# 麻辣烫店工作总结(精选33篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-03-27

*麻辣烫店工作总结120xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语...*

**麻辣烫店工作总结1**

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

>一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

>二、员工管理方面

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量；加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持状态，实行逐级负责；员工对所负责的包间；楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定《周计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高I餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流；强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

20xx年是不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩！

>具体有以下几方面建议：

1、自一楼自助餐开始以来，得到的\'反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为xx的发展做出的贡献！

**麻辣烫店工作总结2**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的`服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备如下：

热爱你的工作：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。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。迅速熟悉工作标准和方法：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是秀的。要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

职责就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

以平常心应对工作中的不公平。在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天进步一点点是在走向成功。

**麻辣烫店工作总结3**

今年，餐饮部在学院党委和主管院长的领导下，在面对着粮、油、肉、蛋等农副产品价格不断上涨和北京召开奥运会的限制措施等不利因素，经全体员工的共同努力，采取诸多有效措施，较好的完成了餐饮部的各项任务，员工队伍的凝聚力和餐饮部对外的影响力均有不同程度的提高和进步。现将全年主要工作总结如下：

>一、转变观念，主动求变、强化自身、增加信心。

观念决定于信心，信心决定于发展，观念一变天地宽。面对餐饮部几年来经营状况，大部分员工对完成今年的经营指标有疑虑，畏难情绪较重，信心不足。为了彻底扭转这种不利局面，餐饮部领导首先组织员工座谈，坦诚的向员工讲清餐厅当前面对的困难，并向员工指出如何转变观念走出困境，动员全体员工主动求变，明确指出只有强化自身势力，才能提高竞争力，只有把压力转化为动力，主动寻找克服困难的办法才有出路，在餐饮部领导的细心开导下，全体员工积极响应，主动参加培训；为了建立、完善培训制度，明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想；做到使培训收到预期的效果，其次，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，进行培训，充分利用书刊、音像教材、工作骨干现场模拟示范等方式，对员工进行培训。培训后，每个员工的技术水平都有了显著提高，并树立了靠质量留住顾客，靠创新吸引顾客，靠服务满意顾客。坚持自主创新，克服困境的信心大增，为餐饮部扭转不利局面稳步发展奠定了坚实的基础。

>二、今年完成的主要工作：

（一）抓好规范管理，提高综合接待能力

1、健全管理机构，由主管餐饮部全面工作的宾馆副总经理直接领导，由餐饮部经理、副经理及各分部门负责人，党员、预备党员、入党积极分子、工作骨干组成的质量管理小组，安全管理小组，全年充分发挥了积极作用，小组既分工又协作，由上而下层层落实制度，建立一级对一级的负责制，实行对管理效益有奖有罚，任职有升有降，对要求进步的员工在政治上帮助在工作中支持，积极帮助他们实现自己的政治追求，提高了各管理层的整体素质，使管理工作得以比较顺利有序进行，全面的提高餐厅的综合接待能力。

2、完善餐饮部的会议制度。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，卫生安全检查汇报会，主动预防，杜绝隐患，由于会议制度的\'完善，确保餐饮部各项工作得到了及时贯彻执行。

3、加强协调关系，餐饮部分工细、环节多，一项工作的完成，有赖于各部之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题各部之间不得相互推诿、责怪，要敢于承认错误，多发现对方优点，搞好协调、查清原因、杜绝再犯，今年大大减少了过去存在的一些不协调现象，提高了员工队伍的凝聚力，今年全面抓好服务规范，提倡主动创新，不断的增加饭菜新品种，使接待水平大大提高，在做好总社及学院举办的各类团宴会，培训班自助餐以及与总社、学院有业务往来的单位领导来访用餐的同时，还很好的保障了广大教职工、驻院公司的就餐工作，并在二层餐厅针对有不同口味需求的顾客推出了麻辣烫、酸辣粉、铁板鱿鱼、羊肉串等小吃，大大丰富了经营品种、提高了服务质量；二层教职工就餐厅不但成为广大教职工的就餐场合，同时还成为了相互交流的好场地；为广大教职工创造了一个充满温馨的“职工之家”。

