# 2024年酒店餐饮部经理年终工作总结(十三篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-09

*酒店餐饮部经理年终工作总结一截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入x万元，其中收入x万元，收入x万元；较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长%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。1、按照现代企业管理...*

**酒店餐饮部经理年终工作总结一**

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入x万元，其中收入x万元，收入x万元；较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长%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。

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x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、x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，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x万元，共接待婚宴场，呈现出蒸蒸日上的态势。在开拓新业务方面，于20xx年8月27日正式接管了食堂，食堂不仅要做好宾馆员工的工作餐，更重要的是服务好、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%，酸奶下降了%。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：和酒家从细处做起，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，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。项，每月节约近x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：夏季举办了啤酒节、超值特价菜起价；举办了海鲜美食节，推出“免费午餐”活动和抽奖活动。与酒家共同举办了“盛夏大酬宾”活动。冬季开展了“天寒暖真情谢朋友”一系列活动，活动期间，推出了“你请客、我送礼”和真情特价菜：毛蟹一只、锢鱼1一份；近日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《商情报》上对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，积极配合第四届“之夜”中秋赏月晚会活动，餐饮部推出“中秋赏月宴”，扩大了影响。

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“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“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。

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。

**酒店餐饮部经理年终工作总结二**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

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。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

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修订。

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著的提高。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。

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。

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。

**酒店餐饮部经理年终工作总结三**

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

全年餐饮部实现营业收入：20xx.1.1—20xx.1.1共x元，比去年的x元下降x元，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1.部门规范管理。部门管理人员于每天中午x时x分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高;

2.成本控制和节能降耗：

1)结合后厨部制定了新的餐具管理办法;

2)餐具分顺序，分类，分框收放分类清洗;

3)易碎品自己清洗;

4)每日定时开关灯，空调，热水器;

5)合理利用边角余料不浪费;

6)严格控制低值易耗品，做到领用有记;

3.做到抓“销售”抓“内务”：

1)发动部门全员营销，主要以口碑式宣传;

2)规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放;

3)建立出品估清供应监督制度;

4.抓“培训”抓“落实”。培训礼节礼貌和服务意识，还要培训铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，亲自参与服务工作并定时检查;

5.做到美丽酒店，安全酒店。做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康;

6.制度面前人人平等。

1.仍有一些员工的主观能动性较差，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;

2.部分员工仍缺乏团队协作意识;

3.个别管理层在执行力方面仍需要进一步加强;

4.个别员工仍缺乏节约意识。

1.经营目标。今年元旦到明年元旦，我们将继续保持重大投诉为0;

2.日常管理。继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导：

1)进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧;

2)加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观;

3)开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖;

4)全员公关，争取更多的回头客。

3.改变措施及方法。增加员工效益意识，做好节能降耗;

1)严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等;

2降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭;

3)严格把好菜品验收关，合理使用边角余料;

4)完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2.突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念。

1)保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展;

2)开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进;

3)增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面;

4)建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我们部门决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌!

光阴似箭，岁月如梭，转眼新的一年即将来临，在集团，公司和酒店领导重托我到金都绿洲餐饮部工作已经十个多月了。在酒店领导关心支持，兄弟部门的大力帮助，协同餐饮部全体员工认真做好酒店下达的各项任务，与员工同心协力经营，度过了不平凡的20\_年，在此对本人今年工作述职如下：

1、铁打的营盘，流水的兵，对于餐饮部人员流动性大，自x月份以来员工更新换代特别快，无论管理人员还是服务员都出现人员缺乏现象，因而从老员工中提选一名副经理，一名主管，一名领班，组建了新的领导班组，在新老员工交替之时，制定了新的培训计划，针对性培训，以老带新，一带一的方法，使新员工尽快适应环境投入工作。

