

# 餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度(模板7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。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。

## 餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇一

- 1、从业人员健康管理制度
- 2、从业人员培训管理制度
- 3、从业人员个人卫生管理制度
- 4、从业人员工作服管理制度
- 5、食品进货查验记录管理制度
- 12、现榨饮料管理制度
- 13、食品留样管理制度
- 14、餐饮具清洗消毒保洁管理制度
- 15、食品用设备设施管理制度
- 16、餐厅食品安全管理制度
- 17、食品安全检查管理制度

## 19、食品添加剂和调味料公示管理制度

## 20、食品安全事故应急处置预案

为规范餐饮服务从业人员健康管理，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、凡在本单位从事直接为顾客服务的所有餐饮工作人员（包括厨师、服务员、洗碗工、采购员、库管员、管理员、餐厅领班等）均应遵守本管理制度。

二、新参加或临时参加工作的人员，应经健康检查，取得健康证明后方可参加工作。餐饮从业人员每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。

三、凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品安全疾病的，不得从事接触直接入口食品的工作。

四、从业人员有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因并将有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

五、食品安全管理员要及时对在本单位餐饮从业人员进行登记造册，建立从业人员健康档案，组织从业人员每年定期到指定查体机构进行健康检查。

六、食品安全管理员和部门经理要随时掌握从业人员的健康状况，并对其健康证明进行定期检查。

七、从业人员健康证明应随身佩带（携带）或交主管部门统一保存，以备检查。

为规范餐饮服务从业人员培训，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、餐饮服务从业人员包括新参加工作和临时参加工作的餐饮服务从业人员必须经过培训、考核合格后，方可从事餐饮服务服务工作。

二、食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职培训。

三、食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准和食品安全知识、各岗位加工操作规程等。

四、培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者待考试合格后再上岗。

五、建立餐饮服务从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

为规范从业人员个人卫生管理，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩带饰物。专间操作人员还应戴口罩。

二、从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁。接触直接入口食品时，手部还应进行消毒。

三、接触直接入口食品的操作人员在有下列情形时应洗手：1、处理食物前；2、上厕所后；3、处理生食物后；4、处理弄污的设备或饮食用具后；5、咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；6、处理动物或废物后；7、触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；8、从事任何可能会污染双手的活动(如处理货项、执行清洁任务)后。

四、非接触直接入口食品的操作人员，在有下列情形时应洗手：1、开始工作前；2、上厕所后；3、处理弄污的设备或饮食用具后；4、咳嗽、打喷嚏或擤鼻子后；5、处理动物或废物后；6、从事任何（其他）可能会污染双手的活动后。

五、专间操作人员进入专间时应再次更换专间内专用工作衣帽并佩戴口罩，操作前双手严格进行清洗消毒，操作中应适时地消毒双手。不得穿戴专间工作衣帽从事与专间内操作无关的工作。

六、个人衣物及私人物品不得带入食品处理区。

七、不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其它可能污染食品的行为。

八、进入食品处理区的非加工操作人员，应符合现场操作人员卫生要求。

为规范餐饮服务从业人员工作服管理，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》和《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、所有从业人员上班时间必须统一着单位配发的工作服。个人不得擅自改变工作服式样。

二、工作服（包括衣、帽、口罩）宜用白色或浅色布料制作，

专间工作服宜从颜色或式样上予以区分。

三、工作服应定期更换，保持清洁。接触直接入口食品的从业人员的工作服应每天更换。

四、从业人员上厕所前应在食品处理区内脱去工作服。

五、待清洗的工作服应远离食品处理区。

六、每名从业人员不得少于 2 套工作服。

为规范食品采购索证索票、进货查验和采购记录行为，保障公众餐饮安全，根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规及规章，制定本管理制度。

一、指定经培训合格的专（兼）职人员负责食品、食品添加剂及食品相关产品采购索证索票、进货查验和采购记录。专（兼）职人员应当掌握餐饮服务食品安全法律知识、餐饮服务食品安全基本知识以及食品感官鉴别常识。

二、采购食品、食品添加剂及食品相关产品，应当到证照齐全的食品生产经营单位或批发市场采购，并应当索取、留存有供货方盖章（或签字）的购物凭证。购物凭证应当包括供货方名称、产品名称、产品数量、送货或购买日期等内容。长期定点采购的，与供应商签订包括保证食品安全内容的采购供应合同。

三、从生产加工单位或生产基地直接采购时，应当查验、索取并留存加盖有供货方公章的许可证、营业执照和产品合格证明文件复印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

四、从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）批量

或长期采购时，应当查验并留存加盖有公章的营业执照和食品流通许可证等复印件；留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

五、从流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）少量或临时采购时，应当确认其是否有营业执照和食品流通许可证，留存盖有供货方公章（或签字）的每笔购物凭证或每笔送货单。

六、从农贸市场采购的，应当索取并留存市场管理部门或经营户出具的加盖公章（或签字）的购物凭证；从个体工商户采购的，应当查验并留存供应者盖章（或签字）的许可证、营业执照或复印件、购物凭证和每笔供应清单。

七、从食品流通经营单位（商场、超市、批发零售市场等）和农贸市场采购畜禽肉类的，应当查验动物产品检疫合格证明原件；从屠宰企业直接采购的，应当索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照复印件和动物产品检疫合格证明原件。

