

# 2023年餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告(大全9篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇一

我们都知道：进入大学是大学生进入社会的第一步。然而，在校园里我们仍然不能完全融入社会。因此为了我们结束大学生活的时候能够更好的、更快的适应社会，提高自己的实践交际能力，锻炼自己的才干，培养自己的耐力，我们在大一暑假期间展开了社会实践活动。以下为我的社会实践内容。

按照学校的要求，我在浙江省温州市瑞安市名家美食庄园进行了社会实践活动。名家美食庄园是一家以吃饭为主，喝酒为辅的餐饮场所。

在这里，我成功地应聘了传菜员。传菜员，顾名思义，就是将做好的菜送到每个餐桌上。这是我第一次打工，感慨颇多。在这了做传菜员，也让我真正的学到了很多在学校里学不到的东西。下面是我的切身感受。

这里工作是上午9点上班，工作到中午1点下班。下午4点上班，晚上9点下班。工作量有点大，一站就要站几个小时，刚开始有点不适应，一天下来腿都麻得受不了。现在想起来，我能坚持下来，真的感觉很欣慰。刚开始去，大家把我当新人看待，有些不接受我。所以我就十分小心地处理人际关系，能自己做的事情尽量自己完成，在完成自己的工作之余，尽量帮助同事。如在下班之后，主动帮助服务员整理碗筷和桌椅。终于很快的获得了同事和老板娘的信任，在实践活动结束的

时候，老板娘对我说很是舍不得我走。有一次生病期间，另外一个传菜员主动代替我值班，让我很感动。总的来说，还是不虚此行的。

我也了解到，学校与社会有太多的不同之处，要真正融入社会，只有亲自进入社会才行，因为社会很丰富，但同时也很复杂，不是我们能想象得到的。如果亲自进入社会，我们看到的永远只是表面现象，怎么能了解社会的实质呢？这就是学校要求我们进行社会实践活动的真正意思所在。以下是我的看法。

首先，我认识到，做一个领导者其实并不容易。我们的老板娘工作就特别辛苦。听同事说，酒店刚开业的时候，老板娘一个人早上6点多就来到酒店，检查蔬菜和肉类是否新鲜、出去买所缺的菜。晚上11点半才会给自己下班，一直要等到所有的顾客走完，所有的东西都收拾好，才会回家。即使是现在，老板娘也是比我们上班早，比我们下班晚，辛苦不言而喻。当然她做的当然不止这些，她要了解市场行情，推销自己的酒店，还要处理好各种社会关系，工商、税务、卫生，样样需要打理好！还要考虑如何让员工心甘情愿的工作，而不是“薪甘情愿”地工作，那样工作没积极性，要让员工真正的去味自己的工作负责，而不是敷衍了事，这其实很难控制，因为主管总是比客观难控制。我觉得老板娘总体做的很好，但仍有不足之处，不然怎么会有一些员工离开呢？所以需要改进。比如，在食宿上，条件确实不怎么样的，我想如果能够改进一些，那么员工的积极性肯定能够大大的提高，就会踏踏实实的工作。从老板娘那里，我知道了，要想成功，要想飞得更高，走的更远，就要求我们要做得更好，更加努力，付出常人所做不到的汗水。还要有敏锐的目光和开阔的视野。

还有，作为一个暑期工，又是一个人到离家这么远的地方，一开始我担心那里的长期工和本地人会欺负我。害怕与他们处理不好关系，害怕他们会嘲笑我是书呆子，不屑于与我交

往。很多以前的同学在外打工的都告诉我在外面要注意自我保护，不要太相信别人，不然很容易被骗。经过几天的适应，我了解到，外面的人有好有坏，不能一概而论。这就需要有一双雪亮的眼睛，能够正确地分辨人心。有一个同事人就特别好，刚去的时候他就护着我，告诉其他同事不要欺负我，我特别感动。我很小心的处理与同事、与老板娘的关系。只要你真心去交往，别人是不会伤害你的。同时，我也深深体会到了“三人行，必有我师焉”这句话。我家在北方，与那里有太多的不同。有好多种的鱼和植物我都没见过。没当我对这些东西感到好奇的时候，我同事总是很耐心的向我解释，告诉我它们的种类和作用。让我感到最神奇的是有一种鱼，长了很多的牙齿，有一侧没有眼睛，而在它的头顶上长出了一只眼睛，以前从未见过。

