# 2023年餐饮半年工作总结

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2023-11-16

*20\_年餐饮半年工作总结7篇总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，以下小编在这给大家整理了一些20\_年餐饮半年工作总结...*

20\_年餐饮半年工作总结7篇

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，以下小编在这给大家整理了一些20\_年餐饮半年工作总结，希望对大家有帮助！

**20\_年餐饮半年工作总结1**

忙忙碌碌中时间过的真快，转眼\_\_年的工作结束了，回顾着半年的工作。我在公司领导及各位同士的支持与帮助下，按照公司要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式有了新的突破，工作方法有了较大的改变，现将着边年的工作情况作工作总结如下：

1、环境卫生

作为餐饮，卫生是个很重要的前提，针对环境卫生。我制定了分工明确，责任到人的管理方法，对面点，凉菜间，地下室，冷库，库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗，严格要求个人卫生。

2、菜品质量

对菜品进行规范操作，原材料必须清洗挑选后加工，严格要求菜品形状以及造型，以火候不到不出，色泽不够不出，菜量不够不出，餐具不洁不出为准，严抓菜品质量。

3、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

4、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

6、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

今年上半年，食品卫生监督科在07年餐饮业综合整治的基础上，积极探索和改进餐饮业卫生监管的长效监管制度和措施。按照08年工作方案和上级文件要求，依据食品卫生法律法规和卫生部《餐饮业食品索证管理规定》，以强化原料进货索证为重点，在餐饮业全面实施原料进货溯源和监督量化分级管理制度。加大《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》实施力度，更进一步提高餐饮业自身卫生管理水平。截止目前，在管辖区域内没有发生一起食源性安全事故，保障了人民群众的饮食安全，其工作开展情况如下：

一、加强领导认真组织

今年，依据县卫生工作会议《20\_\_年淇县卫生监督工作要点》，明确了工作目标、工作重点和工作要求。加强组织领导和协调工作，以农村、城乡结合部为重点地区，以学校和建筑工地食堂及中小型餐馆为重点场所，实行零距离监管，以《食品卫生法》和《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》、《食品卫生监督量化分级管理指南(20\_\_年版)》为依据，努力使我县的餐饮业无证查处率达100%，原料进货索证和验收制度建立率达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%。

二、精心组织落实责任

为切实明确责任，落实监管任务，根据科室职能和辖区分布情况，由冯江勇、张峰、张恒负责县城城区餐饮业食品卫生监督工作，8个乡镇划分为三个管理区域，并以组为单位实行执法责任目标逐级负责制，把具体整治目标分解到人、具体到事，责任到片的监督执法格局。同时各组分别对检查步骤、时间、工作要求和责任追究做出了详细部署，确保了工作的顺利开展。

三、宣传情况

为营造良好的工作氛围，及时通过新闻媒体向社会宣传食品卫生法律法规。一方面，能提醒广大消费者不要购买、使用违法产品，同时发挥舆论监督作用，迫使违法单位停止违法行为，另一方面，及时报道专项整治的监督执法情况。通过以上措施的实施不仅增加了工作的透明度和互动性，而且也营造了良好的整治氛围。截止目前，县电视台综合专项报道2次，电台广播宣传累计6次，开展食品安全知识进农村、进社区宣传活动2次，展示假冒、伪劣、非食品原料加工的食品20余品种，发放宣传材料20\_\_余份，接收宣传群众达20\_\_余人，餐饮单位专题培训4期，培训人次1380余人次。

四、监督检查情况：

在工作中我们以查办无《食品卫生许可证》经营为突破口，统一标准，探索建立餐饮业原料索证长效制度。按现有的法规，结合卫生部公布的《餐饮业食品索证管理规定》的要求，统一制定并免费下发了《餐饮经营单位食品及原料采购索证台帐》，对建立台帐的主要食品原料、品种及建帐内容均做了格式化的要求。同时加强小型餐饮单位(小吃店)的巡查力度，提升其卫生许可硬件环境，改善餐饮卫生条件。要求小餐饮食品处理区墙面瓷砖到顶，橱柜标准化，肉类、水产、蔬菜分别设置专用清洗池，此外，还统一实施“证照、制度(卫生组织、卫生消毒制度、饮食卫生制度、操作间卫生制度和食品索证制度等)上墙工程”，进一步规范了店容店貌，提高了品位。

