

# 餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结(精选8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇一

### 一、加强员工福利方面的改善

- 1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。
- 2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。
- 3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。
- 4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

### 二、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，并以员工守则为准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，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订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个

餐饮部员工的考核内容之一。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

## **餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇二**

2、向综合开发公司党委上报了党风廉政宣传月活动工作计划，并组织党员干部学习有关资料，参观了辛亥革命纪念馆，重温中国和中国的发展历史，纪念建党89周年。

3、上了一次由何总主持宣讲的反腐倡廉的党课。支部做好形势任务教育，要求广大党员结合实际形势和工作任务，进一步解放思想，自觉地用科学发展观武装头脑，适应不断发展变化的新情况，以降本增盈工作为主题，查找工作差距，更新思想观念，树立过“紧日子”的思想，在完善健全管理体制机制、优化资源配置、加强市场调查、增强菜肴品质、提

高服务质量，降低运营成本等重点工作和关键环节上取得新突破，努力提升服务能力和管理水平，尽最大努力挖掘自身潜力，开源节流，提高了服务工作能力。

4、餐厅还结合自身实际，制定五条措施，改进服务水平。一是坚持为职工服务，以服务好集团干部职工为理念办餐饮；二是坚持饭菜数量足、色泽好、味道新鲜可口，品种齐全；三是坚持笑脸相迎，热情服务，工作中对于就餐干部职工提出的好建议及时采纳；四是随时保持餐厅干净整洁，环境中无异味、无蚊蝇，出售的饭菜不过期、不变质；五是坚持餐厅工作人员定期体检，只有取得健康证后方可上岗。

5、根据公司党委要求，海员餐厅支部全体党员深入开展了学习反腐倡廉知识和党风廉政建设各项规定，党员干部及重点岗位共填写党风廉政建设答卷5份，通过学习和答卷增强廉洁自律意识，筑牢思想道德和遵纪守法防线。组织主办了两期“食品卫生安全和消防安全宣传专栏，两季食品养生知识宣传专栏”的活动，站稳了宣传工作阵地。

支部把“破解难题，加强安全”放在首位，突出降本增效这一工作主题，集中力量抓好质量，做好每一件事，千方百计扩大服务对象，增加收入。

1、对日常保洁工作做到干净整洁，不留死角并养成良好的习惯。

2、依据餐厅考核制度，每周不定期对餐厅卫生检查，使餐厅卫生干净、整洁常态化，逐渐使餐厅工作人员养成“活完一手清”，使餐厅始终保持干净整洁。

3、海员餐厅干部职工统一工作服装，打造了靓丽的餐厅风貌，树立良好的餐厅形象，进一步提高了环卫工作标准。

4、餐厅结合公司要求，开展了“创效杯”劳动竞赛活动，积

极开展“节能降耗创效益”活动。海员餐厅是能耗大户，水电煤气等能耗直接关系到年度任务的完成，为了“节约每一滴水，每一度电”活动，支部要求党员带头，做厉行节约的模范，做节能宣传的模范，做监督浪费的模范，教育员工更新服务理念，从建立健全管理制度和创建节约型餐厅方面抓起，在班组之间开展“厉行节约、反对浪费”活动，让节能降耗工作深入到每个员工心里。

5、海员餐厅从进货、清洗、加工等几个环节入手，不盲目进货，在确保食品安全的基础上，本着“物尽其用”的原则，尽量减少不必要的浪费。要求管理人员加强对餐厅工作的管理监督，关好水、电、门窗、液化气，做到无长流水，无长明灯，杜绝“跑、冒、滴、漏”的现象发生。同时，餐厅还号召就餐职工从节约一张纸做起，大力倡导就餐的公德意识和节约意识，吃多少买多少，避免浪费。通过此活动的开展，餐厅工作人员的节能意识普遍提高，水电等能耗也比去年同期大幅度降低，职工浪费食物现象的逐步减少，为年度经营任务的完成奠定了基础。

海员餐厅支部

## 餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇三

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂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，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂

是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。第三、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也非常重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

资源组织的`大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇四

4月20日那天的情景对我来说历历在目，回忆这大半年的时间，也经历了很多很多，在这之前我只是一名营业部的领班，对服务不是很了解，经历了一个多月的培训觉得自己可以去尝试。在此要感谢上级领导对我的指引。

刚被分配到三楼时，由于人员的变动很快，看到人员的进进出出心里总是沉甸甸的，经常在反省自己哪里做的不好，于是经常找员工谈心把他们当作自己的兄弟姐妹，信任他们，尽量降低人员的流失。

由于对服务不够内行，刚开始总是有员工指指点点；但我努

力学习很多细节和程序，用心去做好每件事，不去责怪员工不好管理，只埋怨自己没有找到合适的方法，不同的人要有不同的管理方法，需要自己不断的充电不断的提高。

新的一年已悄然来临，它充满着希望与梦想□20xx年计划如下：

1. 对于员工做的不好的地方及时指正。
2. 奖罚分明，严格执行酒店的规章制度。
3. 认真落实上级每项工作任务，保质保量的完成。
4. 积极参加各种培训，不断的学习提高自己。

## **餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇五**

截止12月25日，餐饮部共实现销售收入：1107.1524万元，其中中餐收入：582.6920万元，火锅收入：524.4604万元。

转眼间入职铁龙大酒店工作已一年多了，根据酒店在酒店总经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 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。
- 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、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。

6、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。

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。

- 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。

## **餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇六**

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

**热爱你的工作：**当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

**迅速熟悉工作标准和方法：**为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

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，它应该是不受时间、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、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己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”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，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，对穿戴方面都特别随便，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，并及时提供服务，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。

业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，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。每个人员分工明确、工作积极，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接受和喜欢。

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，为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。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间和欢乐，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，希望领导能多加督促，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快乐！

## **餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇七**

各位同志你们好

自15年7月—12月接管服务餐厅以来，在领导的正确领导及各位同事的帮助支持下，圆满的完成了2015年的保障任务。

一、强化员工服务理念，树立全心全意为机关服务的思想，提高员工素质及技能培训。

首先对员工进行上岗前的健康体检及培训，始终把服务贯穿于餐厅工作的各个环节，教育员工全心全意为机关服务的思想，提高员工爱岗敬业，踏实工作的自觉性。

为了保障好机关干部职工及军人病号健康膳食，我组织厨师间相互交流、相互学习、取长补短、让厨师、面点师到外面餐饮单位品尝不同口味的菜肴及早点，通过学习餐厅大多员工形成一种奋发向上的工作热情，使工作责任心、工作态度得到改进，形成了良好的工作氛围。

二、时刻重视饮食卫生及安全工作：

1、严把进货渠道

2、严抓食品进库

3、严管食品存储

4、严抓操作卫生

5、严查安全隐患

三、努力提高饮食质量

为确保就餐人员吃的放心、开心、舒心、我们用心制定每日食谱，对

菜谱不断改进，对每日三餐从颜色、味道和营养搭配上下功夫，在主食与副食和西点中，尽量多增花样，让就餐人员有选择的余地。

四、认真对待投诉，虚心接受建议：

1、投诉菜的味道不香，当时组织骨干一一品尝，并给予点评，让厨师了解这到菜品的缺点在哪，及时改正，2、蒸土豆不爱吃，我们就用蒸地瓜代替土豆。

3、不喜欢吃酸，在选择水果的时候尽可能的选择甜口水果，3、椅子凉立马铺上了坐垫，尽可能满足食客的需求。

理清2015年的不足并结合实际对餐厅工作计划如下：

1. 进一步从用餐人员的需求出发，不断改进就餐食谱，搞好营养搭配，推出新品种，力争让每位就餐人员高兴而来，满意而去。

2. 强化管理，解决遗留问题、提出新要求，找出问题想办法提高服务水平和食品质量，营造一种力争上游的管理氛围；在服务上加强文明服务培训，打造有集体意识的、团结的、健康的团队，在技能上请专业人员实地传教，各环节制度上进一步完善，严格执行。加强程序管理，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程序。

3. 强化基础建设，建立员工绩效衔接制度，建立健全班组学习和工作制度，会议制度，建立环节管理骨干队伍，明确职责和分工，发挥员工特长，加强各环节管理，达到管理由点到面责任到人工作的有序开展。

4. 积极开发新品，在不流失传统品种的基础上，督促员工不时进行新品开发，既要有当家的饭菜品种，也要有独特风味的面食及点心。

5. 设备的维护及更换：食堂设备已经使用多年，由于没有保养和及时维护，设备老化情况严重，须分批分次分重点进行维修、保养、更换。

## 餐厅安全员的工作总结 餐厅工作总结篇八

时间过得很快，不知不觉半年已过去了，在这餐饮行业竞争激烈的环境下，在酒店高层领导和部门经理的正确带领下，我们围绕着部门下达的经营指标去奋斗。

回顾上半年我们接待了生日宴、婚宴、商务宴、会议、自助餐、和高规格的vip接待等。

- 1、关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。
- 2、加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的的沟通，并与此同时了解客人的喜好。
- 3、仪容仪表、礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。
- 4、为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。
- 5、提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。
- 6、将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。
- 7、收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，



并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

根据餐饮市场的需求，和酒店下达的指标任务，一楼宴会厅6月份进行扩建和改造，经打造升级后，将现在的服务水平，服务技能、和亲情化服务也将进行提升打造出一个综合接待能力较强的团队将我们改造过后的婚宴接待和规划好下半年的工作计划和经营措施。

2、将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

3、提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。并要求员工付之行动。

4、对“美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。

5、在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

6、在原有的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。

7、因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培

训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。