

# 2023年酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结(九篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇一

- 1、以身作则，责任心强，敢于管理；
  - 2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次；
  - 4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报；
  - 5、对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧；
  - 6、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作；
  - 7、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客；
  - 8、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水；
  - 9、负责写好工作日记，做好交接手续。
- 1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位；
  - 2、有时没按相关标准操作；
  - 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力

度不到位。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

在20xx年里，我将不遗余力，继续努力工作，勤学习，勤总结。带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益，开创服务工作新局面。

根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训场，其中酒店组织的培训场，部门组织的服务技能培训场，新员工入职培训场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。涌现出了一批业务能手，给酒

店其他员工做出了好的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升；

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动；

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足；

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

最后，希望我们餐饮部，在新一年工作中，“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！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店餐饮部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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

# 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇二

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就201x年的工作打算作简要概述。

## 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

### 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。

### 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

## 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低层员工逐步晋升(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，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。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，快速容入餐饮团队

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。

## 四、存在的问题和不足

### 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。

## 五、201x年工作打算

201x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□20xx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

20xx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，为酒店星级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20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、

《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

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的，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。

## **酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇三**

一、上班必须按规定着工作服，工作鞋，佩戴工号牌，统一发型，只准穿肉色。（黑色袜男员工）

二、女服务员：上班要化淡妆，不准浓妆艳抹，长发要盘起，短发不过肩，留海不超过眼睛，头发不准染色，不准梳过于夸张的发型。

三、男服务员：头发不准染发，不留胡须，勤修面。

四、不准留长指甲，不得涂有色指甲油。不准用刺激性很强的香水。

五、上班时间不准戴手镯、耳环、项链等饰物。

六、工作服要整洁，无油渍、无皱痕。

七、上班前不准吃大蒜，大葱，槟榔等刺激性，带异味的食品，不能吃酒精含量过高的事物，饮料。

八、不能当着客人的面做不雅观的动作，如抓痒，抠鼻子，挖耳朵，梳头发，剔牙，大呵欠等，打喷嚏应适当遮掩。

九、检查仪容，仪表应到卫生间或客人看不到的偏僻处。

十、凡违反以上规定一次扣款5元，再次扣半天休，三次扣一天休。

## 卫生工作制度

### a□个人卫生

一、勤洗澡、勤换衣、勤洗头发、不能有头屑、身体不能有异味。

二、工作服要勤洗、勤换、不得有油渍、皱痕和异味。

三、大、小便后要洗净、擦干。

### b□区域卫生

一、地面无杂物、桌椅按要求摆放整齐美观。

二、桌面无油渍、无尘灰，餐具无破损、无油渍、无灰尘、无水滴、无茶渍，餐具必须消毒。

三、工作台要干净、整齐、物品按要求摆放一致，托盘、水壶要干净、无污渍。

四、不准乱扔果皮纸屑，不能随地吐痰。要随手捡拾地面杂

物，讲究公共卫生。

五、门窗、墙壁要保持光亮，无灰尘、无油渍、无蜘蛛网。

六、卫生间要保持干净、整洁、无异味，卫生工具摆放整齐。

七、各班组卫生分片包干到人，每天派人轮流值班，保持卫生清洁。每周六搞大扫除。

八、违反以上规定者，视情节轻重罚5——20元。

## 劳动纪律

一、提前十分钟到岗，换好工作服，检查好仪容、仪表。

二、上班时站立规范，不得倚墙、靠椅，不准聚在一起闲谈，上班按规定时间在自己区域站立规范，面带微笑迎接客人的到来。严禁以工作场地作为休息场所，违者一次罚款5—20元。

三、遇到客人和上司，要主动问好点头致意，不能视而不见。违者一次罚款5—20元。

四、客人来了要说欢迎光临，拉椅让座。在服务过程中请使用礼貌用语，客人买单要致谢，客人离时要送客，请客人慢走，并诚心欢迎客人下次光临，使用礼貌用语（送客至门口），违者一次罚款5—20元。

