

餐饮门店月工作总结热门8篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/255133.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

餐饮门店月工作总结1

岁月如梭，白驹过隙，转眼间入职(你们连锁餐厅的名字)工作已经三年了，根据总部的服务宗旨和我们分店经理的工作要求，大堂经理首先要着眼于为客户提供最优质的服务，让客户吃得满意、吃得放心；必须抓好餐厅的日常工作和餐厅的人事管理工作；还要为客户营造一个良好卫生的用餐环境。

> 一、20xx年工作上存在的问题

> (一) 在餐厅的日常工作中前后场进行协调时，存在着一些问题

在前后场的协调上，存在着一些问题主要体现在及时快效上的不足：比如在高峰期时，同时有几桌的客人反映菜的出品出现一些小问题，但能及时快效地与后场厨师长做好协调，处于一个很好的沟通状态，我们在巡台时对客户询问是否满意菜的出品的主动性还可以提高。

> (二) 餐厅的人事管理和卫生管理上的漏洞

1、餐厅的人事管理：餐厅的常备员工长期不足，造成餐厅内部现有人员的工作压力以及工作强度较大。餐厅服务员的招工本来就存在着强烈竞争的现状，加上现在餐饮行业缺乏有效的薪酬激励机制，招工难成为掣肘我们餐厅发展的一个重要因素。主要表现在春节期间，由于传菜生人员的严重不足，连经理都带头领着洗碗阿姨到前场传菜，不但造成上菜速度紧张，而且易出纰漏。就连现在的状况也没有太大的改善，两个洗小碗的阿姨在高峰期仍然是跑菜，高峰期结束后去洗小碗。在兼职管理方面，由于固定员工人数的不足，加上短期内无法招进熟练的员工，因此，我们餐厅选用以兼职的形式招收临时员工，在兼职入店时我们采用滚动化的培训方式，并有组长和长期工带着新员工一起操作，等新员工熟练掌握技能以后，方可让他们自己单独进行操作，在一定程度上缓解了餐厅人员配置的短缺。但是由于他们大多是学生，空余时间又受学校补课和考试的限制，因为这些类似的原因他们离开了餐厅。我们只能被动地再进行招收新员工，并对他们进行新的培训，这样反反复复的循环，但是始终跳不出这个怪圈。长期这样也会引起固定员工的心里变化，我们需要对固定员工进行心理上的辅导，同时我们还要安抚好她们的负面情绪。

2、餐厅的卫生管理：在餐厅的卫生管理上，同样存在着人手不足的现象，不能灵活全方位的进行安排，有可能造成一些卫生死角没有打扫到位。由于我们分店包间是使用的地毯，如何更巧妙的清洗和保养地毯值得提高水平。

> 二、20xx年工作的计划

> (一) 积极配合其他部门开展工作

在前后场的协调上，与厨师长做好沟通，配互相配合好工作，高效及时地为到我们餐厅用餐的客户进行舒心的优质服务。巡台时提供自身的主动性，以激情乐观的态度带动大家一起工作。

> (二) 改善招聘方式方法，争取招到稳定的固定员工

餐厅招工难在于所提供的职位能否满足大多数求职者的预期以及其奖惩机制是否完善。

因此我在招聘时了解求职者的关切就能妥善解决招聘难的问题，主要措施：

- 1.详尽的职位说明，在招聘中明确告知职位的工作要求和能力要求；
- 2.提供定期的岗位能力培训推动员工在岗位上不断进步；
- 3.逐渐形成我们餐厅企业文化，让我们入职的员工都能认同我们的企业文化，增加员工的归属感和认同感，壮大我们企业队伍。

> (三) 严抓餐厅内部的卫生管理

在餐厅卫生管理上，不会有丝毫的松懈，特别是在男员工不足的情况下，积极发动女员工进行清洗与保养地毯，并继续推行员工轮流打扫制度，并建立奖惩制度。对热爱企业、负责尽职的员工进行一定的奖励；对卫生打扫不负责任的员工进行一定的处罚，使其树立责任意识和危机意识。

> (四) 小结

在新的这一年里，应当总结和分析以前存在的问题，以崭新的面貌迎接新的一年的工作。我相信通过大家的共同努力奋斗，我们分店会越办越好。大家也能通过我们这个分店的工作，获得自己的幸福。只要大家努力工作，为分店的发展做贡献，我们的分店长足发展，大家也能获得长足发展。

