

# 餐饮服务的工作总结(优秀18篇)

在工作总结中，我们可以总结并反思自己在工作中的优缺点，为进一步提高工作效率做准备。以下是小编为大家搜集的一些护师总结分享，希望能够给大家带来一些思考和启示。

## 餐饮服务的工作总结篇一

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低

价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均3千元到现在每天1—2万元，最多突破了3万元。人均消费从20元到提升到现在40元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

第二，加大培训、规范菜品主辅料配方，不断创新研发新菜，为逐步打造和园餐厅品牌奠定基础。

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

1、人员打通使用。我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2、加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身教；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72

道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

第三，坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩。

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

## 餐饮服务的工作总结篇二

20xx年是收获的一年，也是发展的一年。在\_总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

在此情形下，我们深感责任重，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

### **餐饮服务的工作总结篇三**

一年来，在集团的正确领导和亲切关怀下，在全体员工的共同努力下，我中心克服了食品原材料价格猛涨和用工成本激增的双重巨大压力，坚持学生食堂饭菜价格不上涨，强有力地保障了学校稳定工作，较好地完成了全年的工作任务。为了在新的一年发扬成绩，弥补不足，现将全年工作总结如下：

组织纪律性是餐饮各项工作的基本保证。在中心的积极倡导与要求下，中心职工继续发扬了遵守纪律、无私奉献的精神，任劳任怨，确保了各项服务保障工作按时按质完成。

一年来职工积极参加中心组织的各种会议，认真领会上级单位的精神和指示并加以贯彻；中心全体正式员工每周末多上一天班，确保了每天一线均有负责同志在岗；各餐厅经理每

天清早提前一小时到岗，认真检查早餐准备和销售情况，中午和晚上开餐时间也都坚守在工作岗位，平均每天在岗时间超过11个小时；采购组员工不论严寒酷暑，无论双休日与节假日，每天早上六、七点上岗，认真验收配送餐厅所需物资；微机房工作人员认真遵守倒班制度，从早6：00到晚10：00，从未出现过空岗现象，为学生餐厅、聚博园和校内超市的销售工作做好了卡机服务保障工作。

做到了看好自己的门，管好自己的人，办好自己的事。一年里没有发现将公家东西拿回自己家的损公肥私现象，表现出了职工的优秀品质和中心的良好风气。

中心积极参加集团组织的师生代表座谈会，认真听取学生管理部门和各院系学生代表的意见和建议，通过加强与服务对象的沟通交流，进一步了解了学生的需求，及时对各项工作进行了调整。各餐厅经理都有很强的竞争意识，他们想方设法吸引学生到自己餐厅来，他们努力在饭菜质量、花色品种、就餐环境和饭菜保温上下功夫，努力提高学生就餐率。

一餐厅大胆创新，合理利用闲操作间，优化加工炒制和销售流程，推出精品家常菜窗口，中锅炒制，随炒随上，深受广大师生欢迎；二餐厅定期更新饭菜品种，营业额逐步上升，屡创新高；三餐厅一、二楼在天冷之际，推出砂锅项目，每天就餐师生络绎不绝；聚缘阁餐厅加强营销与服务，充分发挥自身技术优势搞好小炒与宴会项目，还配合校团委顺利完成新年学生包饺子联欢活动的任务；科技餐厅自下半年以来，坚持做好夜宵项目，努力为下晚自习学生提供安全可口的小吃，受到科技学院师生的好评。

采购工作是餐饮中心成本控制的关键一环。采购到物美价廉的物资，不仅关系到餐厅成本高低，更关系到广大师生的身体健康，因此，中心极为重视采购验收工作。采购组肩负着各餐厅除米面油菜之外的所有物资采购供应工作，一年里，采购组职工不辞辛苦、勤转市场、货比三家、讨价还价，努

力降低采购成本；对所采购物资严格验收把关，坚决不让无证不合格产品流入餐厅。在数次市防疫部门对我中心采购工作的检查中，均未发现不合格问题，受到了防疫部门的好评。

半年以来，受国内外多种因素影响，全国包括我市以农产品为主的食品原材料价格上涨迅猛，价格总水平逐月攀升，与去年同期相比，我中心采购的食品原材料平均涨幅在20%以上，特别是蔬菜价格平均涨幅在60%以上。这无疑极大地增加了以上述物资为主要原材料的餐厅的运行成本压力。现餐厅所售主食均为保本或亏本供应。尽管面对重重困难，各餐厅在经理带领下，在全体员工共同努力下，精打细算、厉行节约、推陈出新，提高产品附加值，实现了相比去年毛利率不降低的好成绩。

