# 饭店传菜生工作总结(实用43篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-06-03

*饭店传菜生工作总结1菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物...*

**饭店传菜生工作总结1**

菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上等。

在宴席方面，坚持宴席上菜原则，先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般等。

虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

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。

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。

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。

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。

二零一零年任重而道远，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。

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20xx年度的工作情况工作总结汇报，并就20xx年的工作打算简要概述：

**饭店传菜生工作总结2**

20xx一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了，年初的团年宴，年中的状元宴，年末的圣诞节等宴席，克服了部门相关的人员流失，酒店三楼夜总会改为宴会厅，以及部门一系列的改造工程等因素，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，确保了餐饮收入的稳定提高，结合部门工作方计“从高要求，从细做起，从严管理”，在此对传菜部过去的一年工作总结汇报如下：

>一、人员方面

本部员工大多都来自下面乡镇城市，大部分都是外出打工回来的人，年龄普遍较小，稳定性不强，大部分最多工作半年，流动性大!在年初的团年宴接待中就出现一些问题，有部门的员工因为想回家过年，因而工作积极性不高，工作效率低下，投诉事件时常出现等，还有者向部门提出辞职的申请。这样对工作带来了极大的影响，为此部门一方面积极蓄备人员，另一方面开展活动加强凝聚力，让他们觉得酒店是他们的家!通到这几方面的工作，人员流失得到了一定的控制。

>二、培训方面

本部员工大多来至农村，文化素质较低，再加上大多数来至东北打而来，纪律约束性较差，在仪容仪表，个人语言方面都挺随便，这些离一个合格的酒店员工有所差距，因此部门制定了相关的入职培训计划和每月培训重点，从易到难，从简入深，循序渐进。

>三、环境卫生和设施设备方面

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每周卫生日志和每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些的好转。

设施设备方面，传菜电梯井因使用年限过长，不可避免存在一些老化问题，在运行过程中出现了一些问题，影响了正常的工作，为此一方面积极与工程部协调和沟通，定期和不定期对电梯井进行维护和检修，另一方面对新老员工讲解和培训在使用过程中注意事项和安全使用方法。

>四、菜品方面

菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上等。

在宴席方面，坚持宴席上菜原则，先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般等。

虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

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。

**饭店传菜生工作总结3**

传菜部工作流程

传菜员是餐厅厨房与前厅沟通的纽带，传菜员的工作开展的好不好，不仅会直接对餐厅菜品上桌速度产生影响，而且也会间接影响到餐厅的翻台率、客流量等重要的餐厅营运活动。因此，餐厅传菜员必须对自己的岗位职责和服务工作流程有一个很清晰的了解和认识，在做好传递菜品工作的同时，积极发挥自己在厨房与前厅之间的信息传达、双向沟通的作用。

传菜员岗位工作流程

1.传菜员在上岗前必须调整和保持良好的精神状态，做好上岗前的仪容、仪表的检查工作。必须处理完个人的一切私事积极投入工作中。

2.准时参加班前会，了解当天分配的工作任务和上级的通知。传菜员到岗后，先查看工作日志：看是否有未完成的工作或需要向上级汇报的工作，以及需要了解的工作事情和通知。

3．做好餐厅正式营业前的工作区域卫生及餐前物料准备。（中午11点前，下午五点前完成。）

4.了解当天所在楼层的预订情况，打印出已经下过的菜单，贴置于楼层传菜间。

5.准备好开餐前各种菜式的配料（如宴席虾料）及传菜用具(铁锅类菜肴锅底座及酒精，蜡烛等)，保证开餐时使用方便。

6.传菜员在上菜前要将菜名及桌号报给传菜部长，经同意方可上菜。冬季上菜时必须要上菜盖（有盖类菜肴，如砂锅则不用，铁板及油炸类不用）,所有从传菜部出的菜必须跟有木夹，做到一菜一夹。

7.传菜员要积极配合餐厅前台服务员的工作，做到“传递迅速，走菜快捷”。

8.传菜员在将菜上给值台服务员时，应轻声报上菜名并及时带走值台撤下来的空盘、碗等餐具。暂置于楼层传菜间，待总传空闲时用电梯打至负一楼。

9.在上菜过程中及时将楼层木夹收回，放置于楼层传菜间，积累一定数量及时用电梯发回负一楼。

10.上菜结束后，收台时要注意餐盘大小，分类整理。方盘与方盘放置一起，圆盘与圆盘放置于一起；汤碗与汤碗叠在一起。用收餐盒装好，统一打至负一楼总传。干锅底座不可拉在包厢。

