# 餐饮年终工作总结及明年工作计划 餐饮年终工作总结(优秀15篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-08-10

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。餐饮年终工作总结及明年工...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇一**

根据自治区人民政府委托，我们继续履行餐饮服务环节食品安全监管职能，对全市餐饮服务单位进行许可、监督和处罚。

(一)提高行政许可质量。

\_\_年，投资40万元自主开发的《克拉玛依市卫生监督管理系统》正式启用。市区两级卫生监督机构可以通过管理系统实现食品、公共场所、饮用水和放射诊疗等卫生行政许可项目的申请、审核、审批和发证等工作流程数化管理。还可以完成卫生许可证的年检、变更、换证、补证和注销等业务。市民也可以通过卫生监督信息网查询卫生许可的办理情况。系统在每个流程都严格按照相关法律法规要求对许可标准和时限进行设定，可对每个环节进行跟踪查询，达到数据实时更新和全程动态监管，从而规范卫生行政许可行为，增加透明度，提高工作质量和效率。

全年，共受理食品类许可申请1458份，办结1291份。其中，145份申请不予批准。

(二)推行量化分级管理。

全面开展了餐饮消费安全专项整治，建立了长效监管机制，对无卫生许可证经营单位的查处率达100%;建立实施原料进货索证制度单位达100%;对餐饮单位使用病死或死因不明的畜禽及其制品以及使用有毒有害物质加工食品行为的监督检查覆盖率达100%;食品卫生监督量化分级管理制度实施率达95%以上，全市已有33户食品卫生监督量化分级管理a级单位。餐饮业的硬件设施和卫生管理水平得到了提高。

(三)加大信息公示力度。

坚持实行卫生监督信息公示制度，对餐饮单位的卫生许可、从业人员健康证、食品加工过程卫生防护、食品卫生质量及食品保质期等情况进行专项监督检查，采用“笑脸”、“平脸”和“苦脸”的方式表示其卫生状况的好、中、差，并在经营场所明显处张贴，同时在克拉玛依日报、市政府公众信息网和卫生监督网公示所有餐饮单位的监督信息。并且，通过电视台克拉玛依新闻节目、手机短信以及室外电子屏幕等方式提醒广大市民及时了解卫生监督信息，选择卫生等级高、卫生状况好的餐馆用餐，让消费者共同参与监督。其中：80多家大中型餐饮单位每月公示一次，1000余家小型餐饮单位每季度公示一次。

加大信息公示力度，对提高全社会公共卫生意识，减少食源性疾病，保证食品安全发挥了重要的作用。主要体现在：一是实现了政务公开的目的，使消费者及时、便捷地了解卫生监督信息，做到知情消费，让消费者参与监督。二是强化了餐饮单位经营者食品安全第一责任人的意识，引导餐饮业主加强管理，不断提高餐饮食品卫生水平。三是提升了食品卫生监督工作质量，扩大了监督的社会效果，同时对卫生监督机构和监督员也起到了监督作用，提高了工作效率。

截止目前，大中型餐饮单位每月食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为98.19%。小型餐饮单位每季度食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为90.44%。市民在餐馆用餐时，选择卫生等级高、卫生状况好的意识已初步形成。

(四)开展专项整治工作。

制定下发了《克拉玛依市打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治方案》(克卫监发〔\_\_〕17号)，在专项整治期间共出动监督执法人员166人次，检查各类餐饮单位499家。对重点疑似添加非食用物质的食品原料，包括卤肉制品亚硝酸盐、水发产品火碱及工业用甲醛、面粉制品吊白块等10余种食品原料共计112份进行了抽检。对1家卤制品亚硝酸盐残留量超标依法作出了罚款人民币4990元的行政处罚。

开展了消毒餐具专项整治工作，对816户餐饮单位 12383份消毒餐具进行了大肠菌群的检测， 8491份样品合格，合格率为68.6%。

二、存在的问题

一是食品安全监督工作没有创新，《食品安全法》实施已经半年多，职能定位和监管方式仍然是延用《食品卫生法》的管理模式和经验，宣传经费不足、力度还远远不够，食品安全第一责任人的意识有待提高。

二是卫生监督人员少，监督力度和频率较低。目前，全市卫生监督机构主要精力在餐饮服务食品安全监管，仅能勉强完成对大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查和信息公示工作，阻碍了全市餐饮业卫生管理水平的提升。

