

最新餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结(模板7篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇一

全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，增长率xx%□营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%□综合毛利率xx%□比去年的xx%□全年实际完成任务xx元，超额完成xx元。

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。

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。

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。

1、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）。

2、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。

3、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。

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！

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇二

转眼间入职xxx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20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

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，针对服务人员在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、自助餐是餐厅厅新开项目，修仙狂徒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黑权杖，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

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。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇三

在这个时候我的压力特别大，但是面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，餐厅领导为了提高我们的管理

水平和内在修养，素质，特为我们买了书本让我们学习，在努力学习下，我们也对包间的台面进行了调整设计，无论是管理、餐具的摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了，在这样的情况下我们的生意有了起色。

我将领班，经理，调整为点菜员，这样客人会感觉到我们对他的重视同时我们的点菜价位也有所提高，这项工作的调整大幅度提高了我们的营业额，合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，制定员工的岗位调换工作及每日工作安排工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理，分析并改进，对每个管理层的工作进行督导和检查。

检查员工仪容仪表、礼貌礼节，安排当天的接待任务和人员的分工。

在2020的下半年我们为提高大厅的接待率，和窝窝团，维纳成进行了团购合作，活动做得相当的成功也达到了我们要的效果，同时也历练了我们的员工为两会打下基础。

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，从而去给客人提供最优质的服务。

特设有服务明星奖，从而调动了员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇四

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。

__餐厅自去年__月__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。

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__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__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__万元。人均消费从__元到提升到现在__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。

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带；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。

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。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇五

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，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹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100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12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。

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。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇六

本文目录

1. 餐饮部年终工作总结
2. 餐饮部年终工作总结范文

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营□20xx年全年实现营业收入17x元，比去年内餐全年15x元的营业收入超额2x元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用□xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数

多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

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，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人

人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

20xx年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

- 1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。
- 2、散客销售力度不足。
- 3、菜肴创新能力欠缺。
- 4、包厢电器设备老化、破损严重。
- 5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。
- 6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

七、20xx年计划。

- 1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。
- 2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。

3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

餐饮部年终工作总结（2） | 返回目录

时间过得很快，不知不觉半年已过去了，在这餐饮行业竞争激烈的环境下，在酒店高层领导和部门经理的正确带领下，我们围绕着部门下达的经营指标“384万必保指标和480万力争指标”任务去奋斗。

1 关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。

2 加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的的沟通，并与此同时了解客人的喜好。

3 仪容仪表、礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。

4. 为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。

5 提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。

6 将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。

7 收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，

并做好记录作为我们该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

一 工作计划：

2 将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

3 提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。并要求员工付之行动。

4 对“徽州美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。

5 在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

6 将零点餐厅，在原来的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。

7 因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。

8 前台也是检验员，把控好每一道菜肴的质量品质、出菜速

度和出菜顺序。

二 根据改造过后的经营措施：

7月： 主打美食节

8月、9月： 推出状元宴、谢师宴、金秋月饼礼盒的推销。

10月： 黄金周主打高档婚宴接待。

11月： “大闸蟹”和螃蟹礼篮的推销□vip接待、会议等、

12月： 推出团拜宴、婚宴等、

总之在加入到新世纪国际大酒店餐饮部的将近两年的时间，让我学到了很多，也成熟了很多，在这个充满欢声笑语，酸甜苦辣的大家庭里，正是锻炼一个人的大舞台，我也会努力用心的带领着我的团队去工作区奋斗、在以后的工作中也会不断的改变不足之处，不断的提升自身素质，并积极主动的配合、执行酒店领导和部门下达的各项任务。

