# 连锁餐饮集团管理年终工作总结报告

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-10-25

*连锁餐饮集团管理年终工作总结报告（精选3篇）连锁餐饮集团管理年终工作总结报告 篇1 20xx年不平凡的一年是xx酒店成立的第x年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付...*

连锁餐饮集团管理年终工作总结报告（精选3篇）

连锁餐饮集团管理年终工作总结报告 篇1

20xx年不平凡的一年是xx酒店成立的第x年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付的各项工作任务，现将一年的总结情况汇报如下：

一、当好助手，竭力协助酒店领导掌控工作全局

对酒店下达的文件，认真贯彻执行，使上级的指示精神落实到实处，利用优势提高工作效率。积极主动参与酒店管理，与职能部门处理好人际关系，树立餐饮部良好对外形象，为楼面工作奠定好良好的基础。

二、楼面的现场管理：

1、服务员的礼貌礼节，班前坚持检查，不合格者要求整理后再列岗，每天列会反复练习，楼面区域看台的服务人员做到一呼便应，要求礼貌礼节应用到工作中的每一个细节，员工之间互相学习，相互监督共同进步。员工养成一种良好习惯和态度，餐饮部的各级管理人员做好餐前的接待工作，以减少客人等候的时间，同时做好解释工作，注意包厢、桌位对号入座，确保无误认真做好解释工作，做到忙而不乱。

2、严抓定岗位和提高服务意识，提高服务效力，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理调配，以领班或部长为中心，随时支援忙档或缺档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作职责，进行合理分配提高效率服务。

3、餐饮部楼面的物品管理，从大件物品到小件物品每月月底定人进行盘点，不管是客人损坏或自然损坏都要求做到有章有循，有据可查，有人执行，有人监督，跟单到人。及时报损补仓申购。

4、对楼面的卫生管理，公共区域要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，区域的地面无尘，无水渍。卫生用具摆放整齐，无倾斜，各包厢的卫生制度到人，每天进行卫生保洁，每周进行一次全面大扫，严格执行卫生监督要求，做好消毒登记，对大餐具执行一洗二漂三清的要求。对小餐具进行定期消毒漂白。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客的投诉频率，收集顾客对服务的质量方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要的依据，对收集的案例进行分析总结，使日常服务具有针对性减少顾客的投诉率。

6、员工日常管理，每一位的新员工入店成为餐饮部重要组成部分，能否从速融入团，调整好转型心态，根据新员工的特点及入职情况。开展专题培训，调整心态。认识行业的特点使新员工在心理上作好充分的思想准备。缓解角色的转变与适应，加快融入餐饮团队的步伐。

7、着重员工的培训工作，结合工作实际加强培训，目的是为提高工作效率，加强优质服务，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态在餐饮不忙的情况下，制定培训计划，组织员工培训，从礼貌礼仪工作流程，服务规范进行实际操作。对个别较差的员工进行一对一，手把手的指教，对楼面的各个部门：传菜部、迎宾部、清洁部定期培训和检查，了解他们近期的工作情况从中发现问题，解决问题。

在今年服务员严重缺少的情况下，我们楼面在副总办的直接领导下，完成了夏季状元宴的服务工作，调动各楼面的后备力量，支援楼面工作，为春节的到来打好了一场硬仗。

三、工作中存在的不足

1、在工作过程中不够细节化，有时出现一些不合理的安排，主次不分明，部门之间缺乏沟通，总是事情出了以后才发现问题的存在。

2、楼面的管理层部长、领班之间培训少，还是以前一些老管理模式，应组织学习一些现在的先进管理，酒店的管理课程，多走动参观了解外面酒店管理模式，能使本酒店的管理工作再上一个台阶。

四、酒店的现在状况，需面临解决的问题

1、在正常的接待工作中，都是一些零散的顾客，酒店的客户群没有合理的利用，应明确经营方针，调整经营策略，吸引一些外来的客户。

2、服务员的严重缺失，在大气候服务员严重缺少的情况下，应发挥本酒店的优势，工资高福利待遇好，亲情力和凝聚力强，使应聘人员感到是一个标准化、规范化的酒店。

3、结合工作实际加强培训，提高工作效率、提高更好的服务质量，加强规范管理，使员工对日常服务有新的认识和理解。

一年来的各项工作虽然取得了一定成绩，但和酒店的要求还有一定的差距，存在一些不容忽视的问题，自身建立没有，待进一步加强。在服务意识上形成一致，为以后的工作打好了一个新的坚实的基础，使酒店更加兴旺和发达。

连锁餐饮集团管理年终工作总结报告 篇2

20xx年儿童保健工作总结 在县卫生局、妇幼所的领导及院长的带领下，圆满的完成了20xx.10.1 20xx.9.30的儿童保健工作。先将工作总结如下：

1、截止20xx年9月30日掌握辖区内儿童情况：0-7岁儿童3930人，0-5岁儿童数2965人，0-3岁儿童数20xx人，新生儿670人。

2、7岁以下儿童保健服务3537人，覆盖率90%，3岁以下儿童系统管理人数1838人，覆盖率90%。按要求进行4.2.1免费体检，同时给与发育，心理，营养等方面的指导，并对体检有问题的儿童，及时进行转诊。

3、本年度共有670名新生儿，对其中642名进行了家庭访视，访视率达到96%。对新生儿进行体格检查，在喂养，母乳喂养，护理，疾病预防等几个方面进行指导，并作针对性指导。

4、为辖区内儿童提供健康知识咨询，随时进行电话咨询并对高危儿进行电话随访。

5、开展儿童保健针对性健康宣传，如婴儿抚触，疫苗接种。

6、对辖区内儿童贫血、佝偻病、腹泻、肺炎等常见多发病及体弱儿专案管理。体弱儿专案管理人数248人;共559人进行血红蛋白检测，发现中重度贫血2xx人，并进行专案管理。

7、每天查询新生儿数，与妇保医生共同打电话确认是否居住在本辖区，与新生儿家长及村医联系确定产后访视时间，准备上门访视。

8、每月去县妇幼保健站开会，并上报相应的报表。 总上所述，7岁以下儿童保健覆盖率及0-3岁儿童系统管理均达到市县所要求的指标，贫血患病人数有待降低，加大叶酸项目宣传力度，降低出生缺陷。今后我将继续在县妇幼所及院长的领导下发扬已有的成绩，将儿保各项工作推向一个新台阶。

连锁餐饮集团管理年终工作总结报告 篇3

我从x年x月加入商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把x品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质.

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，XX年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在XX年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

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！