

最新餐饮服务主管年终总结 餐饮服务员工工作总结(模板9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

餐饮服务主管年终总结篇一

在这个比较轻松的暑假生活中，本身便想通过打工来了解社会，得到一笔宝贵的`财富。于是我踏上了去寻找工作的路上。通过努力，我为自己找到了一份服务员的工作，但这份工作却超乎了我的意料之外，虽然是一份比较辛苦的工作，却教会了我很多社会知识。它将成为我一生中一份有价值的社会经历。

服务员是随处可见的，没有经历过的人是不知道服务员的辛苦，就像没有家庭负担的人不知道好的生活的来之不易。而我，在今年暑假，有幸成为了其中的一员。刚开始的时候，感觉很辛苦很累。因为像我们这种学生，早已习惯了学校那种比较轻松的生活。但此时的我，不得不因为工作的缘故，早上五点二十起床去店里，因为我所在的公司是提供早餐的，六点必须要到，早上是挺忙的，但如果和中午比起来，那就是小巫见大巫了。

从中午十一点开始，客人陆续多了起来，几乎每天中午都是满堂的。这时，累的就是我们这种服务员了，而且不能坐着，只能一直站着。店中又有两层楼，所以每天至少爬100层楼。当第一天结束后，我感觉身体很轻了，飘飘欲仙啦。到了第二天，感觉小腿肌肉酸痛，不过还好，我的食欲变的越来越

好了。

之前我没当过服务员时，我的想法是：不就当服务员嘛，小意思。可亲身体会后才知道很多看似简单的事情其实未必简单，需要全神贯注。“顾客就是上帝”这句话我现在应该已经知道是什么意思了。当中午客人多时，客人所点的菜难免会慢些，这时，我们的服务态度就越要好。一般的客人还是好说话的，如果碰到一些不讲理的客人也只有忍着了。从这些事里，我知道了在任何时候都要尊重别人，只有这样，别人才会尊重你。除此之外，我还学会了要换位思考，站在他人的角度思考问题，谅解他人。有时候给别人行方便就是给自己行方便。将来在社会上就是要和别人友好相处的，打工期间，正好为我提供了这个锻炼的平台。对了，英语很重要。随着上海的高速发展，很多外国人来到上海需要交流，所以要学好英语的了。

打工期间，要一直保持着微笑，微笑可以让客人的心情好一些。同时，在将来的社会中也要微笑。细细算来，我只打了十七天的工。但这十七天却让我知道父母赚钱的不易及辛苦。生活不用太过奢侈，钱要用在“刀刃”上。

通过这些天的锻炼，我想我是值得的，至少磨练了自己的意志。有时，困难重重，但只要挺过来，就将看到雨后的晴天。

餐饮服务主管年终总结篇二

xx餐厅是我们x市区一家营业不久的新餐厅，我来到x餐厅工作也有一段时间了，我是x餐厅的一名服务员，在x餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们x餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越

多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在x餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

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的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在x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x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□x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，这就是一天的工作。

在xxx餐厅工作了这段时间，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。

餐饮服务主管年终总结篇三

20xx年结束了，有必要对工作做一个总结：我热爱这个工作，因为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。

在这次服务员工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

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。

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。

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。

餐饮服务主管年终总结篇四

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”□20xx年xx月xx日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xxxx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

- 1、能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。
- 2、能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜？哪个客人对菜肴有什么特殊要求？哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3、可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客户服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4、能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5、可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6、做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7、能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关知识，独立完成一档客情接待。

1、不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2、团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3、与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

餐饮服务主管年终总结篇五

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、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。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

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□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，最后祝愿我们餐馆生意兴隆、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。

餐饮服务主管年终总结篇六

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。

所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。

同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、多方面提高酒店经济效益

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、继续做好“节能降耗”工作

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面

20__年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。

我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉!

餐饮服务主管年终总结篇七

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的.教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子。为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

餐饮服务主管年终总结篇八

我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，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。

餐饮服务主管年终总结篇九

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是xx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人员半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个总结：

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。

最好是重做一份菜，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。

客人要求退菜大致有几种情况：

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，最好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，会引起很大的麻烦。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！