2、从3月份扩大营业范围，开始接待旅游团队用餐，制定详细接待计划，菜单，并对员工团餐知识培训，邀请市内二十几家知名旅行社来店考察，对今年旅游行情分析，宣传酒店环境优势，离高速口近，交通便利等地理优势，制定了一档标准，两套以上的菜单，增大了旅行社客人选择范围，在旺季到来之际，针对游客到店时间不准确较晚，延长了营业时间，以便游客即到即可用餐，在网上也做了大量宣传，加入x个旅游网络群，将酒店的接待场地照片及菜单发布给x多个旅行社计调，起到良好的宣传作用，今年我市旅游远不如去年，客流量比去年下降x%多，我们又是刚刚接待团餐，不过也取得了一定成果，共接待xx等12个国家海外游客，x多人次，国内旅游x多人次，和市内x多家旅行社，省外3家旅行社建立了长期合作关系，为明年团餐接待打下了良好的基础。

1、在四月份对厨师力量进行了调换，该换了菜品，转换了菜品营销思路

2、狠抓服务质量，注重思想品质教育，管理人员加大服务跟进，激发员工工作热情，在8月份开了优质服务月活动，增强了服务员工作热情，加强主动服务，人性服务，评选了xx，xx两名餐饮“服务明星”，在思想教育方面，以\_拾金不昧的事迹作为榜样，申报酒店给予了经济奖励，促发员工工作热情，提高员工思想品质的教育。

针对酒店接待客流量不太稳定现象，对内部员工也进行了相对调整，原来备餐传菜员，一人顶一个岗位，各负其责，缺乏团结协作精神，同备餐领班侯艳玲一起根据接待情况对人员作出重新调整，不死固定在一个岗位，根据上菜时间，收台情况，x层备餐人员随时调整，集中人员收台，撤出一楼常设传菜员有面点直接送主食到食梯传到个楼层备餐，临时安排人员餐具接梯，从而大大减少了人员浪费，备餐比原配备人员节约x人，在洗碗间由原定人员x人减至x人，在保证正常接待下备餐及消毒间人员节约x人，每月节约开支x多元。

在布草管理和大厅区域卫生，日常保洁员都安排一人兼两职多职，降低了人员成本，提高了工作效率。

利用现有优越环境，着重提高婚宴接待档次，发动全员销售，使婚宴收入占很大的营业收入比例，其中接待4份高档婚礼宴会，与北京大型知名婚庆公司合作，共同协作了高档婚庆，场景的布置，在我市属首例，为酒店增加了经济效益，也起到了很好的宣传作用。

在冬季到来之时，餐饮淡季之时，根据酒店经营要求，扩大经营，设置三楼金都厅为涮锅餐厅，新增添了传统涮羊肉碳火锅，努力提高营业收入。

在过去一年中，在工作中也存在许多不足住处，对员工要求够全面，奖惩力度不够，在服务中缺乏主动性，缺乏营销知识。在新的一年来临之时改正不足，从自我做起严抓培训工作，扩大营销范围，学习营销知识，提高服务质量，

重点把握饭菜质量关，提高卫生标准，将以全新服务理念投入20xx年工作之中。

在此祝集团及各分公司新的一年更上一层楼，各位领导、同事新年新气象，新年新运到！

**酒店餐饮部经理年终工作总结四**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，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，现将一年来的工作情况总结如下：

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。

20xx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，下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。

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。

20xx年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。

经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

3、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

4、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

由于20xx年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故20xx年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

**酒店餐饮部经理年终工作总结五**

在我们餐饮部工作的时间差不多是一年的时间，回顾这一年来的工作，有很多的收获，也是发现自己还有很大的进步空间，我明白想要做好工作，做好服务，不断的进步是必不可少的，我也就这一年来的餐饮工作做以下总结。