我体会到了钱的来之不易。以前，钱没了就是直接向父母要，没想过珍惜父母的劳动成果。只有亲身经历过，才能真正明白劳动的不易。每当我工作中遇到不顺利的事情和感到不坚持不下去的时候，我就告诉自己，我的学习机会和所有的一切，都是父母用汗水换来的。最终，我成功地完成了这次实践活动。

我还学到了很多有用的知识，厨师就教过我很多做菜的技巧，告诉我什么时候该大火，什么时候该小火，什么时候该放佐料，什么时候菜会熟。回家之后，我还特意给父母做了一顿饭，他们很开心，夸奖我会做饭了。

还有，我知道无论在任何时候都要自尊。当有人欺负你的时候，不能一味的忍让。当他们做得太过分的时候，要坚决的回击。虽说顾客是上帝，但总有那么一类人，仗着自己有那么一点钱来折腾别人，显然是不对的了。看到有个当服务员的小姑娘被气得哭了的时候，我就找到老板娘评理，最后让那个客人道歉。

最后，当我拿到那薄薄的几张钞票的时候，我真是感慨万分，

毕竟是我自己的劳动成果，感觉自己的能力提高了不少，很有成就感。

总之，这次打工的经历真得让我刻骨铭心！！我所收获的只有我自己知道！在短短一个月的打工生涯中，我觉得我不仅仅是学到了一些知识，更重要的是练就了自己的韧性，让自己明白了很多道理，很多看似简单的道理，也为我自己踏入社会作好铺垫，人，总是需要去磨练，去拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗？虽然我并不迷信，但我一直相信：既然给你做人的机会，那么就要好好的把握！

这次打工的经历定将深深印在我的脑海里，以后这样的机会肯定也会很多，我一定会努力争取，多锻炼，不断自我提高，挑战自我！虽然是第一次，但我认为这次实践活动是成功的，有益的，这会在以后的学习起到很大的帮助。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇二

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□□□xx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，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支

持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，

语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

## 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

## 6、调整培训方向，创建学习型团队

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

## 7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

## 8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力□20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐

饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇三

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，饮食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，饮食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，由饮食部领导、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. 完善饮食部的会议制度。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。为了最大限度降低估清品种，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最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。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。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇四

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。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇五

本人\*\*，\*\*俱乐部和\*\*大酒店总经理，在\*\*董事长及\*\*总部的领导下，率领酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。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□xx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、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。

## 3、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xxxx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。

### (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服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

### (三) 实现了两个亮点

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

200\*年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在xx市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

200\*年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使xx大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，

坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。（附已签合同明细表）

\*\*年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

#### 四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套

完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

1.酒店餐厅经理工作总结范文

2.酒店餐厅部部长半年期工作总结

3.酒店餐厅部部长半年工作总结

4.酒店餐厅部部长半年工作总结范文

- 5.酒店餐厅主管工作总结范文
- 6.酒店餐厅服务员年度工作总结
- 7.酒店餐厅员工年终工作总结范文
- 8.酒店餐厅员工的年终工作总结

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇六

- 1 关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。
- 2 加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的的沟通，并与此同时了解客人的喜好。
- 3 仪容仪表、 礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。
4. 为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。
- 5 提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。
- 6 将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。

7 收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，并做好记录作为我们该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

## 一 工作计划：

2 将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

3 提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。并要求员工付之行动。

4 对“徽州美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。

5 在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

6 将零点餐厅，在原来的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。

7 因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇七

在工作中，虽然我只扮演一个普通收银员的角色，但我的工作不仅仅是收钱这么简单，还有一系列复杂的手续。在这一年的工作中，我发现无论是繁重、忙碌还是清闲，我们都应该能够自由地做好一份工作，应该以积极的心态去完成每一份工作，而不是因为工作量的比例而抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更应该做的不是把事情想得太坏，而是每天保持一个良好的心态去面对球队。因为快乐的心态会让我们觉得工作很累很无聊。

