

# 2023年年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务 务员个人年终工作总结(通用7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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务务员个人年终工作 总结篇一

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_\_%,综合毛利率\_\_\_%,比去年的\_\_\_%,上升(或下降)\_\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

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。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量, 创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理, 提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力, 全年未发现因食品变质而引起的中毒事故, 顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320xx年人均月收入\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_元, 增加了\_\_\_\_元, 增长率为\_\_%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层

层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(4) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。

第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你噻、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

## 年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务员个人年终工作总结篇二

时间如白驹过隙,一眨眼我都已经在咖啡厅工作了一年,虽然只是做一些简单的活,但是也确实学到了很多,感悟了很多。下面是我的工作总结,希望有缘人看到能够有所受益。

1. 收钱结账一定要在前台结,这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间,误差等机会成本。
2. 一定要经常出现在老板的面前,只有经常出现在老板的面前,才能很快和老板搞熟关系,老板才会教会你更多的冷饮制作知识。
3. 没有客人时一定要多和店里的人交流,而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。
4. 尽量不要在老板眼皮底下犯错,虽然犯错是难免的,但是不要给老板看到,因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。
5. 一定要做好店里基本的工作。x的创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始,做好基本的卫生工作是对自己的交待,

也是对客人的负责。

6. 客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。

7. 要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8. 一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

这次一年的工作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；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。

## 年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务员个人年终工作总结篇三

第一、懂得微笑，善于微笑。在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

第二、勤快。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

第三、热情。人可以无激情，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

第四、周到。待客之道，周到是基础，也是zui重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要

善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

第五、应变能力。在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓；无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

第六、主人翁意识。工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

进入餐厅企业，从一个zui底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小时，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过暑期工的我就这样在短短的两个多月时间里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连zui基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们“欢迎欢送”，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大

堂的盘到处“开花”。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是zui理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是zui底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

## 年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务员个人年终工作总结篇四

### 一、准备，即要随时准备好为客人服务

也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

### 二、微笑

在餐饮日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

三、重视，就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人



员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

#### 四、真诚，热情好客是中华民族的美德

当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使餐饮立于不败之地！

#### 五、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

#### 六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得来餐厅吃饭就像回到家里一样。

员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

## 年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务人员个人年终工作总结篇五

从这次餐饮服务人员，改变我认为干餐饮服务人员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；知道了成功服务人员应有的素质，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、有纪律的合格服务人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人员奠定了基础。

**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。

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。

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这半年做一份餐饮服务半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个心得。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理？

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理？

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理？

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食

物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很大麻烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力！

## **年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务人员个人年终工作总结篇六**

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。

- 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。

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。

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。

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。

## **年终工作总结餐饮服务师 餐饮服务员个人年终工作总结篇七**

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、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

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。

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。

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、分辨编制、发展、进步、改进、管理之间的关系，以及思考要怎样才能稳定。

3、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

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，2019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！