# 餐厅年度工作总结

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-11-05

*餐厅年度工作总结（通用17篇）餐厅年度工作总结 篇1 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，...*

餐厅年度工作总结（通用17篇）

餐厅年度工作总结 篇1

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380万元)。

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、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。

餐厅年度工作总结 篇2

一、全力以赴食堂达标

为早日将我院建成综合性大学，落实学校党的十一次代表大会的精神，餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。

学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程收尾时，公司130人全员上阵，为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱，包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽1000平方米，炊事设备基本达到了不锈钢化，硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前，第一食堂后厨的硬件环境已被大连市甘井子区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了大连轻工业学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在XX年11月9日双双被授予辽宁省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

二、提升服务质量标准实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

一年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处;生产过程的质量控制达到了要求;食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求;就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑;省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题;我们为就餐者的健康真正负了责。

全年的利润率在8%左右，低于省《标准化食堂》的15%指标。低利润经营，使就餐者受益，突出公益性的高等学校后勤服务。

每日三餐的主副食品种多于《标准化食堂》的指标。两个主体食堂的午和晚间的主副食品种各达100余种，高于《标准》的2倍。XX年3月成功地同陕西科大进行厨艺交流，社会和经济效果明显。

开办了食品一条街。在原有小炒部的地址上，进行了有计划的隔断，形成了有羊肉馆、炒饼店、西北拉面铺和快餐盒饭、新疆烧烤和风味包子间等组成较有特色的小吃区域，解决了部分人的饮食需求，丰富了我院的餐饮内容。

在餐厅里，每日午、晚有免费粥和汤供应给就餐者。有专用售饭窗口为贫困学生提供补贴性的饮食服务。有200把雨伞为师生雨天服务。餐厅内有12台电视为就餐者播放各类节目，丰富学生的文化生活和缓解了学校的压力。

成功地试办了教工自助餐形式。社会效果非常好。

全年没有一例炊事员或餐饮公司员工同就餐者发生争吵或以上的事件。

在一和二食堂设立了餐饮区主任现场办公席，实现服务者和被服务者零距离接触，面对面直接受理就餐者的提问和投诉或者批评。

餐厅年度工作总结 篇3

各位班组长、工友们：

大家好!年即将结束，回顾我这一年来的工作，有积极肯定的一面，也有工作疏忽缺点的一面，但总的来说，进步还得很多，顺境依然多于逆境。

我在这里报告维修工年终工作总结，对于今年一整年的工作给予一次完整分析，希望各位领导、班组长、工友们予以认可，我将在下一年工作当中更加努力，改正工作缺点，改进完善工作方法。

我的工作总结，归纳起来有以下几点：

第一，安全。

没有安全就不能生产。企业生产核心宗旨就是“以人为本，安全第一”，这几年企业在人性化管理方面也下大工夫，严格审查生产线上存在的安全疏漏。

然而安全工作涉及方方面面，安全工作的开展需要与实际情况相结合，说到再到位些，就是安全工作一定要全企业每位员工都时时刻刻有所注意，对于安全形势保持时刻的警惕性。我在高炉维修工作当中，时刻遵守企业安全管理制度，贯彻执行安全生产条例，遵守“自保、联保、互保”的安全细则，在这一年的高炉维修工作当中，未发生一起安全事故。

第二，生产设备。

确保生产设备的稳定运行是我工作恒定宗旨，也是我的工作目标之一。我们车将每个员工的辛苦努力，使这一目标成为现实。

去年一年，我车间高炉设备利用系数在3.8-3.9，少数情况下可达到4.0以上。对一些原先设计中存在的缺陷问题，进行改造与完善。包括皮带传动，热空气除尘系统，风机系统，加料系统。通过改造，不仅节省了人力又节省了资源，收到了事半功倍的效果，为此企业领导都给予我车间员工充分的肯定。

