

# 机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 结 食堂工作总结(大全10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇一

### 一、完成主要工作

(一)、围绕大局，提高认识。八月份以来，本人坚持一个中围绕大局，提高认识心为前提，就是做好猪场员工饮食保障工作，不断调剂主、副食食品菜品质量和饮食结构，从思想上端正服务态度，加强个人认识，提高烹调技能，改善饮食环境，做好饮食卫生，保证菜品质量，加强食堂管理，杜绝浪费，严把采购关等方面进行了一系列工作，使猪场正常工作得到了有序开展，为猪场各项工作和整体形势得到了日新月异跨越。

在此状况下，我工作节奏和各项管理、生活保障工作能够紧紧地跟上猪场快速发展大好形势，同时坚持以人为本，关心员工生活，切实抓紧抓好食堂不放松，使员工食堂真正成为“职工之家”和干部员工满意家园。特别是我能够紧跟猪场工作整体大局，密切联系本单位实际，坚持对自我树立“生活服务无小事”、“做好各项接待和为员工服务是我们职责”为意识，从思想上认识到了做好本职工作重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。八月份以来，我都能以猪场工作大局为重，尽心尽力地做好自己本职工作，很好完成了工作任务。

(二)、加强管理，规范运作。员工食堂工作经常与干部员)、加强管理，规范运作。加强管理工打交道，涉及大家吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好工作。在这种状况下，没有因为自我虽然做了很多工作但不到大家认可而，而是尽心尽力地搞好各项服务。八月份以来，我们没有辜负公司和猪场领导及广大干部员工期望，以身作则，加强各方面管理，并不断为大家创造良好服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了了良好基础。我们在抓好各项管理同时，还在改变服务模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了超多工作。我们始终坚持以人为本服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工带给便利条件，使大家在食堂就餐犹如回到“家”感觉。

(三)、团结协作，优质服务。员工食堂工作任务零碎而繁)、团结协作，优质服务。团结协作杂，但每一项工作都与猪场整体工作和干部职工生活质量息息相关。因此，在主管部门支持下，坚持搞好饮食供应提高优质服务。是我们工作重点，特别是刚成立时期，员工食堂人手较少，工作量较大。天气炎热，为了不影响正常工作运转，我都能严格服从领导安排，不讲条件，全力以赴搞好饮食保障工作。为了做好这项工作，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，在食堂管理和服务方面与同事心往一处想，劲往一处使，尽心竭力地为干部职工带给优质服务。深受场区员工称颂。

(四)、抓好卫生、干净整洁。加强食堂卫生管理是饮食工作)、抓好卫生、干净整洁。抓好卫生重要工作环节，涉及到每名就餐员工健康状况，做为一名炊事人员，从思想上、行动上高度重视，做到每一天对食堂进行地面、门窗、操作台、餐桌清洁，持续无灰尘、无油腻、无杂物，加强餐具洗消工作，做到每餐必消毒，同时做好个人卫生，持续个人卫生高标准，做到每餐、每一天持续环境整洁，不间断对食堂周围卫生进行打扫，持续卫生间和下水沟清洁与疏通，做到无异味。使食堂饮食环境到达卫生标准。

(五)、计划采购、保证质量。主、副食品采购涉及到菜品)、计划采购、保证质量。

计划采购质量与口感，也关系到广大员工身心健康，做为一名炊事人员，在采购方面，做到有计划、有措施、有步骤，先进先用，价廉物美，不采购腐烂变质食品，不采购过期食品，不采购危害人身身体健康食品，做到货比三家，足斤足两，使员工伙食标准不浪费，不损失，无损毫，而且实行两人采购制度，并做好验收工作，使猪场员工伙食费到达合理化标准。

(六)、加强管理、安全防范。食堂安全工作也是主要环节，)、加强管理、安全防范。加强管理在保障供应和服务基础上，食堂内安全也是重点之一，是一个单位重点防范位置，我做为一名炊事人员，安全工作时刻牢记心中，不断检查电源使用状况，煤气罐管理使用，夜晚门窗上锁，包括电器和电源不用时切断，并做好食品质量检查，防止食物中毒，做到防范、防患于安全边际，为猪场工作有序开展和广大员工生活保障奠定良好基础。

(七)、完成其它工作任务。在完成饮食保障基础上，猪完成其它工作任务。场筹备时期内，利用个人休息时间，相继在环境卫生治理方面，和猪场员工一齐，对卫生区和场区杂草进行整治，连续工作数日，并对场区石子、砖块、垃圾进行清理，完成光纤改线、挖填工作，经过一段时期辛苦劳动，使场区生活环境有了一个日新月异、焕然一新新景观。在工作上，做到保质保量，服从、服务于全局观念，以猪场规范化建设为己任，无怨无悔，认真对待每一项工作任务，都能圆满完成任务。