11.收台结束后，传菜员要注意负责打扫传菜部地面的清洁及规定地段卫生。

12.离岗前，要全面检查工作区域卫生，保证良好的卫生环境。

13.传菜员要及时填写当班工作日志和物品交接表，并与下一班传菜员认真做好工作交接。

传菜员主要工作操作程序

1.优先服务程序

①客人要求先上的菜。②预定好的菜单先上冷盘。③保持菜肴温度从厨房取出的菜一律加上盘盖，到楼层再取下。

2.传菜操作程序

(1)开餐前：①检查传菜间卫生，整理好各种用具，保证开餐使用方便。②准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

(2)开餐时：①开餐时按要求站立，有次序地出菜。②厨房出菜时，应马上给该菜配上合适的配料，并告诉领班划单。③接到菜单时，根据不同菜式，准备配料和用具，当厨房通知估清菜单时，应及时通知看台员工或领班，取消更改。

(3)清理传菜间：①将用过的餐具全部打回负一楼。②将所有设备柜子擦拭一遍。③打扫地面卫生和餐车卫生，清理垃圾桶。

(4)检查：仔细检查物品是否整齐归位摆放。

传菜员岗位职责1.按餐厅规定着装，穿工作服，佩戴名牌。衣服穿戴整齐洁净，男员工穿深色袜子，黑色鞋子。女员工穿肉色袜子黑色鞋子上班。头发前不遮眉，侧不遮耳，后不及领。

2.开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

3.保证对号上菜，熟知餐厅菜品的特色及制作原理和配料搭配。

4.熟记餐厅房间号、台号，负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误，迅速送到服务员手里。

5.传菜过程中，轻、快、稳，不与客人争道，做到礼字当先，请字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，形状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端，严把菜品质量关。

6.餐前准备好调料、作料及传菜工具主动配合厨房做好出菜前准备。

7.天冷备好菜盖，随时使用。

8.负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好厨房与前厅的联系、沟通及传递工作。

9.安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉脏餐具，剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

10.上菜过程中如遇到客人有事询问，自己解决不了的，及时告知本包厢服务员或交接给临近包厢服务员，不可以推诿不问。

11.传菜员在传菜领班的直接指挥下，开展工作，完成传递菜肴的服务工作。对领班的安排工作必须遵循“先服从后讨论”的原则。

12.传菜员要按照规格标准，做好开餐前的准备工作。

13.确保传菜所用的餐具的清洁、卫生、无缺口。有异物的菜肴不可送至包厢。

14.守时、快捷、服从指挥。严格执行部长的指导，遵从先服从后上诉的原则。

15.当客人所点的菜没有了时，可以向客人推荐同类菜肴。

xx.在工作中发现本部门有物料不足，设备损坏时（如电梯、餐车、电话、电脑故障损毁）提前告知本部部长/主管。

xx.熟练地掌握菜肴，严格把好菜肴食品质量关，对不符合质量标准的菜肴食品有权拒绝传送。

18.严格执行传送菜肴的服务规范，确保准确迅速传送到目的地。

19.与楼层员工和厨房内部保存良好的联系，搞好前厅与厨房的关系。20.值班传菜员负责整理清洁各楼层洗涤间卫生。

21.负责传菜用具物品、金器的清洁与整理工作，按照餐饮部规定的规范摆放。22.积极参加各种业务知识培训，提高服务水平，完成上级交派的其他任务。23.天天五常法，保证所属区域财产的卫生情况和物品摆放情况。

24.值班传菜员做好所有工作后，经值班管理人员检查后关闭电源，同意后方可下班。

传菜员效率达标和服务态度达标要求

1.效率

(1)点完菜后，第一道菜上桌要在15分钟之内。(2)传菜员传出的菜后必须在1分钟之内返回传菜部。

2.服务态度

(1)在工作中必须遵循服从的原则，如有疑问在班余时间向上一级管理人员反映或投诉，不得在当班时间影响工作。

(2)工作中必须面带微笑，微笑要求自然，得体，发自内心，使客人感到宾至如归，温馨和谐，轻松愉快。

(3)礼貌待客，迎宾有问候声、说话有称呼声、离别客人有致辞、谢声、工作出现差错要有致谦声。

(4)如遇顾客查询应尽力给予顾客满意答复，如有疑难要请顾客稍等，查明情况后，立即答复客人，实在无法答复的应告知顾客与有关部门、人员联系，并给予电话号码。(5)当在传菜途中如遇客人，应向顾客问好，并让路先让客人走。如菜需快上而又要超过客人需向客人道歉后方可超前。