自20xx年10月1日至10月31日，中心开展了为期一个月的“安全生产月”活动，集中力量对安全生产工作进行了全面检查，对查出安全生产管理方面和设备设施方面的安全隐患，认真整改；严格按照河北省教育厅《关于在全省高等学校开展乳制品专项治理工作的通知》精神，认真排查，严把进货关，彻底杜绝了有害乳制品流入餐厅；积极组织餐厅员工参加学校组织的消防演习，力争做到让每个新招聘员工均参加过演习，懂得基本消防知识，掌握扑救初期火灾的能力。

为满足广大师生日益多元化的就餐需求，提高学生就餐率，集团决定以第三餐厅为试点，全力推进餐饮服务中心的改革工作。餐饮服务中心全力配合集团此项重点工作，先后到西安、重庆、北京以及本市一些高校做细致调研，联系专业餐饮公司来商讨合作事宜，聘请专业施工单位和厨具厂商对餐厅改造进行预算，为最终决策提供切实依据。

尽管过去的一年取得了一定的成绩，我中心的工作也暴露了一些不足：三餐厅一层炸食间因操作不当原因起火，造成了一定的经济损失和不良影响，这也给我们敲响了警钟：安全工作必须常抓不懈；针对员工服务态度的投诉呈上升趋势，

暴露了员工服务意识有待加强培训的问题。

展望新的一年，我们深感任重道远，但是，不管面对多大的艰难险阻，我们有信心、有决心，在集团的正确领导下，在全体员工的积极努力下，把中心工作办得红红火火，努力将各项工作提高到一个新层面，争取20xx年我们再创佳绩。

## 餐饮服务的工作总结篇四

2016年我处在局党组和分管局长的正确领导下，深入贯彻落实“四有两责”和新修订的《食品安全法》，紧紧围绕“食品药品安全内蒙古”建设和总局、区局重点工作，坚持问题导向、突出监管重点，提升餐饮食品安全水平，为自治区成立70周年庆典创造良好食品安全环境，重点抓了以下工作：

“三大攻坚行动”主要围绕贯彻落实总局、区局2016年食品安全重点工作安排、“两个指导意见”、《量化分级等级提升三年行动规划》等10个方面展开。大培训期间成功举办培训班12期，累计培训旗县以下监管人员4270名，村级协管员9037名，与2015年同期相比，监管人员受训人数增长了3倍，协管员首次全员参加培训。在大整顿、大督查阶段对全区餐饮服务单位进行全面检查、排查、巡查，检查餐饮单位217987户次，集中发现和排除各类风险隐患2051个（件），查处违法违规案件1219件，吊销经营许可证18个。督查了12个盟市，2个单列市的42个旗县（市区），84个苏木（乡镇）。全区创建餐饮示范街277条，示范店6764家，进一步推动了餐饮行业的健康发展，达到了整顿的工作目的。

通过大培训做到两个全覆盖，对基层监管人员包括村级协管员、信息员的培训达到全覆盖；对全区餐饮服务单位的检查、排查达到全覆盖。通过培训达到两个提高，使基层监管人员的监管能力得到提高；使餐饮单位的食品安全管理水平得到提高。通过培训落实两个责任，即监管人员的监管责任和经营者的主体责任。通过大整顿（自查）使餐饮单位的经营行

为得到规范，管理水平得到提升。通过大督查（评比）督促和推动各地餐饮监管工作，鼓励先进，树立样板，塑造典型，推广经验做法，促进全区餐饮食品安全工作。

按照自治区餐饮服务食品安全量化分级管理等级提升三年规划实施进程，2016年是提档升级工作的关键之年，攻坚之年，我们采取多种措施，根据调研情况先后出台了《内蒙古自治区餐饮服务食品安全监督量化分级管理实施指南》、《关于严格量化等级评定标准保证评定质量的通知》，要求各地在保障质量的前提下，做好提档升级工作。截至目前，全区共有持证餐饮单位85095家，量化评定餐饮单位78333家，量化率92%，其中a级8137家□a级率占9.5%□b级36060家□b级率占42.4%，c级34136家□c级率占40.1%，不超过45%。