确保生产设备的稳定运行也必然是我今后工作的目标。我清醒地认识到，生产不能有丝毫懈怠，不能被胜利冲昏头脑，要时刻保持一颗冷静、沉着心态面对工作。

第三，人员培训管理。

技术培训、技术练兵。综合在生产过程中遇到各项问题，及时现场处理，培养职工的处理能力。定期有计划地开展培训，提高员工的专业技能和素质，以及应对各种突发问题的处理。

促进优胜劣汰，提高薪酬相结合的工资激励机制。以奖励肯定优秀员工，对于有优秀表现、良好能力的员工给予物质奖励。

人员培训管理的最终目标就是无为而治，使企业员工知道该做什么，要怎么做，让每一名企业员工都贯彻大集体思想，营造爱集体、爱荣誉、不计较、不推诿、不折腾的文化精神。

第四，不足之处。

工作中必然遇到方方面面的变化与困难，存在不足之处是必然的事，需要根据每一阶段暴露出的问题进行修补、改正。

回顾今年的高炉维修工作，我需要改进或克服主要在队伍建设方面，一些员工缺乏足够的专业知识，存在工作超时或返工情况。这也是我管理不善的具体表现，岗位工人对设备的维护，有些地方存在工作疏忽。

某些区块存在人文损坏设备的现象充分说明员工维修技能还有些加强。

弥补不足，关键因素是人，不是物。在下阶段工作当中，我一定要着手加强队伍建设，努力改正工作中存在的不足。

新的一年，我任然需要脚踏实地做好本职工作，以上就是年的高炉维修工年终工作总结!

餐厅年度工作总结 篇4

餐厅员工要加强理论学习，进一步提高工作效率。对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虚心请教领导和同事增强分析问题、解决问题的能力。下面就是

20\_\_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

一、培训方面：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。

二、管理方面：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、20\_\_年传菜全年离职人数23人，20\_\_年传菜全年离职人数4人，20\_\_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。 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。

四、在操作方面的几点。 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、这是须及时解决的最大问题。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。

五、本班组在本年度做的不到位。 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，\_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。

餐厅年度工作总结 篇5

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，

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。中国致富项目网

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。

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。

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、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

餐厅年度工作总结 篇6

根据\_\_市食品药品监督管理局和\_\_市教育局联合下发的《关于开展20\_\_年全市秋季学校餐饮服务食品安全专项督查的通知》(郴食药监发[20\_\_]93号)文件精神，我县结合实际认真开展了专项整治工作，现将主要工作总结如下：

一、组织实施情况

我局在上半年制定下发的《\_\_县20\_\_年学校餐饮服务食品安全专项整治工作方案的通知》(桂食药监发[20\_\_]17号)文件基础上，于9月25日联合县食安办、县教育局等相关部门召开了学校食品督查会议，要求全县各中小学校、幼儿园在9月26日前完成学校食堂食品安全专项整治自查，填好自查表，并成立了专门的整治小组，分四组进行，于9月26日至30日对全县范围内学校食堂食品安全进行了专项整治。截至目前，我县共有学校食堂(包括幼儿园)139个，周边餐饮店110个，全县所有学校食堂都已完成量化分级。

二、专项整治开展情况

本次专项整治共检查学校食堂(包括幼儿园)139个，其中，普高与中职食堂4个，初中食堂34个，小学食堂45个，幼儿园食堂56个;周边餐饮店110个(含豆奶坊5个)。学校食堂从业人员共464人，其中，无健康证明116人;下发监督意见书183份(其中学校食堂105份)，责令整改98户(其中学校食堂58户);学校食堂就餐学生共47120人;学校食堂有效餐饮许可证89个，未取得(或过期)50个;对学校食堂开展培训139个，整改效果明显的食堂60个;实行量化分级管理的食堂139个，其中a级食堂8个，b级食堂99个，c级食堂32个;本次专项整治共出动执法人员480人次，责令整改98个。学校食堂及周边餐饮单位基本符合要求，未吊销学校食堂和周边餐饮单位，无立案查处及金额罚款，未进行品种抽检及不合格产品查处。

三、存在的主要问题

一是部分学校对食品安全的重要性认识不足，重视不够。个别学校食堂管理混乱，卫生条件差，垃圾处理不及时;一些小型幼儿园加工场所卫生条件较差、加工操作不规范、食品安全管理制度不健全、消毒工作落实不到位，食品留样不规范，从业人员健康管理不严格等现象较为突出。二是大多数小型幼儿园餐饮服务场所存在建筑布局和工艺流程欠合理现象，再加上受条件和位置的制约，监督整改难度较大，对今后餐饮业量化分级管理评定工作亦有一定影响。三是进货索证索票及台账记录不规范或记录不全。部分学校采购人员法制观念淡薄，多数文化程度偏低，未严格按要求向供货商索证索票，食品采购台账记录存在很大的难度。四是我县食品安全监督工作点多、面广，任务繁重，而执法人员少，力量薄弱，办公经费也非常短缺，给食品安全监管工作造成了一定困难。

