

# 餐饮店长工作总结(大全8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 餐饮店长工作总结篇一

光阴荏苒，又到xx年的尾声，新的一年即将到来。回首过去一年，心中充满感慨。对于xx餐饮管理公司再次给予我充满挑战与前景的合作机会，我深怀感激。这个工作平台为我提供了一次展示我工作能力的机会，我非常珍惜，只有通过努力工作、创造出良好的业绩，才能回报公司领导对我的信任。在今年的十月份，我重返公司，到现在已经过去了三个多月。在这段时间里，我对菜品进行了全面的调整，同时在公司的强力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的任务，即在年底前完成对现有菜品的规范化和统一化。我要感谢门店各位同事的配合与支持。

下面，就我对xx年即将开始的工作思路和安排分为两部分，做一个简要的概述：

- 1、配合公司的全年计划，在xx年的`xx月底前完成准备工作，培训好厨师团队，为明年旺季的到来做好充分准备。
- 2、对每家门店的菜品操作进行有效监督与指导，确保严格按照公司规定的标准提高厨房操作的执行力。
- 3、通过专业化的培训和管理，合理储备我们的厨师技术力量，推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发是厨师和公司适应市场需求、保持竞争力的重要手段。菜品创新是餐饮业的

永恒主题，我们要达到“会聚随心”的目标，推出新品以适应市场需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

4、每月要对各门店和中央厨房的菜品质量检查不少于12次，并每周向公司领导汇报检查工作情况。

5、主动收集各门店基层了解到对菜品意见和信息，做出及时相应的调整。

6、准备好在下市前的特色菜品，并根据xx年的流行趋势增加相应的新品种。

xx店于停业半年后，于xx年xx月xx日以全新面貌重新开业。考虑到xx路的独特情况，公司决定这家店的产品将与其他分店不同，以三大类为主，包含xx□xx和xx□辅以其他门店畅销菜品。我们的目标是利用原有菜品吸引新顾客，以新增菜品留住老顾客。虽然午市的销售状况不够理想，但是由于xx路的地理位置特殊，我们将与营运部合作，提供简单、快捷、丰富的午市套餐并为楼上公司员工提供送餐服务。厨房是整个餐厅的核心部门，下面是我们的计划安排：

1. 我们将对和xx路店地理位置、周边主要消费群体、经营模式相似的店进行考察，结合我们的实际情况，并根据营运部领导提供的方针，于一月中旬完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，并提交给公司领导审核。

2. 一旦菜单确定，我们将制定菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员进行全面系统的培训，以提高他们对菜品的知识和理解。

3. 了解市场原材料和调料的价格，结合对菜品毛利的要求，确定单个菜品的市场售价。

4. 我们将每月对xx店的菜品进行试做，并选择三道成功菜品

作为替换品。在更换前，我们将制定菜品标准化资料，并进行培训，以确保厨房人员和前厅服务人员熟悉菜品。

5. 在xx月初，我们将做好龙虾下市前的准备工作。新的一年为我们带来新的起点、新的机遇和新的挑战，我们决心再接再厉，努力开创一个新的工作局面。

## 餐饮店长工作总结篇二

时间总是走的如此匆忙，转瞬间20xx已从我们的指缝悄然溜走。回望这一年来走过的路程，有着太多的感慨。公司在xx年取得了辉煌的'业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的职责也更加的重大，作为一名餐厅的工作人员，有职责尽自我的一份力。

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天一抹尘，不留死角，为大家缔造一个洁净干净的就餐环境。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并准时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热忱真诚的微笑迎接就餐的员工。最终，认真听取反馈看法，并准时进行订正，改善。以上几点是我对20xx年工作的规整总结。对于不足的地方，在新的一年里，我必需会努力改善，争取将自我的工作做得更好。

## 餐饮店长工作总结篇三

时光荏苒[]20xx年即将结束，新的一年就要到来。回首过去的一年，感慨万千，很感谢xx餐饮管理公司再次给我一个充满自我挑战和魅力前景的合作机会，这对我来说是一个很好的工作平台，能带出一批高技术、高素质的厨师队伍是我工作能力地体现，只有努力的工作，拿出好的效益，才能回报公

公司领导对我的信任。十月份再次来到公司，到现在三个多月过去了，在这段时间内，我对菜品做了一次全面的调整，在公司的大力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的在年前完成现有菜品的规范化，统一化的任务!为此感谢门店各位同事的配合。下面就把我明年即将开展的工作思路和安排分两部分做一个扼要的概述：

1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在20xx年月底做好xx上市所有的准备工作，培训好厨师团队。

2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。

3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师`及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

