

# 团餐工作总结 餐厅工作总结(精选9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 团餐工作总结 餐厅工作总结篇一

xx就在忙碌的工作中悄然飞逝，盘点xx[]对我而言是有意义，有价值，有收获的一年，很荣幸在第一季度本餐厅获得了和谐餐厅的荣誉，那时候就时常告诫自己，鞭策我们的团队，荣誉对我们而言不仅仅是一种认可，更重要的是一种责任，是对员工，对企业对自己的责任，只有肩负起这个责任，我们才有资格引领我们的员工队伍，才无愧于公司赋予我们的管理职责，餐厅管理工作总结。从xx年进入xx和公司以来，一步一步走过来，离不开领导的帮助同事的支持和员工的合作。

xx年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为54.5%，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长，。

上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

## **团餐工作总结 餐厅工作总结篇二**

要做到优秀，自己的学识，力量等还有肯定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了肯定的进步，在管理力量，协调力量及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力协作主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要来宾及宴会，但由于种种缘由质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，留意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，精确避开疏漏和差错。

### **1、明确开发的方向**

## 2、确保完成任务

(2)主管、领班必需以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必需启发、关心员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素养和业务技能。

5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现嘉奖和考核评估，提高创新乐观性和主动性，力争完成下半年任务指标。

## 团餐工作总结 餐厅工作总结篇三

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。

(一)搞好三项基本建设一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

### 1、不断加强员工队伍建设。

以人为本，善待员工，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而xx市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，仅此一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在xx大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，\_\_大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的最佳场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

## 2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达xx万元，经过改造后的xx大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

## 3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

（二）抓住了一个中心去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和 service 意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作也都有了很大起色：

1、我们的财务部在李总监的带领下，对酒店财务日清、周理、月总结等，项项明了，笔笔清楚，年底又做了决算，在百忙中赶着做出了200\_年酒店年度资金预算。

2、工程部员工们始终做好自己的本职工作，默默在后台支持

着各部门的工作，确保了酒店各项设备的正常运转。

3、采购部在酒店大量资金投入装修项目的情况下，完成了酒店全年的采购任务，很不简单。

4、公室和质检部在王主任的正确领导下，积极协调与外部职能部门的关系，为酒店的正常经营创造了一个良好的外部经营环境，尽量为酒店减少每一笔开支，加强了内部各部门的协调，对一些难点、疑点、热点问题及时介入，保证各部门的正常工作。

5、安全管理是酒店经营发展中的重要工作，加强保安队伍建设，是确保酒店安全的重要保证。

为了提高保安队伍的整体素质，切实发挥保安员的作用，在赵海斌经理的领导下，大力开展业务培训和检查工作，确保了酒店经营全年无重大事故。

去年，人事部改进了招聘方法，在招聘过程中，坚持我们要找的是乐于为客人服务的员工，通过人才交流中心、网络招聘等产生明显的效果。酒店在职员工大专以上学历的占百分之十，高中、中专学历占百分之五十，员工队伍整体文化素质比较高。人事部协同各部门打破了传统的培训方式，在搞好公共课培训的基础上，重点进行了思想理念、道德理念和职业理念的培训，效果是明显的。

20xx年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在这个会议上，我不可能列举的那么详细，我要强调的一点是，取得工作成绩的根本原因是取决于全体员工不懈的共同努力。期间涌现出一大批优秀员工及先进集体与先进班组，他们是全体员工的先进代表，也是我们\_\_大酒店的骄傲，我们要向他们学习，学习他们那种顾全大局、敬业奉献的精神，学习他们爱岗敬业、勤恳钻研的工作态度，更要学习他们善待顾客、细致周到的服务理念。员工朋友们，通过大家的团结协

作、共同努力，\_\_大酒店在过去的一年里，管理趋于规范、制度趋于健全，取得了一定的进步，基本上完成了全年的经营、管理指标。

### 1、缺乏主人翁意识。

对酒店缺乏强烈的责任感与爱心，没有形成店兴我荣，店衰我耻的思想。

### 2、个别管理人员的综合素质有待提高。

突出表现在事业心、敬业心和责任感跟不上酒店发展需要，工作标准偏低，大事做不来，小事天天颂；工作随意性强，能推则推，能拖则拖，极个别的管理人员对上级安排的工作三催不办。再者，工作不肯深入，不扎实，喜欢做表面文章，工作上搞投机倒把主义，只练唱功，不练内功。还有对行业知识不研究，不学习，酒店专业知识缺乏，对所辖工作不求甚解，自以为是。