餐饮门店月工作总结2

本月配餐服务工作安全结束，总的来说大家工作很好，其亮点大家团结一心，执行各项规章制度到位。

- 1、要认真掌握每天每餐的就餐人员动态，掌握就餐人员口味，合理按排制定每天的菜谱，在制定菜谱杜绝不合理搭配。杜绝食物中毒的发生。
- 2、要每天和就餐人员沟通诚实征求就餐员工的意见，按顾客口味及时调整食谱，大厨，助厨在加工烹调时要严格按标准认真操作，要精细化，要粗粮细作细粮精作的配餐要求精细加工，提高饭菜质量，由其是早点要主食小菜多样化，来提高我们的服务水平。3、操作间、干品库、菜库、冷冻库、卫生保持不错，但出库时要注意先进先出，保持摆放整洁，不留空纸箱，进出冷藏库要及时关门。
- 4、保洁工、每天卫生随时清扫，使整各生活区卫生保持良好。但各房间垃圾桶及卫生要随时清理干净作好交接班记录。要随时与甲方沟通掌握上下船人员动态，作好接待服务工作及上船安全教育。
- 5、按配餐中心要求，加强《QHSE》体系的学习，在每天配餐环节中严格按体系操作，在配餐前作好安全风险分系，由齐在操作过成中更要注意人身安全，和饮食安全，保证就餐员工身体健康。6、准备好的成品半成品一定要用保鲜膜盖好，发现腐烂发酶变质及时清除防止交叉污淹。
- 7、要求保洁工要加强对生活用品的管理，如小洗发露—小沐浴露—新被子—被罩—新褥子—床单—浴巾—新枕头—枕巾—枕套等，以上生活用品不经配餐管事同意不准私自发出。一定要作好出入库登记，如私自发出后果自负。其它生活用品也要严格管理并作好出入库记录8、加强各项规章制度的学习，要求配餐组全体人员在新的一年里要认真执行各项平台生活规章管理制度，搞好配餐服务。

餐饮门店月工作总结3

- 1，年初一至年初三，来用餐的小孩赠送吉祥物——“羊”；
- 2，年初一至正月十五，推出新春团圆家宴三套（288元/套、588元/套、998元/套）；

- 3, 1月15日至2月15日, 七个品种海鲜特价;
- 4, 2月14日情人节, 情人套餐298元/套、玫瑰花、巧克力推出;
- 5, 2月15日元宵节, 推出5个品种汤团及有奖猜谜活动;
- 6, 根据季节变化及外出考查后, 对潮坊香与江南厅菜点进行了调整, 推出一系列新菜肴;
- 7, 从2月21日起, 咖啡厅使用新推出的西菜菜单及送房菜单;
- 8, 在三月份中有四个内容推广: 分别为鲍翅推广、意大利食品节推广、绿阳台茶饮推广、海鲜食品节推广, 目前正在准备之中。

餐饮门店月工作总结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。因此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。

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。

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、星级档次、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。

餐饮门店月工作总结5

>一、目标方向明确。

作为餐厅的管理者，对餐厅的建设发展管理必须心中有明确奋斗目标和努力的方向。我们的目标是：餐厅质量过硬，服务热情文明。

食品安全健康，卫生干净彻底。

管理规范有序，员工团结友爱。

用餐多数满意，领导基本放心。

>二、员工素质优良。

经过一月的运营，我们从选好人、育好人、用好人上下功夫，经人力资源部的层层把关，对有责任心、爱岗敬业、基本素质较优，有团队意识，服从管理的人选用到我们当中来，通过即时培训、专业知识、专业技能等学习，同时根据餐厅工作实际需要，有计划、有重点、有组织、有实效地抓好技能、服务、礼仪、规范等落实，提升了他们的素质与能力，打好了思想和综合素质地再教育。员工管理是餐厅管理的重中之重，只要把员工带好了，管好了，其它工作都能好做了。员工队伍的教育管理显得尤为重要。