4、每月对各门店和中央厨房的菜品质量检查不低于12次，并每周向公司领导汇报检查工作情况。

5、主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整。

6、xx下市前准备好20xx年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据xx年的流行趋势增加相应的新品种。

1、通过对一些和xx路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核。

2、菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训。

4、针对xx店，每月进行菜品试做，最终选择三道左右的成功菜品进行更换。再更换前期做好菜品标准化资料，并做好培训工作。

5、在月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

## 餐饮店长工作总结篇四

我们对于美食的追求刻在骨子里，所以很多时候餐饮行业的火爆是必然的，但是我们的经营状况要依靠吸引更多的顾客，品尝更多的食品，在这个过程中我们的服务质量，菜品好坏等多种因素就直接影响着我们的收入，在上半年我们饭店的表现平平，经过对这段时间工作的一个总结，在下半年我们集体一定要发挥出更多的力量，更出色的表现来做好饭店。

在整个上半年的工作中，厨房是重中之重，但是我们的厨房空间小，能够使用的锅具也就少，而因为厨师烧菜的速度也并不快，所以就导致了顾客的流失，来过一次之后看见我们的上菜速度之后很少会有第二次到来的。因此在下半年我想到的办法是让厨师对菜品还要积累更多的经验，提高工作效率，以及清理出更多的空间在购置一些锅具添到厨房。对于整个厨房区域每天都有很多的垃圾和脏污，而在我们繁忙时就不能迅速的清理好，只能堆积在一起，而每天的菜又要占据很多的空间，因此就在这方面下功夫，让我们的工作环境变得更加整洁，让我们的工作更加的有条理。

在上半年我们收集顾客意见时，有很多顾客反映在上菜时是手记的菜品，在人多的时候服务员会忘记什么菜应该上什么

桌，虽然出现失误的几率不大，但是很影响体验。我在这方面要做出修改，在很多餐馆有新的改变时我们还是处于原来的状态，因此我会在下半年有新的突破。还有其他一些关于服务方面的小问题，我准备，抽出一个时间对店内的服务人员进行培训，在服务顾客时应该要做到什么，我们要注意什么，给顾客更好的品尝美食的环境。

在我的日常工作中有很多需要改善的地方，我很庆幸遇到这么多理解我的同事，在这上半年的工作中一直包容我的过错，指引我进步，同时指导我应该怎么做好一个店长，履行自己的职责。同时我也明白作为一名管理者，我应该多听听别人给予的建议，自己对于事情的发展要有明确的判断，才会成就自己。

## 餐饮店长工作总结篇五

我们对于美食的追求刻在骨子里，因此很多时候餐饮行业的火爆是必然的，但我们的经营状况要依靠吸引更多的顾客，品尝更多的食品，在这个过程中我们的服务质量，菜品好坏等多种因素就直接影响着我们的收入，在上半年我们饭店的表现平平，经过对这段时间工作的一个总结，在下半年我们集体肯定要发挥出更多的力量，更出色的表现来做好饭店。

在整个上半年的工作中，厨房是重中之重，但我们的厨房空间小，能使用的锅具也就少，而因为厨师烧菜的速度也并不快，因此就导致了顾客的流失，来过一次之后看见我们的上菜速度之后很少会有第二次到来的。因此在下半年我想到的办法是让厨师对菜品还要积累更多的经验，提升工作效率，以及清理出更多的空间在购置一些锅具添到厨房。对于整个厨房区域每天都有很多的垃圾和脏污，而在我们繁忙时就不能迅速的清理好，只能堆积在一起，而每天的菜又要占据很多的空间，因此就在这方面下功夫，让我们的工作环境变得更加整洁，让我们的工作更加的有条理。

在上半年我们收集顾客意见时，有很多顾客反映在上菜时是手记的菜品，在人多的时候服务员会忘记什么菜应该上什么桌，虽然出现失误的几率不大，但很影响体验。我在这方面要做出修改，在很多餐馆有新的改变时我们还是处于原来的状态，因此我会在下半年有新的突破。还有其他一些有关服务方面的小问题，我准备，抽出一个时间对店内的服务人员进行培训，在服务顾客时应该要做到什么，我们要注意什么，给顾客更好的品尝美食的环境。

在我的日常工作有很多需要改善的地方，我很庆幸遇到这么多理解我的同事，在这上半年的工作中一直包容我的过错，指引我进步，同时指导我应该怎么做好一个店长，履行自己的职责。同时我也明白作为一名管理者，我应该多听听别人给予的建议，自己对于事情的发展要有明确的判断，才会成就自己。