四、处理情况

针对学校食堂及周边餐饮单位出现的上述情况，我局执法人员现场下发了183份监督意见书，责令整改通知书98户。对部分餐饮许可证已过期或未及时办理的单位要求及时更换、办理;对一些食堂食品不规范的单位要求其负责人7天内整改到位，并将整改情况分别上报县食品药品监督管理局\_\_县教育局，对限期内未整改到位的单位将予以立案查处。

五、下一步工作打算

今后，我局还将本着打劣与扶优、执法与服务、培训与宣传、集中整治与长效管理相结合的原则，继续开展餐饮服务食品安全专项整治活动，确保取得实效。一是坚持日常监管与专项整治相结合，以日常监管深化专项整治，以专项整治强化日常监管，在开展专项整治工作的基础上，推进日常食品安全监管水平的全面提升。二是围绕群众关心的热点、难点问题，突出重点部位，狠抓关键环节，加强对城乡结合部的中小型餐饮服务单位、学校食堂的监管，督促和落实食品安全管理制度，完善基础设施建设，落实餐具消毒工作。三是积极围绕整治行动方案确定的工作重点和目标，主动联合工商、教育、质监、建设和城管等相关职能部门，建立部门联动工作机制，形成监管合力，树立监督执法的威严，增强监督执法震慑力。四是继续探索和建立长效监管机制，结合日常监督工作，认真研究分析，及时发现问题，不断总结经验，进一步建立健全组织协调机制、突发事件应急处理机制、食品安全监督信息建设等长效工作机制。

餐厅年度工作总结 篇7

一、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在\_\_餐厅分管内部管理工作，了解\_\_餐厅员工多数来于\_\_、\_\_、\_\_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，介绍餐厅风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在\_月份时，举行了技能实操比赛，服务员\_\_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。

二、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，配合吴经理配置电话机盒，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。

三、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。

四、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，对外宣传餐厅规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了\_\_万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为餐厅创收了\_\_万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与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。

总之，在这平凡而又不平凡的一年里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，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、密切配合餐厅销售部接餐及接待服务。

餐厅年度工作总结 篇8

学校是一个特殊的单位，学生又是一个特殊的消费群体，食堂的管理工作和学生的饮食安全，关系到学生的身体健康、学校的声誉和发展、教学质量的提高、社会的稳定，所以学校领导关心、学生关心、家长关心、社会关心。

我校学生食堂自20xx年8月24日营业以来，现有1330多名学生在食堂用餐。为确保食堂及周边环境的安全工作，我们相继购买了36具灭火器、安装了14套监控摄像镜头，重新改装了300多米照明线路。为确保学生的饮食安全我们进行了三次库存物资的盘点，对全体业主和工作人员进行了三次培训。现将有关情况汇报如下：

一、领导重视，认识到位

1 学校食堂从开学以来，学校先后五次对食堂管理工作进行了全面检查，重点抓食堂规范化的管理和食品卫生安全，做到有目标、有计划、有重点、有措施，层层落实责任。

2 、我校有1330多名学生在学校食堂就餐，食堂服务质量的好坏，直接关系到学生的生活质量、健康质量，直接关系青少年的健康成长，关系到学校的稳定和发展，涉及到千家万户，为此，我校高度重视食堂食品卫生管理工作，牢固树立安全第一、卫生第一、健康第一、质量第一的思想，实行全方位的管理和强有力的监督，为全校住校生提供一流的服务，让学生满意，让家长放心。我们在食堂管理方面不断探索，建立了解一套科学规范的管理机制，赢得了学生及其家长的认可。

二、建立健全管理制度

1 、健全规章制度

健全的规章制度，是实施科学管理的基础，食堂管理严格执行《中华人民共和国食品卫生法》、《学校卫生工作条例》等法律法规，在此基础上，学校制定了《食品卫生安全管理制度》以及《食物中毒与疫情报告应急处理制度》、《食品加工安全操作规程》，建立健全各岗位职责，各岗位管理制度，进一步明确了岗位职责和食品卫生操作规程，对环境卫生、食品卫生

