# 餐厅经理年终工作总结范文(通用18篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-01-28

*经理是公司日常经营管理和行政事务的负责人，由董事会聘任或者解聘。 以下是为大家整理的关于餐厅经理年终工作总结的文章18篇 ,欢迎品鉴！第一篇: 餐厅经理年终工作总结　　很荣幸在这里代表餐饮部和xx主题餐厅厨房班组与大家分享202\_年的收获与...*

经理是公司日常经营管理和行政事务的负责人，由董事会聘任或者解聘。 以下是为大家整理的关于餐厅经理年终工作总结的文章18篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　很荣幸在这里代表餐饮部和xx主题餐厅厨房班组与大家分享202\_年的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家汇报今年的年终工作总结：

　　>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

　　xx餐厅自去年x月x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xx餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合xx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xx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。xx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。

　　>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xx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x月至x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xx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带;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。

　　>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xx餐厅品牌的认可和赞扬。

**第二篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　在学校食堂工作中，在学校领导的正确领导与监督下，我牢固树立“服务育人”的宗旨，规范食堂安全卫生工作，保障了师生员工的生活需求以及身体健康，维护了正常的教学秩序，受到了师生和家长的好评。下面我总结如下：

　　首先，要树立师生服务意识。

　　我在学校遵章守纪，团结同事，求真务实，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，工作勤勤恳恳，任劳任怨。在学校工作投入，热心服务，坚守岗位，需要及时完成的任务加班加点都能完成好。为确立服务育人意识，让师生到食堂就有到家的感觉，感到省心、舒心、放心。

　　其次，要切实做好食堂食品卫生安全工作。

　　学校食堂卫生安全工作是一项事关师生生命安全的大事，无论把这项工作提高到多么重要的程度来认识都不为过。

　　第一，严把采买准入关。

　　对原料的购入日期、产品商标、生产日期、保质期、健康证、经营许可证、产品检验报告等都要认真登记、验收。不合要求的坚决不准进入原料库房；严禁向无卫生许可证的单位和个人购买原材料、半成品和成品；严禁采购无生产厂家、无生产日期及保质期和超过保质期的食品及原料；食堂所购肉类必须有动物检疫合格证明。对所有供货商进行建档、所供商品索证齐全，对供货商的生产基地进行现场考察。学校还与供货商签定了食品卫生安全责任书。原料进入库房隔墙离地，成品与半成品分开，生熟分开，非定型食品存放于干净容器中，并加盖加罩，防止交叉感染。

　　第二，严把生产操作关。

　　在食品加工过程中，严格按照有关规定，该消毒的消毒，该煮透的煮透。粗加工间做到择菜切菜上案板。操作间做到清洁卫生，餐厅做到整洁明亮，所有门窗都安装沙门、沙窗。每个班组每天都要填写食堂考勤和食堂操作日志，生产食品质检表。洗菜有学问，什么菜先洗后切，什么菜先切后洗，什么菜只洗不泡，什么菜既泡又洗，什么菜用冷水浸泡，什么菜用热水浸泡，什么菜用盐水浸泡，什么菜泡多长时间，都要求工人师傅严格按规程操作。荤素食物分柜存放，砧板分开，分刀加工。不用发芽土豆，四季豆要过水煮熟，豆浆要煮沸，冷菜要热透，避免中毒事件发生。

　　第三，严把成品销售关。

　　每餐烹制的食品均由烹调间移入配餐间进行隔离存放，炊工售饭前必须再次进行洗手、消毒，带好口罩。食堂对隔夜食品均进冷藏柜，坚决不售霉变食品。

　　第四，严把餐具消毒关。

　　餐具及放作物容器的洗净、消毒，对消毒物品先用开水清洗，用洁灭净等洗洁剂进行化学消毒，再上蒸柜蒸30分钟以上，大件物品放入锅中煮沸30分钟以上，既为物理消毒。后进消毒间、消毒柜，实行保洁，将消毒工作落到实处。近几年来，上级部门每次抽查我校食堂餐具的消毒卫生状况，合格率均在100%。

　　第五，严把炊工个人卫生关。

　　作为食堂操作人员，坚持定期体检，持有健康证上岗。养成良好的个人习惯，勤理发、勤剪指甲，勤洗衣服，勤换工作服，做到上班前洗手、消毒、上班时穿工作服，戴工作帽，挂牌上岗；售饭时载口罩；工作中杜绝抽烟。