（二）全员公关，争取更多的回头客。

餐饮部把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常向员工灌输公关意识和公关知识，餐饮部各组负责人在旺场时充分到一线与顾客沟通，以不同的形式为顾客服务并征求他们的宝贵意见，把征集到的意见及建议及时反馈到各部门加以纠正并改良饭菜质量提升服务水平；坚持逢节假日向关系户打电话、发短信、祝福、问候，赠送如中秋月饼、元宵、瓷器等；做到留住老朋友、结识新朋友，通过大家的努力今年餐饮部全体公关水平提高了，回头客比往年有所增加，经营额度明显提高。

（三）坚持内部挖潜，采取有效措施降低经营成本，增强员工效益意识。

1、减员增效，挖掘内部潜力，餐饮部原先有员工56人，经过合理编组，现在只有31人，许多员工都是身兼多职、一人多岗。例如：前厅服务员利用一二层就餐的时间差，每日中午在二层餐厅忙过售饭高峰期及时转到一层星河餐厅投入下一个就餐高峰；收银员还每日负责打印菜单、文件，忙时还要走出来为客人上菜倒茶等；库房管理员还每日负责酱熟食、学生餐厅麻辣烫、酸辣粉的制作；经理还亲自负责临时采购，自己配药灭蟑、部分设施维修、安全检查等；总之，大家哪里忙往哪里去，灵活调动，既有分工又有合作，这样不但培养了员工的技术多样性和跨部门合作的整体利益观念还极大的降低了人员开支费用。

2、餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工效益意识，并与员工一道付之行动；同时完善有关制度明确责任，依照制度加强控制，全年完善了《库房管理制度》、《收银员管理制度》、《财务审核制度》、《出、入库登记制度》、《水电气设备操作规程》等。现在全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水、电、气阀，减少浪费现象的发生；另外主管餐饮部的宾馆副总经理、餐饮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时机，实行货比三家，比质量、比价格，对供货商择优选用。十月份以来去北京周边及河北蔬菜产地直接采购白菜、雪菜、萝卜、葱头、地瓜、土豆、南瓜、地瓜等蔬菜两万多斤进行储藏；经主管餐饮部的副总经理与学院其它部门多方协调，最终在学院冬季闲置的花池地由员工们自己动手挖了一个菜窖，储藏菜得以完好保存；，降低了采购成本，对餐饮部经常大宗使用的酸菜、雪里蕻、咸菜等小菜进行自己腌制，11月份市场上的猪肉、牛、羊肉价格有所回落，餐饮部领导洞察时机，分析市场价格走势，认为元旦前至春节期间，价格有极大的回升可能性，及时采购储存肉，现在还不到元旦，市场上每斤肉的价格就回升了2块多，由于坚持科学的工作方法，为餐饮部加强成本控制促进效益提高，创造了有利条件。

（四）做好政治思想工作，完善劳动用工制度，加强员工队伍的建设。

对积极要求进步的入党积极分子、工作骨干定期组织学习政治思想理论，结合餐饮部工作实际，树榜样、抓典型用科学发展观理论做教材，帮助员工树立正确的世界观、人生观，并通过他们去影响帮助全体员工的思想进步。目前，餐饮部党支部通过预备党员转正的2名（待等学院党委最终通过表决），新发展的预备党员4名（待等学院党委最终通过表决），还有9名入党积极分子在殷切盼望并正在用自己的实际工作表现，争取早日加入中国组织。

**麻辣烫店工作总结4**

>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。

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着的提高。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。

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。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题:

１、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

２、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

３、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

４、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

**麻辣烫店工作总结5**

在大酒店的正确领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一致，集思广益，圆满的走过了20xx年，迎来新的一年20xx年，现将20xx年主要工作总结如下：

>一、今年完成的主要工作：

管理方面：

1、落实了卫生责任制，责任分区到人

2、制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生，3、定期找同事谈心，了解同事辞职的原因、并且对个别同事的工作岗位进行调整、努力提高同事福利待遇，安抚同事，减少同事流动率、

4、要求做好同事每月考勤、考核工作，对同事奖罚制度实施的更加透明、完善、

5、加强基础管理，增强管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性、增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风、

7、为确保部门服务水准，每日有客情分析会，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析，并整改落实、

8、关注节能降耗工作，部门各级管理人员能将节能降耗工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位、尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电、气等能耗的控制工作、