和个人卫生都做出了详细的规定，做到食品卫生管理有章可循，有规可依。

2 、强化流程管理

进货、仓储、加工、出售是食堂操作的主要流程，必须强化管理。在这一过程中，我们注意把好进货，食堂主要原料、辅料均采用定点，并附有供货商的身份证复印件、详细地址、联系方式，每天由业主负责验货，采取看生产日期、合格证、质量检测报告、包装情况、有无变质、发芽、是否新鲜等方式把住进货关。

3 、建立监督机制

为了加大对食堂食品卫生监督力度，我们严格按照食品法的有关规定认真填写留样、消毒、索证、废弃物的处理等表格和食堂档案。

三、提高从业人员素质，树立服务意识

开学以来对食堂员工进行了三次岗位培训，并组织学习了相关的法律、法规条例和学校食堂的各项规章制度，提高从业人员的法律意识和食品卫生安全意识，规定每周召开食堂管理人员会议、每个月从业人员组织一次学习。对新员工进行个人健康检查，取得健康证后，方可上岗。

四、克服困难，提高饭菜质量

近年以来当地的物价上胀很快，现行的伙食标准我们难以满足学生的饮食要求。但是我们全体业主和工作人员克服困难，想各种办法，在现有的条件下，做到了就餐学生基本满意。

餐厅年度工作总结 篇9

XX年在公司全体人员的努力下，我们取得了可喜的业绩，年销售额连续三个年头突破了千万元大关，员工人数突破了二百人。同时我们跟客户的关系稳步发展，新发展了一批大客户，下面是公司一年来的工作总结。

一、回顾XX年工作：

①、各部门工作进步显著：

【销售部】

销售部总体业绩从XX年的1646万到XX年的万，平均每月从138万到166万，达到了整体营业额的50%，这就是对销售部工作的良好的体现;迎宾部仪态、形象、接待，标准统一，热情周到，其进步有目共睹，打造了进入店里的第一道风景。

【楼面部】

20xx年楼面干部团队，在人员调整、支持分店的前提下，整体队伍建设有条不紊，干部队伍并没有放松，整个的凝聚力和责任心、团结性都上升到了一个新的高度。员工是企业的基础，是服务的保障，XX年基层员工的流失率比往年有了明显的好转，干部加强了与员工的沟通，能更准确的了解员工的心思，给予更直接的帮助，保障了基层员工良好的服务状态。

【出品部】

在厨师长的带领下，在原材料验收、考勤纪律、日常管理、新菜开发方面都有很出色的表现。特别是对于卫生标准及规范认识，通过几次的检查也达到了新的高度。菜式出品质量稳定较好，成本控制观念加强，水电气的节约也有进步，骨干力量的带头作用逐步显现。

【行政部】

财务部对各种数据的分析准确及时，监督工作一丝不苟，使各部门都能更好、更有效的开展工作;工程部对设备设施进行及时有效的维护，积极配合及时处理各类突发事件;采购部应对各种突击采购、库房按照规范化仓储管理流程操作，这一切都给了我们最大的后勤保障，确保了工作的正常运转;

②、培训工作坚持不懈：

各部门积极响应，以总公司制定的《培训大纲》为依据，把培训工作当做我们提高标准、达到统一的唯一途径。每个月的培训工作，干部都力求采取更新颖、独特的方法，并结合实际，让培训成果达到最大化，取得了良好的效果。

③、配合协调显著提高：

通过长达三年多的磨合，四个大部门，几十个小组，在配合沟通上都有不同的进步。

能进一步认识到这不仅仅是本部门(小组)的工作，更是整个企业和团队的，这种质的飞跃，使出现失误和问题的频率越来越少。

④、员工整体形象和服务氛围都有进步：首体店的仪表和礼貌招呼是在往年做得不足的地方。在过去的一年中，全体干部和员工也充分认识到这一点，大家齐心协力，在仪表形象和礼节礼貌上狠下功夫，寻找好的方法和突破口，这样就有了现在的进步和改观;从而提高了对客服务的反馈满意度和认可程度，也得到了顾客的广泛好评。通过全员一起努力，营造了一个好的工作氛围和生活环境，给企业赢得了好的口碑，树立了良好的形象，使企业的品牌价值进一步增值。

⑤、员工对企业的认可程度在上升：

随着企业的发展，对员工的需求和福利也在不断改善，尽可能的满足员工的需求，解决员工困难。员工也深知自身的发展是依附着企业的发展，从工作的热情和态度上都有很大的改观，任劳任怨、埋头苦干的企业主人翁精神无处不在。

