

餐饮日常管理工作总结(优质7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

餐饮日常管理工作总结篇一

为了2015年的职工就餐任务完成的更完美，我总结了2015年工作上的成果与不足。

2015年工作成果：

- (1)与总公司食堂交接后重新组建现职校食堂，克服了外调员工刚接手新工作时分工不明确，个人工作混乱，职工就餐满意度下降的难题。
- (2)对于职工提出就餐服务方面的不足，就餐菜品问题，在食堂内部定时定期开会公布进行责任到人的细化。
- (3)按照领导指示对所有职工进行食品安全法规法律和行业准则方面知识学习培训。
- (4)紧抓食堂进货渠道，严格要求采购物品拥有相关部门的食品卫生许可证检验检疫合格证。
- (5)职工所用餐具做到餐后消毒，加工间；菜案；炒菜间；面案间指定卫生到人，定时定期食堂大扫除所有职工参加。
- (6)围绕“降成本，保质量”这个原则，在大家吃好吃满意的

前提下，节约附带开销。领导所有食堂职工养成请柬节约的好习惯，开展节约用水节约用电竞赛。

(7)圆满完成了公司接待任务，其中包括：物业分公司职工代表会；建安分公司职工代表会；唱红歌颂党恩歌咏比赛；和谐杯厨艺大赛；大小员工培训班近（）期次。

(8)调动所有食堂员工的工作激情，在任务重就餐培训班平凡无节假日期间完成接待任务并博得培训班人员认可。

(9)为入冬后食堂菜品多样多品种不单调重复，秋菜储备期间组织员工腌制各种咸菜并储备了：白萝卜大白菜土豆胡萝卜等。

(10)在食堂开展主人翁精神建设，使员工团结互助在完成个人工作的前提下还能够帮助同事。提高了工作效率，增进了相互理解相互辅助的工作氛围。

当然我个人管理不足的地方还很多如：

操作间外人进入的问题，我已在前后操作间门上张贴了“闲人免进”标志但依然难以禁止。

员工在长期无节假日工作，接待公司培训班任务期间积极性不高当时没有及时调节员工工作时差。

一年的工作在紧张忙碌的气氛中即将画上句号，我个人在管理方面的不足之处还需要在领导的指导下尽快改善。我也会积极学习相关餐饮业管理知识，使食堂每位员工都能运用个人擅长技能，让食堂员工认识到在岗爱岗更快更好提高服务水平提高菜品认可度的重要性。

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式

有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

二、管理工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理

人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在：

- 1，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。
- 2，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清晰的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。
- 3，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是和指导员工工作上不够耐心。
- 4，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。
- 5，自己的理论水平还不够。
- 6，心里经常存在惰性，不主动去学。

一、持证上岗、消除安全隐患

作为一个集体食堂，严格落实食品卫生安全是关系到每一位

师生身体健康的大事。首先，每位食堂工作人员每年都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不予上岗。其次，不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好我校食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了食堂工作的正常运转。

二、强化软件管理

学期开学，食堂管理人员和工作人员一起学习《中华人民共和国食品卫生法》，提高每位工作人员的思想认识。本学期，先后制定了十项规章制度并上墙，特别完善了食物中毒上报流程图和食物中毒防治预案，从制度上保障学校食堂的安全和规范。定时定期对食堂工作人员进行法律法规、工作规范的培训，做到以法律法规为准绳，办好学校的集体食堂。在此基础上又专设食品卫生监督员，仓库保管员及专职采购员，并严格控制各种主料，从而从根本上杜绝了食品安全隐患。

学校非常重视食堂内部管理，在科学化、规范化、制度化和严格管理上下功夫。力求把基础管理工作做扎实，做全面，做到时时有规范，事事有规范。食品卫生工作中紧紧围绕以“三防”为重点(防中毒、防投毒、防病毒)，采购工作中严把“五关”即：严格进货渠道关，物品进库验收关，操作程序规范关，饮食卫生安全关，食品存放储存关。在验收中对不合格的食品进行坚决的抵制和退货，不收不进质量不合格的物品。同时让全体工作人员参与，全员监督，责任到人，检查到位，记载详实。确保进货质量，把一切不安全因素都堵在校园外。

加强培训、加强检查、培养炊事人员的良好卫生意识和习惯。

同时，加强炊事人员的技术与技能的提高。认真做好各项台帐和相关材料，做到材料、内容详实可靠；对照《食品卫生法》和《集体用餐条例》逐条逐项检查，拾遗补漏，力求工作做细做实和万无一失。

