# 餐饮员工个人工作总结范文

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-11

*餐饮员工个人工作总结范文5篇工作总结可以是一项官僚化工作，可以是一项任务和负担，也可以是有效提升自我的一项工具，这全取决于如何应用。下面是小编为大家整理的餐饮员工个人工作总结范文，希望对您有所帮助。餐饮员工个人工作总结范文1转眼间入职\_\_\_...*

餐饮员工个人工作总结范文5篇

工作总结可以是一项官僚化工作，可以是一项任务和负担，也可以是有效提升自我的一项工具，这全取决于如何应用。下面是小编为大家整理的餐饮员工个人工作总结范文，希望对您有所帮助。

**餐饮员工个人工作总结范文1**

转眼间入职\_\_\_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\_年度工作情况作总结汇报，并就\_年的工作打算作简要总结。

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，为了进一部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，目的是为了提高工作效率，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。

**餐饮员工个人工作总结范文2**

作为刚毕业的\_\_届学生，我并没有太多的工作经验，寥寥无几的经历让我在刚来到\_\_\_的时候也遇上过麻烦，感受到过困惑。但是还好我都挺过来了!而且我也在这段时间学习了在这个岗位上不可缺少的各种经验，这让我彻底的从一个学生准变成了一介职业人。这样的转变虽然并不代表我已经足够成熟，但我相信这是我长大的标志!为了纪念这段时间，我特将这段时间的工作总结一下，在怀念的时候，也能知道自己有那些做的不好的地方。我的收银员工作总结如下：

一、刚进餐厅

本来经过多次碰壁的我并没有对这里报多大期望，只是抱着多少试试的心态来参加。结果突如其来的结果让我措手不及!虽然高兴自己能有一份工作，但是却有因为自己准备不充分而慌乱。终于当我踏上了\_\_\_的收银台的时候，\_领班亲切的接待了我，并给我讲了餐厅的基本情况后亲自将我带到了我的工作岗位——前台。因为\_\_\_餐厅还挺大，来这里吃饭的人流也不在少数，所以配备多名收银员是必须的。之后我的一段时间都是作为前台那位前辈的学徒来度过。虽然前台其实要了解的东西不多，稍微讲解一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也是主打服务流，所以对于前台服务的要求也是一点也不低，要时刻注意自己的接待举动，这才是我真正感到麻烦的。

二、工作进展

在工作了一段时间后，我已经差不多熟悉了这里的工作模式，接待的礼仪也在一次一次的工作中变成了本能的技巧。我和带教同事的工作内容都是一样的，迎接客人、提供咨询之类的服务、收银、送别客人。虽然听着就是很简单的一条线，但是其实中间有不少需要学习和随机应变的地方。

最主要的就是咨询方面，作为一家颇受好评的餐厅，我们餐厅准备的菜式和其他的活动都是不少，有些不了解的客人或是挑剔的客人就会前来咨询。这就要求我们必须对餐厅的菜品和活动之类的都了如指掌，而且还能回答的让客人满意!一开始我觉得这很难，但过久了我就知道，只要用心，就算是普通的服务员也能把这些东西倒背如流。

三、总结

工作是适合我的工作，同事是非常亲切的朋友，老板也非常的和善，那我还有什么理由不努力呢?虽然现在的我已近基本做好了自己的工作，但是社会是在不断的进步的，面对越来越挑剔的客人，我们不能怪客人，只能想想自己为什么没有做到位。

**餐饮员工个人工作总结范文3**

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。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

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。第三、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。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。

**餐饮员工个人工作总结范文4**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。现将工作总结如下：

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中?

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**餐饮员工个人工作总结范文5**

忙忙碌碌中时间过的真快，转眼20\_\_年的工作结束了，回顾着半年的工作。我在公司领导及各位同士的支持与帮助下，按照公司要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式有了新的突破，工作方法有了较大的改变，现将着边年的工作情况作工作总结如下：

一、环境卫生

作为餐饮，卫生是个很重要的前提，针对环境卫生。我制定了分工明确，责任到人的管理方法，对面点，凉菜间，地下室，冷库，库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗，严格要求个人卫生。

二、菜品质量

对菜品进行规范操作，原材料必须清洗挑选后加工，严格要求菜品形状以及造型，以火候不到不出，色泽不够不出，菜量不够不出，餐具不洁不出为准，严抓菜品质量。

三、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

四、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

五、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

六、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

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