

餐饮专业工作总结范文推荐18篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/253148.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

餐饮专业工作总结范文1

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。

餐饮专业工作总结范文2

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：

、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xx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，这一切都给了我们的后勤保障，确保了工作的正常运转；

、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，让培训成果达到化，取得了良好的效果。

、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。

、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。

、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。

、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。

、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：

- 、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。
- 、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。
- 、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。
- 、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：

- 、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。
- 、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。
- 、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。
- 、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。
- 、继续完善各项管理，加强全员节能意识，力求做到利益化。
- 、稳定员工队伍，加强业务技能的学习，相互促进，共同提高。
- 、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！

餐饮专业工作总结范文3

20xx年上半年，餐饮部开了个好头。在各级领导的正确领导和餐饮部全体员工的共同努力下，20xx年上半年营业收入较往年增加1个点，服务质量和食品产量也相应提高。内容报告如下：

>一、运行条件分析

1、20xx年上半年共实现业务目标xxxx万项，实现毛利xxxx万，其中接待会议xx场，收入xxxx万，团队xx个，收入xxx万，婚宴35场，收入xxxx万。与同期相比，20xx年上半年有了明显的提升，我们的效益也有所提升，这证明我们的水平也有了明显的提升，这离不开领导的正确引导、员工的共同努力以及部门之间的相互配合。

>二、接待工作

1、会议接待

今年上半年共接待大型会议xx场，其中全酒店特别重要的会议3场，分别是省公路系统办公室主任门户网建设会议、

省交通系统办公室工作会议、全国干线公路养护管理检查会议。在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待计划，每项工作都有专人负责，各负其责，确保万无一失。厨房里有厨师。前台由xxx负责。会议接待规定了每桌的名额和标准服务。在我们的共同努力下，接待工作圆满完成。受到了领导的好评，当然我们也在接待中发现了自己的不足。

2、团队接待

与往年同期相比，今年团餐的接待量相对较少。下半年餐饮部着力调整团餐菜单，提高团餐接待率。

3、婚礼接待上半年的接待中，顾客普遍反映的问题之一是用餐环境的压抑感，另一个是人员不足导致的服务不连贯。要解决这个问题，需要上级领导的指导。

4、协议单元的接收

协议单位的接待尤为重要。只有得到他们的认可，我们的菜品和服务才能长期为我们创造效益。上半年.....等几个协议单位的接待率比较高。当然，这离不开我们和各部门之间的相互协调、合作和沟通。

精心的接待工作，上下级之间的沟通，部门之间的协调，员工之间的协调是分不开的。只有把这些事情做好

我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

>三、内部管理

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的集体。

2、节能减排

餐饮部一致保持“人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3、员工培训

餐饮部意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

通过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在xx特色中，添加了xxx特色，得到领导的好评。

4、思想作风整顿

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作积极性有了很大的进步。

5、餐具的管理

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，责任到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

6、吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，因此吧台员必须有较高的素质，结合实际情况部门不断的组织对吧台人员的

培训、考核，做到餐厅内每天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7、值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚不过夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

>四、安全工作

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

- 1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。
- 2、六月份餐饮部积极参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。
- 3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。
- 4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。
- 5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

餐饮专业工作总结范文4

转眼间入职酒店x年多了，根据酒店工作安排，主要负责后勤传菜部的传菜工作，现将20xx年度的工作情况工作总结汇报，并就20xx年的工作打算简要概述：

>一、后勤管理

- 1、礼节礼貌、衣服整洁、微笑服务。
- 2、执行上级的指令，按服务程度与标准，高效率准确完成传菜工作。
- 3、开支前了解当班的传菜任务，明确重要客人及要会的传菜要求，传菜过程中不断检查菜的质量和数量，控制菜的质量、温度。根据客人的求控制传菜的速度。
- 4、执行上级指令，保质保量，餐具和疏菜的清洗工作。
- 5、督导员工正确合理作用洗涤剂，将餐厅和厨房送来的，用过的餐具和用具清洗干净并整齐地码放在餐架上。做好公区清洁工作，在工作时应注意安全操作。
- 6、随时清理传菜间和洗碗间环境卫生，确保工作台餐具架达到卫生标准。
- 7、提高服务意识，提高效率，用餐高峰时期合理调配，明确各自工作内容，进行分工合作。