　　总之，我在学校食堂工作中为我校健康快速发展尽了自己的努力，得到了全校师生的认可，家长的信赖和各级领导的肯定。我将在今后的工作中不断努力创新，更多的接受学校领导的监督与指导，更好地为师生服务，使学校食堂工作再上新的台阶。

**第三篇: 餐厅经理年终工作总结**

回顾这202\_半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

　　>一、加强自身学习，提高业务水平

　　要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导， 向 同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题 等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

　　>二、日常管理工作

　　作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁 杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量， 提高工作效率为目的， 让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

　　努力配合主管做好餐厅的管 理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半 年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种.种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意 识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

　　>三、下半年工作计划

　　1、明确开发的方向

　　根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出星级饭店的档次;

　　2、确保完成任务

　　(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

　　(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

　　3、主管、领班要带头学习

　　带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累;同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

　　4、主管、领班要狠抓培训工作

　　餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训;多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性。

　　5、坚持执行新品开发的有关规定

　　按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。

**第四篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_年度工作情况作总结汇报，并就20\_年的工作打算作简要概述。

>　　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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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、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，为了进一部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。

　　结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，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，减少了生气和活力

>　　四、20xx年工作计划

　　1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

　　2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

　　3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

>　　五、对餐厅整体管理经营的策划

　　1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

　　2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

　　3、加强部门之间协调关系。

　　4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

　　5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

**第五篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

　　>一、加强自身学习，提高业务水平

　　要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

　　>二、日常管理工作

　　作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

　　>三、下半年工作计划：

　　1、明确开发的方向：

　　根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出星级饭店的档次;

　　2、确保完成任务：

　　(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

　　(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

　　3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累;同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

　　4、主管、领班要狠抓培训工作：餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训;多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性;

　　5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。

**第六篇: 餐厅经理年终工作总结**

>　　一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

　　格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

　　xx年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为102.19%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为108.8%，客房计划收入为1186万元，实际完成1145万元，完成率为96.5%。

　　为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

　　1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

　　2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

　　3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

　　4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

　　5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

>　　二、制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

　　为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

　　酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

　　酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自xx年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

　　在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度会，针对制定的，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

>　　三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

　　市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

　　一月份制定xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

　　二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

　　三月根据季度转变调整金海悦大厅a、b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

　　四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

　　五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

　　六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

　　七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

　　八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

　　九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

　　十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

　　十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

　　十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

>　　四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

　　酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

**第七篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　今年餐厅的经营状况在众人的努力下还算是有所改善，实际上由于去年产生的一些失误导致餐厅的形象受到了一些影响，在吸取当时的教训并认真对待餐厅工作以后总算在经营上面有所改善，回想起今年餐厅工作的不易还是应该加以总结才能有着更深层次的印象，除此之外也应当为以后餐厅的发展进行考虑才能让自身的能力获得提升。

　　在吸取教训的情况下改进经营方针并取得了不错的效果，由于去年餐厅发生过食品安全方面的问题导致许多顾客对此感到不放心，尽管当时通过赔礼道歉的方式获得了顾客的谅解却难以挽回餐厅丢失的信誉，因此今年自己着重解决这方面的问题并加盟了多个外卖平台增加订单，以让出部分利益的方式来获得消费者的好感则可以帮助餐厅重新建立形象，而且在吸取去年教训的情况下导致今年餐厅的食品安全检验都获得了合格的评价，在知道顾客口碑来之不易的情况下便更加注重这方面的提升，除此之外额外购买了食品安全险用来使顾客对餐厅感到放心。

　　做好餐厅服务人员的安排使每位顾客都能在用餐过后留下不错的评价，除了对餐厅进行装修使之符合年轻顾客的品味以外还对布局进行了调整，当顾客能够对餐厅布局产生良好印象以后自然便能获得良好的口碑，只不过仅仅达到这样的程度还不能为餐厅的经营带来更多的收益，因此在后续的餐厅工作中比较注重环境的整洁与服务水平的提升，即便顾客人数较多的时候也没有因此而影响到他们的用餐体验，再加上餐厅配备音响播放音乐从而给顾客带来了不错的体验。