传菜员服务工作过程中的技巧

在服务中必须做到：

一笑：微笑始终如一。

二不：不怠慢客人，不得罪客人。三轻：说话轻，走路轻，操作轻。四勤：眼勤、耳勤、嘴勤、脚勤、手勤。

五声：客到有迎声、客问有答声、客助有谢声、照顾不周有歉声、客走有送声。五不：数量不足不取，温度不适不取，颜色不正不取，配料、调料不全不取，器皿不洁、破损不符合规格不取。六知：知台数、知人数、知主人身份、知宴席标准、知开餐时间、知菜式品种。

三了解：了解风俗习惯、了解生活忌讳、了解特殊要求。

二检查：开餐前检查设备和卫生，传菜用具的清洁卫生。客走后检查有无遗落的传菜用具的收回情况。上菜不拖不压，要及时。

**饭店传菜生工作总结4**

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公平、公正、公开做事。

3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4、发生过两起斗殴事件

5、20xx年传菜部共离职12人，相对来说算比较稳定的一年。虽然经常能听到下属的一句“龙哥”，但是自己也不乏作为领导者的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务员同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说的.很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。当然比较内疚的一点就是那两起斗殴事件，虽然不是自己直接的原因，但是可以说是自己管理上的疏忽大意，没有多跟他们谈心导致的，XX年得多加注意。

**饭店传菜生工作总结5**

传菜员工作总结报告范文3篇

传菜员工作总结报告范文一

我在酒店传菜的岗位上,所做的一举一动都代表着酒店,但是在这一年里,我在思想认识还有实际工作中并没有尽到这个责任.通过认真反思,总结了以下几点：

一、工作时工作怠慢,热情度不高.在服务上缺乏灵活性和主动性.二、对自己的本职工作操作机械化,不创新求异.三、缺乏交流和沟通,信息反馈不及时,导致工作不协调.四、缺乏销售意识和销售技巧,客房出租率低.五、微机改革之后,缺乏责任心,没有及时的数据统计和管理.六、自身调节力差,情绪化严重.七、服务意识淡薄,没有真正的把客人的需求放在第一位.针对以上的在工作中出现的问题,我会通过反思积极的改正,并立志做到以下几点：

一、加强业务训练,提升自身素质.在酒店的门面前工作,个人的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务标准和管理水平,因此平时对自己严格要求,积极掌握业务,才能更好的为客人提供优质的服务.二、加强销售意识和销售技巧,提高入住率.根据客人的需求,调配好房间,推出客房促销方案,让每一位进到酒店的客人,都有可能住下来,争取更高的入住率.三、加强协调工作.酒店是一个复杂的大家庭.前台是大家庭的核心.加强与客人的沟通,了解客人的需求,进而满足.加强与楼层的沟通,协调好前后台关系.加强与公关销售部的关系,提前了解并做好入住接待的准备工作.四、加强微机数据和报表管理.根据公安系统的要求,认真填写入住登记表,并及时的输入电脑,确保客人的安全和酒店的操作.积极建立各类表格,实施表格化管理.对于各类报表,要细微化,严谨化,对比化.五、加强主人翁精神.以身作则,在工作中起到积极的带头作用,做好榜样.让领导放心把事情交到自己手中去完成.积极配合领导的工作,比如在忙的时候,要为领导解忧.接待大小型会议的时候,提前做好准备工作.做好以上几点,那么自己的工作在新的一年中会有一个进步.但是在我们积极工作的时候,我也有几点建议：

一、酒店机器老化.前台的复印机,传真机,验钞机都存在问题,不能很好的为客人服务,经常引起客人投诉,减少了酒店的收入.希望领导能够考虑更新机器.二、创建绿色饭店主张“开源节流,增收节支”.总台的各类灯具在开餐高峰期的时候,希望不要太限制.每一个部门都有自己的记录表,防止推脱责任.三、微机联网的应用还是没有普及.希望在20xx年能够程序化.四、多加强一些业务技能的培训,提高岗位操作能力.五、稳定员工队伍,减少流动量.培养忠 忠诚度.新的一年即将开始,我会以新的精神面貌和实际行动来想宾客提供最优质的服务.传菜员工作总结报告范文二

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，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。

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。

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。

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。餐厅服务员工作心得

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。

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

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。

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。

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。

这次的兼职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。传菜员工作总结报告范文三

我在3星级酒店的餐饮部宴会厅负责传菜工作。一段时间以来，能够做到热爱岗位工作，认真履行自己的职责，忠于职守，尽心竭力，受到了顾客的好评。现总结如下：

一、认真遵守酒店的各项规章制度，严于律己。我每天按要求，准时参加班前例会、点名，认真领会领导布置的工作。仔细打扫卫生，清洗香巾，熟练掌握折香巾等技能;认真做好餐前准备，以饱满的热情迎接客人到来。餐中服务，准确无误地将菜品送到客人餐桌或备餐柜;注意做好餐后的收尾工作，协助楼面服务、员把脏餐具全部收回洗碗间，并做好与值班人员的交接工作。