>二、员工日常管理

- 1、对新员工，作培训工作，让她们有良好心态，熟练掌握工作。
- 2、对员工进行考核，了解员工的心理，相互沟通。
- 3、对优秀员工进行表彰，提倡优秀先进的要学习，提倡团队精神。

>三、工作中存在不足

- 1、工作中不够细节化，宴会多时主次不分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才现问题的存在。
- 3、员工之间缺少生气和活力。

>四、20xx年工作计划

- 1、做好后勤部门员工管理，制度争明，分工明确。
- 2、员工之间多问题相互学习，相互借鉴，分享好的服务经验，提高个人素质和工作效率。
- 3、加强成本控制，节约费用开支，合理用水用电等。
- 4、做好与厨房及楼面的沟能工作。
- 5、强调部门之间协调关系。
- 6、做好食品安全卫生，抓好各项安全管理。

餐饮专业工作总结范文5

时光如梭，转眼年股份制运作已走过三个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，为实现公司及酒店领导“发展餐饮”这一战略目标打下了良好的基础...下面餐饮部就第三季度主要工作总结、报告如下：

>一、第三季度经营情况

三季度，部门共实现营业收入元，完成季度任务指针的，较去年同期元增加了元，上升率为，实现利润元，完成季度利润指针的，较去年同期元平均每月元相比，利润增长了，增长率为。第三季度，部门共接待婚、寿喜宴趟次桌，金额达元，接待标准平均为元桌，较去年同期元桌增加了元桌，散台接待了人次，上座率为，包房共接待人次，包房出租次，出租率为。

>二、主要工作与作法

×年第三季度不仅是餐饮部在上半年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为契机，原创：提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结上半年成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作

>一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜余份，金额达万余元，得到的消费者的一致好评。

为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，三季度，部门共接待各类大小宴席场次桌，金额达元，平均元桌。

为增强酒店在客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办

效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的余人圣诞节自助餐及四季花城签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给四季花城的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好了圣诞票的推销工作。期间，部门共销售圣诞票张，金额为元，同时在此次圣诞票销售中也涌现出如刘红梅、唐孜等一批促销能手。

为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜余道，并涌现出了一批如何兴志、杨平、范家杏、何发明、刘芳华等一批新菜开发能手；

>二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于月日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜余道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作；

为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据；

针对餐饮前台服务员基础工作欠扎实，厨部菜肴质量欠稳定的实际，结合餐饮包房和散台生意回升的现状，为了进一步提升“两个质量”，稳定消费客源，强化餐饮全员客人意识，改变服务观念，积极落实《怀化大酒店诚信经营管理条例》中的各项举措，为宾客提供高效、优质、快捷的服务，部门于每周三、周六召开前台、后厨协调会，理清了上菜慢等存在的部分投诉，同时拟定并实施了《餐饮冬季暖经营举措方案》。

>三是积极沟通，把握了客源市场这一关键

为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达余次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加；

为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等；

为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人

前来消费品尝和提出宝贵意见；

通过以上举措的实施，不仅稳定了消费客源，而且拉近了与消费常客的距离，扩大了酒店餐饮对外知名度，树立了良好的社会口碑，同时也提升了包房出租率，年三季度，部门包房出租率为，较去年同期上升了个百分点。

>四是张弛有度，奠定了队伍稳定这一基础

第三季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆（王朝食府、湘水人家等）聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处；

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

>五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励；其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，原创：部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

>三、存在的主要问题

第三季度，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致月日晚餐包条软包芙蓉王烟被骗事件的发生；

对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成；

后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生；

在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生；

部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多；

>四、四季度主要工作安排

四季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为年工作打好基础，再上台阶的一个季度。第四季度，部门将以前三季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”（产品与服务质量），强化两个意识（竞争意识与危机意识）为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼搏，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收万元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收；

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升，人员稳定，安全无事故；

三是四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为契机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占年大宴市场份额打下坚实的基础；原创：

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升；

五是利用春节、元宵节、情人节促销活动结束后的经营淡季，对月日厨部技能比武中存在的问题进行认真梳理，并有针对性的实施培训和整改，确保后厨出品质量再上新台阶；

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第四季度的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现！

