

# 最新餐饮厨部工作总结报告(通用8篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 餐饮厨部工作总结报告篇一

1、现金业务本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

2、银行业务日常与银行相关部门联系紧密，根据饭店需要正确开具支票转账进账，提取现金备用，井然有序地完成了职工日常报销。在平日与银行接触的工作中，我认真复核所要求开具的银行结算凭证的台头，帐号，用途是否一致，认真填写银行结算凭证，保证金额填写准确，及时掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记银行存款日记帐。

3、本职工作对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向财务主管核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据。根据财务主管提供的依据，及时发放员工报销和其它应发放的经费。在工作中坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。当然还有最重要的一方面就是保管现金、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制的意识；也要有对外的保安措施，维护个人安全和饭店的利益不受到损失的意识。

4、厉行节约，保证采购科学合理由于领导的信任，本人还担任办公室后勤物品采购工作。本着厉行节约，保证工作需要的原则，我始终坚持做到多请示、多汇报、不该购的不购，不该报的不报，充分利用办公室现有资源，科学调度，合理调配，能用则用，能修则修，以最小的支出，取得的效果。

5、廉洁自律，力树财会工作形象财务工作是重点岗位工作，要求工作人员务必做到廉洁奉公、遵章守纪，忠于职守。我始终坚持认真学习财务相关法规，坚持以自律为本，在实际工作中严格遵守法纪，时刻以反面教材警示自己，不断强化廉洁自律意识，努力做到“自重、自省、自警、自励”，树立了财务工作者的良好形象，始终以饱满的精神状态投入到每一项工作中。

## 20xx年度工作计划

20xx年已经到来，为迎接新一年的挑战，我给自己做了以下计划：

1)、提高自身业务能力。在上级部门的正确领导下，勤奋学习，扎实工作，继续加强学习。深入学习实践科学发展观理论。同时认真钻研业务知识，虚心向身边的同事学习，不断充实和丰富自己的会计业务知识。要立足饭店发展变化的新情况，多动脑筋、想办法、出主意，增强工作的主动性、预见性、创造性，为领导出谋划策，提出可行建议和工作预案，发挥参谋和助手作用，不断提高参与和决策能力。

2)、发挥协调功能。财务工作综合全局，协调各方，承内联外，对于职责内的工作一定要抓紧抓好，并且做到抓一件成一件，件件有交代，项项有落实，对于职责外的工作，也要义不容辞的承担起来，保证各项工作的全面推进。

3)、发挥主观能动性财务工作的程序性要求很强，所以在工作中要保持头脑清醒，分清主次、不怕麻烦，争取建立一套

科学的工作制度、工作程序，使每项工作都有章可循。

## 餐饮厨部工作总结报告篇二

转眼间，我已经在公司工作一年多了。根据公司经理的工作安排，我担任餐厅经理。这次的总结如下。

1. 礼仪和礼貌需要每天在例会上反复练习，员工在会见客人时要使用礼貌用语。特别要求前台收银员和区域查看岗位服务人员一目了然的回应，要求他们把礼仪和礼貌运用到工作的每一点，让员工互相监督，共同进步。
2. 坚持班前检查gfd□gfd不及格的只能在完成并通过后才能上岗。发现岗位上的任何仪容仪表问题，立即纠正，监督客人仪态举止的使用，培养员工良好的态度。
3. 严格把握岗位设置和服务意识，提高服务效率，在用餐高峰期合理调配服务人员，以领班或鼓励为中心随时支援繁忙区域。其他人员要各负其责，明确各自的'工作内容，进行分工协作。
4. 提倡高效服务，要求员工在客人需要服务的时候就马上服务。
5. 从大件到小件，无论是客户损坏还是自然损坏，一切都要有章可循，有据可查，有人执行，有人监督，单人跟进，有总结。
6. 公共区域的卫生管理，要求保洁人员看到异物或污物必须立即清洗。

各区域的卫生要求沙发面、周边、餐桌、地面保持干净、整洁、无水渍。

7. 用餐期间，由于客人密集到店，经常会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。此时领班和班组长有必要在接待高峰前做好接待准备，减少客人的等待时间。同时要注意台面位置，确保正确。做好讲解，缩短等候时间，认真接待每一位桌客，忙而不乱。

