# 黄金周厨房工作总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-22

*1北海宾馆餐饮部“十·一”黄金周工作总结今年“十R26;一”黄金周，与传统的中秋佳节相重叠。在管委会和股份公司的统一部署下，在宾馆领导的正确指导和兄弟部门的大力配合下，餐饮部全体员工上下一心，齐心协力，共同完成了接待任务。现将主要工作总结如...*

1北海宾馆餐饮部“十·一”黄金周工作总结

今年“十R26;一”黄金周，与传统的中秋佳节相重叠。在管委会和股份公司的统一部署下，在宾馆领导的正确指导和兄弟部门的大力配合下，餐饮部全体员工上下一心，齐心协力，共同完成了接待任务。现将主要工作总结如下：

一、“黄金周”的主要经济指标

（一）中秋节当日

今年黄金周第一天，应当从9月30日算起，也恰是今年中秋佳节。30日当天，接待游客708人次，实现营收86414元，人均餐费122.05元。与去年中秋节（9.12）当日相比，要高出约57个百分点。主要原因：一是今年游客数量比去年多；二是今年菜肴价格比去年高（去年年底做了菜谱更换）。

（二）“十R26;一”黄金周截止10月5日，共实现营收543332元，消耗成本112817.15元，食品毛利率79.24%。去年同期实现餐饮营收594479元，消耗成本106015.62元，食品毛利率82.13%。人均餐费102.92元，相比去年同期120.32元，降低14.46%。主要原因还在于内宾的增多，而内宾餐标和消费普遍较低，导致人均餐费相比去年人均降低约20元，总营收也受此影响而偏少。

（三）外卖收入

考虑到黄金周游客量多，和往年一样，今年从9月30日开始设外卖，连续5天，共实现营收5，1570元。

二、“黄金周”的主要工作内容

（一）储备先行，保证黄金周所需设施设备完好，食品原材料供给充足；

（二）安全第一，严格把关食品安全，搞好设施设备的检查及维修，杜绝安全事故的发生；

（三）以人为本，对内加强员工服务意识的培训督导，对外尽最大的努力为客人提供优质服务；

（四）临机应变，宴会班成员随时待命，切实保障重要接待任务的完成；

（五）成本控制，一方面加强餐厅的现场管理，避免因上错菜、退菜造成成本的浪费；另一方面加强厨房的成本控制，在原料和菜肴方面都尽可能做到物尽其用，杜绝浪费。

（六）宾客至上，免费为游客提供开水，积极回答客人的咨询，不遗余力为客人寻找遗失物品。

三、“黄金周”的接待工作特点及变化

（一）游客

1、总量增加。与去年相比，今年餐厅就餐客人总数增加了约10%。

2、散客增加且以内宾为主。散客与去年相比约增幅20%。

3、内宾增多，外宾下降。由于相关政策因素，今年自驾游人数明显增多。同时，由于经济水平的提高，人们对精神方面的追求会越来越多，内宾旅游市场将会进一步扩大。

4、外宾旅游团减少，内宾旅游团增加。

5、人均餐费降低。与去年相比，人均餐费约降低13%，主要原因还是内宾餐标的下调和外宾人数的减少造成。这要求我们必须必须吸引更多的游客前来用餐。

（二）员工

1、人手显现不足

黄金周期间客流量大，上班时间前后拉动较长，服务员人手不够，加班加点工作；厨房也安排加班，增加中午值班人员数量，以保证中午餐厅连开的出菜速度。

2、服务意识较好

黄金周期间长时间的加强工作，员工们虽偶有情绪，但对客服务上整体还是良好的，未出现服务投诉问题。对服务上出现的问题能及时发现与汇报，为及时解决问题打下了基础。

（三）服务

1、规范化服务有待提高

服务的标准化、规范化一直是餐饮部在建设中的一项大工程。我们清楚地认识到现阶段餐厅服务在标准和规范上与行业标准和星级标准的差距。此次黄金周的接待更突显出我们在此项上的弱点，要求在接下来淡季的时间里，餐饮部要加强标准化、规范化的培训。

2、个性化服务还需加强

个性化服务是获得客人满意的最佳方法。根据不同的客人提供个性化、针对性的服务。黄金周期间，临时通知的接待多，对我们的服务要求很高，从菜肴的针对性配臵，到服务员的现场服务，都体现着我们对客人的重视，都是个性化服务的体现。但我们做的还不够，个性化服务还需加强，一是加强服务人员的服务意识，二是加强管理人员的督导力度。

3、微笑服务务必长期保持

微笑是最好且最通用的国际语言，可表示欢迎、友善、歉意等等。黄金周期间，来自世界各地的客人很多，我们的服务能力有限，但服务态度是无限的。在服务不周时，微笑是给客人最大的安慰。所以搞好微笑服务的培训使我们务必长期保持的重要内容。