>三、管理严格规范。

好的质量、好的服务、关键在好的管理。好的管理出在好的制度与规范、重点在一丝不苟，坚持不懈的抓好落实，抓出成效，养成良好习惯，形成自觉行动。因为餐厅工作手册内容目前已相对比较全面，关键是针对性抓好学习、领会、落实、执行。在实际工作中发现用相适应的工作流程确定工作时间，确定工作效率是很好的工作办法，所以我们正在针对每个岗位的每个工作做流程，并且已经有十余种工作得到落实。我们全体员工要集中时间。集中精力，认真地抓好一阶段，让大家熟悉，多掌握，并严格按照去做，养成按标准作业地习惯与氛围。

>四、餐品、服务满意。

供餐食品和分餐服务是就餐人员非常关注地焦点，也是餐厅工作的主要成果。出品质量好不好，服务水平怎么样，更是餐厅要下大力抓好的核心任务，抓好此项工作我们从以下五点入手：

- 1、根据伙食标准，市场原料价格，主、副食搭配等因素，认真细致地订好供餐食谱，每日食谱要荤素搭配合理，热量营养够标准。使员工愿意吃，并吃的好。
- 2、加工制作精细，符合出品标准、卫生安全、效果良好。
- 3、不断的调剂变化，推陈出新、让员工有食欲、有好感、乐意接受。
- 4、分餐服务讲文明、讲公平、讲卫生、讲效率。
- 5、经常征求就餐人员对供餐食品和服务质量的意见，不断虚心持续改正，提升满意度。

餐饮门店月工作总结6

20__年在餐厅工作上，我校严格贯彻执行《食品卫生法》，加强饮食卫生管理，办好学生餐厅，并在实践中不断完善管理的各项规章制度。使我校餐厅管理做到科学化、规范化、制度化。

一、领导重视，认识到位

1、建立领导小组

学校餐厅从开办之日起，学校就组织了强有力的班子对餐厅进行科学化管理重点抓餐厅规范化的管理和食品卫生安全，做到有目标计划、有重点、有措施，层层落实责任。

2、餐厅工作重中之重

民以食为天，食以卫为先，以人为本，健康第一，是学校餐厅管理工作的重中之重，我校有16000余名师生在学校餐厅就餐，餐厅服务质量的好坏，直接关系到师生的生活质量、健康质量，直接关系到学生的健康成长，关系到学校的稳定和发展，涉及到千家万户，为此，我校高度重视餐厅食品卫生管理工作，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，为全校师生提供一流的服务，让学生满意，让家长放心。我们在餐厅管理方面不断探索，建立了解一套科学规范的管理机制，赢得了社会的认可。

二、建立健全管理制度，加强学校膳食管理

1、健全规章制度

健全的规章制度，是实施科学管理的基础，餐厅管理严格执行《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》，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、出售是餐厅操作的主要流程，必须强化管理。在这一过程中，我们注意把好“三关”：第一关是把好进货，我们餐厅主要原料、辅料均采用定点、合同制进货，合同中有明确的质量要求，附有供货商的身份证复印件、详细家庭住址、联系方式，每天由厨师长负责验货，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)、闻(有无异味等)方式把住进货关，对易引发食物中毒的四季豆、土豆、春夏莲花白等少买或不买;凡遇“五一”、“十一”等大假返校，假前余下的作料等要全面更换;餐厅进货必须由餐厅验收，并作好进货入库登记。建立了购物索证、报告资料。第二关，加工严格按操作规程，每天的蔬菜要入水浸泡半小时以上，去留农药或菜虫等，加工时不重复使用油料，加工储藏场所无关人员不得进出，除做好留样外，每餐由一名餐厅工人提前就餐，记录食后反映，让试尝成为一道工序。第三关，食品分餐关，食品分餐，严格按食品卫生安全要求做到“三防”：一防食物酸变，腐烂，变质及污染食品，一旦发现，立即严厉处罚。二防他人投毒，在食品卫生管理中，餐厅管理人员对各个环节的有效监督，严禁非操作人员进入餐厅，从时间上和空间上拒绝了投毒事件的发生。三防疾病流行传染，坚持每餐餐具专人操作，采用药物消毒，并做好餐具的保洁工作，防止交叉污染。定期做好灭蝇、灭蚊、灭蟑螂、灭鼠的工作，切断传染源，保证师生健康。