9、做好消防、治安、卫生等安全管理、消防工作是今年工作重点，认真贯彻执行消防八项常态管理，与酒店签订消防责任书；做好治安安全工作，值班人员定期巡查巡检；做好卫生安全工作，严把进货关、操作关和出品关、培训方面：

1）部门的培训，每月制定详细的培训计划、发挥老同事的作用，做好传帮带培训重点、

2）制定出部门新同事岗位培训计划，让新同事在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态、

3）要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，针对薄弱环节加强培训力度、荣获各类荣誉：

（1）20xx年8月4日正式成为挂牌四星级旅游饭店

（2）20xx年7月18日“李锦记杯”第xx届菜肴创新设计大赛获取名家团体创新铜奖

（3）20xx年8月19日正式成为源泉5S管理浙江省首家示范单位

>二、存在的问题和今后的打算

1、对暗访中存在的一些不足之处，加强改进，争取在日后的.工作中做到尽善尽美、

2、对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案、

3、由于同事流动性较大，导致新同事对本职工作操作不熟练，还需要加强业务技能和培训、

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位、在今后的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平，为大酒店发展做出更大的贡献、

**麻辣烫店工作总结6**

回顾上半年，对餐饮部各项工作总结如下：

1.培训

按照20xx年制定的培训计划，每月的培训内容分布每周的培训计划针对培训内容，逐一进行整改落实，员工在礼节礼貌、服务流程、劳动记律均有提高，但是督导落实不是很到位导致，培训效果缓慢不是很明显。

2.服务

1.在每天例会的召开，增加了礼仪及服务话语运用，每天的练习让员工熟练实际的运用到自己的岗位当中。员工的岗位普通话还不达标，席间服务规定不管从督、导、管层级执行很不足，规定不明细，不明确。

2.员工的服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作,部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等,管理层在一个样,领导不在又是另一种状态,缺乏一个合格的服务员应有的\'素质。

3.部分员工仍缺乏团队协作的意识4.管理层在执行力方面仍需进一步加强5.个别员工缺乏节约意识

3.卫生

建立了卫生小组由经理、领班分组每天对个区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，但是现在没有坚持好没有做到执行、临督、奖罚分明

3.特色服务

对各宴席及节日的场内布置及现场活动，赠送礼品，增加了多样增值服务

1.档案建立

宴席分类、餐标、接待人数、人均统计，掌握市场消费

定制客户常来客户收集资料断接导致客户资料少更新慢针对上半年的存在的问题及不足，下半年的工作计划如下：

1.继续加强员工岗位技能培训，注重培训效果、督导落实到人

2.对员工的综合素质形象、岗位术语、礼貌用语、仪容仪表、普通话统一要求

3.员工的服务意识、席间服务、及个领班分工、执行力进行提高

4.卫生小组继续坚持、做到奖罚分明、不断档

5.定制及常来客户资料收集统一标准

6.增值服务做出效果、现场惊喜营造

在下半年里，我们将继续改进及提高，与时俱进，将此为起点，将20xx年综合提高一个新的台阶

**麻辣烫店工作总结7**

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

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，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年终，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。

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

本年终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。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年终共开展了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，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年终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》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、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的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年终开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《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，在历次的人力资源组织的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

为了提高贵宾房的服务接待能力，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、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

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，本年终共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的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的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年终的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，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，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，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、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

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，削弱了这部分课程的培训效果。

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，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

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的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的\'负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，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的管理品牌项目。

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的卫生状况、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，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，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

将在现有服务水准的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，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年终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的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年终主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

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的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年终工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。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，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**麻辣烫店工作总结8**

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20xx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为一家酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提练，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

>一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、VIP接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是VIP接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

>二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

>三、加强培训，强化酒店员工的\'服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，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明显增强。

>四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

>五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

>六、办公室工作如下：

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20xx年XX市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理x单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

>七、存在的差距及努力方向。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

>八、努力方向：

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解XX酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

>九、20xx年工作具体设想：

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

**麻辣烫店工作总结9**

xxxx年是我自我挑战的一年，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年有失落的、伤心的，成功的、开心的，不过那不重要了，是过去式了，我们要努力的是未来.命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。转眼间入职酒店两年多了，根据酒店工作安排，主要负责后勤传菜部的传菜工作。

