

餐厅工作总结有哪些(通用6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

餐厅工作总结有哪些篇一

一、全年主要工作

1. 公司严格按照《食品安全法》要求，全面落实食堂食品安全责任制，严把食品卫生安全关，严防食物中毒事故发生，认真负责地做好食品卫生安全应急预案。确立安全事故一票否决的思想，通过定期的餐厅设施与消防安全检查，杜绝了安全隐患的发生。全年未发生一起因食品卫生安全、设施安全而引发的事件（故）。不断提高和增强了餐厅员工的食品卫生安全意识。

2. 餐厅的卫生状况一直是员工就餐时最担忧的问题，近几年来，国家的食品卫生安全形势十分严峻，食品质量问题不断发生，为了认真落实公司各级领导的指示精神，安保部根据公司的要求，制定了从原料采购--储藏保管--原料加工--烹饪制作--餐具消毒--灶间卫生--个人卫生等一系列标准，每天由专人现场监督检查，还制定了一系列的卫生状况处罚措施，大大加强了日常餐饮卫生的监督检查力度。两家餐厅通过推行5s管理，也大幅度的提高了餐厅的卫生管理水平和现场秩序。

3. 加强对食品原材料采购使用的监控。实现了主料米、面、油的统一采购统一管理，主要的副食肉、水产、家禽等实行了定点采购，并索取证件记录并进行公示。基本上保证了这些主要原料的食用安全性。并加强了食品添加剂的检查和控

制，杜绝非法食品添加剂的使用。对少许国家批准使用添加剂进行了登记公示，严格按照比例使用。

4. 建立了餐厅与就餐员工之间的联系与沟通，通过在餐厅设立的意见箱以及公布的投诉电话，电子邮件等方式，对员工反映的问题能够及时采纳并进行处理。坐到件件有落实，件件有回复，对餐厅的有关会议纪要和信息及时在餐厅公告栏或公司内网发布。

5. 食堂硬件设施不足、人手技能有限。在过去一年里，两家餐厅积极配合公司的各次会议要求，陆续添置了一些相应的设备。如一餐厅的蒸车、冰箱、臭氧消毒发生器、不锈钢太假等；二餐厅也添置了臭氧发生器和售饭加热设备等改善了卫生条件和生产经营条件。

二、创新工作

三、存在的主要问题

1. 招工困难、熟练工流动大，部门三个食堂都有员工较大缺编的情况。2. 食品原材料价格持续大幅上涨、高位运行，给食堂伙食成本增加，给管理服务带来更大的困难和压力。

3. 食堂设施设备开始趋于老化，维修费用和安全隐患增加，需要开始新一轮的投入。

4. 清真窗口服务工作由于条件限制，个别师生还有一些意见建议。

1. 在全体同事的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展xxx和xxx的宣传和信息的功能，从客户的利益角度服务、业务管理、提高企业的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了2006年的工作。 2. 回顾这半年的工作，在取得

成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，主要反映于xx及xxx的风格、定型还有待进一步探索，尤其是网上的公司产品库充分体现我们xxxxx和我们这个平台能为客户提供良好的商机和快捷方便的信息、导航的功能发挥。展望新的一年，我们将继续努力，力争各项工作更上一个新台阶。

自2006年工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，个人能力逐步提高。伴随着公司的发展，我所工作的xx作为公司的一个设计部门尤为重要。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作不久，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了公司领导、部门领导的正确引导。

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年7月，我来到xx工作，近6个月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作。回顾这段时间的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在行业学习上远远不足，要想做精做好必须得深入业务中去，体会客户的心理和行业的动态。在技术上还有待提高学习。

- 1、炊食机械设备、设施因常年高频率使用，老化快、损坏快，故障率高。希望餐厅可以在新的一年里制定一个长远的建设规划，充分利用一下大小的假期时间有计划的逐步安排维修和更换。

- 2、餐厅的员工队伍建设是搞好服务保障的基础，希望餐厅可以从技术培训，工资增长等方面入手，形成一套栓心留人的办法，保留好几本骨干。认真把好人员入口关，多多加强上岗培训，确保一线队伍的稳定。

