度、劳动纪律、不缺勤、不旷工、不迟到、不早退；现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面：

菜肴质量是食堂得以新鲜、实惠的核心。作为厨师长，我严把质量关，保证食材，新鲜、不腐烂、不变质。还要确保员工的用餐卫生、可口严防食物中毒，拒绝霉变，过期食品。其次，增加饭菜的花色品种，做到主、副食合理搭配。

四、卫生方面：

希望领导及同事们进行不定期检查；并提出宝贵意见，加以改正。其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，库房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止食物腐烂，造成不必要的浪费。

五、成本方面：

在确保不超支、不浪费、而且菜肴质量的情况下，降低损耗、节约成本、始终是我们追求的一个重要目标之一。作为厨师长，在平时的工作中也总结出一些降低成本的新方法。如：随时掌握库存状况、坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快投入使用；研制无成本菜品，以降低成本。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房管理方面取得了显著成效；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的成绩。当然，我们还存

在不足。请领导和同事监督指正，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

经过一年多的努力，在原有的工作基础上，严格要求自己 and 帮厨人员，在以后的工作中找出不足，保留好的传统。今后，我一定会带领我们的团队不断努力，接受挑战、勇于创新，烹饪更精美好吃的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在xx年的基础上，继续加强管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新。总之，今后的工作中，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质、营养知识和烹饪水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同成长。我相信，我们的团队一定能走向一个成功喜悦收获的。

我深信在张总、杨总的领导下，在全体员工的不努力下，根据企业文化、企业精神、企业宗旨、企业目标为依据，一步一个脚印踏踏实实前进，紫金必须一定会发展的会越来越好。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇七

一、日常管理工作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，餐厅主管工作总结。上半年在饮和厅的工作中，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。努力配合主管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。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，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，这样下来感觉自己半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。

我毕竟对中餐的工作才一年多，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. 自己的理论水平还不太高，中餐业务知识大型宴会/高档宴会服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成上半年的工作，总结起来也是颇有收获的。： 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。 8. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作四、下半年的工作计划由于下半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加努力。

故半年的工作计划如下：

积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2. 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。

3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
4. 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. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

餐厅前厅主管每周工作总结 餐厅主管工作总结篇八

工作总结

首先：

客房部分

- 2、在卫生方面：严格执行查房制度，保证所有房间已打扫干净，环境等符合酒店标准。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。其次根据酒店的标准检查走道、楼梯、电梯及服务场所，保持环境符合酒店标准。
- 3、服务质量方面：试营业刚开始，对客服务投诉率较高，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，在试营业期间有很多新员工以前没有从事过服务行业，导致不能尽快的与其他有经验的员工融为一体，缺乏团体意识。对此，开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部分所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部分对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，在近期避免了此现象的恶化，得到了好转，同时得到客人的好评，这都是我们客房全体员工共同努力的结果。

4、人员管理方面：秉公办事，坚持原则；关爱员工，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

5、工程方面：工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率较高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目没能够及时处理。期中中存在问题，卫生间积水，电视柜玻璃经常破损，闭门器的更换，室内壁画的装饰等等。对此，客房与工程开展了几次协调，确保了工程维修项目计划性和及时性，问题得到及时解决。

其次

前厅部分

前厅是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉不满较为集中的地方，每个员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量能够直接反映出一个酒店的服务水平和管理水平。

1、处理好客人投诉

身为主管的我，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完之后在部门经理的领导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进后逐渐变得成熟起来。

2、做好各部门之间的协调工作

和餐饮部协调早餐卷的使用规范以及娱乐部协调果盘的赠送等等，以及客人索要发票的领用□pos机的使用。娱乐和餐饮部当日营业额的保管。这里要感谢各个部门主管对我工作上的支持，才能使我工作进行顺利。

3、做好收银员管理工作

要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为财务核算奠定良好的基础。做到班前准备工作、正常操作工作程序、结帐工作流程□pos机的使用、发票管理、晚班结当天总账、下班时现金及帐单交接程序等等工作内容的规范。

明年的工作计划分为以下几大点：

- 一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。
- 二、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题
- 三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

以上是本人对部门工作的总结与计划。我坚信在酒店领导的带领下，我部门全体员工会共同努力，共同为云海酒店尽全力。作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，提高员工的基本素质，奉献自己的力量！

2011年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，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，为公司的发展尽一份力。

2012年一号楼个人年度工作总结

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但这里的客房环境与外界有所不同，对于我来说是一个全新的工作环境。在之前半年的工作中，面临新的工作环境，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。而在这一年里，我努力配合主管，做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报，同时向

