

餐厅主管工作报告 餐厅主管述职报告(优质8篇)

在撰写辞职报告时，我们需要衡量个人利益和公司利益的关系，确保表达的真实性和合理性。希望你们能从以下精彩的辞职报告范文中找到灵感和指导，祝各位成功离职！

餐厅主管工作报告篇一

现就本年度的工作汇报如下：

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。

因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。

负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，

督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。

争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1、提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。

确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。

此酒店服务业的“十字方针”。

对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。

并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。

统一全面盘点。

一旦损失、责任到人。

对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。

建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。

目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。

通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。

正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提

高。

3、进一步部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。

一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。

二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

xxx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。

在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。

为食府的发展奉献绵薄之力！

餐厅主管工作报告篇二

本人xx在董事长及各级领导的正确领导下，率领餐厅全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们餐厅的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5. 培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟

踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三、酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，培养酒店自己的优秀人才

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2，从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3, 对优秀员工放心, 放手去管, 让他们充分发挥自己的才能。

四、抓服务质量, 管理制度逐渐完善

质量就是生命, 质量就是效益, 是企业永恒的主题, 其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此, 部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训, 通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训, 使他们在服务质量和意识上有了很大的进步与提高。

3进一步加强卫生监督管理制度, 先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度, 强化标准意识, 在前台培训上, 总结情景模拟培训效果, 继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训, 确保操作标准统一。

五、存在的主要问题

从餐厅成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩, 但仍存在不少问题和薄弱环节, 距酒店的期望值还相差甚远, 其主要表现在:

1在抓前台管理和人员的培训上力度不大, 员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2一味的强调经营而忽视了员工的思想动态, 与员工的交流、沟通的次数较少, 导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向

1巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3加大培训力度，强化标准意识。

xxx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望，为餐厅的发展奉献绵薄之力！

餐厅主管工作报告篇三

我叫xxx，现年xx岁，xx年加入xx酒店这个大家庭，xx年通过竞聘，担任餐饮主管至今。两年来在酒店领导的关心后爱下，以及同事们的帮助和支持下，自己由一名业务新兵逐渐转变为一个有担当、敢反思的责任人。在工作中，我较好的履行了餐厅主管的职责，圆满完成工作任务，得到了宾客和同事们的的好评及领导的肯定，收获颇多，现就本人xx好久来的工作情况向各位领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一是加强服务培训。餐饮业是以服务为核心的行业，提供优质服务是我们在激烈的市场竞争中制胜的法宝。为此，我一直把对员工的培训作为一项重点工作来抓，通过加强对我部员工的技能培训，提高服务水平和质量。我从规范礼仪服务入手，推行了规范化一条龙式服务。从顾客进门开始到离去，从点菜、上菜、席间服务等各个服务环节都明确了服务标准，

使广大顾客高兴而来，满意而去。

二是健全个性化服务。针对个性化服务不够健全的现象，我与餐饮管理人员一起制定并不断完善中餐厅客史档案，严格送餐回收登记制度，制定中餐每日工作标准，自助餐餐牌的事宜。并完善事故责任制，要求服务员坚持划菜登记下单，起菜，上菜，以及结束时间，责任落实到人，避免失误对公司造成损失。

三是不断创新菜品。和行政总厨协调沟通新菜品培训事宜，加大培训力度，强化标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在罗总监带领和指导下，我们在菜品质量上下了很大功夫。顾客来到店里，除了享受到贴心的服务外，更主要的是要吃到可口的饭菜。在这方面我们仔细分析了顾客的喜好，推出了多种菜肴体系。俗话说众口难调，我们就是要努力做到众口不再难调。为了吸引顾客，满足大家多种口味的需求，我们不断研究推出新的菜品，供新老顾客品尝选择。目前经我部推出的新菜品种达**项。有效地提升了我部的名气和吸引力。

xx好久来，餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司的期望值还相差甚远，其主要表现在：个人的自信心还需加强，在工作中顾虑较多，对员工的现场检查监督不足，服务人员主观积极性没充分调动，自己的眼界不够开阔。独立工作的能力还有待提高，作为一名餐饮主管我的管理能力还需提高。

一是加强自身建设，提高管理能力。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。

二是狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。循序渐进推行餐饮人性化服务举措实施细则。加大培训力度，强化

标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

总之，在以后的工作中一定要“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！”

餐厅主管工作报告篇四

餐饮业是以服务为核心的行业，提供优质服务是我们在激烈的市场竞争中制胜的法宝。为此，我一直把对员工的培训作为一项重点工作来抓，通过加强对我部员工的技能培训，提高服务水平和质量。从规范礼仪服务入手，严格落实餐厅的五常管理，推行规范化一条龙式服务。从顾客进门开始到离去，从点菜、上菜、席间服务等各个服务环节都明确了服务标准，使广大顾客高兴而来，满意而去。特别是争对开业期间的接待和准备工作，我带领餐饮部全体职员共同努力，不断强化服务意识，加强培训力度。最终，顺利完成了酒店试营业期间的工作，基本未出什么差错。

针对个性化服务不够健全的现象，我与餐饮管理人员一起制定并不断完善餐饮部的各项规章制度。包括完善事故责任制，要求服务员坚持划菜登记下单，起菜，上菜，以及结束时间，将责任落实到人头，避免失误对公司造成损失。

我们在菜品质量上也下了很大功夫。顾客来到店里，除了享受到贴心的服务外，更主要的是要吃到可口的饭菜。在这方面我们仔细分析了顾客的喜好，推出了多种菜肴体系。俗话说众口难调，我们就是要努力做到众口不再难调。为了吸引顾客，满足大家多种口味的需求，我们不断研究推出新的菜品，供新老顾客品尝选择。目前经我部推出的新菜品种达xx项。有效地提升了我部的名气和吸引力。

餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司的期望值还相差甚远，其主要表现在：一是员工的主动性还有待加强，服务不注重细节。二是员工的推销意识比较差。不能按照客人所需或者不能及时向客人推介我们的新菜品。三是厨房出品质量不稳定，上菜速度有待提高。四是作为餐饮部经理我的管理能力还需提高。

一是加强自身建设，提高管理能力。要经常走出去学习，与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。二是加强管理，加大培训力度，建立完整的销售团队，提升个性化服务。三是建立菜肴主导与核心菜肴，打出我部的名气。四是加强对各项成本细化和控制。

餐厅主管工作报告篇五

餐厅主管个人述职报告光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。由于我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部分的大力协作是分不开的。所以说团队的气力是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰看来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑脸。

一艰难中求发展，稳定中求利润。

(1) 正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的治理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操纵服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操纵流程，进步了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！使餐厅工作能够正常运行。

(2) 在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

二艰难困苦，毅力不倒，永扬宾馆美名。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部分的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功预备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各职员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的熟悉。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛劳，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪团体旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：

“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也夸大留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

三抓好治理，强化协调关系进步综合接待能力。

(1) 这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括工作总结季度总结逐日服务员评估会逐日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的进步，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，夸大协作性，交代领班在每周例会上必须反复夸大合作的重要性，如出现错误，不得相

互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证实这种做法是正确的。

(3) 进步综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客兴奋而来，满足而回。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

四展看过去，我信心百倍。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接奥运到来。

在此我祝各位领导，各位同事新年新气象，新年新运道。

餐厅主管个人述职报告转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作一个述职，并就20xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

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 在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，为了进一部的提升自助餐服务 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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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

四、20xx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核。

餐厅主管工作报告篇六

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。努力配合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宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，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一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、自己的理论水平还不太高，中餐业务知识大型宴会服务技

能不精。

经过所有同事的一起努力，较好的完成上半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

- 1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。
- 2、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
- 3、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
- 4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
- 5、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
- 6、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
- 7、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

由于下半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

餐厅主管工作报告篇七

大家好！我叫xxx，现年xx岁，xx文化，xx年加入xx酒店这个大家庭，xx年通过竞聘，担任餐饮主管至今。两年来在酒店领导的关心爱护下，以及同事们的帮助和支持下，自己由一名业务新兵逐渐转变为一个有担当、敢反思的责任人。在工作中，我较好的履行了餐厅主管的职责，圆满完成工作任务，得到了宾客和同事们的好评及领导的肯定，收获颇多，现就本人

好久来的工作情况向各位领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一是加强服务培训。餐饮业是以服务为核心的行业，提供优质服务是我们在激烈的市场竞争中制胜的法宝。为此，我一直把对员工的培训作为一项重点工作来抓，通过加强对我部员工的技能培训，提高服务水平和质量。我从规范礼仪服务入手，推行了规范化一条龙式服务。从顾客进门开始到离去，从点菜、上菜、席间服务等各个服务环节都明确了服务标准，使广大顾客高兴而来，满意而去。

二是健全个性化服务。针对个性化服务不够健全的现象，我与餐饮管理人员一起制定并不断完善中餐厅客史档案，严格送餐回收登记制度，制定中餐每日工作标准，自助餐餐牌的事宜。并完善事故责任制，要求服务员坚持划菜登记下单，起菜，上菜，以及结束时间，责任落实到人，避免失误对公司造成损失。

三是不断创新菜品。和行政总厨协调沟通新菜品培训事宜，加大培训力度，强化标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在罗总监带领和指导下，我们在菜品质量上下了很大功夫。顾客来到店里，除了享受到贴心的服务外，更主要的是要吃到可口的饭菜。在这方面我们仔细分析了顾客的喜好，推出了多种菜肴体系。俗话说众口难调，我们就是要努力做到众口不再难调。为了吸引顾客，满足大家多种口味的需求，我们不断研究推出新的菜品，供新老顾客品尝选择。目前经我部推出的新菜品种达xx项。有效地提升了我部的名气和吸引力。

xx餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司的期望值还相差甚远，其主要表现在：个人的自信心还需加强，在工作中顾虑较多，对员工的现场检查监督不足，服务人员主观积极性没充分调动，自己的眼

界不够开阔。独立工作的能力还有待提高，作为一名餐饮主管我的管理能力还需提高。

一是加强自身建设，提高管理能力。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。

二是狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。循序渐进推行餐饮人性化服务举措实施细则。加大培训力度，强化标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

三是加大培训力度，不断提高中餐厅运营服务质量。每周定期对员工从进行培训，规定中餐厅服务员对交汇客人主动问好，微笑，打招呼，吐字清晰，使用敬语，主动侧身让路。针对服务员仪容、仪表不规范。在以后的工作中每天09：25分早上例会由值班主管检查每位服务员的仪容、仪表、要求女士头发要整齐、不佩戴显眼首饰、穿无破损的肉色丝袜、化淡妆；男士穿深色袜子、头整洁发干净；指甲整齐干净；按规定佩戴名牌，按规定着装。针对在对客服务中缺乏主动推荐菜肴的服务意识，要求行政总厨及时提供菜肴所有相关信息，对员工加强菜肴知识的培训，每周进行一个小时以上的菜肴知识的培训；并要求员工上菜报菜名，由值班领班负责监督，总之，在以后的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！

以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正！

餐厅主管工作报告篇八

西餐厅主管述职报告本人###，楼面经理，在董事长及各级领

导的正确领导下，率领餐厅全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们餐厅的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决

杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5. 培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的'投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1， 让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2， 从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3， 对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3进一步加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从餐厅成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3加大培训力度，强化标准意识。

xxx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为餐厅的发展奉献绵薄之力！