

# 2023年餐厅上半年总结(精选6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 餐厅上半年总结篇一

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们来为自己写一份总结吧。我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家收集的餐饮公司上半年工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

这是挣扎求生的半年，这也是我们公司改变策略的半年，同时也是通过这半年的工作让我们更加的认识到自己公司的问题所在，去改变，才能有发展，去变化，才能生存下去，对此，我也是就这半年餐饮的工作来做个总结。

之前我们主要经营的是实体线下的生意，毕竟我们也是清楚，新鲜出来的'菜式，才会是更美味的，而通过打包再送出去，其实味道也是有所改变，并且我们公司的很多招牌菜也是需要现做现吃才有那个味道的。但是疫情之下，生意是没办法开展下去了，也是没有客人来到餐厅吃饭，而想要经营下去，我们也是需要去作出改变，也是和各位厨师们商量，紧急的调整经营的策略，开通线上销售的渠道，同时也是去做外卖的生意，为了确保饭菜的质量，也是和厨师们把菜品做了很大的调整，我们知道，餐饮，是需要美味的，而味道是我们公司的一个优势，这个不能丢，而外卖可控制的方面太少，需要我们改变的也是有很多，但是我们经过尝试，也是去做好了，虽然和理想有一定的差距，但是公司也是经营了下去，

顺利的去度过了疫情期间的难关，没有因为疫情的影响从而裁员，从而让公司经营不下去，而这也是同事们一起努力的结果，大家一起去奋斗，一起去帮公司解决困难。

同时为了给客人负责的态度，我们也是没有盲目的涨价，虽然我们知道涨价的确可以降低一些成本，获取更多的利润，但是这并不是真的解决问题的方法，反而可能是丢掉一些客户，我们只能尽可能的从其他的方面去下功夫，去避免食材的浪费，在菜品上花心思，推出一些新菜，一些搭配的套餐，改变菜品，从而获得利润的同时又是没有去太多损害客人的利益，疫情得到缓解之后，我们餐厅也是慢慢的开业，做好了消毒，隔离的工作，为了确保安全，每天的客流量也是去进行了一个控制。确保客人能吃到美味的食物时候也是能避免感染的风险。

上半年的生意由于做了调整，也是没有因为疫情受到太多的损失，我们的工作也是去做了改善，获得了一些进步，但同时也是有挺多的问题，要继续去改善，争取在下半年把工作做好，来让我们的营业达成年初制定好的目标而努力。

## 餐厅上半年总结篇二

我的岗位是职工餐厅经理，主要职责是负责xxxxxx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2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xxxxxx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：

今年，经中心领导多方努力，争取xxxxxx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xxx主任□xxxxx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。

为让食堂正常开业，在郭总的协调下，我和xxxx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xxxxxx的实际情况，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2月11日职工食堂开业到7月26日，累计为职工提供加班餐4634份，合计36226元。提供早餐2005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。

目前收支情况是，从2月11日到7月26日，收入137616元，支出减去收入22566元，原材料累计支出143700元，在完成职工日常用餐以外，先后承办了xxxxx艺术团□xxxxxx全体职工会餐□xxxxxx xxxxxx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。

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xxxxxx周围环境，影响xxxxxx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xxxx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xxxxxx元收入。

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，在以后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xxxxxx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。

## 餐厅上半年总结篇三

转眼间入职xx公司工作已半年了，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20xx上半年工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 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时进行合理的调配，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《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。

## 餐厅上半年总结篇四

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，克服种种困难取得如下成绩：

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11：15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。

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。

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。



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。

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。

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。

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。

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。

一年来，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。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 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、个别管理层在执行力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。

## 餐厅上半年总结篇五

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。

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！

## 餐厅上半年总结篇六

餐饮行业虽然受众广，但是竞争较大，作为一名餐饮行业的从业者，若想要赚取大的利润，一定要能够总结经验。下面是由本站小编为大家整理的“餐饮店长上半年工作总结20xx”  
仅供参考，欢迎大家阅读。

时间过得飞快，一转眼我们迎来了20xx下半年，回顾过去的上半年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年上半年各项工作任务。现在就我半年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。

说实话，作为一名员工餐负责人，这半年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只

有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

首先，先汇报一下上半年的经营状况：

从20xx年以来，经营状况总体来说还算理想，辛苦了半年，我们改善的往年亏损的情况，并有一定的盈利，这让我们都觉得比较自豪。全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率%。

其次，总结一下我20xx上半年的工作收获。具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使之成为一个和谐的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。从百花村整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的半年开始了，展望20xx下半年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳，尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