在检查中针对卫生许可条件达不到要求的小型餐饮经营单位，根据实际情况将小型餐饮经营单位按小型餐厅、快餐店、专营小食店等分门别类管理，通过限制经营项目、许可证有效期等做法适度降低卫生许可准入条件。截止目前，全县检查餐饮业165户，监督检查覆盖率达100%;县城以上城市餐饮单位无卫生许可让经营行为查处率达100%、量化分级率达97%以上、食堂和餐饮单位建立原料进货索证制度100%;农村餐饮单位和农家乐旅游餐饮单位的经营行为80%以上得到基本规范;查处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%;对不符合卫生要求经营的10户餐饮户责令整改，整改后合格7家，对整改后仍不符合卫生要求的3户餐饮户被依法停止经营。

在肯定成绩的同时，我县餐饮消费安全整治工作中还存在一些问题需要克服和解决。一是多数餐饮业经营单位规模小，质控体系差，自身卫生管理机制不健全，经常性自身卫生管理水平低、效果差，且流程布局不合理，场地面积小，给食品安全带来隐患。二餐饮经营单位认识不到位，公共卫生意识差;三是无证经营的查处力度有待加强。无证经营的管理是动态的和长期的任务，需多部门联合配合。

针对上述问题，我科将依照国家法规赋予的职责，严格履行卫生监督管理职能，强化工作责任，围绕确定的工作重点和目标继续深入开展整治工作，并针对薄弱环节，积极与质监、工商、教育、商务等相关职能部门协作，形成监管合力，同时加大餐饮消费领域食品卫生违法案件查处力度。搞好与新闻单位的配合，充分发挥报刊、广播、电视等媒体作用，大力宣传整治成果，对典型案例进行曝光，以形成声势浩大的社会舆论宣传氛围，力争使我县餐饮业卫生监督管理工作再迈上一个新台阶。

餐饮部上半年的经营工作在宾馆上级领导的指挥安排下，通过餐饮部全体员工的共同努力较好完成了上半年的各项经营指标。上半年计划完成收入335万，实际完成355。8万，超额完成20。8万，完成年进度的100%，计划成本163万，实际产生成本185。2万，计划费用130万，实际产生费用102。9万，减少费用支出27。1万，计划完成利润指标16。28万，实际完成利润41万，利润指标超额完成\_\_万。

在上半年的经营工作当中，做为我们餐饮部能够按照年初部门制定的工作计划措施有序的开展本着以质量求发展的共同目标，立足于本职工作，强化员工的责任心落实贯彻各项工作和管理制度，管理工作方面能够从严从细，无论大事、小事都能够做到严格细致，员工在工作当中服从指挥和安排，通过有效的管理和思想上的教育，增强了集体的凝聚力，调动了部门员工的工作积极性，为确保服务质量和饭菜质量的提升，针对日常工作中出现的一些细节上的问题及时做了耐心细致的说服教育，引导和培养员工按规范提供服务，后堂按标准进行操作，不断改进菜品质量与花色，采取相应措施控制成本费用，圆满完成了各项接待工作，较好完成了上半年宾馆下达的各项经营指标，虽然上半年的各项指标完成的较好，但在实际的经营工作当中存在着很多不尽人意的地方，而且上半年的经营收入较去年同期相比也不如去年，收入减少34。2万，按照目前的形式和经营下半年的经营工作必然会存在很大的困难和压力，形势不容乐观，我们深知任务将更加艰巨;在总结上半年经营工作的同时，从实际工作当中反映出以下不足：

1、员工的思想觉悟主人翁意识，敬业爱岗还未能从工作中得到进一步的体现和发挥，甚至个别员工对企业的兴衰觉得事不关己，麻木不仁，工作当中有对付应付的现象，细致上的工作不够，大局意识不强。

2、挖潜增效节能降耗落实的不够扎实，个别员工的节约意识淡薄，原材料价格浮动有些员工关心很少，在操作过程中时而有浪费的现象发生，部分员工自律意识较差。

3、饭菜质量不稳定时好时差，菜品质量时而出现问题，花样翻新跟不上餐饮业的发展，创新的主动意识差，甚至有些班组需要领导常抓常讲才能见效，从精工细作当中未能体现出菜肴应有的价值。

