

餐厅领班年终总结要说(通用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

餐厅领班年终总结要说篇一

1. 在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的开展情况。
2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
4. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。

9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。
11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。
12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。
13. 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。
14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。
15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。
16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统，有效率地完成工作的目标。在时间，人员，材料，设备，资金（成本）等方面得到更好的保证。

餐厅领班年终总结要说篇二

班前准备是工作站开市的准备阶段。班前准备要遵循一定的程序才能实现在适当的时间、适当的地点通过适当的管理做适当的班前准备工作。

(一)班前检巡

(二) 接受任务

领班应按时参加由服务经理组织召开的每日晨会，听取服务经理工作计划与布置，并根据昨天工作总结及今日检巡情况确定工作站工作内容。

(三) 任务细化

(四) 开市准备

(五) 准时开市

开市准备工作就序后服务领班在服务经理的指挥下按规定时间开市。服务领班应与服务人员一起准时上岗迎接顾客并督导工作站员工进入工作状态。

班中跟进是确保服务品质的需要。在开市过程中服务领班要承担起监督与指导的管理职能，做好服务管理、物品管理、突发事件、清洁管理等管理。

(一) 高峰前跟进

饭市高峰前领班要做好两方面工作：一是督导服务员对现有顾客做好服务；二是做好高峰期的准备工作。具体包括：检查现场服务人员配备；检查现场物品配置情况；随时沟通菜品估清情况。

(二) 饭市高峰期

饭市高峰期领班不但要加入现场服务，而且要确保在繁忙的前提下输出高品质的服务。包括：

01. 协助服务员进行现场服务；

02. 检查服务人员的工作表现；

03. 检查服务员的表情和用语；
04. 随时称赞员工的优秀表现；
05. 观察员工建议性销售效果；
06. 检查产品的出品是否标准；
07. 排除减缓服务速度的障碍；
08. 注意服务区域安全与卫生；
09. 注意与不同工作站的协调；
10. 随时完成上级交办的工作。

(三) 饭市高峰后

(四) 间隔期跟进

饭市间隔期领班要积极为下一个饭市做好准备，准备工作包括：工作总结、休息安排、员工值班、员工调整、物品补充等内容。如果实行轮班制领班还要做好班与班之间的工作交接。

班后总结是饭市收尾工作的内容。与班前准备一样班后总结也要遵循一定的程序，并结合工作站的情况来实施。

(一) 收市前准备

1. 收市前工作 1. 收市前工作领班要在服务经理的统一安排下做好收市前的辅助工作。具体要点是：掌握顾客数量，保持营业状态，具体要点是用隔离栏分割区域，安排人员清洁无人区域。如果顾客较多应视具体情况推迟收市时间。

2. 收市准备工作2. 收市准备工作收市准备工作是指在下班前半小时由服务经理安排的工作内容。具体要点：包括环境清洁、餐具清洁、用品清点、背景音乐控制等内容。

(二) 收市的步骤

领班对收市工作的把控包括三个方面：一是环境清洁二是物品清洁

(三) 班后的会议

收市工作完成后，领班组织工作站员工召开简短的班后会议，对全天工作做总结，总结完成后领班还要安排好员工轮休工作。关于离店要求应注意：关闭夜灯以外的照明，关闭雪柜以外的电源，打卡后和员工一起离店。

餐厅领班年终总结要说篇三

班前准备是工作站开市的准备阶段。班前准备 要遵循一定的程序才能实现在适当的时间、适当的 地点通过适当的管理做适当的班前准备工作。

(一) 班前检巡

(二) 接受任务

领班应按时参加由服务经理组织召开的每日 晨会，听取服务经理工作计划与布置，并根据昨 天工作总结及今日检巡情况确定工作站工作内容。

(三) 任务细化

(四) 开市准备

- 1、仪表仪容检查
- 2、估清工作落实
- 3、餐台摆台检查
- 4、指示系统检查
- 5、调味碟的检查
- 6、开启环境照明

(五) 准时开市

开市准备工作就序后服务领班在服务经理的指挥下按规定时间开市。服务领班应与服务人员一起准时上岗迎接顾客并督导工作站员工进入工作状态。

班中跟进是确保服务品质的需要。在开市过程中服务领班要承担起监督与指导的管理职能，做好服务管理、物品管理、突发事件、清洁管理等管理。

(一) 高峰前跟进

饭市高峰前领班要做好两方面工作：一是督导服务员对现有顾客做好服务；二是做好高峰期的准备工作。具体包括：检查现场服务人员配备；检查现场物品配置情况；随时沟通菜品估清情况。

