

最新餐饮店长月工作总结与计划(通用14篇)

学期工作总结是对自己努力付出的回报，也是对自己成长的认可和肯定。阅读一篇优秀的导游工作总结范文，你可以了解到其他导游在工作中取得的成果和经验，从中获益。

餐饮店长月工作总结与计划篇一

20xx年转瞬即逝，匆忙而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的学问。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作状况总结如下：

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经受了很多，自己也在不断的总结积累厨房的阅历和学问，但是照旧做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲进展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房始终是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的关心和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年始终在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。我觉得缘由可能是以下几点：

1，站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2，后厨人员协作度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3，热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少确定上菜速度就越快，一开头我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，

人手是确定的这就导致了我们人手支配不足，高峰期简洁导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。假如把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品铺张耗损也会相应削减。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头看！

踏入新的工作岗位后，经过一年的熬炼，使自己对这份工作有了更多更深的熟识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的熟识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度准备一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己宠爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我始终认为工作不该是一个任务或者负担，应当是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的欢快。我认为正确而不怀疑我会在对这一业务的努力探究和发觉中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力气。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点牵强。

其次，是力气问题，又可以分成专业力气和基本力气。对这一问题的熟识我可以用一个简洁的例子说明：以一只骆驼来讲，专业力气准备了它能够在沙漠的环境里生存，而基本力气，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，准备了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业力气准备了你适合于某种工作，基本力气，包括自信力，协作力气，担当责任的力气，冒险精神，以及进展潜力等，将直接准备工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种力气能够很好地协调进展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业学问，把握更多

的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴实、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老狡猾实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。随着我们餐饮店进展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需把握的学问更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素养和各种工作技能，做出应有的贡献。

希望我的20xx更加美而好欢快着!感谢大家!

餐饮店长月工作总结与计划篇二

(三) 生动化建设方面; 目前已托底终端, 价格明示和冰酒展示均做好, 且日常维护(业务员和送货员)。

(三) 少部分终端不愿置换老勇闯, 顽固, 托底难独大;

(三) 针对顽固不愿超勇托底的终端, 除了不断接触洽谈外, 可首先由经销商到店消费或赠送礼品形式做关键人公关, 将超勇现赊销铺货进场, 再结合渠道营销活动拉动动销, 然后在打造时间节点内再做店内关键人工作, 洽谈托底, 达成我们打造的目标; 若针对销量较大终端现有常规投入无法支持还可适当立项报批, 给予适当费用追加。

餐饮店长月工作总结与计划篇三

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了, 从最初到现在, 也经历了很多, 自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识, 但是仍然做的还不够好[]20xx年也是我们令狐冲发展最快的一

年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们的餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

1，站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2，后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3，热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们的分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头客！

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正

确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

餐饮店长月工作总结与计划篇四

一、配合院方护理部完成了“5、12国际护士节”一系列护理相关活动

1、对血压测量技术、心肺复苏基本生命支持技术进行了逐一考核，并选派三名科内优秀人员雷庆云、刘浩奇、姚晓可组队参加院方考核，最后一名胜出，刘浩奇代表科内参加最后的决赛，获得优秀奖。

2、按照护理不部署，科内选出两名优质护理标兵姚晓可、邵凤歌参加院方优秀护士的评选，虽然没有获得很好的名次，但以很好的展现了个人风采！

3、积极参与院内“优质护理单元”的评选。

二、积极迎接并配合院方进行了等级医院第二次内审的检查，针对问题，我们做出了整改措施。

2、组织科内护理人员学习护理了护理内审路经及各内审检查表格，但因人员素质参差不齐，此项工作落实的还不够扎实，下个阶段，需加强。

三、“安全目标”百日竞赛活动

1、组织护理人员系统学习了患者安全目标相关知识，并按护理不计划，进行了一次闭卷考核，成绩不理想，再次学习后，参加院方闭卷考核，成绩未出。

2、对患者安全目标进行着地，要求严格落实，毫不含糊，但部分条款落实仍存在问题：

1)、医嘱处理制度科内落实的还不够好，需要医疗组的大力配合，但存在沟通不到位，意识淡漠等情况，下一步与科主

任沟通，解决此问题。

2)、全员腕带，科内入院时做到全部佩带，这一点已做到，但在住院期间，腕带损坏，遗失，去除等现象严重，护理人员对此未加强管理，核对时未真正按要求进行患者身份的核对，需要在下个阶段加强。

