

# 餐饮的工作总结(大全7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 餐饮的工作总结篇一

回首20xx年，在各位领导及广大同事的支持下，作为一名厨师，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，勤勤恳恳、兢兢业业，为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务，现将一年来的具体工作总结如下：

政治思想方面：

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是自觉坚持以党的十八大为指导，为进一步加快完善社会主义市场经济体制，全面建设小康社会作出自己的努力。二是认真学习工作业务知识，重点学习饮食烹调和提高食品质量的方法研究。三是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

日常工作方面：

在过去的一年中，我树立与增强为人民服务的思想。按时上下班，保证按时开餐，遵守劳动纪律及食堂的一切规章制度，服从工作调配，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，努力完成本职工作。菜肴质量是厨师得以生存发展的核心竞争力，

因此在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中，同时我还认真听取就餐人员的意见，总结不足，并在下次烹调中及时改进。在服务上，我做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好伙食工作。

在食品卫生上。我严格遵守食堂卫生制度，严格执行《食品卫生法》，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐人员的危害，保障大家的身体健康。成品存放实行“四隔离”；生与熟隔离；成品与半成品隔离；食品与杂物、药品隔离；食物与天然冰隔离。个人卫生做到勤洗手、剪指甲；勤洗澡、理发；勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、以及周边环境卫生。

综上所述，在本年度，通过努力，我在某些方面取得了一定的成绩。当然，我也有不足之处，今后，我一定继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，争取更大的进步。

## **餐饮的工作总结篇二**

我目前的岗位是塞维亚西餐厅的知客，平时工作时直接面向顾客，是公司对外的一面窗口，知客工作细碎而繁琐。在本年度工作中，我积极协助餐厅领班、主管和经理在做好各类社团宴会、酒会、自助餐、会议餐、高级领导和各大公司的接待的同时，还认真做好各项日常接待、客人引导及订餐工作，工作期间发现问题也及时和相关人员沟通处理，有疑难问题应及时上报领导。

在个人的岗位上，我努力做好顾客接待服务工作，解答他们提出的每一项问题，使每一位来餐厅就餐的宾客和入住酒店的客人都能感受到人性化的服务，有力的维护了我们海泉湾公司的形象。餐饮部分工细，环节多，一项工作的完成，更多是依赖于各部门之间的协调合作，在工作中，我主动和各部门的每一位同事沟通，一切以理解协作为前提，积极和他们配合，大大提高了日常工作效率，使过去存在的一些脱节不协调的情况大为减少。在自己的岗位上，我一直秉承着奉献就是锻炼自己的原则，切实履行自身职责，认真完成上级交办的其它工作，虽有加班也从不埋怨。工作之时，我努力学习经验，积极探索，结合理论，联系实际，在做好工作的同时积极提高个人能力，并在自己进步的同时积极做好身边同时的工作，和他们相互帮助、携手进步。

在这一年的工作中，我虽然做出了一定成绩，但是还需要继续努力，因为，我知道，我的能力还有很大不足，我的知识结构和个人工作技能仍需要改进，所以我在平时积极进修，并认真参加公司组织的各项专业技能培训和活动，以向更高的标准看齐，希望在以后的工作中能更好的为海泉湾公司服务！

塞维亚西餐厅：杨俊霞

20xx.12.22

### **餐饮的工作总结篇三**

转眼间入职已半年多了，根据经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将度工作情景作总结汇报，并就的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，异常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，共同提高。

- 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，明确各自的工作资料，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立刻清洁。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《自助餐服务整体实操方案》，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供给重要依据，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。

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景，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，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，缓解了因主角转变的不适应而造成不满情绪，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善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景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，在日常服务意识上构成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情景下，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。

20xx年上半年是我实现自我挑战的半年，在这半年中，我有收获，也有不足。在下半年，我将努力改正过去半年工作中的不足，把接下来的工作做好。

## 餐饮的工作总结篇四

全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，增长率xx%[]营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%[]综合毛利率xx%[]比去年的xx%[]上升（或下降[]xx%[]

营业费用为xx元，比去年同期的xx元，增加（或下降）xx元，增加（或下降）率xx%。全年实际完成任务xx元，超额完成xx元，（定额上交年任务为xx万元），酒店餐饮部工作总结。

（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xx万元，上升xx万元，上升率为xx%。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xx元，比去年同期的xx元，增加了xx元，增长率为xx%。

（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，对当日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记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。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（xxxxx筹备中）。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，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。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。

## 餐饮的工作总结篇五

长期以来，我校食堂工作秉承“公益性”“服务性”“安全性”原则，抓平时、重细节，为“办人民满意学校”发挥重要作用。为学校管理进一步提高我校食堂建设和管理水平，保障师生员工身体健康，我校根据湖北省教育厅《关于九年义务教育中小学食堂财务管理意见》、十堰市教育局《关于学校食堂财务管理意见》等文件精神及《食品卫生法》《学校卫生工作条例》等法规条例。现结合我校实际情况对学校食堂工作展开了全面、认真自检自查现将工作情况总结如下：