与2015年同期相比□a级率增长了86%□b级率增长了19.1%□c级率下降了22.2%，符合三年规划提升a□b级比例，压缩c级比例的总体部署和要求。

为深入贯彻落实新修订的《食品安全法》和《内蒙古自治区食品生产加工小作坊和食品摊贩管理条例》，结合我区监管工作实际，先后出台了6项监管制度。

一是印发了《内蒙古自治区网络订餐食品安全监督管理办法》。对网络订餐服务经营者和网络第三方平台应当承担的社会义务、法律责任以及食品加工制作等方面做出了详细规定，着力解决网络订餐谁来管、管什么、如何管的问题。

目前全国共有5个省（市、自治区）出台了网络订餐管理办法，我区此项工作走在了全国前列。

二是出台了《内蒙古自治区食品摊贩和小餐饮备案管理办法》。对小餐饮实行备案管理，对其经营资质和开办条件提出明确要求，进一步规范小餐饮的经营和监管。



三是制发了《内蒙古自治区“清单式”餐饮服务单位内部巡查制度》。要求餐饮单位每天对照规定的检查内容进行自我检查，监管部门对其进行定期抽查。从制度上督促企业主动查找食品安全风险隐患问题，进一步落实企业主体责任。

四是出台了《内蒙古自治区重大活动餐饮服务食品安全保障工作指南（试行）》。为今后全系统开展重大活动特别是自治区成立70周年食品安全保障工作提供了“教科书”。

五是印发了《内蒙古自治区餐饮服务食品安全责任人约谈制度》和《内蒙古自治区餐饮食品安全督查督办制度》。将责任约谈和督查督办制度化、规范化。已成为督促基层落实监管责任和企业主体责任，推动工作的有力手段。

2016年，国家对饭馆、咖啡馆、酒吧、茶座等四类公共场所监管职能和许可事项整合调整。我处按规定和要求认真贯彻落实。先后与自治区卫计委联合对盟市做好此项工作进行了安排部署，并对各地“两证合一”情况开展了督查。截止2016年10月，全区完成了四类场所卫生许可证和食品经营许可证的整合工作，对上述四类场所卫生许可证，由食品药品监管部门一家许可，统一监管。顺利完成了餐饮服务单位公共场所卫生许可证和食品经营许可证的“两证合一”。

按照国务院《关于进一步加强学校校园及周边食品安全工作的意见》和自治区人民政府《关于加强旅游市场综合监管的意见》规定和要求我们与自治区教育厅、旅游局等行业主管部门联合、联手、联动开展了多项整治行动。

一是与自治区旅游局共同在全区开展了旅游景区餐饮食品安全大整治、大检查活动。先后派出6个督查组对呼伦贝尔、兴安盟、锡盟等9个盟市的56个旅游景点进行餐饮食品安全督查，严查无证经营和超范围经营、超负荷接待、食品安全管理制度落实、食品安全操作规范等问题，切实落实主体责任。

二是在春秋季节学校开学期间和中高考期间等重点时段加强对学校食堂及其周边餐饮的监督检查。今年与教育厅联合开展了4次全区学校食品安全大检查、大排查，发现了问题，提出整改时限，强化了学校主体责任的落实。

三是对春节等重大节日期间餐饮食品安全进行监督检查，以婚庆宴、升学宴等集体聚餐和高速公路服务区餐饮为重点进行严查严控，发现问题、消除隐患。

四是与监狱的管理局联合开展了全系统食品安全评价、调度工作，共同召开了联席会议，促进监狱食堂规范化管理，推动了该系统食品安全工作。

在开展的“三大攻坚行动”中，始终把贯彻落实国务院食安办《关于进一步强化农村集体聚餐食品安全风险防控的指导意见》和自治区人民政府办公厅《关于加强学校食堂等餐饮服务业态食品安全监管工作的意见》列为重点工作项目，对一次性举办10桌以上集体用餐的社会餐饮、农村牧区集体聚餐和学校食堂、托幼机构、学生小饭桌、工地食堂、旅游景区饭店、高速公路沿线餐饮和城乡结合部餐饮食品安全进行了专项检查、规范整顿，取得了明显成效。