二、注重自己的形象，保持良好的精神状态我知道，在这里为顾客服务，我代表的是宴会厅，代表的是酒店。我的文明举止，直接影响着饭店的形象。为了饭店的荣誉，我做到端菜时起端要稳，端得要平，身体挺直，步伐均匀，做到传菜时菜形不变;端汤稳，汤汁不撒，端饭快，手、碗、底部干净，份量足;做好准备工作，传菜器皿齐全，及时补充，摆放位置正确;传菜到台时，一定要向服务员报菜名，太忙时提醒较近的服务员上菜，或自己核单正确无误后上菜。

**饭店传菜生工作总结6**

在忙忙碌碌中我们的学期也接近尾声，回顾整个学期，还是收获颇丰。这xx年我们餐饮部在校和学生会的正确领导、关怀和支持下，围绕学校创建和谐校园这个中心工作，认真贯彻学校提出的“以服务、创新、服务”的宗旨;以务实、创新、团结、和谐的工作为基本原则，以提升服务质量和服务水平为重点，不断提高服务水平，不断提升服务水平，全面落实岗位责任制，取得了一定的成效。现将一学期的工作总结如下：

一、工作总结

1、制定了各项管理制度及各项操作规程，并根据学生特点和实际情况的需要，在服务上做到了一个新举措，取得了良好效果。

2、制定了餐饮部的卫生标准和服务要求，在服务质量上做到了一个新的突破，在饮食花样上更新。

3、制定了每日早餐的销售日报表。

4、每日、每周、每日进行卫生、服务质量检查，并将检查结果及时公布并在餐厅显眼位置。通过一学期的努力，使餐饮部的各项工作都有了明显的提高和改善。

5、落实了各项安全保卫责任制度，在全校范围内实行岗位责任制，各岗位职责分工细化到人，定期进行突击检查，使安全工作做到了职责明确，层层落实。

6、坚持召开服务与管理、卫生与健康知识讲座，开展各种形式的宣传教育活动。并利用各种节日开展多种形式的宣传教育。

7、制定了“节约粮食，保障安全”活动、“食品安全宣传活动”等计划，并按计划实施，取得一定成效。

二、存在不足

8、在服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。

9、个别班在组织活动过程中，应变能力较差，没有很好的发挥好“兵头将尾”的作用。

10、安全保卫工作还需进一步加强，对学生上下学路途上的安全防范工作做的还不够。

三、改进措施：

在接下来的的一学期里，我们将在上级领导的正确领导下，继续团结协作，克服困难，努力工作，使我们餐饮部的工作更加出色。总结如下：

一)制定了相应的规章制度。

11、每天上午9：00-11：00定时检查食堂的卫生情况，及时公布问题。下午12：30定时检查餐厅的食品卫生。每周五由专人负责检查食堂的卫生，并将检查结果及时公布，确保食堂的成效。

12、制定了卫生责任制度，责任到人，使全校的食堂卫生做到了一个新的面貌。

二)加强了日常检查督促工作。

13、定期进行食品卫生检查，及时公布和反馈食堂工作人员的意见和建议，不定时抽查食堂的食品使用情况，发现问题及时采取改进措施。

14、每周五由专人负责食堂卫生的检查。

15、加强了对食品原料、加工、成品、出售库存环节的管理，坚持把好进货、验收、清洗、消毒和食品加工的各个环节。

16、坚持食堂卫生值日工作制度，每天向主管副校长汇报食堂的各项情况，并作出相应的处理措施。

17、食堂从业人员持证上岗，做好了食品卫生、饮食卫生等工作。

三)严格落实食品安全卫生责任制度。

18、建立健全了各项规章制度，如学校食品安全管理制度、食品加工、餐具消毒、食品添加剂使用管理制度等等。并在工作中不断的总结经验，不断增强安全意识。

19、严格按照食品卫生法的要求，加强食品添加剂添加剂使用的管理。

21、坚持食品卫生安全的检查，做到了食品加工操作间的卫生，符合有关食品卫生法的要求。

四)严格执行卫生消毒制度。

22、坚持餐饮服务许可制度，不擅自更改变相关卫生标准。

五)加强了食堂卫生检查及食品采购、加工和餐具消毒的检查。

六)加强了食堂食品卫生安全的检查，杜绝食物中毒事故的发生。

23、加强了餐饮卫生的检查和食品卫生检查。

24、严格按

**饭店传菜生工作总结7**

1.员工培训力度不够，包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2.区域成本控制管理欠缺，区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3.区域清洁质量水平不高，住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高.今后会加强。

