

# 餐厅半年工作总结报告(优质5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 餐厅半年工作总结报告篇一

回望这上半年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在20\_\_年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的责任也更加的重，作为一名餐厅的工作人员，有责任尽自己的一份力。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改进。

以上几点是我对20\_\_年工作的规整总结。对于不足的地方，在接下来的里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

## 餐厅半年工作总结报告篇二

我们履行餐饮服务环节食品安全监管职能，对全市餐饮服务单位进行许可、监督和处罚。

(一)提高行政许可质量。

全年，共受理食品类许可申请1458份，办结1291份。其

中，145份申请不予批准。

## (二)推行量化分级管理。

全面开展了餐饮消费安全专项整治，建立了长效监管机制，对无卫生许可证经营单位的查处率达100%；建立实施原料进货索证制度单位达100%；对餐饮单位使用病死或死因不明的畜禽及其制品以及使用有毒有害物质加工食品行为的监督检查覆盖率达100%；食品卫生监督量化分级管理制度实施率达95%以上，全市已有33户食品卫生监督量化分级管理a级单位。餐饮业的硬件设施和卫生管理水平得到了提高。

## (三)加大信息公示力度。

加大信息公示力度，对提高全社会公共卫生意识，减少食源性疾病，保证食品安全发挥了重要的作用。主要体现在：

一是实现了政务公开的目的，使消费者及时、便捷地了解卫生监督信息，做到知情消费，让消费者参与监督。

二是强化了餐饮单位经营者食品安全第一责任人的意识，引导餐饮业主加强管理，不断提高餐饮食品卫生水平。

三是提升了食品卫生监督工作质量，扩大了监督的社会效果，同时对卫生监督机构和监督员也起到了监督作用，提高了工作效率。

截止目前，大中型餐饮单位每月食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为。小型餐饮单位每季度食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为。市民在餐馆用餐时，选择卫生等级高、卫生状况好的意识已初步形成。

## (四)开展专项整治工作。

制定下发了《克拉玛依市打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治方案》(克卫监发〔\_\_〕17号),在专项整治期间共出动监督执法人员166人次,检查各类餐饮单位499家。对重点疑似添加非食用物质的食品原料,包括卤肉制品亚硝酸盐、水发产品火碱及工业用甲醛、面粉制品吊白块等10余种食品原料共计112份进行了抽检。对1家卤制品亚硝酸盐残留量超标依法作出了罚款人民币4990元的行政处罚。

开展了消毒餐具专项整治工作,对816户餐饮单位 12383份消毒餐具进行了大肠菌群的检测, 8491份样品合格,合格率为。

## 二、存在的问题

一是食品安全监督工作没有创新,《食品安全法》实施已经半年多,职能定位和监管方式仍然是沿用《食品卫生法》的管理模式和经验,宣传经费不足、力度还远远不够,食品安全第一责任人的意识有待提高。

二是卫生监督人员少,监督力度和频率较低。目前,全市卫生监督机构主要精力在餐饮服务食品安全监管,仅能勉强完成对大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查和信息公示工作,阻碍了全市餐饮业卫生管理水平的提升。

三是食品安全实验室检测能力不能满足日常监督检查工作的需要。主要表现在技术人员检测水平较低,检测项目不全,检测时间过长。

四是餐饮服务监管职能与质监、工商等执法部门职能划分仍然不清。例如烤馕房、烤鸡鸭店等即时制作的食品经营单位是属于加工、流通还是餐饮服务,在这一点还存在食品安全监管盲区。

## 三、下一步工作思路

\_\_年，餐饮服务食品安全整顿将强化对学校食堂、建筑工地食堂、无证经营餐饮服务行为的整顿，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。

一是在机构改革尚未到位前，继续履行餐饮服务环节的食品安全监管职责，坚持推行食品卫生监督量化分级管理和卫生监督信息公示制度，加大《食品安全法》培训力度，强化食品经营者食品安全第一责任人的意识，确保食品安全。

## 餐厅半年工作总结报告篇三

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作又过去年，我作为餐饮部部门经理，主要负责部门各餐厅的工作，现将下半年工作开展情况作总结汇报，并就今年下半年的工作简要总结。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，经过十几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。在这半年以来，主要开展了以下几方面的工作：

### （一）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。

### （二）建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

下半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。

为了进一步加强我店员工的职业精神，在下半年主要加强对新老员工的培训，主要有一下几点：

### （一）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，提高他们综合素质，在下半年主要开展了《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。

（二）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，开展了流动红旗竞赛活动，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，并进行消防器材实操培训。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，今年以来未发生任何的失火事故。

在下半年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的来看，主要表现在以下几方

面：

### （一）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。

### （二）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。

在今年下半年工作的顺利开展，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！

来年是一个机会年，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，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2009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，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。

## 餐厅半年工作总结报告篇四

回顾半年的学习和工作，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炼，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

### 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\*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。

## 餐厅半年工作总结报告篇五

餐厅就是指在一定场所，公开地对一般大众提供食品、饮料等餐饮的设施或公共餐饮屋。今天本站小编给大家为您整理了20xx年餐厅领班半年工作总结，希望对大家有所帮助。

\*\*年的日历已翻过，现在已迎来崭新的\*\*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、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。xx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，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，为了进一步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。

### 一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部事务，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，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

#### 1、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。

## 2、抓管理建章立制

前期，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。

## 3、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。

#### 4、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。

#### 5、抓团队用餐

利用每周六、日、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。

### 二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后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。

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:

## 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38x元)。

## 二、今年完成的主要工作:

(一)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,餐饮部定额上交酒店的任务为38x元,比去年的32x元,上升6x元,上升率为1。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。今年人均月收入\_\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_\_元,增加了\_\_\_\_\_元,增长率为\_\_\_%。

(二)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。为了最大限度降低估清品种,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簿记录,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,原来每市估清五、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、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、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,创开业以来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,使宾客高兴而来,满意而归。

(三) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

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,大胆尝试,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、餐饮

连锁店(筹备中)。

第二,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。

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1。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20xx款,扩大营业收入10x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。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓,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,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮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,餐饮部领导、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,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

#### (六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮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,春游,外出参观学习1,各类型座谈会,妇女会,家访,探望病员2。

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,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约。

#### (七)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,餐饮部招聘新员工,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,领班。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1。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,餐饮部领导首

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,采取理论与实践相结合,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20xxxx次。

#### (八) 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, 开展了流动红旗竞赛活动, 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, 并进行消防器材实操培训。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, 确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全, 今年以来未发生任何的失火事故。

#### (九) 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30x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。

### 三、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。

### 四、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。