

最新餐饮行业前厅工作总结实用

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇一

1、房门门锁能灵活转动，开关自如，不卡壳、木见本色，玻璃透亮。

2、地面无杂物，干净、干爽。

齐、一致，方向相同，无污渍；转台套无油渍，无孔洞，平整无皱，台围不过长或过短。

净、无污渍，摆放准确，与台布或台围相切。

3、餐具：清洁无油渍，无破损，位置摆放合乎标准要求，（参考《摆台标准》）

4、转台、台卡、花瓶、牙签桶摆放在规定位置，洁净，公用筷勺摆放位置准确，合乎卫生标准要求。

外无茶渍；暖壶擦试见亮见本色，无水渍，打满开水，托盘干爽，脏物夹无污渍，积垢，擦试见亮。边柜内餐用具归按定位置、数量摆放整齐划一，垫布洁净平整，不存放私人用品，餐用具合乎卫生标准要求，可随时上到台面供客使用。

6、区域卫生：四周木器见本色，金属见亮，玻璃透亮，白墙、壁纸无污渍，空调无尘，挂饰无尘，摆放端正。

7、花盆内无杂物，叶面无尘，无黄叶，花盆干净。

10. 各种电器能正常使用，开关灵活，无破损灯源。

三、大厅检查

包括包房检查的所有内容，在此基础上，还需检查的内容有：

1. 各种物品都摆放在规定家私柜内，餐车备好托盘和脏物夹。

2. 台面摆设餐具等物品要整齐划一，统一方向玻璃台面透亮无污痕。

3. 餐桌、餐椅摆放成一线，间距相同。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇二

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。

3介绍特色或时令菜品。

4、仪容整洁，不擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生，保证客人就餐时桌面的随时清洁工作。

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作方法等。

8、检查传菜员上端的菜品是否有误上，错上，漏上并对菜品的数量，质量，美观度做出检查。做到不合格的菜品绝不上桌。

9、做好餐后收尾工作。

10、礼貌送客。

11、完成直接上级交办的其他任务。

工作权限：

1、有拒绝接受不合格菜品的权利。

- 2、对工作流程有提出建议的权利。
- 3、对管理模式和规章制度有修改建议的权利。

传菜员岗位职责：

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、每日清洁责任区域，保持卫生标准。
- 3、准备好开餐前各种菜品的配料及走菜用具，并主动配合配菜师出菜前的工作。
- 4、了解菜品的特点、名称和服务方式（例：虾滑如何下锅）。
- 5、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 6、协助前台服务员做好餐前准备、餐中服务和餐后收尾工作。
- 7、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜品的量化标准等。
- 8、协助前台服务员，沟通前后台的信息。
- 9、迅速准确将客人所需菜品送到指定客位。
- 10、礼貌为客人提供指引服务。
- 11、完成直接上级交办的其他任务。

工作权限：

- 1、有拒绝不合格菜品的权利。
- 2、对工作流程有提出建议的权利。

3、对管理模式和规章制度有修改建议的权利。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇三

前厅部既是酒店的销售窗口，在房价上要掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们在推销掌握一定的技巧；在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们再此方面还是很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的在介绍，出售。由于酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前厅部新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需求，经理多次对前厅部员工进行业务知识与技能的培训，让我们学会去推销是工作的重要性之重，让我们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受。培训让我们牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

作为前厅部的员工做到标准的微笑、礼貌、热情、周到，来对面每一位宾客，让他们快乐而来，满意而去。我们要以高度的责任心迎接下半年的工作挑战，将更好努力的完成酒店下达的全年计划。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇四

1. 服从大堂副理的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出。
3. 作好班前准备，认真检查电脑、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
4. 掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式以保证入住

和结帐准确无误。

5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

7. 根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。

8. 制作、呈报各种报表报告。

9. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

10. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

11. 协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。服从上级主管的安排，认真完成任务。

12. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

13. 正确处理客人的留言、电传等。

14. 正确处理钥匙的发放。

15. 作好邮件及特快专递转交的记录。

16. 做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

17. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和相关部门汇报。

18. 做好本岗位的清洁卫生。

19. 电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇五

时间在悄然无声的逝去，转眼间xx年即将画上圆满的句号□xx年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“星级复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成 和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供最优质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作

岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席vip自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇六

世上无难事，只怕有心人的豪言壮语，让我充满信心地对待我所面临的一切困难。我是今年5月份加入得尔乐大家庭的，其实这也是我第一次离开自己的家乡，来到外地，得尔乐这个地方也是我人生的另一个开始。

在刚来这里的时候还是筹备期，我当时被分配到另一个分店实习收银岗位，因为我去的比较晚一些，所以学起来比较吃力，但是那里的同事和领导都非常关心我，让我尽快熟悉各种操作流程，注意事项以及企业文化等相关知识，这样我也很有信心留下来，相信自己可以做的很好。

经过大家的不懈努力，终于迎来了神圣的那一天——开业的日子，后来还知道得尔乐有很多辉煌的历史，在去年也荣获了“四叶级绿色饭店”称号。

其实收银这个岗位看起来很平凡，但是在我看来不是所有人都可以做，也不是所有人都做的好。刚开始的时候我们收银台的三个人配合的不是很好，一些流程不是很懂，经常输错单，也经常被财务叫去训斥一顿，也赔过钱，也被罚过款，经历了这些挫折也就知道了收银岗位的重要性。

不知道是上天眷顾我还是领导们看到了我的付出和努力，让我从一名收银员变成了吧台领班，这也就是付出总有回报的道理吧。刚开始接手吧台领班的时候不管是收银员还是酒水员的岗位职责和流程都不是很清楚，工作的积极性和观察力也不够，酒水间也是零乱不堪等问题，加之其他同事有的比我入职时间早，资历比我老，管理起来难度可想而知。期间我都有放弃的想法，但是仔细一想，公司已经给了我机会，没有抓住可能就会错过很多。经过各方面的努力，慢慢的吧台工作也就好了起来。

开业至今，经历过很多事，这之中要感谢两位重要的人，第一位是整个团队的领导人一方总，虽然能交流的机会很少，但是在她身上有一种说不出的感觉，就是这种感觉让我知道了以后的目标和方向，第二位就是我的上级领导——钟经理，他就像是我的启蒙老师，在我很多不懂的时候，他会耐心的告诉我该怎么做，在我做错事的时候会纠正我。

值得高兴、感到荣幸的是20xx年得尔乐被评为“百家优秀品牌，百家优质服务”。希望得尔乐在新的一年里取得新的更高的荣誉！

最新餐饮行业前厅工作总结实用篇七

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的`工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到

实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。

宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。