一、体制创新，为地方服务

高等级公路管理中心于xx年3月份开始筹建，并于同年11月18日正式揭牌。主要对未列入国、省道范畴的市域公路网中的干线收费公路和部分设有收费站的新调整省道全面负责其建设、管理及融资、还贷，借以创新高等级公路投融资机制，盘活事业性高等级公路资产，推动全市高等级公路的持续和滚动发展，与其他层次的公路相配套，充分发挥路网的整体效益，为地方经济服务。纳入管理范畴的有苏虞张、苏震桃、锡太、环太湖一级公路，主要负责纳入管理范畴的高等级公路的融资、养护、收费和还贷。目前已通车苏虞张一级公路，设置北桥收费站。

一级公路全长58.774公里，初步设计总概算亿元，资本金占总投资的35%(其中省交通厅定额投入亿元)，其余资金以收费权质押方式通过国内贷款解决。该项目的建设，对进一步完善xx市的公路交通网结构，形成xx市域西部南北公路通道，开发与利用xx市沿江港口资源，加快沿线城镇建设，促进xx市对经济发展等都具有十分重要的作用。

公路北桥收费站位于相成区北桥镇与常熟市辛庄镇交界处，是连接xx市、相成区、常熟市、张家港市的重要交通枢纽。北桥收费站于2xx年10月31日开征。

二、争先创优，营造收费管理新风尚

1、坚持高起点，加强月票车管理，杜绝人情车。从收费站开征伊始，即坚持“高起点，高标准”，加强对月票车辆的管理，严格杜绝人情车。北桥收费站自开征以来没有一辆超范围月票车和超范围免缴车。同时对月票车要求其签订收费站月票管理书，使月票车能配合收费站的收费管理工作，收到了良好的效果。

2、完善内部管理，延伸管理网络。北桥收费站自开征以来就建立了冲卡逃费车辆黑名单，依赖收费管理系统和监控录像，记录了每一辆车冲卡逃费的时间、车号、监控录像硬盘记录位置等内容，对出现重复冲卡逃费的车辆做出，发到每个稽查和收费人员手中，并与交警、路政等部门沟通，协同追查。

3、从细微处下功夫，规范弃票管理。根据省局和市处对收费站弃票管理的行业规定，制定并下发了《弃票管理办法》试行稿，要求收费站从严管理弃票，并纳入对收费员的百分考核中。按照管理到位，互相牵制，简化程序，避免重复工作的原则，又逐步细化《弃票销毁清册》，增加了弃票销毁的具体内容，建立了《弃票登记簿》、《弃票管理台账》和《弃票销毁清册》，明确了收费稽查员、征稽股、票财股各自登记台账的内容，对符合销毁要求的弃票填写《弃票销毁

审批表》及时销毁弃票，并对各类台账妥善保管。

4、公平竞争，建立良好的人才选拔机制。在收费站骨干的选拔上，坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和干部能上能下平等竞争的氛围，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，从中挑选收费班组的正副班长和股室的管理人员。

5、注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将北桥收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

三、求真务实，积极推行机械化养护和规范化管理

苏虞张一级公路于xx年10月14日建成通车后，为保证“畅、洁、绿、美”，苏虞张一级公路的养护管理卓见成效。

1、通过招标确定养护单位，推行管理制。为贯彻省局、市处“管养分离”的精神，苏虞张公路小修保养单位通过邀请招标方式确定，并签订了养护合同、廉政合同、合同，督促养护单位早日进场进行路面保洁和日常养护。

3、制定规章制度，规范内业资料管理。完善制定各项养护管理制度，明确苏虞张公路养护管理所适用的养护规范、标准，规范统一各类养护台帐记录，力争养护台帐简洁、全面。

4、加强路面巡视，及时处理各项问题。坚持日常养护巡查、不定期巡查、雨天路基排水、路面裂缝、桥梁伸缩缝及标志标牌夜间反光效果的特殊巡查相结合，要求养护单位每天至少上路巡查一遍，清扫车清扫一遍，并做好日常巡查记录，发现问题及时处理。

