

餐饮的总结报告(优质6篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

餐饮的总结报告篇一

尊敬的各位老师、亲爱的同学们：

大家下午好！

本周是第十一周，在吴校长的精心部署、直接带领下，在各位班主任老师齐抓共管下，在九位值周生的督促与管理下，本周我校各项教育教学工作秩序井然、进展顺利。虽已濒临初冬，但大部分同学不怕冷冻，按时到校；不怕脏苦，参加劳动；现对一周的值周工作进行总结：

1、每天清晨班主任老师都安排好值日生对本班的室内外卫生进行清扫。值日生同学对待工作认真负责，各班能在上课前打扫干净。室内卫生做到地面整洁、物品摆放整齐。室外做到操场无杂物，只是有的班级还存在卫生死角、卫生的保持也不够好。例如周一大扫除很多班级储物柜和黑板框上面、电脑柜里面有灰尘，周二大课间抽查有的班级地面有纸屑。希望同学们打扫卫生要彻底，也希望每位同学都能珍惜值日生同学的劳动成果，保持好校园的卫生环境，不随手乱扔垃圾，并且看到杂物能主动拾起。

2、课间纪律大部分同学能上下楼梯右侧通行，稳步轻声，但也有的同学在做值周教师和值周学生的督促下才能做到。还有的同学下课时愿意在走廊里逗留，有说话的现象。

3、周三、周四清晨对全校同学的个人卫生进行抽查，可喜的是绝大多数同学们的手、脸、脖子、指甲都很干净，只有3人出现指甲长的现象。看来同学们已经养成了良好的卫生习惯，希望大家继续保持下去。

4、由于天气转冷，周一开始我校大课间时间改为跑步，老师看到同学们都能克服困难，参与到跑步中去，我们坚信，只要长此以往坚持下去，你们每个人就会拥有充沛的精力、健康的身体！

在这美好的一周里，老师也有几点温馨的提示：

1、课前站排同学们都很迅速，但仍有说话和拍球现象，有的同学是边走边说、边走边拍球。

2、下楼梯不要奔跑

我们观察到，一部分同学在上下楼梯时，有奔跑现象，特别是中午放学时，有的是飞奔而下，这些不轻易间的动作就存在着安全隐患，也许在瞬间就会给自己和他人造成伤害。

3、关于早到校和迟到现象

通过一周的检查发现有的同学早晨有早到校和迟到现象，有的同学早到校后在教室内无事可做，有的同学是上课铃响后才匆匆忙忙走进校园，在这里老师再次提醒同学们注意此类现象，希望同学们都能遵守学校的到校时间，做到不早到也不迟到。

4、吃零食现象

学校一再强调禁止在校园内吃零食。每天中午都安排值周生同学对全校吃零食的现象进行检查，发现高年级的同学到超市买零食现象严重，有的同学买了零食就在操场上吃，包装

袋随手乱丢，严重破坏学校的卫生环境，并且在操场上一边活动一边吃很不卫生，也不利于我们的身体健康，希望引起高年级同学的注意。

本周好人好事有很多：一年一班姜晓桐捡到一角钱，六年二班周佳琪捡到五角钱，五年二班张诚硕捡到一元钱，五年一班丁安军主动帮助老师清倒教学楼前的垃圾筒，四年一班李璇捡到一个口罩、六年二班集体为学校义务劳动，这些同学拾金不昧和助人为乐的良好品质值得我们每个人学习，因此为五年一班加0.1分，六年二班加0.2分。

本周的六年二班的申xx、五年二班的芦xx、六年一班的于x同学，他们两人对待值周工作认真负责，按时到岗及时上交值周记录，课前主动掀起门帘，为同学们通行提供方便，特别是芦思琪同学值周工作做到公正无私、一视同仁，特此这两位同学被评为本周的优秀值周生。

同学们，老师相信你们每个人都爱我们的校园，谁也不是有意将杂物扔在地上、也不是有意在楼内跑跳、谁也不是有意将脏话说出口……，那就让我们从现在做起，从身边的点滴小事做起，从小养成良好的行为习惯，人人争做勤劳、勇敢、文明、守纪、讲卫生的新时代的好少年。

