# 餐厅摘菜工作总结(必备18篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-02-03

*餐厅摘菜工作总结120xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对...*

**餐厅摘菜工作总结1**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对20xx年的工作做出如下总结：

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子。为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

在此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在领导的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，为酒店做出我们应有的贡献。

在即将过去的20xx年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1。认真做好每一天的每一项工作。

2。认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3。利用休息时间进行计算机培训。

4。多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

**餐厅摘菜工作总结2**

忙碌的工作中，一年时间又快要过去，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

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，负责检查区域的日常工作：组织安排客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报。与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，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，对优秀员工的工作给予肯定与表扬。对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，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。

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量。加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持状态，实行逐级负责。员工对所负责的包间。楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定周计划卫生表，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流。强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

1、自一楼自助餐开始以来，心得体会得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为公司的发展做出的贡献！

**餐厅摘菜工作总结3**

XX就在忙碌的工作中悄然飞逝，盘点XX，对我而言是有意义，有价值，有收获的一年，很荣幸在第一季度本餐厅获得了和谐餐厅的荣誉，那时候就时常告诫自己，鞭策我们的团队，荣誉对我们而言不仅仅是一种认可，更重要的是一种责任，是对员工，对企业对自己的责任，只有肩负起这个责任，我们才有资格引领我们的员工队伍，才无愧于公司赋予我们的管理职责。从XX年进入xx和公司以来，一步一步走过来，离不开领导的帮助同事的支持和员工的合作。

现将这一年来的工作总结如下：

1 人事维护 XX年9月18号接手研发园餐厅内的时候，当时老员工22人，一年多过去，现在留下的老员工尚有12人，老员工稳定率为，培养前厅领班一名，西餐厨师一名，灶头一名，收银员一名，正因为有了这样一批骨干力量的存在，让我们餐厅经受住了一次又一次的考验和挑战，顾客就餐人数不断被刷新，营业数据也成倍的增长。

2 菜肴质量 上半年因为厨房人员不固定，加之西餐厨师的离职，一度造成菜肴质量的下滑，烧焦烧糊现象比较严重，两次营运考核均提出了整改意见，让我们感受到了莫大的压力，后经过努力协调，厨师长现场操作，手把手的指导，终于控制住菜肴质量下滑的局面，重新赢回了顾客的信赖。

3 服务质量 因我们餐厅是属于内部食堂性质的餐厅，就餐人员时间段集中，高峰期压力空前巨大，加之员工基本属于35岁以上的`阿姨在操作，相对而言对于菜台7步曲，收银4步曲掌握的不是很好，可是我们务求对顾客一定要做到有问必答。态度友好。

4 安全生产 纵观一年以来，值得高兴的是本餐厅无一起安全事故的发生，这离不开上级领导的一再要求和重视，也充分体现了员工的自我防范意识比较强

5 食品安全 因为就餐群体的特殊性，人员集中，覆盖面广，为防止食品安全事故的发生。我们及时成立了食品安全自查小组，店经理全面负责把关制，厨师长厨房全面负责把关制，领班销售全面负责把关制。财务索证储存把关负责制，做到责任明确。详尽到人。同时建立了菜品留样机制，每天专人负责留样，专人负责追踪，店经理检查监督，务必杜绝一切食品安全事故的发生。

**餐厅摘菜工作总结4**

职工食堂的工作经常与干部职工打交道，涉及大家的\'吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。

在这种状况下，我们没有因为自我虽然做了很多工作但不到大家的认可而懊悔，而是尽心尽力地搞好各项服务，今年以来，我们没有辜负领导和广大干部职工的期望，领导以身作则，加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了了良好的基础。我们在抓好各项管理的同时，还在改变经营模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了超多工作。我们始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工带给便利条件。

**餐厅摘菜工作总结5**

本学期我们工作出现了全新的挑战，在这段过去的时间里，承蒙学校领导及老师的信任，从本学期开始我司继续负责学校食堂餐饮方面的工作，负责对食堂全面工作的开展与落实，本学年我公司膳食部的各项工作继续坚持\_服务、规范、高效、一流\_的原则，理清工作思路，强化各岗位职责制的落实，加强基础建设，加强岗位培训，提倡创造性开展工作。继续依照校长先进的办学理念，引导食堂人员养成用心工作、勤于思考的良好习惯，调整心态，准确定位，牢固树立\_服务、规范、高效、一流\_服务意识，尽最大努力解除师生的后顾之忧，高标准完成饮食卫生、饮食质量、饮食安全、为师生健康负责，为教育教学服务，为学校的发展服务。学校食堂担负着为全校师生带给膳食保障服务的重任。能够说，食堂后勤管理是一个与师生员工的日常生活最密切相关的部门。