　　对餐厅厨具进行了集中消毒并做好相应的标注工作，其中由于餐厅厨具的特性导致存在的油污很难彻底将其清洗赶紧，再加上现在越来越多的顾客对餐厅卫生问题比较关注自然要做好消毒方面的工作，今年我们定期对餐厅内部的厨具进行了清洗以及消毒用以保证食品安全，而且在采购食材的时候特特别注重这方面工作才能获得顾客的认可，而且得益于这方面工作的完成导致后期接受相关部门检查的时候得到了餐饮卫生合格的评价。

　　纵使今年的餐饮工作相对于去年来说有所突破也不能因此而感到自满，无论是餐饮行业日益剧增的竞争压力还是飞速发展的机遇都不允许存在怠惰的状况，因此在总结完今年的餐饮工作以后我会履行好经理的职责并为之不断努力。

**第八篇: 餐厅经理年终工作总结**

　作为一名餐厅经理，我始终都是抱有很大的责任心，这对我也是很有帮助的，餐饮行业一直以来竞争都是很大的，所以想要在这个行业做的更久，做的更大，那么就应该要有自己的特色，在这方面我的经验也是比较多的，现在回想起来的时候确实还是感触深刻的，餐饮行业应该要做出好的调整，对此我也一直以来都是抱有很多的信心的，对于过去的一年我也总结一番：

　　我们餐厅，一直以来都是以服务至上，相对同行我们是一直打造出自己的特色，在这个竞争很大的行业，生存下来就应该要有这些特色的地方，这一点是非常重要的，在这一点上面还是做出了充分的准备，身为一名餐饮经理，我一直以来都是感觉很有信心的，在这个过程当中我也是认真的在维持好状态，在这个过程当中我始终都是在不断的维持着，对此我也是感触良多的，打造一个好形象，这是非常关键的，每一位餐饮的工作人员都是经过了严格的筛选，在这方面始终都是抱有很坚定的信心，现在回想起来的时候，确实也是感觉很有意义，在这个过程当中我认为自己是做的比较认真的。

　　一年来，严格执行好餐厅的各项规章制度，对此我还是应该做的更加认真一点的，我也是认为在这一点上面维持着好的状态，这给我的感觉也是非常好的，在这个过程当中我对此也是很有信心的，在这一点上面我还是很有信心的，所以这一年来我们餐厅也是进行了一系列的活动，在附近范围内做出大的推广，提高餐厅的知名度，这一点是非常有意义的，这给我的感觉还是比较好的，我对此也是深有体会的，餐厅每个月都会进行员工大会，大家总结一下工作当中的不足之处，在这个过程当中还是应该要做出好的调整，这是非常关键的，也是我接下来应该要去调整好的。

　　我也会按时的完成好自己的工作职责，在这方面我相信自己可以做的更好一点，这对我个人能力而言一直以来都是一个不错的提高，感激周围同时对我的帮助，今后在工作当中能够做出更好的成绩的，提高餐厅的营业额，当生意不好的时候也应该反思一下，为什么会出现这样的情况，所以在接下来的工作当中一定要认真做好规划，新的一年开始了，我们餐厅也做好了准备，会把质量提高上去，让顾客有更好的用餐体验。

**第九篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

　　>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、工作总结严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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、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，为了进一部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，目的是为了提高工作效率，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，减少了生气和活力。

　　>四、20xx年工作计划

　　1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，心得体会分工明确；

　　2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想；

　　3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

　　>五、对餐厅整体管理经营的策划

　　1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率；

　　2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度；

　　3、加强部门之间协调关系；

　　4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理；

　　5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

**第十篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　学校餐厅工作是住宿制学校的重要组成部分，它直接关系到学校的稳定和发展,关系到家长期望，关系到学生的身心健康，关系到祖国的未来。

　　餐厅工作的管理是全方位多角度的，探究科学有效的管理方法，是我们每个管理者需要潜心研究的问题。

　　本学期学校餐厅的管理工作在认真总结上学期经验的基础上，学习和借鉴其他校的管理经验，经过一学年摸索、研究探求一套科学、有效的管理办法。同时也暴露了一些问题和漏洞。为了更有效开展下一步工作，现就有关工作做如下总结：

　　>一、完善组织，明确责任。

　　成立了餐厅工作领导小组，校长和主管校长亲自担任组长和副组长。成员分工明确，责任明确。学校与管理者之间、管理者与工作人员之间，层层签订责任状，责任到人。领导小组不定期的召开各种形式的会议，针对不同时期不同问题研究、部署，解决的有关工作和问题。

