

2023年学生餐厅经理工作总结(优质5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？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。

学生餐厅经理工作总结篇一

回顾这2019半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训；多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性。

按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。

学生餐厅经理工作总结篇二

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享20__年的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家做总结：

一、强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识，于试营业第一年扭亏为盈

和园餐厅自去年_月_日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售

以来，月销量屡居榜首。

根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均_千元到现在每天_万元，最多突破了_万元。人均消费从_元到提升到现在_元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

一年来的经营过程中，我们面临的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动的时候，这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

1、人员打通使用

我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2、加大培训力度

今年厨房共培训_次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身带；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方

使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新

先后推出顺应季节的冷菜_道、中西式热菜_道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

三、坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。

还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

学生餐厅经理工作总结篇三

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享2019年的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家汇报：

和园餐厅自去年x月x日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐

步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。

根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均x千元到现在每天x万元，最多突破了x万元。人均消费从x元到提升到现在x元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

今年厨房共培训x次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身带；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

先后推出顺应季节的冷菜x道、中西式热菜x道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。

还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

学生餐厅经理工作总结篇四

1、明确开发的方向：

2、确保完成任务：

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。

餐厅经理个人工作总结范文2

一、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在四季餐厅分管内部工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

二、抓建章立制

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作

制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

三、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

四、抓宴席的接待宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

餐厅经理个人工作总结范文3

一、以提升服务品质为核心

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，__年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

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

餐厅经理个人工作总结范文4

作为一名餐厅经理，我始终都是抱有很大的责任心，这对我也是很有帮助的，餐饮行业一直以来竞争都是很大的，所以想要在这个行业做的更久，做的更大，那么就应该要有自己

的特色，在这方面我的经验也是比较多的，现在回想起来的时候确实还是感触深刻的，餐饮行业应该要做出好的调整，对此我也一直以来都是抱有很多的信心的，对于过去的一年我也总结一番：

我们餐厅，一直以来都是以服务至上，相对同行我们是一直打造出自己的特色，在这个竞争很大的行业，生存下来就应该要有这些特色的地方，这一点是非常重要的，在这一点上面还是做出了充分的准备，作为一名餐饮经理，我一直以来都是感觉很有信心的，在这个过程中我也是认真的在维持好状态，在这个过程中我始终都是在不断的维持着，对此我也是感触良多的，打造一个好形象，这是非常关键的，每一位餐饮的工作人员都是经过了严格的筛选，在这方面始终都是抱有很坚定的信心，现在回想起来的时候，确实也是感觉很有意义，在这个过程中我认为自己是做的比较认真的。

一年来，严格执行好餐厅的各项规章制度，对此我还是应该做的更加认真一点的，我也是认为在这一点上面维持着好的状态，这给我的感觉也是非常好的，在这个过程中我对此也是很有信心的，在这一点上面我还是很有信心的，所以这一年来我们餐厅也是进行了一系列的活动，在附近范围内做出大的推广，提高餐厅的知名度，这一点是非常有意义的，这给我的感觉还是比较好的，我对此也是深有体会的，餐厅每个月都会进行员工大会，大家总结一下工作当中的不足之处，在这个过程中还是应该要做出好的调整，这是非常关键的，也是我接下来应该要去调整好的。

我也会按时的完成好自己的工作职责，在这方面我相信自己可以做的更好一点，这对我个人能力而言一直以来都是一个不错的提高，感激周围同时对我的帮助，今后在工作当中能够做出更好的成绩的，提高餐厅的营业额，当生意不好的时候也应该反思一下，为什么会出现这样的情况，所以在接下来的工作当中一定要认真做好规划，新的一年开始了，我们餐厅也做好了准备，会把质量提高上去，让顾客有更好的用

餐体验。

餐厅经理个人工作总结范文5

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职__大餐厅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20__年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌餐厅，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20__年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

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。

上传精彩创造财富1海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

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

宴会服务部是餐厅的品牌项目，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

上传精彩创造财富2海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

为了配合餐厅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

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

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低层员工逐步晋升(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

上传精彩创造财富3海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

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

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

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

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。

上传精彩创造财富4海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

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

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，使参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、20__年工作打算

20__年是一个机会年，要夯实管理基础，为餐厅升级做足充分准备，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20__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

上传精彩创造财富5海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

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，20__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

20__年将培训方向进行调整，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，为餐厅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

20__年的部门培训主要课程设置构想是：把20__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。

上传精彩创造财富6海量实战专业实用纯餐饮文库餐饮资料库
中国最大的餐饮资料下载平台

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，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。

20__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!