四、按照各月护理业务查房计划，科内圆满完成了本季度查房任务。

五、组织科内护理质控人员开质控会三次，护理安全分析会四次。

六、按照护理不培训计划，完成了五年内护士的各项培训计划。

七、为不断提高儿科护理质量，积极参与并申报了儿科品管圈，组织了两次会议，一次是品管圈的组建，定圈名、圈徽，一次是项目的选定，最终经过大家的评选，“提高静脉穿刺技术，提高护理质量”为本次主题。

餐饮店长月工作总结与计划篇五

不断发挥生命功能，才是活着的人生。今天本站小编给大家为您整理了餐饮店长月工作总结，希望对大家有所帮助。

着元旦的喜庆和春节的到来[]20xx年的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。回顾20xx年，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为xx店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

一、经营状况：

从xx20xx年1月18号开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。1：肉卷从以前24元/斤——到现在8元/斤，肉卷成本下降%60。2：人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了%30，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。3：菜品调整的不太明显，(小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等)但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，胡经理走进校园也拉来了很多学生，现在的%65的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面

作为xx店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，

预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益最大化，共同双赢。在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展！

展望20xx年，在各位领导的指导和广大员工的支持下，我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我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。

多关心员工生活，多沟通交流，在技术方面多做些培训工作，为公司培养有用的人才。积极的宣传公司文化，提高员工的职业素养，留住员工的心，让员工在公司感觉到家一般的温暖。

严格控制菜品成本，做到物料合理化使用，把好进、收、验货关，树立少要货、勤要货、不积压、不浪费的理念。做好每个档口的成本核算，帮助员工树立节约意识。

我在家道餐饮部工作了一年多了，有辛酸，有喜悦，我感觉很充实，对我以后的生涯有很大的帮助，在此我想对家道的所有领导说声谢谢。

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮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，使餐饮部在餐饮业不景气，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)。

二、今年完成的主要工作:

(一)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,餐饮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,餐饮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___%。

(二)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,由餐饮部领导、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. 完善餐饮部的会议制度。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。为了最大限度降低估清品种,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、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。

一、全力以赴 食堂达标

为早日将我院建成综合性大学,落实学校党的十一次代表大会的精神,餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。

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大连市甘井子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大连轻工业学院餐饮服务公司〈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xx年11月9日双双被授予辽宁省《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。

一年中，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月成功地同陕西科大进行厨艺交流, 社会和经济效果明显。

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。

餐饮店长月工作总结与计划篇六

在餐饮行业，讲究的就是一个口碑，需要注意卫生、服务等问题，坚持顾客至上，毕竟餐饮竞争蛮激烈的，需要常常从总结中打开新思路。以下是由小编为大家整理的“20xx餐饮店长工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

回顾以往，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为餐饮店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将这段时间的工作总结如下。

一、经营状况

从开业以来，总体来说很不理想，辛苦了很久，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们店一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。人员以前有37位员工，现在25位，人员工资下降了30%，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。菜品调整的不太明显，小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等，但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，经理走进校园也拉来了很多学生，现在的大多数的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面

作为餐饮店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，前厅服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益最大化，共同双赢。在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展！

以后我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我店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。

转眼间我已经在公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，我担任了餐厅的店长，现将这段时间的总结整理如下。

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、地面保持无尘无水渍、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。

回顾过去的工作经历，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，我取得了很大进步。作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，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。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

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，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。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。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，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，使顾客满意的离开本店。

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，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们餐饮店。

面对以后的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清以后的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

(1)加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

(2)对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

(3)树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

(4)加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个优秀的团队。

上半年的餐饮工作做得还不错，为了下半年乃至以后的工作做得更好，现将上半年的工作总结如下：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设。

服务品质是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年上半年，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：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规

范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员

提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

20xx年转眼即逝，匆匆而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

一、工作总结

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们的餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜

就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

1，站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2，后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3，热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们的上手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头客！

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会

到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为其尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

希望我的20xx更加美好快乐着！

谢谢大家！

餐饮店长月工作总结与计划篇七

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__市__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__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__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。

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。__年3月成功地同x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。

餐饮店长月工作总结与计划篇八

担任了半年的餐饮店长, 收获诸多, 现将这半年来工作的做

个总结。

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〈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。

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□20xx年3月成功地同进行厨艺交流，社会和经济效果明显。

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。

餐饮店长月工作总结与计划篇九

在这一年中，我紧紧的追逐市场的情况，从基础的食材到客流量的情况，以及分布都有仔细的调查。在针对我们附近的上班族群体，我们也针对性的推出了适合的套餐和食谱，并针对节假日等时间进行了周期性的优惠活动进行促销。