　　>二、健全制度，完善管理。

　　我们依据《食品卫生法》、《食品卫生管理制度》和主管部门有关要求，建立健全了十几项餐厅管理系列制度，并组织有关人员认真学习，使参与管理的所有人员及涉及到食堂管理有关事宜都有章可循、有法可依，为餐厅工作的有效运行提供了保障。

　　>三、加强食堂内部管理，提高管理质量。

　　1、严格履行有关证件的审批手续，做到了手续齐全、证件完善，达到了经营许可的标准。

　　2、严格执行从业人员持证上岗制度。

　　开学初，学校组织就业人员参加县防疫站举行的岗前健康体检和学校组织从业人员岗前培训，学校严格把关。工作人员获得双证后方可上岗。中途工作人员有变动，新参加工作人员也要获得《健康证》并由管理者对其进行岗前培训补课，合格后方可上岗。

　　3、强化管理，量化考核。

　　为了规范管理，开学初我们依据有关要求及学校所制定的制度，制订了《食堂工作人员考核细则》、《优秀餐桌评比方案》，实行周检查、月考核、学期汇总的管理体系。经充分讨论后开始实施。对餐厅工作人员的考核与工资挂钩。经过一学期运行，体现了考核的作用，极大限度的调动了工作人员和学生的积极性，为管理工作带来了方便，收到了较好的管理效果。

　　4、规范操作，严格把关。

　　(1)严把食品原料采集关，实施定点采购。开学前我们组织有主管校长带队的五人考察小组，对涉及采集项目的商铺(店)进行考察。考察内容主要为经营资质、经营规模、食品进货渠道、食品质量、商品价格、服务人员健康证等，并横向对比，及时调整，从中确立进货对象。经考察研究选定：在《金海粮油店》、《长友粮油店》为粮米油供应商的基础上、又增加了《瑞金粮油店》，进货时，货比三家，确定从谁家进货、进什么货。《周家蛋禽》为蛋禽供应商、《云峰调料商店》为调料供应商、市场15号库《于三蔬菜批发部》及22号库《王喜才蔬菜批发部》为青菜供应商、《邢九放心肉店》为肉类供应商。

　　同时，在采购期间，对食品的价格、质量进行实际、检验证、合格证、保质期进行考察、确立无误后进行采购。坚持做到食品药品监督管理局规定的“四不采”。

　　(2)严肃保管制度。

　　保管员对所采购的食品，坚持执行验收制度——入库登记制度——出库登记制度。

　　即对所采食品首先进行验收，验收物品的质量、数量、采集证件与采集票据一致后方可入库。入库时填写入库清单，对货物的品名、数量、质量、生产时间、有效期等进行登记。出库时，要根据食堂需要，及时提供出每餐所需求的物品，并填写好出库清单，清单中有经手人签字。对库存物品进行分类登记，分类保管，每周一清点。

　　(3)规范加工流程。

　　餐厅工作人员加工，要统一着装、配证，坚持两带(口罩、工作帽)，食品加工过程中，要规范流程。既挑选、清洗、加工。挑选时要对原料进行精挑细选，通过观、摸、听、闻等直观感觉，进行挑选，杜绝变质、腐烂食物进入清洗车间，严把质量关。清洗过程中要严格执行分类清洗，对需要清洗的食物根据食物的种类，到指定池中进行彻底清洗、浸泡，直到洗净后送到加工车间。加工过程中做到荤素分开、生熟分开。烹饪过程中，根据食品的特点进行操作，严格控制盐的摄入量，严格执行有关食品添加剂使用种类、数量。

　　(4)规范食品管理，执行食品留样制度。学校指派专人，担当食品样品的留样工作。对每餐的食品实行留样，保存48小时。并建立管理档案。

　　5、做好学生就餐的管理工作。

　　学生在校吃饱吃好，是家长最关心的问题，也是我们办好食堂最关键的环节。一下子解决近五百名孩子吃饭的问题，对于我们这支毫无食堂管理经验的管理队伍来说是很大的难题。我们群策群力，摸索了系列办法。