餐饮部

x年月日

餐饮专业工作总结范文6

转眼间入职公司日常工作已一年多了，根据公司经理的日常工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训日常工作，现将20xx年度日常工作情况作总结汇报，并就20xx年的日常工作打算作简要概述。

>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日常工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、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。
- 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，明确各自的日常工作内容，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。做好解释日常工作，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，为了进一步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、新员工日常工作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，要求保持良好的日常工作状态，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，了解他们近期的日常工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合日常工作实际加强培训，目的是为了提提高日常工作效率，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、日常工作中存在不足

1、在日常工作的过程中不够细节化，日常工作安排不合理，日常工作较多的情况下，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

>四、20xx年日常工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

>五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及日常工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐饮专业工作总结范文7

回首xx年工作，在各位领导帮助下，在同事的支持下，身为一名厨师长，我以身作则，高标准、严要求，带领二三四楼厨房员工，为顾客制作精美的菜肴以及优质的服务；为厨房经济利益以及酒店社会效益，无私奉献、勤勤恳恳、兢兢业业。1——5月我负责二楼厨房工作，后又接手四楼厨房工作深知责任之重大，但有张总及朱师傅的支持和同事帮助我不负众望，以最优秀的业绩回报酒店对我的信任。现将半年来的工作总结如下：

>1、菜品质量

菜品质量：菜肴质量是厨房得以生存发展的焦点竞争力。我严把质量关，对每道菜都制定了严格用料标准及制作程序，做菜时标准，每道菜的色、香、味、型力求稳定；还不断听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中改进。

在朱师傅的带领下及厨房同事的配合下，完成了大型宴会标准菜单的制作，从而有效的保证了大型宴会菜品的质量稳定性。三楼九曲家常菜完全按照经济、实惠、量大，口味家常的特点来迎合市场。施行专菜专人制作，菜品分配到人、责任分配到人，从而增加了员工的责任心。四楼国宴厨房菜品质量严格按照走高端路线、时尚前沿，从色、香、味、形、气、质、雅、养、生等多方面考虑，保证四楼国宴餐厅菜品作为弘润华夏的一张名片。

在大型宴会期间我本人将进行全程监控，把握每一个环节不出错。同时将大型包桌菜品分配到人，从原料加工到最后都有责任人负责。

>2、成本控制

成本控制方面：在保证菜肴质量的前提下，降低成本，让利顾客。我也总结出一套降低成本的方法。如：库存状态，坚决_先进先出_原则，把存货较长的原料尽快销售出去，向“零”库存靠拢；研究制造无成本菜品，把主菜的剩余废弃原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道所用原料的单价，学会估算原料的成本，就把成本控制到每个员工身上，使所有厨房员工都养成节约意识，从而效益最大化。

>3、管理

管理方面：以人为本，我针对员工情况素质培训，每天都对员工有针对性的厨艺培训，并经常激励员工把工作看作是的事业来做，员工整体素质得以提升，如注重仪表、遵守厨房规章轨制等；

每日听取前台意见和宾客及质检部意见，在每天厨房例会中，拿出来解决，坚决执行酒店的各项规章制度，不徇私情。

在四月份的时候酒店给我一次出外北京学习的机会，通过这次学习认识到自己在管理工作上，与国内知名酒店餐饮同行还存在差距，在今后的工作中多向国际、国内知名酒店企业学习先进的管理经验、优秀菜品，从而来提升自身的管理水平及烹饪技术。

>4、菜品创新

在菜品创新方面我们集思广益，聚集大家的力量，师傅级每月每人最少出两道新菜品。我本人将做好新菜品创新工作平台支持，让员工能够充分的展现自己，从而为酒店在菜品竞争方面提供源泉。同时出现了许多优秀菜品例如：弘润招牌鸡、毛纸烧饼、萝卜丝饼、德式蒜香虾、蟹肉烧粉皮等，赢得了许多客人的好评。

>5、卫生

卫生方面：严格按照《食品卫生安全法》，抓好食品卫生安全工作，把握好食品加工的各个环节。按规定，划分每个员工各自的卫生区域，不留死角卫生。规定食品原料分类存放，生熟分开、素荤分开。把工作做到每个细节，从而有效地防止防止顾客食物中毒事件发生，避免不必要事故的发生。