餐厅经理个人工作总结范文

学生餐厅经理工作总结篇五

餐厅的经理对本职工作做一个总结，有利于餐厅工作的顺利开展，本文是本站小编为大家整理的餐厅经理工作总结范文，仅供参考。

一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主

要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、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。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

转眼间入职公司工作已一年多了回顾这一年多工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过这一年的学习,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将x年度工作情况作总结汇报,并就x年的工作打算作简要概述。

一、日常工作作为一名餐饮部的一份子,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。这一年在餐厅的工作中,各项工作都是本着提高服务质量,提高工作效率为目的,让工作有条理性,融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。

二、加强自身学习,提高业务水平要做到优秀,自己的学识,能力等还有一定距离,所以总不敢掉以轻心,向书本,向领导,向同事学习,这样下来感觉自己这一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,保证了餐厅各项工作的正常运行。

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答“到”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。为了提升自助餐服务的质量，进一步规范自助餐服务的操作流程和服务标准。这时就需要班组人员作好接待高峰前的接待准备，增加菜夹，双向同时进行取菜，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。

三、这一年工作得与失，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3. 部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

。经过所有同事的一起努力，较好的完成这一年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
3. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
4. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
5. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
6. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
7. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

x年工作计划如下：

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想3在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 4、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量，针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。
5. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识，加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
6. 进一步加强员工政治思想工作，定期组织员工学习，不断

提高为顾客服务的自觉性，做到礼貌待人，文明服务，热情主动。

7. 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。

8改变工作方法：部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事落实到人，件件有反馈，帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

9. 协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客户服务技能技巧。

10. 做好服务工作的同时关心员工，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

x年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝图，实现各项指标的历史性突破。

各位领导、同志们：

大家下午好!

我的岗位是职工餐厅经理，主要职责是负责职工餐厅的管理、运营，按时为全体职工准备好日常用餐，一句话：就是让同志们吃好、喝好、少花钱!

职工餐厅自7月开业以来，在中心领导的大力支持下，在办公室的领导下，在全体员工的关心下，按时保质保量为职工供应日常用餐、加班用餐，解决了职工吃饭问题，为构建和谐做出了应有的贡献。下面我将半年来的工作向同志们汇报如下：

一、参与筹建职工食堂

今年，经中心领导多方努力，争取东侧彩板钢房筹建职工食堂，并安排我参与食堂的筹建工作，负责提出餐厅的整体布局方案。为提高场地利用率，我提出将北侧房间整体打通，作为能容纳百人的大餐厅，把职工日常用餐地点放在厨房旁边，与团体用餐分开，既方便职工用餐，有保证了用餐秩序；按照食品加工规范，我提出将厨房划分为粗加工间、洗消间、面点间、热菜间，为节约改造资金，提出对整体墙面进行了清洗。这些建议得到了中心领导和同志们的认可和采纳。改造施工期间我坚守施工现场，为了让厨房、餐厅布局更加合理，职工用餐更加便利，我还结合自己多年来管理餐厅的经验，提出很多细节改造意见。经过努力原本破烂不堪、污水横流、臭味扑鼻的烂房子，变成整洁明亮的餐厅。为营造温馨和谐的用餐环境，我使用简单的装饰材料对用餐环境进行布置。为了采购到质量好、价格低的餐厨用品，我和主任、经理多次考察供货商，还到厨具生产厂区进行考察，本着货比三家，价压三家的原则，顺利完成了采购工作，为餐厅的正常开业做好了准备。

二、规范职工食堂的运营工作

为了让食堂正常开业，在郭总的协调下，我和主任多次前往水利厅职工食堂考察调研，详细咨询了食堂运营、财务管理、原材料采购、食品加工等情况，结合实际情况，我们主要从以下几个方面着手开展职工食堂运营工作。

