

# 最新青岛饭店的青岛大包 饭店员工工作总结(优质10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 青岛饭店的青岛大包篇一

小结是回顾自己社会实践的产物。它以自己的工作实践为素材，采用第一人称写作方法。它的成就、实践、经验和教训都是自我参照的。让我们看看酒店的年度工作总结，仅供您参考！谢谢你！

2、强化员工服务意识，提高服务质量，合理配置用餐高峰期人员，明确各自工作内容，分工协作，保质保量开展工作。

3、定期对员工进行培训，提高服务效率和意识，学会观察和观察颜色，从细微处找出顾客真正需要什么，而我们需要做的是在顾客开口之前做好一切。服务不是小事，从根本上改变员工的服务态度。服务并不差。我们是为绅士淑女服务的绅士淑女。结合后厨房，每天对员工进行菜品培训和推菜的目的是让员工了解每一道菜的特点和味道，这样不仅可以在点餐时给顾客最正确的建议，从而节省酒店菜品的浪费。

酒店是一个快速更新的行业。新员工将永远是酒店的重要组成部分。我们应该根据新员工的入职情况和特点进行专门的培训，以便转变他们的观点，使他们尽快融入我们的大家庭。在生活中，注意员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期与员工交谈，了解他们生活中是否有问题，及时发现并解决。

4年，提高餐饮卫生质量；为了加强对食品和饮料卫生质量的监督，有必要确保每个隔间保持最佳状态，并逐步负责。员工负责的私人房间；楼层领班应严格检查所辖房间的卫生情况和物品的分配情况，同时强调在一天用餐结束时完成清洁工作，并制定“每周计划卫生表”，对餐厅进行有针对性的清洁和维护，以提高餐厅一的卫生质量和餐厅设备设施的使用寿命。

5，控制材料消耗，开源节流；增强员工的节约意识，提倡控制水电浪费，实行物耗管理责任制。将进行统一和全面的清查。一旦损失责任到人，当值人员被追究大量损失时，该段管辖楼层的领班将被追究连带责任。

2，降低食品成本，引导大众消费:将游客从公款消费转变为自主消费 3年，创建专题宴会，充分利用节假日，使生日宴会、婚宴、家庭宴会、商务宴会成为增加营业额的重要环节。

4。与旅行社合作接待旅游团队，并提供不同等级的团队餐。我们也有足够的房间资源。结果，不仅餐饮部的出勤率提高了，客房部的入住率也提高了。

俗话说:每一点都有意义。在今后的工作中，无论餐饮部的工作是枯燥还是丰富，我都会继续积累经验，与领导和同事一起努力，努力工作，努力学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为\*的发展做出最大的贡献！

根据餐饮部各部门的实际经营情况，编制了《宴会服务操作规范》、《绿叶法院服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《服务员服务操作规范》。统一了各部门的服务标准，建立了各部门培训、检查、监督和考核的标准和依据，规范了员工的服务操作。同时，根据贵宾室的服务要求，编制了贵宾室的服务接待流程，从客户接待、语言要求、宴会服务、饮料推广、卫生标准、物品准备、环境布局、视听效果、节能等方面做出了明确、详细的

规定，提升了贵宾室的服务质量。

## 2、加强现场监督、加强移动管理

### 3年，编制婚宴整体实际操作计划，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌工程。为提高婚宴服务质量，制定了《婚宴服务整体实际操作方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突出了婚礼现场的氛围，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行专项培训，使司仪更具特色，提升了婚宴市场的声誉。4年，定期召开服务专题会议，讨论服务中存在的问题。

良好的服务质量是餐饮竞争力的核心。为了确保服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，每月的最后一天被指定为服务质量专题研讨会日，每个餐厅的4-5名级别经理参加，分析每个餐厅当月的服务状况，回顾服务质量，分享管理经验，分析典型案例，找出问题的根源，讨论管理方法在研讨会上，餐厅相互学习，参与者积极参与，表达意见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题再次出现在管理过程中。这种形式的讨论为餐厅经理提供了一个交流和交流管理经验的平台，对保证和提高服务质量起到了积极的作用。

