

2023年餐厅后勤工作总结(汇总9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐厅后勤工作总结篇一

光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。由于我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部分的大力协作是分不开的。所以说团队的气力是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰看来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑脸。

(1)正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的治理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操纵服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操纵流程，进步了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！使餐厅工作能够正常运行。

(2)在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部分的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功预备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各职员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的熟悉。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛劳，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪团体旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：

“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也夸大留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

(1) 这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括工作总结季度总结逐日服务员评估会逐日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的进步，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，夸大协作性，交代领班在每周例会上必须反复夸大合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证实这种做法是正确的。

(3) 进步综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客兴奋而来，满足而回。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接奥运到来。

餐厅后勤工作总结篇二

尊敬的领导同事们：

下午好！转眼间，进入鲁能这个大家庭也有半年了，从对鲁能文化的模糊到渐渐清晰，直至最后让我完全融入其中。让我和鲁能建立了深厚的感情。从进入试运行以来，作为我一名中层管理者来说首先就是感到得到了充分的重视和能力的发挥。我是从以下几个方面来开展日常工作：

我觉得管理者要通过别人来进行工作，因为一个人的时间和精力都是有限的。即使管理者自己可以更好`更快的完成工作，但问题在于自己不可能亲自去做每一件事情。如果想使工作更富有成效，就必须向下属授权。但是向下属授权的话也要有承担责任的心理准备，要给他们充分的自由，这样才能使员工对如何达到目标做出自己的选择和判断，这样可以增进我与下属之间的相互依赖关系，激励下属员工工作热情，也为后备人才储备打下良好的基础。

我们强调管理的时候常常喜欢引用一句话：没有规矩不成方圆。但是却经常忽略这样一个事实，如果人的积极性未能充分调动起来，规矩越多，管理成本越高。所以我们在餐饮一部制定了激励制度，当然管理的激励有三个层次：报酬激励`成就感激励`机会激励。我除了学会运用好报酬激励外，更善用非报酬激励—成就感激励和机会激励。所以我经常性会找员工进行谈心沟通。充分贯彻了李总强调的全员是一盘棋的思想，让员工认识到个人只是一滴水，而我们的团队就是大海。酒店要协调运转，需要一起相互配合，步调一致，需要

一种胸怀大局的团队精神。否则，酒店这台机器的运转效率将会大大降低。

深刻贯彻酒店的服务理念，（只有给顾客留下美好印象和值得传诵故事的服务才是有效服务）每周一在部门例会中组织学习认识一周内的新客户，让每一位服务员都建立自己的客户档案，同时培养每一位员工的服务意识。针对后期来的学校学生和新到员工每天中午进行技能培训使他们的服务提高一个新的台阶。从而缩小员工之间服务水平的差距。

体现酒店管理水平高低的第一要素就是看是否存在浪费现象，针对这点我们制定了低质易耗物品的管理办法以及灯光管理规定等，小到一张餐巾纸或是一根牙签都不允许浪费；充分调动员工的节约意识，树立员工主人翁的思想。

正确理解严格管理的内涵，在“理”和“情”上做文章，即：在工作当中的严格要求，在生活当中对员工的细致关怀。企业发展离不开制度，企业建设要靠制度做保障。制度要细致，严谨。依靠制度实现竞争，淘汰等一系列管理。所以我在管理时不仅注意到人情化管理，更加注意到制度就是高压线，对于一些员工违反制度的事情，一定严厉的指出来。

对于领导下达的工作任务，我首先是不折不扣的完成任务，哪怕有困难也是去努力的去完成，在的确有困难的情况下也与上级进行了沟通，交流。去寻找帮助。对于实在是不能完成的工作也及时向上面进行了反馈。所以这里就要谈到一个工作态度问题，在工作中的态度将决定着自己的业绩；学到的`或掌握的专业知识是决定工作能力大小的一个重要因素；我可能有许多事情不懂，但是我想我的工作态度还是良好的，我总是努力的去把工作做好。所以我虚心地向各位同事进行学习，和加强自我，不断创新，超越自我。