五、不准与客人争吵，要记住客人永远是对的，不准向客人索取物品与小费。若因态度问题导致客人不买单，给酒店造成的损失由本人承担。视情节轻重罚款20—200元。

六、拾到客人物品必须上交吧台或上一级领导保管，并尽快与客人取得联系，不准私自留藏，占为己有。一经发现，罚款20—200元并后果自负。

七、如遇客人较多时，不得私自离岗。离岗要上报领班（包括上洗手间），领班安排人员顶岗后，才能离开。否则所造成的后果由本人承担，并罚款20元/每次。

八、不准在餐厅内奔跑，不准在餐厅、包厢、公共场所大吼大叫、大声说话，违者视情节轻重罚1—5元。

九、不得罢工，或三五聚集闹事，严禁向外界人员透露酒店的商业机密或抵毁酒店形象，违者开除处理。

十、员工必须参加班前会及平常的业务培训，违者一次罚款5元。

十一、在工作中随时服从，工作完后再提出见解，不得当众与领导争辩，否则视情节轻重，罚款50—100元，并在班会上作书面检讨。

十二、上班时间不准吃东西，更不准私自吃、用酒店或客人的食物，违者罚款50—200元，情节严重者开除。

十三、不准带包进入工作场所，违者罚款5—20元。

十四、下班后不准在酒店逗留，违者罚款5元。

十五、熟悉业务知识，了解每天供应的菜式及酒水、熟记菜单酒水单，如因业务不熟，造成客人不满情绪的，视情节轻重，初次罚款5—50元，下岗培训三天（不计工资），所造成的损失由本人承担。

十六、上班时间必须使用普通话，违者一次罚款1—5元。

十七、不许利用职务之便少记客人所用食品，一经发现罚款50—100元。

十八、不许向客人只推荐有开瓶费的酒以此误导客人，一经

发现视情节轻重罚款10—50元。

## 物品管理制度

一、酒店所有设备设施，不能私拿、私用，若有私拿酒店物品者，罚款50—100元/次。

二、不准用客用餐具喝水、吃饭，发现一次罚款5元。

三、服务员不能随意开放空调私自使用，客人走后应立即关闭空调、电灯、电视，违者罚款5—20元。

四、每天必须检查空调、消毒柜、灯光、卫生间下水道、电视机、煤气灶具开关等工作是否正常，如有异常立即上报领班或主管安排人来维修。

五、如已知某物不能使用，不可强行使用，否则造成的后果由本人承担。

六、下班前必须检查一切电器设备的开关是否关掉、门窗是否关好，领班检查到某区域没关电器设备开关，该区域服务员罚款20元/次，所造成的损失由本人承担。

七、酒店配发给服务员的一切物品，服务员应妥善保管、合理使用，如有损坏丢失，照价赔偿或使其恢复原样。

八、若有发现故意损坏酒店设备、设施者，作重罚开除处理。

九、若客人损坏了酒店物品也应要求赔偿。但语气要委婉，不得对客人无礼。

十、每月盘点一次工作用具、家私及酒店各种设备设施。损耗与赔偿方案按具体情况实施。（另行通知）

## 传菜员的岗位职责与奖罚制度

一、按规定着装，做好每日开餐前的准备工作，检查好开餐所需物品是否齐全。如不齐全，应马上做好补充工作，如因此对在开餐过程中所造成的后果及损失由责任人承担。

二、熟记各类菜的佐料单；熟记单号、包厢位置；熟记下单、上菜时间、上菜顺序。如有跟错菜料、记错餐桌位置、上错菜、延误下单、上菜时间，颠倒上菜顺序，所造成的损失及后果，由责任人承担，并罚款5—20元。