3、不断创新经营方法。在品种上求新，在质量上求高，在价格上求稳，及时的调整主副食的种类。

本年度的整体工作已经结束。在这一年中安保部与餐厅积极配合各项工作，在全公司领导的关心与支持下，员工食堂一定会得到越来越对员工的认可，一定会为公司的稳定发展提供有力的后勤保障。

在公司以及部门领导直接关怀和指导下，通过食堂全体员工勤辛的努力，食堂饭菜质量、花色品种、卫生状况、设备的正常使用效率有了根本性的改变。职工的观念有所变化、工作效率有所提高、团结和工作气氛有所改善。杜绝食堂浪费现象的存在。以下从几个方面进行小结。

一、初步建立了食堂骨干队伍，明确了职责和分工，在日常工作中充分发挥他们的特长，加强各环节管理，达到管理由点到面。责任到人。工作有序开展。

二、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销售出的饭菜达到食品卫生要求。食堂环境卫生有所突破，从根本上改变食堂脏乱差现象。

三、饭菜质量有比较大的提高，增加花色品种，特别是在8月期间推出豆浆、豆腐脑等品种得到广大职工的好评。蛋糕质量和味道有所改善。经常推出职工比较欢迎的菜肴，使职工能够在食堂吃到比较满意的饭菜。

四、加强成本管理，从各个环节减少和杜绝浪费，加强采购管理，从源头上降低直接生产成本。使食堂从每月亏损三万多元到略有盈余。

五、加强了食堂设备管理、保养、维修，达到了基本正常使用。对食堂设备定人管理、定时保养、委外及时维修，改变了过去无人管理、无人保养、故障设备不及时维修的状况，

从而提高设备使用效率、减少设备的故障率。

六、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工作。比如，到基层生产一线走访客户，了解他们需要服务的内容和要求，掌握了一线员工对供应的饭菜质量和品种的基本要求，每星期五下午召开班组会，解决遗留问题、提出新的要求、找问题想办法提高服务水平和饭菜质量。营造一种力争上游的管理氛围。

七、建立食堂五常法管理制度和办法，用人性化方式实施五常法，要求人人参与和动手做“五常”。每个人从整理自己更衣柜、工作场所需用物品开始，搞一次工作环境清洁卫生，自己动手贴物品等的标签，先有一个感性认识。推行“五常法”先进的管理技术和方法，强化自律机制，通过推行“五常法”管理，增加食品卫生安全度，造就安全、明朗、舒适的工作环境，激发员工的团队意识，提高职工满意度，从而塑造食堂良好的形象，对实现高标准运作的管理模式，并能持之以恒。

八、加强基础建设，建立食堂冰库冷藏库，对稳定公司食堂价格，调节供货品种、减少浪费、保障应急使用有了一个非常好的基础。调整各个仓库的实际功能，扩建了洗涤和收残间，使食堂使用功能更趋合理和完善。

九、建立了食堂员工的绩效考核办法，对多元化工人也进行了绩效考核，走在了公司前面，是一种管理上的加强和突破。

问题和下季度的打算：

1、食堂餐饮品种要创新，还要保持传统的品种不流失。既要有当家的饭菜点心品种，也有创新。引进优秀的面点师，在面食上有所突破。服务上加强培训，请专业人员进行实地培训。绩效考核激励机制的制度要完善，并严格执行。

2、食堂设备已经使用了五年，由于多年没有保养和及时维修，设备老化情况严重，必须分批、分次、分重点进行更换、维修、保养。锅炉烟囱需要改造。现在已经影响锅炉的启动。前方食堂没有热水供应，需要安装供热水设备，解决冬天洗涤碗筷的困难。

3、在公司机关食堂开店，解决有些职工消费卡用不完问题，并可以调节职工供应不同需求。

4、目前食堂每天平均就餐人数2100左右，外送每天200份左右。共计2300左右。每天四餐。解决食堂吃饭排队时间较长问题，把食堂售菜窗拆除，在每扇窗口增加一名服务人员和一台消费机，如果增开六扇窗口，就要增加6名服务员，并把供应面食的窗口移到外面销售，又腾出一扇窗口，也要增加一名服务员。加快人员流量。减少售饭菜等待时间。把增设的人员再安排到面点组制作特色面点。