三、规范操作，落实到位

四、改善措施

我们在食堂的管理工作中深深地感到，目前食堂的硬件设施、设备状况已经与发展要求不相适应，为此，学校在今后应对餐厅的屋顶进行了维修，增加一些必要的硬件设备(如：冰柜、保鲜柜、留样柜、学生热水器等)改善师生的就餐环境。

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂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，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理人员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，

保证了职工的工作正常运转。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也非常重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享2015年的收获与喜悦。（下面，我从三个方面向大家汇报）

第一，强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识，于试营业第一年扭亏为盈。

和园餐厅自去年11月6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。在经营中逐步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园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，并且很快运用到和园菜品制作中，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。和园餐厅收入逐月攀升，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。

第二，加大培训、规范菜品主辅料配方，不断创新研发新菜，为逐步打造和园餐厅品牌奠定基础。

1. 人员打通使用。我们将和园厨房、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。

第三，坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩。

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和园餐厅品牌的认可和赞扬。

2014年的日历已翻过，现在已迎来崭新的2015年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

半年来，***大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约 14 万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19 万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约 6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损 6 万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1 万元；四月份收入26 万元；盈利9 万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘 的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加

班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理***同志，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。***家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管***，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到***大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例

会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了***大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的***进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配。精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息

工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训,走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创2015年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒

店客人等没有车辆非常不方便,同时也不利于树立酒店形象。

餐饮日常管理工作总结篇二

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导,在经理的授权下,负责检查区域的日常工作:组织安排vip客人的接待,处理好客人的相关投诉,遇到重大问题及时像经理汇报;与酒店的相关部门做好沟通和协调,保证餐饮部工作顺利进行,主持召开班前班后会议,布置相关的工作安排、总结存在的问题;在餐饮部经理的直接领导下,协同领班,对优秀员工的工作给予肯定与表扬;对后进员工耐心的给予与辅导,督导员工的工作质量与服务质量,留意员工的工作表现及工作态度,调动员工的积极性,降低员工流动性,树立团队意识,增加凝聚力,全力以赴做的更好。

- 1、班前检查仪容仪表,对于不合格的要求整理合格后方可上岗,对员工的礼仪运用进行监督,使员工养成良好的习惯。
- 2、强化员工的服务意识,提高服务质量,对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容,分工合作,保质保量的进行工作。
- 3、定期进行员工培训,提高服务效率和意识,学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么,而我们需要做的是——一切做在客人开口前。服务无小事,从根本上转变员工的服务态度,服务并非低人一等,我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品,目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感,使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业,新员工永远是酒店的重要组成部分,我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训,

使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定周计划卫生表，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为公司的发展做出最大的贡献！

餐饮日常管理工作总结篇三

转眼间入职xx公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2018年度工作情况作总结汇报。

- 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。

餐饮日常管理工作总结篇四

转眼间入职某某公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20__年度工作情况作总结汇报。

一、厅面现场管理

- 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的时候进行合理的调配，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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

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。

餐饮日常管理工作总结篇五

一、安身本职工作，措置好每向使命

二、勤学苦练、强化自身素质

无论做任何事，务心竭尽全力，因为它能抉择一小我事业的成账。我深知，作为银行的警员，日常平常接触现金的机缘多，所以必需具备较高的小我综合素质，否则就轻易出问题，而只有不竭强化自身的综合素质和营业手艺，才能提高自己的整体工作水平与战斗力。

俗话说的好：“打铁还得自身硬”，若是自己都一知半解又怎么能令客户对劲呢？所以我几回加入保安公司、金融系统及招商银行组织的各类政治理论、专业手艺和法令律例方面的培训，并在小队组织进修时加入了“三个代表”主要思惟、《平正易近道德规范》、《治安打点赏罚条例》、《消防法》等勾当，日常平常小队长还要求我们互相辅佐沟通交流的进修心得、不按期摘选优异文章在班上宣读并连系现实交流观点等，形成了一个“比、学、赶、帮、超”的精采空气，不

单提高了我的思惟道德素质和政治理论涵养，在潜移默化中改变了巨匠措置问题时的思维体例，还促进了彼此间的友情，可谓一举多得。

餐饮日常管理工作总结篇六

20__年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20__年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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，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，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、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