4.物品设施管理不周，包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5.没有进行安全，团队，服务意识教育

6.责任管理不够分明

7.前期区域划分不够彻底，造成部分人员责任重大，工作量相对较大，布草虽然未丢失，但是员工压力较大，后期已经进行相关处理

8.区域规范制度建设

9.无绩效考核

10.无奖惩制度

**饭店传菜生工作总结8**

20xx是我自我挑战的一年，把一年的工作做好，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，有好多人说我个性变了，这我相信，成熟了嘛。

我真的很满意，有好多的事情压着我，我还是坚强的挺过来了，我的生活、情绪都是一样的面带微笑来过，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折与困难，我不要做弱者、懦夫，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。

现将工作做如下总结：

一、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公平、公正、公开做事。

3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4、20xx年传菜部无人离职，相对来说算比较稳定的一年。

虽然经常能听到下属的一句“冬哥”，但是自己也不乏作为领导者的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务员同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说的很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。

二、岗位责任

1、传菜部人员的管理

2、传菜人手的协调

3、传菜出菜相应输入与控制

三、培训方面：

1、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能

2通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做一个有责任心的人，认真做事、用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

四、存在的问题

1、部分传菜员工礼貌礼节、仪容仪表不达标

2、传菜员工偷吃现象普遍比较严重

3、传菜员工责任心差，日常卫生区域清洁不自觉

4、部分传菜员工走菜完毕不能及时回到传菜部

5、因传菜电梯口风大和忙时导致菜肴造型变形，体现不了宾馆菜品精华所在

6、有时不能按相关标准操作

五、自己的想法

1、现在的年轻人都是宝贝，父母的溺爱等原因导致这些年轻的宝贝，越来越不会干活，只知道追求金钱，不懂得换位思考，我的工作难度其实也在加大，年轻人的现状可能也是招不回人的原因吧!

2、建议宾馆设计专门的美食专栏，天天更新当日新加工菜品，可以起到很好的推销作用

3、建议宾馆开设电子阅览室(网吧)，当然是收费的，这样也可以作为宾馆的一个盈利的途径。

4、建议厨房，加大对原料、成品的监管，避免开小灶等现象，当然前提是职工餐得到相应改善。

5、宾馆一次性用品的合理安排、应用。

6、举行员工运动会等活动，都说酒店出来的胃不好，体质差，多举行这类活动，既能改善员工体质丰富业余生活，又能给员工增加福利，一举多得。

7、餐厅多招礼仪迎宾，让普通客人也能感觉到有面子、有气派，同时硬性建立客史档案，成立问候部，专门给客人送去生日或各种节日的问候。

8、“羊毛”出在“羊”身上，改善菜品质量、造型，适当提高菜品价格，同时又根据客人消费金额，免费赠送相应菜品，虽然有点繁琐，但能给客人捡便宜的想法。

9、根据上一条的启示，服务员及其他营销人员应该集体培训：《营销心理学》，让每个人都成为客人的“知己”，知道客人所想、所需，提高客人的消费额，增加餐厅营业额。以上几点可能有些不切实际，但却是我的真实想法，希望领导择优参考、采纳。

六、工作计划

20xx年，传菜部任务可能会更加的艰巨，不过!人嘛，有压力才有动力，我将用心去完成20xx年每天的工作，让传菜部的凝聚力更强更盛。加油!加油!加油!

总之，20xx年又是以今天作为起点的，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的道路一帆风顺，祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们宾馆生意兴隆、财源广进。