>6、安全

安全方面；做到了全年没有食物中毒事件发生、没有任何安全隐患、没有较大工伤事故。在消防知识方面做到人人会背，会使用灭火器材。懂得四个能力、三会三化、会报警程序、数值酒店和工作区域疏散通道位置、数量和方向及酒店灭火器种类。

感谢张总、朱师傅对我的信任及大力支持，让我在xx厨房工作中画上了完美的句号。

综上所述，在本年度，厨房团队的'不断努力，在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质、食品安全等都有较好的成绩。我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

>xx年工作计划

1、前台沟通；

与前台沟通问题一直以来都是厨房的难题，xx年将加大厨师素质提升，沟通能力，将出台关于与前台合作制度，例

如；菜品估清规定、协调会、意见反馈制度等，从而有效避免沟通不畅带来诸多的问题。并加强团队意识培训，让后厨员工知道只有和前台员工通力配合，才能使我们的菜品画上最完美的句号，才能让酒店产生最高的经济效益。

2、创新菜；

菜品永远是厨师的生存基本，也是每一个职业厨师的追求，实现自我价值的一条通道。在创新菜方面我们眼看国际餐饮高手例如米其林三星餐厅的大厨等，手艺向国内餐饮巨头看齐例如大董意境菜、俏江南、大蓉和等，

力争酒店在菜品研发方面具有核心优势。

3、工作计划

三楼进行装修，从而增添酒店餐饮整体竞争力度。厨部将做好工作计划部署，人员增加湘菜、粤菜、川菜进而补充菜品多元化需求，来满足不同口味的客人。厨部已经建立优秀菜品存档工作，随时可以保证菜品更新工作。

4、培训

加大员工培训力度，给员工提供多层次学习平台。从员工素质、团队精神、协作能力、技能效率等全方位进行，从而让员工从单一的技术层面走向综合水平整体提高。

以上几处将列为今年的工作重心。

xx我会带领我的团队不断挑战、勇于创新，烹饪出更精美的菜肴，来迎合市场的发展需求，用更有优异的成绩回报酒店。谢谢。

餐饮专业工作总结范文8

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有了一年了，我是餐厅的一名服务员，在餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这一年时间以来的服务员工作：

>一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直希望在服务的同时得到更多人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务者。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

>二、工作的收获

在餐厅工作了这一年时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

餐饮专业工作总结范文9

20xx年8月8日，这是一个平凡的星期日，虽然是烈日高挂，但是，背篓人家餐饮公司的总部人员和各门店的负责人登上了黄岩峰。

在风景宜人的黄岩度假村会议室，公司举行了10年上半年工作总结大会，在会上杨荣总经理结合上半年公司工作情况，作了热情洋溢，鼓舞人心的讲话，他指出：“为进一步强化公司的管理工作，全面落实10年下半年公司各项工作任务，我提几点要求，希望大家在今后的的工作中认真贯彻执行。”

>一、坚持“三个原则”

一是把复杂的问题简单化。公司的各级领导，在今后的的工作中，碰到一些难度较大一些的问题，要自己想办法去解决，要以高度的责任感、使命感，认真履行自己的工作职责，不要碰到难题就绕道走，就去找领导，或是推卸责任，怕担担子，不敢面对现实，请问：这样怎么能搞好工作？也不利于我们各级领导的领导艺术、解决问题能力的培养。面对困难和问题，要善于抓主要矛盾，不要顾首顾尾，久拖不决，要用快刀斩乱麻的速度，以最简单方法解决，切莫把简单问题复杂化。

二是要把简单的问题程序化。这就是要求公司的各领导在工作中，要敢于面对问题，解决问题，要善于总结经验，使自己在平凡的日常工作中不断地积累工作经验。同时要加强理论学习，不断从理论上进行经验升华，使其形成自己独特的解决各类大、小问题的能力，从而把解决问题的能力过程程序化、艺术化、达到举“一反三”的工作效力，全面提高自己的综合素质。