全区各盟市结合当地实际，先后出台了农村牧区集体聚餐和“小饭桌”管理办法。农村牧区集体聚餐开办者、举办者全部实行了申报备案制度。

按照自治区指导，盟市属地负责的原则，今年组织、协调、指导圆满完成了张德江委员长、公安部的部长、最高人民检察院检察长等中央领导在我区考察工作期间的餐饮食品安全保障工作以及自治区人大、政协“两会”和国际赛事重大活动的餐饮食品安全保障工作。特别是在张德江委员长到我区视察前夕，杨凤屹副局长带领监管人员和专家对呼和浩特市餐饮安全进行了历时1个月的拉网式检查。

自治区第十次党的代会期间，我们与呼市局精心部署、周密安排，制定了严谨有效的保障方案，集中力量、狠抓落实，确保了党的'代会期间餐饮食品安全没出任何问题，受到自治区党委的表扬。

## 餐饮服务的工作总结篇五

xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。

下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念 1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的 2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。 3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子 为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了

良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成2011年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

## 一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_\_%,综合毛利率\_\_\_%,比去年的\_\_\_%,上升(或下降)\_\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_\_%,全年实际完成任务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

## 二、存在的问题:

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差, 出现失窃的现象。

### 三、明年的设想:

1. 提高出品的质量, 创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理, 提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

### 四、今年完成的主要工作:

#### (1) 重视食品卫生, 抓好安全防火。

1. 重视食品卫生, 健全各项食品卫生岗位责任制, 成立卫生检查组, 明确各分部门卫生责任人, 制定了日检查、周评比、月总结的制度, 开展了流动红旗竞赛活动, 对卫生搞得好的分部门给予奖励, 卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力, 全年未发现因食品变质而引起的中毒事故, 顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作, 成立安全防火领导小组, 落实各分部门安全防火责任人, 认真贯彻安全第一, 预防为主的方针, 制定安全防火制度, 完善安全防火措施, 各楼层配备防毒面具, 组织员工观看防火录像, 并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道, 做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性, 通过有效的措施, 确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年

的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_元,增加了\_\_\_\_元,增长率为\_\_\_\_%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1. 健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、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、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、司令员、军长、等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(4) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(5) 全员公关,争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(6) 按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元,主要

是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

(7)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应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价。十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(8)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习“三字经”活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。



(9) 完善劳动用工制度和培训制度, 提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度, 饮食部招聘新员工, 符合条件的, 择优录取, 不符合条件的, 一律拒收, 不讲情面, 保证招工的质量。同时, 上级领导深入员工之间, 挖掘人才, 不断充实队伍, 通过反复考察, 全年提拔部长6人, 领班8人。对违反酒店规定的员工, 以教育为主, 对屡教不改者, 则进行处罚解聘, 全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性, 员工素质较高, 办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果, 饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次, 成立了培训小组, 再三是制定了培训方案, 采取理论与实际相结合, 以老带新的方式, 分期分批进行培训。例如, 每月一次管理培训、安全卫生培训; 每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四, 定期进行考核, 全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了, 因为男儿志在四方, 做一名餐饮服务员前途并不是很明朗, 我只能自己不断的奋斗, 自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标, 我会努力的。不过我现在要做好的就是做好我的工作, 我相信我会在将来的一年中做的更好的!

## 餐饮服务的工作总结篇六

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享20xx年的收获与喜悦。(下面, 我从三个方面向大家汇报)

第一, 强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识,

于试营业第一年扭亏为盈。

和园餐厅自去年11月6日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均3千元到现在每天1-2万元，最多突破了3万元。人均消费从20元到提升到现在40元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

第二，加大培训、规范菜品主辅料配方，不断创新研发新菜，为逐步打造和园餐厅品牌奠定基础。

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

1. 人员打通使用。我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2. 加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身教；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3. 规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4. 不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

第三，坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩。

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

## 餐饮服务的工作总结篇七

在这个比较轻松的暑假生活中，本身便想通过打工来了解社会，得到一笔宝贵的财富。于是我踏上了去寻找工作的路上。通过努力，我为自己找到了一份服务员的工作，但这份工作却超乎了我的意料之外，虽然是一份比较辛苦的工作，却教会了我很多社会知识。它将成为我一生中一份有价值的社会经历。