**饭店传菜生工作总结9**

3、协助部门经理开好班前班后会，具体贯彻落实班前班后会内容及检查结果并督办和处理汇报。

4、每日上岗前必须按照餐饮卫生标准及仪容仪表标准例行检查，熟悉本公司环境，对硬件设备设施进行常规检查，做好维修及维护工作。

5、做好前厅与后厨各点的沟通桥梁，熟悉菜肴及上菜程序，协助部门经理控制上菜程序、速度，严格把好菜肴出品的质量关，对号入座。

6、开餐前准备好调料及传菜工具，并主动配合厨房出菜前的准备工作。

7、接单后准确夹单、分单，并做好上菜时的准确对单、划单。

8、在上菜高峰期与前厅管理人员做好协助工作，保证菜肴质量，特殊情况特殊对待，人员配置不足时及时向经理提出帮助的请求。降低顾客投诉率。

9、协助部门经理督导员工在公司各种规范，负责员工的绩效评估，按奖惩制度予以贯彻实施。

10、协助主管定期组织传菜部的卫生大扫除，以身作则，做好带头作用。

11、树立对内服务意识，用冷静平等的态度处理各项问题，谨记平等、公平、公正的团队精神。

12、协助部门经理确保传菜部的物品使用量及质量，负责物品盘存工作，降低损耗，提高使用率。

13、协助部门经理合理制定本部人员的班次，各岗位不可空岗、脱岗，及时做好人员安排工作。

14、跟踪传菜员的收尾工作，并正确引导及检查，经部门经理同意后方可下班。

**饭店传菜生工作总结10**

1.提高员工团队，服务意识。

2.加强员工相关意识，技能培训。

3.加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4.加强布草管理。

5.加强成本控制管理。

6.继续进行计划清洁管理。

7.加强安全操作管理。

8.努力提高员工工作热情。

二零xx年是一个竞争激烈，硕果累累的`一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了，年初的团年宴，年中的状元宴，年末的圣诞节等宴席，克服了部门相关的人员流失，酒店三楼夜总会改为宴会厅，以及部门一系列的改造工程等因素，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，确保了餐饮收入的稳定提高，结合部门工作方计“从高要求，从细做起，从严管理”，在此对传菜部过去的一年工作总结汇报如下：

**饭店传菜生工作总结11**

餐饮服务员工作总结

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。这是南宁市的一家五酒店——明园新都大酒店, 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”的饭店——由一座四的明园饭店和一座五的新都酒店组成的。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。

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、西餐部和酒水部。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。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！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了不少的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”，我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可 能能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。不过在西餐厅你即使什么不做也得站着，这使人感觉时间过得特别慢，双脚又开始抗议起来了。有些时候，餐厅的服务员比客人还多，大家一齐看着客人用餐，让客人感到非常别扭。因此，建议西餐厅的管理人员能够灵活地安排一下，譬如让员工轮流休息，在人少的时候只要有两个服务

员就足够了，让大家轮换休息不但能使得员工减轻双脚的疲劳，还能创造一种和谐的环境，这样做又何乐而不为呢？

西餐的服务与中餐的服务大相庭径，这常使得我们这些实习生不知道该做些什么好，该怎么做好。可是让我们不解的是我们在实习的时候刚好酒店在为一些新员工进行培训，但酒店就是不让我们参加培训。这使得我们大为不满，为什么不给我们进行培训呢？我们虽然在酒店只

只是进行短期的实习，可是我们正是为了到酒店学习而来的啊。酒店是不是应该多为我们实习生考虑一下呢？

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，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，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！

餐饮传菜员工作总结总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，让我们抽出时间写写总结吧。我们......

餐饮传菜员年度总结总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它是增长才干的一种好办法，不如立即行动起来写一份总结吧。我们......

**饭店传菜生工作总结12**

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，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。

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。

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。

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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

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

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。

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。

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。

这次的兼职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。

**饭店传菜生工作总结13**

1、叶明良老师讲解责任的重要性

2、青海老师讲解服务相关细节

3、山西饭店胡经理、蔺经理一行四人培训服务相关礼仪

4、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能。

5、防疫站文化广场培训有关食品安全管理条例及食品安全法

通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做一个有责任心的人，认真做事、用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

**饭店传菜生工作总结14**

餐饮服务员年度工作总结范文

篇1：

XX年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了很多的东西，使我开阔了思路，增强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提升员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工实行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的准确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提升服务质量，持续提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成XX年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

篇2：

一年来，在领导的准确领导下，在同事们的积极支持和大力协助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

一、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直实行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

二、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

三、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题即时处理，有疑难问题应即时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一绝大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节实行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利实行。新装候的客房存有水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并即时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也即时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

四、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即三净三度二查制度，三净卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三净等，三度即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；二查制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房一天一过制度，即时发现存有问题并即时解决，力争将疏漏降到最低。

五、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适合工作，老工作人员不但每个人都能够做好做到位，而且同样能够带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下协助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

六、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互协助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在持续的更换，结构也在持续的调整。思想工作的内容在持续的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以当前世界经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻理解，从而认真的投入到工作中。

七、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也即时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的准确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，即使取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提升公司效益。开创服务工作新局面。

**饭店传菜生工作总结15**

传菜员岗位职责：

1.准时上班，按照酒店规定标准穿着制服上岗，彬彬有礼，面带微笑，待人热情。

2.协助经理和班长做好餐前准备工作，包括餐具、用具、佐料和周转用下栏盆。协助楼面服务员布置餐厅、餐桌及补充各种物品。清洁工作区域和传菜楼梯。 3.坚守岗位，及时准确地将厨房制作好的菜肴、食品传送到相应餐台的服务员手中，并告之菜名及服务要求。