5、前方食堂工作环境改造，仓库地面增高和屋顶防渗漏、洗涤间设备移位、粗加工迁移、盘碗餐具的洗涤，有一个较规范的操作间。切配的工作环境，墩、刀、台等的合理配置，使操作得心应手。灶台的工作环境，一个食堂灶台配置合理与否是决定一个食堂的重要组成部分。

6、十六路作业人员的增加和相应前方食堂的窗口增开，人员的增配。一名厨师，两名服务员。

7、为了食堂食品安全起见，要安装门禁系统和电铃，防止外人投毒。因为周围的环境和人员太复杂了。

8、龙门吊、桥吊、外理送饭菜的调羹每次都有10多只无法收回，一个月下来，也有400到500的损耗。可以用一次性调羹，或者发给他们每人一把调羹由他们自己保管。

9、在生活楼增设一座供应热水的水箱，这样可以解决冬天食

堂使用和浴室使用两不误。

10、浴室沐浴需要安装计时设备，可以为公司节能，防止不必要的消耗。

11、对办公大楼正大门一块绿化地进行改造，建成一个符合和提高我公司形象的一个亮点区域。

餐厅工作总结有哪些篇二

圣诞节的钟声就要敲响之时，在新年即将来临之际，员工餐厅也完成了全年的工作任务，在这一年里，从员工餐厅的初步投入使用，到它能正常投入运行的同时，也迎来了购物中心的整体开业，员工餐厅一年来所取得的成绩离不开各位领导及全体员工的大力支持。

回顾__年，在部里领导的正确指导下及各位同仁的共同帮助下，员工餐厅的全体员工，齐心协力，共同奋斗，特别是一线的员工，他们不怕脏、不怕累，起早贪黑，为了让公司的全体员工，都能吃的放心、用的放心，为广大员工提供更丰富、更周到、更细致、更温馨的服务而努力着。

现将一年来的主要工作汇报如下：

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。

经过一年的运营，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，认认真真地抓好一阶段，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。

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。

五、安全管理。

安全是餐厅管理的重点，没有安全就无法开展正常工作，也就谈不上准时供餐与优质服务，因此作为餐厅主要抓好六个方面的安全工作。

1. 抓好食品卫生安全。
2. 抓好防火工作安全。
3. 抓好防食物中毒安全。
4. 抓好用电安全。
5. 抓好用气、用水安全。
6. 抓好加工作业安全。

在__年的工作中，我们员工餐厅共有三起意外伤害事故，其中有两人报销医药费1808.1元，给公司增加了负担，我们从中吸取教训，把不适合特殊岗位的部分人员作了适当调整，有的人已劝退。

六、环境卫生。

环境是餐厅的脸面，也是餐厅管理工作的重点、难点，一个没有良好卫生习惯的餐厅，肯定是一个不合格的餐厅，而且

容易出大问题。为此，抓好餐厅管理一定要把卫生工作当作餐厅日常管理的主要工作，抓好抓实，决不放松。管理手册中已有明确标准要求，重点在于扎扎实实抓落实、抓坚持。针对其工作环境认真的制作了工作流程，让每位员工明白我们是餐厅的主人，餐厅是我们的家。每日一清理，每周六、周日为餐厅的卫生日，周一是检查日，检查结果为评选优秀班组的条件之一，来督促员工要做就做最好。

七、费用控制达标。

员工餐厅从1月-12月中旬的应计收入为：2539860元。

实际用餐人数分别为：

早餐：18748人次，中餐：279907人次，

晚餐：187052人次，夜餐：19852人次，

全年合计用餐人数：505559人次。

全年实际用料总金额：2030970.48元。

全年毛利为：508889.52元。

全年费用合计：440652.30元(不含人员工资)