日常里我和同事一起在餐饮部做好我本职的工作，我是做服务员工作的，开始进入酒店我觉得这个工作很轻松，而且觉得我一个大学毕业的学生，来做这个工作真的是浪费我的才华，但是真的做了一段时间之后，我自己真的感到羞愧，我们酒店的餐厅服务想要做好并不简单，首先我们主要针对的是高端人士以及外宾，我记得第一次接触外宾服务的时候，我的口语我自己都感觉很对不起这份工作，怎么那么差，还好外宾是懂中文的，所以他很有礼貌的跟我说中文，但是服务完之后我的脸是烫的，我居然不能很好的用英语来为客人服务，这也是让我明白想要在我们酒店的餐饮部做好一名服务员是多么的不容易，而且很多餐点的摆盘，一些上菜的顺序，菜品的推荐也是特别有讲究的，不是简简单单的客人点了上就是了，而是有很多的流程和顺序，如果是不懂这些的客人点餐，我们出丑了还好，要是懂的客人点了，我们出错了那么就是败坏我们餐厅的名声了。经过这次事情，我也是懂得要做好不容易，也在以后更加积极的去工作了。

除了工作，我明白想做好，我必须学习，而且要学的东西还特别的多，以前在学校虽然有一些了解，但是并不深刻，而且还有很多知识都已经忘记了，但是在工作当中却是不能出现忘记的情况发生，从摆盘，上菜顺序，菜品推荐，各种菜的口味，该如何推荐，等等一系列的学习也是让我明白，想做好，真的不容易，同时我也是加强了我的口语练习，我明白不是每一个外宾都懂中文，而且不是每一个人都是那么的有礼貌，除了英语，我也是需要学习其他一些语言的简单用法，毕竟也是有其他国家的客人来就餐，如果能说一些他们简单的语言和他们对话，其实更是能让他们感受到我们餐厅的服务，给我们的服务加分。

一年的工作和学习让我明白，虽然我的职位只是一个服务员，但是想彻底做的好，其实也不是那么的容易，难怪别人说，别看一个简单的基层岗位，但是包含的东西却是特别的多，要学的也是特别的多，在来年我也是要积极的学，提升自己，把工作做得更好。

**酒店餐饮部经理年终工作总结六**

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮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，使餐饮部在餐饮业不景气，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，现将主要工作总结如下：

全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，增长率xx%，营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%，综合毛利率xx%，比去年的xx%，全年实际完成任务xx元，超额完成xx元。

为了较好地完成任务，餐饮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。

1、健全管理机构，由餐饮部领导、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、完善餐饮部的会议制度。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。

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮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。

1、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、餐饮连锁店（筹备中）。

2、开展联营活动，餐饮部与客房部、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。

3、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。

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！

**酒店餐饮部经理年终工作总结七**

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下，我们餐饮部认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我们也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将18年的工作计划总结如下：

1.对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升;

2.提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席、vip、自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

定期的召开员工坐谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

1.收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量;

2.针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本;

3.加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通“沟通”是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好;

4.加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象，xx年在悄然登场，对于整个餐饮部来说，在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，在新的一年里我们会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，共同的为了xx酒店和我们餐饮部的明天更加美好，去努力、去奋斗。

**酒店餐饮部经理年终工作总结八**

“小毛巾调换表”“台布登记表”新的婚宴预定单、摆台技术比武；

等项目；同时建立了以下5个制度：内部奖罚制度、小毛巾管理制度、台布管理制度、餐具管理制度、包厢备酒管理制度；

※1月：①推出舟山海鲜节；②推出现榨“玉米汁”每扎48元；③推出时令菜肴；④推出特惠套餐第8期；

※2月：“情人节”鲜花赠送活动推及新“鲍翅单”的出台；

※3月1日—4月1日：①推出“江南风情美食节—天台篇”和“满就送”两项活动；②推出特惠套餐第9期；

※5月1日：推出“五一”特价菜；

※5月29日—5月31日：①推出“端午节”活动（特惠菜、并赠送“五芳斋”礼盒/58元）；

※ 6月5日：推出特惠套餐第10期；

xx年1—6月期间共接待会议35场、婚宴14场；

xx年1—6月期间共接待会议52场、婚宴21场；

根据财务数据显示与去年同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在会议、婚宴接待方面都有明显下滑，特别是在“五一”期间婚宴就要明显比去年减少。会议方面：虽然今年酒店会议接待数量比去年有所增加，但在会议后用餐上明显比去年减少。同时也存在着部分老客户的流失现象。如：大自然基金、中国房产、大禹房产等重要客户。