三、及时参加班前会，熟记班会内容，积极主动配合好服务员的工作。

四、完成好上级领导安排的一切任务。

五、坚决把好食品卫生关，做到变味、变质食品不上餐桌，违者罚款50—100元。

## 迎宾员岗位职责与奖罚制度

一、遵守上下班制度，提前十分钟到岗，做到不迟到不早退。

二、按规定着装，化淡妆。为客人服务时应彬彬有礼，热情大方，态度程度和谒可亲，面带微笑，使用礼貌用语，并行鞠躬礼。

三、主动热情为进出的每一位宾客、路人拉门。违者视情节轻重罚款1—10元。

四、及时参加班前会及平时的业务培训，服从领导指挥。

五、了解每日的客人就餐情况，并作记录，熟各包厢、台号、位置，热情正确的引导客人就位。如有发生带客带错包厢或态度问题被客人投诉，每次罚款5—20元，两次加倍。

六、熟记常客姓名及单位，要热情、准确的称呼客人，违者

罚款20元/次

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇四

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入xxxx万元，其中xxxx收入xxxx万元□xxxx收入xxxx万元；较去年同期增长xxx万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。

### 1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

#### □1□□xxxxxx酒店管理有限公司的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、顺利完成了租赁和经营xxxx餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

(5)、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了xxxx的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇五

一、酒店所有设备设施，不能私拿、私用，若有私拿酒店物



品者，罚款200—500元/次或开除处理，如情节严重并可送至公安机关处理。

二、不准用客用餐具喝水、吃饭，发现一次罚款5元，包括厨房内的马斗等用品。

三、服务员不能随意开放空调私自使用，客人走后应立即关闭空调、电灯、电视，违者罚款5—20元。

四、各部各区员工每天必须检查空调、消毒柜、灯光、卫生间下水道、电视机、煤气灶具开关等工作是否正常，如有异常立即上报领班或主管安排人来维修。

五、如已知某物品或设施不能使用，不可强行使用，否则造成的后果由本人承担。

六、下班前必须检查一切电器设备的开关是否关掉、门窗是否关好或上锁，领班检查到某区域没关电器设备开关，该区域服务员罚款20元/次，所造成的损失由本人承担。

七、酒店配发给服务员的一切物品，服务员应妥善保管、合理使用，如有损坏丢失，照价赔偿或使其恢复原样。

八、若有发现故意损坏酒店设备、设施者，作重罚开除处理情节严重者送公安机关处理。

九、若客人损坏了酒店物品也应要求赔偿。但语气要委婉，不得对客人无礼。

十、每月盘点一次工作用具、家私及酒店各种设备设施。损耗与赔偿方案按餐饮部内部赔偿方案实施。

十一、餐饮部各部各区域的小库和出品部的物料库内的所有物品的管理必须按类、规格、轻重、生、熟等整齐摆放并张

贴明显的类别标识。如未按要求管理将对所属负责人进行问责处理。

十二、如因物品管理不善造成物品浪费、丢失（员工私拿物品也将追究），部门负责人将根据当时的情况进行相应严肃处理。

十三、餐饮部将利用物品管理系统来对本部门各区各部的物品物料进行正规化、无纸化管理，每月可由系统自动统计出各区各部的物品使用量，以此来控制物品的管理。和区域负责人应严格存放好自己区域的领料单据，每天将领用的单据录入管理系统。（如因管理不善导致单据丢失将对负责人进行处理）

## **酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇六**

一、厨房应与厕所及其他不洁处所有效隔离，厨房内不应有厕所，且厨房的门与窗均不得面对厕所。

二、厨房应有良好的供水系统与排水系统，尤以排水系统最重要，因厨房烹调食物时，材料需要清水洗涤，厨房清理更需要用水洗涤，这些用过的污水，必须迅速排除，否则会使厨房泥泞不堪。

三、地面、天花板、墙壁门窗应坚固美观，所有孔洞缝隙应予填实密封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或出入。

四、应装置抽油烟机：抽油烟机的油垢应定时清理，而所排出的污油，也应适当处理。

五、工作厨台及厨柜以铝质或不锈钢材质为佳，木质者容易孳生繁殖蟑螂。

六、工作厨台及厨柜下内侧及厨房死角，应特别注意清扫。

因这些死角处，每当冲洗地面时，将面包碎片、碎肉、菜屑等冲入内遗留腐烂。

七、食物应在工作台上料理操作，并将生、熟食物分开处理。刀和砧板工具及抹布等，必须保持整洁。

八、食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于洗清后分类以塑胶袋包紧，或装在有盖容器内，分别储放冰箱或冷冻室内，鱼肉类取用处理要迅速，以免反覆解冻而影响鲜度，要确实做到勿将食物暴露在生活常温太久。