8. 自助餐是餐厅里的一个新项目。为提高自助餐服务质量，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，降低顾客投诉概率，收集餐厅顾客对服务质量和品质的投诉。作为改善日常管理和提供服务的重要依据，所有餐厅人员对收集到的案例进行分析和总结，并针对问题提出解决方案，使日常服务更有针对性，降低顾客投诉的概率。

1. 作为餐厅员工的重要组成部分，新员工能否快速融入团队，调整转型心态，将直接影响服务质量和团队建设。针对新员工的特点和就业情况，开展专项培训，旨在调整新员工心态，正视角色转换，了解餐饮行业特点。让新员工做好充分的心理准备，缓解因角色转换不合适带来的不满，加快融入餐饮团队的步伐。

2. 关注员工成长，时刻关注员工心态，保持良好的工作状态，不定期组织员工学习，考核员工，检查培训效果，及时弥补发现的不足，完善培训计划，每月定期与员工谈话做思想工作，了解员工近期工作情况发现问题解决问题。

3. 结合工作实际加强培训，旨在提高工作效率，使管理更加规范有效。结合日常餐厅案例的分析，工作人员对日常服务有了全新的认识和理解，形成了一致的日常服务意识。

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。

## 餐饮厨部工作总结报告篇三

很荣幸在这里代表餐饮部和xx主题餐厅厨房班组与大家分享20xx年的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家汇报。

xx餐厅自去年11月x日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索xx餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合xx餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到xx菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。xx餐厅收入逐月攀升，销售额从日均3千元到现在每天1—2万元，最多突破了3万元。人均消费从20元到提升到现在40元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

- 1、人员打通使用。我们将xx厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2、加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身教；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的‘手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。

特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对xx餐厅品牌的认可和赞扬。

## 餐饮厨部工作总结报告篇四

全年实现营业收入xxxxxx元，比去年的xxxxxx元，增长xxxxxx元，增长率xx%；营业成本xxxxxx元，比去年同期的xxxxxx元，增

加xxxxx元，增加率xx%综合毛利率x行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，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。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食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：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、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。第三，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。第四，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。

#### （四）全员公关，争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

#### （五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依\*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自已进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

#### （六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。



饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1. 组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

#### （七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。

同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促

销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

#### （八）重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

#### （九）按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2. 厅面的服务质量还不够高。

3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。
1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

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。因为我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。20xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部门的大力协作是分不开的。所以说团队的力量是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰望来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑容。

(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管理难度，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，用严格的规范操作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，规范服务操作流程，提高了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！工作总结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。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到xx园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了xx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。在宾馆各部门的大力协作下，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准备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，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认识。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛苦，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集团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”。同时他们也强调留住人才。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。

(1) 这一年我和x经理完善了餐饮部的会议制度，包括年终总结季度总结每日服务员评估会每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，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系个人简历，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，强调协作性，交代领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，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，事实证明这种做法是正确的。

(3) 提高综合接待能力。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。使宾客高兴而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

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20xx到来。

## 餐饮厨部工作总结报告篇五

我是今年xxx入职至今工作近半年了，根据酒店经理的工作安排，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汇报。

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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。

5、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不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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，经常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。

上菜速度慢，服务不到位等现象，对客人的关注不够等。

2、与部门之间欠缺沟通，常常是出现问题以后才发现

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

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待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

## 餐饮厨部工作总结报告篇六

一、各项经济指标完成情况：

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）。

二、今年完成的主要工作：

（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。为了限度降底估清品种，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。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食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：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、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。第三，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。第四，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。

（四）全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依x制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自已进龟，自已烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、

“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

#### （八）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

#### 三、存在的问题：

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

#### 四、明年的设想：

- 1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
- 2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
- 3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
- 4、开设餐饮连锁分店。

### 餐饮厨部工作总结报告篇七

现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。

入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。

入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

#### 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

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

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

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

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。

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。

## 餐饮厨部工作总结报告篇八

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时进行合理的调配，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。