现将xxxx年度的工作情况工作总结汇报，并就xxxx年的工作总结如下：

>一、管理及岗位职责

1、礼节礼貌、衣服整洁、微笑服务。

2、执行上级的指令，按服务程度与标准，高效率准确完成传菜工作。

3、开支前了解当班的传菜任务，明确重要客人及要会的传菜要求，传菜过程中不断检查菜的质量和数量，控制菜的质量、温度。根据客人的求控制传菜的速度。

4、执行上级指令，保质保量，餐具和疏菜的清洗工作。

5、督导员工正确合理作用洗涤剂，将餐厅和厨房送来的，用过的餐具和用具清洗干净并整齐地码放在餐架上。做好公区清洁工作，在工作时应注意安全操作。

>二、存在的问题

1、在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。

2、在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表帅；对员人过于宽仁，处罚力度不足。

3、在菜品出品质量控制方面做的还远不够好，菜品出现的投诉时长发生。

4、在员工培训的力度方面还是不是很完善，员工整体能力相差太大。

5、员工流动性大，员工工作积极性不高。

6、人手不足时，影响工作效率和工作质量。

xxxx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年中，我应该加强学习，加深个人心涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才；并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼。

**麻辣烫店工作总结10**

光阴荏苒，20xx年已在忙碌中过去了，现将餐饮部20xx年全年的工作进行总结，以求更好的满足公司广大员工的需求。

>一、主要工作

抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理制度。年初对所有的规章制度进行修改和完善，制定

相关的记录表格，做所写、写所做，将各项工作落到实处、做到有章可循、有迹可查。

2、响应公司培训年的号召，积极开展部门培训工作。

①为了提高服务员的接待能力，提高服务水平，对所有服务员进行了从站姿、走姿、仪容仪表等基本方面和摆台、斟酒、撤台等基本技能培训。

②对厨师进行营养配餐、菜品搭配、食品安全知识培训。

③对杂工进行蔬菜清洗流程、餐用具消毒知识培训。

>二、开拓经营，积极创新

1、为了不断的满足广大职工的用餐需求，经过不断的分析和探索，

以及通过各种不同渠道收集员工意见，每周更新菜谱，不与上周重样，并不断的进行改良和创新；

2、在餐饮部全体全体人员的共同努力之下，虽然不能与去年同期进行比较（去年同期为免费用餐模式），但是经营状况也有了一定起色。全年收入元，其中桌餐173501元。

>三、增强员工的效益意识，加强成本控制

1、为了进一步做好成本控制，自20xx年1月份起，不断的强调员工的节约和综合利用的重要性，并对在原材料或者是边角料综合利用方面有突出贡献者给予奖励。如：西兰花杆比较大，清炒西兰花等只利用其菜花，利用率较低，为了减少浪费，厨师们将西兰花杆去皮，切成条做成泡菜。不断提高了利用率，还深受广大员工朋友的欢迎；

2、在5月份之前，蔬菜价格一直居高不下。为了控制成本，又为了不降低菜品质量，食堂自制黄豆芽、绿豆芽、酸菜等。

>四、安全方面

1、食品安全：要求厨房工作人员在原材料验收的时候加强责任心，严禁不卫生、不新鲜等一切不合格产品进入厨房。所有的菜品、主食都要求当餐制作当餐用，并严格按照留样制度，每餐对菜品进行留样，做好记录，保证有据可查；冰箱收检方面，严禁外包装进入冰箱，造成交叉污染，同时，储存的\'食物做到先进先出，避免食物的过期变质；

2、消防安全：液化气使用方面，每餐由专人负责，对液化气房及厨房的阀门进行检查，杜绝安全隐患；设备操作方面，将具有危险性的设备使用方法进行张贴，便于员工学习，同时要求所有工作人员下班之前必须对设备设施进行检查，对电源开关及其他阀门、门窗等进行检查

>五、工作中存在的问题及解决办法

1、服务质量差，接待流程不规范

解决办法：下半年找市区酒店的专业服务人员，对餐厅服务员进行培训

2、餐厅用餐过程中凌乱、保持不好

解决办法：由于餐厅面积小，用餐高峰凌乱，综合楼新食堂将注重对此采取措施，尽量将用餐人员分散，同时加大巡台人员的责任心，增加巡台频次

>六、下半年计划：

1、继续落实服务员、厨师的培训工作，提高饭菜和服务质量；

2、做好综合楼食堂的相关准备工作（布局、装修方案等）。

**麻辣烫店工作总结11**

回顾一年的学习工作，在上级的正确领导和宾馆各部门的大力支持下，餐饮部团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结

