

2023年餐饮员工年度总结报告(优质5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

餐饮员工年度总结报告篇一

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，xxxx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为xx一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

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□□□xx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xx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。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

- 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xx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，从而更好地表扬先进、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。

餐饮员工年度总结报告篇二

转眼间，我已经在公司工作一年多了。根据公司经理的工作安排，我担任餐厅经理。这次的总结如下。

1. 礼仪和礼貌需要每天在例会上反复练习，员工在会见客人时要使用礼貌用语。特别要求前台收银员和区域查看岗位服务人员一目了然的回应，要求他们把礼仪和礼貌运用到工作的每一点，让员工互相监督，共同进步。
2. 坚持班前检查gfd□gfd不及格的只能在完成并通过后才能上岗。发现岗位上的任何仪容仪表问题，立即纠正，监督客人仪态举止的使用，培养员工良好的态度。
3. 严格把握岗位设置和服务意识，提高服务效率，在用餐高峰期合理调配服务人员，以领班或鼓励为中心随时支援繁忙区域。其他人员要各负其责，明确各自的'工作内容，进行分工协作。
4. 提倡高效服务，要求员工在客人需要服务的时候就马上服务。
5. 从大件到小件，无论是客户损坏还是自然损坏，一切都要求有章可循，有据可查，有人执行，有人监督，单人跟进，有总结。

6、公共区域的卫生管理，要求保洁人员看到异物或污物必须立即清洗。

各区域的卫生要求沙发面、周边、餐桌、地面保持干净、整洁、无水渍。

7. 用餐期间，由于客人密集到店，经常会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。此时领班和班组长有必要在接待高峰前做好接待准备，减少客人的等待时间。同时要注意台面位置，确保正确。做好讲解，缩短等候时间，认真接待每一位桌客，忙而不乱。

8. 自助餐是餐厅里的一个新项目。为提高自助餐服务质量，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，降低顾客投诉概率，收集餐厅顾客对服务质量和品质的投诉。作为改善日常管理和提供服务的重要依据，所有餐厅人员对收集到的案例进行分析和总结，并针对问题提出解决方案，使日常服务更有针对性，降低顾客投诉的概率。

1. 作为餐厅员工的重要组成部分，新员工能否快速融入团队，调整转型心态，将直接影响服务质量和团队建设。针对新员工的特点和就业情况，开展专项培训，旨在调整新员工心态，正视角色转换，了解餐饮行业特点。让新员工做好充分的心理准备，缓解因角色转换不合适带来的不满，加快融入餐饮团队的步伐。

2. 关注员工成长，时刻关注员工心态，保持良好的工作状态，不定期组织员工学习，考核员工，检查培训效果，及时弥补发现的不足，完善培训计划，每月定期与员工谈话做思想工作，了解员工近期工作情况发现问题解决问题。

3. 结合工作实际加强培训，旨在提高工作效率，使管理更加规范有效。结合日常餐厅案例的分析，工作人员对日常服务有了全新的认识和理解，形成了一致的日常服务意识。

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。

餐饮员工年度总结报告篇三

在这一个月工作当中我发现很多问题。

就是同事们每日吃完饭以后都要过泔水间倒剩下的饭菜时，时常有一股刺眼，经常刺的把持不住眼泪，那个地方早班人员去的比较多，希望能进行整改。

是否考虑该拿走的就拿走，腾出更大的空间放有用的东西，卡坐上备的餐具不够用，

还有就是各区域内的员工的岗位职责不太明确，特别是兼职员工，我感觉他们好象没有经过正规的培训一样，因为他们总是不知道自己什么时候该干什么。

同事之间的善处的原则，及个人的工作目标是圆满的完成任务，还有就是为了提高工作效率大厅内的'几个区域应该添加几个电话，方便联系厨房。

还有就是找个优秀的配菜员，因为我觉得如果要找服务员配菜的话，肯定会让整个服务流程脱节，后果就是让客人觉得我们的服务不周到。

同时出现在同一桌会是什么样子的，筷架也是如此，

应该有相应的人员寻场，督导整个现场的工作，另外应该有一个质量监督和管理小组，以改进工作，让公司尽快的发展。

餐饮员工年度总结报告篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

伴着农历鼠年脚步的渐渐远去□20xx年的钟声即将敲响。首先，我预祝大家新年快乐、工作顺利！回首20xx年11月至今，在各位领导的指导下，在广大同仁的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领广大厨房员工，努力为顾客提供精美的菜肴和优质的服务；为实现公司经济效益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。现将这几个月来的具体工作，作个总结，向大家汇报如下：

一、加强培训教育，提升员工素质。公司的规章制度，我经常在例会上向厨房员工提及、宣读，旨在要求大家都养成遵守公司制度的习惯；结合员工实际情况，我加强对员工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。经过我的努力和大家的积极配合，厨房员工整体素质得以提高，遵守公司及厨房的规章制度、保持良好的个人卫生和仪表、钻研烹饪技术等行为，基本上都成了厨房员工的自觉行为。现在，一个和谐、优质、高效、创新的团队已经初步形成。