⑥、解决问题的及时性：

各部门干部都能认真对待自己部门出现的问题，及时的找出原因和解决的办法，妥善处理，避免事态的后续严重和重复出现。

⑦、安全工作常抓不懈：

永远把安全工作摆在第一高度。大小会议的强调，新进员工必须的岗前培训，让所有员工了解其重要性，时时保持警惕。晚上的值班人员也是绝不放松，兢兢业业，不放过任何不安全因素。

二、XX年已经过去，在总结成绩的基础上，我们也看到了我们的不足：

①、销售业绩增长未达到理想的目标，销售个人业绩两级分化的状况并未好转，整体业绩比例增长幅度不大。

②、档次化、细节化服务更待提高，各个楼层和人员的服务接待水准存在差异，接待标准和水平参差不齐，档次化服务有待进一步提高。

③、后厨内部管理更待完善。虽然相比以往有了很大进步，但菜品的异物，出品速度，质量都有一定的失误，内部的卫生、纪律及人员的管理等方面都渴望得到进一步提高。

④、对制度的完善和执行力的要求未达到预期目标。

20xx年，新的开始，我们要提高标准，不断学习，继续努力，使我们的工作稳步提高。

三、20xx年主要工作计划：

①、树立良好的品牌意识，共同维护企业品牌，推动企业持续发展。

②、更好的树立全员服务观念和营销观念，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。

③、更好的发挥榜样的力量，在全店营造争当先进，向先进学习的氛围，促进服务质量的提高。

④、内挖潜力，外拓客源。继续加强培训工作，提升员工综合素质，提高服务质量，提升管理团队的综合水平，再上新的台阶。

⑤、继续完善各项管理，加强全员节能意识，力求做到利益最大化。

⑥、稳定员工队伍，加强业务技能的学(习，相互促进，共同提高。

⑦、配合、落实公司政策，做好与其他分店的沟通、协调、支持工作，共同学习，共同进步。

今年是公司诞生的第四个年头，也是落实贯彻公司全面质量管理的一年!新年伊始，万象更新，实现今年的营业任务，靠的是公司各级领导的正确领导，更要靠全体员工的共同努力。我们公司人要以特有的爱店如家，爱岗敬业、勤恳钻研的拼搏精神，团结一致，开拓进取，锐意创新，实现经济效益和社会效益的突飞猛进，以优异的成绩向开业四周年献礼，为建公司品牌奠定坚实基础，为永葆公司品牌的青春活力而努力奋斗!

餐厅年度工作总结 篇10

今年，学校后勤公司在学校领导的关心和指导下，通过餐厅全体工作人员的辛勤工作和共同努力下，餐厅的所有工作的顺利开展，取得了令人满意的成绩。

现在将一年来的工作总结如下：

第一，全年完成的工作情况：餐厅全年营业额608.36万元，实际支出450.58万元，盈利157.78万元。

第二，员工的安全意识和岗位责任，预防各类安全事故发生。我们定期组织工作人员进行安全生产培训教育，努力员工心头麻痹大意的思想，以提高员工的安全意识。各项工作严格遵守后勤公司餐厅工作规章进行，未发生一起安全事故。

第三，树立员工的主人翁意识，提高整体素质。

餐厅作为后勤部门的重要组成部分，为全体师生的校园餐厅提供餐饮服务，工作人员在工作第一线，经常会与师生交流，必须不断提高员工素质。今天我们定期组织员工思想交流活动，逐渐提高工人思想素质，全年未发生一起纠纷事故。

第四，注重合理营养搭配，注重菜肴可口美味。

随着生活水平的提高，师生对于吃提出了更高的要求，要吃的营养，吃得健康。为了确保学生可以吃到营养、健康、美味的食物。今年，餐厅精心做日常饮食营养搭配，聘请原先在酒店厨房工作的厨师8名，厨工20名，为全校师生烹饪营养美味食物。

第五，严格成本核算，确保学生负担得起的用餐费用。

为了让学生吃得实惠，每天我们有严格的成本核算。在生产中，我们严格控制原材料采购、储存，减少浪费。经过仔细规划，因此将生产成本将至较低水平。以最低的价格出售给学生，切实维护学生的利益。

总体而言，今年学校后勤公司的餐厅取得了不错的工作成绩。然而这些成绩的取得，与领导的关心和全体员工的辛勤努力分不开。新的一年里，我们要再接再厉，切实做好工作，再创更好工作成绩。为全校师生的餐饮需求，奉献我们的热情。

