

最新餐饮部门年度总结 餐饮部年度总结(实用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

餐饮部门年度总结篇一

今年，餐饮部在学院党委和主管院长的领导下，在面对着粮、油、肉、蛋等农副产品价格不断上涨和北京召开奥运会的限制措施等不利因素，经全体员工的共同努力，采取诸多有效措施，较好的完成了餐饮部的各项任务，员工队伍的凝聚力和餐饮部对外的影响力均有不同程度的提高和进步。现将全年主要工作总结如下：

观念决定于信心，信心决定于发展，观念一变天地宽。面对餐饮部几年来经营状况，大部分员工对完成今年的经营指标有疑虑，畏难情绪较重，信心不足。为了彻底扭转这种不利局面，餐饮部领导首先组织员工座谈，坦诚的向员工讲清餐厅当前面对的困难，并向员工指出如何转变观念走出困境，动员全体员工主动求变，明确指出只有强化自身势力，才能提高竞争力，只有把压力转化为动力，主动寻找克服困难的办法才有出路，在餐饮部领导的细心开导下，全体员工积极响应，主动参加培训；为了建立、完善培训制度，明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想；做到使培训收到预期的效果，其次，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，进行培训，充分利用书刊、音像教材、工作骨干现场模拟示范等方式，对员工进行培训。培训后，每个员工的技术水平都有了显著提高，并树立了靠质量留住顾客，

靠创新吸引顾客，靠服务满意顾客。坚持自主创新，克服困境的信心大增，为餐饮部扭转不利局面稳步发展奠定了坚实的基础。

（一）抓好规范管理，提高综合接待能力

1、健全管理机构，由主管餐饮部全面工作的宾馆副总经理直接领导，由餐饮部经理、副经理及各分部门负责人，党员、预备党员、入党积极分子、工作骨干组成的质量管理小组，安全管理小组，全年充分发挥了积极作用，小组既分工又协作，由上而下层层落实制度，建立一级对一级的负责制，实行对管理效益有奖有罚，任职有升有降，对要求进步的员工在政治上帮助在工作中支持，积极帮助他们实现自己的政治追求，提高了各管理层的整体素质，使管理工作得以比较顺利有序进行，全面的提高餐厅的综合接待能力。

2、完善餐饮部的会议制度.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，卫生安全检查汇报会，主动预防，杜绝隐患，由于会议制度的完善，确保餐饮部各项工作得到了及时贯彻执行。

3、加强协调关系，餐饮部分工细、环节多，一项工作的完成，有赖于各部之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题各部之间不得相互推诿、责怪，要敢于承认错误，多发现对方优点，搞好协调、查清原因、杜绝再犯，今年大大减少了过去存在的一些不协调现象，提高了员工队伍的凝聚力，今年全面抓好服务规范，提倡主动创新，不断的增加饭菜新品种，使接待水平大大提高，在做好总社及学院举办的各类团宴会，培训班自助餐以及与总社、学院有业务往来的单位领导来访用餐的同时，还很好的保障了广大教职工、驻院公司的就餐工作，并在二层餐厅针对有不同口味需求的顾客推出了麻辣烫、酸辣粉、铁板鱿鱼、羊肉串等小吃，大大丰富了经营品种、提高了服务质量；二层教职工就餐厅不但成为

广大教职工的就餐场合，同时还成为了相互交流的好场地；为广大教职工创造了一个充满温馨的“职工之家”。

（二）全员公关，争取更多的回头客。

餐饮部把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常向员工灌输公关意识和公关知识，餐饮部各组负责人在旺场时充分到一线与顾客沟通，以不同的形式为顾客服务并征求他们的宝贵意见，把征集到的意见及建议及时反馈到各部门加以纠正并改良饭菜质量提升服务水平；坚持逢节假日向关系户打电话、发短信、祝福、问候，赠送如中秋月饼、元宵、瓷器等；做到留住老朋友、结识新朋友，通过大家的努力今年餐饮部全体公关水平提高了，回头客比往年有所增加，经营额度明显提高。