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇二**

1、原料由专人到指定的长期供应点采购。

2、设有专门的原料验收员，经验收，腐烂变质等不合格的原料坚决不予进入学校食堂。

3、有专门盛放原料的容器，绝对不能让原料被污染。

4、设有原料加工的专用场地。

5、原料清洗做到荤、素分开。

1、食品分类存放，排列整齐。

2、有食品货架和货柜，并做到离墙、离地存放。

3、仓库做到干燥、通风通气，有防潮、防霉设施。

1、通风透光良好，给、排水方便合理。

2、地面有无毒，耐腐、蚀材料构筑，无积水。

3、粘贴有白色瓷砖墙裙。

4、天花板光滑整洁，无霉点，无蜘蛛网。

5、灶台及分餐台粘贴有白色瓷砖，并保持无污渍垢。

6、设有能防蝇、防虫、防尘的卫生设施。

7、高有青菜浸泡池，买青菜要求先行浸泡20分钟。

1、有专人负责洗涤，消毒餐具。

2、设有餐具洗涤池，冲洗池及消毒池。

3、已消毒的餐具采取了保洁措施。

作为一个集体食堂，严格落实学校食品卫生安全是关系到师生健康的大事。首先，每位食堂工作人员每年都必须进行上岗前的体检，体检不合格不上岗。其次，注重学习，先后学习并贯彻落实了教育部、卫生部第14号《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》和《江苏省学校集体食堂基本卫生要求》等。通过学习，提高员工们在工作中的服务质量，切实做好学校食堂的食品卫生、餐具的“一洗二冲三消毒”工作，工作场地坚持每天三小扫，每周一大扫。

定期对熟食间进行紫外线消毒工作。如发现不到位，立即指出，勒令改正，及时到位。再次，抓住食品来源关也非常重要。这么多人用餐，需经常外出采购各种荤、素菜，这都是由总务主任和我一起进行的，没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的一律不采购，存放时间长、变质变味的统统拒之门外，严防食物中毒事件的发生，切实保证每位师生的身体健康。另外，严格财务纪律，采购时总是及时记好帐，互相监督，不乱开乱支，所有经费实行统一管理，抱着节约为原则，做到价廉物美。

总之，食堂工作正在日渐步入正常化、规范化，后勤部门连同所有食堂工作人员正逐步形成了一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的集体，共同为创建一个文明卫生的学校集体食堂而努力。

一、制订并完善了各项管理制度，分别对食堂的食品卫生、环境卫生、个人卫生、原材料采购、验收、保管、加工、餐具消毒严格要求，做到环环相扣，层层把关，流程合理，操作规范。

二、加强自身学习，提高素质。

课余，对食堂专业知识学习，懂得消防安全知识，认真学习预防食物中毒专业知识等。对食堂食品卫生、消防安全进行认真落实，做到不遗漏。

三、加强硬件建设，杜绝事故发生。

利用周末，对食堂进行全面检查、清扫卫生死角，努力达到布局合理，通风采光，蒸汽及油烟排放良好。每天进行各种安全巡查，操作间布置合理规范，食堂各类物品、食品分类安放，生熟分开，并定期对自身身体进行体检。工作中，我全力以赴，确保操作安全和食品卫生安全。

四、坚持优质服务，不断拓展服务理念。

以人为本，给师生创造舒适的就餐环境，在保证学生正常伙食供应的过程中，不断拓展管理理念和服务理念。

由于学校各级领导对食堂工作高度重视和常抓不懈，使我的食堂工作能有条不紊的开展，进一步确保了学校的稳定和发展。

目前针对现在食堂各种情况和条件，我将更加知难而进，创造条件，狠抓标准化，规范化，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。

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇三**

公司各位领导： 走过了勤奋耕耘的 20xx 年，新的一年又来临了，回顾过去一年，感慨良多。做为一名厨师我始终严格要求自己，认真服从领导安排，坚持以大局为重，在领导的支持下圆满结束地一年的工作。

为了再新的一年能够更好的完成本职工作，我对上一年的工作进行了总结。工作上我担任了食堂的厨师，在烹调上严格遵守食堂卫生制度，认真执行卫生五四制。以身作则的情况下，带领全组人员，严格执行《食品卫生法》，防止病从口入，防止食品污染和有害物质对就餐者的危害，保障就餐

者的身体健康。成品存放实行四隔离；生与熟隔离；成品与半成品隔离；食品与杂品、药品隔离；食物与天然冰隔离。

环境卫生采取四定办法：定人、定物、定时间、定质量，划片分工，包干负责；个人卫生做到四勤：勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤洗衣服、被褥；勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、玻璃以及周边环境卫生。在过去的一年中，我努力学习文化、业务、技术知识。树立与增强为人民服务的思想。按时上下班。遵守劳动纪律及食堂的一切规章制度，努力完成本职工作。工作上，服从工作调配，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，严防食物中毒。在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。

