

# 2023年餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告(通用10篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。怎样写报告才更能起到其作用呢?报告应该怎么制定呢?以下是我为大家搜集的报告范文,仅供参考,一起来看看吧

## 餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇一

一、以热情待客,文明服务为宗旨,把出品质量,服务素质放在首位。在确保党校干部员工和外来单位100多人,正确用膳的情况下,今年收支平衡。

### 二、餐饮部暑期接待成绩好

特别是在8月9日暑假期间,我们接待中海地产。322人全天候和中海物业。8月26—30日。总营业额有30多万元,大家团结一致,圆满完成了接待任务。

### 三、餐饮部更换打卡机

为贯彻落实科学发展观,坚持以人为本,注重本校员工的身体健康,因此在校领导的大力支持和关心下,又更换了打卡机,减少了浪费,杜绝1卡多人用,大大降低人员开支。

### 四、餐饮部做好采购工作

从采购上抓起,有多少钱,就购买多少钱的货。应该什么货合适,到出仓库的限制,既丰富了员工的用餐,又起到了节约的作用。

## 五、餐饮部更换煤气管道

按照监督部门的要求，合理规划厨房布局，最近更换了老化破损严重的煤气管道，改善了工作环境，提高了安全生产的意识。

## 餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇二

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

### 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、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。

### 三、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。

#### 四、今年完成的主要工作：

##### (1) 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。

(2) 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\_\_%。

(3) 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、酒店的各种宴会接待，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。

(4) 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。

## 餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇三

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，餐饮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，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\_\_\_\_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：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、餐饮连锁店(筹备中)。

第二，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。

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。

餐饮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，今年餐饮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。

餐饮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，餐饮部领导、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。

## **餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇四**

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，并以员工守则为准



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。

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。严格按照卫生监督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。

在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

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。

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。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

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。

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

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。

## **餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇五**

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

四、存在的问题和不足

五、20\_\_\_\_年工作打算20\_\_\_\_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20\_\_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20\_\_\_\_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，20\_\_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20\_\_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20\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_\_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。

提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20\_\_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！

# 餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇六

转眼间一个月的时间就这样匆匆忙忙的过去了，在这短短而又忙碌的一个月里，也付出了不少汗水，泪水，在领导的关怀和指导下，也收获了很多的经验和小小的成绩。说去这一个月的感触恐怕也只有那两个字可以形容：“努力”。就像自己在月初说的只有努力我呢不才能做到更好，下面对本月工作深刻做以总结。

## 一、服务

在本月由于人员陆陆续续的增加，在服务意识上没有的得到什么培训，所以在服务质量上没有很好的提高，而且本月有新提升一名经理，对餐饮部还不是很了解，一些工作还需要在本人的知道下来一桶煮好餐厅的服务，争取调整培训内容方式，相信能有所提高，让员工在服务意识上能够明显的体现细节服务和主动服务，让客人高兴而来满意而归。

## 二、销售

本月餐厅业绩不管是从酒水外卖到会员卡均没有完成任务，本人深刻惭愧，身为部门第一负责人，为企业创作不出一定的效益就是打了败仗的兵一样，只有为队伍创造出好的效益才能证明个人存在的价值。针对业绩，本人想领导保证在下个月完成好总经办下发的任务指标，不忘领导的培养。

## 三、卫生方面

针对卫生问题，每天带领部长和员工在收完餐后对卫生检查一遍，并把卫生的指标告诉员工要达到什么样的标准。上个月人员紧缺未能达到卫生标准，如今人员得以补充，本人吧卫生任务下发到个人身上，每天定点检查，如有不合格的现象给予整改，本人还要继续跟进部门存在的死角卫生给予一

一做好。

#### 四、成本控制

由于本月开展了一年一度的金秋美食节，客流量有所上升，再加上新员工的加入，造成指标的成本有所浪费，在此方面本人将拿出一定的培训方案及针对性的解决方法，努力做到为公司节省不必要的浪费并且将爱店如家的优良传统传播到每一个员工身上。

#### 五、纪律及礼节礼貌

1. 之前有很多各部门的员工到本部门偷吃的现象，在本月本人要求部长及员工对各部门的监督，避免在餐厅出现此行为，如果发现第一时间通知各部门第一负责人给予处理。
2. 对本部门的员工岗上纪律要求，在岗期间不得出现玩手机，大脑的行为，已经发现给予罚款警告。
3. 要求员工从搅拌发哦上岗见到同事 管理人员都主动问好，做到本部门的亮点式。

