# 餐饮服务员半年工作总结

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-02-04

*餐饮服务员半年工作总结（精选6篇）当你热爱自我的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。下面给大家带来一些关于餐饮服务员半年工作总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!餐饮服务员半年工作总结（...*

餐饮服务员半年工作总结（精选6篇）

当你热爱自我的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。下面给大家带来一些关于餐饮服务员半年工作总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇1）**

一、上半年工作总结

在20\_年，我公司工作主要是三个突破和一个坚持。即：公司内部自律工作取得突破，提升公司服务水平取得突破，公司上半年经营指标取得突破，坚持让客户满意。

（一）上半年主要经营指标完成情况

上半年实现销售收入4728685元，同比增加476772元，增幅为11.21%，计划达成率为62.22%；综合毛利率为46.56%，计划达成率为97%；经营利润为347787元，同比增加67497元，增幅为24.08%。

（二）管理好中餐、火锅厨房，稳定控制采购成本，优化运作模式

餐饮公司20\_年上年的经营中，公司每月月初坚持组织厨师长、采购，由总经理亲自带队到作市场调查和自购。累计实现自购金额近50万元，有效控制了采购成本，不仅解决了公司的原材料不足的问题，也为公司节约了运作成本。

根据业绩及客勤量的增长，我们认为需要优化运作模式，建立完善的管理和运作模式，这样不仅能提高工作效率、顾客满意度，为今扩大经营范围服务。

（三）菜品的研发和推陈出新工作

充分利用公司资源，同步增加餐饮产品。上半年我公司餐饮部根据本地地方特点，应时、应季推出一些新品上市，此项工作可落实为制度，如此除了对经营特色大有好处外，还能提高员工的创新能力和工作积极性。并对每月、每季统计出的餐品和饮品销售数据进行分析、结合到客人的意见反馈，可对适度产品进行淘汰和撤换安排。年初顺利接待了金科地产组办的“万人过大年”的宴会接待工作，受到主办方和前来客户的一致好评。

公司餐饮部坚持每月推出新菜10余个，上半年累计推出新菜近70个，更换和推出各类宴席套餐、婚寿宴菜单20多册，在元宵节推出“消费送元宵活动，对中餐、火锅当天消费客人赠送自制元宵，受到顾客好评；推出五一火锅满10送2活动，中餐推出啤酒赠送活动；6月底开始推出针对谢师宴的系列包席促销活动，并联合酒水供应商大力赞助，加大活动优惠力度，通过这一系列的促销活动，使我公司的销售业绩有了很大的提升，为完成上半年的工作业绩指标奠定基础。

（四）软实力品牌打造

加深我公司的特色服务和细节服务在消费者心目中的印象，服务品牌的打造，无需做过多经济方面的投入，却能获得丰厚的回报，是值得公司领导重视的一项重要的工作。

今年我们将服务做成令客人印象深刻的一项产品，主要从以下三个方面着手：

一是服务技能。按照集团公司年初提出的工作要求，充分发挥各部门岗位人员的工作潜力，后勤各岗位积极配合协助一线开展各项工作，实行一岗多能、一人多专的灵活用工要求，并及时计划在春节前，面临人员紧张并且招聘困难情况下，提前组织20余人的寒假工，通过有效培训保障了春节期间的经营需要。

二是服务效率。加强各级管理人员对各项工作任务及计划安排的分解能力，要求提高工作效率，并及时督促跟进各项工作按时、保质、有效开展，按照“事必躬亲、亲力亲为”、“日清日毕、日新日高”的工作态度和原则来要求自身和全体管理干部。以此做出表率，带领公司所有员工，精细服务水平，积极的解决工作上的问题，努力提升自身的服务效率。

三是服务细节。在上半年利用淡季时间通过各种资源拓展招聘渠道，使在寒假工陆续返校期间，相继招聘了部分缺编员工，并在三月份进行了系统全面的理论和实作培训，大幅提高了服务接待能力和综合水平，尤其使服务语言和热情度上经常受到顾客表扬，稳定了服务质量。

（五）完善员工激励制度，提高公司凝聚力

我公司上半年以来，不断创新激励手法，如：绩效考核、员工福利、团队竞赛、星级员工等。我个人认为激励方法已经很全面，就目前来看，各种手法已经日渐取得成效，极大的提升员工的工作激情，以及提高了公司团队的凝聚力，我相信如将之贯彻执行坚持下去，使之真正成为提升公司团队服务水平的有效之法。以下为具体操作方法：

一是员工激励。首先把目前的激励方式由单纯的经济奖励延伸为精神奖励，如有员工工作表现突出，为公司作出较大贡献者，除精神奖励外，也可由公司外派到外地学习的机会，一方面拓宽了员工的视野，让其更加努力工作；另一方面也为企业的长期发展提供了后备力量。

二是在餐饮公司内部组织举行技能大赛，提高员工对本职工作的钻研兴趣：如可举行厨房刀工比赛、前厅服务技能比赛等。为优秀员工的进一步发展提供途径：如组织厨师考级、前厅优秀服务人员参加服务师比赛等。此项工作一方面可尽一步提升员工工作积极性和对本职工作的热情，另一方面也为企业形象润色，为品牌影响力加分。