1。 在服务质量方面还是比较欠缺的；特别是在高档宴会上的服务。

2。培训方面还不够专业；总体效果不是很明显。

3。在“质检”方面做的还不是很到位；也存在卫生不合格的现象。

4。 与客户的联络与拜访上有所疏忽；应引起重视。

5。人员流动大，人心不稳定；缺少与员工之间的沟通。

1、加强新实习生、新老员工的培训工作；使（新员工、新实习生）能在较短的时间里适应现在的工作环境；并在一定的时间进行试卷式的考核工作；做到多形式、多方法的培训员工，下半年酒店将招聘几名优秀的星级服务员，设想可由星级服务员给员工进行专业知识的培训；使员工有一定的高档宴会接待能力。

2、在与员工的沟通方面，我们应多了解员工的心理动态，做到多沟通，多了解。

3、对部门的岗位责职进行重新整理、编订，此工作比较繁重，部门近可能早些落实。

4、加强对部门的财物、消耗品领用的管理。目前虽然有大部分已经落实到人，但对有些小件物品，如送餐餐具、火柴、开瓶器、办公用品、点菜单等管理还较松；在下半年，将统一制定规范制度，节约每一分钱，来创造大利润；

5、加大婚宴接待力度，完善婚宴预定程序，提前做好下半年婚宴的预定工作。做到不断跟踪与确认，对已电话预定的婚宴催促客人尽快交付定金。

6、做好年底的大型会议、婚宴、团拜会的接待、准备工作；

7、目前还应加强对优秀客户的维护以及流失客户的走访，配合客户经理做好新老客户的维护，并做好拓展新客户的工作；

8、根据全年计划，不断开展、完善餐饮促销活动，改变菜肴口味不断更新，预计在7—8月份：推出“绿色清凉美食节”、“靓汤果蔬菜”；9月中旬：制定出“中秋节”及“教师节”的活动促销方案；10月份：推出锅仔、川菜火锅系列菜肴；12月份：圣诞节活动策划；等活动。

**酒店餐饮部经理年终工作总结九**

岁月如梭，光阴似箭，我们餐饮部主要负责各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和自己部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结：

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：

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，员工必须坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并对现场出现的问题给予及时的处理，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映;

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，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。

本年度共开展了x场培训，其中服务技能培训x场，新人入职培训x场，专题培训x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，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，本年度为中层管理人员设置了x场餐饮专业知识培训，这些培训，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;

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。

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。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。

本年度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;

2.培训互动环节不够，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。

1.优化婚宴服务流程，再次提升服务品质;

2.提升研讨会质量，建立良好的沟通平台;

3.建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况;

4.以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口;

5.协助餐饮部经理，共同促进出品质量;

6.调整培训方向，创建学习型团队;

7.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。

20xx年度工作的顺利开展，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，更得力于餐饮部全体员工的辛勤劳动。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，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**酒店餐饮部经理年终工作总结篇十**

“小毛巾调换表”“台布登记表”新的婚宴预定单、摆台技术比武；

等项目；同时建立了以下5个制度：内部奖罚制度、小毛巾管理制度、台布管理制度、餐具管理制度、包厢备酒管理制度；

※1月：

①推出舟山海鲜节；

②推出现榨“玉米汁”每扎48元；

③推出时令菜肴；④推出特惠套餐第8期；

※2月：“情人节”鲜花赠送活动推及新“鲍翅单”的出台；

※3月1日—4月1日：

①推出“江南风情美食节—天台篇”和“满就送”两项活动；

②推出特惠套餐第9期；

※5月1日：推出“五一”特价菜；

※5月29日—5月31日：

①推出“端午节”活动（特惠菜、并赠送“五芳斋”礼盒/58元）；

※6月5日：推出特惠套餐第10期；

xx年1—6月期间共接待会议35场、婚宴14场；

xx年1—6月期间共接待会议52场、婚宴21场；

根据财务数据显示与去年同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在会议、婚宴接待方面都有明显下滑，特别是在“五一”期间婚宴就要明显比去年减少。会议方面：虽然今年酒店会议接待数量比去年有所增加，但在会议后用餐上明显比去年减少。同时也存在着部分老客户的流失现象。如：大自然基金、中国房产、大禹房产等重要客户。