新的一年已经开始，通过春节后我们的营业状况表明。我们的上座率在稳步攀升。这就要求我们要永不停步，不断努力。

下一步我的工作重点是：

（一）强化服务，深挖客源

俗话说菜品是关键，服务是保障。在我们保证现有服务的同时不断推陈出新让走进尚都的每一位顾客都高兴而来，满意而归。在保证现有顾客的同时，全面提升对顾客忠诚和培养忠诚顾客的意识。深入挖掘潜在客户为他们提供个性化服务，给顾客留下美好印象为他们播下再次光临的诱因使之成为忠诚顾客。

（二）加大点菜推销力度

行业中有这样一句话卖钱不卖钱全看服务员。充分的体现了点菜员的重要性，我会协调柳厨对点菜做针对性的重点培训，使每一位点菜员熟练掌握菜品知识，学会合理配菜。在提升酒店营业额的同时也让顾客享受到满意的菜品。

（三）评定优秀员工

将会评选微笑天使、推销能手、卫生标兵等优秀员工，全方位调动员工的积极性、主动性，让员工充分认识到只要努力付出就会得到收获。

最后希望领导在平时工作中严格要求，：有错误严格指出，来促进我的工作。希望在这一年中我能够把工作做的更好，更上一层楼！

特此报告

餐厅后勤工作总结篇三

从这次饭店服务员，改变我认为干饭店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、饭店卫生知识、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：饭店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。

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，饭店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。

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。

餐厅后勤工作总结篇四

中午好！首先，向各位作一个自我介绍，我叫xxx是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

从20xx年3月4日任职后，前几个月（3、4、5月）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，主要负责四季餐厅的营销工作。

从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，

体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。

回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、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，服务员李晓娟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。

前期，四季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，配合吴经理配置电话机盒，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。

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。

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，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，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。

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。

在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

利用每周六、日、周一与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。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时

也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，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。

十分感谢各位领导！谢谢！

餐厅后勤工作总结篇五

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：

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。

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。

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》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》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。

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。

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，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

- 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“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级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、四星级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。

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。

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。

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，最终目的是利润最大化。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，从而更好地表扬先进、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。

餐厅后勤工作总结篇六

本人xxx□吴江食府楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领食府全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

食府成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1、提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的'小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工

作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3、进一步加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。

一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。

二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

xxx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为食府的发展奉献绵薄之力！

文档为doc格式

餐厅后勤工作总结篇七

本人xxx□吴江食府餐饮经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领食府全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组长制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的.同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5. 培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

培养酒店自己的优秀人才需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强

约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1， 让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2， 从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3， 对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和意识上有了很大的进步与提高。

3进一步加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。

一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。

二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3加大培训力度，强化标准意识。

20xx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为食府的发展奉献绵薄之力！

餐厅后勤工作总结篇八

尊敬的各位领导、同志们：

大家好！我叫xxx，现年xx岁，xx文化，xx年加入xx酒店这个大家庭，xx年通过竞聘，担任餐饮主管至今。两年来在酒店领导的关心后爱下，以及同事们的帮助和支持下，自己由一名业务新兵逐渐转变为一个有担当、敢反思的责任人。在工作中，我较好的履行了餐厅主管的职责，圆满完成工作任务，得到了

宾客和同事们的的好评及领导的肯定，收获颇多，现就本人xx好久来的工作情况向各位领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一、扎实工作，本职工作成效明显

一是加强服务培训。餐饮业是以服务为核心的行业，提供优质服务是我们在激烈的市场竞争中制胜的法宝。为此，我一直把对员工的培训作为一项重点工作来抓，通过加强对我部员工的技能培训，提高服务水平和质量。我从规范礼仪服务入手，推行了规范化一条龙式服务。从顾客进门开始到离去，从点菜、上菜、席间服务等各个服务环节都明确了服务标准，使广大顾客高兴而来，满意而去。