4、服务质量不能长期坚持始终如一，有些服务人员语言表达能力差，规范操作上不够严谨，微笑服务，敬语问候，主动服务意识欠缺。

5、部门各岗位之间在沟通方面做的有些不足，个别员工思想认识模糊，前台和后厨、楼上和楼下衔接有时不到位，缺少沟通，影响了工作的效率。

6、厨师技术水平，服务人员业务能力提高缓慢，不能更好的满足客人的要求。虽然年初经过了理论培训和帮、带、传等相互学习，但通过上半年的运作证明距要求的目标还有相当大的差距。

7、从设施、设备维护和保养方面虽稍有改进，但起色不大。

8、全员的促销意识上认识不清，个别员工只是为完成个人的任务而去完成。

9、个别员工的责任心还是不强。

10、卫生工作做的还是不够细致等，诸多的问题需要我们在今后的工作中改进和完善。

为此在下半年的经营工作中不断的努力，力争确保各项经营指标的完成，餐饮部特制定下半年的工作措施：

1、向管理要效益，加大管理力度，部门各级管理人员从上至下，做到计划、安排、监督、检查、落实工作。从严抓严管方面层层抓落实，做好管理工作，重点抓好服务质量和饭菜质量。

2、加强班组建设，提高班组长的监督作用，针对经营工作中出现的问题进行讨论研究，每位员工对自己一个月的工作表现进行一次小总结，以相互带动，互帮互助的形式来提高员工的素质，引导教育员工转变思想认识，端正工作态度，加强团队意识，各班组之间做好协调工作，增强凝聚力，一切为大局。实行责任追究，按照百分制考核制度和规章制度进行严格管理，奖罚分明。

3。确保服务质量在稳步中提升，进一步提高服务质量。针对上半年服务工作当中存在的问题，从微笑服务，敬语服务等几方面进行严格要求，让大家从思想上认识到微笑服务和敬语服务的重要性，并能够做到每一个微笑每一句问候都是发自内心的。在开餐的过程中要求班组长和助理监督检查服务质量，做到服务工作善始善终;调动员工的服务热情和工作积极性，针对服务班组的流动红旗每月进行一次认真评选，开展赶、帮、超活动，使服务工作向良好的方向发展。

4、确保饭菜质量的提升，从细致上下工夫，在确保菜品质量的基础上，从菜肴的推尘出新方面做好工作，针对日常菜肴质量要求做到质和量一致，提高厨师技术水品，后堂各班组严格实施考核，责任追究。

5、做好挖潜增效工作，从成本方面进行严格控制和节约，合理利用原材料，尽最大的努力做到物尽其用，在菜品的安排和质量上都将做好控制工作。从各种原材料的取用上要求后堂各班组严格按照要求执行，在目前部分原材料价格上涨凶猛的情况下，定期或随时向员工通报各种原材料的价格，让员工清楚了解各种原材料价格的情况下，做到人人都算帐，部门每个月定期向员工通报一次各项经营指标完成情况，使每位员工不只是干活，也要在干工作当中学会如何控制成本、节约成本，从每一个环节上都将做好成本控制，最大限度的做好挖潜增效工作，为创利创收做贡献。

6、严格把好采购质量关，调查市场行情，继续采取批发市场批菜，以质量和价格说话。

7、为确保利润指标的完成，控制好各项费用的开支，严格控制用工人数，合理安排用工，从燃料和物料消耗上做到节约，低值易耗品的使用和配发严格按照部门规定执行。

8、加强本部门员工促销意识，对外做好促销工作，并以优质的服务和优质的饭菜做为对客的促销保证。

9、严抓卫生质量，对各班组的区域卫生，做到卫生达标，餐具用具做到严格清洗消毒，各班组长定期定时进行各项卫生检查。

10、注重设施设备的维护和保养，发现问题及时上报处理，教育培养员工爱惜爱护设施设备，确保设施设备的运行完好，不影响正常使用。

11、要求本部门各班组之间在沟通和衔接方面做好工作，部门做好与各部门的配合协调工作。

12、在抓好经营工作的同时，注重安全管理工作，在液化气、高压锅、柴油灶等各种安全设施的使用上，严格按照操作规程去操作，食品卫生方面严格把关。确保安全事故为零。

针对以上措施，在下半年里，我们餐饮部将做到具体的落实和实施，来保证各项指标的顺利完成。

做为一名\_\_部\_区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。

下半年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。

作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!

