

2023年餐饮部年度总结(优质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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

餐饮部年度总结篇一

鼓风机的轰鸣，掺杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是20**年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的20**年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，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，现将这阶段的工作总结如下：

- 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70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（在武汉协助营销工作时中断），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70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130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2万元现金、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100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12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、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、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。

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。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监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。

餐饮部年度总结篇二

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起认真地写一份总结吧。那么如何把总结写出新花样呢？下面是小编精心整理的宾馆餐饮部年度工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全

部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的‘散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤

台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。

2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。

3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

餐饮部年度总结篇三

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是__年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的__年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，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，现将这阶段的工作总结如下：

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70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(在武汉协助营销工作时中断)，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70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130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2万元现金、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100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12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、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、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、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。

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ktv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。

2022年餐饮部年度工作总结

餐饮部年度总结篇四

今年，餐饮部在学院党委和主管院长的领导下，在面对着粮、油、肉、蛋等农副产品价格不断上涨和北京召开奥运会的限制措施等不利因素，经全体员工的共同努力，采取诸多有效措施，较好的完成了餐饮部的各项任务，员工队伍的凝聚力和餐饮部对外的影响力均有不同程度的提高和进步。现将全年主要工作总结如下：

一、转变观念，主动求变、强化自身、增加信心。

观念决定于信心，信心决定于发展，观念一变天地宽。面对餐饮部几年来经营状况，大部分员工对完成今年的经营指标有疑虑，畏难情绪较重，信心不足。为了彻底扭转这种不利局面，餐饮部领导首先组织员工座谈，坦诚的向员工讲清餐厅当前面对的困难，并向员工指出如何转变观念走出困境，动员全体员工主动求变，明确指出只有强化自身势力，才能提高竞争力，只有把压力转化为动力，主动寻找克服困难的办法才有出路，在餐饮部领导的细心开导下，全体员工积极响应，主动参加培训；为了建立、完善培训制度，明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想；做到使培训收到预期的效果，其次，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，进行培训，充分利用书刊、音像教材、工作骨干现场模拟示范等方式，对员工进行培训。培训后，每个员工的技术水平都有了显著提高，并树立了靠质量留住顾客，靠创新吸引顾客，靠服务满意顾客。坚持自主创新，克服困境的信心大增，为餐饮部扭转不利局面稳步发展奠定了坚实的基础。

二、今年完成的主要工作：

（一）抓好规范管理，提高综合接待能力

1、健全管理机构，由主管餐饮部全面工作的宾馆副总经理直接领导，由餐饮部经理、副经理及各分部门负责人，党员、预备党员、入党积极分子、工作骨干组成的质量管理小组，安全管理小组，全年充分发挥了积极作用，小组既分工又协作，由上而下层层落实制度，建立一级对一级的负责制，实行对管理效益有奖有罚，任职有升有降，对要求进步的员工在政治上帮助在工作中支持，积极帮助他们实现自己的政治追求，提高了各管理层的整体素质，使管理工作得以比较顺利有序进行，全面的提高餐厅的综合接待能力。

2、完善餐饮部的会议制度。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，卫生安

全检查汇报会,主动预防,杜绝隐患,由于会议制度的完善,确保餐饮部各项工作得到了及时贯彻执行。

3、加强协调关系,餐饮部分工细、环节多,一项工作的完成,有赖于各部之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题各部之间不得相互推诿、责怪,要敢于承认错误,多发现对方优点,搞好协调、查清原因、杜绝再犯,今年大大减少了过去存在的一些不协调现象,提高了员工队伍的凝聚力,今年全面抓好服务规范,提倡主动创新,不断的增加饭菜新品种,使接待水平大大提高,在做好总社及学院举办的各类团宴会,培训班自助餐以及与总社、学院有业务往来的单位领导来访用餐的同时,还很好的保障了广大教职工、驻院公司的就餐工作,并在二层餐厅针对有不同口味需求的顾客推出了麻辣烫、酸辣粉、铁板鱿鱼、羊肉串等小吃,大大丰富了经营品种、提高了服务质量;二层教职工就餐厅不但成为广大教职工的就餐场合,同时还成为了相互交流的好场地;为广大教职工创造了一个充满温馨的“职工之家”。

(二) 全员公关,争取更多的回头客.