其中全年总用水金额：16104.00元。

全年总用电金额：101400.00元。

全年总用煤气金额：297708.00元。

全年的物料消耗为：25440.30元。

经过简单的计算，不难发现员工餐厅这一年来，给公司增加了

很大的负担,我们会在_年从人员的合理调配方面及工作的满负荷方面加大管理力度,保证用正常供餐同时节约费用支出和控制原料的采购价格。

费用是餐厅运转的基础,也是公司考核的硬指标,因此,餐厅的伙食费和年度预算经费(办公耗材等),都是严格掌握合理使用,不超支、浪费,任何开支都得按作业流程和审核程序办。

当然,经过一年的风风雨雨,我们取得了一定的成绩,但是同样也暴露出许许多多这样、那样的问题。我们还存在很多不足。

一、远期目标的跟进工作,任重道远,需经过一定阶段的共同努力,改进提升,确实把餐厅建设管理成为全国同行业中名副其实一流餐厅。

二、排烟道清理。因已与沈阳绿洲机电设备制造有限公司沟通,已报价,但未解决。

三、煤气使用。因目前工作的环境需经常用火碱清理地面,容易造成漏气、漏电的安全问题发生,已申请多次,但尚未解决。

四、现在厨房的地面的地砖已很多发生松动,急待解决。

新的一年就要到来了,让我们发扬成绩,克服缺点,更好的配合公司的各项活动,做好服务,为公司实现总体目标做出我们应有的贡献。

餐厅工作总结有哪些篇三

1、3月1日至3月31共计营业额约为60万元。

2、主要婚宴为2场：(1)3月1日18桌标准588元；(2)3月24日36桌标准600元，不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。

3、其它消费为57万元，平均日消费为2万元。

4、餐饮本月主要是单位消费为主，零点消费很少。

1、员工积极性始终欠佳

2、员工工作意识不够

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度

4、卫生工作有所改进，但不能持之以恒

1、对管理层进行了调整，增加了一名主管人员。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

3、服务目前存在的问题主要是员工的服务意识欠缺，员工情绪化较普遍，本人也采取了一些争对性的措施，比如(1)员工本性难改的问题采取了换人措施；(2)实行跟包服务；(3)做员工思想工作。

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训，员工在此方面有所提高，其它的培训较少，主要以管理人员现场指导为主，下月开始要加强此方面的培训。

5、活动方面部门一直没有开展，主要是因为餐饮零点生意不是很好，推出以后不一定有效果，目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案，计划在四月份出台上报审批，五月份开始操作，其中需要赞助的将上报采购员。

对餐厅的管理也出台了一些相关制度，但是各小组落实的很

慢而且不到位。关键问题检查监督与指导力量不够，部门今后应加强此方面的管理。

- 1、加强服务培训(见培训计划)。
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案，争取在月底这前报总经办。
- 3、提高员工节能意识，并做好酒店财产的保管工作。
- 4、天气开始转热，做好灭虫灭蝇工作。
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度。
- 6、配合酒店做好淡季营销工作

餐厅工作总结有哪些篇四

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量自己的工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格要求自己的行为，在业务工作中，首先要了解自己产品，分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况，以求共同提高。

所谓知己知彼百战百胜，所以要对公司的企业文化，产品的成分，生产过程及产品的卖点一定要了如指掌，比如产品的优势，竞争力与产品的不足。还有就是竞品的优势、不足之处和市场的占有率，所有一切竞品的促销政策与活动内容。这样才能更好的销售自己的产品。

由于北京白酒市场之大，所以有太多的竞品都在抢占着这块市场，如牛栏山、红星、洋河蓝色经典、泸州、衡水老白干、老窖等竞品，都在这里拼得死去活来的。北京市场的费用高、竞争激烈，是全国最难运做的市场之一。但是北京是做品牌

的市场，是各个厂家必争的地方，所以说，北京也必将是xx酒的重点市场之一。

公司xx年在北京试运做之前做了大量的考察和详细的计划，所以在北京餐饮渠道中没有全面铺开，只是从中选了一百多家ab类终端酒店，进行了xx酒的试运做。

我现在负责11家终端酒店，天天去各个酒店，跟店内的服务人员，从不认识到以朋友相称，从不知道xx酒到现在的大力推荐xx酒，从开始的一家酒店都没有动销，到现在的6家已有动有2家已有返单，动销率为54%，返单率为33%。虽然有点进展，但是还不够，对我的目标还是有一定的距离，因为现在竞争太激烈，而且自带酒水也非常的多，还有方方面面的事，所以也不是一个人能解决的事，我会尽自己的努力。现在在北京这个市场上□xx酒现在虽然卖的不是的，但我相信在以后公司的大力支持下，在我们大家的共同努力下□xx酒会是卖的，展望xx酒新的一年，我已经准备好了！