在工作中，我努力学习自己的商业知识。在领班的培训指导下，我很快熟悉了餐厅的基本情况和收银员的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待、客服，一点一点的学习积累。不一会儿，我就掌握了收银员应该具备的所有业务技能。

我在工作中犯了错误。是主管和领班一次次给我鼓励，让我对工作更有热情。米勒兰先生曾经说过：年轻人自然需要鼓励。是的，就是这种鼓励让我勇于克服困难，在工作中不断进步。从此，在领导眼里，我不再那么脆弱，反而变得很坚强。因为我强烈的责任感和工作热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx社实习。刚开始的时候不习惯，感觉各方面都不如餐厅。然而，经过一段时间的努力，我终于觉得这是一句令人钦佩的话。经过一段时间的努力，领导对我的评价很高，让我接了前台接待的重任。那一刻，我很开心，承受了所有的磨难。累是值得的，同时也觉得压力很大。领导这么看重我，这是他们的信任。我认为我应该努力工作，做好本职工作，这对我来说是一个新的挑战。

对于餐饮等服务行业来说，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能打动客户，还能为他们再次光临奠定基础。而且可以让客户感到荣幸，为企业树立良好的品牌和形象。从xx中可以看出，餐厅

领导非常重视服务质量的提高，甚至对于我们的实习生来说，上岗前都要经过严格的礼仪培训。对老员工进行后续培训和指导，不断提高其专业素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：你的一举一动都代表着我们的店铺，你的形象就是我们店铺的形象。客人永远不会错，只有我们会错。只有真诚的服务才会带来客人的微笑。

餐厅充满了服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、扶贫文化等。这里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到餐厅都会或多或少的对餐厅和餐厅的人产生依赖。除了在接受服务的过程中接受文化或知识，他们还在遇到困难时寻求餐厅人员的帮助。所以，我们可以说，餐厅是一个充满文化和知识的地方。所以在这里工作的人，一定要多一些知识，多一些文化，多一些涵养。客人正在品尝一道菜，女服务员用甜美的声音介绍关于这道菜的知识，包括它的起源、传播、特点、新思想等。，这不仅增加了品尝菜肴的乐趣，也让客人获得了一些新的知识和信息，这让他们感到很高兴你来自另一个层面。

餐厅的每个角落都有礼貌的服务人员，规范的操作，专业的微笑，礼貌的举止，让客人永远受到礼仪文化的影响。社会中的个体总是受到周围人的影响。所谓的礼仪文化，不仅提高了酒店人的素质，还对客人产生了有益的影响，提升了整个社会的素质和涵养。当客人到达一家新酒店时，他们迫不及待地想了解当地的地域文化、习俗和景观特征。餐厅应该很熟悉这个。餐厅只是一个单一的建筑。只有在地域背景下，他们才能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说，他们来这里是为了当地的景观或商业，基本上不是为了一个单独的住宿环境。所以餐厅需要一个能凭借房东身份为客人提供尽可能多的便利的功能。比如介绍当地的旅游资源，比如给当地的商务办事处指路。这样，餐厅才真正成为当地与外界交流的窗口。还有一种叫克服困难的文化。即提供知识帮助客人解决难题的能力。金钥匙文化是典型的，令人满意和惊喜的，完成不可能完成的任务。

收银员是餐厅的重要岗位，需要很强的责任心和良好的沟通能力，对我来说压力很大。面对困难和压力，我没有退缩，而是面对困难。在前台收银岗位上干了一年，现在可以说我能胜任这份工作，相信以后在其他类似的工作中也会做的更好。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇八