(二) 饭市高峰期

饭市高峰期领班不但要加入现场服务，而且要确保在繁忙的前提下输出高品质的服务。包括：

- 01、协助服务员进行现场服务；

- 02、检查服务人员的工作表现；
- 03、检查服务员的表情和用语；
- 04、随时称赞员工的优秀表现；
- 05、观察员工建议性销售效果；
- 06、检查产品的出品是否标准；
- 07、排除减缓服务速度的障碍；
- 08、注意服务区域安全与卫生；
- 09、注意与不同工作站的协调；
- 10、随时完成上级交办的工作。

(三)饭市高峰后

(四)间隔期跟进

饭市间隔期领班要积极为下一个饭市做好准备，准备工作包括：工作总结、休息安排、员工值班、员工调整、物品补充等内容。如果实行轮班制领班还要做好班与班之间的工作交接。

班后总结是饭市收尾工作的内容。与班前准备一样班后总结也要遵循一定的程序，并结合工作站的情况来实施。

(一)收市前准备

1、收市前工作

收市前工作领班要在服务经理的统一安排下做好收市前的辅

助工作。具体要点是：掌握顾客数量，保持营业状态，具体要点是用隔离栏分割区域，安排人员清洁无人区域。如果顾客较多应视具体情况推迟收市时间。

2、收市准备工作

收市准备工作 收市准备工作是指在下班前半小时内由服务经理安排的工作内容。具体要点：包括环境清洁、餐具清洁、用品清点、背景音乐控制等内容。

(二)收市的步骤

领班对收市工作的把控包括三个方面：一是环境清洁 二是物品清洁

(三)班后的会议

收市工作完成后，领班组织工作站员工召开简短的班后会议，对全天工作做总结，总结完成后领班还要安排好员工轮休工作。关于离店要求应注意：关闭夜灯以外的照明，关闭雪柜以外的电源，打卡后和员工一起离店。

餐厅领班年终总结要说篇四

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他

们在各个方面都有了长促的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。

但是因为我们工程部是后勤部门，所做的工作是很少为人所知的，甚至有些人对我们的工作不以为然，持有偏见，认为我们不是营业部门，不能直接为酒店创效益，只能花钱，为此，我时常告诫我的员工说：“只要我们努力工作，做到勤俭节约，保障设备、设施完好为客人提供一个良好而又舒适的环境，就是为酒店创效益”，在这种思想指导下使我们的员工对各部门的设备、设施成功的维修了上万次。

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析 and 认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢？我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢？经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

降耗：由于客房的小冰箱以全部超过保修期，而每次制冷装置维修都是由厂家更换，全套的制冷装置，成本是xx0元，那么90多台冰箱要这样下去，是必造成很大的费用，我们的助理工程师诸英春师傅，通过在网上查阅大量的技术资料以冰箱经过反复试验，终于找出问题的关键所在，只要更换制冷片即可解决问题，其成本只需要26.5元，仅此一项，就可节约1万多元。可是厨房的冰箱又给我们带来了新的问题，由于蒸发器泄漏，无法修补。如果因此而报废非常可惜，重新购买则需要几千元，为降低成本，节约资金，我们经过认真仔细的研究决定，用紫钢管制做蒸发器。将其固定在物品架上，既不破坏箱体又增加了制冷量，类似这种情况的冰箱我们修复了三台，为酒店节约资金一万两千余元。

1、在次客房装修过程中，原计划只是进行刮大白和换壁纸但是在实施过程中，却发现很多楼层的棚项都有开裂和起层的现象，特别是8层、9层的棚面已经脱落下来，如果要重新做水泥灰层，则需要有有段时间的养生期，而且是既费人才又费物力。在这种情况下，我们马上向领导请示，并说明如果由我们自己有石膏板吊棚，不但可以省时，还可以在人力上节约一大笔资金，领导经过了认真的研究，最终采纳了我的荐意，还有就是在每层楼装修前，我们工程部负责必须将室内所有的家具全部保护起来，并且把所有的电器设施全部拆

