

餐饮工作总结餐厅工作总结 餐饮工作总结 (汇总8篇)

德育工作总结是对德育教育过程中的难点与亮点进行梳理和总结。以下是一些优秀企业的培训工作总结，供大家参考与借鉴。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇一

长期以来，我校食堂工作秉承“公益性”“服务性”“安全性”原则，抓平时、重细节，为“办人民满意学校”发挥重要作用。为学校管理进一步提高我校食堂建设和管理水平，保障师生员工身体健康，我校根据湖北省教育厅《关于九年义务教育中小学食堂财务管理意见》、十堰市教育局《关于学校食堂财务管理意见》等文件精神及《食品卫生法》《学校卫生工作条例》等法规条例。现结合我校实际情况对学校食堂工作展开了全面、认真自检自查现将工作情况总结如下：

每学期初，学校都会专门召开食堂工作会议，明确职责和具体分工，成立以校长为首、学校食堂工作领导小组统筹各项工作，针对各项具体工作制定计划、明确责任，让食堂全面工作制度化、规范化后勤处负责具体落实，从人员、调入、设备、采购、保管、加工、出售等所有管理环节，进行了细化并狠抓落实并定期召开食堂工作专门会议，学习上级文件，研究各阶段，落实措施，校级领导每天轮流到学生餐厅巡视，以便随时解决问题，及时给予指导立即进行改进。

食品安全卫生工作是食堂工作重中之重，为确保无一例食物中毒发生，主要采取了以下措施：

- 1、食堂都能严格执行国家《食品卫生法》，有各项卫生安全制度和措施并做到了有检查、有记录、有突发事件应急措施，工作人员能自觉按要求上岗，和操作其它各项卫生措施和规

定能落实到位。

2、采购做好验收工作。加工作到烧熟，煮透做好食品，留样工作，严格把好食品进货关。

3、每次用餐后所有餐具、用具都高温蒸汽消毒，健康卫生。

4、健全各类安全卫生制度以及进、出货招标、检查、验收、登记、签字制度。

5、建立群众监督机制，让大家共同把好食品安全卫生关，成立了由校工会干部、教师代表、学生代表等组成膳管会，定期举行碰头会监督，以收费标准、成本利润控制、饭菜质量、开支结构为重点行使对食堂监督、检查等职能。

为维护师生合法权益和身心健康，我校坚持“公益性”原则，按照“非营利性”要求进行食堂成本单独核算，以保证食堂正常运转，经费收支平衡为目标，合理确定供餐价格。

1、按照学校要求后勤处，定期或不定期地组织人员对食堂工作，进行检查和考核，在考核中把食品、菜肴价格、质量、数量作为重点。

2、由于食品价格上涨，学校采取部分补贴办法，以保证学生不因价格上涨而影响伙食质量。

3、保证饭菜数量和质量，努力做到荤素合理搭配，品种丰富多样，满足学生身体健康成长需要。

4、就餐价格实行最高限价，确保期末结余或亏损控制在学期营业额4%以内。

1、充分调动学生积极性，把与学生联系形成一项制度定期和不定期与学生伙管会、学生代表进行座谈、沟通听取意见并

做到有反馈有措施有改进。

2、为家庭经济困难学生提供“爱心营养餐”，解决后顾之忧帮助他们安心学习。

3、学校每天在用餐安排教师义务带队，和进行用餐管理督促学生文明用餐，定期评选“用餐文明班级”。

4、食堂工作人员每年都进行体检和卫生培训，按要求持证上岗，热情服务，文明用语，做到服务程序化、操作规范化，平时积极配合、主动接受卫生行政部门监督与指导。

5、建立食堂财务和菜谱公开财务制度，实行每月一公示财务实行每周一公示菜谱。

我校食堂实行包餐制供应，向学生收取伙食费严格按上级规定实行学期初预收、月末结转，确认伙食收入、期末结算方法，多退少补，每月末食堂以当月供应就餐次数、就餐人数、伙食标准为依据，在预收款中结转确认当月伙食收入预收伙食费时，我校向学生和家长公布伙食费收取标准和计划就餐次数；学期末以学生实际就餐次数和学期初就餐次数差额为依据，向学生结算伙食费，我校定期将结算订单在公示栏向学生和家长公布，在食堂就餐学生按月收取据实结算。

规范使用食堂结余款，只用于改善学生伙食和食堂设施设备，而非用于学校发放教职工福利或以其它方式转由学校用于非食堂经营服务支出。

因经费不足，生用餐环境有待改进。个人工作总结

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即

逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让xx更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于__就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为__我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让__明天因为有我而骄傲！

餐饮工作总结餐厅工作总结篇二

全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，增长率xx%□营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%□综合毛利率xx%□比去年的xx%□上升（或下降□xx%□

营业费用为xx元，比去年同期的xx元，增加（或下降）xx元，增加（或下降）率xx%。全年实际完成任务xx元，超额完成xx元，（定额上交年任务为xx万元），酒店餐饮部工作总结。