2012年在餐厅工作上，我们企业严格贯彻执行《食品卫生法》，加强饮食卫生管理，并在实践中不断完善管理的各项规章制度，使我们餐厅管理做到科学化、规范化、制度化。

### 一、领导重视，认识到位

1、建立领导小组且组织了强有力的领导班子对餐厅进行科学化管理，重点抓餐厅规范化的管理和食品卫生安全，做到有目标计划、有重点、有措施，层层落实责任。

2、餐厅工作重中之重。民以食为天，食以卫为先，以人为本，健康第一，是我们餐厅管理工作的重中之重。我们公司是一家集专业膳食管理、营养配餐、快餐配送、蔬菜粮油配送，专业为政府机关、学校、厂矿、医院、工业园区提供中高端食堂承包及后勤管理服务为一体，极具竞争实力和发展潜力的清真餐饮及后勤服务管理公司。公司目前与多家企业、并建立了长期良好的膳食承包合作关系，并一直保持安全运行零事故及卫生防疫部门合格认定，安全、营养、健康地为企业员工、政府机关工作人员提供了良好的膳食服务，为企业的发展及员工队伍的稳定奠定了基础，深受合作方的信赖和肯定。我们高度重视餐厅食品卫生管理工作，牢固树立安全第一、卫生第一、健康第一、质量第一的思想，实行全方位的管理和强有力的监督，为用餐人员提供一流的服务。我们在餐厅管理方面不断探索，建立了解一套科学规范的管理机制，赢得了社会的认可。

## 二、建立健全管理制度，加强膳食管理

1、健全规章制度。健全的规章制度是实施科学管理的基础，餐厅管理严格执行《中华人民共和国食品卫生法》、在此基础上，公司制定了《食品卫生安全管理制度》以及《食物中毒与疫情报告应急处理制度》，建立健全各岗位职责，各岗位管理制度，进一步明确了岗位职责和食品卫生操作规程，对环境卫生、食品卫生和个人卫生都做出了详细的规定，做到食品卫生管理有章可循，有规可依。公司自成立以来，始终以管理创新为目标，以服务质量为基础，实行规范化、精细化管理，形成了现代餐饮管理及后勤服务相结合的先进管理模式。

2、强化流程管理。进货、仓储、加工、出售是餐厅操作的主要流程，必须

强化管理。在这一过程中，我们注意把好“三关”：第一关是把好进货，我们餐厅主要原料、辅料均采用定点、合同制进货，合同中有明确的质量要求，附有供货商的身份证复印件、详细家庭住址、联系方式，每天由厨师长负责验货，采取看（生产日期、合格证、质量检测报告、包装情况、有无变质、发芽、是否新鲜等）、闻（有无异味等）方式把住进货关，对易引发食物中毒的四季豆、土豆、春夏莲花白等少买或不买；进货必须由餐厅验收，并作好进货入库登记。建立了购物索证、报告资料。第二关，加工严格按操作规程，每天的蔬菜要入水浸泡半小时以上，去残留农药或菜虫等，加工时不重复使用油料，加工储藏场所无关人员不得进出，除做好留样外，每餐由一名餐厅工人提前就餐，记录食后反映，让试尝成为一道工序。第三关，食品分餐关，食品分餐，严格按食品卫生安全要求做到“三防”：一防食物酸变，腐烂，变质及污染食品，一旦发现，立即严厉处罚。二防他人投毒，在食品卫生管理中，餐厅管理人员对各个环节的有效监督，严禁非操作人员进入餐厅，从时间上和空间上拒绝了投毒事件的发生。三防疾病流行传染，坚持每餐餐具专人

操作，采用药物消毒，并做好餐具的保洁工作，防止交叉污染。定期做好灭蝇、灭蚊、灭蟑螂、灭鼠的工作，切断传染源，保证用餐人员的健康。

3、建立监督机制。为了加大对餐厅食品卫生监督力度，成立了管理机构，组建了餐厅管理领导小组，负责餐厅日常管理工作，检查、监督、试尝、留样、填表和餐厅档案。管理领导小组不定期对餐厅工作情况进行抽查，并进行评比，发现问题及时解决，不定期请防疫部门对餐厅进行检查指导。形成了管理部门、顾客、职工，对餐厅管理全方位监督，起到了积极作用。