（四）管理

1、主管领班现场督导能力要提高

从黄金周的现场督导来看，主管、领班的现场控制能力还很不足。尤其是前后场的控制方面，导致仍有上错菜和上菜不及时的情况发生。后实行分区域管理，有很大的改善。

2、新员工技能要加强

今年内新老员工的更替现象很严重，新员工占了大部分。而新员工都只是“以老带新”的帮带成长起来的，而且很多“师傅”也是新员工，导致服务技能欠缺很大。这要求我们必须要进行一次新员工的系统培训，全面统一的提高服务技能。

3、安全事故：钢化杯伤人事件

10月3号，一位用自助餐的客人用钢化杯接了一杯茶拿到桌上，坐下后一会，钢化杯自动爆炸。幸运的是没给客人造成大的伤害。这起安全事故给我们安全生产上了重要的一课。

餐厅使用的钢化玻璃杯，年份较长，不耐高温，冬季钢化杯自爆比较频发，建议宾馆可考虑换一种玻璃杯，以避免类似事件的发生。总之，在餐厅全体人员的共同努力下，餐饮部基本完成了宾馆下达的任务指标。我们取得了一定的成绩，同时也发现了问题，这为餐饮部年内接下来工作的开展指明了方向。针对出现的问题，现计划如下：

（一）培训：开展员工服务意识和服务技能的培训

（二）销售：与销售部联合，加大餐饮销售力度

（三）成本：控制成本，主要从原料选用和团餐菜品配臵方面着手。

（四）创新：在菜肴创新方面下工夫

（五）安全生产：食品安全是重中之重

2餐饮接待国庆节黄金周工作总结

国庆节是举国同庆、家人相聚的好日子，庆祝自然就少不了会餐，酒店部门领导高度重视，制定国庆节促销活动方案，国庆节餐厅促销，以国庆节为大背景，结合自己的产品特点，做出适合自己的促销活动。结合客房推出758元房包餐活动，团购158元活动，酒店官方微信等促销活动，全日餐厅推出海鲜自助餐，为了增加特色，在活动期间增加了传统小火锅，得到了客人的一致好评。

十一期间总接待了散客2282人，其中早餐1711人用餐，午餐114人用餐，晚餐457人用餐，总收入141778元，其中早餐收入72100元，午餐收入15484元，晚餐收入54194元。

一、 国庆节准备工作

1、 为了增加餐厅整体氛围，全日餐厅统一布局调整台型，在餐桌上摆上一瓶色泽鲜艳的插花，给消费者带来优美的用餐环境。

2、 在菜品上厨师长根据自己多年的经验经过思考，反复的调整菜品，为满足每位客人的口味。

3、 本部门人员力量不够，30号进了6名帮工，增加员工培训，自助餐服务流程，火锅服务流程，促销特色，服务态度意识培训等，结合模拟式演练，让员工更快的了解工作流程。

4、 30号对本餐厅整体做了细节卫生。

二、活动期间工作安排

1、全日餐厅每天开早、中、晚三餐，活动期间全日餐厅员工全体加班，考虑员工长时间加班，在不忙时合理安排员工休息。

2、对部门员工做了细致的分工，分为早晚两个班次，每个班次6名员工，领班1名，领位1名，餐台1名，服务3名，各为其职。

3、1-2号是客人用餐上升期，3-5号是用餐高峰期，6-7号下降期，在6-7号客流量少时，合理安排员工倒休。

4、每天领位18:00会询问前台，统计在住客房率，通知厨房为转天三餐做准备。

三、问题与不足

1、在工作的过程中不够细节化。

2、服务员的服务意识不够，没能及时清理客人所用过的餐具。

3、4号早餐是客人用餐高峰期，出现菜品断档情况。 根据以上的问题与不足，我将以更高的标准要求自己，加强本部门的管理，加强对员工的培训， 在以后的工作中，能踏上一个新的台阶，更上一层楼。

3XX年春节黄金周旅游接待工作总结

春节黄金周全市共接待游客43.5万人次，旅游综合收入1.92亿元，与XX年比，分别增长51.5%和67.5%（XX年春节黄金周受雪凝灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待健康、安全、秩序、质量目标要求。

一、接待情况

1、重点旅游区（点）接待情况遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客3.67万人次；赤水旅游区共接待2.28万人次；遵义动物园接待1.57万人次；盐津河旅游区接待0.32万人次；水晶温泉接待0.84万人次；乌江旅游区接待0.69万人次；雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

二、特点及变化

1、游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

2、自驾车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

3、游客以探亲访友、休闲度假为主。城乡互动游增多。

4、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。

5、温泉休闲度假游大幅度增长。

6、城郊游、乡村旅游持续增长。

7、过夜游客量大幅度增加。

8、游客人均花费有较大增长。

三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动；举办XX中国（遵义）酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动，对外产生了极大影响，预热了旅游市常。

3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设，形成点多面广的旅游线路。

4、南北大交通及景区交通改善。

5、旅游配套服务设施加快改善。XX年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近200家经济型酒店开展经营。

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！