5、加强与路政、交警部门的沟通和协作，切实维护高等级公路的路产路权，及时反馈路面信息，积极为路网调度工作提供即时信息。

6、统筹考虑防雪抢险的各种突发因素，落实冰雪灾害天气及其它突发事件紧急处置预案，做到人员、物资、车辆、机械四落实。并认真落实突发事件报告制度，确保政令畅通。

四、目前面临的工作难点和主要矛盾

1、文明收费站创建与站点建设规模的矛盾

文明收费站的创建对收费站的硬件设施和软件管理都提出了更高的要求，一个符合现代管理要求的收费站不仅需要合理的办公场所和先进的收费监控设施等开展正常业务必须的硬件设施，必须具备一定的生活福利设施以及良好的站区环境，而且为了提升管理水平，开发现代管理理念，还必须配备足够的办公设备和其他现代化的管理工具，同时，为了培养一支高素质、技术过硬的队伍，加强了对岗前的，一般包括了军训、理论、跟班实习等过程。而目前对站点建设的规模控制还停留在几年之前，已远远不能满足上述各项目的资金需要。

2、高标准养护要求与养护资金偏低的矛盾

随着《收费公路管理条例》的贯彻实施，对收费公路的养护提出了更高的要求，公路的养护早已突破了平整、通畅的概念，还要与环保、景观紧密联系起来。而且苏虞张一级公路作为普通开放式公路要达到高速公路的养护标准，以及机械化养护的全面推行，更加大了养护的难度和资金投入。养护工程的市场化运作在还没有培育出成熟的规则前，低成本养护不利于养护的良性循环。

3、筹融资方式创新与法律法规衔接的矛盾

公路网的构建，特别是市域高等级干线公路的建设，筹融资难度越来越大。苏虞张一级公路和在建的锡太一级公路，以收费权质押方式取得银行贷款，但是在公路未交工验收取得省人民同意设站批复，以及省交通厅会同省财政局、省物价局未同意开征前，其实并不存在收费权，这使得以收费权质押方式取得银行贷款成为了一种信用贷款。目前收费站同意开征批复时间过长，造成通车和收费不能同时进行。

4、收费公路权益实施与非盈利性质的矛盾

《收费公路管理条例》明确了收费公路的经营管理者享有公路收费权、经营权和设施经营权。这使得收费公路的权益得到扩张。但政府还贷性收费公路是否也享有经营权呢？目前并无明确的答案。其实即便是政府还贷性收费公路，通过广告经营和服务设施经营取得的收入只要是用于收费站管理支出和偿还贷款的，应该是支持和鼓励。

在下一阶段的工作中，高等级公路管理中心将继续围绕公路工作会议精神，坚持重要思想为指导，以开展保持共产党员先进性为契机，以服务于经济社会事业发展、满足人民群众需求为宗旨，以人民群众是否满意为标准，创建收费公路管理新形象。

餐饮部年终工作总结 酒店餐饮部年终工作总结篇七

截止到20xx年底，餐饮部共实现销售收入x万元，其中x收入x万元□x收入x万元；较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长x%以上的目标。完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

5. 加强学习、增强服务意识。酒店是以服务为核心的行业，我们一直把对员工的培训作为一项重点来抓：结合《消费者权益保护法》的宣传，参加“食品卫生宣传周”活动、增强

了员工的法制意识。餐饮部的员工积极参加酒店组织的各种培训，每一次的参培率都能达标；除了本职岗位上的'基本培训外，还增加了一些课外知识方面的培训，使员工们的知识和能力得到不断的丰富与更新。另一方面，我们组织了演讲比赛、端托比赛等丰富多样的活动，员工在积极参与中活跃了生活，提高了员工的素质，宾客得到了满意。

2. 对客户的回访不够，客户档案整理不够完善；

3. 培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高；

4. 由于员工的流动性较大，导致了新员工对本职工作操作不熟练。

在这一年里，我们虽然取得了一定的成绩，但我们也深刻地意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设、加强制度建设、加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平。在上级的领导下，创造餐饮部美好的明天。