3、建立监督机制

为了加大对餐厅食品卫生监督力度，成立了管理机构，组建了餐厅管理领导小组，负责餐厅日常管理工作，检查、监督、试尝、留样、填表和餐厅档案。学校餐厅管理领导小组不定期对餐厅工作情况进行抽查，还在师生开展民意测评，发现问题及时解决，不定期请防疫部门对餐厅进行检查指导。形成了管理部门、教师、学生，对学校餐厅管理全方位监督，起到了积极作用。

三、提高从业人员素质，树立服务意识

1、严格用工制度

餐厅从业人员与学校签订用工合同，明确了甲乙双方的权利和义务以及工资待遇等，在选聘员工时，学校注重思想政治素质，业务技术能力，事业责任心，组成一支具有凝聚力和创造力的餐厅饮食从业人员队伍。

2、加强培训，提高从业人员素质

上岗前员工必须进行岗前培训，学习相关的法律、法规条例和学校餐厅的各项规章制度，提高从业人员的法律意识和食品卫生安全意识，坚持每周召开餐厅管理人员会议，每个月餐厅从业人员自主学习三小时以上。对新进人员个人健康检查，对未体检的不能上岗，对身体不合格坚决不准上岗，不穿工作服的坚决不准上岗，并建立个人档案资料，通过岗前培训和加强学习，提高了从业人员的素质，深化了服务意识，提高了服务水平和质量，满足了师生的需求，为学校的发展提供了强有力的后勤保证。

四、加强硬件建设，杜绝事故发生。

利用寒暑假对餐厅进行了程度不同的改造、改建，添置了部分硬件设备和用具，达到布局合理，通风采光，蒸汽及油烟排放良好。成立安全生产领导小组，制定了“三防”预案，安全通道安装了应急灯，消防器材专人保管，每天管理员防火巡查，进入餐厅有提示语“餐厅重地、闲人免进”。操作间有警示语“注意安全、精心操作”，餐厅供应的免费汤专人看管。除采购及消毒外，卫生的重点及难点工作为炊事人员体检、生熟分开、无四害、三餐保洁，冷荤“五专”等，针对这些工作，思想上高度重视，全力以赴逐项采取措施，消除生产中的各种安全隐患，确保操作安全和食品卫生安全。坚持优质服务，不断拓展服务理念。膳食科做到以人为本，给师生创造舒适的就餐环境，在保证学生一日三餐伙食供应的过程中，不断拓展经营理念和服务理念。

五、关注细节，持之以恒

饮食是一个值得全民关注的问题，我餐厅的餐具消毒工作及菜肴留样、健康证的管理、采购索证、食物验收每一个环节都严格把关，杜绝事故的发生。严防食物中毒事件的发生，切实保证每位师生的身体健康。在此期间在我餐厅用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。结合餐厅实际，想方设法给消费者提供一个舒适放心的消费环境，餐厅自然是离不开饮食，食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的，所以作为单位的餐厅这是至关重要的。作为管理方更应多为职工的饮食着想，为保证每位同事的身心健康而考虑。

由于学校各级领导对餐厅工作高度重视和常抓不懈，给我校饮食工作硬件建设和软件管理打下了良好的基础，增强了全体炊事人员的安全卫生意识和责任感，形成良好规范的卫生习惯，使我们餐厅的饮食总体工作取得了长足的发展和一定的成绩，确保了学校的稳定和发展。为整个院校的后勤工作起到了保驾护航的作用，我们将“百尺杆头，更进一步”，创造条件，狠抓标准化，规范化，制度化，秩序化管理，主动适应学校发展的要求，将我校饮食工作推向新的起点，创造新的辉煌。

餐饮门店月工作总结7

回顾过去的一个月里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，首先是要有一个专业的管理者；其次要有良好的专业知识做后盾；然后要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一个月开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们店。

面对过去一个月的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;
- 2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;
- 3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4.加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

餐饮门店月工作总结8

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

> 一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

> 二、遵规守纪，搞好服务。

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

> 三、团结协作，不计得失。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

> 四、虚心学习，努力提高。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全生产培训中，思想上重视，行动上领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

> 五、存在的不足和问题：

- 1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。
- 2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，转眼间入职餐厅工作已一年多了，根据餐厅经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

> 一、厅面现场管理

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。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。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中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。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。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。

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。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。

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，使员工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

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。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发