　　首先，我们依据学生的年龄特点，划分餐桌，选派桌长，实行桌长负责制。每餐前由桌长先进入餐厅，摆放餐具，整理桌凳;用餐中由桌长管理学生用餐，提倡文明用餐、规范用餐;餐后桌长整理桌凳，带队有序撤离餐厅。不定期召开桌长会议，交流、借鉴好的桌长管理办法，确定“桌长就是服务的理念”，使每一名桌长明确自身职责，做好本职工作。

　　第二，制定严格的学生就餐管理办法，对就餐学生要求规范就餐、文明就餐，养成良好的用餐习惯。在岗教师在学生就餐期间做好巡视，即对学生经行就餐管理又对学生进行服务，着重对那些自理能力差的学生进行照顾。

　　第三，对学生开展系列教育活动。

　　1、文明用餐教育。制定《学生用餐须知》、《优秀餐桌评比办法》，监督、规范学生的用餐习惯。

　　2、良好生活习惯教育。教育学生养成饭前洗手、饭后漱口、早晚刷牙、不吃零食、不挑食、不偏食、就餐时不说话、吃饭时细爵慢咽的良好生活习性。

　　3、爱惜粮食教育。教育学生爱惜粮食，“树立节约光荣、浪费可耻”的理念，不浪费粮食，养成勤俭节约的习惯。

　　第四，科学合理安排饮食，合理制定食谱。

　　每周由厨师制定周食谱，食谱的制定既要根据学生的生长需要，又要符合家长的消费水平。在吃得好，吃得饱的前提下，我们考虑家长的经济负担。确定收费月标准为低年级为220元，高年级为230元。此标准为全县住宿学校最低。

　　食谱的制定力求科学、实用，符合学生的生长需要。每餐两菜，荤素搭配，营养搭配，青菜品种齐全，做法多样。

　　第五，我们在管理上群策群力，想方设法，提高管理能力和管理质量。比如：我们在管理上实施激励机制，实行“星级餐桌”评选制度。我们研究制定一套《星级餐桌评比制度》，每月进行一次评比，评选出《星际餐桌》，定期进行表彰奖励。

　　第六、突出抓好安全工作。

　　在安全工作上，我们本真“餐厅无小事”的原则扎实抓好每个环节的安全工作。严格执行食物、餐厅管理办法，杜绝一切污染源，特别是对于剩菜剩饭的处理严格把关，科学计划每餐的主副食用量，对于每餐剩菜剩饭，坚决处理掉。

　　由于我们抓法得当，我们的餐厅全年没有发生一件安全事故，实现了全年“零事故”。

　　第七、我们迎接了各级检查任务，得到了各级领导的认可。在历经几次的市县主管部门的专项检查中，均得到了各级领导的好评。

　　在全县饮食行业年度评选中，我校餐厅首次被评为“A级餐厅”的殊荣，成为全县饮食行业的佼佼者;

　　今年五月份为全县教育管理工作现场会成功的提供了现场;得到了局领导和各校校长的好评，会后又相互接待了第三中学、实验小学、四合乡中心校等兄弟学校的参观学习。

　　在市政法委安全工作专项检查中，在软件建设和管理方式上收到了好评，市政法委领导对我们的做法予以了肯定。

　　省督导检查组到校督导检查学校工作中，把食堂工作作为住宿制学校检查的重要部分之一，检查后对我们的做法应予以认可，为学校赢得了荣誉;

　　回顾学期食堂的管理工作，我们取得了一些成绩同时也暴露出一些问题。典型的问题有四个：

　　一是管理经验严重不足，尽管主观上想做好管理工作，但由于没有管理经验，导致方法不科学、产生了一些不尽人意的地方。相对比较本学期较上学期在管理上积累了一些经验，但仍存在一些问题。

　　二是缺乏专业人才和专业知识，这些问题的产生既有主观的原因又有客观的原因，有待于在今后的工作中不断的充实、完善。

　　三是基础设施继续完善。

　　1、餐厅需要增加制冷设施，解决用餐学生多，过于炎热问题。

　　2、学生餐桌架部分有裂痕，又不便于焊接，急需更换。

　　3、主食库房潮湿、主食间潮湿、通风效果不好。四是管理人员人手不足。

**第十一篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　回顾这20XX年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过XX年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将XX年来的工作情况总结如下：

　>　一、加强自身学习，提高业务水平

　　要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己XX年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

　　>二、日常管理工作

　　作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。XX年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

　　努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本餐厅的宴会接待任务比较重，XX年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

