# 动物餐厅员工的工作总结(合集12篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-04-27

*动物餐厅员工的工作总结1从这次餐饮服务员的工作，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，知道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...*

**动物餐厅员工的工作总结1**

从这次餐饮服务员的工作，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，知道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；知道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的要素。

>一、热爱你的工作

当你热爱自己的工作，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同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

>二、迅速熟悉工作标准和方法

为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

>三、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。

>四、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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

>五、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。

>六、责任

就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

>七、平常心面对工作中的不公平

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。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

>八、团队

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，非常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。

这次的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：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。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

**动物餐厅员工的工作总结2**

虽然我在\_\_餐厅工作的时间只有大半年却在这里学到不少重要的工作技巧，这对于融入职场环境从而创造工作成就而言无疑奠定了很好的基础，再加上有着领导和同事们的支持从而让我的工作方式得到了很大改善，考虑到职场竞争的激烈与严谨自然容不得工作中存在丝毫的懈怠，现根据自己在餐厅工作中的表现进行以下工作总结。

认真学习餐厅服务方面的技巧以便于在工作中尽快将其掌握，由于我存在着缺乏经验的问题从而需要通过工作量的完成不断积累，对我而言这项任务的完成没有任何捷径可走从而需要在工作中做到脚踏实地才行，因此我能够通过这段时间餐厅工作的完成加深对自身职责的理解以便于更好地为顾客提供服务，当顾客对在餐厅用餐感到十分满意的时候自然是不错的成绩，我在做好自身工作的同时也会朝着这个目标努力从而致力于提升综合素质。

定期对餐厅各处进行清理从而为顾客用餐提供较好的环境，事实上餐厅环境的好坏与员工们在工作中的努力程度是息息相关的，再加上现在顾客的消费理念使得他们对餐厅的卫生十分重视，因此作为餐厅员工的我便着手做好这方面的工作从而营造良好的环境，无论是地面的污渍还是桌面的油污都能够及时得到清理，虽然较为忙碌的时候会有所疏忽却在整体上有着不错的表现。另外我在收拾餐具的时候也会做好这方面的清洗与消毒工作，对于餐厅产生的餐饮类垃圾也会及时进行处理以免因为异味影响到顾客的用餐体验。

能够调整好自身的状态并认真做好宣传方面的工作，面对工作中的压力能够及时认识到完成领导安排任务的重要性，须知任何的疏忽都有可能对自身的职业发展造成不利影响自然得予以重视才行，再加上我能够认识到在餐厅工作的机会来之不易自然不会辜负领导的期望，因此我即便是在休息时间也会注重对工作技巧的学习与运用，平时也会积极参与到宣传工作之中从而为餐厅的经营招揽更多的顾客，虽然这方面的努力的确比较艰辛却在见证自身成长以后有了苦尽甘来的感受。

工作中的奋斗历程对我来说也是自身得以成长需要经历的环节，所以我会严格遵守餐厅的制度并协助领导完成各项任务，对待工作充满热情是我现阶段的优势从而需要妥善利用才行，我也会秉承严谨的态度并注重餐厅工作中的每个细节，争取为餐厅营造良好的口碑才是作为餐厅员工的自己应该做的。

**动物餐厅员工的工作总结3**

为期半个月的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

>一、宣传、组织发动招生工作

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高松阳餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由西屏中心成技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由西屏成技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生74名学员。

>二、培训班管理工作

通过前期的宣传发动工作，于5月底确定了培训班的学员名单，于6月2日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表曾春晓也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

培训班共培训15天，理论考试和实践考试各半天完成，培训班组织管理成绩显著，74位学员，参加考证74名，考证合格74名，合格率为100%。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健立严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂勾，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到98、6%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，蹦紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

>三、档案资料收集管理

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册（电子表格）和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为松阳的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

**动物餐厅员工的工作总结4**

又到年终，我在餐厅工作也已经十年有余，回顾这些年的工作经历，我也感受颇深，有付出，也有收获，下面对自己的工作作如下总结：

第一、懂得微笑，善于微笑。在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。.