三是要把具体问题格式化。这就是要求我们在不断总结工作经验的同时，要结合公司发展的需要，把我们解决具体问题的方法格式化，这样既可以理顺我们各项工作的流程，使之格式化，模板化。从而提高我们的工作效率，提高我们的工作质量，以后检查工作，主要检查你制定的表格和填写的表格，如果具体的问题都有格式化了，就证明公司已经规范起来了。

>二、体现“三个忠实”

“诚实守信、厚朴待人”是我们公司企业文化的精髓。

首先要忠实于我们的顾客。就是要求公司每一个员工，在工作中要实践公司的企业文化，“诚实守信，厚朴待人，”坚持“以仁当先，以诚待客，以质为本，以优取胜”，要真心地对待每一个顾客，不要忽视顾客，对顾客承诺的事情决不失信，把顾客当亲人，做朋友。赢得顾客的信赖。

其次是忠实于我们的客户。这就要求每一个“背篓人家事业伙伴”，要对公司的任何客户都保持长久的忠诚度，要正确地处理好每一个客户的商贸关系，资金关系，让他们永远是公司的朋友和忠实的合作伙伴。让客户一次能办好的事，决不跑两次，要处处体现背篓人家是品牌，背篓人家是信誉，背篓人家是实力。

三是要忠实于我们的员工。员工是我们事业的伙伴，是成功的基础，背篓人家今天的成就，明天的辉煌，需要每个员工去创造。所以公司各级领导都要尊重员工，理解员工，爱护员工、关心员工。只有这样，才能全面完成公司的工作任务，实现公司各时期战略发展目标。

>三、处理“三种关系”

处理好三种关系，是当前迫切需要解决和协调的。

公司总部与各加盟店、直营店的关系。公司总部与各加盟店、直营店是一个整体，只是工作上的分工不同，没有贵、贱之分。从目前反映的情况来看，公司各部门对各加盟店、直营店的服务是不到位的，造成了一定的矛盾，特别是与各加盟店的关系，公司各部门一定要放低身份，高姿态地帮助他们解决工作上的难题，强化工作关系。

总部与一线的关系。公司各部门与各门店员工的关系是一脉相承的鱼水关系，总部各职能部门要全心全意地为一线

员工服务，要做到想一线员工之所想，急一线员工之所急。不要把自己定位是管理者，要尊重一线员工，帮助一线员工解决难题，做好服务一线工作。

餐饮专业工作总结范文10

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，

市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示，20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

>一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。

目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

>二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。

近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

>三是经营方式改变将激活餐饮业市场。

连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

>四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。

餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节俭型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标!

好乐星有一个强烈的使命是“让更多的人健康欢乐起来”，“让世界充满爱”，我将为这一使命奋斗终生!“一切皆有可能!”我们期盼梦想的实现

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的欢乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

- 1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。
- 2、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高好乐星的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。
- 3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。
- 4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都个性随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。
- 5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时带给服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。
- 6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。
- 7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并透过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人分工明确、工作用心，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。

之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所理解和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而欢乐，我为能在那里工作而幸福!我能在这个群众工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时光和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，期望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在好乐星感受到不一般的欢乐!

餐饮专业工作总结范文11

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下，我们餐饮部认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我们也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将20xx年的工作计划总结如下：

>一、在管理培训上

1.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;

2.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。

>二、在生活上

定期的召开员工座谈会，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。

>三、在日常工作上

- 1.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;
- 2.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;
- 3.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;
- 4.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，xx年在悄然登场，对于整个餐饮部来说，在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，在新的一年里我们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，共同的为了xx酒店和我们餐饮部的明天更加美好，去努力、去奋斗。

餐饮专业工作总结范文12

>一、经营情况

截止6月中旬，餐饮部共实现销售收入xxxx万元，其中xxxx收入xxxx万元，xxxx收入xxxx万元；较去年同期增长xxx万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

>二、管理情况

>1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

20xx年，餐饮部在宾馆全面规划，分步实施，大胆实践报告的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了xxxxxx酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

- 、xxxxxx酒店管理有限公司的成立
- 、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

>二、主要工作与作法

在第二季度中，部门xx年第二季度不仅是餐饮部在第一季度良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店管理实行酒店六常法管理的第一个季度。自六常在我宾馆颁布和实施以来，我们不断用六常法的标准和要求来提高和完善

自己，我们本着场分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育的六个方面来展开工作，并得到了明显的提高，以下我们对这个季度的工作做以下总结：