　　>三、XX年工作计划

　　1、明确开发的方向

　　根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出饭店的档次;

　　2、确保完成任务

　　(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

　　(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

　　3、主管、领班要带头学习

　　带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累;同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

　　4、主管、领班要狠抓培训工作

　　餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训;多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性。

　　5、坚持执行新品开发的有关规定

　　按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成XX年任务指标。

**第十二篇: 餐厅经理年终工作总结**

　转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，我主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作情况作总结汇报，并就本年度的工作打算作简要概述。

>　　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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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、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，为了进一部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，目的是为了提高工作效率，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，使员工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，减少了生气和活力。

>　　四、工作计划

　　1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

　　2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

　　3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

>　　五、对餐厅整体管理经营的策划

　　1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

　　2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

　　3、加强部门之间协调关系。

　　4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

　　5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

**第十三篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　>一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

　　餐饮服务品质建设，是一个庞大系统工程，是餐饮管理实力综合体现，20XX年度，在对各运作部门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规定，促进了贵宾房服务质量。

　　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（百分之八十时间在管理现场，百分之二十时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现问题给予及时纠正和提示，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 宴会服务部是酒店品牌项目，为了进一部提升婚宴服务质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务操作流程和服务标准，突显了婚礼现场气氛，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，促进了婚宴市场口碑。

　　4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在问题

　　良好服务品质是餐饮竞争力核心，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，避免了同样服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验平台，对保证和提升服务质量起到了积极作用。

　　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、出品质量等方面投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平重要依据，各餐厅管理人员对收集案例进行分析总结，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15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，经过一个多月准备和预赛，在人力资源部、行政部大力支持下，取得了成功，得到上级领导肯定，充分展示了餐饮部娴熟服务技能和过硬基本功，增强了团队凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期目。

　　>三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

　　本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

　　1、拓展管理思路，开阔行业视野

　　各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效管理员工》等。这些课程设置，在拓展中层管理人员管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间感情。

　　2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

　　为了培养员工服务意识，提高他们综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次人力资源组织大检查中没有出现员工违纪现象。

　　3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

　　为了提高贵宾房服务接待能力，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、演示形式对服务接待中出现问

　　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，提升了贵宾房服务质量。

　　4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

　　实习生作为餐饮部人员重要组成部分，能否快速融入团队、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》专题培训，其目是调整学员心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程设置，使学员在心理上作好充分思想准备，缓解了因角色转变不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队步伐。

　　5、结合工作实际，开发实用课程

　　培训目是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好制度，要有好执行力”，并结合各餐厅执行力不够具体表现以及同行业先进企业对执行力贯彻，以案例分析形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”重要道理，各级管理人员对执行力有了全新认识和理解，在管理思想上形成了一致。

　　>四、存在问题和不足

　　本年度工作虽然按计划完成了，但在完成质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，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

　　在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现服务质量问题不能一针见血向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部管理。

　　2、培训互动环节不够

　　在培训过程中互动环节不多，员工参与机会较少，减少了课堂生气和活力。

　　3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

　　餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程培训效果。

　　>五、20XX年工作打算

　　20XX年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新品牌项目，制造服务亮点，树立良好餐饮品牌形象。

　　1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

　　将对20XX年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人风格，在婚礼主持环节加入更多流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼亮点，加深现场观众对婚礼印象，争取更多潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦更亮。

　　2、提升研讨会质量，建立良好沟通平台

　　在现有服务质量研讨会基础上进一步深化专题会内容，扩大参会人数（酒吧、管事部负责人参加），提升研讨会深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部管理品牌项目。

　　3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

　　20XX年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格部门和岗位进行相应处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

　　4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

　　将在现有服务水准基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员入职资格，提升服务员薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部服务典范，树立餐饮部优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌基础上再创新服务品牌。

　　5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

　　出品是餐饮管理核心，20XX年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

　　6、调整培训方向，创建学习型团队

　　20XX年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面学习，在餐饮部掀起学习专业知识热潮，对取得国家承认各种行业资格证书员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型团队。

　　7、优化培训课程，提升管理水平

　　20XX年部门培训主要课程设置构想是：把20XX年部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

　　8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

　　积极配合人力资源部各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业认同感，提高员工职业道德修养，增强员工凝聚力。XX年度工作顺利开展，全赖于领导悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极配合和支持。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，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型、优秀餐饮服务团队而努力！