在下半年的工作中我会继续努力，继续学习，不会因为自己的成绩而感到骄傲或者是羞愧，以平常心面对工作中所出现的问题，积极的寻找办法来解决，团结身边的力量，为餐馆美好的明天而奋斗。

## 餐饮店长工作总结篇六

时光荏苒□xxxx年即将结束，新的一年就要到来。回首过去的一年，感慨万千，很感谢xxxx餐饮管理公司再次给我一个充满自我挑战和魅力前景的合作机会，这对我来说是一个很好的工作平台，能带出一批高技术、高素质的厨师队伍是我工作能力地体现，只有努力的工作，拿出好的效益，才能回报公司领导对我的信任。十月份再次来到公司，到现在三个多月过去了，在这段时间内，我对菜品做了一次全面的调整，在公司的大力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的在年前完成现有菜品的规范化，统一化的任务!为此感谢门店各位同事的配合。下面就把我对xxxx

年即将开展的工作思路和安排分两部分做一个扼要的概述：

- 1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在xxxx年xxxx月底做好xxxx上市所有的准备工作，培训好厨师团队。
  - 2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。
  - 3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师`及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。
  - 4、每月对各门店和中央厨房的菜品质量检查不低于12次，并每周向公司领导汇报检查工作情况。
  - 5、主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整。
  - 6□xxxx下市前准备好xxxx年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据xxxx年的流行趋势增加相应的新品种。
- 1、通过对一些和xxxx路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核。
  - 2、菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训。
  - 3、了解原材料，调料的市场价格，根据对菜品毛利的要求核算，做出单个菜品的市场售价。

4、针对xxxx店，每月进行菜品试做，最终选择三道左右的成功菜品进行更换。再更换前期做好菜品标准化资料，并做好培训工作。

5、在xx月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

## 餐饮店长工作总结篇七

各位领导、同事：

家早上好!我叫xxx[]我竞聘的岗位是餐饮店店长，我首先感谢上级领导为我们提供了这次公\*竞争的机会，我会珍惜好这次机会!我是20xx年3月份加入wsm这个大家庭的，曾经是龙岗天虹店的助店，后调往世贸店，现在是世贸店的助店，今天我要竞选的是龙岗世贸店店长一职，希望大家支持我!给予我更多的力量。

参加此次的竞选是我自己经过深思熟虑后所做的决定.算一算，我进wsm快3年了，担任助店这一职也快2年了，这两年里跟着我的店长劳卫华小姐让我学会了很多，也给了我一个很好的发展的舞台!记得从我进入wsm的那一刻起：“晓吟，加油!”这句话就一直响在我耳边，当我还是新进店员时，店长就告诉我：“晓吟，你要加油!你现在要开始把助店的工作学会，将来我希望你要做助店的!”于是我更加努力去学习，不久后我真的升到助店。这时她又会告诉我：“晓吟，你要更加努力加油!虽然你现在只要是助店，但你还要把店长的工作提前学习并且学以致用，将来你还要做店长的!”我一直记得她的鼓舞和支持，所以我一直在学习如何做一名称职的店长。现在我的店长凭借她的才能升职了，我也要发挥我的所能，我让大家都相信并看到“强将部下无弱兵”。

我知道今天会有很多人跟我一样竞选世贸店，但我相信我会更加胜任的，1.青春是我最大的资本，我有思想也有动力，我一直在努力和学习，不管是过去还是现在。2.我独自摆过特卖场，从中也学到了如何处人处事。3.我手中握有一定的培训资料，我敢于给我的店员进行培训，让大家一起充电学习。4.我在今年的1月份被公司评为“20xx年度优良员工”的称号并且颁发了荣誉证书!这也是公司对我工作的肯定!5.我是龙岗世贸店的开店元老，从招工到进场接收货品再到摆设陈列，我一样都不敢马虎，虽然我只是助店，但是店铺里的大事小事我都清楚明了，我更加了解店铺的日常运作情况。

假如今天我竞选成功了，那么80万的年销售目标对我来说是绝对没有问题的，我计划把它分成4不等份来完成。春秋季各完成20万，\*均每月完成万，夏季是销售淡季就计划为15万，每月完成5万，冬季是一年中销售的高峰期，剩下的25万就每月按万来完成。当然这只是最基本的销售目标，我要创造更多，我会带着我的团队去共同努力，因为一个店铺的业绩不是单纯靠店长来完成的，还要靠大家团结一起努力，所以我会组织好我的团队，这一点我相信我是没有问题的，就凭借着我在学生时代担任过校学生会\*，我有组织和带好团队的能力，我会带着我的团队挑战85万，90万，甚至更多，为公司创造更多的利润!