## 5、建立餐饮案例收集系统降低顾客投诉的概率

2。组织首届餐饮服务技能大赛，展示餐饮部的服务技能为了配合酒店15周年庆典，餐饮部于8月份组织餐厅举办首届餐饮服务技能和餐饮知识大赛，并编制了比赛的实际操作方案。经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部和行政部的大力支持下，比赛取得了成功，得到了上级领导的肯定。充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和基本技能，增强了团队凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期目的。

### 3. 开展各级员工培训，提高员工整体素质

大多数餐馆的中层经理都是由低层员工逐步提拔的(有些经理已经在同一职位上工作了四五年)。管理视野相对狭窄。为强化管理意识，拓展行业视野和专业知 识，今年为中层管理人员设置了7次餐饮专业知识培训，主要内容包括“顾客满意管理”、“餐饮营销知识1”、“餐饮营销知识2”、“餐饮管理基础知识”、“餐饮美学”、“高效沟通技巧”和“如何有效管理员工”这些课程对拓展中层管理者的管理思想、餐饮专业知识和行业视野起到了积极作用，同时缓解了管理过程中的各种矛盾和冲突，增强了员工与员工之间、员工与顾客之间的感情。

2. 培养员工的服务意识，提高员工的综合素质 为了培养员工的服务意识，提高员工的综合素质，今年开展了“餐饮服务意识培训”、“员工心态培训”、“服务人员五大纪律”、“员工礼仪与礼貌”、“葡萄酒知识”等培训。这些培训课程增强了基层服务人员的服务意识、服务心态、专业服务形象和餐饮专业知识。自今年4月以来，在以往对人力资源组织的重大检查中，没有出现违反工作人员纪律的情况。

### 3. 开展服务技能培训，提高贵宾室服务水平

培训的目的是提高工作效率，使管理更加规范有效7月，针对各种饭店经营业绩不佳的现象，开发了“执行力”课程，使管理层从根本上认识到“好的制度需要好的执行力”。结合各餐饮企业执行力不足的具体表现以及同行业先进企业执行力的落实情况，以案例分析的形式进行分析，使管理层认识到“没有执行力，就没有竞争力”这一重要真理。各级管理层对执行力有了新的认识和理解，在管理思想上形成了共识。

### 4. 存在的问题和不足

培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，从而降低了课堂的生机和活力。

3, 课程容量太大, 教学进度太快, 演讲速度太快

201x是一个机会年。要夯实管理基础, 做好酒店升级的充分准备, 进一步提高服务质量, 优化服务流程, 提升现有品牌档次, 打造新的品牌项目, 打造服务亮点, 树立良好的餐饮品牌形象 1, 优化婚宴服务流程, 再次提高服务质量 将优化20xx年婚宴的整体规划, 进一步提升和凸显主人的风格, 为婚礼增添更多流行元素(调整背景音乐), 改善现场喜庆气氛的包装, 凸显婚礼亮点, 加深观众对婚礼的印象, 赢得更多潜在客户, 将婚宴服务的金字招牌擦亮。

1993, 建立月度质量检查机制, 公布各部门月度质量状况

20xx将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼貌、送餐服务、标识规格等内容进行全面监督检查。每月定期公布检查结果, 对不合格部门和岗位进行相应处罚, 形成“每天质量检查, 每月质量效果评价”的良好运行机制, 推动质量管理工作再上新台阶。

4以贵宾室为基础, 创造服务亮点, 建立优质服务窗口

20xx将调整培训方向, 降低培训密度, 注重培训效果, 提供相关行业学习信息, 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学习, 掀起餐饮部门学习专业知识的热潮。奖励获得国家认可的各种行业资格证书的员工, 培养知识型管理人员, 为酒店星级升级储备优秀管理人员, 将餐饮部建设成为学习型团队。

7年, 优化培训课程, 提高管理水平

20xx年系级培训的主要课程是调整和优化20xx年的部分课程, 使课程更具针对性和有效性主要优化课程有: 顾客投诉管理、

餐饮人员基本礼仪、如何从校园人转变为企业人、顾客满意度管理、如何有效管理员工、员工心态培训、服务人员五大基本纪律。新开设的课程有:时间管理、六大常规餐饮管理法、食品安全与营养、菜单制作和管理人员的情商。其中,《餐饮管理六法》将作为年度专题培训的主干课程,将日常工作与所学紧密结合,全面推进餐饮管理。8.与人力资源部合作,培养员工的企业认同感,提升员工的职业道德。