**第十四篇: 餐厅经理年终工作总结**

尊敬的上级领导：

　　中午好！

　　首先，向各位作一个自我介绍，我叫xx，是四季餐厅的销售经理，现在我把自己的工作情况作一下汇报。

>　　一、履行职责情况

　　从20xx年3月4日任职后，前几个月（3、4、5月）主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月（6、7、8、9月）因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的\_。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

　　抓学习教育，激励奋发向上

　　从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

>　　二、抓管理建章立制

　　前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。

>　　三、抓内部客户的沟通

　　真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

>　　四、抓宴席的接待及管理宣传工作

　　金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

>　　五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

　　左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了\_万元的盒饭记录。在\_期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过\_X，我感受了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了\_万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐\_人用餐，其中餐标\_元标准等。

>　　六、抓团队用餐

　　利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是\_旅行社、\_旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

　　总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

　　1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

　　2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

　　3、做好内部客户的维护及沟通工作。

　　4、有计划性地安排好营销工作。

　　5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

　　6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**第十五篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　本年度餐厅以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，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：

　　>一、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。

　　>二、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。

　　>三、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，为了进一部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。

　　>四、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。

　　>五、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，热门思想汇报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15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。

**第十六篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　本年度餐厅以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，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：

>　　一、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。

>　　二、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。

>　　三、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，为了进一部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。

>　　四、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。

>　　五、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，热门思想汇报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15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\'。

**第十七篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　作为一名餐厅经理，我始终都是抱有很大的责任心，这对我也是很有帮助的，餐饮行业一直以来竞争都是很大的，所以想要在这个行业做的更久，做的更大，那么就应该要有自己的特色，在这方面我的经验也是比较多的，现在回想起来的时候确实还是感触深刻的，餐饮行业应该要做出好的调整，对此我也一直以来都是抱有很多的信心的，对于过去的一年我也总结一番：

　　我们餐厅，一直以来都是以服务至上，相对同行我们是一直打造出自己的特色，在这个竞争很大的行业，生存下来就应该要有这些特色的地方，这一点是非常重要的，在这一点上面还是做出了充分的准备，身为一名餐饮经理，我一直以来都是感觉很有信心的，在这个过程当中我也是认真的在维持好状态，在这个过程当中我始终都是在不断的维持着，对此我也是感触良多的，打造一个好形象，这是非常关键的，每一位餐饮的工作人员都是经过了严格的筛选，在这方面始终都是抱有很坚定的信心，现在回想起来的时候，确实也是感觉很有意义，在这个过程当中我认为自己是做的比较认真的。

　　一年来，严格执行好餐厅的各项规章制度，对此我还是应该做的更加认真一点的，我也是认为在这一点上面维持着好的状态，这给我的感觉也是非常好的，在这个过程当中我对此也是很有信心的，在这一点上面我还是很有信心的，所以这一年来我们餐厅也是进行了一系列的活动，在附近范围内做出大的推广，提高餐厅的知名度，这一点是非常有意义的，这给我的感觉还是比较好的，我对此也是深有体会的，餐厅每个月都会进行员工大会，大家总结一下工作当中的不足之处，在这个过程当中还是应该要做出好的调整，这是非常关键的，也是我接下来应该要去调整好的。

　　我也会按时的完成好自己的工作职责，在这方面我相信自己可以做的更好一点，这对我个人能力而言一直以来都是一个不错的提高，感激周围同时对我的帮助，今后在工作当中能够做出更好的成绩的，提高餐厅的营业额，当生意不好的时候也应该反思一下，为什么会出现这样的情况，所以在接下来的工作当中一定要认真做好规划，新的一年开始了，我们餐厅也做好了准备，会把质量提高上去，让顾客有更好的用餐体验。

**第十八篇: 餐厅经理年终工作总结**

　　>一、履行职责情况

　　主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

　　1、抓学习教育，激励奋发向上

　　从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

　　2、抓管理建章立制

　　前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

　　3、抓内部客户的沟通

　　真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

　　4、抓宴席的接待及管理宣传工作

　　金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

　　5、抓团队用餐

　　利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

　　>二、未来努力方向

　　在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

　　1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

　　2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

　　3、做好内部客户的维护及沟通工作。

　　4、有计划性地安排好营销工作。

　　5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

　　6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

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！