## 餐饮店长工作总结篇八

时间的脚步是无声的，它在不经意间流逝，又迎来了一个全新的起点！那么我们该怎么去写计划呢？下面小编在这给大家整理了一些餐饮店长工作计划，希望对大家有帮助！

过去的一年是我人生中最不平凡的一年今年当中我在气站做过充装了解了气站的运作也做过气站渠道的业务虽然谈成绩未如理想，也是充满着转折和重大改变的一年，这一个我学到的东西很多也遇到过很多的挫折，曾经也有彷徨过也有过

放弃的念头，但是为了家庭的压力，为了个人，为了新公司的发展，在公司同事以及领导的支持下最终坚持了下来，并且在12月份得到了做店长的机会，这也很感谢公司和领导给我这样一个宝贵的机会。

我过去的一年得出以前的总结：作为一名店长我深感到责任的重大，两年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的燃气零售批发店来说，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、认真贯彻连锁公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个人员，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好人员的思想工作，团结好店内人员，充分调动和发挥人员的积极性，了解每一位人员的优点所在，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、以身作则，做人员的表率。不断的向人员灌输九丰新企业文化，教育人员有全局意识安全意识，做事情要从公司整体利益出发。处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，对内加大人员的培训力度，全面提高人员的整体素质；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、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥人员最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。今年的工作中存在的问题有以下几方面和解决问题的办法：

1黄阁店的业务成绩还不令人满意，别是工商量不多，其中原因也很多，做小批发仔的很多市场比较乱，价格做拉得很低，主要是小工商占主要部分，小而且分散，大工商比较少用气量少等，应该加大工商气发开力度，以及多找几个个批发商用灵活变通的价格在批发商和工商户间取得一个平衡，适当调整价格让各用户得到满意。

3公司的终端价格浮动太大，有时价格波动很大，消费者对此也有意见甚至导致有些客户的流失，对此我们也无所适从。只能尽力拘留，以上的几个问题自从公司新模式和店长责任制以后得到了很大的改变，店长也有了很大的自主权，如价格的灵活调整，门店的经营模式等。

4人员上班时间较长，取得的工资待遇未达到其理想有时工作出现一此小情绪，对公司制度有时不理解有时工作表现态度消极等，这时就要多关心人员的生活以及工作状况了解其对工作的真实感受，多以积极的心态以表鼓励，作为人员的管理者应该为其分担压力适当时候安安排人员休息。

## 一、店面

店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面行政管理应放在首位，店长工作计划。

1. 建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

2. 注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

3. 建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之

地。

4. 利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受的乐趣。
5. 以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识的同时，注重员工、销售人员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投拆。
6. 重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。
7. 创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关系，以减少不必要的麻烦。

## 二、经营管理

1. 加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。
2. 明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门、品牌、人员，并进行相关的数据分析。
3. 在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布置的工作。
4. 抓好大宗、集团购买的接待工作，做好一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。
5. 知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。
6. 尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

以上是我对店内管理的一些设想，如有不足之处希望各位领导加以指正，如果公司领导能够提供这个平台给我，我会用我的努力与勤奋，交上一份优秀的工作成绩单，证明您们的是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，我相信“月亮发光是为了证明太阳的存在”公司发展才能映照出我的进步。所以我会在以后的工作中更加努力，更加勤奋。

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，\_\_餐饮又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创\_\_品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。20\_\_年度年酒店的工作计划如下：

## 一、提升产品质量，强化队伍建设

随着\_\_市大小餐饮店店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，酒店将在\_\_年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人事开发力度，成立\_\_人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

## 二、加大促销力度，强化市场拓展

“\_\_”之川菜品牌，已在\_\_市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定\_\_餐饮之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

### 三、培养创新意识，加大创新举措

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，20\_\_年度年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20\_\_年年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

### 四、严格成本控制，量化部门成本

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门（如餐饮、康乐部）实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

### 五、提高员工福利，增强企业文化底蕴

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、

攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工思想要高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把\_\_餐饮的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借\_\_市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘\_\_餐饮美好的明天！

时光荏苒，20\_\_年年即将结束，新的一年就要到来。回首过去的一年，感慨万千，很感谢\_\_餐饮管理公司再次给我一个充满自我挑战和魅力前景的合作机会，这对我来说是一个很好的工作平台，能带出一批高技术、高素质的厨师队伍是我工作能力地体现，只有努力的工作，拿出好的效益，才能回报公司领导对我的信任。十月份再次来到公司，到现在三个多月过去了，在这段时间内，我对菜品做了一次全面的调整，在公司的大力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的在年前完成现有菜品的规范化，统一化的任务！为此感谢门店各位同事的配合。下面就把我对20\_\_年度年即将开展的工作思路和安排分两部分做一个扼要的概述：