>一、采取措施

(1)x常分类

餐饮部前厅与后厨把所有的物品分成两类，一类是不在用的，一类是还要用的。

(2)x常整理

我们把不用的物品全部退回仓库，把还要用的物品数量降至最地安全用量，然后摆放井然有序，各物品都贴有标签，使任何人一看就能明白。

(3)x常清洁

我们餐饮部定期对物品及设备设施做清洁，做好每天一小扫，每周一大扫的制度以保证物品及设备设施的整洁与干净。

(4)x常维护

我们定期对设备设施进行维护与保养，本着把小事做细的原则，“不用分类的分类，不用清洁的清洁，”不断完善与改进。

(5)x常规范

就是把员工的一切行为规范起来始之统一化。

(6)x常教育

我们每周定期对员工进行六常法的培训以及文明礼貌行为规范的培训，始员工的举止更标准化规范化。

>二、取得效果

(1)四楼库房

实施六常法管理之后，四楼库房改变了原有的物品摆放分散，无指定标签的现象。现所有物品摆放整齐，井然有序，贴有指定标签，一目了然，取得了明显的效果。

(2)酒水库房

实施六常法管理之后，酒水库房改变了原有的酒水无指定标签价格的现象，现库房酒水摆放整齐，井然有序，所有的酒水都贴有指定标签。

(3)后厨房

实施六常法管理之后，后厨房的材料物品摆放整齐，各类物品都贴有指定标签，灶台上也十分干净，而且每个部位都有指定的清洁物品，随时保持各部位的干净整洁，工具的摆放也井然有序，所有工具都贴有指定标签，需要是在也不需要花费时间去找了。

(4)餐厅与会议室

实施六常法管理之后，餐厅与会议室的所有物品摆放整齐井然有序，都贴有各种物品指定的标签。

此外，我们还为员工购买统一喝水杯子，统一定位贴上标签且统统放在一起，且每个部位都有指定的负责人员，例

: 空调、灭火器、等都有指定人员负责。并且各岗位人员的职责都通过书面形式进行明确。

>三、表现突出

自六常法管理实施以后，我们各部位都取得了显著的效果，特别是四楼库房的管理与以往比较有了明显的提高，同时我们也需要继续努力与提高。

六常法的颁布和实施确实使我们有了明显的提高与改善，但是我们还存在着一些缺点与不足以待于我们继续努力，我们会继续按照六常法的管理来不断提高和完善使之做的更好!

总之，我坚信，在酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第三季度的工作任务一定能完成，酒店领导提出的目标一定能够实现!

以上是餐饮部第二季度的工作总结，望领导给予批评指正。

餐饮专业工作总结范文13

本月事情比较繁琐，日常管理正在规范，规章制度还需完善。但在管理公司的正确指导下，欢乐迪天陈店经过全体员工的共同努力，克服刚开业不久遇到的各种困难，团结协作，顺利达到了预期目标。现将7月工作总结如下：

>一、办公室

对员工进行劳动纪律、日常行为规范、礼貌礼节等方面的宣传，要求后勤部所有工作人员都实行微笑服务。强化员工节能节源意识，收到较好效果，以后将继续保持。召集后勤部各部门召开会议，加强员工工作的主动性和责任心以及落实定岗定位责任制。同各部门协调处理服务部交接的各项事务。这一举措既体现了办公室的管理职能又体现了后勤服务职能，增进了员工间的交流和沟通。同重师物管公司协调日常工作事宜，向各级主管部门上报我店正常营运所需材料。

>二、人事部

对员工档案管理进行分类统计，详细检查员工档案资料是否齐全。从而更进一步了解、掌握人员情况，为经后员工的晋升、调动、离职等提供备用资料。整理所有员工的劳动合同资料，清算员工工资明细。考核员工每日考勤，办理员工聘用、离职手续，其中服务部离职3人，后勤部离职1人、聘用2人。落实员工转正、升职、奖惩等手续，及时完成上级交待的各项事务。