1在服务质量方面还是比较欠缺的；特别是在高档宴会上的服务。

2培训方面还不够专业；总体效果不是很明显。

3在“质检”方面做的还不是很到位；也存在卫生不合格的现象。

4与客户的联络与拜访上有所疏忽；应引起重视。

5人员流动大，人心不稳定；缺少与员工之间的沟通。

1、加强新实习生、新老员工的培训工作；使（新员工、新实习生）能在较短的时间里适应现在的工作环境；并在一定的时间进行试卷式的考核工作；做到多形式、多方法的培训员工，下半年酒店将招聘几名优秀的星级服务员，设想可由星级服务员给员工进行专业知识的培训；使员工有一定的高档宴会接待能力。

2、在与员工的沟通方面，我们应多了解员工的心理动态，做到多沟通，多了解。

3、对部门的岗位责职进行重新整理、编订，此工作比较繁重，部门近可能早些落实。

4、加强对部门的财物、消耗品领用的管理。目前虽然有大部分已经落实到人，但对有些小件物品，如送餐餐具、火柴、开瓶器、办公用品、点菜单等管理还较松；在下半年，将统一制定规范制度，节约每一分钱，来创造大利润；

5、加大婚宴接待力度，完善婚宴预定程序，提前做好下半年婚宴的预定工作。做到不断跟踪与确认，对已电话预定的婚宴催促客人尽快交付定金。

6、做好年底的大型会议、婚宴、团拜会的接待、准备工作；

7、目前还应加强对优秀客户的维护以及流失客户的走访，配合客户经理做好新老客户的维护，并做好拓展新客户的工作；

8、根据全年计划，不断开展、完善餐饮促销活动，改变菜肴口味不断更新，预计在7—8月份：推出“绿色清凉美食节”、“靓汤果蔬菜”；9月中旬：制定出“中秋节”及“教师节”的活动促销方案；10月份：推出锅仔、川菜火锅系列菜肴；12月份：圣诞节活动策划；等活动。

**酒店餐饮部经理年终工作总结篇十一**

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作如下总结：

截止到20xx年年底，餐饮部共实现销售收入x万元，其中x收入x万元，x收入x万元;较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长x%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。

1.按照现代企业管理制度成立酒店管理公司。20xx年，餐饮部在酒店“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足实情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了xx酒店管理有限公司。公司的成立为酒店的可持续发展，为酒店社会化改革的深入、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;

2.20xx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，使得婚宴呈现出火爆的场面。一年中，实现婚宴销售收入x万元，共接待婚宴x场，呈现出蒸蒸日上的态势。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。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;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;

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：夏季举办啤酒节、海鲜美食节，推出“免费午餐”活动和抽奖等活动;

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“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酒店组织的各种培训，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。

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。

**酒店餐饮部经理年终工作总结篇十二**

回顾今年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过20xx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，现将一年来的工作情况总结如下：

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。20xx年在餐饮部的工作中，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，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。

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，这样下来感觉自己一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。

经过和所有同事的一起努力，较好的完成20xx年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1.能够协助领导做好餐厅的日常工作;

3.合理安排当班工作，全面协调、管理、检查;

4.配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导;

5.做好餐厅的安全、节能、卫生工作;

6.以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作;

7.做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步;

8.切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1.我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

2.有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位;

3.自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。

1.积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作;

2.加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量;

3.加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感;

4.针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平;

5.对厨房出品卫生和质量要严格把关;

6.加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

在新的一年里，我一定加强管理，掌握好的管理办法，向管理制度化，科学化方向努力，相信我们xx酒店餐饮部的明天会更加的美好!

**酒店餐饮部经理年终工作总结篇十三**

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xx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》、《xx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\*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》、《酒店岗位职责》、《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。

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！