服务员是随处可见的，没有经历过的人是不知道服务员的辛苦，就像没有家庭负担的人不知道好的生活的来之不易。而我，在今年暑假，有幸成为了其中的一员。刚开始的时候，感觉很辛苦很累。因为像我们这种学生，早已习惯了学校那种比较轻松的生活。但此时的我，不得不因为工作的缘故，早上五点二十起床去店里，因为我所在的公司是提供早餐的，六点必须要到，早上是挺忙的，但如果和中午比起来，那就是小巫见大巫了。

从中午十一点开始，客人陆续多了起来，几乎每天中午都是满堂的。这时，累的就是我们这种服务员了，而且不能坐着，只能一直站着。店中又有两层楼，所以每天至少爬100层楼。当第一天结束后，我感觉身体很轻了，飘飘欲仙啦。到了第二天，感觉小腿肌肉酸痛，不过还好，我的食欲变的越来越好了。

之前我没当过服务员时，我的想法是：不就当服务员嘛，小意思。可亲身体会后才知道很多看似简单的事情其实未必简单，需要全神贯注。“顾客就是上帝”这句话我现在应该已经知道是什么意思了。当中午客人多时，客人所点的菜难免会慢些，这时，我们的服务态度就越要好。一般的客人还是好说话的，如果碰到一些不讲理的客人也只有忍着了。从这些事里，我知道了在任何时候都要尊重别人，只有这样，别人才会尊重你。除此之外，我还学会了要换位思考，站在他人的角度思考问题，谅解他人。有时候给别人行方便就是给

自己行方便。将来在社会上就是要和别人友好相处的，打工期间，正好为我提供了这个锻炼的平台。对了，英语很重要。随着上海的高速发展，很多外国人来到上海需要交流，所以要学好英语的了。

打工期间，要一直保持着微笑，微笑可以让客人的心情好一些。同时，在将来的社会中也要微笑。细细算来，我只打了十七天的工。但这十七天却让我知道父母赚钱的不易及辛苦。生活不用太过奢侈，钱要用在“刀刃”上。

通过这些天的锻炼，我想我是值得的，至少磨练了自己的意志。有时，困难重重，但只要挺过来，就将看到雨后的晴天。

市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表现在创新能力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

新华社北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示□20xx年我国人均餐饮消费支出预计将达到915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望达到12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将保持旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚达到100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济提供广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多

元化和现代化发展趋势。

三是经营方式改变将激活餐饮业市场。连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将积极调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节约型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标！

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以文明规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高好乐星的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

## 餐饮服务的工作总结篇八

一直以来酒店业的工资及福利待遇相对较弱，在人才竞争上一直处于不利的地位，因此人才竞争更为关键。随着酒店业的服务水平不断提高，酒店数量的不断增多，人才市场的供求关系发生了巨大的变化，主要是基层普通员工的缺乏十分

突出，凡是从事酒店管理的都知道酒店基层员工，尤其是素质较好的人比较难找到。因此人性化管理的在酒店人力资源管理已经到了举足轻重的地步。

因此如何发觉吸引、留住、培养、发掘员工是酒店决策层和各部门各级管理人员必须积极面对的课题。

一、转变观念，对员工既要严格控制、教导，也要进行情感化管理

酒店各级管理人员对各项管理制度和操作流程与标准的执行方式比较僵硬，因为对实行“半军事化管理”有片面的理解，不少中基层管理人员对员工工作的问题一般是指责、批评、不满得多，而给予理解和关怀的比较少。这经常导致上下级工作不协调甚至是紧张的关系，最终导致更多问题的出现，使部门工作脱离正轨。

没有满意的员工就没有满意的顾客”，要把员工视为可以培养成才的重要资源。

管理人员应该时刻表现出对员工工作的支持态度。员工工作出现问题或出现差错后，管理人员在指出的同时也要问员工想到解决办法并告诉员工，并帮助其解决。不论是批评员工还是表扬员工都要注意方式和场合，只有充分尊重和支持员工，员工才会产生工作主动性、积极性。

管理人员包括经理只有多深入一线员工工作现场，多进行观察，并利用合适的时间参与员工的操作工作，既可以体会新的更多的问题，拓展思路，也可以对员工起带动作用，也有助于消除某些员工对从事服务工作的“自卑”心理（个别员工的自卑情绪往往会影响到其他员工）。