配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中。

在服务上，做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好厨房工作。在工作上我勤勤恳恳，认真负责，任劳任怨，积极履行自己的工作职责。展望新的一年我会以更加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下完成自己的本职工作。机场将继续往开来，再接再厉，在公司的正确领导下，坚持发展战略，不断提高自我，努力完成公司各项工作任务，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，相信没有最好，只有更好。

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇四**

我园本着卫生、安全、富有营养、利于消化的总要求，每周为幼儿制定营养食谱，做到品种多样，搭配合理并保证按量供给。为了提高伙食质量，我在菜肴的搭配、烹饪上下功夫，

保证幼儿吃饱吃好。并广泛听取老师和家长的意见建议，发现问题，共同讨论，调整食谱，保证幼儿各类营养素摄取均衡。在饮食卫生方面，严把采购、验收关，发现变质的原料一律退回；同时严格按照预防性消毒及烹调加工的要求进行日常操作，对所有进口食物进行了留样，并做好了留样登记。建立“校餐惠”网络平台，每天及时上报。在我们的共同努力下，本年度没有发生过一起食物事故。

加强理论学习，按照操作规范，强化细节、规范、严谨操作，增强服务意识。积极利用休息的时间进行理论实践学习，通过案例、理论学习及技能展示来切实提高理论操作水平。并做好记录，以理论指导实际工作，从而提高工作质量。认真参加园内的政治学习，提高思想素质和服务意识。通过学习卫生工作管理条例和食堂操作规范，做好安全卫生工作。明确自己的工作职责，确保幼儿、教工的饮食安全。

幼儿园食堂的安全卫生管理工作直接关系到孩子们的健康与幼儿园的稳定发展。在今后的的工作中，我会不断探索实践，不断总结反思，争取更出色地完善各项工作！

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇五**

本学期我的工作出现了全新的挑战，在这段过去的的时间里，承蒙学校领导重用，感激学校培养，从本学期开始我走上了食堂主管岗位，负责对食堂全面工作的开展与落实，本学年总务处膳食部的各项工作继续坚持雷校长提出的“服务、规范、高效、一流”的原则，理清工作思路，强化各岗位职责制的落实，加强基础建设，加强岗位培训，提倡创造性开展工作。继续依照校长先进的办学理念，引导食堂人员养成用心工作、勤于思考的良好习惯，调整心态，准确定位，牢固树立“服务、规范、高效、一流”服务意识，尽最大努力解除师生的后顾之忧，高标准完成饮食卫生、饮食质量、饮食安全、为师生健康负责，为教育教学服务，为学校的发展服



务。我校自建校以来，一向以超常规的跨越式发展，学校食堂担负着为全校师生供给膳食保障服务的重任。能够说，食堂后勤管理是一个与师生员工的'日常生活最密切相关的部门。

经过这半个学期的工作，在主任的指导下，在全校各部门领导、教师、同事的大力支持与帮忙下我密切配合主任，将食堂的各项工作落实到实处，与食堂的全体员工一道，不断完善自我，不断总结经验，不断提高自身素质，使本学期食堂的全面工作有了实质上的提升，把食堂的全面工作推向了一个新的层次，为学校发展供给了更好的后勤服务保障。

从\_\_年9月我全面接手食堂工作时起就遇到了很大的挑战，因为9月1日罗马校区高中部食堂新开，要从我光大食堂调派老员工十多名，由于种种原因当时人员很难招，光大食堂一向处在缺人的状态下运作，本学期在人员不足的情景下，我对食堂员工加强了职业道德思想培训和鼓励，对食堂管理采取了一带一，老带新、熟手带生手的培训方式。让食堂各班班长在管理别人的同时也要提高自我，对他们的工作不规范的地方及时指出，并提出改善措施，指导他们如何使整体工作到达规范和标准，我利用一切机会帮忙他们，直到本学期结束才把人员招齐。

在常规工作方面，全体人员方向明确“服务、规范、高效、一流”这八字方针是学校领导对总务处工作的指导方针；我食堂组织全体员工认真学习学校的方针政策，将学校领导的先进理念如何转化到实际工作之中，使我们的工作真正到达服务于学校的教育教学，服务于全校师生，服务于社会，起到良好的综合效益；经过每周的例会，使员工的思想意识中构成了，我们的工作是在从事教育，既要体现服务，又要体现育人；既要主动工作，又要用心工作；经过这半学期的工作明显的展示了食堂员工的精神风貌和工作作风，使总的工作得到了有效进展。