二是健全个性化服务。针对个性化服务不够健全的现象，我与餐饮管理人员一起制定并不断完善中餐厅客史档案，严格送餐回收登记制度，制定中餐每日工作标准，自助餐餐牌的事宜。并完善事故责任制，要求服务员坚持划菜登记下单，起菜，上菜，以及结束时间，责任落实到人，避免失误对公司造成损失。

三是不断创新菜品。和行政总厨协调沟通新菜品培训事宜，加大培训力度，强化标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在罗总监带领和指导下，我们在菜品质量上下了很大功夫。顾客来到店里，除了享受到贴心的服务外，更主要的是要吃到可口的饭菜。在这方面我们仔细分析了顾客的喜好，推出了多种菜肴体系。俗话说众口难调，我们就是要努力做到众口不再难调。为了吸引顾客，满足大家多种口味的需求，我们不断研究推出新的菜品，供新老顾客品尝选择。目前经我部推出的新菜品种达xx项。有效地提升了我部的名气和吸引力。

二、存在的主要问题

xx好久来，餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司的期望值还相差甚远，其主要表现在：个人的自信心还需加强，在工作中顾虑较多，对员工的现场检查监督不足，服务人员主观积极性没充分调动，自己的眼界不够开阔。独立工作的能力还有待提高，作为一名餐饮主管我的管理能力还需提高。

三、今后工作努力方向

一是加强自身建设，提高管理能力。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。

二是狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。循序渐进推行餐饮人性化服务举措实施细则。加大培训力度，强化标准意识。规范切配厨师与上灶厨师的工作标准，对菜谱中的菜肴逐个实施统一标准的培训，做到不因厨师和时间的不同而造成菜肴口味和份量变化。在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

总之，在以后的工作中一定要“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！”

以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正！

谢谢大家！

餐厅后勤工作总结篇九

随着20xx年的结束，我想向所有的员工、客人们表达我的谢意和感激之情。在过去的一年里，我们经历了很多，但是我们克服了每一个挑战，协同合作，成功地实现了我们制定的目标。现在，我想回顾一下今年我们一起取得的成就，以及

我们面临的挑战。

首先，我想感谢我们所有的员工。你们在餐厅的发展和成功中扮演了至关重要的角色。你们不仅为顾客提供了出色的服务，还为餐厅带来了无数的创意和灵感。我感到非常骄傲能够与这么出色的团队一起工作。我们获得了新的忠实顾客，我们服务的质量也比以往更高。这部分工作的成功是因为你们每个人的不断努力和奉献。

我们面临的挑战很多，但是我们树立的信心和坚持不懈的努力使我们在艰难的时刻坚持下来。我们从收集反馈中获得了很多宝贵的经验，这帮助我们建立了一个更加高效、专业的、可持续发展的餐厅。我们不断努力，提高我们的服务质量以及菜品的品质，我们加强了餐厅的管理和内部流程的改进，推动了我们的可持续性和利润增长。

今年我们取得了很多成就，我们成功地启动了一些新项目，我们与社区和本地厂商建立了积极的合作关系，在业务的可持续发展中获得了许多机遇。同时，我们也有效地利用了我们的资源，建立了更加风险可控的制度体系，这使我们在竞争中处于领先地位。

最后，我再次感谢我们所有的员工，你们的创造力、努力和奉献是我们餐厅成功的关键所在，使我们的业务得以取得显著的增长以及客户的满意度的提升，我们也要感谢我们所有的顾客，你们始终支持我们，让我们取得了名副其实的商业成功。

在未来，我们将继续致力于为我们的员工、客人和社区提供优质的餐饮服务。我们也会在不断的创新和发展中不断提高自我。相信来年，我们餐厅的未来将会更加美好，我们的业务也会不断取得新的里程碑。

谢谢大家！