三是组织员工参加了集团公司的20\_年年度总结报告会，参会员工深受现场热烈浓烈的气氛所鼓舞，极大的增强了员工凝聚力，使广大员工融入集团公司良好的企业文化之中。

四是注重范管理同时，更多的融入人性化管理方式，增强团队凝聚力，要求公司全体员工树立以企业为家、以企业为荣的集体精神，极力打造一个讲专业、高素质、多奉献为荣的良好团队

（六）整理改造硬件设施、设备

一是中餐和火锅厨房进行适当的调整及装修。严格按照实际工作的需要合理规划厨房布局，中餐、火锅厨房厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的服务提供了基础条件。

二是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。

三是定期检查厨房有安全隐患的地方，排查安全漏洞，认真贯彻安全第一,预防为主的方针,配备消防灭火装置并开展防火演练，定期检查煤气炉具的完好性,消除火灾隐患。我部多年来未发生火灾事故。保障了公司的员工及财产的安全。

（七）加强食品安全检查

食品安全事关重大，这不仅仅是我公司的名誉问题。更是关乎顾客的生命健康的重要问题。我们从原材料的采购、加工到菜肴的用料等都有一整套的卫生管理办法。有专人负责检查工作，严把材料关。坚决防止使用任何不卫生或过期材料。由于全体员工的努力，半年来未发现因食品变质而引起的中毒事故，多次顺利通过有关部门的联合检查。

事实证明，伴随着餐饮市场竞争的加剧，客人选择余地增多，要提高公司“市场竞争力”，首先应革新管理观念，及时调整经营策略，设计并优化餐饮产品，营销策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使我们公司的餐饮水平继续保持较高水平。

二、当前工作中还存在的问题及解决方案

（一）加强教育培训，强化员工队伍素质

在上半年的工作中，公司在员工方面存在的不足主要是员工的流动性较大，以及人员一直存在招聘困难的局面，导致员工整体素质不高，服务意识淡薄，服务质量时有出现投诉现象，同时新员工在工作熟悉期间，对于本职工作的认识不够，服务意识不到位，服务技能不熟练，所以在本职工作中难免有些失误。影响了我们的整体服务工作。

所以为了提升公司员工的服务意识和技能，进一步打造公司服务品牌，树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，公司以文明规范活动为突破口，以“培训是公司永垣的主题”、“质量是公司产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓公司员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

一是对公司的厨房、前厅的员工采取集中培训与个别指导培训等相结合的培训方式，使公司各部门员工的服务意识有了较大提高，其服务理念也有了进一步深化。让“微笑服务”成为员工的自觉行动。使整个公司形成了“一切工作都是为了让客户满意”的良好氛围。

二是加强岗位间的协作与配合。在上半年的人事工作上，积极培养多面手，以此来有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。在上半年，各部门人员出现较大流动，但由于培训工作做在前，我们顺利地渡过了暂时的困难，没有因此而影响服务工作的正常开展。

（二）完善公司硬件设施，提升服务档次

自4月份相继出现全国范围内的食品安全事件。对中餐、火锅出现了不同程度的影响，使营业收入出现明显下降趋势，同时继续面临硬件设施严重陈旧的因素，导致客户流失现象越来越严重，受各种软硬件条件的制约，我公司在打造一流餐饮业的过程中，要进一步提高服务档次和水平仍有较大困难。

因此在下半年的工作中，我积极的改善公司的软硬件设施，为打造舒适的就餐环境。就我司的餐饮部的设施计划做一下几点的改善

一是厨房布局的调整及装修。进一步改善厨房的硬件设施，加强对食品生产用具进行升级改造，以此提高我公司的食品卫生质量，为打造精品饮食品牌做好铺垫。

二是调整餐厅修饰。为了提升公司的企业形象，美化客户的用餐环境，我们计划在下半年的时间里，对餐厅进行全面的装修，尤其是为幽静的餐厅增加装饰，为就餐环境平添了几分气氛。

三是装点字画，增加文化气息。为了增加我公司的文化底蕴，特地重新装点了宴会厅和包厢，增加了字画布置，增加了餐厅的文化气息及就餐氛围，提高了包厢利用的满意率。

（三）创新管营理念、提升管理水平

在以前的经营管理中，其经营及管理费用仍然偏高，细节管理差，在发现问题、分析问题、解决问题方面往往出现被动现象，等、靠现象突出。

因此在下半年的管理中，制定有效措施，在将要加大力度，开展创新管理工作。

一是将“首问责任制”落到实处。我们将各部门根据各自的实际情况，对员工进行适时培训，尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。

二是加强管理干部的培训。加大对公司管理干部及个部门负责人分批输送培训，进行封闭式培训，学习现代公司餐饮管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

（四）推出特色服务，提升服务质量

由于受当前大环境下食品安全问题不断暴光的趋势，对火锅销售产生了一定影响，下降幅度较大；同时，中餐包席收入受店的整体规模档次的影响下，该类收入下降幅度也较大。

在面临当时严峻的形式下，狠抓中餐零餐出品质量、速度及新菜开发推陈出新，同时加大销售工作开展，大力开拓客户资源，使中餐零餐收入有较大幅的上升，使在火锅下降、包席下滑的困难局面下，中餐零餐稳步增长，使总体营业收入提升较大。

