

餐饮上半年工作总结报告(优秀7篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大,所以我们要好好写一篇报告。下面是小编给大家带来的报告的范文模板,希望能够帮到你哟!

餐饮上半年工作总结报告篇一

时间转瞬即逝,2018年过去一半时间了,在上半年工作中,我认识到作为餐厅服务员,在工作中热忱固然重要,但仍需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。以下是我对上半年工作的一个观察和总结。

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳,它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时,要注意语气的自然流畅、和蔼可亲,在语速上保持匀速,任何时候都要心平气和,礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气,如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外,服务员还要注意表达时机和表达对象,即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

人们在谈论时,常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究,身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时,应当恰当地使用身体语言,如运用恰当的手势、动作,与口头表达语言联袂,共同构造出让客人易于接受和满意的表达

氛围。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

餐饮上半年工作总结报告篇二

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“xxx万必保指标和xxx万力争指标”任务去奋斗。

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该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

- 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“xx美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握x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、将零点餐厅，在原来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，严格遵守四酒店操作的规范性。
- 8、前台也是检验员，把控好每一道菜肴的质量品质、出菜速度和出菜顺序。

7月：主打xx美食节“x菜走进xx创有机蔬菜品牌”。

8月、9月：推出状元宴、谢师宴、金秋月饼礼盒的推销。

10月：黄金周主打高档婚宴接待。

11月：“大闸蟹”和螃蟹礼篮的推销□vip接待、会议等……

12月：推出团拜宴、婚宴等。

总之在加入到xxx大酒店餐饮部的将近两年的时间，让我学到了很多，也成熟了很多，在这个充满欢声笑语，酸甜苦辣的大家庭里，正是锻炼一个人的大舞台，我也会努力用心的带领着我的团队去工作区奋斗……在以后的工作中也会不断的改变不足之处，不断的提升自身素质，并积极主动的配合、执行酒店领导和部门下达的各项任务。

时间在悄然而逝，转眼间xx年即将画上圆满的句号□xx年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

餐饮上半年工作总结报告篇三

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。

餐饮上半年工作总结报告篇四

1. 2011年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803.95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万。

2. 2014上半年共完成经营指标2836621万，完成毛利润1449869.5万。其中接待会议64个，收入864005万，团队共99个，收入108876万，承办婚宴39个，收入607395万。与同期相比2011年上半年有明显的提高，我们的效益增长了，证明了我们的水平也显著的提高，这与领导的正确指导、员工的共同努力和部门之间的相互配合是分不开的。

1. 会议接待

今年上半年接待大型会议共__个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，责任到人，确保万无一失，厨房由厨师长，翟术利负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，

会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2. 团队接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这个问题还需要上级领导的指导。

4. 协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，只有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、泰山学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的只有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1. 餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的集体。

2. 节能减排

坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3. 员工培训

餐饮部意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

通过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

4. 思想作风整顿

风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作积极性有了很大的进步。

5. 餐具的管理

2011年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，责任到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

6. 吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，因此吧台员必须有较高的素质，结合实际情况部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7. 值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每天的值班经

理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚不过夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1. 今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2. 六月份餐饮部积极参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。

3. 内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4. 灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5. 部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

以上是餐饮管理半年工作总结，望领导予以重视体，在部门全体员工齐心协力，努力拼搏下，我坚信下半年年的各项工作目标一定仍能圆满达标！

餐饮上半年工作总结报告篇五

回顾过去的20xx年上半年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经

验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。下半年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们农院店。

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

餐饮上半年工作总结报告篇六

上半年的情况相对而言还算是过关的，但在总结的过程中，我也发现了一些问题。所以对于这上半年餐饮部的一些工作，我想在此刻好好的进行一次总结，我也相信我作为餐饮部的一员，我可以更好的去做好自己的工作和责任。在下半年继续为餐饮部贡献我自己的力量，也希望自己可以通过今年这一年的磨砺，让自己有所长进。

我来到餐饮部的时间不算长，也就两年的样子。一开始我确实对餐厅的环境不是很熟悉，也是花了很长一段时间才适应过来的。其实作为一名厨师，熟悉感是非常重要的，这是我们做菜的灵感和诀窍。如果没有一个好的状态，或许各个味道也会有所不同。虽然说着大部分局限于技能之内，但是我想对于我个人而言，状态才是最重要的。上半年，我们整体的局势也不是很稳定，所以餐饮部也面临着很大的挑战，这也是对我们厨师能力的一次严格考验，而这一次，我想自己也是在这样的逆流之中成长了起来的，提高了自己的能力，

也提升了我对事业的热爱。

这半年总的来说是对我一次巨大的考验，不仅要研发新的菜品，而且要在过去的菜品中选择性改良。我来到餐厅的时间不长，对过去很多菜品也没有研究透彻。加上自己是一个比较慢热的人，所以这件事情对于我来说，更是考验着我，让我有一些慌张。但是好在有同事们的协助，改良菜品的任务我还是顺利的完成了。但是研发新菜品我还是有一些落后的，对于这一点，我也是要求在下半年进行改正的。