除，等装修结束后，再将其全部重新恢复。当时在我们电工少，工期又紧的情况下，我们在工作中不怕苦，不怕累，敢闯、敢干而得名的小老虎领班王铁岩，带领两名倒班电工，不分白天，黑夜，加班加点，按时完成了工作任务。

2、为了维护我们酒店的劳动纪律，加强院内的保安措施，领导决定由我们工程部负责在后院建一所房屋来做为保安办公室我们接到这个任务后，大家群策群力，各自发挥了自己的特长，只用了六、七天时间，就将保安办公室成功的砌筑起来了，并得到了领导的赞赏。

3、在十月份的消防检查中，消防部门提出了我们油、汽路管线的材料不合乎标准，需要进行改造。这了不影响正常营业，必须利用晚市后的'时间开始做业。将原铝朔管线全部改为镀锌管线，我们的王铁岩、官子新、丁振忠三位同志，在不影响白天上班的情况下，连续工作了3个通宵，将所有的油、气路管线全部改造完毕。顺利地通过了消防部门的检查验证。

12月19日这天，酒店的其它工作人员跟平时一样，陆续地走进酒店按部就班，准备开始工作的时候，谁也不会想到，此时，工程部的全体人员早已提前两个多小时到岗，此刻正处于紧张的工作状态中，因为市供电局在几天前就下达了一个因为要进行线路改造，需对铁源酒店以北方路段停止供电一天的通知，时间是12月19日早7时~晚5时当时我们接到这通知后马上向领导进行汇报和请示，为避免酒店的声誉受影响，为体现酒店的人性化服务，酒店领导经过认真研究，决定租用一台发电车来保证酒店各部门的正常营业。但由于所租用的发电车200千瓦的功率难以满足酒店所有设备的用电需求，我们工程部召开了紧急会议，经过仔细地计划和周密的分析，制定了两套应急方案，决定对各部门和一部分的设备限电管制，工程部的人员全体出动，分别派专人进行死看死守，并对大家讲明了，如果稍有疏忽，有较大的电流使用，就会造成直接经济损失或发电车因满负荷超载而停止发电。不但烧毁发电车，还会使酒店瘫痪，蒙受经济损失的严重后果。所

以我们大家一定要听从指挥，各负其责，确保发电工作的顺利进行。但a□b□c三项电流一直处于不平衡状态，尤其是b项，总是特别接近满负荷，我们的人员就分别到各部门不断的进行电流调定。就这样，在这个上午总算有惊无险的平安度过，到了下午四点钟，就在规定的送电时间既将要到的时候，大家逐渐放松紧张心情的時候，我们又接到通知，由于改线路工作进行的不顺利，停电时间将继续顺延。此时，大家的心情又进入了紧张状态，因为既将要面临的是晚间用电高峰的开始。因此我们马上又召开会议制订了三套应急方案。为了减少酒店的经济损失，经过了更加周密、严谨的布置计划，在对又一部分设备进行停止使用的同时，我们大胆地开启亮化系统，用以制造铁源酒店没有停电的声势，来赢得客源。就这样坚持到了凌晨两点，修改线路的工作才成功的结束了，开始了正式供电，这时我们大家才深深的松了一口气，拖着疲惫的身体离开了酒店。这次发电工作前后经历了18个小时，所停电的时间之久和面积之大，是我们没有经历过的。正是由于各部门的积极配合和我们工程部集体的智慧和力量，才使我们圆满地完成了这次发电任务。

20xx年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在20xx年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

我们已拟定了在xx年将要计划实施的几个专项工程：

- 1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。
- 2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

5、客房装修期间所有0a房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了！我非常感谢你们！因为是你们的支持给了我自信与勇气！是你们的付出成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

餐厅领班年终总结要说篇五

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入xx-xx万元，其中xx-xx收入xx-xx万元□xx-xx收入xx-xx万元；较去年同期增长xx-x万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

xx年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了xx酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基矗公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

(1)□xx酒店管理有限公司的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

(5)、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了xx-xx的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。