从每周一开始，坚持开早会，对员工不达标的地方及时解决

处理，总结昨日的全面工作，安排今日新的工作，对员工的日常工作进行考核和评价，使其工作在短时间内得到了明确；使员工在工作中不断提高，不断提高；每周五午时的例会，对食堂的整体工作进行总结和对下周工作进行安排，对员工的本周工作进行总结，帮忙员工从工作思想上，专业知识上，技能上，服务态度上都能得到提升。

食堂在“规范”落实的工作中，采取了多方面的措施；

1、对原料的采购、验收、入库、出库、保管严格把关；对不贴合要求的原料坚决拒收。

2、对卫生严格制度化管理，分工清楚，职责明确；在工作人员减少的情景下，也能保质保量地完成日常卫生工作。

5、开学初由于人员变动太大，发现食品质量有所下滑，故立刻对食堂全体工作人员做了调整，目的是要更加有效地体现增效的效果，虽然，此时食堂连续离职了多位员工，但我们的整体工作没有受到影响，而是全体员工团结协作，忘我工作，食堂工作虽然得到了学校领导以及全校师生的认可，但离我们的目标“创一流的食堂”还有必须的距离，我们全体员工必须会在学校领导的先进理念指导下，在总务处主管领导的带领下，不断完善自我，不断提升自我，尽早尽快实现我们的目标，为学校创一流学校而贡献我们的力量。

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇六**

学校的食堂由我们总务处全面负责，一名副主任专门具体抓日常工作，膳管会实行食堂的质量评议及财务监督，膳管会由工会、教代会的部分代表及优秀学生代表参加，直接对校长室或总务处提出伙食的质量评价。学校食堂分一食堂(一楼)、二食堂(二楼)两个班组，分别由学校聘请的两名负责人为班长，分工到人，明确职责，层层签定安全职责状，互相

监督、考核。

我们总务处每月对食堂工作人员召开一次专项会议，并聘请镇卫生防疫站的同志做我们的义务监管员参加会议，集中学习和讨论各项规章制度的落实和安全教育工作等。从2004年起就制定了《学校后勤管理制度》、《食堂卫生安全公约》、《食堂工作人员职责》、《张渚高级中学食堂卫生基本要求》、《张渚高级中学食堂安全职责状》、《后勤人员考核制度》、《餐具清洗消毒制度》、《食品中毒应急处理及疫情报告制度》、《食堂食品贮存库房制度》、《食堂工作人员健康及个人卫生制度》，以及认真学习《中华人民共和国食品卫生法》、《江苏省食品卫生条例》等资料，做到制度健全，措施到位，管理严格，谁出问题谁负责，为防止各项管理制度流于形式，把制度落到实处。

一方面，食堂在组织全员对各项管理制度进行学习的基础上，对全体员工进行技能强化培训，今年我们进行了两次模拟灭火演习，还针对部门不一样岗位的要求，对个人技能实施了多次演练，另一方面，加大了管理制度实施过程对具体操作人员的现场监督和现场教育的力度，以扭转操作人员在整个餐饮行业中普遍存在着的不良习惯，透过采取一系列行之有效的措施，从而把管理制度措施逐渐推向了落实。

现学校食堂的管理形式为自主经营和聘用班组负责人制度，由食堂厨师开出菜单，经总务处审核，再由定点单位送货，由总务处委派的专人负责验收、审核，然后由总务主任审批，整个过程由校医监督卫生，膳管会不定期抽查相结合。学校现有1200人左右用餐。要求食堂不断调整完善饮食结构。早餐不低于12个品种，中、晚餐不低于23个菜的品种让学生挑选，并采取一菜多做的方法来适合学生的口味。所有菜价由总务处、膳管会等统一制定。目前，全晕2元、小晕1.5元、时令蔬菜0.5元—1.0元、汤免费。按学校食堂的经营理念不赚学生的钱，目前利润控制在2.5%以内，基本做到资金全部用于学生伙食中。

食堂的安全工作主要在食品的采购、加工、存放，餐具的清洗消毒，食堂工作人员本身等几个主要环节。学校进一步提升了食堂原材料进行集中采购的认识，制度措施，规范程序，色拉油和调料、大米在食油公司采购，平时肉类等坚持在质量第一，价格第二的原则下，由资质齐全的单位带给。并坚持索证制度，索取食品卫生检验合格证、化验单、营业执照以及相关证照，由总务处验收，切实把握好进货验收关。本学期蔬菜类主要由镇蔬菜基地带给，肉类为宜兴瑞德公司带给，从而杜绝非准入食品进校园。

食品的加工、存放和餐具的清洗消毒等落实到岗位，分工到人，明确职责，及时记载，总务处不定期检查。同时强化食堂工作人员的思想教育，强化政治理论学习，树立为教育服务、为师生服务的思想，切实关心食堂工作人员的生活，解决其困难，使其一心一意为食堂工作，无私心杂念。食堂工作人员及有关管理人员，每学期进行一次健康检查，每月一次的安全例会和每一天的卫生检查，随时理解临时检查务必的知识和培训和持续良好的个人卫生，穿戴统一的工作服、工作帽。