一是提高厨师水平，增加菜品质量。在下半年里，针对技术状况对两个厨房的厨师人员进行调换，并且在力量弱、客户多的时候合理配置人员分工，相互加强合作，保证菜肴的品质要求。随时保持一点数量的新菜品，以此满足客户的用餐需求。

二是加强业务和专业技术培训。为了提高餐饮服务水平。争取推出更多更好的顾客满意的新菜品，在日趋激烈的餐饮业的竞争中继续保持和发挥我们的特色，因此我们不断加大对厨师技术的培训，努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高，以此来提升我们的餐饮服务质量。

三、下半年的工作打算和计划

虽然我们经历了九年多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，意识到餐饮市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做了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。针对下半年的工作特制定计划如下：

（一）全方位加大管理力度，按照高级餐饮企业的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“人性化”的管理理念等为主要内容的管理机制。

（二）加大培训力度，主要采用请进来和走出去的培训方案对广大员工进行在岗训练。对于公司的中层骨干还要有计划的外派学习，巩固业务技能,提高服务质量。

（三）准确定位，转变服务理念。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合服务内容,建立有特色的服务理念，极大的提高我公司的经营指标。

（四）进一步加强食品卫生工作。不断完善公司食品监管制度，加强食品工作人员的职业规范培训（如：食品卫生法、食品卫生知识等），以保障我公司的食品安全。

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇2）**

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。下面由小编来给大家分享餐饮工作心得，欢迎大家参阅。

餐饮工作心得1转眼间，\_\_年已经过去，也正在向我们迈进，一年来，在部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同走完了\_\_年，全年完成 这个数也是值得庆喜的，但同时也有不足之处需改变。现将\_\_年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在领导正确的指导思想下，将一楼至四楼餐厅进行扩建装修升级，打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待厅，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客人接待和跟踪服务上，都要求每一位管理层和员工做到让客人，高兴而来满意而归”

二、在人员的缺少，技术力量的薄弱，餐厅生意的不好，我的压力特别大，但是面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，餐厅领导为了提高我们的管理水平和内在修养，素质，特为我们买了书本让我们学习，在努力学习下，我们也对包间的台面进行了调整设计，无论是管理、餐具的摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了，在这样的情况下我们的生意有了起色。

三、为了我们能更好的接待每位客人，我将领班，经理，调整为点菜员，这样客人会感觉到我们对他的重视同时我们的点菜价位也有所提高，这项工作的调整大幅度提高了我们的营业额，合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，制定员工的岗位调换工作及每日工作安排工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理，分析并改进，对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成 ，每日坚持不断的进行召开例会，并检查员工仪容仪表、礼貌礼节，安排当天的接待任务和人员的分工。 \_\_、在X\_\_的下半年我们为提高大厅的接待率，和窝窝团，维纳成进行了团购合作，活动做得相当的成功也达到了我们要的效果，同时也历练了我们的员工打下基础。

六、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供最优质的服务。

七、为提高服务员的主动性，积极性，特设有服务明星奖，从而调动了员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

餐饮工作心得2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：

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。

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。

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇3）**

春去秋来一年即将过去，我认为作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技能和素质，先归纳如下：

一、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。

二、微笑

在餐饮日常经营过程中，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。

三、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”。

四、真诚，热情好客是中华民族的美德

当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使餐饮立于不败之地！

五、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

六、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得来餐厅吃饭就像回到家里一样。

七、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，这对提高餐饮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。

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇4）**

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：

一、日常管理工作

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。

二，加强自学

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。

三、一年工作的得失

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。

四，自己的收获

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。

五、明年的工作计划

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。

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇5）**

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，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。现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

1、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，并进行防火器材实操培训。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、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。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。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。

3、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。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。按照标准，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。由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

4、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。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。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。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

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了，我相信我会在将来的一年中做的更好的！

**餐饮服务员半年工作总结（精选篇6）**

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是南宁市唯一的一家五星级酒店——明园新都大酒店(the majestic hotel), 名字对于南宁市民甚至是整个广西都是如雷贯耳的了，巧合的是该酒店的总经理陈晓为先生经邀请在本校作了一次报告，才了解到原来明园新都大酒店建于1995年，是一家“九星级”的饭店——由一座四星级的明园饭店和一座五星级的新都酒店组成的。陈总的报告生动有力，这更加激发出我想好好了解一下这所饭店的欲望——他们所说的和他们所做的是一致的吗?或者是还存在着什么问题有待解决呢?我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗?

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

员工代表着整个酒店的形象，这是酒店vi设计中的一个很重要的方面，好的员工制服不但能使得员工更加精神从而提高工作效率同时员工制服更体现出一个企业的一种内在的文化，没有文化的企业如同一个人没有了灵魂，那只不过是一具行尸走肉罢了，缺少了士气的企业又何来效益呢?

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一!

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！