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。

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！

餐饮日常管理工作总结篇七

又是一个终点，每每面临这个终点的时候，回顾我们所走过的路，我想大家和我的心情一样充实。回顾xx这*凡而又不*凡的每一天作为班主任的你和我来说谁不是在孩子们的欢声笑语中*添了几跟白发？谁不是在孩子们逐渐变高过程中显得矮小起来？谁不是在为教育事业的发展多出了几道皱纹？可以说我们大家干事业都一样，都一样的认真备课，一样的认真上课，一样的关心学生，一样的向爱着自己家人那样的爱着我们这个美丽的兴华家园！悄然回首过去当班主任的日子，我

深深地体会到：在班主任工作中，如果没有爱，就没有教育。

我们的学生，由于先天遗传、家庭教育、生活环境、个人经历等方面都不尽相同，所以性格、智力、能力、体力必然各异。但每个学生的背后都有父母期待的目光，每个学生都是家庭和社会的希望，每个学生的现在都将影响着国家的未来，其意义不可轻视。“因材施教，面向全体”的教育原则要求我们为了学生的一切，为了一切的学生，把爱洒向每一个学生。爱的力量是无穷的，对于这些可爱的学生，我均一视同仁，爱得公正，爱得让他们信服。即使要批评他们，我也动之以情，晓之以理，使他们在“严师”面前不会产生逆反心理，理解我们的苦心。正因为有了爱的力量，才使得这“良药”不苦口，“忠言”不逆耳。

班主任不仅仅是一个班级的组织和管理者，更是一个班级的教育者。和其他任课老师相比，班主任所担负的对学生的教育责任更重。*时与学生相处的时间比其他老师要多得多，因此班主任的一举一动，都将对学生产生较大的影响。俗话说：“身教重于言教。”老师的外在行为表现对学生具有一种榜样和示范的作用，会对学生产生潜移默化的影响，尤其是对辨别能力、自控能力较差的低年级孩子，影响尤为突出。因此，在*时与学生相处的时时刻刻，我都严格要求自己，做到“要学生做到的，老师先要做到”。比如，要求学生做到随捡，在*时，我看到地上有纸屑时，总是弯下腰去捡起来，我发现，那些近旁的学生看到我这样做之后，也在地上搜索是否有纸屑了。教育学生讲文明懂礼貌，那么我也会主动跟学生问好，说谢谢你之类的礼貌用语，孩子也会自然地用礼貌用语来回答我。这样的一种正面影响一定能有益学生的发展。

加强班规范课间操及*的纪律。具体要求是从教室班门前带队，教师跟班带队，安静有序的下楼，下楼时要靠右侧行走。下楼之后快速变成四路队，然后带到操场，上了草坪时变为两路队。整队时喊班级口号，做操动作整齐规范。做完操再整齐有序的带回，重点需要注意的就是带回途中不能说话。带

回班门前整理队伍再解散。

具体做法

在班主任工作中，我深深地懂得小学阶段是人的成长起步阶段，也是人的基础素质形成的开始阶段。是养成各种良好习惯的关键时期，应该如何把握好这一关键期。让学生养成良好的习惯？这就要求班主任要重视养成教育，并把它落到实处。

首先落实带队中间安静有序不说话这一点，要求同一排之间互相监督，从出班门整队开始到走到操场上做完操后或冬季的跑完操为之，同排之间的同学有个比较，表现好的老师做完操回去每天及时表扬，而且在前后每五排之间进行评比，一个月评比一次每天都表现的最好的三位同学，这个方法很有激励性，也很有实效。当然最初的几天有的学生还是记不住，有的同学就会及时提醒他，这样就形成了一种守纪律的氛围。

其次是抓好班级的课间操，我们班原来每个人每次做课间操的态度都不一样，有做操非常认真的，有做操不认真的，还有看见老师过来了，就像模像样的做操，等老师一走，就开始不认真做操的。针对这种情况，我对我们班学生对课间操的认识情况做了调查了解，有的学生认为做操的作用不大，因而不须进行，有的学生从属不会做跟着瞎做。通过调查，我发现我们班不愿意做操的学生思想认识的严重偏差。为此，我在适当的时间，组织学生以“课间操是否可以不做”为题，在班级内展开讨论，从思想上统一认识。经过讨论，同学们一致认为每天上课间操，尤其是做好课间操，有着很重要的作用。