>三、客服部

对顾客每日咨询、订位、投诉作好详细记录（本月没有接到顾客任何投诉），并与服务部交接相关事宜。统计会员卡信息约1200人次，回访顾客432人。分类统计顾客意见卡663张、抵用券数量XX余张。我们将根据顾客意见和建议，对各部门的工作进行改进。及时整理各部门每日工作总结和本店每周例会会议记录并上交管理公司。

>四、库房

申购店里所需物品并保证超市货品不断货使其正常营运。统计每日废品种类、数量及金额。同供货商联系我店每日所需的酒水、食品、水果等并负责验收上述物品，查看仓库食品种类、库存量、保质期等信息并作好相应记录。整理库房帐务单据并转交财务室。

>五、财务室

记录店里所有经济业务的运作并提供凭证、报表、帐簿等资料以备随时查阅。结合本店特点，合理进行成本核算、工资核算、费用核算。监督各部门每笔经济业务的合法性和合理性，确保本店不遭受不必要的经济损失。为领导管理和决策提供真实准确的财务数据并对该店的正常营运提出合理化建议。

>六、工程部

处理了服务部交接的需要工程部处理的事务，合计400余项。本月具体事项有：墙纸的修复、门把手和吸门器的更换或修复、照明设备的处理、电器设备的修复、管道的处理、吊顶的更换和修补、背景玻璃和包厢茶机的更换及修补等。每日水、电的统计及费用核算，及时完成上级安排的各项事务。

>七、dj部

处理了服务部和后勤部交接的需要dj部维修和调试的设备，合计200余项。本月具体事项有：音响设备和器材进行调试、更换和修复。点歌屏的处理和包厢软件的安装及调试。添加新歌、整理歌库和监控器的管理，对各部门电脑设备及打印机进行修复，及时完成领导安排的各项事务。

>八、厨房

安排员工餐和外卖的菜品、数量以及粗略成本核算。每天变换菜品给员工提供可口的饭菜，得到员工的一致肯定。本月中旬，晚班人员反应菜量不够，随后厨房对菜品作了调整：一是不开反季节菜品；二是不开价格太贵的菜品。办公室也加大力度对“先划卡后盛饭”制度作了监管并采取扣款措施，多方着手，此情况终于得已改善。

>九、洗衣房

清洗、熨烫员工工作服。上月初因缺乏洗衣技巧导致极少量工作服被染色，后来经过整改后，衣服染色现象已经没有再次发生。员工也反应衣服比最初洗得干净些，将在下月继续努力把本职工作做得更好。

>十、宿舍管理

每天认真打扫员工宿舍的日常清洁卫生，给员工创造了一个干净、舒适的休息场所，以后将继续保持。解聘男工宿舍管理员时，该员工竟以自杀和用刀捅死我方工作人员相威胁，最后在包主任的大力支持下，该员工终于顺利离职。

目前还有以下问题等待处理

- 1、同施工方联系维护事宜时，对方常以南坪店开业和石桥铺店筹备为由将维护事宜不断往后拖延，导致急需处理的事务迟迟得不到解决。
- 2、宿舍物品管理和人员管理显得有些杂乱。对此问题，办公室将在下月加强监管。

办公室人员将在以后的工作中更加深入渗透《劳动合同法》，以便更好维护公司和员工的合法权益。大家共同努力，不断改进，让欢乐迪天陈店拥有更加辉煌的明天。

餐饮专业工作总结范文14

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，xxxx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为**一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

>一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、VIP接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是VIP接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

>二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员

管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

>三、加强培训，强化星级酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容

包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《**景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

>四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

>五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店xxxx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

>六、办公室工作如下：

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。
- 2、1-6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。
- 3、全年完成了xxxx年**市'十大品牌旅游星级饭店'的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理A级单位复评的所有资料的准备和申报工作。
- 4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。
- 5、xxxx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。
- 6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

>七、存在的差距及努力方向。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

- 1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。
- 2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。
- 3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。
- 4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

>八、努力方向：

- 1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。
- 2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。
- 3、要通过多渠道了解**酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。
- 4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

>九、xxxx年工作具体设想：

- 1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。
- 2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。
- 3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展'金点子'活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。
- 4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。()明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立'光荣榜、曝光台'用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表扬先进、鞭策落后。
- 5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。
- 6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要'能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！'新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