第二、勤快。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

第三、热情。人可以无激情，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

第四、周到。待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

第五、应变能力。在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓;无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

第六、主人翁意识。工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

**动物餐厅员工的工作总结5**

一、厅面收银工作程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括：

(一)班前准备工作

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

(二)正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

2、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用;然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

(三)结帐工作流程

1、餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将帐单核对后签上姓名，然后凭帐单与客人结帐。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

3、客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员总结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

5、结帐时客人出示优惠卡(或者厅面管理人员给予客人打折)要求打折时，厅面人员应将优惠卡(或者管理人员签名)和两联帐单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联帐单交收银员，收银员可以不给予办理。

6、作废或修改帐单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，在由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单(两联)交收银员送财务部审计审核。

7、由于种种原因，客人需要滞后结帐的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收帐款。

8、宾馆总经理、副总经理招待客人或销售部人员，经领导批准招待客户时须使用内部帐单，帐单请领导签字后转入财务部审计审核。

9、收银员在本班次营业结束，后应做单班结帐;在本日营业工作结束后，应做总班结帐。仔细核对当日的用餐情况及收入情况，并填写“东(西)园餐厅核对表”。

(四)单、总班结帐

**动物餐厅员工的工作总结6**

回顾过去的一年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

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，首先是要有一个专业的管理者；其次要有良好的专业知识做后盾；然后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店。

面对过去一年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，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，逐步成为一个秀的团队。

**动物餐厅员工的工作总结7**

经过前期的紧张准备，x月17日\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_酒店期待已久的新员工入职培训正式开始了。当日酒店管理层非常正式的与新员工召开了见面会，\_\_\_\_的规范管理可见一斑，整个新员工队伍对酒店以及整个管理团队充满了期待和信心。

让人“害怕”的军训

x月18日新员工最“害怕”的军训开始了。当培训负责人到达训练场地时就远远的看到有名员工蹲在地上，就急忙走过去询问。她告诉培训负责人她有些晕，害怕晕倒就出来休息下，但稍作休息后她就又回到了队伍中。通过几天的观察负责人发现还有几个与她情况相似的同事。

责任感的修炼是一个长期的过程，也是一个自我意识觉醒的过程。在工作中，我们要有一种凡事必做到最好的干劲，要有一种履职尽责的态度，坚持从一点一滴做起，把握每一个细节，才能使自己的工作卓有成效。工作就是责任，责任重于泰山。在工作中承担一份责任，坚守一种信念，成就一番事业，这是每个职业人的追求，“不因位卑而消沉，不以责小而松懈”。在工作的道路上，我们应该永远葆一份责任心，才能向着成功前进。

这主要与训练场地相对封闭，空气不流通，加之自身身体素质不是很好造成的。不论何种原因，不论条件如何艰苦，员工们依然训练的那么认真、刻苦。为了帮助他们更好的适应环境，克服困难，行政人力资源部特意为他们准备了红糖水和绿豆茶，事情虽小，但这种关怀却深深的感动了每位员工。

为了把军训的成果运用到实际的工作和生活中去，无论这批员工走到哪里，大家都主动的排着整齐的队伍，迈着统一的步伐，这已成为五楼办公区域一道靓丽的风景线。宏程集团共有五家子公司在五楼办公，每每提起\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的这批新员工，他们都赞叹不已。

最“给力”的队伍

为了培养员工的主动意识，增强培训的趣味性，陈总监从培训启始就将分组竞赛的培训模式引入其中。培训首日就将新员工分成四个队，由各队自行起队名和口号。来看看大家智慧的结晶：动力团队——“动力团队，动力无限”;AK47团队——“AK47，所向无敌”;给力20\_团队——“给力20\_，给力给力最给力”;活力团队——“激情工作，快乐无限”。这些口号正反映了员工们的追求和心声，而他们也通过实际行动予以了响应。