在一年的努力后，从客流量的情况来看，确实起到了不少的作用。此外，而为了迎合餐饮业的发展，我们也入驻了多家外卖平台，并同步进行活动与菜单，为一年来的业绩也做出了不少的贡献。

在这一年来，在员工方面，我紧抓管理，从服务的要求到工作的要求，都有经过培训。并且作为店长，我也时常会进行监督，防止出现服务问题。

除了加强对员工的管理以外，我还积极的去融入员工的团体，去和他们一起努力，一起休息，在工作中我认真严谨，在该休息的时间，我也不会板这一张脸。并且在工作外，我也注意员工福利方面的问题。目前，我与员工们相处的非常融洽，不仅在管理工作上更加的顺利，在团队方面，我们也已经成为了一支优秀的、紧密的队伍。

在工作中，我还是太过于独断，应该多听听员工们的意见，多调查周边顾客的意见，这样才能更好的发展，更好的做好自己店长的职责。在下一年中，我必须在这些方面多多的改善自己，让经营的路线不再单一。

当一年的工作结束后，等待我们的是全新的挑战和目标，在下一年的工作里，我也会不停的提升自己，让自己成为一名出色的管理者！

餐饮店长月工作总结与计划篇十

根据护理部第二季度护理工作计划，科内圆满按计划完成了本季度护理工作，具体如下：

一、配合院方护理部完成了“5、12国际护士节”一系列护理相关活动

1、对血压测量技术、心肺复苏基本生命支持技术进行了逐一考核，并选派三名科内优秀人员雷庆云、刘浩奇、姚晓可组队参加院方考核，最后一名胜出，刘浩奇代表科内参加最后的决赛，获得优秀奖。

2、按照护理部部署，科内选出两名优质护理标兵姚晓可、邵凤歌参加院方优秀护士的评选，虽然没有获得很好的名次，但以很好的展现了个人风采！

3、积极参与院内“优质护理单元”的评选。

二、积极迎接并配合院方进行了等级医院第二次内审的检查，针对问题，我们做出了整改措施。

1、针对各专家组检查的问题，我们积极查找原因，采取有效措施，补其不足。

2、组织科内护理人员学习护理了护理内审路经及各内审检查表格，但因人员素质参差不齐，此项工作落实的还不够扎实，下个阶段，需加强。

三、“安全目标”百日竞赛活动

1、组织护理人员系统学习了患者安全目标相关知识，并按护理部计划，进行了一次闭卷考核，成绩不理想，再次学习后，参加院方闭卷考核，成绩未出。

2、对患者安全目标进行着地，要求严格落实，毫不含糊，但部分条款落实仍存在问题：

1)、医嘱处理制度科内落实的还不够好，需要医疗组的大力配合，但存在沟通不到位，意识淡漠等情况，下一步与科主任沟通，解决此问题。

2)、全员腕带，科内入院时做到全部佩带，这一点已做到，但在住院期间，腕带损坏，遗失，去除等现象严重，护理人员对此未加强管理，核对时未真正按要求进行患者身份的核对，需要在下个阶段加强。

四、按照各月护理业务查房计划，科内圆满完成了本季度查房任务。

五、组织科内护理质控人员开质控会三次，护理安全分析会四次。

六、按照护理不培训计划，完成了五年内护士的各项培训计划。

七、为不断提高儿科护理质量，积极参与并申报了儿科品管圈，组织了两次会议，一次是品管圈的组建，定圈名、圈徽，一次是项目的选定，最终经过大家的评选，“提高静脉穿刺技术，提高护理质量”为本次主题。

餐饮店长月工作总结与计划篇十一

上半年的餐饮工作做得还不错，为了下半年乃至以后的工作做得更好，现将上半年的工作总结如下：

服务品质是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年上半年，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：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会

上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

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。

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

餐饮店长月工作总结与计划篇十二

作为餐厅的店长，我也是尽责的去做好自己本职工作去带领同事们把我们餐厅经营好而过去的这一年，也是经历了很多，但是我也是带着同事们去克服困难去做好了工作，而在此也是来总结下。

对于餐饮行业来说，这一年也是很艰难的一年，年初的打击可以说很是沉重，很多的餐饮店铺都是倒闭了，但是我们能活下来，也是领导的支持以及同事们的努力，由于堂食很难开展我们也是积极的去开拓新的渠道，去找到方法做了外卖，虽然餐厅以前不是经营外卖的毕竟味道终究是有些没有那么的好，但是为了活下去，也是和厨房的厨师们去做好工作去