餐饮部把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常向员工灌输公关意识和公关知识,餐饮部各组负责人在旺场时充分到一线与顾客沟通,以不同的形式为顾客服务并征求他们的宝贵意见,把征集到的意见及建议及时反馈到各部门加以纠正并改良饭菜质量提升服务水平;坚持逢节假日向关系户打电话、发短信、祝福、问候,赠送如中秋月饼、元宵、瓷器等;做到留住老朋友、结识新朋友,通过大家的努力今年餐饮部全体公关水平提高了,回头客比往年有所增加,经营额度明显提高。

(三) 坚持内部挖潜,采取有效措施降低经营成本,增强员工效益意识。

1、减员增效,挖掘内部潜力,餐饮部原先有员工56人,经过合理编组,现在只有31人,许多员工都是身兼多职、一人多

岗。例如：前厅服务员利用一二层就餐的时间差，每日中午在二层餐厅忙过售饭高峰期及时转到一层星河餐厅投入下一个就餐高峰；收银员还每日负责打印菜单、文件，忙时还要走出来为客人上菜倒茶等；库房管理员还每日负责酱熟食、学生餐厅麻辣烫、酸辣粉的制作；经理还亲自负责临时采购，自己配药灭蟑、部分设施维修、安全检查等；总之，大家哪里忙往哪里去，灵活调动，既有分工又有合作，这样不但培养了员工的技术多样性和跨部门合作的整体利益观念还极大的降低了人员开支费用。

2、餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强员工效益意识,并与员工一道付之行动;同时完善有关制度明确责任,依照制度加强控制,全年完善了《库房管理制度》、《收银员管理制度》、《财务审核制度》、《出、入库登记制度》、《水电气设备操作规程》等.现在全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水、电、气阀,减少浪费现象的发生;另外主管餐饮部的宾馆副总经理、餐饮部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货时机,实行货比三家,比质量、比价格,对供货商择优选用.十月份以来去北京周边及河北蔬菜产地直接采购白菜、雪菜、萝卜、葱头、地瓜、土豆、南瓜、地瓜等蔬菜两万多斤进行储藏;经主管餐饮部的副总经理与学院其它部门多方协调,最终在学院冬季闲置的花池地由员工们自己动手挖了一个菜窖,储藏菜得以完好保存; ,降低了采购成本,对餐饮部经常大宗使用的酸菜、雪里蕻、咸菜等小菜进行自己腌制, 11月份市场上的猪肉、牛、羊肉价格有所回落,餐饮部领导洞察时机,分析市场价格走势,认为元旦前至春节期间,价格有极大的回升可能性,及时采购储存肉,现在还不到元旦,市场上每斤肉的价格就回升了2块多,由于坚持科学的工作方法,为餐饮部加强成本控制促进效益提高,创造了有利条件。

（四）做好政治思想工作,完善劳动用工制度,加强员工队伍的建设。

1、对积极要求进步的入党积极分子、工作骨干定期组织学习政治思想理论,结合餐饮部工作实际,树榜样、抓典型用科学发展观理论做教材,帮助员工树立正确的世界观、人生观,并通过他们去影响帮助全体员工的思想进步.目前,餐饮部党支部通过预备党员转正的2名(待等学院党委最终通过表决),新发展的预备党员4名(待等学院党委最终通过表决),还有9名入党积极分子在殷切盼望并正在用自己的实际工作表现,争取早日加入中国*组织.

餐饮部年度总结篇五

回顾一年的学习工作,在上级的正确领导和宾馆各部门的大力支持下,餐饮部团结一致,集思广益,圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况作如下总结:

截止到20xx年底,餐饮部共实现销售收入x万元,其中x收入x万元□x收入x万元;较去年同期增长x万元,实现了经营指标较去年同期增长x%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。

5、加强学习、加强服务意识。酒店是以服务为核心的行业,我们一直把对员工的培训作为一项重点来抓:结合《消费者权益保护法》的宣传,参加“食品卫生宣传周”活动、加强了员工的法制意识。餐饮部的员工积极参加酒店组织的各种培训,每一次的参培率都能达标;除了本职岗位上的基本培训外,还增多了一些课外知识方面的培训,使员工们的知识和能力得到不断的丰富与更新。另一方面,我们组织了演讲比赛、端托比赛等丰富多样的活动,员工在积极参与中活跃了生活,提升了员工的素质,宾客得到了满意。