（三）坚持内部挖潜，采取有效措施降低经营成本，增强员工效益意识。

1、减员增效，挖掘内部潜力，餐饮部原先有员工56人，经过合理编组，现在只有31人，许多员工都是身兼多职、一人多岗。例如：前厅服务员利用一二层就餐的时间差，每日中午在二层餐厅忙过售饭高峰期及时转到一层星河餐厅投入下一个就餐高峰；收银员还每日负责打印菜单、文件，忙时还要走出来为客人上菜倒茶等；库房管理员还每日负责酱熟食、学生餐厅麻辣烫、酸辣粉的制作；经理还亲自负责临时采购，自己配药灭蟑、部分设施维修、安全检查等；总之，大家哪里忙往哪里去，灵活调动，既有分工又有合作，这样不但培养了员工的技术多样性和跨部门合作的整体利益观念还极大的降低了人员开支费用。

2、餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工效益意识，并与员工一道付之行动；同时完善有关制度明确责任，依照制度加强控制，全年完善了《库房管理制度》、《收银员管理制度》、《财务审核制度》、《出、入

库登记制度》、《水电气设备操作规程》等.现在全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水、电、气阀,减少浪费现象的发生;另外主管餐饮部的宾馆副总经理、餐饮部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货时机,实行货比三家,比质量、比价格,对供货商择优选用.十月份以来去北京周边及河北蔬菜产地直接采购白菜、雪菜、萝卜、葱头、地瓜、土豆、南瓜、地瓜等蔬菜两万多斤进行储藏;经主管餐饮部的副总经理与学院其它部门多方协调,最终在学院冬季闲置的花池地由员工们自己动手挖了一个菜窖,储藏菜得以完好保存; ,降低了采购成本,对餐饮部经常大宗使用的酸菜、雪里蕻、咸菜等小菜进行自己腌制,11月份市场上的猪肉、牛、羊肉价格有所回落,餐饮部领导洞察时机,分析市场价格走势,认为元旦前至春节期间,价格有极大的回升可能性,及时采购储存肉,现在还不到元旦,市场上每斤肉的价格就回升了2块多,由于坚持科学的工作方法,为餐饮部加强成本控制促进效益提高,创造了有利条件。

(四)做好政治思想工作,完善劳动用工制度,加强员工队伍的建设。

1、对积极要求进步的入党积极分子、工作骨干定期组织学习政治思想理论,结合餐饮部工作实际,树榜样、抓典型用科学发展观理论做教材,帮助员工树立正确的世界观、人生观,并通过他们去影响帮助全体员工的思想进步.目前,餐饮部党支部通过预备党员转正的2名(待等学院党委最终通过表决),新发展的预备党员4名(待等学院党委最终通过表决),还有9名入党积极分子在殷切盼望并正在用自己的实际工作表现,争取早日加入中国*组织.

餐饮部门年度总结篇二

地点:集团三楼第二会议室

主持人:孙钢

参会人员：王金国、赵红军、姜增库、杜丙忠、王东、梁作成、邓坚柏

缺席人员：无

会议记录：苗萌萌

会议内容：运营发展中心关于餐饮业态自营与联营经营的若干指导意见

第一项：王总对餐饮方向的几点要求意见：

一、当前面临的主要形势

1. 江西中快已经进入辽宁

龙源目前在沈阳有两家餐饮，但是沈阳市场有多大，大家都知道，我们是主动出击还是选择被动的被围堵。面对当前形势，我们要夯实基础，实践相对合理化的意见，然后快速对外复制。以前没有同行业竞争的出现，现在有人开始在我们身边管理食堂，这时就有了比较。我们要做到龙源在辽宁是依靠理念，依靠管理存在的。

2. 集团在20xx年发生重大升级

20xx年天医药业、白清寨旅游项目开发、规划、动土。高校后勤业态得了国家、省、市、高校领导的认可。市场逼着我们进一步的成长。我们要一手抓内部一手抓外部，高校后勤业态由王总牵头。各个业态现在要明确定位。

二、定位明确

“6+6”管理模式是龙源餐饮的最高水平，他不是一个人的杰作，是在座的`一起创造出的成果，他来自于现实，不断的指

导实践，并且在实践中不断的丰富。

三、标准化

1. 内部工作进行清查。

子公司内部循环，子公司与集团循环不顺畅，自营与联营等相关问题进行内部清查。内部清查预计在9月末结束。

2. 学习

首先“6+6”管理模式要学透，带着问题去学习。时间预计在10月末结束。

3. 比差异

4. 定标准(比差异与定标准时间在11月份到来年三月份进行)