#### 下月工作计划：

- 一. 抓好员工的心态，了解员工动向，为年底做好人员在岗的工作状态，并且继续补充新的人员加入。
- 二. 业绩方面，发动员工的力量，把本月初放月末过，做好会员卡和酒水的业绩，挖掘老客户，开发新会员，用服务和优势打动客户，创造好的业绩。
- 三. 服务方面，培训员工要拿客人当自己的亲人一样服务，能正确看待自己的行业，乐于为客人服务，争取做到细节化，人性化，亮点化，主动化的服务，做到客人在餐厅的零投诉。



四. 卫生方面，做出每日卫生清理计划交代部长抬头去清理，本人每日监督检查，发现不合格的地方立即整改，并对宝鸡的卫生做好监督和检查，部拖泥带水。

五. 纪律方面，要求员工在岗纪律的行为规范，并要求部长做好监督，本人也从下月起一个星期去宿舍检查一下员工的宿舍，看看是否有吸烟喝酒的现象，确保安全，避免一些不良行为。

以上是本人的10月份工作总结及11月份的工作计划，还有一些地方做的不是很好，王领导批评指导，本人必将虚心接受改进。

## **餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇七**

20xx年，天源大酒店餐饮部以酒店创建绿色旅游饭店为契机，以服务地方旅游业快速发展为中心，以提高效能为目标，紧紧围绕年初确定的目标任务，实现了重点工作全面推进、日常工作全部到位，经济效益和社会效益交以往均有大幅提高。

### 营收总体状况

过程、到出品层层把关，保证出品质量，将菜品制作时间进行严

格把关，每个环节由厨师长统一监督管理，落实到责任人。

2. 建立出品质量监督制度。每周跟进一次早餐，提高早餐出品质量。对午、晚用餐客人及时听取反馈意见，改进菜品和服务，同时对老客户在店用餐情况进行跟踪，及时调整菜品花样和口感，以满足客人就餐需求。

3. 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、各员工之间的协调合作,在每天例会上提出出现的问题,搞好协调,将问题及时有效解决。

4. 提高综合接待能力。今年,全面抓好了服务规范,菜品质量,加大了餐具及桌椅、转盘的清洗力度,逐步提高接待能力,做好了各类团体宴会、白、喜宴、自助餐、会议餐接待。

为了提高餐饮部员工的服务质量与自身素质,餐饮部定期进行各类规章制度、服务技能、消防知识等培训。如每周一次的管理培训、安全卫生培训,每周两次的服务知识培训、服务技能培训。为达到培训预期效果,餐饮部首先明确培训内容的目的性和实用性;在实行培训计划时,采取理论结合实际、以老带新的方法落实培训内容,并定期进行考核工作。各位员工也都积极配合,踊跃参与,学习氛围浓厚。同时在每周例会上经常强调成本控制、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。完善了有关制度,明确责任,依酒店制度去加强控制。

酒店作为一个公共场所,安全经营是压倒一切的工作责任,为了保障酒店经营工作的顺利进行,保障宾客、酒店和员工生命及财产安全,保安部门在安全保卫方面做了大量的工作。酒店通过制定“大型活动紧急预案”等专项安全预案,做到了日常的防火、防盗等“六防”(防盜,防火,防水,防危,防电,防化),保安部安排员工加岗加时,勤于巡逻,严密防控,使事故隐患消灭在了萌芽状态,尽量克制安全事故的发生。

为了能够更好的管理好餐饮部工作,领导员工创造更好的业绩,本人不断加强自我学习,利用业余时间涉猎酒店管理相关书籍,用知识武装自己。一是努力学习文学知识提高自身的修养;二是加强对业务知识的强化学习,多方面、多渠道的学习经营关理相关的法律法规及酒店管理业务流程,增强自身的专业水平和办事能力;三是向实践学习,在实际工作中边干边学,以充分适应新形势下的酒店管理工作的需要。

## （六）自身存在的问题

一是坚持学习，自觉学习还不够。日常工作中有意无意地放松了自我学习，忽视了知识能力的培养再造，学习的自觉性、主动性不够强。二是思想解放的力度还不够大。工作中循规蹈矩，按部就班，主动性和创造性不够强，还不能用全新的思维和方式去做开创性的工作。以上这些问题，还有待于在今后工作中加以克服和改进。

在一些不足，还有不到位的地方，新的一年，我将进一步解放思想，开拓创新，以更扎实的工作，更良好的形象，更显著的业绩，为发展做出新的贡献。

## 餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇八

### 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39x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，餐饮部定额上交酒店的任务为39x元，比去年的32x元，上升6x元，上升率为1。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\_\_\_\_\_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

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19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。

## (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：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊\*、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(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。

第二，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1。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第三，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点19款。全年推出千年老龟汤等新菜共20xx款，扩大

营业收入10x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

餐饮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，今年餐饮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

餐饮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，餐饮部领导、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

餐饮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。

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，春游，外出参观学习1，各类型座谈会，妇

女会，家访，探望病员2。

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，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约。