上半年虽然顺顺利利的度过了，其实我自己还是有很多次的反省的。以前自己总是一个人独来独往，现在通过这半年，我有了一群新的朋友，一群合适的伙伴。对我的工作而言，也是有很大的帮助的。这也告诉了我要端正好自己的态度，才有可能在自己的职业生涯上，有属于自己的那一个位置，也能让我在这样的一段工作中，实现更多自己的抱负和理想。我想，这才是事业给我最为珍贵的价值，我也相信自己能够通过上半年的努力，一定会为下半年带来一些更好的选择和机会。我也会为此而加倍努力，在下半年这关键的半年里，取得更好的胜利！

餐饮上半年工作总结报告篇七

经历了实践与探索，取得了成功的经验，但是必须时刻保持清醒的头脑，意识到市场的局限性。下面是由小编为大家整理的“餐饮公司上半年工作总结20xx”仅供参考，欢迎大家阅读。

一、餐饮内部建立内部质检小组

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11：15对餐饮部

各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。三、结合后厨部制定了新的餐具管理办法新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

四、背景音乐不间断播放

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

六、规范了仓库和布草管理

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

七、抓培训，抓落实

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的

努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

八、对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工

使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

九、制度面前人人平等

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

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一滴，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。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。

一、做好部门的班组管理建设

为了全面提升部门的管理水平;强化团队建设,抓好部门的班组管理工作,充分发挥每位员工的工作积极性,激励员工以饱满的工作热情投入到工作中,利用班组建设的优势每月开好一个会、每月一总结,全体员工参与管理建设,对于员工的建议和意见会后研究总结,找出服务工作中的不足之处,严格执行深入一线,深入现场及时发现问题,随时解决问题。

二、抓好部门的服务质量

针对新进员工做好岗前以及在岗培训工作,在服务中坚持服务员自查,主管全面检查质量,考核制度。通过质量信息的反馈,采取措施加强预先控制和现场控制,提高服务质量使宾客更加满意。在我们保证现有服务的同时不断推陈出新,在菜肴上下功夫力求吃营养,吃文化,吃健康。每周推出一道新菜,给服务员适当的新菜销售政策。在服务的同时要求服务员会前一支笔一个本,工作中也是一支笔一个本,将客人喜好和不爱吃的菜肴在笔记本上记录下来,菜品质检员每天一统计,并做好客史档案,举一反三,留住老客户,挖掘新客户,让每一位顾客都高兴而来,满意而归。借鉴其它酒店站立迎宾的方式提高了对客人的热情度。

三、扩展增收渠道,提高部门经济效益

在年初经历了团年宴的高峰之后,餐饮经营情况极其不乐观的情况下,部门想办法深挖市场,第一,引进“野生雄鱼头”与其签订合作协议打造山庄的特色菜肴,也拉动了其它菜肴的消费,取得较好的效果。第二,推出高利润的茶水销售,使之部门的毛利率有所增加。第三,针对目前自带酒水现象严重,部门制定了收取服务费的方案,并用销售不同价格的酒水进行提成的奖励政策加大员工对酒水的销售。

四、加强成本控制,节约费用开支

针对目前餐具破损率较高，通过部门班组建设会议决定制定了《餐具破损管理办法》将餐具定人、定点、定量管理，餐前餐后检查核对取得了较好的效果。将厨房拖地用的洗洁净跟换为洗衣粉，所有的洗洁精统一归口到核算处保管，采取用空壶换取新壶。

出色的完成了2个国家级大型会议，51届国际小姐的接待工作，中信部会议的接待，多个省，市，县级会议。在接待中部门召开多次会议安排做好预案，确保顾客进餐的舒心，放心。会议后部门总结经验找出不足，对后期的服务质量提升提供了保障。

在20xx年，我公司工作主要是三个突破和一个坚持。即：公司内部自律工作取得突破，提升公司服务水平取得突破，公司上半年经营指标取得突破，坚持让客户满意。

一、上半年主要经营指标完成情况

上半年实现销售收入4728685元，同比增加476772元，增幅为11.21%，计划达成率为62.22%；综合毛利率为46.56%，计划达成率为97%；经营利润为347787元，同比增加67497元，增幅为24.08%。

二、管理好中餐、火锅厨房，稳定控制采购成本，优化运作模式

餐饮公司20xx年上年的经营中，公司每月月初坚持组织厨师长、采购，由总经理亲自带队到作市场调查和自购。累计实现自购金额近50万元，有效控制了采购成本，不仅解决了公司的原材料不足的问题，也为公司节约了运作成本。