### 三、提高从业人员素质，树立服务意识

加强培训，提高从业人员素质 上岗前员工必须进行岗前培训，学习相关的法律、法规条例和餐厅的各项规章制度，提高从业人员的法律意识和食品卫生安全意识，坚持每周召开餐厅管理人员会议，每个月餐厅从业人员人自主学习三小时以上。对新进人员个人健康检查，对未体检的不能上岗，对身体不合格坚决不准上岗，不穿工作服的坚决不准上岗，并建立个人档案资料，通过岗前培训和加强学习，提高了从业人员的素质，深化了服务意识，提高了服务水平和质量，满足了企业需求，为企业的发展提供了强有力的后勤保证。

四、加强硬件建设，杜绝事故发生。对餐厅进行了程度不同的改造、改建，添置了部分硬件设备和用具，达到布局合理，通风采光，蒸汽及油烟排放良好。成立安全生产领导小组，制定了“三防”预案，安全通道安装了应急灯，消防器材专人保管，每天管理员防火巡查，进入餐厅有提示语“餐厅重地、闲人免进”。操作间有警示语“注意安全、精心操作”，除采购及消毒外，卫生的重点及难点工作为炊事人员体检、生熟分开、无四害、三餐保洁，冷荤“五专”等，针对这些工作，思想上高度重视，全力以赴逐项采取措施，消除生产中的各种安全隐患，确保操作安全和食品卫生安全。坚持优

质服务，不断拓展服务理念。膳食科做到以人为本，创造舒适的就餐环境。

五、关注细节，持之以恒 饮食是一个值得全民关注的问题，我餐厅的餐具消毒工作及菜肴留样、健康证的管理、采购索证、食物验收每一个环节都严格把关，杜绝事故的发生。严防食物中毒事件的发生，切实保证每位用餐人员的身体健康。在此期间在我餐厅用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。结合餐厅实际，想方设法给消费者提供一个舒适放心的消费环境，餐厅自然是离不开饮食，食是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去的，所以作为单位的餐厅这是至关重要的。作为管理方更应多为职工的饮食着想，为保证每位同事的身心健康而考虑。由于各级领导对餐厅工作高度重视和常抓不懈，为饮食工作硬件建设和软件管理打下了良好的基础，增强了全体炊事人员的安全卫生意识和责任感，形成良好规范的卫生习惯，使我们餐厅的饮食总体工作取得了长足的发展和一定的成绩，我们将“百尺杆头，更进一步”，创造条件，狠抓标准化，规范化，制度化，秩序化管理，主动适应社会发展的要求，将我们企业工作推向新的起点，创造新的辉煌。

## 餐厅工作年度总结 暑期餐厅实践报告篇九

### 一、全年主要工作

1. 公司严格按照《食品安全法》要求，全面落实食堂食品安全责任制，严把食品卫生安全关，严防食物中毒事故发生，认真负责地做好食品卫生安全应急预案。确立安全事故一票否决的思想，通过定期的餐厅设施与消防安全检查，杜绝了安全隐患的发生。全年未发生一起因食品卫生安全、设施安全而引发的事件（故）。不断提高和增强了餐厅员工的食品卫生安全意识。

2. 餐厅的卫生状况一直是员工就餐时最担忧的问题，近几年

来，国家的食品卫生安全形势十分严峻，食品质量问题不断发生，为了认真落实公司各级领导的指示精神，安保部根据公司的要求，制定了从原料采购--储藏保管--原料加工--烹饪制作--餐具消毒--灶间卫生--个人卫生等一系列标准，每天由专人现场监督检查，还制定了一系列的卫生状况处罚措施，大大加强了日常餐饮卫生的监督检查力度。两家餐厅通过推行5s管理，也大幅度的提高了餐厅的卫生管理水平和现场秩序。

3. 加强对食品原材料采购使用的监控。实现了主料米、面、油的统一采购统一管理，主要的副食肉、水产、家禽等实行了定点采购，并索取证件记录并进行公示。基本上保证了这些主要原料的食用安全性。并加强了食品添加剂的检查和控制，杜绝非法食品添加剂的使用。对少许国家批准使用添加剂进行了登记公示，严格按照比例使用。

