# 202\_年餐饮员工年终工作总结

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-03-23

*20\_年餐饮员工年终工作总结（7篇）餐饮是将加工制作，商业销售和服务性劳动于一体，向消费者专门提供各种酒水、食品，消费场所和设施的食品生产经营行业。以下是小编准备的20\_年餐饮员工年终工作总结范文，欢迎借鉴参考。20\_年餐饮员工年终工作总结...*

20\_年餐饮员工年终工作总结（7篇）

餐饮是将加工制作，商业销售和服务性劳动于一体，向消费者专门提供各种酒水、食品，消费场所和设施的食品生产经营行业。以下是小编准备的20\_年餐饮员工年终工作总结范文，欢迎借鉴参考。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇1）**

转眼间入职公司工作已一年多了，依据公司司理的工作支配，主要负责餐厅楼面的日常运作和部分的培训工作，现将上半年度工作情况作总结报告请示，并就\_\_年的工作计算作扼要概述：

一、厅面现场治理

1、礼节礼貌要求每天例会重复演习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位办事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,配合提高。

2、班前保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，岗上发明仪容问题急速指正，监督对客礼节礼貌的运用，员工养成一种优越的态度。

3、严抓定岗定位和办事意识，提高办事效率，针对办事人员在用餐岑岭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、提倡效率办事，要求员工只要有客人需要办事的急速进行为客人办事。

5、物品治理从年夜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、卫生治理公共区域，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外面、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对照集中，往往会涌现客人排队的现象，客人会表示出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好款待岑岭前的款待准备，以削减客人等待时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好说明工作，缩短等待时间，认真款待好每一桌客人，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办事的质量，制定了《自助餐办事整体实操规划》，进一步规范了自助餐办事的操作流程和办事标准。

9、树立餐厅案例收集制度，削减顾客投诉几率，收集餐厅顾客对办事质量、品质等方面的投诉，作为改良日常治理及办事提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行剖析总结，针对问题拿出解决规划，使日常办事更具针对性，削减了顾客的投诉几率。

二、员工日常治理

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、调剂好转型心态将直接影响办事质量及团队扶植。依据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调剂新员工的心态，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方式。

2、注重员工的成长，时刻存眷员工的心态，要求保持优越的工作状态，不按期组织员工进行学习，并以对员工进行考察，检查培训效果，发明不足之处实时弥补，并对培训筹划加以改进,每月按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明问题解决问题。

3、结合工作实际增强培训，目的是为了提高工作效率，使治理加倍规范有效。并结合日常餐厅案例剖析的形式进行剖析，使员员对日常办事有了全新的认识和懂得，在日常办事意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的历程中不敷细节化，工作支配不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部分之间欠缺沟通，经常是出了事以后才发明问题的存在。

3、培训历程中互动环节不多，削减了生气和活力.

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇2）**

新的一年又将到来，回顾过去的一年，从一个熟悉的城市到另一个陌生的城市，感康很多 做为厨房的一员认真服从领导安排，以公司的利益为重。为了总结经年，客服不足，更好的促进以后的工作，现将这一年来的工作总结如下;

一、认真总结、吸取教训、把好质量

做为一个熟手责任非常重大，工作中起着承上启下的作用。工作容不下一点马虎大意，工作中努力要求自己，不求最好，只求更好，从我手中过的每一道菜肴都要做到餐具净、热、口味正、色泽好，如此繁重而重复的事情，从不感到厌倦。

二、厉行节约、相互监督、控制成本

省下的就是挣下的，能回收的就回收，能利用的再利用、大料大用、小料小用，，回收了许多可以重新利用的物品、减少了许多不必要的浪费。为公司节约了一定的成本。

三、爱岗敬业、提高自已

一道成功的菜品离不开全员的共同配合，什么样的菜肴适合什么样的餐具、这都做出了规定。，但是要想学的准、学的精就要努力提高自己的水平，增强自身素质，争取自己不会被淘汰，不断学习，不断进步。，因为要成为一个部门的骨干只掌握一门工夫还远远不够。还要和同事之间搞好关系，做到相互帮助相互学习。总而方之，不害怕不会干，但怕不去干，不害怕干不好，就怕去捣乱，有付出就有回报

总结一年来的工作，我觉得有所得也有所失。虽然去得一定成绩，但离自己的目标和领导的期望还是有一定的距离。 无需太多的承诺，说的好不如做的好，在新的一年里，我一定坚定信心，，努力、努力再努力。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇3）**

回顾过去一年，餐饮部在酒店领导的正确指导下，在其他部门的密切配合和大力支持下，通过部门全体员工的共同努力，围绕酒店下达的经营目标任务，以及相关考核标准的要求，同时，部门以酒店开展“双创”活动为契机，从促规范、讲质量、比素质、树形象做起，特别是在9月18日，酒店顺利通过星级评定委员会的验收，“四星”，挂牌成功以来，部门的管理和经营收入都得到很大的提升。为实现规范化管理，进一步巩固“双创”的成果，为进一步总结工作经验、改进工作措施，促进部门工作提高，现将全年部门所做的工作总结如下：

一、圆满完成年度经营指标

按酒店餐饮部的全年经营收入指标为1000万元。全年实际完成营业收入12845854元，其中职工餐厅收入为\_\_51元，客餐厅收入为9102836元，酒饮类收入为3181185元，香烟收入为251288元，其他收入为109194元，完成全年计划1000万的129%。

从今年的经营情况来看，今年比上年增加了6882041元。增长幅度为53%.其中客餐厅增加33220\_元，增长幅度为36%.职工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

二、顺利作好日常各项接待

全年共接待客人14786桌(134577人)，其中高档宴席2789桌(26884人)，会议3573桌(34532人)，宴席14506桌(146573人)，零客7610桌(76001人)，综合台面利用率为31%。与上年相比全年进餐量增加18741桌(192742人)。

三、严格落实各项管理制度

1、部门建立了完善的管理体系，由部门经理、部门主管及各班组负责人组成的质量检查小组，对主管进行明确分工，各自负责几个小的班组的管理，班组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，要求一级对一级负责，实行有奖有罚，提高了管理人员的责任心，使得部门各项工作，有人抓，有人管，有人负责，促进部门整体的工作协调和开展;

2.完善部门会议制度，按照酒店要求，部门坚持召开每日班前班后会、每周管理人员例会、每月经营分析及菜品研讨会等，及时地沟通部门工作，发现问题及时分析，合理处理，总结经验。

3、坚持部门培训制度，为了使培训收到预期的效果，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，指定专人负责，制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式， 在服务进行中“一对一”的培训，在班前会上适时的进行新菜品、酒饮的学习和培训;班后会把当天服务中发现的案例进行分析，讲评。通过培训部门部分员工的服务技能得到很大的提高。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

四、发动大众实现全员营销

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具备宣传酒店的能力。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇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。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇5）**

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，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

一、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

二、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

三、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

四、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全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每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即三净三度二查制度，三净卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三净等，三度即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;二查制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房一天一过制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

五、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

六、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

七、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理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。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人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。

几天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在x年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇6）**

20\_\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成\_\_年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**20\_年餐饮员工年终工作总结（篇7）**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，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，工作方式有了较大的改变，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

作为一名餐饮部的一份子，自己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、有着挑战性的工作。

一年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，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。努力配合主管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，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习

提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、一年工作得与失

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

四、自己的收获

自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

3、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间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领导。

4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

6、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

7、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

五、明年的工作计划

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故明年的工作计划如下：

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。

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！