获得纪律流动红旗的班级有：一、1一、3二、1三、1三、2三、3四、1

获得卫生流动红旗的班级有：二、1二、2三、2五、1六、2

餐饮的总结报告篇二

回顾20xx年近一年的会计工作，我在玉度饭店老总的直接领导及总经理的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务管理要求实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年玉都饭店的财务核算工作及各项经营指标的校对。积极有效地为饭店

的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。自从事会计工作近一年来，收获颇丰，个人财务管理能力得到了不断提高和锻炼，但也有很多不足之处，给自己日常的工作造成了一定的困扰，也给饭店生产经营带来了不利影响，现将近一年工作情况总结如下：

一、工作回顾

- 1、严格执行饭店现金管理及结算制度，定期核对现金与账目，发现不符情况，做到及时汇报、及时处理。
- 2、及时回收饭店各项收入，开出收据，回收现金及时存入银行。
- 3、做好与银行部门的对接工作，办理贷款还款业务及其他相关业务。
- 4、井然有序的完成员工工资发放及其他经费发放工作。
- 5、为满足饭店经营需要，曾负责各楼层布草联系清洗及发放工作。

二、主要收获和经验

- 1、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持好的工作状态；
- 2、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；
- 3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；
- 4、只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断

提高、取得进步。

三、不足之处

因本人非会计专业出生，对会计工作的认识不够，会计工作专业知识学习力度不够，专业能力不强；与饭店各部门及同事需协调、沟通不够；对本饭店各项财务原始数据监督力度欠缺。

四、工作计划

在下一年年度的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制饭店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶，为玉都下一年度取得更好的业绩提供财务数据保障。

餐饮的总结报告篇三

在院领导的正确领导和大力支持下，医务科始终“以病人为中心，以质量为核心”，严格落实“医疗安全”，促进十三项核心制度和岗位责任制的落实，提高医疗质量，保证医疗工作的全面发展。

20xx年初，医务科计划继续加强医疗质量管理，进一步落实并完善医疗质量和核心制度，同时依据国家中医药管理局加强发挥中医药特色优势建设的文件精神，继续加强病案质量管理，提高病案整体质量；建立医疗、医技人员技术档案管理，整理及完善医院医疗、医技人员相关技术档案，专业技术准入档案；继续加强对口支援管理，扩大医院影响及辐射面；强化医疗纠纷管理，继续落实医疗安全制度，完善医疗安全预警机制、应急预案，力求快速、妥善处理医疗纠纷；继续扶持

“中医学社”系列活动，并积极响应国家中医药管理局相关要求，开展重点专科网络学习的平台，提高广大医务人员学习中医的积极性并提高业务素质。

针对本年度年中工作情况，现总结如下：

一、医疗质量管理工作

（一）相关医疗质量管理制度及本册的修定与完善

理登记记录、单病种质量管理登记记录、疑难危重病历讨论记录、病房疾病分析登记记录、死亡病例讨论记录、危重病人抢救记录、院长查房记录、医疗质量控制登记记录共10项内容。已将这10类记录表打印成册，分发到各科室，以达到形式统一，内容规范的目的。

（二）日常查房工作

1. 业务查房：根据医院质量管理要求，医务科每周对临床各科室进行业务大查房。对各科室病历书写制度、请示报告制度、查对制度、三级医师查房制度、会诊制度、病例讨论制度、手术分级制度、首诊首科负责制度等医疗核心规章制度的执行情况进行了督导检查。根据教育引导批评相结合的原则，采取平时督促抽查和集中检查相结合的方法，对基础医疗质量和环节医疗质量进行严格把关，多措并举，使我院的医疗质量明显提高。

2. 夜查：医务科于每周五在白夜班医生交班完毕后，针对住院病人在离院情况、值班人员在离岗问题进行督导检查，并做好相关记录统计工作，以严格规范医生值班制度。对于检查中发现的值班人员夜班期间擅自离岗，予以全院通报批评，并给予每人扣除100元的处罚。