4.严格把好食品质量关，有权拒绝传送不附合质量标准的菜点。

5.严格执行传菜服务规范，托盘要端平、托稳、不摇、不晃、不歪、不斜，保证汤汁不洒。走路稳中求快，确保不碰撞台、椅和客人，时刻保持托盘的干爽整洁。

6.走路靠右侧，不得用手接触通道和房间的墙壁及楼梯扶手，禁止在餐厅奔跑或从楼梯扶手上滑下。路遇客人主动避让并礼貌问候。

7.协助楼面服务员摆台及撤台工作，并确保餐具用具完好无损。

8.保持良好的心态，控制好个人情绪，随时满足客人的服务要求。

9.接受业务培训，不断提高个人的服务技能、服务技巧、提高综合责质。

10.认真完成经理和班长布置的其他工作。

酒店传菜员培训计划

>一、工作流程

1、上岗前必须调整和保持良好的精神状态，做好上岗前的仪容、仪表的检查工作。必须处理完个人的一切私事，积极投入工作中。

2、查看工作日志，是否有未完成的工作或需要向上级汇报的工作以及需要了解的事件和通知。

3、准时参加班前会，了解当无分配的工作任务和上级得通知。

4、做好营业前的工作区域卫生。

5、准备好开餐前各种菜式得配料及传菜用具，保证开餐时使用方便。

6、上菜时要将菜名寄桌号报给传菜领班，经同意方可上菜。

7、积极配合餐厅前台服务员的工作，做到传递迅速，定菜快捷。

8、在将菜上给值台服务员时应轻声报上菜名，并及时带走值台撤下来得空盘、碗等物。

9、开餐结束后，负责打扫传菜部地面的清洁及规定地段卫生。

10、离岗前全面检查工作区域卫生，保证良好的卫生环境。

11、填写当班工作日志和物品交接表并与下班次认真做好交接

>二、传菜员岗位职责

1、传菜员在传菜领班的直接指挥下，开展工作，完成传递菜肴得服务工作。对领班得安排工作必须遵循先服从后讨论得原则。

2、按照规格水准，做好开餐前的准备工作。

3、确保所有传菜所用的餐具、器皿的清洁、卫生、明亮、无缺口。

4、在工作中保持高度全员促销意思，抓住机会向宾客推荐本酒店得各项服务及各种优惠政策，提高宾客在本酒店的消费欲望。当宾客要求的服务项目无法满足时，及时向宾客推荐补偿性服务项目。