在自查自纠的过程中，还有些问题：务必进一步强化食品采购的质量，建立更可行的规章制度，应更快的使部分学生家长加入到膳管会，从而做好家长、社会的宣传教育，平时要强化对总务处的监督、检查工作等。学校的食堂是工作中的重中之重，如何让师生吃得满意、吃得健康、吃得安全，是我们学校今后始终要思考的问题。

## **机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇七**

“创新”是职工食堂近年来的重点工作，通过努力，我们在产品、服务及管理方面了进行了一系列创新。

产品创新方面：包括荞面馒头、玉米包子、蒸饺、藿香美回

鱼、藤椒系列、曲奇饼干、椰酥香香卷等。去年六月，职工食堂增加了无抗肉的制作与销售，并进行了推广，得到了广大职工的好评。

服务创新方面：变革了门市白案产品的销售模式及糕点门市的销售模式，使门市的环境得到很大的改善；增加了特色早餐的供应，对一楼展台的特色早餐进行推广，增加了早餐供应的品种，如鲜榨豆浆、特色糕点、小笼包子、特色小吃及小菜、稀饭、煎蛋等，优化了早餐的营养搭配。

管理创新方面：内部管理上增加了部分统计表格，如：《职工食堂每日三餐就餐人数统计表》、《小吃小炒销售统计表》、《职工食堂白案产品销售数量统计表》、《职工食堂无抗猪肉每日用量情况登记表》、《职工食堂每日晨检记录表》等，通过对各种数据的收集整理，分析问题，解决问题。以上表格的制作，在很大程度上指导了职工食堂的日常工作，规范了日常管理，取得了良好效果。

1清理了食堂所有的卫生死角、消防通道等。

2建立了员工晨检制度。

3规范了食品储存，添置了食品留样柜。

4对食品来源及餐厨垃圾进行信息公示。

5其间建立起来的各种规范、制度及标准，补充了职工食堂现行管理体系的不足，对今后的工作起到积极的推动作用。

6本次食品安全卫生月活动，职工食堂所取得的成绩，得到了所内领导及公司领导的好评。

1经济目标完成情况：

2预计到今年12月15日，销售收入将达到540万，去年的销售收入为438万。

3质量目标完成情况：

4顾客满意率为88.25%（去年为87.5%）；

5有效投诉处理率为100%；

6主要公共配套设施设备完好率为100%；

7安全事故及时处理率为100%；

8培训合格率为100%；

前三季度的费用收缴率为100%。

## 内部管理

### 1、标准的学习

今年的管理主题是“政策牵引，强化执行”，就是依据现有政策，制定及更新标准，并且强化标准的“执行力”。职工食堂从食品原料、食品加工过程、食品储存及防护、环境卫生消杀、餐具及盛具卫生消毒、服务过程卫生、设施设备卫生、个人卫生等都有严格的操作标准和规范。

### 2、内部沟通

职工食堂坚持每月一次的部门例会，传达公司例会精神，总结上月本部门的工作情况，安排本月相关工作，协调班组之间的相互协作，解决工作中出现的各种问题及矛盾。另外，组织员工的各种活动，比如：春游、秋游、公司举办的红歌会、食品安全知识抢答及相关部门之间的技术交流等，加强了我部门员工间及与其他部门员工之间的沟通与交流，增强

了员工的团队意识与凝聚力，为职工食堂工作的顺利进行奠定了良好的基础。

### 3、内部培训

按照年初制定的培训计划，职工食堂完成了每月相关的内部培训，如：公司的规章制度、安全保密、红(白)案专业技能等，培训合格率100%，员工持证上岗率100%。培训采用了讲授、讨论及现场演示等的多种形式，加强了员工之间的互动，提高了员工的学习能力。通过培训，使员工的各种意识及专业技能得到大幅提升，起到了良好的培训效果。

### 4、文件管理

通过每年的质量体系内审与外审，职工食堂逐步完善了质量体系的相关文件，各类质量记录按相关要求填写，保证了餐饮活动过程的可追溯性，对各类文件及记录进行整理并及时归档，标识明确，充分保证了文件和记录的规范性及完整性。

## 顾客沟通

### 1、与顾客沟通的形式

职工食堂与顾客沟通的形式主要有：问卷调查、与职工代表座谈及面对面的交流与沟通等。通过交流与沟通，了解顾客的需求，满足顾客的合理化建议，对顾客提出的问题及疑问进行逐一解答，对顾客不满意的工作情况及状态进行及时的整改，体现了职工食堂“精细化服务”的理念，得到了广大客户的好评。