4. 建立了餐厅与就餐员工之间的联系与沟通，通过在餐厅设立的意见箱以及公布的投诉电话，电子邮件等方式，对员工反映的问题能够及时采纳并进行处理。坐到件件有落实，件件有回复，对餐厅的有关会议纪要和信息及时在餐厅公告栏或公司内网发布。

5. 食堂硬件设施不足、人手技能有限。在过去一年里，两家餐厅积极配合公司的各次会议要求，陆续添置了一些相应的设备。如一餐厅的蒸车、冰箱、臭氧消毒发生器、不锈钢大假等；二餐厅也添置了臭氧发生器和售饭加热设备等改善了卫生条件和生产经营条件。

## 二、创新工作

## 三、存在的主要问题

1. 招工困难、熟练工流动大，部门三个食堂都有员工较大缺编的情况。2. 食品原材料价格持续大幅上涨、高位运行，给

食堂伙食成本增加，给管理服务带来更大的困难和压力。

3. 食堂设施设备开始趋于老化，维修费用和安全隐患增加，需要开始新一轮的投入。

4. 清真窗口服务工作由于条件限制，个别师生还有一些意见建议。

1. 在全体同事的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展xxx和xxx的宣传和信息的功能，从客户的利益角度服务、业务管理、提高企业的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了2006年的工作。 2. 回顾这半年的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，主要反映于xx及xxx的风格、定型还有待进一步探索，尤其是网上的公司产品库充分体现我们xxxxx和我们这个平台能为客户提供良好的商机和快捷方便的信息、导航的功能发挥。展望新的一年，我们将继续努力，力争各项工作更上一个新台阶。

自2006年工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，个人能力逐步提高。伴随着公司的发展，我所工作的xx作为公司的一个设计部门尤为重要。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作不久，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了公司领导、部门领导的正确引导。

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年7月，我来到xx工作，近6个月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作。回顾这段时间的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在行业学习上远远不足，要

想做精做好必须得深入业务中去，体会客户的心理和行业的动态。在技术上还有待提高学习。

1、炊食机械设备、设施因常年高频率使用，老化快、损坏快，故障率高。希望餐厅可以在新的一年里制定一个长远的建设规划，充分利用一下大小的假期时间有计划的逐步安排维修和更换。

2、餐厅的员工队伍建设是搞好服务保障的基础，希望餐厅可以从技术培训，工资增长等方面入手，形成一套拴心留人的办法，保留好几本骨干。认真把好人员入口关，多多加强上岗培训，确保一线队伍的稳定。

3、不断创新经营方法。在品种上求新，在质量上求高，在价格上求稳，及时的调整主副食的种类。

本年度的整体工作已经结束。在这一年中安保部与餐厅积极配合各项工作，在全公司领导的关心与支持下，员工食堂一定会得到越来越对员工的认可，一定会为公司的稳定发展提供有力的后勤保障。

在公司以及部门领导直接关怀和指导下，通过食堂全体员工勤辛的努力，食堂饭菜质量、花色品种、卫生状况、设备的正常使用效率有了根本性的改变。职工的观念有所变化、工作效率有所提高、团结和工作气氛有所改善。杜绝食堂浪费现象的存在。以下从几个方面进行小结。

一、初步建立了食堂骨干队伍，明确了职责和分工，在日常工作中充分发挥他们的特长，加强各环节管理，达到管理由点到面。责任到人。工作有序开展。

二、对食堂的卫生加强了制度管理和日常监督检查，保证进入食堂的食品到销售出的饭菜达到食品卫生要求。食堂环境卫生有所突破，从根本上改变食堂脏乱差现象。

三、饭菜质量有比较大的提高，增加花色品种，特别是在8月期间推出豆浆、豆腐脑等品种得到广大职工的好评。蛋糕质量和味道有所改善。经常推出职工比较欢迎的菜肴，使职工能够在食堂吃到比较满意的饭菜。