餐厅年度工作总结 篇11

光阴荏苒，时光飞逝，回顾这一年的工作，在餐厅领导及各位同事的支持与帮助下，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，通过一年的学习，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

在餐厅这个大家庭里，主管扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、富有挑战性的工作。在这一年的工作中，我本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，一年来多次接待了重要宾客及宴会，总体都比较顺利地完成了。但在接待时也有些做得不够恰当，所以在今后的接待中会更注重这些问题，争取做到最好。

二、自主学习

在下班时间，我也会抽空加强自身学习，提高业务水平，做到更优秀。我深知自己的学识，能力等还不足，所以总不敢掉以轻心，需要向书本、领导以及同事学习。这样下来感觉自己一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。

三、工作心得

一年来，在餐厅的工作总结起来也是颇有收获的：

1、能够以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

2、能够协助餐厅领导做好餐厅部的日常工作，全面协调、管理、检查，合理安排当班工作。

3、配合酒店领导做好各项重要接待

4、在一年的工作期间，能够妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报酒店领导。

5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6、重视培养与员工的感情，做好服务工作的同时，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

虽然我认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、对于中餐厅面的工作，我才接触半年多，许多工作我是边做边摸索，现场掌控能力有些许不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、对于有些工作的完成还不够细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督以及硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。虽然有自主学习，但我深知自身的理论水平还不太高，对于中餐业务知识，大型宴会，高档宴会的服务技能不精。

餐厅的不足：

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。

针对以上提出的问题及不足，新的一年的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。

四、明年的工作计划

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

五、对餐厅管理的建议

1、加大对员工的培训，提高服务质量

2、重视人才储备和管理

3、加大餐厅各个分部的联系，提高工作质量

4、加强物品的六常法管理，提高工作效率

相信在我们餐厅同事的努力下，一定可以在今年的接待中再创佳绩!我在此也衷心的祝愿泉州迎宾馆的发展越来越好!

餐厅年度工作总结 篇12

就要走过的20\_\_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：

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。

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。

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。

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。

餐厅年度工作总结 篇13

餐饮部制定了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着提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、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。

二、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，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着的提高。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。

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。

餐厅年度工作总结 篇14

一 20xx工作总结

1 人事维护 20xx年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为54.5%，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长。

2 菜肴质量 上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

3 服务质量 因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

4 安全生产 纵观一年以来，值得高兴的是本餐厅无一起安全事故的发生，这离不开上级领导的一再要求和重视，也充分体现了员工的自我防范意识比较强

5 食品安全 因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

餐厅年度工作总结 篇15

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、\*\*年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南(自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了 一切工作都是为了让客人满意 的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店 营销竞争力 ，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在\*\*年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

餐厅年度工作总结 篇16

20\_\_年即将过去，一年来我努力工作，认真学习，不断提高业务素质和技能水平，现将一年的工作总结如下：

一、突出重点，加强政治修养

自觉地学习贯彻执行的路线、方针、政策和公司领导和上级领导的指示精神，保证在政治上、思想上、行动上同支队保持高度一致。在深入开展学习实践活动期间，学习集团公司纪检组印发的《金钱诱惑、深陷囹圄等十篇案例剖析材料》，充分利用周五政治学习和周末员工职业化培训，通过认真学习，深刻领会，提高了推进科学发展的能力和本领。在政治理论学习方面，我能够积极参加理论学习和其它形式的学习，认真书写学习笔记和心得体会，积极参加沙运司和生活公司举办的各种活动，使自己的思想理论水平得到不断提高。

二、明确责任，强化工作实效

作梨园管理人员，我主要负责梨园日常接待的管理工作。主要作了以下几方面工作：

1、梨园定点采购、成本控制合理。严把食品进货关非常重要。为了能够严把食品采购关，我对没有“检疫证”、“食品卫生许可证”等无证食品一律不采购，对于存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物中毒事件的发生，切实保证每位来客的身体健康。并对肉、菜、蛋、禽、主、副食等实行定点定人送货，发现有过期或是变质的食品及时处理。对每一样食品必须检验符合要求才能收下。准确称好每一样食品，准确清点每一样包装食品，做好食品的验收纪录并妥善保管。