### 2、意见及反馈

今年10月18日，职工食堂进行了顾客满意率调查，按要求发放了所内8个部门共计80份问卷，涵盖了所内机关、科研、生

产等几大片区，样本采集合理、完整，保证了调查的随机性、公开性和真实性。据统计，本次调查顾客总满意率为88.25%，分项统计：菜品质量为87.50%、餐厅卫生为93.75%、餐具卫生为83.75%、服务态度为90%、顾客沟通为86.25%。通过调查，收集了顾客提出的意见及合理化建议，针对意见和建议，职工食堂及时的进行了整改和改进，并于月底在食堂的信息公示栏内进行了意见反馈，得到了广大职工的理解与支持。

## 服务过程控制

### 1、职工食堂服务提供的情况

职工食堂的服务提供有两种，一种是有形的产品提供，另一种是无形的服务提供。产品提供方面，依据国家食品卫生相关法规、职工食堂食品卫生相关操作规范及安全操作规范，对食品的整个加工流程进行分级控制，提供合格的产成品。服务提供方面，制定各种卫生及服务标准，严格按照标准进行监督检查，并加大执行力度，使职工食堂在提供高品质菜品的同时，也为广大职工提供优质的服务。

### 2、设施设备的使用及养护

职工食堂设施设备的维护程序及卫生标准去操作，避免由于设施设备操作不当或不洁而污染食品，造成安全事故的发生。由于对设施设备的良好养护，因此，今年职工食堂的主要公共配套设施设备完好率为100%，安全事故及时处理率为100%。

### 3、供货商评审

职工食堂配合公司相关部门对供应商进行每年一次的资质评审。供货商取得相应资质成为合格供方后，才能为我方供货。我们的猪肉类食品原料是金忠肉业；无抗肉是微牧食品有限公司；面粉是大西南面粉厂；米、油及部分干杂等是由麦德龙提供；其余菜品原料是由满地春配送公司配送。各供货商



所供食品原料都有标准，比如：猪肉类的后腿肉，我们要求是净后腿肉，没有一点肥肉；下五花的要求是把上边的一块肥肉去掉；制做大排的排骨要求带完整的里脊肉等等。通过对供应商的评审，充分保证了食品原料的品质，有效降低了食品安全风险。

#### 4、新菜品设计和开发

今年，职工食堂规范了新菜品设计和开发的流程，根据相关流程，成功开发了新产品——蔬菜馒头及杂粮馒头等，但由于设备的原因，暂时未进行推广。

#### 现场管理

##### 1、监督检查

职工食堂管理团队对加工现场进行严格管理，规范食品原料的加工程序与标准，制定食品原料或加工半成品的存储标准、加工现场各区域的卫生标准、加工设施设备及工、器具等的卫生标准，并设立安全监督员，对加工现场的各项流程及工作标准进行监督检查，管理团队的成员也每日不定期地对员工的工作情况及工作质量进行抽查，充分保证了整个过程的顺利实施。

##### 2、不合格服务的处置

对于服务提供过程中的不合格项，我们的要求是立即整改，现场处理，并作相应的记录，与当月绩效考核挂钩。对于顾客的有效投诉，我们一经查实，立即对当事人进行处理，并将处理信息及时进行反馈，建立纠正预防措施，及时沟通，寻求谅解。由于今年员工们的共同努力及有效沟通，到目前为止，职工食堂尚未接到一起有效投诉，有效投诉处理率为100%。

## 统计分析

今年，职工食堂加强了对数据的收集、统计及分析，如：

《职工食堂每日三餐就餐人数统计表》、《无抗猪肉每日用量情况登记表》等，通过数据的统计和分析，有效地指导了职工食堂的日常工作，降低运行成本，提高产品及服务质量。

### 1、存在的不足

员工创新能力有待提升。部分设施设备陈旧老化，有待更新。员工对突发安全事故的应变能力不足，如，去年年底食堂配电柜短路起火，部分员工不知所措。

### 2、改进措施

增加员工的技能培训和外出学习交流的次数，提升创新能力，推出新菜品，以增强顾客满意。已申请明年的设施设备综合计划，新添设备，满足使用需求。每年进行两次应急预案演练，提高员工应对突发事件的能力。

## 五、未来五年工作规划

继续强化食品卫生与安全工作。

加强人才培养及部门之间的交流，强调员工的一专多能。

加强成本控制，应对食品原料的涨价。

加强员工的素质教育，规范员工行为。

加大员工考核力度，加强工作量化，合理分配，强化执行。

加大机械化设备的投入及新产品的研究与开发。

职工食堂

xx.11.24

## 机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇八

“一日之计在于晨，一年之计在于春”。

在日常工作中充分发挥个人的特长，加强各环节管理，达到管理由点到线，由线到面，由面到体，努力做到责任到人，使工作有序开展进行。

对食堂的卫生加强了制度管理和日常监督检查，保证进入食堂的食品到供应出的饭菜达到食品卫生要求。

建立和健全了班组正常的学习制度和工作制度，开展一系列行之有效的的工作。较明晰的掌握了中川一线员工对供应的饭菜质量和品种的基本要求，每周最少召开一次班组会，有问题随时解决，找问题想办法，提出新的要求、提高服务水平和饭菜质量。营造一种良好的就餐环境。