担任了半年的餐饮店长，收获诸多，现将这半年来工作的心得体会做个总结。

## 一、全力以赴、食堂达标

学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程收尾时，公司130人全员上阵，为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱，包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽1000平方米，炊事设备基本达到了不锈钢化，硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前，第一食堂后厨的硬件环境已被xx市xx区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了xx学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和



部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在x月x日双双被授予xx省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

## 二、提升服务质量标准、实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

半年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处；生产过程的质量控制达到了要求；食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求；就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑；省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题；我们为就餐者的健康真正负了责。

全年的利润率在8%左右，低于省《标准化食堂》的15%指标。低利润经营，使就餐者受益，突出公益性的高等学校后勤服务。

每日三餐的主副食品种多于《标准化食堂》的指标。两个主体食堂的午和晚间的主副食品种各达100余种，高于《标准》的2倍□xx年3月成功地同进行厨艺交流，社会和经济效果明显。

转载请保留此标记，谢谢！开办了食品一条街。在原有小炒部的地址上，进行了有计划的隔断，形成了有羊肉馆、炒饼店、西北拉面铺和快餐盒饭、新疆烧烤和风味包子间等组成较有特色的小吃区域，解决了部分人的饮食需求，丰富了我院的餐饮内容。

在餐厅里，每日午、晚有免费粥和汤供应给就餐者。有专用售饭窗口为贫困学生提供补贴性的饮食服务。有200把雨伞为师生雨天服务。餐厅内有12台电视为就餐者播放各类节目，丰富学生的文化生活和缓解了学校的压力。

成功地试办了教工自助餐形式。社会效果非常好。

全年没有一例炊事员或餐饮公司员工同就餐者发生争吵或以上的的事件。

在一和二食堂设立了餐饮区主任现场办公席，实现服务者和被服务者零距离接触，面对面直接受理就餐者的提问和投诉或者批评。

转眼间入职xx公司工作已半年了，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20xx上半年工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

## 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时进行合理的调配，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《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。

## 二、员工日常管理

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。

### 三、工作中存在不足

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。

20xx年上半年餐饮部取得了一个好的开端，在各级领导的正确领导下，餐饮部全体员工的共同努力下□20xx年上半年比往年的经营收入增长了一个点，服务质量、菜品制作相应的得到一定提高，现将内容呈报如下：

#### 一、经营状况分析

1□20xx上半年共完成经营指标万，完成毛利润万。其中接待会议xx个，收入万，团队共xx个，收入x万，承办婚宴x个，收入x万。

与同期相比20xx年上半年有明显的提高，我们的效益增长了，

证明了我们的水平也显著的提高了，这与领导的正确指导、员工的共同努力和部门之间的相互配合是分不开的。

## 二、接待工作

### 1、会议接待

今年上半年接待大型会议共x个，其中整个宾馆尤为重要的会议共x个，分别是会议、工作会议和x大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，责任到人，确保万无一失，厨房由厨师长，负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。

前台由负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

### 2、团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

### 3、婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

### 4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，只有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、泰山学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通

是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的只有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

### 三、内部管理

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的集体。

#### 2、节能减排

餐饮部一致保持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理。

坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

#### 3、员工培训

餐饮部意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。

总结了不少经验，也学到了不少东西。

通过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的

服务细微化。

组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

#### 4、思想作风整顿

x月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有很大的提高，工作积极性有了很大的进步。

#### 5、餐具的管理

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，责任到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

#### 6、吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，因此吧台员必须有较高的素质，结合实际情况部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

#### 7、值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚不过夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

## 四、安全工作

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1、今年上半年餐饮部除原有的x位主任安全负责人外，另外增加了为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2、x月份餐饮部积极参加了宾馆组织的安全生产咨询活动，从中提高了安全意识。

3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。

做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

就要走过的20xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的半年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将餐饮部上半年工作总结如下：

### 一、加强内部管理工作

1、制定了新的《员工守则》

并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工



工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达x余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

## 2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作

规范每周例会，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过x人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面□x人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。

同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有x万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有x元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在x月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

## 3、制定菜单，并根据客人需求更改

制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

## 4、以农家菜和野味为主导

制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

## 5、落实了卫生责任制，责任分区到人

改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

## 6、成本控制预案

制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

## 7、加强餐饮部安全保障工作

每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

## 二、加强员工福利方面的改善

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

## 三、合理改造硬件设施、设备

- 1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。
- 2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。
- 3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。
- 4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。
- 5、添置布菲炉，增加饮食形式。

#### 四、开拓营销市场

在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

#### 五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作；加强团队协作，深化全局观念

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

- 1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特

色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

餐饮部上半年工作总结--在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就

可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。

同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。

同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。