5、在工作中发现酒店有不完善制度或须改进的服务，必须遵循反馈直到问题解决为止。

>三、主要工作操作程序

1、优秀服务程序：

1、客人要求先上的菜

2、预定好的菜单先上冷盘

3、保持菜肴温度从厨房取出的菜一律加上盖盘。到宾客桌上再取下。

2、传菜操作程序

1、开餐前

（1）检查传菜间卫生、整理好各种用具，保证开餐使用方便。

（2）准备好开餐前各种菜式配料及传菜用具，并主动配合厨房出菜前的工作。

2、开餐

（1）开餐时按要求站立，有次序地出菜

（2）厨房出菜时，应马上给该菜配上合适得配i料，并告诉领班划单。

（3）出菜必须用托盘。

（4）出菜时须将菜送到所属的餐台边，服务员端上台，并等服务员将菜拿起，菜盖放回托盘，才能离开。

（5）接到菜单时，根据不同菜式，准备配料和用具，当厨房通知估清菜单时，应及时通知看台员工或取消更改。 3）清理传菜间

（1）将用过得餐具全部清洗入柜。

（2）整理各种资料、调料。

（3）将所有设备柜子擦拭一遍。

（4）检查、仔细检查物品是否整齐归位摆放。

>四、效率达标要求和服务态度达标要求

>（一）效率

1、点完菜后，第一道菜上桌要在15分钟之内。

2、传菜员传出菜后必须1分钟之内返回传菜部。

>（二）服务态度

1、在工作中必须遵循服从的原则，如有疑问在班余时间向上一级管理人员反映或投诉，不得在当班时间影响工作。

2、工作中必须面带微笑，微笑要求自然、得体、发自内心，使客人感到宾至如归、温馨和谐、轻松愉快。

3、礼貌待客，迎宾有问侯声，说话有称呼声，离别客人有致词、谢声，工作出现差错要有致歉声。

4、如遇宾客查询应尽力给予宾客满意答复，如有疑难要请宾客稍等，查明情况后，立即答复客人，实在无法答复的应先知宾客与有关部门人员联系，并给予电话。

5、当在传菜途中如遇客人，应向宾客问好，并让路先让客人走。如菜需快上而又要超过客人需向客人道歉后方可超前。

>五、工作注意事项

在服务中做到：

一笑：微笑始终如一

二不：不怠慢客人、不得罪客人

三轻：说话轻、走路轻、操作轻

四勤：眼勤、耳勤、嘴勤、脚勤、手勤

五声：客到有迎声、客问有答声、客助有谢声，照顾不周有歉声、客走有送声

五不：数量不足不取、温度不适不取、颜色不正不取、配料、调料不正不取、配料、调料不全不取、器皿不洁、破损不符合规格不取。

六知：知台数、知人数、知主人身份、知宴席标准、知开餐时间、知菜式品种。

三了解：了解风俗习惯、了解生活忌讳、了解特殊要求

二检查：开餐前检查设备和卫生，传菜用具的清洁卫生。客人走后检查有无遗落得传菜用具的收回情况。上菜不拖不压，要及时。传菜员岗位职责。

**饭店传菜生工作总结16**

回首20XX年，在各位领导的指导下，在广大同事的支持下，作为一名采购人员，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领部门员工，为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务；为实现餐饮经济利益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。现将一年来的具体工作总结如下：

>一、经营方面

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和野生食品；根据季节性原料供应特点，我们推出一些特价菜等等。

>二、管理方面

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的采购专业知识培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业；经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守公司规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜品。

>三、质量方面

菜肴质量是餐饮行业得以生存发展的核心竞争力。作为采购部，我严把质量关，确保食品的安全和新鲜。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

>四、卫生方面

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行转自定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

>五、成本方面

在保证菜肴质量的情况下，坚持物美价廉，从而达到效益化。

**饭店传菜生工作总结17**

餐饮服务员工作总结

【范文一：餐饮服务员工作总结】

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，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。

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。

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。

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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

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。

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。

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。

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。

【范文二：餐饮服务员工作总结】

XX年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成XX年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

【范文三：酒店餐饮服务员年终总结】

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。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入＿＿＿＿＿元，比去年的＿＿＿＿＿元，增长＿＿＿＿＿元，增长率＿＿％，营业成本＿＿＿＿＿元，比去年同期的＿＿＿＿＿元，增加＿＿＿＿＿元，增加率＿＿％，综合毛利率＿＿％，比去年的＿＿％，上升（或下降）＿＿％，营业费用为＿＿＿＿＿元，比去年同期的＿＿＿＿＿元，增加（或下降）＿＿＿＿＿元，增加（或下降）率＿＿％，全年实际完成任务＿＿＿＿＿元，超额完

成＿＿＿＿＿元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

二、存在的问题：

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

（1）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竟赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、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，今年以耒未发生任何的失火事故。

（2）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19％。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入＿＿＿＿元，比去年同期的＿＿＿＿元，增加了＿＿＿元，增长率为＿＿％。

（3）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。

2、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。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、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。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以耒日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而耒，满意而归。

（4）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆偿试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜

总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（5）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耒抓，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。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。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。

（6）按照星级标准，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。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

（7）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。同时完善有关制度，明确责任，依\*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。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。十月份推出的千年老龟汤，原耒是整套半成品进货，为降低成本，后耒改为自己进龟，自己烹制，近二个月耒，节省成本三万多元。

（8）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（9）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、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。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了，因为男儿志在四方，做一名餐饮服务员前途并不是很明朗，我只能自己不断的奋斗，自己去打拼才有属于自己的天空。

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！

【范文四：餐饮服务员半年工作总结】

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这半年做一份餐饮服务员半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个心得。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理？

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后可以用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理？

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理？

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理？

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理？

客人醉酒后的表现各不相同，我们应该以照顾客人的身体健康为原则，尽力地帮助他们，与此同时，应避免由于他们醉酒后的失态影

响我们餐厅正常的营业。如果客人醉酒较重，已经影响到其他客人的用餐和餐厅的服务工作，餐厅服务员应该将客人请到一个比

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，最好请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很\_烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务员半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力！

**饭店传菜生工作总结18**

1、做好后勤部门员工管理，制度争明，分工明确。

2、员工之间多问题相互学习，相互借签，分享好的服务经验，提高个人素质和工作效率。

3、加强成本控制，节约费用开支，合理用水用电等。

4、做好与厨房及楼面的沟能工作。

5、强调部门之间协调关系。

6、做好食品安全卫生，抓好各项安全管理。

相关工作总结文章 银行工作总结20篇 人才工作总结19篇 生活部工作总结1

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！