## 一、关于门店和公司

- 1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在20\_\_年度年\_\_月底做好\_\_上市所有的准备工作，培训好厨师团队。
- 2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按照公司规定的标准提高执行力。
- 3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理

储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的“会聚随心”，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

4、每月对各门店和中央厨房的菜品质量检查不低于12次，并每周向公司领导汇报检查工作情况。

5、主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整。

6、\_\_下市前准备好20\_\_年度年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据20\_\_年度年的流行趋势增加相应的新品种。

## 二、关于\_\_店

1、通过对一些和\_\_路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核。

2、菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训。

3、了解原材料，调料的市场价格，根据对菜品毛利的要求核算，做出单个菜品的市场售价。

4、针对\_\_店，每月进行菜品试做，最终选择三道左右的成功菜品进行更换。再更换前期做好菜品标准化资料，并做好培训培训工作。

5、在\_\_月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开

一个工作新局面。

作为餐厅的一名店长，新的一年，又有新的工作要去开展，要作出优秀的菜品，优质的服务，让客人满意，愿意来我们餐厅点餐，我也是对20\_\_年餐厅的一个工作来做下计划，明确这一年的工作。

在菜品上，除了经典的菜品，我们餐厅也是要推陈出新，做一些新的菜品，争取一个月有一到两道菜品，来尝试，如果客人也是喜欢的，那么就要保留，如果不是特别受欢迎的，那么就是需要剔除，或者再改进，只有不断的有新菜，又有经典的菜式，那么才能更好的去吸引客户前来点菜，如果一成不变，除非特别忠实的客户，新客户或者愿意尝鲜的客户就很难留得住，只有不断的去改变，去更新，才能有更好的发展。

在服务上，新的一年，我要严抓服务这一块，今年的服务虽然还不错，但是还是有进步的空间，新的一年，我要制定修改好新的服务条款，培训好员工，让大家知道，明确具体应该怎么服务才是更好的，同时对于一些服务态度不好，被客人投诉的员工要予以批评教育，实在不改或者做不好的就要予以辞退，一个餐厅，有吸引人的菜品，同时也是要有良好的服务态度，这样才能更好的留住客人。

在管理上面，我要严格的按照要求，管理好餐厅，无论是后厨或者餐厅的服务，必须要管理好，认真的去执行餐厅的要求，规矩立出来，就是需要去执行的，只有执行做好了，那么菜品才能出色，服务才能达标，客人也是会满意，那么就有更多的客人愿意来我们餐厅吃饭点菜，只有建立好良好的口碑，我们餐厅的生意才能做得更加的好。

个人来说，我也是要积极的去学习，不断的钻研，不管是管理方面，服务方面，或者菜品方面，只有自己作为店长都做好了，那么在管理员工的时候，也是更有底气，更能明确知

道他们哪里是做得不对的，知道如何的把他们管理好，为餐厅服务，让餐厅的生意做得更好的。新的一年就要到来了，我也是准备好了，明年按照计划去做好，日常中，积极的和员工们交流，了解他们的工作情况，明确餐厅新的一年的任务，去把餐厅的一个销售任务做好，既然是开餐厅，说道最后也是要让客人来进餐，做好服务，才能有业绩，所以新的一年，我也是要努力的去完成新年的一个业绩目标。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\_\_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\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过\_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，\_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，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

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。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。

\_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

\_年的部门培训主要课程设置构想是：把\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。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，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。

\_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，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

作为\_\_餐饮行业的知名企业，\_\_餐饮店在20\_\_年取得了令人瞩目的成绩，20\_\_年已经到来，餐饮行业的竞争将更加激烈，如何保持下\_\_的竞争力成为今年的工作重点，我觉得应该从以下方面着手提高我们餐厅的知名度和美誉度。我作为店长作以下计划：

### 一、餐厅内部管理方面

1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

- 2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
- 3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
- 5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
- 6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。
- 7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
- 8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。
- 9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

## 二、营销方面

- 1、利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。
- 2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。
- 3、牢牢抓住\_\_的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种\_\_的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

### 三、经营战略

本餐厅位于\_\_繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此我们在经营上应该从以下几方面着手：

- 1、经营项目：我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“\_\_”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。
- 2、产品在保持以汤包为主，弘扬\_\_特色饮食的基础上，辅之精致凉菜、家常热菜、特制蒸碗，注重科学饮食、合理搭配，真正做到踏踏实实为百姓服务。
- 3、从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将始终坚持“品质优良、价格低廉、环境舒适、服务周到”的经营理念精益求精，并以此计划为基础，很据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。