5. 应用推广

来年三月份开始应用推广。

四、标准化要求：

1. 一岗一册

a)明确权利、职责，横向协调、纵向汇报，有哪些红线不能碰等。

b)工作流程

月初、月中、月末、学期初、期末等的工作流程。

c)工作制度

d)工作案例

2. 硬件标准

3. 形式简单、简约，可操作性强。

五、年末事宜

了解鞍山、抚顺、沈体、沈航四家公司的年末事宜，要求孙钢经理、姜增库厨师长参与到餐饮方向的决预算工作中，人员队伍提早进行摸底。

第二项：讨论餐饮业态自营与联营经营的指导意见

孙经理：

一、此知道意见产生的前提：

1. 王总的指导和对各子公司的调研

2. 王总及财务的指导及对各个网店的调研

二、讨论：

讨论结果：鞍山北院达不到自营与联营生产加工及售卖面积比例为：自营60%-70%、联营30%-40%；建议自营与联营面积比例为40%-60%，但是新的食堂同意这种比例。其他公司同意。

指导意见二：子公司餐饮各独立核算的主体建筑三层并且同时经营的食堂，自营与联营楼层分布生产加工及售卖面积比例为：一楼自营经营面积占70%-80%、联营经营面积占20%-30%；二楼自营经营面积占100%；三楼自营经营面积占20%以下、联营经营面积占80%以上。

讨论结果：一致通过

指导意见三：子公司餐饮各独立核算的单体食堂，自营以外的经营项目均采取经营扣点+保底销售+风险保证金的形式经营；餐饮基本大伙（大众主副食）类经营品种全部采用自营方式经营；瓶装饮料类经营品种全部采用自营方式经营。讨论结果：1. 鞍山公司可乐在售卖达到一定的数额才给返饮料（不返钱），建议集团采购中心进行谈判。2. 鞍山酒水钱已经把明年的钱付了。3. 新食堂可以这么做，老食堂在优惠政策达到和其他公司一致可以这样操作。4. 其他公司同意。

指导意见四：子公司餐饮各独立核算的单体食堂，联营档口经营扣点比例为：回民少数民族档口经营扣点18%-20%；风味及小吃联营档口经营扣点20%-25%；自制饮品、豆浆档口经营扣点25%-30%；每家联营档口风险保证金2万元以上。讨论结果：鞍山回民档口的装修钱已交（三年之后到期）。其他公司同意。

指导意见五：联营档口固定资产配备的标准：

- 1、排风设备。
- 2、独立水、电、气计量表。
- 3、白钢灶具。
- 4、白钢工作台。
- 5、白钢货架。
- 6、售卖台及卡机。
- 7、牌匾。

讨论结果：超过资产配备的建议收折旧费。（按5-6年折旧）

三、研讨自营班组平均岗位工资占比：

一周内反馈意见

更多相关阅读：

酒店会议记录模板

餐饮部门年度总结篇三

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为

中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

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）。

（一）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，餐饮部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增加了_____元，增长率为_____%。

（二）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，由餐饮部领导、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. 完善餐饮部的会议制度。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记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。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。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常

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、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店（筹备中）。

第二，开展联营活动，餐饮部与客房部、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。

（四）全员公关，争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年餐饮部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品

申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。

通过各种活

动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度，餐饮部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实

队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

（八）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，确保了餐饮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。

（九）按照标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了

客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

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。

餐饮部门年度总结篇四

因为工作需要□20xx年1月底至10月初，我在xx支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和xx支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

一、推动存款、借款的稳定增长。在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人借款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..万元，完成分行下达计划的64.1%，各项借款

比年初净增..万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户xx农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭借款管理办法（试行□□□xx支行成为首批可以开办个人船舶按揭借款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

二、推动三农工作的持续发展，全力降低三农借款的风险。

以“农商通”、“惠农卡”和“小额借款”作为支撑点继续推动三农工作。收集农商通资料120多户，4月份组织农商通安装使用培训会，一次安装农商通60台，开通小额取现农商通20户，拓宽惠农卡的用卡环境。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良借款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良借款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

三、狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料和重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意xx支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份xx支行

营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

四、注重信用卡业务的发展。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意套、恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，一味套客户给予降额和信用锁定，推动信用卡业务良性、健康、可持续发展。