二、注重销售导向、加强质量管理。菜肴是产品，产品只有在销售出去才能创造效益，好的产品才能创造好的效益。因而，我在平时工作中就很注重厨房员工销售意识的培养，我们要注重全局，不能只盯着做菜这一道工序，更应该关注菜肴能否顺利销售，关注顾客消费后的`感受。我们要增加营业

收入，我们要提供优质的服务，那菜肴口味当然要好、质量当然要跟得上。菜肴质量是食堂得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们认真听取前厅员工意见及顾客反馈，总结每日成品问题，并在次日例会中及时研讨，改进不足。我们在努力，我们要使顾客对我们的菜肴产生一种如情人般的眷恋，一种剪不断、理还乱的思念之情。

三、加强卫生管理，落实消防要求。我们严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。首先，每个员工都必须对各自的'卫生区负责，确保卫生区干净、整洁；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。防火工作，历来是厨房工作的重点之一。为落实消防要求，我要求所有员工必须做到“人离火熄、电断、气关”；我们还不定期检查厨房的燃气管路，防止因泄露而引发火灾事故，经常检查各类电器的电源线，防止跑电漏电引发各类消防或电击安全事故。我们严格按照要求，确保食品卫生安全和消防安全，为公司安全经济运行提供应有的保障。

四、加强节料节能，严格成本控制。在保证菜肴质量的情况下，降低成本，始终是我们的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的方法。如：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销售出去；落实节约厨房用水、用电、用气的举措；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值。通过以上措施，把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本、控制成本，从而达到效益最大化。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房综合管理、员工素质、菜肴质量、卫生安全、成本控制等方面都取得一定成绩。当然，我们也还存在不足，比如，对市场需求变化的掌握不够及时，时鲜产品的推出滞后，厨房管理

还没有形成系统等。

在新的一年里，我将带领我的团队，在20xx年的基础上，继续加强教育培训、质量卫生安全监控和成本控制。同时我要改进自己的工作思路，及时把握市场动向，考察新的菜品，加快菜肴的创新；加强厨房管理的基础建设，努力使管理形成体系，从而寻求在新一年内创造更好的经济效益和品牌效益。

周边酒楼和饭店的与日俱增，必将使得20xx年餐饮业的竞争更加白热化。但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战。20xx年必将有一个全新的收获！

xx年即将过去，回首年前的工作计划和这一年中的忙碌种种，厨房员工付出了艰辛的努力，大家齐心协力，积极奋斗，在完成计划的同时还创造了一个个惊喜，但也有不足需要我们去总结和弥补。

- 1、加强厨房内部培训。根据前一年的工作总结，厨房员工工作能力差和工作意识不强现象，严抓新员工的工作服务意识，强化岗位技能，提升员工的综合能力。
- 2、加强前后台沟通和协调，提升对客服务。定期拓开厨房、前台协调会议，增强香榭里人员的团队意识和服务意识，发现并解决工作中的存在的不足，前后台相互协助，共同努力，提升了餐厅的品牌。
- 3、合理安排人员，劳动力综合运用。在竞争日益激烈的当今，人员紧张，根据厨房现有人员对其进行合理安排，综合运用，及时调整员工的工作内容，提升员工的工作效率。
- 4、进一步规范和明确厨房奖励考核制度。为提升厨房员工工作效率，增强团队战斗力和凝聚力，提高员工总体水平和素质，培养员工积极进取的工作态度，对员工的奖励及考核方

案作了进一步的明细规定。

5、一如既往做好厨房五常法和卫生工作，厨房的卫生和五常法工作一直是厨房工作的重点之一，厨房员工持之以恒进行落实。在饭店星级复评自查中，受饭店领导好评，还被评为西餐部五常法示范厨房。

6、体现餐厅品牌，突出个性化服务。在平日服务中，前后台共同配合，不缺乏个性服务，对特殊客人特殊对待，这其中有为孕妇制定制作为期两个多月的营养餐，有为喜好美食的常客长期制作个性菜肴等等。

7、坚持做好各厨房的协调配合工作。严把出品质量关，保证从本厨房出去的任何成品或半成品符合标准，提升部门的服务与品质。

8、圆满完成月饼销售任务。一年一度的月饼销售工作厨房人员齐心协力，把工作重点放在销售上，虽厨房人员的销售能力薄弱，但经过两个多月的努力，圆满完成任务。

9、各节日美食活动丰富多彩。从中西混合套餐到经典自助吧台，从母亲节温馨套餐到圣诞大餐，给客人带来的不光是美食，更多的是惊喜和满足。

10、创造具有南苑特色的优秀西餐菜肴。厨房内部创新开拓，研制了许多深受客人喜爱的西餐零点菜肴；在参加全省烹饪技能大赛中屡获金奖、特金奖，为饭店争夺荣誉。

这些都离不开全体人员的共同努力，也离不开领导的支持和配合。在这一年中厨房取得了一些成绩，但我们更多的思考应该是我们的不足，在竞争如此激烈的今天，我们如何在明天创造更多的业绩，这需要我们群力群策。我们会在新的一年里，共同面对困难，共同挑战未来，创造更美好的明天。

餐饮员工年度总结报告篇五

现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的`品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。

入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。

入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

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

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

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

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

各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。