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，逐渐适应这里的楼层管理工作，并在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一、卫生方面

地毯污染过快的的问题，同时为学员提供干净舒适的入住环境。

2、加强了空房抹尘及检查工作。以往我们总是在空房即将入住的头一天才做抹尘和设施设备工作，如果是提前预定的情况，我们当然可以合理安排，可是根据一号楼的特殊情况，尤其是主楼，随时都可能有人入住，如果仅仅是在入住前做空房抹尘工作是远远不够的，如果设施设备出现问题，无法及时修理，就会扰乱整个工作秩序，因而根据杨主管下发的空房抹尘程序及标准，我们至少隔两天对空房设施设备进行检查，并作清洁保持工作，达到随时入住，都有干净的房间的目的。

二、管理方面

1、完善的会议制度。根据会议制度的要求，我们有班前会、晨会、质检会议和员工大会，从基层开始往上都有了一个很好的沟通渠道，有什么问题可以互相及时沟通，及时解决。

2、实行新的考核制度，实现能者多劳，并且为员工晋升打开了渠道，促进员工建立认真的工作态度，为实现自己的价值而奋斗。

使她基本掌握了领班的日工作程序，在我工作繁忙实在分身乏术的时候，领班助理发挥很好的作用，即使在领班休息时，楼层工作也能正常进行，包括处理楼层出现的突发事件，不需要主管疲于奔波了，查房率也达到百分之百，保证房间质量。

4、建立退房查房制度，使用物品消耗明细表格。退房查房这在以前的工作中是没有的，所以造成服务员对物品的缺失并不太在意，同时也是管理物品上一个漏洞，在倡导节能降耗的今天，我们既要开源也要节流。首先物品消耗要有明确的出处，根据入住情况领用物品，做详细记录，回收可再利用的物品；坚持查退房制度，减少房间物品损失。对这一制度，我们楼层人员一直坚持执行，慢慢形成习惯，物品消耗有记录，学员们也开始懂得小心保护房间的物品，从而减少了物品的损耗。

5、楼层值班职责的转移。鉴于一号楼入住人员情况复杂，每天光是往房间送礼品，通讯录等各项事务过于琐碎，经过主管领导的研究决定，自今年的5月14日起，一号楼楼层人员不再值班，由前台人员履行值班职责，使得楼层人员能有效的利用工作时间，做好房间和公区的清洁维护工作，同时通过每天晨会上通报楼层值班情况，鞭策自己，要做好督导员工的工作，教育员工打扫房间一定要将物品配备齐全，工作上要积极主动，不要让客人等、靠、要。

能用“脏乱差”来形容，发现这一问题后，从经理到主管，都极其重视，严格要求，由我们领班来督促落实。每日，我都要在检查公区时或者下班前，认真检查仓库整改情况，对不合格人员提出意见，把这项内容也作为对楼层人员考核的一部分，日复一日的坚持，直到年底，现在无论走进哪一个仓库，都没有了以前糟糕的环境了，这也使我深深地感受到，作为领班，懂得安排工作只做了一半的活，如果没有落实，没有每天的坚持检查，说的再好听，我们的工作质量也只是在原地踏步。

三、培训方面

这一年我们的培训项目多种多样，形式比去年更加丰富，在培训本职工作应知应会内容上，增加了丰富员工内涵的茶艺培训，商务礼仪培训等内容。在计划卫生方面，增加了饮水

机内胆清洁，卫生间洁具保养，地毯点清洁，家具打蜡项目的培训，开启了客房楼设施设备维护的新篇章。尤其是这些新增添的清洁项目，都是从我们楼上试运行成功后，推广到其他客房楼的，为全体员工做了榜样！

四、其他方面

在这一年的五月，我们又一次经历了国家级烟叶大赛—第五届全国烟叶分级大赛的洗礼，有了去年的接待经验，这一次，我们做起来就格外的得心应手：按部就班的检查房间设施设备，有计划有步骤的做房间计划卫生，准备了充分的物品，合理安排员工值班时间，赛后及时做大赛总结，为以后再次接待类似规模的比赛留下宝贵的资料信息。

下半年，迎接精神文明建设检查工作是我们工作中的一项重大事件，为此，全体员工付出极大努力，对楼层内部环境做了全面的检查和整改，尤其是对配一楼的整改，由于该楼层的使用频率很高，每天在走廊的人流量也很大，卫生整改起来相当费时费力，我们每两人为一组，集中力量打扫该楼层的卫生，及时完成了任务，充分体现了我们一号楼人员的大局意识，团结合作的意识！