1、账款回收的难度较大,客户拖欠账款,导致部分呆账、坏账的产生;

- 2、对客户的回访不够，客户档案整理不够健全；
- 3、培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提升；
- 4、由于员工的流动性较大，导致了新员工对本职工作操作不熟练。

在这一年里，我们虽然取得了一定的成绩，但我们也深刻地意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设、加强制度建设、加强业务和专业技术培训，提升服务意识和服务水平。在上级的领导下，创造餐饮部美好的明天。

餐饮部年度总结篇六

岁月如梭，光阴似箭，我们餐饮部主要负责各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和自己部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结：

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。20xx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：

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。

本年度共开展了x场培训，其中服务技能培训x场，新人入职培训x场，专题培训x场，课程设置构想和主要内容如下：

3. 开展服务技能培训，提升贵宾房服务水平。为了提升贵宾

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，快速融入餐饮团队。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导致的. 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提升工作效率，使管理更加规范有效。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。

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开展来看，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；
2. 培训互动环节不够，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。
7. 配合人力资源部，培养员工企业认同感，提升员工职业道

德修养。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也不能离开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部全体员工的辛勤劳动。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，使管理更加健全、更加合理、更加科学，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

餐饮部年度总结篇七

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，因此十分有必须要写一份总结哦。总结怎么写才不会流于形式呢？以下是小编为大家收集的宾馆餐饮部年度工作总结，欢迎阅读与收藏。

- 1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营□20xx年全年实现营业收入17xxxx元，比去年内餐全年15xxxx元的营业收入超额2xxxx元。
- 2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用□20xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。
- 3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的. 缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

20xx年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。六、存在问题。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。

2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。

3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

餐饮部年度总结篇八

在我们餐饮部工作的时间差不多是一年的时间，回顾这一年来的工作，有很多的收获，也是发现自己还有较大的进步空间，我明白想要做好工作，做好服务，不断的进步是必不可少的，我也就这一年来的餐饮工作做以下总结。

日常里我和同事一起在餐饮部做好我本职的工作，我是做服务员工作的，开始进入酒店我觉得这个工作很轻松，而且觉得我一个大学毕业的学生，来做这个工作真的是浪费我的才华，但真的做了一段时间之后，我自己真的感到羞愧，我们酒店的餐厅服务想要做好并不简单，首先我们主要针对的是高端人士以及外宾，我记得第一次接触外宾服务的时候，我的口语我自己都感觉很对不起这份工作，怎么那差，还好外宾是懂中文的，因此他很有礼貌的跟我说中文，但服务完之后我的脸是烫的，我居然不能很好的用英语来为客人服务，这也是让我明白想要在我们酒店的餐饮部做好一名服务员是多么的不容易，而且很多餐点的摆盘，一些上菜的顺序，菜品的推荐也是特别有讲究的，不是简简单单的客人点了上就是了，而是有很多的流程和顺序，如果是不懂这些的'客人点餐，我们出丑了还好，要是懂的客人点了，我们出错了那就是败坏我们餐厅的名声了。经过这次事情，我也是懂得要做好不容易，也在以后更加积极的去工作了。

除了工作，我明白想做好，我必须学习，而且要学的东西还特别的多，以前在学校虽然有一些了解，但并不深刻，而且还有很多知识都已经忘记了，但在工作当中却是不能出现忘记的情况发生，从摆盘，上菜顺序，菜品推荐，各种菜的口

味，该如何推荐，等等一系列的学习也是让我明白，想做好，真的不容易，同时我也是加强了我的口语练习，我明白不是每一个外宾都懂中文，而且不是每一个人都是那的有礼貌，除了英语，我也是需要学习其他一些语言的简单用法，毕竟也是有其他国家的客人来就餐，如果能说一些他们简单的语言和他们对话，其实更是能让他们感受到我们餐厅的服务，给我们的服务加分。

一年的工作和学习让我明白，虽然我的职位只是一个服务员，但想彻底做的好，其实也不是那的容易，难怪别人说，别看一个简单的基层岗位，但包含的东西却是特别的多，要学的也是特别的多，在来年我也是要积极的学，提升自己，把工作做得更好。