

# 最新餐饮年前总结小报 餐饮工作总结 (汇总6篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇一

### 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，餐饮年终工作总结。
- 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，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，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，工作总结《餐饮年终工作总结》。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，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，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。

## 餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇二

全年实现营业收入xxxx元,比去年的xxxx元,增长xxxx元,增长率xx%,营业成本xxx元,比去年同期的xxx元,增加xxx元,增加率xxx%,综合毛利率xxx%,比去年的xxx%,上升(或下降)xxx%,营业费用为xxx元,比去年同期的xxx元,增加(或下降)xxx元,增加(或下降)率xxx%,全年实际完成任务xxx元,超额完成xxx元,(定额上交年任务为xxxx万元)。

(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xxx万元,上升xx万元,上升率为xx%。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xxxx元,比去年同期的xxxx元,增加了xxxx元,增长率为xxxx%

(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,对当日估清的品种设专簿记录,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,原来每市估清五、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、酒店的各种宴会接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,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,创开业以来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,使宾客高兴而来,满意而归。

(三) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,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、餐饮连锁店(筹备中)。

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。

(四) 全员公关,争取更多的回头客。

(五) 增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制 全年完善了(费用开支规定)、(原材料收、付、存制度)、(堵塞漏洞制度)、(原材料合理使用制度)、(办公用品领用制度)、(物品申购制

度)、(财务审核稽查制度)、(收款员管理制度)等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

#### (六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习三字经活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

#### (七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率

大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导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,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达200多次。

#### (八) 重视食品卫生, 抓好安全防火

2. 抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来未发生任何的失火事故。

(九) 按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

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。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3. 加强规范管理, 提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店.

## 餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇三

在领导的大力支持下, 对餐厅人员进行改制变动, 由以前的6人减少为现在的4人, 在承包工资不变的情况下, 提高个人工资, 提高其服务积极性。在人员管理方面采取分区责任制, 个人对自己的`责任区负责, 做到“个人任务先完成, 团结协作共出力”。较之于以前餐厅的服务质量有了较大的提高, 餐厅环境有了显著地改善。餐厅工作人员对于餐厅的工作认同感、责任心有了很大的提升。

在餐厅食材采购方面, 改变以前“送菜制”, 采取“自主选购, 批发为主”, 改变以前采购成本高的缺点。同时增加菜品种类, 提高菜品质量, 机关餐厅就餐人员由以往不足40%到现在为90%以上, 就餐人员对于餐厅的满意程度由以往的30%到现在的80%。餐厅基本上每月都处于盈余状态, 节约了管理处总体开支。

在小餐厅接待方面, 首先, 注重接待餐厅的卫生, 营造一个良好的就餐环境;其次, 增加菜品的种类花样;最后, 注重对餐厅工作人员的接待培训, 提升其餐厅接待礼节, 小餐厅接待也得到了领导的认可。

实行验菜制, 每天对于采购的食材, 验菜负责人进行价格、重量、品质检验, 并及时录入餐厅采购公示, 做到“三天一公示”。在管理处水果采购与小餐厅采购方面, 做到“一月一上报, 一月一公示”, 账目明细, 单据俱全。

管理机关使用烟酒情况, 实行“申请——批准——发放”制度, 根据申请得到的批准情况, 发现烟酒, 对于发现有疑意



的，及时向领导请示，做到不乱发、不错发。及时做好烟酒入库登记，并妥善保管。月月底对管理处烟酒使用情况进行盘点，妥善保管烟酒申请单，进行进出库核对，并录入管理处烟酒使用情况公示。仓库管理方面严格做到出入库及时登记，注意库房的清洁打扫，妥善保管仓库存物，月底进行盘点，制作出仓库库存明细表。在管理的同时，做到严于律己，不监守自盗。

在领导的支持和关怀下，合作开始运营，各项相关制度开始建立。在不断探索中，合作社建立起三种运营模式：1、超市销售模式2、订购代购模式3、办公用品申请领用模式。

1、超市运营模式：主要出售小食品和日常生活用品，方便员工，同时在销售时秉承“低利润，重服务”，给员工带来实实在在的实惠。销售商品价格普遍比外界商店销售价格低10%以上。