（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xx万元，上升xx万元，上升率为xx%。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xx元，比去年同期的xx元，增加了xx元，增长率为xx%。

（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。为了限度降低估清品种，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，对当日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（xxxxx筹备中）。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，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。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。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇三

转眼间入职xx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年度工作情况作总结如下：

- 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，为了进一步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。

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。

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。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20x年上半年工作情况作总结汇报：

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，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，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。

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。

- 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。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇五

20x年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得较大成绩，我将上半年的工作总结如下：

1、餐饮内部建立内部质检小组

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午准时对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

2、编写修正最新餐饮部规章制度及最新摆台标准

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

3、结合后厨部制定了新的餐具管理办法

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

4、背景音乐不间断播放

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

5、多次更换餐饮区域绿植

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

6、规范了仓库和布草管理

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

7、抓培训，抓落实

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

8、分工明确

对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工。使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

9、制度面前人人平等

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩、奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。

当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象。

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，意识到郟城市场的局限性，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。

1、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。

2、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。

3、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。

4、继续做好“节能降耗”工作。严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。杜绝马桶长流水、长明灯等。

5、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

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。

6、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。

7、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。

20x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!

餐饮工作总结餐厅工作总结篇六

回顾年，餐饮部在酒店领导的正确指导下，在其他部门的密切配合和大力支持下，通过部门全体员工的共同努力，围绕酒店下达的经营目标任务，以及相关考核标准的要求，同时，部门以酒店开展“双创”活动为契机，从促规范、讲质量、比素质、树形象做起，特别是在9月18日，酒店顺利通过星级评定委员会的验收，“四星”，挂牌成功以来，部门的管理和经营收入都得到很大的提升。为实现规范化管理，进一步巩固“双创”的成果，为进一步总结工作经验、改进工作措施，促进部门工作提高，现将全年部门所做的工作总结如下：

按酒店餐饮部的全年经营收入指标为1000万元。全年实际完成营业收入12845854元，其中职工餐厅收入为201351元，客餐厅收入为9102836元，酒饮类收入为3181185元，香烟收入为251288元，其他收入为109194元，完成全年计划1000万的129%。

从今年的经营情况来看，今年比上年增加了6882041元。增长幅度为53%。其中客餐厅增加3322006元，增长幅度为36%。职

工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

全年共接待客人14786桌（134577人），其中高档宴席2789桌（26884人），会议3573桌（34532人），宴席14506桌（146573人），零客7610桌（76001人），综合台面利用率为31%。与上年相比全年进餐量增加18741桌（192742人）。

2. 完善部门会议制度，按照酒店要求，部门坚持召开每日班前班后会、每周管理人员例会、每月经营分析及菜品研讨会等，及时地沟通部门工作，发现问题及时分析，合理处理，总结经验。

把当天服务中发现的案例进行分析，讲评。通过培训部门部分员工的服务技能得到很大的提高。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具备宣传酒店的能力。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活跃员工业余生活；关心部门困难员工，集体捐助有难同事；

员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

一、内部管理有待加强

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现破损仍然使用；部分设施设备使用不当，维护及时导致损坏无法使用；部分用品配备不齐将就使用；规格型号不一凑合使用；新旧物资混合使用等问题，使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题，部门将在近期进行全面清查，及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰，在接待中，经常出现工作失误，特别是吧台的服务员，在联系客户、收银接待、上传下达方面出现误差，影响整体的餐饮接待。针对此项，部门严格要求，准备采用末尾淘汰，用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强，部分管理人员办事效率不高，工作请示汇报不及时，工作协调不合理，导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始，严格要求，循序渐进，逐步提高。

二、菜品开发不及时

酒店后厨没有自己的特色菜，或者说是拿手菜、“看家菜”，菜品更新及时，不能适应外界客人的需求，厨师工艺不全面，协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对

此项，要求厨师集思广意，用心钻研，通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务和美味的食品来吸引更多的宾客。

三、员工素质参差不齐

部分员工业务素质不精，服务技能不熟，灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量，特别是在客人多，标准高的接待中，更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的瓶颈。“员工素质不高不是我们的责任，但提高员工素质是我们的责任”，在下工作中，只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

四、酒店意识要加强

虽然酒店现在已经是挂了“四星”的高星级酒店，但是，员工没有达到“四星”级的员工，整体意识、服务意识、质量意识、团队意识、主人翁意识等未得到体现和发挥。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇七

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

- 1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职

责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。

有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾

等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

- 1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。
- 2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。
- 3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。
- 4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。
- 5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。
- 7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

- 1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核（20xx年度加油站工作总结）核的重要表现方式。
- 2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。
- 3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开

展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

20xx年度酒店餐饮部工作总结

三月份：了解酒店的具体情况，运行临时菜单

1，厨房剩余原料列单销售，对服务员进行临时菜单培训

2, 规范宴席下单流程, 增设送客流程, 培养了有声服务。

3, 设立日例会制度: 厨房和楼面上报昨天工作完成情况和今天工作计划, 并指导下达新任务20xx年度酒店餐饮部工作总结工作总结。

4, 制定客人意见反馈卡, 预订部回收并统计作为客人档案重要资料!