>一、经营情况

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入xx万元，其中xx收入xx万元，xx收入xx万元；较去年同期增长xxx万元，实现了经营指标较去年同期增长xx%以上的目标。完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

>二、管理情况

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

20xx年，餐饮部在宾馆＂全面规划，分步实施，大胆实践＂的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了xxxx酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

⑴、xxxx酒店管理有限公司的成立

⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。⑶、顺利完成了租赁和经营xx餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

⑷、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

⑸、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了xx的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。

2、巩固原有优势、积极拓展业务

20xx年，餐饮部的工作思路是巩固原有的市场优势，同时积极开拓新业务。

在婚宴市场上，力求做精、做细，使得婚宴也在20xx年呈现出火爆的场面。一年中，实现婚宴销售收入xx万元，共接待婚宴xxx场，呈现出蒸蒸日上的态势。

在开拓新业务方面，于20xx年8月27日正式接管了xx食堂，xx食堂不仅要做好宾馆员工的工作餐，更重要的是服务好xx、服务好小区。食堂工作看似简单，其实不然，怎样搞好一日三餐尽量变化花样品种，使就餐人员感到新鲜、有胃口，我们花了不少心思动了不少脑筋。我们的宗旨不是创收，是全心全意的为职工服务，做到艰苦奋斗，处处精打细算，尽量稳定菜品价格，商品涨价我们想办法不涨价。提高饭菜质量，做到主、副食品种有荤、素、凉、热，做到花样繁多。除职工餐以外，还开放了小炒和火锅。解决小区居民的饮食需求，丰富了小区的餐饮内容。

除了经营好餐饮以外，还积极开拓其它领域：xx大胆创新，中秋节制做了＂xx月饼＂并向市场销售，取得了良好的经济效益；代理和销售了两家白酒系列产品、一家啤酒产品。

3、创新管理体制，有效控制成本

餐饮部在控制成本上积极探索、勇于开拓。着手实行了鱼类、肉类和饮品的比质、比价采购招标。经过筛选后和供货商签订为期一个月的供货协议。对供货商实行动态管理，在签订中标合同的同时，对在供货质量、供货期、数量等方面多次出现问题的，除了按合同要求进行处罚外，在第二次的供货招标中予以淘汰，情况严重的，当即取消其供货资格。比价后色拉油的采购单价比实施前下降了xx%，酸奶下降了xx%。通过比价招标，规范了采购程序，扩大了进货渠道、保证供货的及时。同时，增加了采购环节的透明度，减少了人为因素的影响。在扎扎实实地搞好现有采购业务的基础上，拓宽采购范围，我们还将采用此种模式，对其他货品进行比价采购，争取把成本降到最低限度。

同时，餐饮部全体员工积极开展节约、节支活动，努力控制各项支出：xxx和xxx酒家从细处做起，规定了空调、音响和照明灯的开放时间。随时检查跑、冒、滴、漏的现象，xxx和工程部用了2天的时间在地沟发现了热水的跑、冒处，并及时修理。仅此项，每月节约近xx元。其次，在原材料的使用上，在不影响宾客的满意度的基础上，做到了边角料的回收再利用。尽量减少一次性用品的`使用。另一方面，对厨房厨师进行了整合，确保菜品质量和新菜肴的推陈出新。在边角余料的利用上，加大新菜开发力度，全年用南瓜做出的新菜是较为成功的典范。

4、加强促销和宣传

在销售淡季，积极的策划促销活动。适时推出了一系列的促销方案如：夏季xx举办了啤酒节、超值特价菜xx起价；xx举办了海鲜美食节，推出＂免费午餐＂活动和抽奖活动。xxx与xx酒家共同举办了＂盛夏大酬宾＂活动。冬季开展了＂天寒xx暖真情谢朋友＂一系列活动，活动期间，推出了＂你请客、我送礼＂和真情特价菜：毛蟹xx一只、锢鱼1xx一份；近日xxx酒家特邀请了广东名厨加盟，倾心推出正宗高档滋补粤菜、燕鲍翅系列。