### 3、全员节约意识仍太弱。

虽然成本费用有一定的降低，但仍有巨大潜力可挖，不少员工仍没有养成节水、节电、节气的良好习惯，管理上仍有较多漏洞，使酒店财物流失和浪费，向节约要效益的意识不强。

### 4、个别员工服务意识偏低。

上至中层管理人员、下至员工，标准不一，思想不一，没有真正形成一个以服务为核心的运作机制，甚至有些人员的本位主义严重，大大阻碍了酒店整体服务水平的提高。工作效率低下，对客人及其他部门合理需求不能迅速反应，马上解决。

### 5、团队协作精神有趋于表面化现象。

一线与二线缺乏沟通。一是缺乏主动性，养成依赖别人，怕承担责任的习惯，二是推诿，不愿多做一点点；三是个人主义冒头，不愿为别人当绿叶、不愿配合别人。在过去的一年里，我们即有经验又有教训，即取得了成绩，也尝试了教训。一年之即在于春，一日之即在于晨，新的一年新的开始，我们大家要上下一致，把握新机遇、迎接新挑战、面临新问题、克服新困难、谱写新篇章。坚持以提高经营为中心，把宾客至上，以情服务的口号落到实处，全面推行细微化服务，不断提高酒店的知名度。培养后备人才是今后一个时期的工作重点，对那些有爱岗敬业、创新精神的员工进行有针对性培训和锻炼，为他们搭好发展舞台。

## 团餐工作总结 餐厅工作总结篇四

南国会餐饮西餐部，在经营与服务范围方面，涵盖了西餐厅，会议，麻将，等方面内容[]20xx年酒店即将迎来第三个发展年头，为明确明年的工作任务和工作目标，更好地开展经营和服务工作，西餐将从以下几方面简要地对20xx年进行回顾和总结，并对明年的经营管理工作做部署和安排。

每年春秋两届的广交会接待是酒店的重头戏。西餐厅作为国外嘉宾的重要用餐场所，在出品方面，做了大胆的创新和尝试，先是推出春交会的户外bbq烧烤活动，后有秋交会半自助套餐体验，届届不同有亮点，品种丰富价合理，吸引了众多顾客。在服务方面，充足的人手和熟练的技能对于提升服务质量是关键。广交会期间，多名广药兼职学生前来协助。上岗之前，已对他们进行了托盘，服务流程，菜品知识，岗位职责等方面的突击强化培训。在服务客人过程中，大家积极向客人推销酒水和甜品，为酒店的创收做出了重要的贡献。

会议方面，西餐厅会议部多次成功地接待了前来酒店开会的团队客人，比如黄船，广药，交通集团，供电局，厦门大学，淘宝等客户，大到两百多人的盛大会议，小到八九人的迷你会谈。会议一旦确认下来，我们会在会议开始前一天把台摆

设完毕，会议过程中进行茶水和其他服务，会后卫生的清洁和物品的整理。我们的摆台，我们的服务，源自于客人的需求。西餐在卫生方面暴露出一定的问题。环境卫生是基础性的工作，为客人有个干净优雅的用餐环境，为员工有个愉悦和谐的工作环境，为设施设备保养得更好，必须充分重视。要贯彻“细致彻底，全员参与，常抓不懈”的方针，要常检查常监督常总结不足，把卫生质量搞上去。产品和服务，是成功经营的至高点，也是我们工作的重中之重。产品的好坏，服务的优劣，是经营成败的关键。产品是硬件，服务是软件。诚然，我们在硬件质量方面可提升的空间不多，设施设备会随时间的推移而陈旧老化，搞不好还会倒退。但在软件服务上面，有待挖掘和提升的空间还很大。要提升服务质量，首先得解决人手问题。目前酒店用工缺口比较大，许多岗位都缺人，服务实在难以保障，我们必须承认这一点。其次，加强对员工服务意识，业务知识和操作技能的培训。鉴于此，明年培训工作的力度要加强。培训计划，培训内容将会逐步开展，旨在提升我们的服务。

在工程维修方面，要加强检查。西餐会议的一些灯饰，布菲炉，台球袋，用椅用桌等设施的损坏需要维修或更换的，要亲自跟进并让相关人员处理。故障清除的越早，对工作的顺利开展越有利。

20xx年是崭新的一年，四月份又将迎来新一期的广交会。相信在公司领导的组织带领下，在全体员工的共同努力下，酒店的效益一定会更上一层楼，酒店的明天会更加美好。

## **团餐工作总结 餐厅工作总结篇五**

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

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），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，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，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