八、采购乳制品的，应当查验、索取并留存供货方盖章（或签字）的许可证、营业执照、产品合格证明文件复印件。

九、批量采购进口食品、食品添加剂的，应当索取口岸进口食品法定检验机构出具的与所购食品、食品添加剂相同批次的食品检验合格证明的复印件。

十、采购集中消毒企业供应的餐饮具的，应当查验、索取并留存集中消毒企业盖章（或签字）的营业执照复印件、盖章的批次出厂检验报告（或复印件）。

十一、食品、食品添加剂及食品相关产品采购入库前，餐饮服务提供者应当查验所购产品外包装、包装标识是否符合规定，与购物凭证是否相符，并建立采购记录。采购记录应当

如实记录产品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供应单位名称及联系方式、进货日期等。

十二、按产品类别或供应商、进货时间顺序整理、妥善保管索取的相关证照、产品合格证明文件和进货记录，不得涂改、伪造，其保存期限不得少于2年。

## 餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇二

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\*\*景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳

等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店xxxx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1-6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了xxxx年\*\*市'十大品牌旅游星级饭店'的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5□xxxx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。



4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解\*\*酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展‘金点子’活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理

只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。（）明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立‘光荣榜、曝光台’用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要‘能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！’新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

## **餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇三**

各位领导、各位会员代表、女士们、先生们，大家上午好！

20xx年是餐饮行业发展环境最为复杂的一年，也是面临问题

和困难最多的一年，也是全县餐饮行业进入深度调整发展的一年。我县餐饮市场受到了很大的冲击，中高端餐饮和大众餐饮呈两极分化趋势，中高端经营效益明显下滑，而大众餐饮却是红红火火。针对如此严峻的行业形势，我县餐饮行业在县政府、县商务局领导的关心和帮助下，在各级部门和广大会员的支持和努力下，始终坚持“服务”不动摇，提升工作质量和效率，做到思路创新、工作创新。

从调研入手，动态了解行业经营状况，及时召开了行业发展升级座谈会，打造节约型社会保障餐饮业发展。

为了活跃餐饮市场，增强消费信心，创新服务特色，引领餐饮业走大众化发展道路。12月3日，协会与商务局、电视台联合举办了县首届生活新概念电视美食大赛，上午19家单位参加了初赛，前十名参加了下午的总决赛。此次总决赛与以往比赛不同的是，除了加大了难度，现场抽签、现场抽原料，现场操作，现场评分、现场颁奖更是保证了比赛的公平、公正、公开。

锦龙在今年严峻的形势下积极转型升级，全面打造大众餐饮市场，锦龙二楼改造海鲜超市，全面启动星级酒店明档点菜，提升海安餐饮档次。元月开业的华新品悦酒店，6个宴会厅打造海安百姓宴席市场。内部通过学习六常和绩效管理，狠抓培训与学习，重视企业文化和人文关怀的建设，全面提升企业管理水平。

一勤家饭店的半份菜、小份菜的设置，暨让消费者节约了消费，又避免了浪费。

中央八项规定政策的实施，厉行勤俭节约、反对铺张浪费的深入人心。为加强行业自律、倡导和宣传绿色环保、低碳节约、科学健康的生态文明饮食理念，树立餐饮行业良好形象。协会在3月份在锦龙召开了“厉行勤俭节约，反对铺张浪费”研讨会，在全县开展光盘行动，杜绝舌尖上的浪费。会上通

过了“减少餐饮浪费、提升菜肴品质、提高服务质量”倡议书，并通过《海安日报》、电视、广播等途径进行了广泛宣传，得到了广大市民的一致认同，取得了良好的社会效应。

5月份协会邀请南通职大的王教授前来授课，培训了服务操作技能和餐厅礼仪，进一步提升了服务员的服务水平。10月份协会与县劳动局联合举办了初中级厨师烹饪技能培训班，60多名学员参加了学习，并顺利通过了考试。协会采取请进来、走出去的形式，组织交流拓展企业发展思路，今年协会继续组织会员单位参加省国际餐饮博览会，既学习到了几百道精美的菜肴制作方法，提升了菜肴制作水平；又看到了成千种原料，丰富了海安人民的餐桌美食。5月份的餐厅服务员技能比赛，12月份的电视厨师大赛，全面展示了我们海安餐饮服务业水平。

## **餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇四**

认真完成每天的接待日常工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常日常工作，合理安排员工的日常工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的日常工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训日常工作，让新员工能很快进入自己的日常工作岗位，帮助他们尽快的融入到日常工作环境中去。

### **二、管理日常工作中的一点体会**

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅日常工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团

队才有战斗力。以前我只知道完成自己的日常工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉\*\*\*愉快，让员工有干劲，形成团结友好的日常工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

### 三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到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，保证了自己在当班时的日常工作得以顺利进行。

### 四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了日常工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些日常工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些日常工作上不够细心、不够耐心，如在日常工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是和指导员工日常工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时日常工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还

不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

## 五、下半年的日常工作计划

- 1、积极认真配合主管做好餐厅的日常日常工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的日常工作中，优化日常工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点日常工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随时给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。
- 7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到最好。

## 餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇五

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到

实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，

客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

## **餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇六**

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务者。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任



心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

在餐厅工作了这一年时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

## **餐饮单位工作总结 餐饮单位管理制度篇七**

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：

当你热爱自我的工作，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一样凡响。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：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必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。

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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是最优秀的。

要学会做人：

职责：

就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：

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。没有必须的挫折承受潜力，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，十分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十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：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。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。