在积极开展各种促销活动的同时，在《xx商情报》上对xx管理公司的成立和各餐厅进行了宣传报道，内容涉及新菜品、美食节和公司经营等，引起很大反响。除此之外，积极配合xxx第四届＂xx之夜＂中秋赏月晚会活动，餐饮部推出＂中秋赏月宴＂，扩大了xx的影响。

5、加强学习、增强服务意识

酒店是以服务为核心的行业，我们一直把对员工的培训作为一项重点来抓：结合《消费者权益保护法》的宣传，参加xx＂食品卫生宣传周＂活动、增强了员工的法制意识。餐饮部的员工积极参加宾馆组织的各种培训，每一次的参培率都能达标；除了本职岗位上的基本培训外，还增加了一些课外知识方面的培训，使员工们的知识和能力得到不断的丰富与更新。另一方面，我们组织了演讲比赛、端托比赛等丰富多样的活动，员工在积极参与中活跃了生活，提高了员工的素质，宾客得到了满意。

12月9日，参加了xx市＂xx杯＂烹饪竞赛，参加竞赛的人员从活动中学到了许多餐饮业的烹饪技术，从中受到了启发。同时也向各地的同行展示了我馆的技术水平。本次竞赛荣获团体二等奖、个人三等奖。

>三、存在的问题和今后的打算

1、账款回收的难度较大，客户拖欠账款，导致部分呆账、坏账的产生。

2、对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。

3、培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高。

4、由于员工的流动性较大，导致了新员工对本职工作操作不熟练。

在这一年里，我们虽然取得了一定的成绩，但我们也深刻地意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设、加强制度建设、加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平。在上级的领导下，创造餐饮部美好的明天。

**麻辣烫店工作总结12**

>一、主要工作

抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理制度。年初对所有的规章制度进行修改和完善，制定相关的记录表格，做所写、写所做，将各项工作落到实处、做到有章可循、有迹可查。

2、响应公司培训年的号召，积极开展部门培训工作。

①为了提高服务员的接待能力，提高服务水平，对所有服务员进行了从站姿、走姿、仪容仪表等基本方面和摆台、斟酒、撤台等基本技能培训。

②对厨师进行营养配餐、菜品搭配、食品安全知识培训。

③对杂工进行蔬菜清洗流程、餐用具消毒知识培训。

>二、开拓经营，积极创新

1、为了不断的\'满足广大职工的用餐需求，经过不断的分析和探索，以及通过各种不同渠道收集员工意见，每周更新菜谱，不与上周重样，并不断的进行改良和创新；

2、在餐饮部全体全体人员的共同努力之下，虽然不能与去年同期进行比较（去年同期为免费用餐模式），但是经营状况也有了一定起色。全年收入x元，其中桌餐x元。增强员工的效益意识，加强成本控制

1、为了进一步做好成本控制，自20xx年x月份起，不断的强

调员工的节约和综合利用的重要性，并对在原材料或者是边角料综合利用方面有突出贡献者给予奖励。如：西兰花杆比较大，清炒西兰花等只利用其菜花，利用率较低，为了减少浪费，厨师们将西兰花杆去皮，切成条做成泡菜。不断提高了利用率，还深受广大员工朋友的欢迎；

在x月份之前，蔬菜价格一直居高不下。为了控制成本，又为了不降低菜品质量，食堂自制黄豆芽、绿豆芽、酸菜等。

>三、安全方面

1、食品安全：要求厨房工作人员在原材料验收的时候加强责任心，严禁不卫生、不新鲜等一切不合格产品进入厨房。所有的菜品、主食都要求当餐制作当餐用，并严格按照留样制度，每餐对菜品进行留样，做好记录，保证有据可查；冰箱收检方面，严禁外包装进入冰箱，造成交叉污染，同时，储存的食物做到先进先出，避免食物的过期变质；

2、消防安全：液化气使用方面，每餐由专人负责，对液化气房及厨房的阀门进行检查，杜绝安全隐患；设备操作方面，将具有危险性的设备使用方法进行张贴，便于员工学习，同时要求所有工作人员下班之前必须对设备设施进行检查，对电源开关及其他阀门、门窗等进行检查