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，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

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对

## 团餐工作总结 餐厅工作总结篇六

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务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。

**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，相信自己是最优秀的。

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。

这次的兼职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。

1、微笑在好乐星日常经营过程中，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。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并

尽可能地做到完美。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，这对提高好乐星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。

3、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。

4、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”。

5、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。

6、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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。

之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

## **团餐工作总结 餐厅工作总结篇七**

要想完成上述目标，这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析，利用现有硬件设施的优势，餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作，坚持以顾客为中心，根据市场变化及时调整经营策略，以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟，礼仪规范，热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念，树立顾客满

意是我们追求的工作观念，全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务，大力开展员工操作练兵，及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高，以此来进一步提高员工的业务技能。

### a□注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化，我们计划在降本节支上下功夫，重点培养一专多能的人才，而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路，这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

### b□树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

### c□借助外来力量共同完成各档接待

年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次

的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂钩，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂钩，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

## e□增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服务的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以在上用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪亮点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

a□新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

b□年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

c□定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部门各级管理人员分布a□b□c□d四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

d□新大楼运转过程中，年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

e□酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

a□年度部门根据年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分



析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

b□英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学\_渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

c□在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

d□对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

e□对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

f□加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到“学有所用”。

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好\_惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，

从而及时整改。

节约和物尽利用是部门创收利润的一项重要工作之一，部门继续按三大运转体系运转要求开展，要求全体员工从点滴做起，从我做起，杜绝一切浪费现象，厨房经常不定期的对垃圾桶及冰箱物品进行检查，进一步督导并引导员工良好的节约意识和操作习惯，严格把好原料进货验收，加工的每一个环节，杜绝劣质原料产品流进岗位。前台餐厅将更加注重地毯的清洁和保养，按计划做好家具保养，严抓布草、餐具等的领用发放工作，做到专人专管，领发两清，尽量减少损耗，力争降低部门总成本率。同时杜绝长流水、无人灯现象，从而达到降本节支增效益的目的。

总之，年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

## **团餐工作总结 餐厅工作总结篇八**

\_\_年无论对于酒店还是我西餐厅都是一个成长年，迎接星评，大型接待，西餐厅都接受了严格的考验。虽然有诸多的不足之处，但正是在一次次的整改过程中，使我们迎头赶上。西餐厅才得以不断成长。很荣幸有机会可以跻身于我\_\_酒店年度先进集体的行列。当然这更离不开领导都有力指挥与关怀和我餐厅全体员工的不懈努力。

一、积极克服各种实际困难，团结协作意识强。

西餐厅岗点分散，工作点多面广，目前主要分管“四季咖啡厅”、“星空大堂吧”、“滋膳汤火锅”、“送餐部”、“酒水服务吧”、“星月吧”、“行政酒廊”以及阶段性营业的“星光烧烤吧”等岗点，人员流动量大，一些新开岗位没有员工编制，特别是在客情很忙的时候，人员安排

非常的紧张。但是餐厅全体人员“一家人”的意识非常强，能够积极服从餐厅领导安排，自觉克服各种困难，团结协作干好工作。大家都形成了“哪里忙我就去那里帮忙的”良好习惯，在努力完成好自己工作的同时，随时做好调遣到其他岗点帮忙的准备。如，在去年5月到9月中旬短暂经营的星光烧烤吧，在没有编制一个员工，主要靠四季咖啡厅的晚班和夜班员工中抽调过去帮忙的情况下，任务完成比较好；在4月和9月的地方星评与国家星评工作中，餐厅员工能够心往一处想，劲往一处使，拧成一股绳做好本职工作，不同岗点的服务主力集中到了一起进行演练和培训，进一步增强正规服务意识，规范服务工作流程，并作为一专多能的服务主力参与其中，为酒店参加星评做出了应有贡献；在11月滋膳汤火锅改变经营策略，无法保证班次配备的情况下，我们根据上级领导的决心意图和工作指示，以现有人员为基础，在班次调整上积极想办法，保证了各支部的正常营业。