（三）考核工作

进考核工作，以逐步改善和提高医疗质量。考核工作具体分为周考核、月考核、季度考核、年中考核、年终考核五部分。考核标准均使用新编考核标准，其是将国家中医药管理局的重点学科、重点专科及普通科室的考核要求及国家三级医院中中医院的考核要求相结合、在我院旧考核细则的基础上，重新制定的新的、更完善的考核标准。在各项考核工作完成后，医务科将各科室存在的具体问题（包括：医师姓名、问题具体内容）以医疗简报的形式下发到各个科室以起到警示及督促作用，最终避免同类问题的反复出现。

通过上半年考核工作的逐步实施，各科室在对待各项制度执行及落实方面的态度较前有所好转，工作积极性及主动性得到了激发。医疗质量各个方面从大体到细节均有所提高，但也依然存在很多问题。如：个别ct报告无医师签字或盖章；呼吸科肺功能检查及过敏原实验无医师确认签字；运行病历不能按时完成；病历书写不完整；机打病历缺少医生签字以及病历刮擦、涂改等问题，这也将继续作为今后考核工作的重点来抓。

（四）病案质量管理，提高病案整体质量

书写基本规范实施细则（20xx年暂行版）。

2. 病案质量检查：在业务查房及科室周、月、季等考核过程中，都对各科室病历进行定期抽查。通过为期半年的严格考察和考核，在病历完成方面有了较为明显的改善。虽然病历质量较前有所提高，但还存在许多问题。除上述考核过程中发现的问题外，还存在实习生代替主治、主任医师签字、中西医诊断不一致、提前完成病程记录等现象。

病历是医疗活动中医疗事故鉴定所需要的重要材料，病历不真实或者被损毁将导致医疗事故鉴定不能完成，如果病历不真实或者被损毁将是医疗机构的原因，医疗机构将承担举证不能的不利后果。而且，《卫生部关于医疗机构不配合医疗

事故鉴定所应承担的责任的批复》也规定“医疗机构违反《医疗事故处理条例》的有关规定，不如实提供相关材料或不配合相关调查，导致医疗事故技术鉴定不能进行的，应当承担医疗事故责任。”所以，今后将继续加大病案质量管理工作的力度。

3. 病案管理：

(1) 上半年整理、归档、上架的病历数有：5200份；

(2) 接待各类患者复印病历数：4054份；

(3) 用于医保检查、科研需要、药物点评等工作需要所提供病历数：2189份；

(五) 医疗纠纷管理

1. 已了结的较大医疗纠纷：1起，中医骨科卜冬生一案，经过2次开庭，新城区人民法院、呼市中级人民法院最终判决，我院承担医疗事故次要责任。本着谨慎的原则，向新城区人民法院执行局申请执行，现此案已彻底完结，目前已向保险公司申请理赔，手续正在办理中。

2. 医疗投诉、小纠纷：7起，通过认真调查相关情况，多次调解后，患者对最终处理结果均表示满意。通过对产生纠纷的原因剖析，医务科将细化各项相关制度，以做好医技科室与临床科室间的相互协调关系。

(一) 建立医疗、医技人员技术档案、专业技术准入档案是提高医院医疗质量的重要保证，为医疗管理、人才培养提供重要的依据，更好为医疗、科研、教学工作服务。

(二) 母婴保健技术服务执行许可更换工作已完成。通过新城区卫生局及呼市卫生局的审核，我院资质以及人员配备均

符合国家要求。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

餐饮的总结报告篇四

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。

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麼，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最佳状态，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。

____年是不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议:

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

餐饮的总结报告篇五

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

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)。

二、今年完成的主要工作：

(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，餐饮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，餐饮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，由餐饮部领导、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完善餐饮部的会议制度。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薄记录，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、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。

(三)开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮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、餐饮连锁店(筹备中)。

第二，开展联营活动，餐饮部与客房部、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。

(四) 全员公关，争取更多的回头客。

餐饮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，今年餐饮部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

(五) 增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。

餐饮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，餐饮部领导、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

是整套半成品进货，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。

(六)做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

餐饮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97年羊城优秀厨师、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。

(七)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，餐饮部招聘新员工，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，餐饮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。

(八) 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，并进行消防器材实操培训。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，确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以未未发生任何的失火事故。