>四、工作中存在的问题及解决办法

1、服务质量差，接待流程不规范

解决办法：下半年找市区酒店的专业服务人员，对餐厅服务员进行培训

2、餐厅用餐过程中凌乱、保持不好

解决办法：由于餐厅面积小，用餐高峰凌乱，综合楼新食堂将注重对此采取措施，尽量将用餐人员分散，同时加大巡台人员的责任心，增加巡台频次

>五、明年计划

1、继续落实服务员、厨师的培训工作，提高饭菜和服务质量；

2、做好综合楼食堂的相关准备工作（布局、装修方案等）。

**麻辣烫店工作总结13**

xxx年，是xx鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在xx路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

一、培训：

1、业务技能的掌握（菜单规范的填写、买单程序、应知应会和细节的塑造等）。

2、企业文化的了解及运用（服务文化、应知应会、公司的发展史及历程、包括现阶段公司的发展方向等）。

3、利用业余时间组织员工活动并让员工懂得团队的的凝聚力、向心力从而使团队更有配合度和默契度。

目的：让员工了解公司的发展，参与到公司的成熟体系当中，在此基础掌握熟练的业务技能并把xx鹅火锅的文化正能量传递给每一位消费者，让其懂得“养生从喝汤开始”。

二、对员工定时摸底：

1、针对员工的上班状态以谈心的方法（鼓励、情感）做一了解并达到调整心情微笑服务。

2、从店面出发，以员工为基础，让员工提出店面不足之处，并参考其意见作出改善，（目的是让员工能够参与到管理当中来,以店为家、以店理家）。

3、了解员工和客人之间的沟通情况，并及时的把客人的一些问题整理出来作为术语加以培训以运用到服务当中来。

4、对有潜力、有管理方面意愿的员工重点培养，作为店面的标兵，为公司内招铺垫基础。

目的：让员工知道公司、店面是一家，让员工能够更有归属感和依赖感，充分挖掘其潜力，为公司所用。

三、营销：

1、外部营销（主要以券的形式对写字楼、行人、车辆、商铺、学校、小区等对外发放并定期做以总结）

2、内部推销（在上课期间多向客人宣传鹅文化，多向客人介绍产品即酒水、热饮、凉菜、飞饼、咸鹅等）

目的：向外宣传鹅文化，让更多的食客们了解企业、了解公司、了解我们的养生火锅，通过内外营销达到锻炼员工的交际能力，引进新客户的目的并同时增加客源基数达到增加营业额的目的。

xxxx年的工作方向：在做好上述四点的同时我们店还面临着很多任务，所以接下来工作中我会不断完善好的一面和弥补欠缺的工作，下面几点为本人和工作的不足之处：

1、节能降耗;树立节能降耗的意识，更加注重对物品的管控，合理的利用好资源，以我为本，从点滴做起，为店面毛利润的提高努力！

2、向店长学习，了解并学习报表的分析，给自己的店面试着去作出评估，用数字说话，给店面提出合理化建议。

3、培养员工的创新能力，做到你无我有、你有我优，向“服务”和“质量”进发，让员工更多的参与到管理当中来，从管理的角度去服务客人，从家人的角度去关怀客人。

4:卫生：从个人做起，让员工从仪容仪表做起，员工定期做好卫生管控，管理者及时监督，并把奖罚制度贯彻下去。

5：多组织员工安全隐患的培训，在自身安全的同时，关怀到客人的身体安全、食用安全以及店面安全。

在新的一年里我想在现有基础上更加努力，像公司看起，走向更高的平台！祝愿公司更加辉煌，能够手连手、心连心把老鹅汤变黄金！

**麻辣烫店工作总结14**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。现将工作总结如下：

>一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

>二、交际能力

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的`互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础

>三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

>四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中？

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**麻辣烫店工作总结15**

我将会在餐厅总经理的督导下，以下是我的工作总结如下：

>第一、餐厅内部管理方面

1.参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2.根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3.制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4.抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5.安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6.至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题;听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7.与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8.建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9.抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

>第二，营销方面

1.利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知明度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2.建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

>第三，经营战略

本餐厅位于繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

1.经营初期，我们要在避其锋芒的`同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“比萨”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2.结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。

3.从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

>一、履行职责情况

从20xx年3月任职后，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，主要负责君御酒店的营销工作。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，掀起了经营的高潮。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。

>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。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。

>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，向前来的宾客介绍君御餐厅的各种优势，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。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，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280人用餐，其中餐标80—100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、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。