在分行卡部和行领导的正确领导下，我带领个金部和网点客户经理，积极开拓信用卡消费分期还款以及信用卡分期付款购车业务。20xx年5月三农行中月新分期额230万元，月新增汽车台数12台，位居第二名；6月xx支行月新增分期额555万元，月新增汽车台数15台，位居第二名；7月xx支行月新增分期额868万元，月新增汽车台数26台，位居第二名，获分行对xx农行奖励费用6万元。在今年信用卡业务收入比去年同期增长157万元，增长率153%，对今年的中间业务收入中做出了较大贡献。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养；二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客

户。是人产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中□20xx年5月、9月□xx农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第6名以及6万元的费用奖励。

六、注重网点转型和优质文明服务。

根据网点建设转型的要求，不定期的参与到各机构的晨会，宣讲金融产品和金融产品的营销，以及本人参加分行培训技能进行转培训工作。

利用总行的“神秘人暗访”提升网点文明优质服务，制定□xx支行文明优质服务管理奖惩办法》，组织个金部人员不定期对各机构进行检查督导，号召大家不因暗访而优质服务，而应该“让文明优质服务成为一种习惯！”

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

餐饮部门年度总结篇五

我经历了两个部门，不同的经营方式和工作方法，让我从中学到许多也感触颇深，12楼的工作虽然不好开展，但我还是

付出了百倍的努力去做，利用客户拜访的意见和建议，节假日的促销活动以及短信宣传平台等方式来不断的改进和销售。于今年五月调回公司餐饮部工作，从“五一黄金”到“升学宴”再到“十一黄金周”这三个时期部门的收入一直成上升趋势，离不开公司的正确领导和全体员工的共同努力。在这段时间我所做的主要的工作中如下：

一、做好部门的班组管理建设。

为了全面提升部门的管理水平；强化团队建设，抓好部门的班组管理工作，充分发挥每位员工的工作积极性，激励员工以饱满的工作热情投入到工作中，利用班组建设的优势每月开好一个会、每月一总结，全体员工参与管理建设，对于员工的建议和意见会后研究总结，找出服务工作中的不足之处，严格执行深入一线，深入现场及时发现问题，随时解决问题。

二、抓好部门的服务质量。

针对新进员工做好岗前以及在岗培训工作，在服务中坚持服务员自查，主管全面检查质量，考核制度。通过质量信息的反馈，采取措施加强预先控制和现场控制，提高服务质量使宾客更加满意。在我们保证现有服务的同时不断推陈出新，在菜肴上下功夫力求吃营养，吃文化，吃健康。每周推出一道新菜，给服务员适当的新菜销售政策。在服务的同时要求服务员会前一支笔一个本，工作中也是一支笔一个本，将客人喜好和不爱吃的菜肴在笔记本上记录下来，菜品质检员每天一统计，并做好客史档案，举一反三，留住老客户，挖掘新客户，让每一位顾客都高兴而来，满意而归。借鉴其它酒店站立迎宾的方式提高了对客人的热情度。

三、扩展增收渠道，提高部门经济效益。

在年初经历了团年宴的高峰之后，餐饮经营情况极其不乐观的情况下，部门想办法深挖市场，第一，引进“野生雄鱼

头”与其签订合作协议打造山庄的特色菜肴，也拉动了其它菜肴的消费，取得较好的效果。第二，推出高利润的茶水销售，使之部门的毛利率有所增加。第三，针对目前自带酒水现象严重，部门制定了收取服务费的方案，并用销售不同价格的酒水进行提成的奖励政策加大员工对酒水的销售。

四、加强成本控制，节约费用开支。

针对目前餐具破损率较高，通过部门班组建设会议决定制定了《餐具破损管理办法》将餐具定人、定点、定量管理，餐前餐后检查核对取得了较好的效果。将厨房拖地用的洗洁净跟换为洗衣粉，所有的洗洁精统一归口到核算处保管，采取用空壶换取新壶。

出色的完成了2个国家级大型会议，51届国际小姐的接待工作，中信部会议的接待，多个省，市，县级会议。在接待中部门召开多次会议安排做好预案，确保顾客进餐的舒心，放心。会议后部门总结经验找出不足，对后期的服务质量提升提供了保障。

餐饮个人年度工作总结模板