餐厅工作总结有哪些篇五

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率___%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率___%，综合毛利率___%，比去年的___%，上升(或下降)___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率___%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为380万元)。

(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，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮

食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____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为__%。

(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，由饮食部领导、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. 完善饮食部的会议制度。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，对当市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、酒店的各种类型宴会的接待，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。

餐厅工作总结有哪些篇六

1、面对新形势，充分发挥自身优势。

20xx年上半年因严抓廉政建设，政府机关的用餐方向发生了转移，各高星级宾馆受到巨浪冲击的情况下，我部门充分利用新大楼的硬件设施优势及宽敞的宴会大厅亮点，加大婚喜宴营销力度，积极推行全员营销的方针，经大家的共同努力，来店预订婚喜宴的状况较20xx年出现了明显上升势头，针对每一档婚宴接待，部门各级管理人员与员工一道冲于第一线，用心服务，提高宾客满意度，并推出主动帮客人打包等细致入微的温馨服务，博得来店宾客的一致好评，一份耕耘一份收获，汗水换来了宾客的赞赏，同时也给酒店带来一种无形的广告效应，从而导致上半年婚宴市场红火，尤其是一月份和五月份，仅此两个月营业额达1876.4万元，占上半年总营业额的44.1%，有了好的设施支撑，再加之于优质的细微的服务，才吸引了广大消费者，从而让我店在逆境中生存得有声有色，最终受大气候影响不大。良好的开端等于成功的一半，下半年我们将更加奋发向上，为争取好更辉煌的成绩，向总经理室交上一份满意的答卷。

2、强抓内部管理，分工明确，责任到人。

在日常运转过程中，针对新大楼运转实际情况，每次大型婚喜宴及会议，部门主要管理人员跟踪到位，定点定人员进行综合协调，部门经理在开餐期间进行全方面巡视协调，餐厅经理定点于二楼宴会厅，当值主管定于三楼馨华厅，其他各级管理人员视实际情况进行分配定岗，两位厨师长分别定于二、三楼厨房，以监督服务质量和菜肴出品质量为目的，加强对客服务。同时，在二、三楼大型宴会中，我们继续推进设立专门的吧台发放回收酒水，处处为顾客着想，避免了服务过程中乱开酒水的情况，实际运转效果得到每一档来宾的认可。大厅管理如此，各大小包厢同样重视到位，各包厢都有经验丰富的老员工带领，业务技能进步特别快，灵活性强的新员工跟踪服务，以达到稳定服务质量为目的。

3、借助外部力量，共同完成各档接待任务。

在日常运转中，部门员工人手较为紧张□20xx年部门继续协助人事吸引外来帮忙学生及酒店员工前来协助参与前台服务，仅上半年度前台借到江科大学生人次，后台也借助外来帮忙阿姨优势，前来参与酒店洗涮工作，仅上半年度中借到帮忙洗碗工人次。

按照部门实缺人数计算，全年为酒店也节省了一笔不小的工资开支。

4、不分前后台，齐心协力，共创佳绩。

今年上半年我们承接婚喜宴为主，每次宾客用餐结束后，后台由总厨亲自挂帅带领厨师参与到前台的收餐工作，实施摆台等小件餐具与菜肴盘等大型餐具分类分车摆放，整个运转有条不紊，杯具实施承包制，各值台人员先收好杯具送至各区域负责人清点，并第一时间运至洗涮组，接着小件摆台物品跟进洗涮间，确保采购台物品高效运转，当然在此运转过程中出现的餐杯具损耗按酒店规定赔偿，不管是酒店人员还是外来帮忙人员，一视同仁，做到公平公正。经前后台员工

的一次又一次的密切配合，加之于各级管理人员的先锋模范带头起到很大作用，充分调动了员工的积极性，每次收尾、翻台的工作效率都很高，确保整个部门的日常运转的顺畅进行。

在总办的大力支持下，厨房借助外聘厨师的力量，弥补菜肴变化不大的缺陷。20xx年上半年度中厨房始终坚持每月2—3次菜肴翻新工作，推出菜肴新品种。从而使整个厨房的菜肴无论是早餐自助餐还是热菜品种，甚至冷菜品种都较往常出现较大的变化，菜肴点缀装饰也更加突出酒店文化内涵，他们用食用盘与借助一些辅助物品绘画出骏马奔腾，金鸡独秀等栩栩如生的作品，让客人耳目一新之感。正因为有了扎实的功底和严格的管理风格，部门今年上半年参与了张家港市政府举办的行行出状元比赛中，餐厅摆台得到了良好的口碑，厨房菜肴勇夺团体第一，热菜两名操作选手分别拿到第一和第六的好成绩，其中黄佩忠获得技师职称，享受市劳动模范待遇，新手周桂星在此次比赛中充分得到了锻炼。他们为酒店争得了荣誉，让馨苑的名字在港城大地上再一次闪亮发光。

部门积极响应总办的号召，将注重内部培训，提高工作标准，讲究运转效率贯穿于工作之中。今年上半年总办组织了酒店公共知识培训，部门认真重视，采取培训抽查相结合的方法，加深员工的记忆，取得了较好的培训效果，在总办组织的试卷考试中，部门员工顾晓伟以97分高分位于员工榜首，王芬以99分的高位于酒店管理人员之首。酒店公共知识培训如此重视，平时业务技能培训同样如此，部门前台后台每周按计划进行，并注重培训效率，尤其餐厅将不同工龄的员工分成若干个组进行针对性的培训，将理论培训和实际操作相结合，提高员工的业务操作能力。老员工的回炉培训同步跟上。由于内练基本功，更好的树立对外软件形象，从而导致来店用餐客情呈现大幅度上升，同行酒店慕名而来考察学习，部门全体员工将这种压力化为动力，在各种大型活动中接受了一次又一次的考验，运转效率得到同行及宾客的一致认可。

20xx年新形势下，根据来店政府部门宾客的，部门严抓劳动纪律，尤其加强了对手机的管理，部门除管理人员工作中使用外，其他员工手机一律不允许带至岗位，尤其是前台员工，这样的管理让来店宾客用餐定心、放心。同时加大对宾客宣传力度，部门员工无手机上岗现象，此次举措也得到宾客的认可。

前后台为进一步调动员工积极性，奖勤罚懒，餐厅继续执行每季度奖金系数班评档工作，厨房实施了书面民主评议方法，将员工测评与管理人员评比相结合，实施公开透明，并将民主评议分数张贴，厨办将员工的日常管理与民主评分进行综合考查，最终确定奖金系数，更好的体现员工收入与劳动多少、工作质量、工作效率、宾客满意度相挂钩。与此同时在运转中坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现较为突出，进步较大员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

1□20xx年酒店积极响应市政府号召，实施餐厨垃圾统一回收的方案，酒店选派人员前往苏州金鸡湖大酒店学习，并将所学内容结合酒店实际情况，制定了相应的措施，规范了内部运转程序，实施了外包制和跟踪管理制度的完善，经半年度的运转，酒店与餐厨垃圾运方合作过程中，有问题不断协商改进，到目前为止，运行基本已达到通畅程度。

2、今年部门结合以往婚庆公司来店后存在的各种不良现象，加大了管理力度，并修改了对婚庆公司的管理细则，实施了量化工程，让他们进一步了解到违反酒店规定后罚款的数额，从而让彼此更加爱惜酒店的设备设施，提高共同对客服务的双赢效益。

3、部门的细卫生工作常抓不懈，餐厅地毯的保洁保养工作列入例牌菜，继续实施七常管理方案。在日常运转中加大管理和巡视力度，利用部门的晨会、餐前会和部门例会一针见血

指出存在的实际问题，从而从严内部卫生要求。