二、善待员工就是善待自己



中国现在的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种情况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。因此，应充分在酒店承受能力之范围内改善员工待遇。

另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。

还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。部门经理应该设法形成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，应该将员工的劳动强度控制在合理的范围，以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

## 餐饮服务的工作总结篇九

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院

探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的'一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，积极积极，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

## 餐饮服务的工作总结篇十

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 餐饮服务的工作总结篇十一

好像每次在回望过去的时候，总要感叹一番光阴的流逝。此刻的我也在做着这样的事：怎样，我的实习这么快就结束了？好像还是不久前才去学校联系的，此刻我就坐在前回想着我实习的情景，写着我的。但就是这短短还不到一个月的时间，留给我的却是无限充实的回忆。第一次上讲台，第一次收到的祝福，无数的第一次就在这短短的一个月里发生。

在实习的阶段中，印象最深刻的应当就是自我上的第一堂课。虽然上课前不断的告诉自我要镇定，要循序渐进地进行教学，可是在上课铃声敲响的瞬间，望着台下四十双好奇的眼睛，紧张还是不请而来，即使偷偷地深呼吸也无济于事，只能一个劲地重复着教案里的资料，眼睛始终只敢盯着教案，生怕漏了一个字，哪怕教学的资料早在上课前已经在脑海里演练了许久，备课时设想的提问、与学生之间的互动已全然抛到九霄云外。好不容易下课铃响了，我松了一口气，这才发现，我“竟然”完成了我第一个教学课时。课后指导教师正面指出了我的不足，同时也给予我很大的鼓励。吸取第一次课的经验教训和教师的指导，我的第二次课明显提高很多，我最终能够地应对学生，而不再是一味地盯着教案。没有了紧张的干扰，我上课的语速明显放慢，音量也自然地提高，台下学生的反应也比较进取。指导教师也给予了很大的肯定，让我信心倍增，并带着这份信心顺利地上好以后的课。

都说实践才能出真知，本以为自我已经掌握学原理，在实际应用中才发现以前都只是纸上谈兵，而教师们对素质教育深刻的独到的理解都让我们受益非浅。教师们一向向我们强调，无所谓什么样的教学手段，什么样的教学资料，最重要的是要提起学生的学习；教学以学生为主教师为辅；上课的时候教师要多留给学生思考的空间；善于发现学生的优点，并及时地

毫不吝啬地给予表扬……这些都是他们反复向我们强调并要求我们应用到实际教学中的教育理念。

而教师的丰富教学经验，更是让我佩服不已。为了上好每一节课，让学生认为枯燥的书本资料变成是生动的科学知识，让他们感兴趣，教师们都要花上几倍的时间来备课，对学生交上来的作业仔细的批改，指出错误的地方，更关键的是从作业看出学生的亮点，鼓励学生独立思考本事。在实习的期间，我听了几位教师的课，收获良多。教师们上课时生动活泼，教学资料详略得当，侧重点分明，这些从课堂上学生的反应就能够窥见一二。而这正是我们所缺乏的，也是书本上没有教给我们的。

在教学中，我努力将教师传授给我们的教学理念和融入，尽量做到资料选材生动，贴近学生兴趣，在课堂上做到以学生为教学的中心，一切活动围绕学生开展，在教学上以引导为主，避免自我一头热，并注意对学生的观察，及时发现他们的不足，耐心指导，但更多的是发现他们的优点，对他们进行表扬，不断地在他们学习过程中鼓励他们，提高他们的学习兴趣。

在教师教学理念的熏陶下，我也学会了重视学生在教学中的重要作用。虽然我没有担任实习班主任，可是我在力所能及的范围内加强与学生的联系，并在短时间内与他们建立颇深厚的感情。我负责的班级是个活泼的班级，可是在我实习的初期，因为彼此之间还不熟悉，他们上课时不是很活跃。在我们渐渐熟识之后，情景有了很大的转变，他们变得很进取主动，这不仅仅表此刻课堂上敢于发言提问，他们还经常提出一些趣味的问题，或者更进取的加入自我的创意。正所谓“教学相长”，我在学生身上学到的其实更多。学生的创意有的时候会让你忍俊不禁，而他们也善于发现问题，有时提出的问题还会难到我呢，可是这也激励我对教材进行进一步的研究。并且学生们都很可爱，在路上偶遇时都会很热情地跟我打招呼，即便是最腼腆的学生，在课堂上偶尔讲错自