通过后期的评估，可以肯定此种培训模式是简单而有效的，尤其对提升团队凝聚力、提高员工主动意识、增强培训趣味性、改善培训整体效果起到了积极而显着的作用。

为奖励在培训过程中表现优秀的团队，激励员工们以更加积极和饱满的状态投入到下一阶段的培训，行政人力资源部特奖励总分第一名的团队由陈总监带队到青岛著名旅游景点金沙滩游玩，其他团队的成员每人奖励生活日用品一套。

“魔鬼式”训练

军训过后是公共课程的培训，其中包括每天1小时的形体训练。为了把形体练好，他们可是煞费苦心。女员工练习站姿和蹲姿的时候，要头顶一本书，两膝之间夹一张纸，站一会倒没什么感觉，如果这样一动不动的站1x分钟，相信一般人腿都会酸的，而她们却每天坚持训练1小时。练习走姿和坐姿的时候也要头顶一本书，开始练习走姿的时候，大部分人都会有中途掉书的现象，但是渐渐的他们都练成了长时间头顶书本走路而不掉的“杂技”。

陈总监在礼仪礼节系列课程结束后，提议他们每天早上到员工通道处站位问好。提议一提出，立刻得到他们的积极响应。从第二天起，每位从员工通道来往的同事都会看到走廊两侧整齐地站着两排新员工向大家问好。无论此刻您心情如何，看到那微笑的脸庞，听到那甜美的问候声，您的心情能够不被感染吗?

x月23日陈总监告诉培训负责人，青岛实训基地粤海酒店x月2x日有个重要的接待任务需要他们支援。当负责人把这个消息告诉他们时，他们都非常的踊跃，一会功夫就有20多位同事报名参加，但支援名额只有10名。鉴于此次接待的重要性，优先选择了有酒店工作经验的同事参加。当负责人公布名单时，被选上的同事非常高兴，他们虽然是在牺牲休息时间去帮忙，但却把这次支援当作一次增长见识、增加实战经验的机会。而那些没被选上的员工似乎有些失落，要求负责人向他们承诺，如果下次再有这样的机会，一定要让他们去。

经过两天的辛苦工作，这十名员工于x月26日下午返回酒店，当日酒店就收到了来自青岛实训基地粤海酒店的的感谢信。感谢宏程粤海酒店给予的支持与帮助，表扬参加支援的同事在重要接待活动中优秀的表现，希望以后加强联系，进行更加广泛、更加友好的合作与交流。

新员工培训总结(二) 为了让新员工更快地了解公司、熟悉公司的各个业务，更好的适应工作，公司特地对我们新员工进行了为期5天的入职培训，充分反应了公司对人才的重视和培养。参加这次培训的员工大部分都还未成为我行的正式员工，分别来自各个支行的不同部门，大家都很珍惜这次培训机会，培训当天都充分的做好了准备，精神饱满的早早的来到公司门口准备出发。

**动物餐厅员工的工作总结8**

一、通过职业素质的培训：

使我树立了正确的从业观念，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，知道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;知道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。

二、通过服务技能的培训：

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矗。

三、通过这次培训如何做好服务员我总结了以下几点心德与同事们共同学习:

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，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同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，高工作效率。

3、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、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。

5、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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、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。

7、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是\_敬无在\_,即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

8、平常心面对工作中的不公平：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。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、团队：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，非常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。

10、每天进步一点点：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。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**动物餐厅员工的工作总结9**

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。第三、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也非常重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。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，本年度开展了《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2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。

>1、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。

>2、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，本年度共开展了三场《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。

>3、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。4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。

**动物餐厅员工的工作总结10**

转眼间入职餐厅工作已一年多了，根据餐厅经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

>一、厅面现场管理

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。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。

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。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。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。

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。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。

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

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。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

**动物餐厅员工的工作总结11**

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

>一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

>二、遵规守纪，搞好服务

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

>三、团结协作，不计得失

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

>四、虚心学习，努力提高

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

>五、存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在x经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**动物餐厅员工的工作总结12**

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。下面是我个人20xx年工作总结：

>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。

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

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，这时就需要餐厅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，对餐厅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。

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！