三是食品安全实验室检测能力不能满足日常监督检查工作的需要。主要表现在技术人员检测水平较低，检测项目不全，检测时间过长。

四是餐饮服务监管职能与质监、工商等执法部门职能划分仍然不清。例如烤馕房、烤鸡鸭店等即时制作的食品经营单位是属于加工、流通还是餐饮服务，在这一点还存在食品安全监管盲区。

三、下一步工作思路

\_\_年，餐饮服务食品安全整顿将强化对学校食堂、建筑工地食堂、无证经营餐饮服务行为的整顿，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。

一是在机构改革尚未到位前，继续履行餐饮服务环节的食品安全监管职责，坚持推行食品卫生监督量化分级管理和卫生监督信息公示制度，加大《食品安全法》培训力度，强化食品经营者食品安全第一责任人的意识，确保食品安全。

二是加快卫生监督信息化建设，提高监管效率。在完善许可管理系统的基础上，启动日常监督检查和检测系统，将各项监督检查和实验室检测结果录入计算机管理，通过卫生监督网及时发布各类监督信息，利用社会监督的影响力，提高监管效率。

三是加大监督检查力度，提高卫生监督技术含量。首先，在保证大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查前提下，争取实现小型餐饮单位每两月一次的监督检查目标。其次，每半年按照全市餐饮单位户数25%的比例对餐具消毒效果进行监督抽检。第三，对学校食堂、建筑工地食堂进行重点监督检查，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为，对熟肉制品的亚硝酸盐、调味品的味精、硫酸钠、植物油的酸价、过氧化值进行监督检测。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇二**

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

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。

特别是在8月9日暑假期间，我们接待中海地产。322人全天侯和中海物业。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。

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。

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。

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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇三**

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了xx年，在已经度过的xx年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。回首xx年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取xx年的经验和教训，取得更好的成绩!

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。可是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。

年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，不过呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅能让客人吃到我做的东西(最重要的是，我能经常吃到很多好吃的，嘿嘿!)，而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一直都有个愿望，就是开一家自己的咖啡店。在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，后来的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。接着那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去学校补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。终于去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉轻松了许多。虽然是轻松了，不过也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一直没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日本语真的蛮难的，所以我学的也不怎么样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。不过我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，可是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎么听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的心情，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每天过的也很快乐，可是上个学期末发生了一些事情，现在班里已经很冷清了。怎么说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪;也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉;他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了!记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧!

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我希望我的青春更富色彩，快乐的过每一天!也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天!

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献!

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇四**

转眼间，xx年已经过去，也正在向我们迈进，一年来，在部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同走完了xx年，全年完成这个数也是值得庆喜的，但同时也有不足之处需改变。现将xx年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在领导正确的指导思想下，将一楼至四楼餐厅进行扩建装修升级，打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待厅，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客人接待和跟踪服务上，都要求每一位管理层和员工做到让客人，高兴而来满意而归”

二、在人员的缺少，技术力量的薄弱，餐厅生意的不好，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。

三、为了我们能更好的接待每位客人，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。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成，每日坚持不断的进行召开例会，并检查员工仪容仪表、礼貌礼节，安排当天的接待任务和人员的分工。xx、在xxx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。

六、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，从而去给客人提供最优质的服务。

七、为提高服务员的主动性，积极性，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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇五**

时间在悄然无声的逝去，转眼间\_\_年即将画上圆满的句号。\_\_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。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了\_\_x与指定的指标超出了\_\_x是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将\_\_年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

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。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的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。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将\_\_年的工作计划如下：

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、定期的召开员工坐谈会，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。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通“沟通”是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象，\_\_年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇六**

20xx年已经过去，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新的一年工作做好。过去的一年中在领导的关心和同事的热情帮助下，通过自身的不懈努力在工作中取得了一些成功，但也存在诸多不足。回顾过去的一年，也许有失落的、伤心的、成功的、开心的，不过都不重要了因为都已成为了过去。

我将努力把20xx年的.工作做好，现将一年中的工作做如下总结：

1、培训方面：每个月中的星期三，是我培训和总结一周得与失的时间，在廖师傅的教诲下使我懂得了怎样去培训自己的下属，管理好每位员工，对工作认真负责。

2、管理方面：上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。我对任何人都一样，公平、公正、公开的做事，以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。20xx年厨房全年离职人员较多，20xx年厨房全年离职人员较去年来说比较少，所以20xx年是比较稳定的一年。