每学期初，学校都会专门召开食堂工作会议，明确职责和具体分工，成立以校长为首、学校食堂工作领导小组统筹各项工作，针对各项具体工作制定计划、明确责任，让食堂全面工作制度化、规范化后勤处负责具体落实，从人员、调入、设备、采购、保管、加工、出售等所有管理环节，进行了细化并狠抓落实并定期召开食堂工作专门会议，学习上级文件，研究各阶段，落实措施，校级领导每天轮流到学生餐厅巡视，以便随时解决问题，及时给予指导立即进行改进。

食品安全卫生工作是食堂工作重中之重，为确保无一例食物中毒发生，主要采取了以下措施：

- 1、食堂都能严格执行国家《食品卫生法》，有各项卫生安全制度和措施并做到了有检查、有记录、有突出事件应急措施，工作人员能自觉按要求上岗，和操作其它各项卫生措施和规定能落实到位。
- 2、采购做好验收工作。加工作到烧熟，煮透做好食品，留样工作，严格把好食品进货关。
- 3、每次用餐后所有餐具、用具都高温蒸汽消毒，健康卫生。



4、健全各类安全卫生制度以及进、出货招标、检查、验收、登记、签字制度。

5、建立群众监督机制，让大家共同把好食品安全卫生关，成立了由校工会干部、教师代表、学生代表等组成膳管会，定期举行碰头会监督，以收费标准、成本利润控制、饭菜质量、开支结构为重点行使对食堂监督、检查等职能。

为维护师生合法利益和身心健康，我校坚持“公益性”原则，按照“非营利性”要求进行食堂成本单独核算，以保证食堂正常运转，经费收支平衡为目标，合理确定供餐价格。

1、按照学校要求后勤处，定期或不定期地组织人员对食堂工作，进行检查和考核，在考核中把食品、菜肴价格、质量、数量作为重点。

2、由于食品价格上涨，学校采取部分补贴办法，以保证学生不因价格上涨而影响伙食质量。

3、保证饭菜数量和质量，努力做到荤素合理搭配，品种丰富多样，满足学生身体健康成长需要。

4、就餐价格实行最高限价，确保期末结余或亏损控制在学期营业额4%以内。

1、充分调动学生积极性，把与学生联系形成一项制度定期和不定期与学生伙管会、学生代表进行座谈、沟通听取意见并做到有反馈有措施有改进。

2、为家庭经济困难学生提供“爱心营养餐”，解决后顾之忧帮助他们安心学习。

3、学校每天在用餐安排教师义务带队，和进行用餐管理督促学生文明用餐，定期评选“用餐文明班级”。

4、食堂工作人员每年都进行体检和卫生培训，按要求持证上岗，热情服务，文明用语，做到服务程序化、操作规范化，平时积极配合、主动接受卫生行政部门监督与指导。

5、建立食堂财务和菜谱公开财务制度，实行每月一公示财务实行每周一公示菜谱。

我校食堂实行包餐制供应，向学生收取伙食费严格按上级规定实行学期初预收、月末结转，确认伙食收入、期末结算方法，多退少补，每月末食堂以当月供应就餐次数、就餐人数、伙食标准为依据，在预收款中结转确认当月伙食收入预收伙食费时，我校向学生和家长公布伙食费收取标准和计划就餐次数；学期末以学生实际就餐次数和学期初就餐次数差额为依据，向学生结算伙食费，我校定期将结算订单在公示栏向学生和家长公布，在食堂就餐学生按月收取据实结算。

规范使用食堂结余款，只用于改善学生伙食和食堂设施设备，而非用于学校发放教职工福利或以其它方式转由学校用于非食堂经营服务支出。

因经费不足，生用餐环境有待改进。个人工作总结

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让xx更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_\_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_\_明天因为有我而骄傲！

## 餐饮的工作总结篇六

20x年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得较大成绩，我将上半年的工作总结如下：

### 1、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，每天中午准时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。

## 2、编写修正最新餐饮部规章制度及最新摆台标准

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。

## 3、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。

## 4、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。

## 5、多次更换餐饮区域绿植

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。

## 6、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。

## 7、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。

## 8、分工明确

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。

## 9、制度面前人人平等

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩、奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。

当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。

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。

1、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质。

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

2、进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

3、加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

4、继续做好“节能降耗”工作。严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。杜绝马桶长流水、长明灯等。

5、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工

作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

6、继续做好部门内部的质检工作。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

7、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

20x年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！

## 餐饮的工作总结篇七

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的`日常运作和部门的培训工作，现将20x年上半年工作情况作总结汇报：

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。

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。