我感到窘迫的时候，他们也会简便地化解我的尴尬，课堂上的气氛十分融洽。就是因为有这么一群可爱的学生的支持，我深深深感觉到作为一名教师，即使是一名实习教师的职责感，我应当更进取的准备教学资料，认真的备课，以不负他们口中的“教师”二字。

## 餐饮服务的工作总结篇十二

回顾这一年的工作，在领导和同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求做好自己的工作。经过一年的学习，我的工作方式发生了很大的变化，工作质量也有所提高。现在，我过去一年的工作总结如下：

作为餐饮部的一员，我们起着承上启下，左右协调的作用。我们每天都面临着复杂而富有挑战性的工作。

在饮饮堂工作的一年时间里，一切工作都是为了提高服务质量和工作效率，让工作有条不紊，融入到每一项工作中。尽量配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报。我们酒店的宴会接待任务繁重，下半年接待了多次重要客人和宴会。但由于种种原因，质量和效率跟不上，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求全面，准确避免遗漏和错误。

提高专业水平，还有一定的距离，不敢掉以轻心，向书本、向领导、向同事学习，所以感觉这半年来有了一定的进步，管理能力、协调能力、问题处理能力都有了进一步的提高，从而保证了餐厅各项工作的正常运转。

在过去的一年里，我一直能够认真工作，但仍然存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 毕竟我做中餐才一年多，一边做一边摸索很多工作。现场管控业务知识也不足，不能轻松工作，工作效率有待进一步

提高。

2. 有些工作做得不够细致，比如饭前饭后的检查，吃饭时的监督，硬件设施的维护，卫生检查，这些都不到位。

我的理论水平不算太高，对中餐业务的知识和服务技巧也不精。经过各位同事的共同努力，下半年的工作做得很好，总结一下还是挺有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
- 2、合理安排值班工作，全面协调、管理和检查。
- 3、配合领导做好接待和安排工作，妥善处理工作中的问题和客人投诉，并及时向领导汇报疑难问题。
4. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
- 5、以身作则，监督检查服务人员做好服务工作。
6. 在做好服务的同时做好思想工作，这样才能团结友爱朋友，互相帮助，共同进步。
- 7、认真履行职责，认真完成上级交办的其他工作。

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故明年的工作计划如下：

- 1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用



自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

## 餐饮服务的工作总结篇十三

时间如梭，转眼间我们一起伴随着走过了，即将走向。成功的开始源于总结与计划，相信在新的一年里可以在创辉煌。

回首，确实有许多值得我们去学习和思考的，这一年在曹经理的正确领导下，在雷经理的大力执行下，我获得了认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并在努力为创造效益。

一个餐饮的好坏，首先要看它的本质，有没有吸引力，只有具有切实的设施，我们才能更好的为客人服务，而并不是做一些表面的工作，但有些必要的礼貌还是应该注意的’，作为服务行业的实质是让客人来的开心，吃的开心，走的开心，为他们提供更好的服务方式。

来到不算很久，但在这短短的一段时间里，我也学到了很多东西，为作为xx里的一名普通服务员，为我能在这里工作而深感荣幸，并非常感谢雷经理的关心与照顾，在我这个普通岗位上，我也有了很深的感悟，一个企业发展的方向和目标是要复合这个企业的切身实际，并要在发展的过程中逐步总结和创新。

## 餐饮服务的工作总结篇十四

在这个比较轻松的暑假生活中，本身便想通过打工来了解社会，得到一笔宝贵的财富。于是我踏上了去寻找工作的路上。

通过努力，我为自己找到了一份服务员的工作，但这份工作却超乎了我的意料之外，虽然是一份比较辛苦的工作，却教会了我很多社会知识。它将成为我一生中一份有价值的社会经历。

服务员是随处可见的，没有经历过的人是不知道服务员的辛苦，就像没有家庭负担的人不知道好的生活的来之不易。而我，在今年暑假，有幸成为了其中的一员。刚开始的时候，感觉很辛苦很累。因为像我们这种学生，早已习惯了学校那种比较轻松的生活。但此时的我，不得不因为工作的缘故，早上五点二十起床去店里，因为我所在的公司是提供早餐的，六点必须要到，早上是挺忙的，但如果和中午比起来，那就是小巫见大巫了。