积极配合人力资源部的各项培训工 作,宣传企业文化,培养员工的企业认同感,增强员工的职业道德,增强员工的凝聚力。

20xx的顺利发展,有赖于领导的悉心指导和关怀,有赖于人力资源部和行政部的帮助,有赖于餐饮部各部门对我工作的大力支持。新年新希望,我希望在新的一年里能得到领导更多的指导和指正,在工作中得到同事们更多的友好、积极的合作和支持。

是新年的新起点。我希望在新的一年里把餐饮管理推向一个新的水平,使管理更加完善、合理、科学。总结过去,展望未来,在新的日历开始之际,我将继续发扬我的优势,纠正我的不足,进一步提高我的管理水平,努力建设一支学习型、优秀的餐饮服务团队!

## 青岛饭店的青岛大包篇二

很高兴也很荣幸能担任由由餐厅经理,我将会在餐厅总经理的督导下,负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。在我半个月的工作中,总结发现:

一.设施设备陈旧污损,更新及维护保养不到位。本餐厅开业多年,后期更新改造资金投入力度不够,设施设备明显陈旧老化,影响客人的正常使用;餐厅的日常维修保养工作不到位,大厅、包房、后勤,厨房,卫生间等区域墙或地面开裂、地

板或墙纸污损、家具变形和损坏;电器老化且使用不便、通风换气设备噪音大、温度和光线调节不当、布草低档甚至破旧、卫生间出水和排水不畅、水压不稳定等现象较为普遍。

二. 服务专业化和规范化程度低。根据顾客反馈情况，餐厅服务专业化、规范化程度低主要体现在以下几点：一是服务主动性差，饭店员工在服务时面无表情，语言生硬，对于客人的提问和要求不愿回应;二是服务准确性差，服务人员答复客人询问所提供的信息不正确、对客人的指引不明确，服务设备和物品使用错误，服务人员菜品推荐不准确，正餐服务流程有误等等;三是服务及时性差，不及时，对于客人的合理要求回应缓慢，餐厅上菜速度慢、换盘速度慢、送餐不及时等等;四是服务便捷性差等等。

三. 管理制度不健全，执行不彻底。餐厅的很多管理制度仍不健全，或者制度执行力度远远不够，尤其体现在培训和安全管理方面。培训没有体系，松散且缺乏完整性和针对性，或者根本没有培训，导致员工专业素养、服务技能、外语水平等无法得到有效提升，直接影响餐厅的服务质量。安全管理方面，存在安全隐患，如包房的烟感报警及消防喷淋有遮挡或处于暗处，食品库入门等处缺少防鼠设施等。

四. 食品安全卫生不过关，主要有食品保存不当，造成浪费等;直饮水水质不过关，引起很多顾客投诉;洗碗与洗菜没有分开，这样会影响餐厅蔬菜的卫生和餐碟卫生;餐碟肥腻，有污渍或破损，严重影响客人的食欲。还有餐厅苍蝇蚊子飞舞，这些都没很好的得到控制，抹桌布油腻，洗干净后放在哪里一两个小时就变臭。

五. 出品很久没有进行更新，很多老顾客觉得没什么新意，很多都经常去别的地方，只是偶尔才回来。另外出品质量没有保证，时好时坏，没有统一的标准。不能走规范化，标准化的道路。

六. 餐厅的经营目标定位不明确，没有独特产品和服务，导致餐厅发展停滞不前，以致影响员工的士气，进而影响到餐厅的业绩。

七. 员工觉得餐厅的管理没有人性化，在餐厅工作没有归宿感，认为付出了劳动得不到合理的回报，只是简单的以罚代管，罚的多，奖得少；没有规范的管理规则，管理的随意性很大，没有严格的执行有关法律法规，这样给餐厅员工留下极坏的影响，也为餐厅的发展留下病诟。

八. 餐厅缺少一种上下一心的凝聚力，上到每位股东，下到每位员工，都是各想各的，各打各的算盘，没有统一的思想，没有一个长远的规划，就是走一步算一步，认为今天有钱收就可了，也不管明天是怎么样的；也不知道这个餐厅的未来发展方向，可能这就企业最大问题存在。