透过这半个学期的工作，在后勤处李杰主任和张秀华老师的指导下，在全校各部门领导、老师、同事的大力支持与帮忙下我公司密切配合后勤，将食堂的各项工作落实到实处，与食堂的全体员工一道，不断完善自我，不断总结经验，不断提高自身素质，使本学期食堂的全面工作有了实质上的提升，把食堂的全面工作推向了一个新的层次，为学校发展带给了更好的后勤服务保障。在常规工作方面，全体人员方向明确\_服务、规范、高效、一流\_这八字方针是学校领导对总务处工作的指导方针;我公司全体员工认真学习学校的方针政策，将学校领导的先进理念如何转化到实际工作之中，使我们的工作真正到达服务于学校的教育教学，服务于全校师生，服务于社会，起到良好的综合效益;透过每周的例会，使员工的思想意识中构成了，我们的工作是在从事教育，既要体现服务，又要体现育人;既要主动工作，又要用心工作;透过这半学期的\'工作明显的展示了食堂员工的精神风貌和工作作风，使总的工作得到了有效进展。从每周二开始，坚持开早会，对员工不达标的地方及时解决处理，总结昨日的全面工作，安排这天新的工作，对员工的日常工作进行考核和评价，使其工作在短时间内得到了明确;使员工在工作中不断提高，不断进步;每周五下午的例会，对食堂的整体工作进行总结和对下周工作进行安排，对员工的本周工作进行总结，帮忙员工从工作思想上，专业知识上，技能上，服务态度上都能得到提升。

1、食堂在\_规范\_落实的工作中，采取了多方面的措施;1、对原料的采购、验收、入库、出库、保管严格把关;对不贴合要求的原料坚决拒收。

2、对卫生严格制度化管理，分工清楚，职责明确;在工作人员减少的状况下，也能保质保量地完成日常卫生工作。

3、在对员工的日常管理中，我们制度加情感用自我的行动去管理，用指导去管理，在不断的教导下，员工能从指派工作到自我指派工作的转变;

4、开学初由于人员变动，发现有些洗消员工思想有些波动，洗消质量有所下滑，影响到食堂管理其他方面。所以立刻对食堂全体工作人员做了调整，目的是要更加有效地体现增效的效果，虽然，此时食堂连续离职了多位员工，但我们的整体工作没有受到影响，而是全体员工团结协作，忘我工作，食堂工作虽然得到了学校领导以及全校师生的认可，但离我们的目标\_创一流的食堂\_还有必须的距离，我们全体员工必须会在学校领导的先进理念指导下，在总务处主管领导的带领下，不断完善自我，不断提升自我，尽早尽快实现我们的目标，为学校创一流学校而贡献我们的力量。

**餐厅摘菜工作总结6**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到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，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。

第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。

第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工工作上不够耐心。

第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。

第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活用运到自己的工作中，优化工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能措施，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，挣取做到最好。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌！

**餐厅摘菜工作总结7**

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现总结如下：

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。

首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不于上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。

第二、每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也非常重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

第五、在菜谱的安排方面：

1、首先对大多数学生的饮食习惯做到心中有数，有计划的制订每天菜谱，因为食堂就餐的人较多，不能100%的达到人人满意，但能保证80%以上的人员满意。

2、学生喜欢的菜品，在不增加费用的前提下，可以多采购一点，采用较贵的菜和一般价格的菜合理搭配，做到同一菜品一个月最多吃两次。新鲜蔬菜每个星期也能保证一次。

3、合理利用菜品的多种用途，不浪费任何一种菜品，如炖萝卜时，萝卜皮和萝卜帮可以做成泡菜，白菜帮大家都不喜欢吃，但做成泡菜学生就喜欢吃了；泡菜除了凉拌，还可以回锅，也是一道非常不错的佐饭菜；芹菜叶子可以凉拌，可以和红萝卜一起炒；员工的菜品丰富了，同时费用也就降下来了。