1、合理配置食堂人员。

在调研了职工用餐情况基础上，我提出设置主厨1名、配备面点师兼早点1名、帮厨1名，保洁员1名的用人计划。为选好厨师、配好队伍，尽快开业，早日解决职工用餐问题，我们先后洽谈、试用了6批厨师，经过实际上岗试用，结合实际工作表现，先后对后厨人员进行了多次调整，最终确定了人选。

2、规范采购供货流程。

为规范采购管理，我们按照采购、验货、审核分离的原则，分配了工作职责，具体讲就是我负责日常采购工作，由中心财务人员刘勇负责票据审核和采购资金的管理，主厨负责对所采购的原材料的数量和质量进行验收，并由采购、财务、厨师三方签字予以确认，按照原材料的出入库领用程序，办理相关手续，确保采购工作规范，经得起审核。

3、加强食堂日常卫生管理。

按照食品卫生监督规范，我们办理了《排污许可证》、《餐饮服务许可证》。按照《食品卫生“五四”制度》制定，对食堂员工定岗定责，按照岗位制定了岗位职责。为确保用餐安全，所有食堂工作人员办理了健康证，按照规范对采购原材料，向供货商索取营业执照、卫生许可证、健康证、清真牌照，还定期对餐厨用具进行清洗消毒，定期检查。

4. 全力以赴，做好后勤保障工作。

经过食堂全体工作人员共同努力，从7月11日职工食堂开业

到12月26日，累计为职工提供加班餐4634份，合计36226元。提供早餐20xx人/次，合计5808元，提供午餐4146人/次，合计48901元，提供晚餐2230人/次，合计44681元，总计提供8381人/次用餐，金额达99391元，平均每日56人/次用餐。总计提供13015人/次用餐，总计金额达137616元。

在完成职工日常用餐以外，先后承办了艺术团、全体职工会餐、工作人员、冬至包饺子比赛等十多个接待工作。

5. 想方设法，满足职工需求

为了吸引职工来餐厅就餐，我们想方设法增加花色品种，提前制定一周菜单，定期制作酱牛肉、炸丸子。为方便职工，提供了纸巾、餐盒、塑料袋等物品。为了让职工在夏季能喝上便宜冰镇的饮料，我们批量购进了饮料，提前放进冰柜，以批发价格提供给员工；在冬季到来之前，在中心领导的关心下，在室内安装了空调、暖气、热水器、水槽等，保证职工用餐环境温暖舒适；应职工要求，我们考察了多加粮油超市，选定了品牌粮油，低价批量进货，原价卖出，方便职工自由选购。

6. 加强成本核算，确保收支平衡

进入冬季，肉食品和部分蔬菜价格变化很大，尤其是随着气温的不断降低，蔬菜价格急速上涨，为此，我们采取提前采购了大白菜、土豆等传统冬储蔬菜、自己腌渍咸菜泡菜、变换菜品花色、主动核准用餐人数、加强成本核算、减少浪费等措施，努力降低成本，确保收支平衡，让职工吃好喝好少花钱。

三、积极探索对外经营

今年按照中心要求，演出期间，演职人员被统一安排职工大餐厅内用餐，解决了他们在东南门外用餐污染x周围环境，影

响形象的问题，我们适当收取一些卫生费，用于垃圾处理等费用。今年我们对外承接了平安保险公司会务人员午餐、体育局五套培训班人员用餐、全区管理研讨会人员午餐等对外团餐接待工作，扣除原材料成本，获得近x元收入。

四、存在问题下一步努力方向

一是订餐问题，由于订餐人数不确定，常会出现菜品不足或是浪费现象，这既不利于保障职工用餐，也在一定程度增加了成本支出。

二是随着职工餐费发放方式的调整，未来将会出现运营备用资金不足的问题，在一定程度上影响原材料的采购，进而影响了备餐的花色品种。

为此，在新的一年里我们将在不断提高职工用餐质量，努力增加花色品种，加强成本核算的基础上，不断研究规范订餐程序，积极主动走出去，努力加大接待团体餐的业务，不断提高食堂的知名度，形成自我造血功能，取得经济效益，解决运营资金不足问题，我们还将积极主动参与组织各类活动，吸引职工来餐厅就餐，凝聚人心，努力把职工食堂打造成真正的职工之家。