四、加强成本管理，从各个环节减少和杜绝浪费，加强采购管理，从源头上降低直接生产成本。使食堂从每月亏损三万多元到略有盈余。

五、加强了食堂设备管理、保养、维修，达到了基本正常使用。对食堂设备定人管理、定时保养、委外及时维修，改变了过去无人管理、无人保养、故障设备不及时维修的状况，从而提高设备使用效率、减少设备的故障率。

六、建立和健全了班组正常的学习制度和工作制度，开展一系列行之有效工作。比如，到基层生产一线走访客户，了解他们需要服务的内容和要求，掌握了一线员工对供应的饭菜质量和品种的基本要求，每星期五下午召开班组会，解决遗留问题、提出新的要求、找问题想办法提高服务水平和饭菜质量。营造一种力争上游的管理氛围。

七、建立食堂五常法管理制度和办法，用人性化方式实施五常法，要求人人参与和动手做“五常”。每个人从整理自己更衣柜、工作场所需用物品开始，搞一次工作环境清洁卫生，自己动手贴物品等的标签，先有一个感性认识。推行“五常法”先进的管理技术和方法，强化自律机制，通过推行“五常法”管理，增加食品卫生安全度，造就安全、明朗、舒适的工作环境，激发员工的团队意识，提高职工满意度，从而塑造食堂良好的形象，对实现高标准运作的管理模式，并能持之以恒。

八、加强基础建设，建立食堂冰库冷藏库，对稳定公司食堂价格，调节供货品种、减少浪费、保障应急使用有了一个非常好的基础。调整各个仓库的实际功能，扩建了洗涤和收残

间，使食堂使用功能更趋合理和完善。

九、建立了食堂员工的绩效考核办法，对多元化工人也进行了绩效考核，走在了公司前面，是一种管理上的加强和突破。

问题和下季度的打算：

1、食堂餐饮品种要创新，还要保持传统的品种不流失。既要有当家的饭菜点心品种，也有创新。引进优秀的面点师，在面食上有所突破。服务上加强培训，请专业人员进行实地培训。绩效考核激励机制的制度要完善，并严格执行。

2、食堂设备已经使用了五年，由于多年没有保养和及时维修，设备老化情况严重，必须分批、分次、分重点进行更换、维修、保养。锅炉烟囱需要改造。现在已经影响锅炉的启动。前方食堂没有热水供应，需要安装供热水设备，解决冬天洗涤碗筷的困难。

3、在公司机关食堂开店，解决有些职工消费卡用不完问题，并可以调节职工供应不同需求。

4、目前食堂每天平均就餐人数2100左右，外送每天200份左右。共计2300左右。每天四餐。解决食堂吃饭排队时间较长问题，把食堂售菜窗拆除，在每扇窗口增加一名服务人员和一台消费机，如果增开六扇窗口，就要增加6名服务员，并把供应面食的窗口移到外面销售，又腾出一扇窗口，也要增加一名服务员。加快人员流量。减少售饭菜等待时间。把增设的人员再安排到面点组制作特色面点。

5、前方食堂工作环境改造，仓库地面增高和屋顶防渗漏、洗涤间设备移位、粗加工迁移、盘碗餐具的洗涤，有一个较规范的操作间。切配的工作环境，墩、刀、台等的合理配置，使操作得心应手。灶台的工作环境，一个食堂灶台配置合理与否是决定一个食堂的重要组成部分。

- 6、十六路作业人员的增加和相应前方食堂的窗口增开，人员的增配。一名厨师，两名服务员。
- 7、为了食堂食品安全起见，要安装门禁系统和电铃，防止外人投毒。因为周围的环境和人员太复杂了。
- 8、龙门吊、桥吊、外理送饭菜的调羹每次都有10多只无法收回，一个月下来，也有400到500的损耗。可以用一次性调羹，或者发给他们每人一把调羹由他们自己保管。
- 9、在生活楼增设一座供应热水的水箱，这样可以解决冬天食堂使用和浴室使用两不误。
- 10、浴室沐浴需要安装计时设备，可以为公司节能，防止不必要的消耗。
- 11、对办公大楼正大门一块绿化地进行改造，建成一个符合和提高我公司形象的一个亮点区域。