另外，我们班组先后参加了两次物业部组织的技能竞赛，虽然成绩不是最好的，但是在这个过程中，每位员工都积极的准备和练习，进一步巩固了客房清洁程序以及应知应会内容，在竞赛中寻找自己的不足，并在工作中予以改正，间接地提高了我们员工的工作能力和效率。

在这一年的工作里，有部分员工的进步非常明显。王志玲，在去年获得了“服务之星”的称号后，努力在工作方面狠下功夫，房间的卫生质量直线上升，并且相对稳定。仓库整理方面也有了巨大的进步，之前四楼仓库一直是老大难问题，总是达不到理想的要求，经过几次的聊天谈话，在员工王香培的帮助下，认识到一个优秀的员工，无论在对待客人还是

对待自己都应有一个高标准，几经努力，在下半年的检查中，四楼仓库在检查中次次都合格，并得到了杨主管的夸奖。

别人清扫房间的速度，要想和别人有一样的清洁效果，就得先行一步，所以就比别人早半个小时做公区，这样就多一份时间能够仔细打扫房间，这样的坚持是整整的一年，让楼层的其他服务员都不得不佩服。这些是突出的事例，其实我们每个人在这一年里重复着做同样的工作，如此坚持，也是不容易的。

1、作为领班，我的工作安排有疏漏。例如7月16日，出现了1115房间，即中层值班室，没有安排员工打扫，不仅增加了前台值班人员的工作负担，也影响了中层领导的入住，造成负面影响。上半年的工作中，我对套房的普查率不够高，往往依赖主管经常性的提醒，才能完成任务。对房间的常见问题往往视而不见，例如说大赛时期，有房间地毯大一片旧污渍，遭到客人投诉，才后知后觉，在安排人员入住时，其实可以完全避免的，只是太过熟视无睹，没有引起重视！

2、有员工在工作中没有完全按照领班指令操作，出现问题后，态度上不积极，说明有些服务员还没有建立牢固的责任感，需要领班的引导和培训，并坚持长期的监督和指导。

3、有声服务是今年我们班组做的最不好的一项工作，没有将这个概念植入到每个人的心里，有些员工还是羞于和学员打招呼，服务意识有待改进。

对于明年的工作，我的计划如下

1. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。充分发挥领班

助理的作用，继续保持迎客房查房率百分之百，认真做好各项物品的使用记录，倡导节能降耗，从自己做起，从每一件

小事做起。

2. 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。
3. 检查预订房间，重视对设施设备的检查和维护保养，对有问题出现的房间，及时予以回避，让客人入住在有和谐、舒适之感的房间里。
5. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。
6. 从自身做起，重视有声服务，真正的把这项工作落到实处。同时，我也有几条对本部门工作的建议。首先培训新员工时，希望增添学习报修这项内容，并进行实操，要让所有到岗的人员准确无误的说出房间的物品名称，这样才不会误报，错报，尤其是前台人员的培训。曾经在我们楼上发生过多起，维修人员拿来的单子与我们报修内容除了房间号是一致外，损坏物品名称完全错误，让维修人员拿错工具，既耽误客人的时间，也耽误了工作。

第二，各楼栋的楼层人员是否可以交换学习，互相学习各楼层的工作程序和清洁程序，这样在抢房的时候而不至于不知道房间物品的摆放和清洁程序，还需要领班现场指挥，检查后整改起来也比较耽误时间。

第三□vip房间服务程序及注意事项的培训。先从现有的服务员中挑选一部分反应敏捷，工作能力强的人，再做专门的培训，以现在的情况看，对于vip的服务，我们非常缺少人手，急需一批人员。此外，对各领班也应进行此项培训，这样在领班们单独值班的时候可以独当一面。尤其是这一年新楼不断投入使用，让我深深认识到，作为领班的我们应对各个区域的设施设备，房间情况都要掌握，以备不时之需！

以上内容，就是我这一年工作的体会和总结，还有很多需要改进的地方，希望经理主管们多指导监督，最后，在这里，祝愿我的同事们，新年快乐，明年的工作更上一层楼，共同为这个大家庭而努力！

年度工作部结

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作。

二加强自身学习和提高业务提高虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1. 有些工作不够认真如查房设施设备及卫生检查不是十分到位。
2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家还队员工松懈。
3. 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计划：

1. 积极认真配合经理搞好楼层日常工作.
2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。
3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。
4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点教好每一个员工为饭店创造更高的价值。今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系；为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下

一认真学习、努力提高自身素质。作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。