十、调味品应以适当容器装盛，使用后随即加盖，所有的器皿及菜肴，均不得与地面或污秽接触。

十一、应备置有密盖污物桶、厨余桶，厨余最好当夜倒除，不在厨房内隔夜。万一需要隔夜清除，则应用桶盖隔离，又厨余桶四周应予以经常保持干净。

十二、员工工作时，应穿戴整洁工作衣帽。工作时避免让手接触或沾染食物与食器，尽量利用夹子、勺子等工具取用。

十三、在厨房工作时，不得在食物或食器的附近抽烟、咳嗽、吐痰、打喷嚏，万一打喷嚏时，要背向食物用手帕或卫生纸罩住口鼻，并随即洗手。

十四、厨房工作人员工作前、便后，均应彻底洗手，保持一双清洁的手。

十五、厨房清洁扫除工作，每日数次，至少要做一次，清洁完毕，清扫用具应集中处置。杀菌剂和洗涤剂不得与杀虫剂等放在一起，有毒的物质要标明放在固定场所及指定专人管理。

十六、不得在厨房内躺卧或住宿，也不许随便悬挂衣服及放

置鞋履，或乱放杂物等。

十七、有病时应留在家中休息。感冒、皮肤有外伤及患传染病症时，都应留在家休养治疗，否则将会影响整体的健康。

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇七

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11:15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。

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。

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。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级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。

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。

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。

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。

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。

- 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、个别管理层在执行力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

随着星级酒店新标准的实施，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。

- 3.酒店餐饮部季度工作总结
- 4.酒店餐饮部的年度工作总结
- 5.酒店餐饮部年终工作总结范文
- 6.酒店餐饮部的年终工作总结
- 7.酒店餐饮部经理个人工作总结
- 8.酒店餐饮部个人工作总结

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇八

(1)掌握客情。我们这个部门是vip会员区，客人一般都有留客户档案。我们要熟知客人的姓名、房号、生活习惯、禁忌、爱好、宗教信仰、外貌特点等情况，以便在接待服务中有针对性地提供优质服务。

(2)整理房间。客人预定的房间，要在客人到达前一小时整理好，保持清洁、整齐、卫生、安全。设施要齐全完好，符合客房等级规格和定额标准，以保证客人需要。

(3)检查房间设备、用品。房间整理完成后，领班要全面、逐步、逐项地检查房间的设备用品，包括：门窗是否安全、电器开关有无损坏，卫生间设备是否灵便，物品是否放在规定的位置，拉上窗帘、掀开被角、打开床头灯。

(4)调节好客房空气和温度。客人到达前要根据气候和不同地区的实际需要，调节好房间的空气和温度。

(5)楼层服务员要整理仪容、仪表、服装、发式，等候客人的到来。

## 酒店餐饮部经理工作总结 酒店餐饮部工作总结篇九

- 1、如有重要宴请或大型宴会和会议应及时通知保安部，协助维持治安秩序。
- 2、营业前，管理员对安全、消防设施、通道进行细致检查，发现问题及时纠正。
- 3、发现可疑物品或不明物品，切勿摆弄或移动，应及时通知保安部门，妥善处理。
- 4、营业中随时注意客人随身带来的贵重物品，防止遗失。如客人物品遗忘在餐厅，应立即交还客人。
- 5、服务人员擦窗户必须系好安全带，登高操作必须采取安全措施。
- 7、营业结束，应把所有火种隐患（烟头和燃剩的蜡烛、固体酒精等）熄灭，集中倒在有盖的铁桶内，存放在安全的地方，并把所有贵重物品存放在专用柜内锁好。同时关闭所有电器开关、门窗，倾倒干净所有垃圾。做好安全检查，确保安全。
- 8、如发生醉酒闹事，影响治安秩序应迅速报告并劝导制止和隔离，如发现不轨行为的人与事，应严密监视和控制，并立即报告。