3、作为我本人负责厨房管理工作，负责厨房里面的酱料运转、菜品质量的把关、原材料的控制、厨房的协调以及水电气卫生的监督工作。

4、设备的更换：在6月份前厨房用的老式炉灶火力不猛，出菜速度不快，影响了出品质量。经过多次以总公司领导协商，换成了节能炉灶。火力上来后出菜速度、质量有所提高，煤气也比以前少了很多。

5、在操作方面记录了每个月的营业额及进货情况：

1）一月份收入：520249元进货：180064元毛率：65%

2）二月份收入：419492元进货：159280元毛率：62%

3）三月份收入：360000元进货：119284元毛率：66%

4）四月份收入：400437元进货：132494元毛率：66%

5）五月份收入：381993元进货：132888元毛率：65%

6）六月份收入：450000元进货：170000元毛率：62%

7）七月份收入：430000元进货：160660元毛率：62%

8）八月份收入：413565元进货：136563元毛率：60%

9）九月份收入：417942元进货：159578元毛率：60%

10）十月份收入：390000元进货：115815元毛率：70%

11）十一月份收入：509115元进货：175801元毛率：65%

12）十二月份收入：770322元进货：24535元毛率：68%

6、由于六月份原材料上涨，旧菜单价格偏低，导致毛率有所下降。后来及时调整菜单的价格，原材料的控制下毛率有所回升。

7、本班组在本年度做的不到位，部分员工仪容仪表不到位。有时没按本组相关标准操作，由于后勤部分人员思想过于开放没法沟通，导致监督力度不到位。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇七**

今年，由于受到上海世博会的冲击，和自然灾害的影响，饮食行业相当严峻，如何做好经营：餐饮部在酒店领导正确的领导下,上下一致，紧密团结，强化管理，稳步前进，取得了较好的经济效益，和社会效益:现将今年主要工作总结如下：

1全年餐饮部实现营业总收入1210万元，比去年的1008万元，增长200万元左右，其中团队会议用餐605万元，会场收入110万元，婚宴收入166万元，共有1960桌，协议单位用餐230万元，上门散客用餐99万元。离今年整体预算1300万元还差80万元左右，包含内宴。以上数据为平时的统计。

1全面落实酒店的经营方针，完善激励员工的奖励制度，调动员工销售的积极性，在今年酒店制订了（婚宴销售的奖励办法）动员全员销售，在今年的婚宴创收比往年有很大的提高。

2在今年x月餐饮部成立了餐饮销售，这大大为餐饮创收提供了有力的保证，也为出品提供了更大的平台，餐饮部领导把销售作为一项重要的工作来抓，经常灌输公关知识，和意识。逢年过节向关系户，协议客户电话问候：如赠送，消费券，游泳券，代金券，月饼券，等等。通过大家的努力回头客比往年有所增加。

3开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入，提高综合接待能力，今年，全面抓好服务规范，和出品质量，使接待能力大大提高，在做好社会各类宴会，酒会，自助餐,会议餐接待的同时，餐饮部还在每年的固定时间推出，像今年的谢师宴，拜师宴，金秋蟹宴，团圆宴，上海怀旧，圣诞之夜：等等一系列的活动，来增加餐饮收入，树立酒店在业中的良好品牌。

4增强员工的节能意识，加强成本控制，节约费用开支，餐饮部领导经常在大，小，会议上和每日餐饮例会上强调，成本控制，和节约能源的重要性，增强了员工的效益意识，同时，完善有关制度，依制度去引导员工使管理更加规范化。今年餐饮部各岗点制定了，（用电开关责任制度），（空调开关责任制度），（物品申购手续制度），厨房还制定了，（原材料使用制度）（边角料利用制度），美食自由港还制定了空调，灯光，开关时间表，等等一些，使员工养成良好的节约习惯，合理的开启，或关闭，水，电，油，汽，发现浪费及时制止。