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。

**麻辣烫店工作总结16**

xxxx年的脚步即将迈向身后，回想走过的脚印，深深浅浅一年时间，有欢笑，有泪水，有小小的成功，也有淡淡的失落。xxxx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实。我们树立“为公司节约每一分钱”的观念，积极落实采供工作要点和年初制定的工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，限度为公司节约成本”的工作原则。在领导的支持及公司其他同仁的配合下，xxxx年较圆满地完成了所承担的任务。现将主要工作情况作工作总结如下：

>一、组织实施“阳光采购策略”

—公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计及其他部门监督。

xxxx年我们进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大小配料、肉类还是蔬菜类的采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请餐饮部相关人员一起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节。即确保工作的透明，同时保证了工作进度。

1、完善制度，职责明确，按章办事

制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

2、公开公正透明

采购部按厨师长上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的`多达十余家，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

3、采购效益全线凸现。

实施公开透明的阳光采购策略后，同等的东西都便宜了，为公司节约了采购资金，直观有效地降低了采购成本。

>二、围绕控制成本、采购性价比的食品等方面开展工作

总结上一年得失，指导下一年的工作思路。在20xx年的工作中，我们要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习菜品搭配理论知识，不断提高自身的业务素质和管理能力，使本部门工作再上一个新的台阶。要进一步强化敬业精神，加强责任感，对待工作高标准，严要求。同时我部门将不断搞好阶段性总结。开展批评与自我批评，找差距，评不足以推动工作，尽力量的去降低成本提高效率。

**麻辣烫店工作总结17**

火锅店这一年，也是在我们的努力下，做的不错，看到全年的业绩，我们也是完成了领导交付的任务，看到客户喜欢我们的火锅，也是对于我们工作的一个认可，在此我也是就火锅店这一年工作来总结下。

作为火锅店的店长，负责这个店铺，我也是知道是领导给予信任，其实自己也是有一定的压力，毕竟我们火锅店的名声是不错的，而自己作为管理者，也是要去做好，要对得起这份期待，让客户满意，让他们吃得开心，工作之中，我也是尽责的去做好管理工作，去和同事们相互的配合，一个火锅店不是一个人可以开立起来的，而是需要大家的努力，才能让我们的工作开展的顺利，无论是后厨的厨师们，还是前厅的服务员们，其实都是要大家一起来努力来为客户服务，那么才会得到肯定，才会有业绩。而我作为店长，也是积极的参与进来去了解火锅店日常的工作，去熟悉同事们的工作，清楚他们的问题，去帮忙解决，无论是客户有时候的纠纷，或者一些冲突事情，我也是尽量的解决，让客户满意，同时不断的思考来提升我们火锅店的服务水平。

一年工作下来，的确和之前相比也是有了进步，当然也是有外部的环境督促着我们去前进，毕竟上半年的业绩真的太差了，好多天都是没有办法堂食的，而对于我们火锅店的经营来说，外卖终究不是一个长久的路子，更是无法让我们真正的把业绩给做好的，所以我们也是积极的配合社区同事一起做好防控工作，为堂食营业而去做好消毒，做好卫生要求，让我们能尽快的走入正轨，而到了下半年也是积极的去做好促销工作，提升我们的客流量，虽然平时的工作辛苦一些，但是也是明白，如果没有客流，那么我们也是完不成业绩，也是无法得到收获的，而忙碌的一年下来，也是感触到，的确有时候有压力也是一种动力，危机下也是有不错的机会，外卖的工作依旧开展着，也是为我们火锅店的经营提供了新的业绩收入渠道，同时对于堂食卫生安全的要求，我们也是比以前做的更好了，也是得到了客户的信任和肯定。

当然火锅店一年的工作也是有做的还不够好的方面，这些也是要继续的提升，要和同事们一起努力去做好，在来年把业绩去做的更为出色，我也是相信我们火锅店会越来越受到客人们的欢迎。

**麻辣烫店工作总结18**

20xx年，是xx鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在xx路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

一、培训：

1、业务技能的掌握（菜单规范的填写、买单程序、应知应会和细节的塑造等）。

2、企业文化的了解及运用（服务文化、应知应会、公司的发展史及历程、包括现阶段公司的发展方向等）。

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！