餐饮专业工作总结范文15

XX市餐饮（烹饪）行业协会于20xx年X月XX日更名换届以来，在主管局市商务局的领导和会员单位的热情支持下，做了不少工作，取得了一定成效和经验，初步打开了局面。

>一、更名换届，规范行业职能

20xx年2月28日，值“XX市烹饪协会”换届之时，经市民政局、市商务局以及市工商联协调，更名为XX市餐饮（烹饪）行业协会，加强了餐饮行业管理的职能，并选举了民营企业金满楼董事长张清华担任会长，政府退出会长职务，在全国尚属首例。主管部门由XX市科协移交交给XX市商务局，从而避免了同一行业多头现象，餐饮行业管理从组织上得到了保证。

协会更名换届通过了新的章程，增加和明确了行业管理的沟通、代表、监督、协调、统计、研究、认定等职能，制定了财务管理制度和会员管理办法，实行会长办公会制度和秘书处办公会制度，按照企业规模和市场占有份额选举

产生了理事、常务理事、副会长、常务副会长。由于运作规范，制度健全。会员单位由更名换届时的48家，发展为64家。

>二、采取防范措施，积极抗击“非典”

我国今春遭遇一场突如其来的“非典”灾难，特别是XX出现输入性非典病例的一个月时间，餐饮企业受到巨大冲击，经协会调查，全市餐饮总营业额下降83%。在大灾大难面前，XX餐饮企业没有低头，明知开业将面临亏本，仍坚持营业，表现了积极承担社会责任的大无畏精神。协会于4月20日发出了关于XX市餐饮业抗击非典措施的通知，印发了全国餐饮业“非典”应急措施13条和《餐饮业分餐制经营服务规范》，制定全国首家餐饮行业自律公约“XX市餐饮行业卫生公约”，并与安徽市场报联合主办了XX市餐饮企业抗击非典论坛，与30多家大型餐饮企业发出了餐饮放心消费倡议，为抗击“非典”恢复餐饮消费信心做出了应有的贡献。此外，金满楼、蜀王、叶氏香格里拉联合向市政府防非办捐赠了一部救护车，三河酒家、桃花园大酒店等为抗非典捐款5万多元。玖玖隆、金满楼和金源海鲜楼三家被中烹协和中国财贸轻纺烟草工会评为“全国餐饮业抗击非典先进集体”，张青华和郑萍同志获“先进个人”称号，安徽蜀王饮食服务有限责任公司和张青华还被全国商业联合会和中国财贸轻纺烟草工会授予全国商业服务业抗击非典先进单位和全国商业服务业抗击非典先进个人。

协会在抗击非典中积极反映状况，按照市政府的要求一手抓抗非，一手抓生产，积极采取措施自救，为市政府制定餐饮业政策，提供了信息资料。

>三、积极开展各项活动

1、成功举办XX首届小吃文化节

在市政府、市商务局的关怀和参展企业及新闻媒体的大力支持，因“非典”推迟的XX首届小吃文化节於10月1日至4日在杏花公园举行，盛况空前。20家参展企业设31个展位，120多个品种参加了展销，虽然天气阴雨和寒冷，入场人数仍达近十万人次，参展企业宣传了自己，既赚了钱，又取得了社会效益，消费者既尝到了多年未见的传统小吃，又吃到了特色和创新小吃。经专家和消费者评选，小吃文化节评选出了XX五大传统名小吃、XX十大名小吃和七个优秀小吃品牌。首届小吃文化节的成功举办，不仅丰富了节日黄金周的旅游市场，而且对小吃和小吃文化产生了深远的影响：1、产生了XX名牌小吃；2、促进了人们对XX小吃和小吃品种的认识；3、促进了小吃市场的发展；4、促进了小吃名品的应市和传统品种的挖掘创新以及品牌的发展；5、促进了餐饮企业的竞争和交流。如果没有小吃文化节的促成，刘鸿盛的“鲜肉麻球”“冬菇鸡饺”就不会应市正常供应，“古城牛肉包”这一传统小吃不会重新露面，“油淋鹌鹑”“茶鱼”等创新品种就不会产生。XX首届小吃文化节还为10月份的第13届中国厨师节和12月份的第三届中国名小吃认定提供了基础。

2、组团参加了第13届中国厨师节

餐饮专业工作总结范文16

>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

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发