5做好员工的思想工作，端正员工的服务态度，加强员工的服务意识，促进经济效益的提高。餐饮部在今年的5月还自发组织了（英语培训月），（野外拓展训练），和（源芳大峡谷漂流）通过这些集体活动，激发员工情感，增强企业凝聚力。酒店工会领导也对餐饮部，生病，住院的员工送去了关心和慰问，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体。

6完善劳动用工制度，重视培训工作，提高员工的综合素质，今年，餐饮部将严格按照劳动用工制度，对符合条件的，择优录取，挖掘人才，不断的充实队伍，其次，成立了vip培训小组，再三制定了可行性培训方案，采取理论与实践相结合，以老带新，交叉岗位综合培训的方式，让员工在最短的时间里，能够独立上岗。

今年餐饮部虽然也取得了一定的成绩，但也存在着问题和不足,主要有以下几点:

1销售力度不强，对老客户的回访不够，客户档案建立不够完善。

2任务的繁重也使我们在培训方面做的不是很规范，导致服务员的礼节，礼貌不能长期保持一个良好的状态。

3培训工作没有针对性，实效性不强员工的技能没有得到明显的提高。

4今年餐饮部员工流动性较大，导致新员工对业务技能操作不熟练。

5在菜式方面没有应市场的变化而革新菜肴，没有做到季节的变化而制定不同时期的菜单。

今年已即将成为过去,总结以上几个方面的问题，餐饮部在明年的工作中。要做如下几点：

1加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用，做好第二梯队建设，培养出更多对酒店有用的人才。

2在出品方面，加强管理，在保持现有产品正常出品的情况下，多开发具有本酒店特色的菜肴，和一些低成本，高毛率的菜肴。

3、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，保持服务技能和水平的正常发挥。

4确定合理的减亏经营目标及利润指标，要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。

5做好出品的常态化，做好各阶段美食节的策划活动，主动收集客人对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整，争取创收更高的利润。

餐饮部年终个人工作总结

酒店餐饮部年终个人工作总结

【精品】企业年终工作总结四篇

餐饮主管工作总结

【精品】企业年终工作总结范文五篇

【精品】企业年终工作总结模板六篇

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇八**

根据自治区人民政府委托，我们继续履行餐饮服务环节食品安全监管职能，对全市餐饮服务单位进行许可、监督和处罚。

(一)提高行政许可质量。

xx年，投资40万元自主开发的《克拉玛依市卫生监督管理系统》正式启用。市区两级卫生监督机构可以通过管理系统实现食品、公共场所、饮用水和放射诊疗等卫生行政许可项目的申请、审核、审批和发证等工作流程数化管理。还可以完成卫生许可证的年检、变更、换证、补证和注销等业务。市民也可以通过卫生监督信息网查询卫生许可的办理情况。系统在每个流程都严格按照相关法律法规要求对许可标准和时限进行设定，可对每个环节进行跟踪查询，达到数据实时更新和全程动态监管，从而规范卫生行政许可行为，增加透明度，提高工作质量和效率。

全年，共受理食品类许可申请1458份，办结1291份。其中，145份申请不予批准。

(二)推行量化分级管理。

全面开展了餐饮消费安全专项整治，建立了长效监管机制，对无卫生许可证经营单位的查处率达100%;建立实施原料进货索证制度单位达100%;对餐饮单位使用病死或死因不明的畜禽及其制品以及使用有毒有害物质加工食品行为的监督检查覆盖率达100%;食品卫生监督量化分级管理制度实施率达95%以上，全市已有33户食品卫生监督量化分级管理a级单位。餐饮业的硬件设施和卫生管理水平得到了提高。

(三)加大信息公示力度。

坚持实行卫生监督信息公示制度，对餐饮单位的卫生许可、从业人员健康证、食品加工过程卫生防护、食品卫生质量及食品保质期等情况进行专项监督检查，采用“笑脸”、“平脸”和“苦脸”的方式表示其卫生状况的好、中、差，并在经营场所明显处张贴，同时在克拉玛依日报、市政府公众信息网和卫生监督网公示所有餐饮单位的监督信息。并且，通过电视台克拉玛依新闻节目、手机短信以及室外电子屏幕等方式提醒广大市民及时了解卫生监督信息，选择卫生等级高、卫生状况好的餐馆用餐，让消费者共同参与监督。其中：80多家大中型餐饮单位每月公示一次，1000余家小型餐饮单位每季度公示一次。