从中午十一点开始，客人陆续多了起来，几乎每天中午都是满堂的。这时，累的就是我们这种服务员了，而且不能坐着，只能一直站着。店中又有两层楼，所以每天至少爬100层楼。当第一天结束后，我感觉身体很轻了，飘飘欲仙啦。到了第二天，感觉小腿肌肉酸痛，不过还好，我的食欲变的越来越好了。

之前我没当过服务员时，我的想法是：不就当服务员嘛，小意思。可亲身体验后才知道很多看似简单的事情其实未必简单，需要全神贯注。“顾客就是上帝”这句话我现在应该已经知道是什么意思了。当中午客人多时，客人所点的菜难免会慢些，这时，我们的服务态度就越要好。一般的客人还是好说话的，如果碰到一些不讲理的客人也只有忍着了。从这些事里，我知道了在任何时候都要尊重别人，只有这样，别人才会尊重你。除此之外，我还学会了要换位思考，站在他人的角度思考问题，谅解他人。有时候给别人行方便就是给自己行方便。将来在社会上就是要和别人友好相处的，打工期间，正好为我提供了这个锻炼的平台。对了，英语很重要。随着上海的高速发展，很多外国人来到上海需要交流，所以要学好英语的了。

打工期间，要一直保持着微笑，微笑可以让客人的心情好一些。同时，在将来的社会中也要微笑。细细算来，我只打了十七天的工。但这十七天却让我知道父母赚钱的不易及辛苦。生活不用太过奢侈，钱要用在“刀刃”上。

通过这些天的锻炼，我想我是值得的，至少磨练了自己的意志。有时，困难重重，但只要挺过来，就将看到雨后的晴天。

## 餐饮服务的工作总结篇十五

20\_\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对今年的工作总结如下。

### 一、日常工作中树立三个理念

一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

### 二、培养敬业精神并坚持经营理念

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

### 三、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，做出我们应有的贡献。

## 餐饮服务的工作总结篇十六

时光总是走的如此匆忙，转眼间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，为大家创造一个整洁干净的就餐环境。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，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，我必须会努力改善，争取将自我的工作做得

更好。

## 餐饮服务的工作总结篇十七

xx餐厅是我们x市区一家营业不久的新餐厅，我来到x餐厅工作也有一段时间了，我是x餐厅的一名服务员，在x餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们x餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在x餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在x餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于x餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多

时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能。餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

在xxx餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

## 餐饮服务的工作总结篇十八

作为一名在酒店工作的'普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元,比去年的\_\_\_\_\_元,增长\_\_\_\_\_元,增长率\_\_\_\_%,营业成本\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加\_\_\_\_\_元,增加率\_\_\_\_%,综合毛利率\_\_\_\_%,比去年的\_\_\_\_%,上升(或下降)\_\_\_\_%,营业费用为\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加(或下降)\_\_\_\_\_元,增加(或下降)率\_\_\_\_%,全年实际完成任

务\_\_\_\_\_元,超额完成\_\_\_\_\_元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

1. 出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生,抓好安全防火。

1. 重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。今年, 饮食部定额上交酒店的任务为380万元, 比去年的320万元, 上升60万元, 上升率为19%。为了较好地完成任务, 饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营, 调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_元, 增加了\_\_\_\_元, 增长率为\_\_%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系, 提高综合接待能力。

1. 健全管理机构, 由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组, 全年充分发挥了作用, 小组既分工, 又协作, 由上而下, 层层落实管理制度, 一级对一级负责, 实行对管理效益有奖有罚, 提高了领导的整体素质, 使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、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、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等, 由于制度的完善, 会议质量提高了, 上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种, 协调各分部门做好出品供应工作, 每天早、午、晚市检查出品供应估清情况, 对当市估清的品种设专簿记录, 同时到有关分部门核实查证, 并要求管理人员签名, 以分清责任。制度建立后, 原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史, 现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细, 环节多, 一项工作的完成, 有赖于各部门之间的协调合作, 每周例会上反复强调, 出现问题, 部门之间不得相互责怪、推搪, 要敢于承认错误, 多发现对方的优点, 搞好协调, 今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调



的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。