开发合适外卖的套餐，去做好经营，那段日子很是艰难，而且也是有些同事不是本地的，无法来上班也是让我们工作起来并不是那么的容易，但我也是带领大家去克服这些困难，去找到方法生存下去，而随着疫情的缓解，我们也是为做好堂食而准备，开发新的方式，去做好消毒安全工作，做好隔离，做好单人的套餐，从以前的大桌到而今的单人套餐，可以说餐厅的同事们都是付出了很多的努力才做到的，毕竟这不单单是缩小了而已，更是有着很多不一样的改变。

不过大家都是愿意团结起来，积极的来做好，而我作为店长也是积极的去配合去帮助大家解决一些困难，去克服一些问题，从而把工作给做了起来，而下半年的业绩提升，可以说和我们的口碑有很大的关系，虽然也是有外卖，有套餐的调整，但是我们也是这段日子积极的服务态度和更好的口味得到更多的客户肯定，也是让我们的堂食渐渐的开展起来，让我们餐厅经营的更好，同时也是去做好促销工作，虽然我们更加的辛苦，但是业绩的完成，以及得到更多的肯定，也是让我们餐厅在这艰难的情况下生存下来了。同时自己也是在管理方面更加的了解同事们去和大家多一些交流，清楚他们工作的情况，也是可以更好的来管理好餐厅，去做好业绩。

餐饮店长月工作总结与计划篇十三

20xx年餐饮公司在学校和后勤集团的指导下，不忘初心，紧紧围绕集团党政工作要点，坚持以“打造浙江省高校餐饮管理知名品牌”为目标，改革创新，规范管理，提升服务，整合校内外优质资源，努力为公司可持续发展，展示新作为。现将公司一年来经营及工作情况总结如下：

1. 崇师苑餐厅

崇师苑餐厅预计营业额535.49万元，较去年同期增长27.74万元，涨幅达8.46%。主营成本298.32万元，较去年同期下降19.43万元，成控率同比下降7.35%。

2. 校外托管项目

20xx年1—11月餐饮公司拓展项目账面营业额1100余万元，预计超额完成年初制定的2200万元营业额指标。

新增配送服务项目2个，分别是金华广播电视大学、金华教育学院（少体校）。目前餐饮公司总计承接拓展项目12个，服务人数达30000余人。

（二）强化内部管理，进一步完善餐饮管理机制□20xx年，餐饮公司顺利通过了四大体系（质量管理体系□iso9001□20xx□□环境管理体系□iso14001□20xx□□职业健康管理体系□gb/t28001—20xx□□食品安全管理体系□iso220xx□20xx□□的论证工作，并取得了认证证书。目前四大体系的质量手册、程序文件等正在修订完善中，基本成册。同时□20xx年餐饮公司出台执行力考核、绩效考核、子公司管理规范、员工慰问等十余项管理制度，力求制度规范全覆盖。目前，餐饮公司形成了董事会、公司班子成员周一例会、餐厅（部门）负责人月度例会、餐厅（部门）季度经营形势分析会等例会制度，在公司内部基本实现了一套完善的餐厅运行和管控模式。

（三）落实目标责任，进一步分解细化工作任务□20xx年，餐饮公司明确公司与下属各餐厅（部门）的责、权、利，实现经营目标分解到位、工作任务量化到位、安全责任落实到位，各餐厅（部门）签订目标责任书。截至目前，各餐厅（部门）基本完成年初制订的目标任务和考核指标。

（四）加强队伍建设，进一步提供人才支撑。

1. 制定公司培计划、人才储备计划等□20xx年，餐饮公司将员工的职业化和专业化培训列入年度的重点工作，制定餐饮公司培训计划、人才储备招聘计划等。通过外引内培，在公司内部建立起一支与服务专业化、管理现代化相匹配的餐饮

人才队伍。目前，餐饮公司已与金华实验中学教育集团达成长期合作协议。

2. 组织开展员工专业培训。公司以及各餐厅（部门）组织了16次员工培训，培训内容涉及职业生涯规划、职业素养、人生价值、食品安全、消防安全、团队协作等方面，形成不断学习、不断成长的良好氛围。

3. 组织召开青年骨干员工座谈会。旨在倾听员工对公司工作的思考和想法，在帮助青年员工实现自身理想与价值的同时，不断推进公司的发展。

积分排名在后15%的厨师，原则上第二年不再聘用或调离厨师岗位。此举旨在将技能考核与日常的操作实践、员工的奖励晋升等相结合，进一步提高业务技能水平的同时，为公司真正选拔出有技术、有实力的人才。