加大信息公示力度，对提高全社会公共卫生意识，减少食源性疾病，保证食品安全发挥了重要的作用。主要体现在：一是实现了政务公开的目的，使消费者及时、便捷地了解卫生监督信息，做到知情消费，让消费者参与监督。二是强化了餐饮单位经营者食品安全第一责任人的意识，引导餐饮业主加强管理，不断提高餐饮食品卫生水平。三是提升了食品卫生监督工作质量，扩大了监督的社会效果，同时对卫生监督机构和监督员也起到了监督作用，提高了工作效率。

截止目前，大中型餐饮单位每月食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为98.19%。小型餐饮单位每季度食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为90.44%。市民在餐馆用餐时，选择卫生等级高、卫生状况好的意识已初步形成。

(四)开展专项整治工作。

制定下发了《克拉玛依市打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治方案》(克卫监发〔xx〕17号)，在专项整治期间共出动监督执法人员166人次，检查各类餐饮单位499家。对重点疑似添加非食用物质的食品原料，包括卤肉制品亚硝酸盐、水发产品火碱及工业用甲醛、面粉制品吊白块等10余种食品原料共计112份进行了抽检。对1家卤制品亚硝酸盐残留量超标依法作出了罚款人民币4990元的行政处罚。

开展了消毒餐具专项整治工作，对816户餐饮单位12383份消毒餐具进行了大肠菌群的检测，8491份样品合格，合格率为68.6%。

一是食品安全监督工作没有创新，《食品安全法》实施已经半年多，职能定位和监管方式仍然是延用《食品卫生法》的管理模式和经验，宣传经费不足、力度还远远不够，食品安全第一责任人的意识有待提高。

二是卫生监督人员少，监督力度和频率较低。目前，全市卫生监督机构主要精力在餐饮服务食品安全监管，仅能勉强完成对大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查和信息公示工作，阻碍了全市餐饮业卫生管理水平的提升。

三是食品安全实验室检测能力不能满足日常监督检查工作的需要。主要表现在技术人员检测水平较低，检测项目不全，检测时间过长。

四是餐饮服务监管职能与质监、工商等执法部门职能划分仍然不清。例如烤馕房、烤鸡鸭店等即时制作的食品经营单位是属于加工、流通还是餐饮服务，在这一点还存在食品安全监管盲区。

xx年，餐饮服务食品安全整顿将强化对学校食堂、建筑工地食堂、无证经营餐饮服务行为的整顿，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。

一是在机构改革尚未到位前，继续履行餐饮服务环节的食品安全监管职责，坚持推行食品卫生监督量化分级管理和卫生监督信息公示制度，加大《食品安全法》培训力度，强化食品经营者食品安全第一责任人的意识，确保食品安全。

二是加快卫生监督信息化建设，提高监管效率。在完善许可管理系统的基础上，启动日常监督检查和检测系统，将各项监督检查和实验室检测结果录入计算机管理，通过卫生监督网及时发布各类监督信息，利用社会监督的影响力，提高监管效率。

三是加大监督检查力度，提高卫生监督技术含量。首先，在保证大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查前提下，争取实现小型餐饮单位每两月一次的监督检查目标。其次，每半年按照全市餐饮单位户数25%的比例对餐具消毒效果进行监督抽检。第三，对学校食堂、建筑工地食堂进行重点监督检查，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为，对熟肉制品的亚硝酸盐、调味品的味精、硫酸钠、植物油的酸价、过氧化值进行监督检测。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇九**

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的缺乏，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关怀和同事的热忱帮忙，通过自身的不懈努力，在工作上取得了肯定的成果，但也存在了诸多缺乏。

回忆过去的一年，过去的一年或许有失落的、难过的，有胜利的、快乐的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是将来，有好多人说我共性变了，我信任。我真的很满足，有好多好多的.事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，心情都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经受了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的曲折和困难，有时候我真的怀凝我，我始终在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就把握在自己手中，我信任明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮助跑菜的相关学问讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进展学习酱料制作。

1、上级是下级的榜样，我始终坚持以身作则，所以我的班组特别团结。

2、我对任何人都一样，公正、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的治理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比拟稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与掌握。

3、传菜人手的协调。

1、人手缺乏，忙时导致菜肴造型变形，表达不了本公司的精华。

2、由于国家的兴盛，导致现代的年轻人都是珍宝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思索，做今日的我真难啊!