他们认识到，做操可以培养严谨认真的态度。体操动作有其特定的要求，在做操的过程中，我们用自己的大脑控制着自己的身体，争取使每一个动作都尽善尽美，严谨认真地规范

自己的动作，久之就会养成习惯，而且会自然而然地迁移到自己的其他方面上去，尤其对我们的学习，是极有好处的。做操有利于培养集体观念。有同学觉得和大家一起做同样的动作，个性得不到发挥，于是敷衍了事，不认真做操。从整体看，则破坏了集体操的整体美；从个人看，则浪费了时间得不到锻炼。认识到，就开始付之行动。每次课间操，我都提前站在班门口等学生，站好队一起下楼，提醒他们管好自己的嘴和手。体育委员和班干部负责记录每天无故不做操或冬天跑操不认真的同学，每天放学后进行公布。从集合，到做操，再到*室这一过程，每一个细节，每名学生的动作，我都细心观察，回到教室后做具体总结，表扬同学们做的好的地方，同时指出不足的地方。另外，每周举行一次班级课间操比赛，评选出做的最好的两名同学，并给予奖励。在班级开展互帮互助活动，以好带差，然后在差的之间开展比赛，评选出做操最好的一名同学，这样，做的差的同学自然就认真向好的学习，好的也认真去教，在班级内形成了良好的学习广播操的风气。在跑操时，要求学生步伐整齐，口号宏亮。横排四人要对齐，四列要成行。每排选出一名督查员，监督说话，四人对齐。跑操时不准有人请假，除特殊情况外，师生一起跑操，锻炼身体。

1. 由小组负责清洁卫生。卫生由每个小组负责，采用轮流值日的方法，选好卫生小组长，由组长分派任务，按照值日工作的顺序进行打扫卫生，打扫完毕后，将卫生用具放回原位。然后在卫生值日本上作好相关的记录并由组长负责检查值日情况。环境负责人，每天带领值日生清捡大环境，保证环境区卫生的干净，在检查中卫生工作经常受到表扬。

- 2、对于课间纪律稍差，在经过提醒之后仍旧不改的小朋友，我也会采取小小的惩罚，比如在他跑得满头大汗的时候，我会请他回到自己的座位上休息，当然不忘对他说“可以预习下节课要上的内容”，有些喜欢打闹的孩子，我则会请他来帮我做事，比如整理本子，收发本子，拖拖地，抹抹桌子……，换个方式让他手不闲着，最后也不忘夸一句“你的

手真会帮老师做事”这样做的目的是让孩子体会到有所作为的快乐，从而进行文明的课间活动。

3、让学生展示自我，树立自信

三年级学生活泼好动，好表现自己，在多种多样的活动中，能够让他们更加迅速快乐地成长。在班级中，我努力搭建学生展示的舞台，利用说话小课这一*台，将学生每周写话选取一些优秀的让孩子读给大家听，学生的反应热烈，写话的兴趣也更浓厚了。此外利用班会开展一些小活动，诸如：查字典比赛，成语接龙，童话故事比赛等来益智身心，鼓励孩子为大家表演，增强自信。

4、特殊学生的教育

一个班中总是有一些学生的成绩稍差一些，常此以往，定会拖班级的后腿。因此，我会利用一些课间时间来帮助他们，在作业上有困难的，就一道一道题跟他一起做。当然课间的时间基本上是不够的，因为还要去注意其他小朋友的课间活动情况。因此大多数情况是在放学之后，单独留下几个学习有困难的学生进行补习。主要是帮助他们完成当天的作业和订正，还会和他们明确回家作业的要求，此外再对课文或字词方面不理解的进行辅导讲解。班中还有几个学生的学习、生活习惯很不好，比如插嘴现象很严重，坐立姿势也不端正，针对这种情况，我主要将他们分散在班级中，有个别特别调皮的就安排他们坐在最前面，上课经常提醒提醒，也便于管理。

5、家校沟通，携手共进

孩子的教育离不开老师和家长的共同协作，因此，经常与家长取得联系是我们的责任，也是义务。孩子在家中的表现只能通过家长来获悉，同样学生在学校的表现也应及时反馈给家长，只有双管齐下，才能收到教育的效果。因此，在本学

期中，我利用家校这一*台，主动与家长们保持联系，将一些孩子的表现通知家长，共同商量对策，也利用*时放学时与家长进行交流。

从这些学生的身上，我深深地感到：没有爱，就没有教育。老师对学生的关心和爱护，是开启学生心灵的钥匙，是促使学生积极向上的动力；学生敬爱老师，就能敞开接受教育的心扉，结出优良的爱心之果，让那些受伤的花蕾在老师爱的浇灌下健康成长！