### 1、科学创新

食堂餐饮品种要创新，但同时要保持传统的餐饮质量稳中求升，既要有当家的饭菜点心，也要有新花样。学习、沟通、检查、整改、总结、奖惩、反馈一系列流程做下来，将会使我们的工作迈向一个新的台阶，所以说，创新是一个突出的能力体现，也是接下来工作中必不可少的一个步骤。

### 2、安全第一，预防为主

综合治理是每个人工作必备的理念，食堂历来非常重视安全工作，安全也是食堂工作的重点，我们需要采取各种措施全力防范事故发生。

### 3、坚持以人为本

食堂作为劳动密集型场所，作业流程全靠人力完成，所以要确保卫生、质量、规范等问题，归根到底还是要落实到人的行为，要注意到员工的需求、想法，解决他们提出的工作问题，鼓励他们提出合理化建议，大家一齐上阵才能避免各类安全事故的发生。

### 4、规范自身管理行为

身为管理人员，要开展有效管理，首要任务就是要高标准规范自我，这是一个必要的前提。要做到这一点，必须提高自身专业素质，熟知规章制度，改进工作方式方法，了解员工所思所想是必不可少的，然而，这些目标的达成终究离不开不断的学习、归纳、总结、积累和创新，这也是一个全面的可持续的过程，需要自身不断的完善与加强。

### 5、走出去，请进来

做工作需要相互交流，多学习、借鉴别人的先进做法和规范，单位是如此，个人也是一样的，把握和创造机会走出去看看别人的管理，学学他人解决问题的方法与措施，是很有必要的。

食堂是后勤服务公司的“窗口”，我们要用微笑，热情，周到为员工送上良好的服务。

以上，就是我对xx年工作的总结及对今后的改进措施和工作方向的简要叙述。

谢谢大家！

## 机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇九

我园本着卫生、安全、富有营养、利于消化的总要求，每周为幼儿制定营养食谱，做到品种多样，搭配合理并保证按量供给。为了提高伙食质量，我们在菜肴的搭配、烹饪上下功夫，保证幼儿吃饱吃好。同时每月我们还根据菜谱及时做出营养分析，积极听取膳食委员会成员的意见建议，发现问题，共同讨论，调整食谱，保证幼儿各类营养素摄取均衡。

在日常烹饪中加强工作人员的理论学习，按照操作规范，强化细节、规范、严谨操作，增强服务意识。通过现场观摩、及技能展示来切实提高理论操作水平。以理论指导实际工作，从而提高工作质量。

我们食堂工作人员认真参加园内的政治学习，提高思想素质和服务意识。通过学习卫生工作管理条例和食堂操作规范，做好安全卫生工作。明确各岗位的工作职责，确保幼儿、教工的饮食安全。在膳委会的监督指导下，根据每月营养分析，不断改进，取长补短，使幼儿园的营养工作质量不断提高。

抓好食堂食品卫生安全工作，提高从业人员的思想素质，业务技能是关键。为此，我园对食堂后勤管理和炊事服务人员进行优化组合，强化培训和管理，不断提高他们的素质。一抓业务学习，坚持每周召开管理人员工作例会，一月一次食堂炊事人员业务学习，增强业务熟练程度。二抓个人健康体检，对未体检的不能上岗，对身体不合格的人员立即调离，对身体合格者持证上岗；并建立个人档案。三抓业务技能，定期组织食堂饮食从业人员进行红案、白案、切菜、炒菜技能比武，现场操作，评选先进，在业务上技能上立标兵，抓典型，鼓励饮食从业人员努力进取，不断创新，提高素质。四抓沟通交流，要经常与厨师沟通，主动了解厨师的需求动机和想法，听取他们的意见；了解厨师性格的差异，对厨师的不良行为，进行教育引导，做到“扬优去劣，扬长避短”，

使厨师专心投入工作。

幼儿园食堂的安全卫生管理工作直接关系到孩子们的健康与幼儿园的稳定发展。在今后的工作中，我们会不断探索实践，不断总结反思，将食品卫生工作纳入日常重点工作范畴，更出色地完善各项工作！总之，食堂工作正在日渐步入正常化、规范化，食堂工作人员也正在不断努力，逐步形成一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的团队，共同为我园食堂的发展默默奉献。