时间在悄然无声的逝去，转眼间20\_\_年即将画上圆满的句号。20\_\_年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。 回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了与指定的指标超出了是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将20\_\_年的工作情况总结如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“星级复查”,面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供最优质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将20\_\_年的工作计划如下：

一、在管理上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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

七、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，20\_\_年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我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，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，我主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作情况作总结汇报，并就本年度的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，个人简历不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

一、20\_\_年工作回顾

在过去的一年里，餐饮中心以\_\_发展为基础，围绕\_\_工作重心、通过全体员工真抓实干，餐饮管理与服务水平得到明显提高、起到后勤保障功能，取得显著成绩。

工作亮点：

(一)推动餐饮管理服务上新台阶。

深入学习，坚持质量管理体系标准实施、坚持成本控制及规章制度落实、坚持内部学习交流、外界沟通，使各项工作有序开展，确保各项工作顺利进行。

(二)加强采购、库房管理工作，严把原材料进货关。

餐饮中心始终坚持员工伙食联合采购制度，本着“卫生安全、质优价廉、资质齐全”的原则，在确保质量的前提下保证供应。一方面通过及时了解市场信息，及时利用价格差调整库存、调控进货、平抑价格，另一方面加大对原材料进库验收管理力度，完善进货验收相关规定手续，同时加大对进货的检疫监督，并通过每月公布食堂出库采购料与卡机营业额，严防私自采购，把好源头关。

(三)强化安全意识、确保无重大责任事故。

餐饮中心历来重视安全生产工作，设立了监督检查体系。对检查过程中发现的问题采取现场纠正与限期更改相结合的处理方法，为提升餐饮安全管理水平和服务水平提供了有力保障。

1、认真落实消防安全工作，通过组织消防培训与演练，强化员工安全责任意识，同时设立专门安全检查员负责随时检查各项电器，燃气设备运行情况，确保安全生产无重大责任事故发生。

2、认真落实量化分级管理工作，认真落实量化分级管理制度，在确保A级食堂的基础上为不断提高员工综合素质，通过卫生知识培训，制定了专项检查标准，安排食堂管理员每天对食品加工制作全过程进行监督检查，并将检查结果公布奖罚结果。

(四)面向全厂职工家属，做好管理与服务工作。

餐饮中心以形成以职工基本伙食为主，以地方特色为辅的多品种、多档次经营管理模式不断探索餐饮管理新概念，力求满足职工家属的\'饮食要求。

1、加大设备设施的更新改造，今年先后为食堂增设了大锅灶工台，更新了抽烟机部分零件。

2、组织技术骨干外出学习、通过外出学习，不仅提高了饭菜品味，也降低了接待成本。

3、加强与职工沟通，我们通过征求意见，参与送餐方式及时了解员工对餐饮中心工作的满意度及时要求建立起畅通的沟通渠道。

(五)全力以赴完成检修、抢修、抢险后勤服务保障工作。

20\_\_年我厂检修、抢修任务非常重，我中心按照厂里的统一安排部署，及早准备，制订了检修、抢修期间人员供餐方案，按需适时调整就餐花样，及时调整相关人员作息时间，全体工作人员加班加点，不辞辛劳，保证了检修、抢修人员的用餐，先后出动送餐车次百余次，及时的将可口的饭菜送到战斗在一线的指战员手中。为我厂圆满完成检修、抢修任务了做出了应有的贡献。

二、工作成绩和经验

(一)遇到问题积极应对，克服困难、圆满完成任务。

1、为职工家属提供服务保障的实践，为今后提供大型活动餐饮服务保障，应对各种突发发事件奠定了牢固基础。

2、认真落实厂里办好职工食堂的相关要求、全力做好管理工作、为全厂职工提供良好的就餐环境，充分体现心系全厂员工，为职工家属服务的思想。

3、认真落实好卫生部分级量化管理工作、通过不懈努力克服困难，确保我单位A级店的食品卫生安全。在药品食品管理部门多次监督检查中未出现重大问题，未发生食品安全责任事故、并完成了餐饮升级的工作。

(二)探索新的管理经营理念

1、齐抓共管是搞好餐饮服务的重要环节，餐饮中心的正常运行得到了洛川食品药品管理局、厂领导、厂主管部门的高度重视和指导关心才得以确保食品安全卫生，防止食物中毒事件发生，关键在于制度的执行力与落实。

2、加强对外交流，我餐饮中心在半年的工作中取得了有成效的成绩，特别是员工就餐得到了一致好评，也受到了兄弟单位同行的关注，先后有多家单位来参观考察，从管理服务到成本核算等方面进行交流学习，从中我们也学到了许多先进的管理方法和理念，促进了我单位的服务工作的持续改进。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找