5, 厨房和楼面的部分餐具添置。

6, 加强了楼面和厨房值班管理, 建立值班台账, 并设置了签字交接流程

四月份: 设计正规菜单, 宴席菜单, 策划菜单文字资料及对服务员的服务技能、细节、菜单等培训。筹建营销部。

1, 联系制作菜单对象, 并完成拍照和菜单营养分析的等文字

2, 策划对外宣传和对内宣传内容

3, 制定了楼面和厨房管理人员的常规性考核方案

4, 物色营销经理, 新设立迎宾岗位及其工作的安排

5, 重点从理论和实操上培训了服务员的“六大技能”

1, 员工激励要点和月终评比执行

2, 采用会员积分卡, 规范打折情况。

3, 增设了6项个性化服务, 全面进行实施

4, 厨房和楼面的易耗品统计, 半变动成本和毛利率要求财务进行周报。

5, 宴席场地的布置要求及营销方案宣传和实施, 服务员的宴会服务流程培训。

6, 对营销经理的销售培训和拜访客户培训, 并对工作进行要求。

7, 厨房的《标准菜单》建立和早茶产品的稳定整治。

六月份: 建立厨房部分员工的考核机制并运行, 餐饮部的宣传措施落实

1, 易耗品的控制及水电的费用控制, 开关明确责任人及开关时间。

3, 宴会冷烟火的重视管理: 从合同到举行跟踪!

4, 厨房创新菜肴试作及增设一页新菜单

1, 服务员的菜单内容考核, 点菜技巧和销售方法培训, 客人消费心里培训

2, 厨房的卫生整治: 个人卫生, 环境卫生, 粗加工改造, 灭蟑螂变常规工作。

3, 厨师的职业道德和素质培训。

八月份: 考虑外发特色原料, 外发原料的菜肴成品落实, 培训和运营

1, 对外发原料转换菜品, 制作菜单, 确立标准对厨师和服务员进行培训

2, 组织餐饮部员工学习《员工手册》

十月份: 重点对宴席的接待(地毯防烫, 食品安全, 温度,

传菜速度等)。狠抓宿舍的卫生。

- 1, 杜绝服务员在宴会服务过程中扎堆, 随时给抽烟客人摆放烟缸于其面前。
- 2, 厨房食品卫生的管理, 制定冰箱原料存放表格, 生熟分开。
- 3, 宴会菜肴保持温度, 在上菜前要求餐具加热。
- 4, 狠抓了宿舍的物品摆放和地面卫生检查, 床上整洁!
- 5, 为了应付春节前的硬仗, 对厨房员工的谈心, 了解心理动态, 便于调整!

十一月份: 厨房厨师的调整, 新菜单的设计, 新原料的市场考察

- 1, 随采购去市场考察原调料情况, 便于对新菜的开发。
- 2, 删除销售不好的菜肴, 创新了30多款新菜肴, 制作新菜单。
- 3, 新菜单的内部培训和对服务员的培训。

十二月份: 新菜单的运行和团年宴席菜单的制定

- 1, 新菜餐中制作的督导及餐后的客人意见收集, 便于调整。
- 2, 团年宴席标准单的设计。

综合总结:

- 1, 餐饮部的卫生一年来有所提高, 缺乏上层卫生安全检查机制和卫生检查标准
- 2, 地毯的烧伤得到一定的控制, 没有上升到流程管理高度。

- 3, 菜肴创新有, 效果不是很明显。缺乏对市场口味需求的把握
- 4, 需要定期组织厨部人员的对外考察, 建立菜肴创新机制, 使菜肴开发进入良性循环轨道: 考察一新菜上报一原调料考察一试做一改进一上市!
- 5, 宴席的营销效果比较明显, 需继续维持并了解周边对手后进行创新!
- 6, 厨房的考核运行机制值得肯定, 需继续运行其制度: 可以细化到一条生产线和小档口(如蒙餐档)
- 7, 宿舍总体管理比较混乱, 缺乏卫生和纪律检查机制, 应该由人力资源部发起!
- 8, 服务员的服务流程是空白, 技能没有培训就没有提高, 更无从谈服务创新, 需要物色一个服务是专长的管理人进行解决!
- 9, 迎宾部和营销部没有人力而流产, 选择合适的招聘渠道, 其两岗位是重要的: 前者是对顾客档案的收集管理, 便于发挥个性化的服务, 后者是维护客源和创立新客源的保障。

餐饮工作总结餐厅工作总结篇八

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅, 我来到餐厅工作也有一年了, 我是餐厅的一名服务员, 在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一年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者。

在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，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，这就是一年的日常工作。

在餐厅工作了这一年时间，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。