(九) 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。

三、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。

四、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。

餐饮的总结报告篇六

20__年不平凡的一年是__酒店成立的`第四年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付的各项工作任务，现将一年的总结情况汇报如下：

一、当好助手，竭力协助酒店领导掌控工作全局：

对酒店下达的文件，认真贯彻执行，使上级的指示精神落到实处，利用优势提高工作效率。积极主动参与酒店管理，与职能部门处理好人际关系，树立餐饮部良好对外形象，为楼面工作奠定好良好的基础。

二、楼面的现场管理：

- 1、服务员的礼貌礼节，班前坚持检查，不合格者要求整理后再列岗，每天列会反复练习，楼面区域看台的服务人员做到一呼便应，要求礼貌礼节应用到工作中的每一个细节，员工之间互相学习，相互监督共同进步。员工养成一种良好习惯和态度，餐饮部的各级管理人员做好餐前的接待工作，以减少客人等候的时间，同时做好解释工作，注意包厢、桌位对号入座，确保无误认真做好解释工作，做到忙而不乱。
- 2、严抓定岗位和提高服务意识，提高服务效力，针对服务人员在使用餐高峰期的时候进行合理调配，以领班或部长为中心，随时支援忙档或缺档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作职责，进行合理分配提高效率服务。
- 3、餐饮部楼面的物品管理，从大件物品到小件物品每月月底定人进行盘点，不管是客人损坏或自然损坏都要求做到有章有循，有据可查，有人执行，有人监督，跟单到人。及时报损补仓申购。
- 4、对楼面的卫生管理，公共区域要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，区域的地面无尘，无水渍。卫生用具摆放整齐，无倾斜，各包厢的卫生制度到人，每天进行卫生保洁，每周进行一次全面大扫，严格执行卫生监督要求，做好消毒登记，对大餐具执行一洗二漂三清的要求。对小餐具进行定期消毒漂白。
- 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客的投诉频率，收集顾客对服务的质量方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要的依据，对收集的案例进行分析总结，使日常服务具有针对性减少顾客的投诉率。
- 6、员工日常管理，每一位的新员工入店成为餐饮部重要组成部分，能否从速融入团，调整好转型心态，根据新员工的特点及入职情况。开展专题培训，调整心态。认识行业的特点使新员工在心理上作好充分的思想准备。缓解角色的转变与

适应，加快融入餐饮团队的步伐。

7、着重员工的培训工作，结合工作实际加强培训，目的是为
提高工作效率，加强优质服务，时刻关注员工的心态，要求
保持良好的工作状态在餐饮不忙的情况下，制定培训计划，
组织员工培训，从礼貌礼仪工作流程，服务规范进行实际操
作。对个别较差的员工进行一对一，手把手的指教，对楼面
的各个部门：传菜部、迎宾部、清洁部定期培训和检查，了
解他们近期的工作情况从中发现问题，解决问题。

在今年服务员严重缺少的情况下，我们楼面在副总办的直接
领导下，完成了夏季状元宴的服务工作，调动各楼面的后备
力量，支援楼面工作，为春节的到来打好了一场硬仗。

三、工作中存在的不足：

1、在工作过程中不够细节化，有时出现一些不合理的安排，
主次不分明，部门之间缺乏沟通，总是事情出了以后才发现
问题的存在。

2、楼面的管理层部长、领班之间培训少，还是以前一些老管
理模式，应组织学习一些现在的先进管理，酒店的管理课程，
多走动参观了解外面酒店管理模式，能使本酒店的管理工作
再上一个台阶。

四、酒店的现在状况，需面临的问题：

1、在正常的接待工作中，都是一些零散的顾客，酒店的客户
群没有合理的利用，应明确经营方针，调整经营策略，吸引
一些外来的客户。

2、结合工作实际加强培训，提高工作效率、提高更好的服务
质量，加强规范管理，使员工对日常服务有新的认识和理解。

一年来的各项工作虽然取得了一定成绩，但和酒店的要求还有一定的差距，存在一些不容忽视的问题，自身建立没有，待进一步加强。在服务意识上形成一致，为以后的工作打好了一个新的坚实的基础，使酒店更加兴旺和发达。