2、梨园账目清晰准确，做好梨园的财务工作。根据合理的收费标准进行收费。做好每天的收费纪录，有计划的开支，做好月收月结工作。严格遵守财务纪律，每次采购时总是所要收据、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，每月送货方必须要出示发票，我要根据发票做验收出库，做到准确无误一丝不苟。采购食品及用品费用由规定人员签字后经负责批核的领导人审批后方可报销。坚持民主理财，账目开支公开，去除不合理开支，努力把好财务关。

3、食品卫生、环境卫生干净整洁。梨园作为一个接待来宾的重要场所，严格落实食品卫生安全，是关系到沙运司形象的大事。首先，每位梨园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。切实做好职工梨园的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周五对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。

梨园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和接待工作。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，梨园内的工作人员着装统一，对出每日产生的垃圾杂物日产日清随时打扫。重点围绕甲型流感防范工作，做好梨园厨师、服务人员的个人卫生工作，要求勤洗手、勤通风，定期对梨园后堂、餐厅进行全方位消毒，在重大接待前，对所有上岗员工进行体温测量，有效防范流感。

三、加强安全工作，规范设备管理

梨园是消防安全的重点部位。因此，我积极组织梨园服务员、厨师进行安全知识培训，做好梨园安全工作，对于梨园每日用天然气、油、明火等都制定了相关的操作规程及使用办法，各项设备都设置了专人负责，消防器材每月初进行填写并能够做到定期维护保养，杜绝一切安全隐患。

四、狠抓落实，规范基础管理。

针对领导对梨园工作的要求，我们紧紧围绕提高梨园工作人员自身素质和服务水平，以强化学习为抓手，以狠抓安全管理为手段，以提高服务质量为措施，切实提高梨园美誉度和可信度，我在借鉴同行工作经验基础上，编制了《参议培训教程》，先后组织梨园厨师服务员学习餐厅仪表仪容、礼貌用语、摆台规范、斟酒服务程序及规范、上菜。分菜服务程序及规范、中餐零点服务标准及规范、餐饮卫生知识培训和采购技能培训等内容，通过积极的学习、交流和沟通，经过全员参与，广泛讨论，切实增强自身素质，强化规范管理，提高了工作人员的工作积极心，端正了工作人员的态度，进一步凝聚了力量，增强了信心，确保梨园工作再上新台阶。

今后我将在平凡的岗位上继续做好本职工作，积极努力提高自身工作能力，不断为生活公司的和谐发展做出自己应有的贡献!

餐厅年度工作总结2

自\_\_月我进入餐厅财务担当出纳工作以来，我虚心学习新的专业知识，积极配合业务部门的工作，努力适应新的工作岗位，以最快的速度和最好的状态承担起工作职责。

首先，在公司和部门领导的支持和帮助下，推进了餐厅各项财务制度及其日常的工作流程建立和规范。在同事们的指导和帮助下使我学到了不少餐厅管理运行的常识，使我较快地熟悉工作环境。

其

次作为餐厅出纳，我在计划、收付、反映、监督四个方面竭尽全力履行好自己的工作职责，过去的几个月里保证工作目标顺利达成的情况下，不断改善工作方式方法，顺利完成如下工作：

一、日常工作：

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行。

3、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资和其它经费发放工作。

4、坚持财务手续，严格审核(完全依据审批权限给予支付)，对不符手续的凭证不付款。

5、做好收银台的监管工作和收银员的管理工作。

二、阶段性工作：

1、依据餐厅的运行情况，协助领导对财务报销制度、收银工作流程等进行了补充和微调。

2、根据试营业期间归集出的问题，草拟餐厅物料采购作业流程、电子菜谱信息权限管理办法、配合促销计划编制代金券的发放使用核对统计的规则。

三、回顾检查自身存在的问题，我认为：

1、对本餐厅管理运行出现的问题研究还不够深入，致使所涉财务管理条线的相关问题缺乏预见性，常常是问题发生后才管理制度进行修正。

2、对针对以上问题，今后的努力方向是：

加强理论学习，进一步提高工作效率。对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虚心请教领导和同事增强分析问题、解决问题的能力。

综上所述。在过去的半年中，付出了努力，也得到了回报。我坚持要求自己做到谨慎的对待工作，并在工作中掌握财务人员应该掌握的原则。作为财务人员特别需要在制度和人情之间把握好分寸，既要做好监督控制的工作，又要注意恰当的工作方法。只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。

餐厅年度工作总结 篇17

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

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

为了进一部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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！