### (七)完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，餐饮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20xxxx次。

### (八)重视食品卫生，抓好安全防火

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，确保了餐饮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。

全年增加设施总投资30x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#fromend#的装修，友谊\*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\*、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。

## **餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇九**

### 一、加强内部管理工作

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\_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\_人会议就

向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，\_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：\_集团会议黄华荣拾到客人遗留装有x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；\_x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\_元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在\_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。

## 二、加强员工福利方面的改善

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。

### 三、合理改造硬件设施、设备

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《\_\_》和□\_x□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。

## **餐饮总结年终工作总结报告 餐饮年度的工作总结报告篇十**

1、狠抓管理，强化卫生意识，大力加强队伍素养

严抓员工的考勤、服务态度、服务水平等方面，为员工树立精益求精、力争上游的价值精神，为顾客创造良好的用餐环境。() () ()等同事常年坚持最早到岗，这种持之以恒的精神值得我们学习。

强化员工的卫生意识，在员工个人卫生及顾客就餐前的餐具卫生检查中我实行专人专管，力争做到万无一失，排除客人进餐的卫生隐患。() () ()等几位老员工总能帮忙新员工，起到模范带头作用。营造出一个积极向上，乐观进取的氛围，让员工们对自己的工作充满热情。

## 2、加强集体荣誉感，增加团队凝聚力

我始终坚持认为一个好的服务团队不仅要有过硬的个人素质，也要有良好的团队协作力，所以我坚持在员工中培养“我身为华星一员为荣”的思想观念。

## 3、服从领导安排，克服个人困难

作为一名管理人员，我深知肩上担子的沉重，也深知同事们的不易。我们的工作时间不固定，加班加点也是家常便饭，但我和同事们都毫无怨言。在这里特别表扬一下() () ()等几位已婚同事，在就餐高峰期时，经常和大家一样忙到深夜。

## 4、继续强化班组晨会制度

由我们几个副经理轮流负责晨会，对当天发生的问题及时给与正确的引导，避免重复犯错。在落实工作或员工遇到心理困境时能够得以正确的引导，帮助鼓励员工战胜困难。

## 5. 加强低值易耗品的管理

餐具配齐之后，我实行了“出有签字、用有去向、损有记录”的办法，制定了餐具破损记录本，加强了餐具的管理。对非正常损耗的餐具，特别是对新餐具、贵重餐具追根溯源，严格执行了内部和外部的赔偿制度，大大减少餐具的破损。每月组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了使用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电灯消费大项的管理，在管理过程中随时发

现、随时督导、像空调、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

## 1、学习理论联系实际

将培训学习的新观念、新方法大胆用于工作实践，做到学以致用，并对方式进行总结完善，形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度。

## 2、严抓培训促质量

() () ()等几位老员工，在新员工的培训上能起到模范带头作用，把多年积累下来的工作经验毫无保留的传授给新员工，让他们更早的融入到工作中。针对日常服务中遇到的问题，我们整理了客人的喜好记录，提高员工处理问题的能力;增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验。

## 3、加强同时交流合作，群策群力为单位加油

我经常和同事交流在服务时遇到的各种问题或和制度的不完善之处，并第一时间和相关领导反映解决，在同事中形成良好的向心力。在团队协作方面，我要特别感谢其他部门同事的大力帮助。比如在摆桌子、卸餐具等劳动中，伙房、客房和后勤的同事都给了我们极大的支持。非常感谢大家对餐饮部的支持和帮助!

虽然在过去的一年我取得了一些成绩，但我仍存在诸多不足，主要表现在：

1、专业知识不够全面，影响了管理水平的提升。

2、制度下达后的执行力不够坚决，管理工作处于被动。

3、对员工业务培训抓的不够，整体服务水平提高不明显。

4、对忧患意识的'理解还不够。

今后努力方向：

1、强化个人求学、注重实践，不断完善知识内涵，提高自身的综合素质和驾驭工作的管理能力，当好部门经理的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、通过各种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，吸取别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

1、突出餐饮文化氛围，体现人文主义情怀。让顾客不再满足于吃饱吃好，而是享受美食的同时还能感受到我们酒店的文化内涵。

2、定期组织岗位大练兵。通过各种形式的考核技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，进而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理，树立大家都是酒店的主人的观念，对于我们餐饮部甚至是宾馆提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立刻予以奖励。

4、要强化员工思想道德教育。在经常性的开展知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，表扬并宣传肯吃苦、顾大局的员工。

5、要经常的学习交流。在不断的学习过程中完善自身专业素养，同时即时的运用到为宾馆发展中来。

最后，引用一句名言，世上无难事只怕有心人，新的一年希望大家一如既往的满怀热情继续为更美好的华星努力奋斗。