3、为什么招不进人的缘由、这是须准时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫进展、什么叫进步、什么叫改良、什么叫治理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、局部员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤局部人员思想过于反常，没法沟通，导致监视力度不到位。

总之，20xx年又是以今日作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中连续努力工作，勤学习、勤总结，最终祝福我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝福各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝福各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌!

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十**

转眼间一年的时间就这样匆匆忙忙的过去了，在这短短而又忙碌的一年里，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。说去这一年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，下面对今年工作深刻做以总结。

在今年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，而且今年有新提升一名经理，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，争取调整培训内容及方式，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。

今年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。

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。

由于今年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。

1、之前有很多各部门的员工到本部门偷吃的现象，在今年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号，做到本部门的亮点式。

1、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。

2、业绩方面，发动员工的力量，把今年初放月末过，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。

3、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。

4、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xx的卫生做好监督和检查，部拖泥带水。

5、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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十一**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月的也是x年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的x年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

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。

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。

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。

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《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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十二**

xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、xx年传菜全年离职人数23人，xx年传菜全年离职人数4人，xx年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌!

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十三**

餐饮年终工作总结怎么写呢?从事餐饮行业的朋友们，如果大家还在为写年终总结烦恼，以下是本站小编为大家准备的2024年终工作总结范文，欢迎参考!

教师个人工作总结

工作总结格式

班主任工作总结

员工年终总结

个人年度工作总结

医院年终总结

工作总结怎么写

护理年终总结

党支部工作总结

班组年终总结

部队年终工作总结

酒店年终总结

安全生产工作总结

公司年终总结

小学班主任工作总结

年终总结开头

团支部工作总结

保安年终总结

试用期个人工作总结

年终总结报告

年终总结模板ppt

公务员年终总结

银行年终总结范文

检验员年终总结范文

xx年无论对于酒店还是我西餐厅都是一个成长年，迎接星评，大型接待，西餐厅都接受了严格的考验。

虽然有诸多的不足之处，但正是在一次次的整改过程中，使我们迎头赶上。

西餐厅才得以不断成长。

很荣幸有机会可以跻身于我xx酒店年度先进集体的行列。

当然这更离不开领导都有力指挥与关怀和我餐厅全体员工的不懈努力。

xx年无论对于酒店还是我西餐厅都是一个成长年，迎接星评，大型接待，西餐厅都接受了严格的考验。

虽然有诸多的不足之处，但正是在一次次的整改过程中，使我们迎头赶上。

西餐厅才得以不断成长。

很荣幸有机会可以跻身于我西北石油酒店年度先进集体的行列。

当然这更离不开领导有力指挥与关怀和我餐厅全体员工的不懈努力。

就我餐厅xx年度的先进事件叙述如下：

一、积极克服各种实际困难，团结协作意识强。

西餐厅岗点分散，工作点多面广，目前主要分管“四季咖啡厅”、“星空大堂吧”、“滋膳汤火锅”、“送餐部”、“酒水服务吧”、“星月吧”、“行政酒廊”以及阶段性营业的“星光烧烤吧”等岗点，人员流动量大，一些新开岗位没有员工编制，特别是在客情很忙的时候，人员安排非常的紧张。

但是餐厅全体人员“一家人”的意识非常强，能够积极服从餐厅领导安排，自觉克服各种困难，团结协作干好工作。

大家都形成了“哪里忙我就去那里帮忙的”良好习惯，在努力完成好自己工作的同时，随时做好调遣到其他岗点帮忙的准备。

如，在去年5月到9月中旬短暂经营的星光烧烤吧，在没有编制一个员工，主要靠四季咖啡厅的晚班和夜班员工中抽调过去帮忙的情况下，任务完成比较好;在4月和9月的地方星评与国家星评工作中，餐厅员工能够心往一处想，劲往一处使，拧成一股绳做好本职工作.