根据业绩及客勤量的增长，我们认为需要优化运作模式，建立完善的管理和运作模式，这样不仅能提高工作效率、顾客满意度，为今扩大经营范围服务。

三、菜品的研发和推陈出新工作

充分利用公司资源，同步增加餐饮产品。上半年我公司餐饮部根据本地地方特点，应时、应季推出一些新品上市，此项工作可落实为制度，如此除了对经营特色大有好处外，还能提高员工的创新能力和工作积极性。并对每月、每季统计出的餐品和饮品销售数据进行分析、结合到客人的意见反馈，可对适度产品进行淘汰和撤换安排。年初顺利接待了金科地产组办的“万人过大年”的宴会接待工作，受到主办方和前来客户的一致好评。

公司餐饮部坚持每月推出新菜10余个，上半年累计推出新菜近70个，更换和推出各类宴席套餐、婚寿宴菜单20多册，在元宵节推出“消费送元宵活动，对中餐、火锅当天消费客人赠送自制元宵，受到顾客好评；推出五一火锅满10送2活动，中餐推出啤酒赠送活动；6月底开始推出针对谢师宴的系列包席促销活动，并联合酒水供应商大力赞助，加大活动优惠力度，通过这一系列的促销活动，使我公司的销售业绩有了很大的提升，为完成上半年的工作业绩指标奠定基础。

四、软实力品牌打造

加深我公司的特色服务和细节服务在消费者心目中的印象，服务品牌的打造，无需做过多经济方面的投入，却能获得丰厚的回报，是值得公司领导重视的一项重要的工作。

一是服务技能。按照集团公司年初提出的工作要求，充分发挥各部门岗位人员的工作潜力，后勤各岗位积极配合协助一线开展各项工作，实行一岗多能、一人多专的灵活用工要求，并及时计划在春节前，面临人员紧张并且招聘困难情况下，提前组织20余人的寒假工，通过有效培训保障了春节期间的经营需要。

二是服务效率。加强各级管理人员对各项工作任务及计划安

排的分解能力，要求提高工作效率，并及时督促跟进各项工作按时、保质、有效开展，按照“事必躬亲、亲力亲为”、“日清日毕、日新日高”的工作态度和原则来要求自身和全体管理干部。以此做出表率，带领公司所有员工，精细服务水平，积极的解决工作上的问题，努力提升自身的服务效率。

三是服务细节。在上半年利用淡季时间通过各种资源拓展招聘渠道，使在寒假工陆续返校期间，相继招聘了部分缺编员工，并在三月份进行了系统全面的理论和实作培训，大幅提高了服务接待能力和综合水平，尤其使服务语言和热情度上经常受到顾客表扬，稳定了服务质量。

五、完善员工激励制度，提高公司凝聚力

一是员工激励。首先把目前的激励方式由单纯的经济奖励延伸为精神奖励，如有员工工作表现突出，为公司作出较大贡献者，除精神奖励外，也可由公司外派到外地学习的机会，一方面拓宽了员工的视野，让其更加努力工作；另一方面也为企业的长期发展提供了后备力量。

二是在餐饮公司内部组织举行技能大赛，提高员工对本zeze工作的钻研兴趣：如可举行厨房刀工比赛、前厅服务技能比赛等。为优秀员工的进一步发展提供途径：如组织厨师考级、前厅优秀服务人员参加服务师比赛等。此项工作一方面可尽进一步提升员工工作积极性和对本zeze工作的热情，另一方面也为企业形象润色，为品牌影响力加分。

三是组织员工参加了集团公司的20xx年年度总结报告会，参会员工深受现场热烈浓烈的气氛所鼓舞，极大的增强了员工凝聚力，使广大员工融入集团公司良好的企业文化之中。

六、整理改造硬件设施、设备

一是中餐和火锅厨房进行适当的调整及装修。严格按照实际工作的需要合理规划厨房布局，中餐、火锅厨房厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的服务提供了基础条件。

二是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。

三是定期检查厨房有安全隐患的地方，排查安全漏洞，认真贯彻安全第一，预防为主方针，配备消防灭火装置并开展防火演练，定期检查煤气炉具的完好性，消除火灾隐患。我部多年来未发生火灾事故。保障了公司的员工及财产的安全。

七、加强食品安全检查

食品安全事关重大，这不仅仅是我公司的名誉问题。更守乎顾客的生命健康的重要问题。我们从原材料的采购、加工到菜肴的用料等都有一整套的卫生管理办法。有专人负责检查工作，严把材料关。坚决防止使用任何不卫生或过期材料。由于全体员工的努力，半年来未发现因食品变质而引起的中毒事故，多次顺利通过有关部门的联合检查。

事实证明，伴随着餐饮市场竞争的加剧，客人选择余地增多，要提高公司“市场竞争力”，首先应革新管理观念，及时调整经营策略，设计并优化餐饮产品，营销策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使我毛司的餐饮水平继续保持较高水平。