## 机关食堂工作总结单位食堂年终工作总结 食堂工作总结篇十

（一）、围绕大局，提高认识。八月份以来，本人坚持一个中围绕大局，提高认识心为前提，就是做好猪场工作人员的饮食保障工作，不断调剂主、副食食品的菜品质量和饮食结构，从思想上端正服务态度，加强个人认识，提高烹调技能，改善饮食环境，做好饮食卫生，保证菜品质量，加强食堂管理，杜绝浪费，严把采购关等方面进行了一系列的工作，使猪场的正常工作得到了有序的开展，为猪场的各项工作和整体形势得到了日新月异的跨越。在此状况下，我的工作节奏和各项管理、生活保障工作能够紧紧地跟上猪场快速发展的大好形势，同时坚持以人为本，关心工作人员生活，切实抓紧抓好食堂不放松，使工作人员食堂真正成为“职工之家”和干部工作人员满意的家园。个性是我能够紧跟猪场工作的整体大局，密切联系本单位的实际，坚持对自我树立“生活服务无小事”、“做好各项接待和为工作人员服务是我们的职责”为意识，从思想上认识到了做好本职工作的重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。八月份以来，我都能以猪场工作大局为重，尽心尽力地做好自己的本职工作，很好的完成了工作任务。

（二）、加强管理，规范运作。工作人员食堂的工作经常与干部员）、加强管理，规范运作。加强管理工打交道，涉及

大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种状况下，没有因为自我虽然做了很多工作但不到大家的认可而，而是尽心尽力地搞好各项服务。八月份以来，我们没有辜负公司和猪场领导及广大干部工作人员的期望，以身作则，加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了良好的基础。我们在抓好各项管理的同时，还在改变服务模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了超多工作。我们始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工带给便利条件，使大家在食堂就餐犹如回到“家”的感觉。

（三）、团结协作，优质服务。工作人员食堂的工作任务零碎而繁）、团结协作，优质服务。团结协作杂，但每一项工作都与猪场的整体工作和干部职工的生活质量息息相关。因此，在主管部门的支持下，坚持搞好饮食供应提高优质服务。是我们工作的重点，个性是刚成立时期，工作人员食堂人手较少，工作量较大。天气炎热，为了不影响正常工作运转，我都能严格服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好饮食保障工作。为了做好这项工作，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，在食堂管理和服务方面与同事心往一处想，劲往一处使，尽心竭力地为干部职工带给优质的服务。深受场区工作人员称颂。

（四）、抓好卫生、干净整洁。加强食堂卫生管理是饮食工作）、抓好卫生、干净整洁。抓好卫生的重要工作环节，涉及到每名就餐工作人员的健康状况，做为一名炊事人员，从思想上、行动上高度重视，做到每一天对食堂进行地面、门窗、操作台、餐桌清洁，持续无灰尘、无油腻、无杂物，加强餐具的洗消工作，做到每餐必消毒，同时做好个人卫生，持续个人卫生高标准，做到每餐、每一天持续环境整洁，不间断对食堂周围卫生进行打扫，持续卫生间和下水沟的清洁与疏通，做到无异味。使食堂饮食环境到达卫生标准。

（五）、计划采购、保证质量。主、副食品的采购涉及到菜品）、计划采购、保证质量。

计划采购的质量与口感，也关系到广大工作人员的身心健康，做为一名炊事人员，在采购方面，做到有计划、有措施、有步骤，先进先用，价廉物美，不采购腐烂变质食品，不采购过期食品，不采购危害人身身体健康的食品，做到货比三家，足斤足两，使工作人员伙食标准不浪费，不损失，无损毫，而且实行两人采购制度，并做好验收工作，使猪场工作人员的伙食费到达合理化标准。

（六）、加强管理、安全防范。食堂安全工作也是主要环节，）加强管理、安全防范。加强管理在保障供应和服务的基础上，食堂内的安全也是重点之一，是一个单位的重点防范位置，我做为一名炊事人员，安全工作时刻牢记心中，不断检查电源的使用状况，煤气罐的管理使用，夜晚门窗的上锁，包括电器和电源不用时的切断，并做好食品质量的检查，防止食物中毒，做到防范、防患于安全边际，为猪场工作的有序开展和广大工作人员的生活保障奠定良好的基础。

（七）、完成的其它工作任务。在完成饮食保障的基础上，猪完成的其它工作任务。场筹备时期内，利用个人休息时间，相继在环境卫生治理方面，和猪场工作人员一齐，对卫生区和场区杂草进行整治，连续工作数日，并对场区的石子、砖块、垃圾进行清理，完成光纤的改线、挖填工作，经过一段时期的辛苦劳动，使场区生活环境有了一个日新月异、焕然一新的新景观。在工作上，做到保质保量，服从、服务于全局观念，以猪场规范化建设为己任，无怨无悔，认真对待每一项工作任务，都能圆满的完成任务。