不同岗点的服务主力集中到了一起进行演练和培训，进一步增强正规服务意识，规范服务工作流程，并作为一专多能的服务主力参与其中，为酒店参加星评做出了应有贡献;在11月滋膳汤火锅改变经营策略，无法保证班次配备的情况下，我们根据上级领导的决心意图和工作指示，以现有人员为基础，在班次调整上积极想办法，保证了各支部的正常营业。

二、落实执行上级指示坚决，工作任务完成好。

在去年的工作中，我们能够严格落实上级领导的工作指示，积极按照酒店的全面工作部署，对照每季、每月任务指标，结合实际开展工作，较好地完成了“情人节”、“国际妇女节”、“儿童节”、圣诞节与新年夜等节日性接待工作。

餐厅作为节日活动日主要接待点，吸引了大量顾客，为酒店的形象宣传做了软广告，提升了酒店的知名度。

特别是在亚欧博览会部长级以上人员用餐、“国家电网会议”封店接待和国家星评委的早餐接待工作中，四季咖啡厅及行政酒廊作为重要接待场所，餐厅全体员工思想上非常重视，工作认真负责，以让顾客满意的服务态度和服务质量圆满完成了保障任务。

在连续多次的大型活动接待和重点vip接待中，餐厅行政酒廊成为了早餐的重要用餐场所，均以良好的工作水准完成了任务。

在“大众会议”中，我们作为主要接待部门，能够与天山厅积极配合共同做好接待工作，在领导的高度关怀和指导下，顺利完成了接待任务。

三、努力为酒店创收做贡献，创先争优氛围浓。

在过去的一年里，西餐厅全年的买赠活动为餐饮部增长人气做出了一定的成绩。

七、八、九三个月，在旅游旺季西餐厅收入可观，其中，7月收入xx元占餐饮部营业额的22.65%，8月收入xx元，占餐饮部收入的23.57%。

9月收入xx元，占餐饮部收入的34.82%。

收入比重的增长，离不开领导的正确指导与员工们的辛勤劳动。

另外烧烤吧，在低投入高回报的经营模式下，也创收不少，6月烧烤吧收入xx元，经营利润率58.76%;7月收入xx元，经营利润率60.99%;8月收入xx元。

11月开始滋膳汤火锅厅改变经营模式，以半自助火锅的形式面向广大顾客开始实行。

11月经营收入为xx元，接待12月经营收入为xx元，接待835人。

经营模式的改变不仅刺激了滋膳汤火锅厅的生意，也为餐饮部增加消费群体提供了保障。

西餐厅在xx年受到了各级领导高度的关怀与帮助，才使得我们有机会成长，有机会提高，不断的改进。

今后，我们会更加严格要求自我，不断提升自我。

争取在酒店大的方向指导下，再创新高，成为酒店的有力砖瓦。

xx年即将过去，在这一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，不仅圆满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。

通过半年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。

一、我的岗位职责主要有：

1、以身作则，责任心强，敢于管理。

2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次。

3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映。

4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。

对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

5、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作

6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

8、负责写好工作日记，做好交接手续。

2024年自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好。

过去的一年里，在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，也许有失落的、伤心的、有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来。

在xx年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。

所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

对于领导安排的各项工作，我们总是不折不扣的完成。

当然，对于工作人员的要求和希望，我们也及时的上报给上级领导。

我认为只有服务员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二、本餐厅在xx年度存在的一些问题：

1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位，

三、20xx年的`工作计划

2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。

涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。

微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。

这样才能服务到位，业绩自然也就会提升。

这也是我需共同努力学习。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

四、总结

在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。

开创服务工作新局面。

总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标，新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习，勤总结。

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

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38xxxx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38xxxx元，比去年的32xxxx元，上升6xxxx元，上升率为1xxxx.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薄记录，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，原耒每市估清五、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，创开业以耒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，使宾客高兴而耒，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，大胆偿试，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1xxxx.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20xxxx款，扩大营业收入10xxxx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耒抓，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，原耒是整套半成品进货，为降低成本，后耒改为自己进龟， 自己烹制，近二个月耒，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。

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xxxx,春游xxxx,外出参观学习1xxxx,各类型座谈会xxxx,妇女会xxxx,家访xxxx,探望病员2xxxx.

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xxxx,员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约xxxx.

(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，餐饮部招聘新员工，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xxxx,领班xxxx.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1xxxx.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，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。

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，开展了流动红旗竟赛活动，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，确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以耒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30xxxx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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十四**

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至。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。

**餐饮年终工作总结及明年工作计划篇十五**

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。

一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的`好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是 旅行社、 旅行社、 国旅、 旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、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。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn