

2023年火锅食材店工作总结(优质10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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

火锅食材店工作总结篇一

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

二、员工管理方面

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是——一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了——使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定《周计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

三、几方面建议

火锅食材店工作总结篇二

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1. 员工的整体接待服务水平有所提高：

2. 海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩颗，直到11月才调拨给了xx店200颗鲍鱼□xx店100颗，，在此表示对这两家门店的`感谢，谢谢支持。

同时，希望x区x域的每家门店能及时将真实的库存数告诉xx□每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我的工作重点。

5. 。客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的

客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6. 沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

火锅食材店工作总结篇三

吃火锅必点毛肚，不只是在重庆人的心目中分量极重，对于懂火锅的老饕而言，这其实是一个常识。

四川火锅发源于重庆，而重庆火锅最初历史上就叫毛肚火锅。

清末民初，重庆川江航道上来来往往的船只促生了很多拉船的纤夫，纤夫在当地被称为「巴奴」。巴奴们没日没夜的拉船送船，劳累之余，就用江边人家倒掉的不要的内脏就地野炊，其中毛肚最为巴奴们喜爱，其次还有脑花、猪黄喉等。

用石块架起锅，和着菜叶熬汤，用花椒、辣椒、盐与牛肚等齐煮，省时省钱，且别有一种天然风味。

火遍大江南北的美食——毛肚火锅便诞生了，大名鼎鼎的「毛肚火锅大王」巴奴火锅，名字也来源于此。

李时珍在《本草纲目》记载：「牛肚，补中益气」。为劳动人民所用，既充饥解馋，又发汗健体，煮出了川渝火锅的百年热情。

火锅食材店工作总结篇四

最后加入盐、酱油等调味料后放入青红椒，再调成中小火慢慢煲10分钟，异锅食之。

外卖市场扩容 火锅食材店成行业黑马

疫情之下，火锅行业也发生了一些变化。除了大家都比较熟悉的堂食火锅，今年以来，火锅外卖越来越成熟，火锅食材店也在迅速铺开。不管是传统火锅企业，还是一些综合零售品牌，都在不断加码，外卖正成为火锅行业最热门的细分市场之一。

上午十一点，石可爱接到了今天的第一笔火锅外卖订单。洗菜、分装、打包，不到十分钟，他就将客户所点套餐里的肉卷、丸子、蔬菜、底料准备齐全，加上一只便携小火锅，一起装进打包箱。

锅具是这类火锅外卖小店的特色之一。区别于传统线下超市，消费者只要通过网页一站式购物，不管是在家还是在办公室，骑手就会将处理过的火锅食材送上门。这样的懒人模式，吸引了越来越多的消费者，火锅食材超市也因此快速兴起。

火锅食材店工作总结篇五

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作！很荣幸获得这次宝贵的机会！我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任！为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把

人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划！

3. 制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训；

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

5. 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

1. 树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2. 建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。

3. 以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。

4. 做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢？也就是人员营销（服务推销）。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味着将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销

相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始，推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，给企业带来好的经济效益呢？通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式，如：“您好，我是xxx服务员，真诚为您服务！”不过还有其他的基本要求：1.有良好的自我形象。2.熟悉餐厅的产品和服务。3.了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有：1.本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2.每日需要沽清的菜肴。3.创新的菜肴。4.每日的特价菜。5.记住老顾客的姓名、职业、特殊需求，做出金牌服务。6.在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份，宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术，也是一门学问，是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心，服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来，满意快乐而归，早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见，愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下，金海捞愈办愈好！

五年的人事管理，我觉得无论对待任何人，要了解他们，知道他们的需求，在工作要平等，但是在生活上需要关心、帮助。2、在工作中只要做事公平、有分寸、合理的沟通是最重要的，好好的和他们沟通是一个方面，但是不能把过多的方便，让他们当成随便，这才是我们应该做到的。3、更重要的一点是，自己做任何事情以身做责，我们家里有句俗话说说的

好：“要想火车跑的快，全靠车头怎么带。”你，能够理解这句话的意思吗？相信自己是最棒的，让自己充满阳光，才能让你身边的人充满活力！

火锅食材店工作总结篇六

自来到火锅店担任服务员工作已经过去了一年多的时间了，虽然工作的艰辛磨平了自己的棱角却也让我从中收获了许多实用的经验，能够在步入职场一年多的时间内有着这样的成就也多亏了店长的关怀和同事们的帮助，因此我也希望能够在服务工作中凭借自身的努力为火锅店的发展带来更多的效益，为了提升火锅店的效益自然需要先对今年完成的服务员工作加以总结才行。

能够处理好火锅店内的清洁工作并为顾客带来良好的感受，实际上火锅店由于餐具油污之类的问题想要在忙碌期间兼顾清洁工作是比较困难的事情，虽然大多数等待的顾客并不在意却也不能够使其成为火锅店经营的污点，因此即便顾客较多时会使得店内人员紧张却也让我及时处理好了餐桌的清洁工作，即便是桌面下方的边缘也要小心擦拭才能够让进入火锅店的顾客感到满意，对于服务工作带着挑剔的眼光自然就能够从多个角度解决餐桌上的油污问题，由于这项工作的处理并没有影响到自身的主要职责从而使得自身能力得到了相应的提升。

及时解决餐具的清理与消毒问题并为火锅店的经营保驾护航，由于店面较小的缘故导致顾客较多的时候常常出现餐具不够的问题，因此为了及时解决这类现象导致餐具的清洗与消毒的过程需要加快才行，既要保证正常的上菜工作不受影响又要保证餐具的干净程度自然就需要对服务员的素质提出了要求，所幸的是有着老员工的指点让我明白如何才能又快又好地解决餐具的清洗与消毒问题，所以伴随着一年的付出导致火锅店的工作中从未出现过餐具不够或者不干净的问题。

较好地完成火锅店的点餐与上菜工作并保证餐桌上的基本调料不存在短缺状况，也许是我所在的火锅店小有名气的缘故导致前来用餐的顾客数量很多，尤其是以老客户为主的情况下便更不能在服务工作中令他们失望才行，带着这样的目的履行自己的职责自然能够较好地完成火锅店内的服务工作，无论是基本的点餐还是后续的上菜都能够为火锅店的顾客带来良好的服务体验，虽然这类服务工作比较基础却是我在火锅店进行发展的立身之本。

总结完毕以后自然不能够将目光停留在火锅店经营过去的得失之中，而且我也相信伴随着自己进步的速度可以在火锅店服务工作中获得较好的发展，只不过想要实现这点的话仍需要在后续的服务员工作中为了火锅店的发展不断奋斗。

火锅食材店工作总结篇七

一、全面落实水上交通安全管理责任制

海事科将第四季度安全工作做为围绕年度安全工作的起点，进一步强化了水上交通安全管理责任制，一是形成了由主要领导认真履行第一责任人的职责，由安全专员具体抓，做到船舶安全管理机构、人员、责任落实。二是建立健全本年度镇、村、渡口三级安全责任制，并与渡口所在乡镇签订了本年度《乡镇船舶安全管理责任书》。使水上船舶安全管理“横向到边，纵向到底”。

二、认真做好和开展水上交通安全大检查的活动，加强日常的安全检查

局海事科采取平时检查与专项检查相结合、自查与抽查相结合等多种形式严查勤查，对发现的各种隐患，登记建档，定人员、定期限认真整改。

我县邱村镇辖区内西蒋渡渡口，目前因经营问题，加之往来

人流稀少，渡口船主已外出务工，渡口暂时处于停运状态，渡船所有人（即邱村镇政府）已将渡船搁浅停靠并加锁固定。针对目前情况，局海事科一如既往紧绷安全这根弦，科主要负责人及安全专员每月对渡口及渡船进行例行检查和不定期巡查，同时加强与乡镇安办的对接，一是为了及时掌握渡口的停、营运状态，二是对渡船的加固锁定状态进行隐患排查，防止渡工以外的人私自拖船下水摆渡，造成安全事故。同时，在节假日及恶劣天气，主动与乡镇安办对接，要求其做好节假日及恶劣天气对渡口进行安全检查和跟踪，及时掌握最新情况。在检查中发现的各种情况能当场解决的及时解决，一时解决不了的及时上报，会商解决，消除隐患，确保人民群众的生命和财产安全。

三、检查中存在的问题

- 1、因西蒋渡口目前处于停运状态，渡船未及时进行年审，已建议邱村镇政府尽快对该渡口、渡船、渡工申请年检，或申请撤销渡口、渡船。
- 2、乡镇安全管理责任制还不够落实，管理部门的安全管理职责不够明确，未完善本年度水上安全管理应急预案，本年度与村一级安全责任状还未签订，目前已督促其在限期内将上述所需资料进行完善。

四、下一步工作打算

下一阶段，海事科将突出抓好以下工作：一是健全完善本年度水运安全管理基础台账；二是强化隐患排查，做到治理除患务尽；三是继续加强对渡运船员的安全教育和宣传。我们将再接再厉，继续努力，抓好渡运安全，确保我县渡运安全形势进一步优化。

火锅食材店工作总结篇八

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx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

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力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，快速融入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

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。

四、存在的问题和不足

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、xx年工作打算

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作

机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六

常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作的，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

餐饮部副经理:xxx

餐厅个人工作总结二：餐厅普通员工个人总结

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

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)。

(餐饮部年终总结)

二、存在的问题:

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。

三、明年的设想:

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。

四、今年完成的主要工作:

(1) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,

全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

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,并进行防火器材实操培训。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,确保了饮食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。

(2) 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__%。

(3) 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。为了最大限度降低估清品种,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,创开业以来日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。

(4) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食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、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。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。

(5)全员公关,争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(6)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。全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

(7)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。饮食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,饮食部领导、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。

(8)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。饮食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。

1. 组织员工参加羊城优秀厨师、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。

(9) 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,饮食部招聘新员工,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,饮食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。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了,因为男儿志在四

方，做一名餐饮服务员前途并不是很明朗，我只能自己不断的奋斗，自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标，我会努力的。不过我现在要做好的就是做好我的工作，我相信我会在将来的一年中做的更好的！

餐厅个人工作总结：餐厅领班个人总结

半年的工作回顾这，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

二、管理工作中的几点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造

成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉***愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到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，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清晰的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

五、下半年的工作计划

- 1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的工作中，优化工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随时给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。
- 7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到最好。

火锅食材店工作总结篇九

文章开头提到「幸好牛有四个胃，不然还真不够重庆人涮的」，这其实是句戏言，牛作为反刍动物确实有 4 个胃，也都很好吃，但成为火锅灵魂的只有 1 个——看起来像一页页的书的瓣胃，就是我们热爱的毛肚。

瓣胃，质地薄脆，多煮易老，特别适合涮烫吃。一向自诩不吃内脏的老外，把它称作 **butcher's bible** 即屠夫的圣经，可见这瓣胃的地位之高。瓣胃除了产出毛肚，也产出百叶。

有一个问题，为什么毛肚还分黑的和白的？

其实毛肚原本带一层黑色表层，白毛肚是经过加工后的，去除掉表层。正规厂家通过清洗、蒸汽、煮熟后，机器搓揉，使其脱掉表面黑色物质。也有不良商家为了降低成本和凸显卖相，会使用火碱或者双氧水褪色，对健康有害。

现在的高端毛肚火锅，用木瓜蛋白酶处理毛肚，既能保证健康，又能部分适当分解毛肚中的黑色表层，让它变得脆嫩 q 弹。

火锅食材店工作总结篇十

吃火锅时，往往追求嫩滑可口，刚熟或半生熟就吃；在灼肉类时，应灼至熟才可吃，以防肉类中有寄生虫存在。一些寄生虫如旋毛虫等多寄生在猪、牛、羊及狗身上，人若吃了会在身体中穿肠入血，令身体不适，产生呕吐、腹泻、头痛及高烧，尤其是脚部及肚子会剧痛，运动不灵活，若进入脑中，更会产生脑膜炎，对生命产生危险。

不要吃太烫的食物

人的口腔、食道和胃黏膜一般只能耐受50℃~60℃的温度，太烫的食物会损伤黏膜，导致急性食道炎和急性胃炎。所以，从锅中取出滚烫的涮食时，最好先放在小碟晾凉后再吃。