2、订购代购模式：通过将机关科室收费所用品采购纳入合作社，合作社进行低价大批量采购，再以低价格出售给机关科室收费所。这样既可以减少机关科室收费所开支，也是将管理处整体成本节约了。

3、办公用品申请领用模式：合作社根据管理处办公生活用品使用情况，统一批发采购，各机关科室根据自身需要在填写申请单得到领导批准后，可直接来合作社领取。这样可以做到采购价格低，节约成本，适当保有库存量，保障机关办公用品使用。

在得到处领导批准后，办公室领导大力关怀支持下，管理处养殖场开始运营。养殖场采取“自出资金，自主消费”模式，在取得良好的效应后进一步扩大规模，并将土鸡、鸡蛋作为员工的福利发放，并作为食堂采购基地。目前已经养殖公鸡6只，母鸡44只，雁鹅2只。每天有专人进行三次加水加食，及时拾取鸡蛋，并时刻注意禽畜的健康状况；并准备相关治疗药

品，做好养殖场的管理和运营。

## 餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇四

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201351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3322006元，增长幅度为36%。职工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

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）。

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。

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。

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。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活跃员工业余生活；关心部门困难员工，集体捐助有难同事；员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

## 一、内部管理有待加强

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现破损仍然使用；部分设施设备使用不当，维护及时导致损坏无法使用；部分用品配备不齐将就使用；规格型号不一凑合使用；新旧物资混合使用等问题，使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题，部门将在近期进行全面清查，及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰，在接待中，经常出现工作失误，特别是吧台的服务员，在联系客户、收银接待、上传下达方面

出现误差，影响整体的餐饮接待。针对此项，部门严格要求，准备采用末尾淘汰，用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强，部分管理人员办事效率不高，工作请示汇报不及时，工作协调不合理，导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始，严格要求，循序渐进，逐步提高。

## 二、菜品开发不及时

酒店后厨没有自己的特色菜，或者说是拿手菜、“看家菜”，菜品更新及时，不能适应外界客人的需求，厨师工艺不全面，协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对此项，要求厨师集思广意，用心钻研，通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务和美味的食品来吸引更多的宾客。

## 三、员工素质参差不齐

部分员工业务素质不精，服务技能不熟，灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量，特别是在客人多，标准高的接待中，更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的瓶颈。“员工素质不高不是我们的责任，但提高员工素质是我们的责任”，在下工作中，只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

## 四、酒店意识要加强

虽然酒店现在已经是挂了“四星”的高星级酒店，但是，员工没有达到“四星”级的员工，整体意识、服务意识、质量意识、团队意识、主人翁意识等未得到体现和发挥。

## **餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇五**

我们依据市县文件精神制订了“陇县卫生监督所餐饮消费环

节食品安全整顿工作实施方案”，成立了整治工作领导小组，落实了领导责任，并将城区及乡镇以划片包干的形式明确了监督员职责。

对城区、乡镇、旅游景点、学校食堂等餐饮单位进行了全面地检查整顿，共检查学校食堂41个，旅游景点2个，餐饮单位207个，餐（饮）具消毒单位1个，查处不合格食品原料两件，处罚0.03万元，取缔无证经营5户。检查整顿过程中未发现餐饮服务提供者采购、使用病死或死因不明的畜禽及其制品、劣质食用油等行为，无违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。并对餐饮单位餐饮具消毒进行了检测，检测合格率达84.7%。

今年夏季，我们紧紧抓住陇县消夏节这个有利时机，对县城区和两个旅游景点进行了全面监督检查，签订了食品安全责任书，确定餐饮单位法人为第一责任人，加强食品安全教育和指导检查，有效地预防了食品不安全事故的发生，保障了消夏节的顺利实施。

## **餐饮年前总结小报 餐饮工作总结篇六**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

### **一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设**

#### **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，为了进一步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