（五）重视食品安全，进一步为公司迈步前行保驾护航。

1□20xx年公司质检部进行日常检查57次，专项检查28次（含丽水、仙居等校外托管项目），开出整改通知书348份。餐饮公司基本实现“周检一月考一年评”的考核体系。截至目前，公司自检自控工作执行较好，能对日常管理服务工作以及食品卫生安全管理工作等起到较好的监督检查保障作用。

2. 组织开展满意度测评。为了更好地服务广大师生，提高公司的服务质量□20xx年质检部针对各餐厅进行满意度调查（校内餐厅4次，校外托管餐厅5次）。调查结果显示：各餐厅的满意率均在85%以上。

各餐厅以活动为载体，提供特色服务，如崇师苑的“六一”自助餐、婺外的中考助力餐、江滨的20周年校庆保障、金华中心医院的订餐到床头、师大印象主题餐厅的假日让利等等，深受认可。

（七）注重员工关爱，进一步激发工作积极性。餐饮公司始终秉承以“情感留人”的理念，积极开展及鼓励员工参与集团、公司组织的各项群体活动，开展困难员工慰问等，提高员工的工作满意度以及对工作的积极性。

（八）完善多校区管理，进一步理顺工作体制。20xx年，餐饮公司完成萧山校区餐厅和超市、开放学院餐厅、师大印象主题餐厅等的委托管理，完成餐饮公司杭州分公司、丽水分公司、兰溪子公司、金华市师大印象餐饮配送有限公司的注册，旨在整合校内外优质资源，降低公司运行成本，实行资本化运作的同时提高餐饮的综合保障能力。

（九）深化党建工作，进一步保障公司健康发展。餐饮公司自成立以来，一直注重党建和党风廉政建设，特别是在每周的班子例会、每月的经理例会上，扎实开展党风廉政专题学习教育，加强对重点领域、关键环节的分析研判和监控，增强防腐拒变的意识和能力，为公司健康发展提供了有力保证。

（十）做好餐饮管理日常工作，完成集团交办的各项工作任务。

1. 完成金华中心医院配餐中心服务外包项目的平稳过渡及春节安保工作。
2. 铁路公寓餐厅完成春运后勤保障工作。
3. 顺利完成新办公用房的整体搬迁工作。
4. 完成丽泽花园流动餐车的服务升级工作。
5. 协助崇师苑餐厅及外包餐厅完成食品经营许可证换证工作。
6. 完成校庆、婺外中考等相关餐饮保障工作。

7. 完成财务税审及所得税汇算清缴工作。
8. 完成文二校区食堂的管理及优化工作。
9. 完成餐饮公司骨干暑期会议和培训工作。
10. 完成桂三、桃源二楼两个外包餐厅退出的善后工作。
11. 完成公司三年规划初稿。
12. 按季度召开公司经营形势分析会议。
13. 进一步完善与规范子公司运营管理。

（一）公司人才队伍梯队建设有待进一步加强。骨干力量不足，缺少餐饮管理和专业技术的复合型人才。

（二）公司的培训机制有待进一步完善。

（三）公司的市场竞争能力有待进一步提升。如何在竞争激烈的市场中、在高校后勤同行中脱颖而出，是今后餐饮公司需要思考的重点。

四、20xx年工作要点

1. 制定并出台餐饮公司服务标准。
2. 在校内及校外餐厅试点推行“4d”餐厅建设工作。
3. 做好质量和环境两大体系的改版及认证工作。
4. 进一步有规划的拓展社会餐饮项目。
5. 进一步加强人才队伍建设，以外引内培的方式搭建人才梯队。

6. 制定培训考核机制，系统的规划各个岗位员工的培训计划。
7. 进一步推进员工关爱工作，提升员工的归宿感和凝聚力。
8. 做好婺外餐厅、崇师苑教工餐厅硬件改造提升工程。
9. 做好外院、图文、体育馆咖啡吧的管理和经营工作。
10. 做好经济合同履行情况及档案管理工作。
11. 进一步做好餐饮公司企业文化提炼和建设工。作。
12. 进一步做好安全保障与防范工作，重点是食品卫生安全。
13. 完成集团交办的其他工作。

餐饮店长月工作总结与计划篇十四

一楼的出品一向都是以主“快、靓、正”为主，而且不停的更换花色品种，并在合适的时候推出一些各地的特色小吃，目的都是为了以“稳住一楼”为出发点，在二、三楼的菜式出品方面我们加大原创，首先将现有顾客吃香的菜式保留，在此基础上不断精益求精，并适当时机制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在**年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

服务作为餐饮的第二大核心产品□xx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的时机认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力实现部门更多的利润。