## 二、落实执行上级指示坚决，工作任务完成好。

在去年的工作中，我们能够严格落实上级领导的工作指示，积极按照酒店的全面工作部署，对照每季、每月任务指标，结合实际开展工作，较好地完成了“情人节”、“国际妇女节”、“儿童节”、圣诞节与新年夜等节日性接待工作。餐厅作为节日活动日主要接待点，吸引了大量顾客，为酒店的形象宣传做了软广告，提升了酒店的知名度。特别是在亚欧博览会部长级以上人员用餐、“国家电网会议”封店接待和国家星评委的早餐接待工作中，四季咖啡厅及行政酒廊作为重要接待场所，餐厅全体员工思想上非常重视，工作认真负责，以让顾客满意的服务态度和服务质量圆满完成了保障任务。在连续多次的大型活动接待和重点vip接待中，餐厅行政酒廊成为了早餐的重要用餐场所，均以良好的工作水准完成了任务。在“大众会议”中，我们作为主要接待部门，能够与天山厅积极配合共同做好接待工作，在领导的高度关怀和指导下，顺利完成了接待任务。

三、努力为酒店创收做贡献，创先争优氛围浓。在过去的一年里，西餐厅全年的买赠活动为餐饮部增长人气做出了一定的成绩。

七、八、九三个月，在旅游旺季西餐厅收入可观，其中，7月收入\_\_元占餐饮部营业额的22.65%，8月收入\_\_元，占餐饮部收入的23.57%。9月收入\_\_元，占餐饮部收入的34.82%。收入比重的增长，离不开领导的正确指导与员工们的辛勤劳动。

另外烧烤吧，在低投入高回报的经营模式下，也创收不少，6月烧烤吧收入\_\_元，经营利润率58.76%;7月收入\_\_元，经营利润率60.99%;8月收入\_\_元。11月开始滋膳汤火锅厅改变经营模式，以半自助火锅的形式面向广大顾客开始实行。11月经营收入为\_\_元，接待12月经营收入为\_\_元，接待835人。经营模式的改变不仅刺激了滋膳汤火锅厅的生意，也为餐饮部增加消费群体提供了保障。

西餐厅在\_\_年受到了各级领导高度的关怀与帮助，才使得我们有机会成长，有机会提高，不断的改进。今后，我们会更加严格要求自我，不断提升自我。争取在酒店大的方向指导下，再创新高，成为酒店的有力砖瓦。

## 团餐工作总结 餐厅工作总结篇九

### （一）岗位职责的执行情况：

首先，人员管理方面。上半年，我在中餐厅担任领班期间负责传菜部的工作，我深深地明白，餐饮主要是以服务为核心，员工的素质高低，直接影响我们的服务质量。餐厅的员工整体年轻化，因此在传菜部我制定了《传菜部岗位职责与行为规范》。每次召开班前会时，向每位员工传达，使员工知道自己该做什么，怎样去做。执行一些奖惩制度，来激励员工，使他们有一种互相之间的竞争意识，从而提高我们的修养和服务质量。

下半年由于工作需要，我调离中餐厅来到西餐厅担任领班，面对陌生的环境，如何管理好、发挥好、团结好这个新的团队称谓我最迫切的问题，管理人员的管理方法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身的驾驭全局的能力和魅力。在日常的管理中，我努力的了解每位员工的特点，尽量部署员工他们合适的工作，与西餐厅经理和主管共同制定出《西餐厅区域责任分配表》，让每个人每天都有事做，快乐主动的去完成他们最擅长的事情。闲暇时间，我会以谈心聊天的方式去了解员工的心理动态，在工作和生活中像个一个老大哥一样去积极的引导员工的思想，激励他们努力上进。

本着理论知识与实践相结合的理念，设计一些情景演示，使培训更加生动。这些成果都将在日常的接待中得到体现。

最后，降低成本、定期检查报修设施设备方面。西餐厅班前会时想员工传达成本控制的理念，从小件物品如牙签、筷套、餐巾纸方面，做到每日服务时去检查员工执行情况，是否将筷套等及时回收至家私柜，客人未用过以及掉落地上的牙签等回收，工作中要求制定破损统计，谁破损谁签字。根据区域责任分配制度，我带领每日专门负责设施设备的报修的员工去检查，发现问题及时报修并做好统计。

## （二）工作中存在的问题

坦率的说，我在这一年里是取得了一点进步，同时也存在着许多不足比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化、过于放松，对自己的要求还是不够高，管理水平还有待提升。将来，我会努力以更加严格的标准要求自己，不断提高自身的管理水平。

将是我在书院工作的最后一年，这一年里我所获得的每一点进步，都离不开领导们的谆谆教诲，离不开同事们一如既往的大力支持。感谢各位领导四年来对我的培养，感谢同事们对我的关心，大家辛苦了！