4、在节约成本方面：食堂一直以来都是坚持把肥肉和瘦肉分开放。肥肉既可以用来炼油炒菜，也可以放在菜里一起炒。这样一来不仅节约了炒菜的油，也让员工感觉不到肥肉的腻。

第六、就餐方面，我们没有停留在使学生仅仅能够吃饱那种一般化的水平上，而是严格按照领导的要求，在服务态度和饭菜质量上多下功夫。现在，学生食堂一日三餐供应，每顿除米饭、馒头外，还增加了包子、饼、花卷，早点还增加了油条、豆浆，每天坚持每顿都为员工准备小菜、汤、粥，并坚持平均一月吃一次饺子。每天的食谱和菜谱，予以公布，便于接受大家的监督。

第七、在菜品的采购和管理上：

1、严格控制对等食品的采购关，尽量不采购容易霉变和产生毒素的菜品，如：四季豆、蘑菇等。

2、科学、合理地贮存食品，在食品贮存场所禁止存放有毒、有害物品及个人生活物品。

第八、加强卫生管理，增强忧患意识。

食堂卫生是隐患的源泉、发源地。在卫生管理上我们坚持每周工作例会，做到警钟长鸣，增强职工的忧患意识，尽可能地把隐患扼制在萌芽状态；我们要求每一位职工必须做到：

（1）注意个人卫生，勤理发、勤剪指甲、勤换衣服、勤洗澡，不留长发、小胡子，开饭先洗手。

（2）食堂内外实行定人、定点、定时间、定要求。必须做到每日清扫，对每日产生的垃圾杂物，日产日清随时打扫。周末进行大扫除。

（3）各种餐具、笼布、机械等要洗刷干净，做到木见本色，铁见光，用后摆列整齐，生熟用具严格分开，不得混用。

（4）开饭时不准吸烟，不准面向食品说话、咳嗽等。食堂全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了食堂工作正常运转。

第九、是设备管理规范、保证安全。食堂是消防安全的重点部位。因此，食堂每日用液化气、油明火等制定了相关的操作规程及使用办法。各项设备都设置了专人负责，并能做到定期维护保养杜绝一切完全隐患。今后的工作打算：

一是要进一步认识做好食堂服务工作的重要性和必要性。在思想认识上要再深化、再提高，并将思想认识转化为具体行动，千方百计，创造好的条件，更进一步办好职工食堂，以方便干部职工就餐。

二是要不断强化管理，食堂服务工作上档次。

三是积极负责，认真搞好食物安全和卫生工作。食堂管理工作千头万绪，最根本的工作要求就是要对广大干部职工的生命健康安全负责。

因此，我们一定要认真贯彻《食品卫生法》，把依法加强食品卫生管理和各项生活综合服务管理工作作为头等大事，列入重要的管理日程，并做到责任到人，抓紧抓实，抓出成效。在领导直接关怀和指导下，通过食堂全体员工勤辛的努力，食堂饭菜质量、花色品种、卫生状况、设备的正常使用效率有根本性的改变。

尽管如此，由于本人水平有限，有许多工作做的不足，仍然还存在一定的差距，对食堂管理还不够精通，这也证实了我在食堂管理方面上的欠缺，我会在接下来的工作中，加大力度对自身的管理及素质的学习，规划好工作计划等等。同时，我们食堂对照卫生要求，还应进一步完善软硬件建设，对食品的采购、物品的损耗加以控制，确保职工吃到价廉放心的食品。我深深感到食堂管理工作是一项长期、细致、艰苦的工作，只有认真、踏实地做好工作，才能保质保量、万无一失。

总之，食堂工作正在日渐步入正常化，正规化，优质化，食堂工作人员也正在不断努力，逐步形成一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的团队，共同为项目事业的发展而默默奉献。

**餐厅摘菜工作总结8**

1、透过会议形式实现宾馆、食堂管理上的及时性、针对性、公开性；透过每一天早会，有序安排工作，分析研讨工作中存在的问题，及时传达公司的方针政策，提高工作效率，有效加强员工间的沟通交流；透过每周班组例会，做到工作目标清晰、职责明确，使各项工作有计划、有落实的开展，强化各岗位间的工作衔接、协作，有效提高员工的主人翁意识、群众意识，增强班组的凝聚力；

2、制定各岗位周计划卫生，分解各岗位卫生区域，提高卫生清洁质量及效率，并且透过每周一次大扫除，有效巩固卫生清洁质量，每周针对性的组织各岗位人员对环境卫生进行互查，编制检查通报，对存在的问题进行及时督促整改；同时，每周对个人区域设备的完好率进行检查，对存在问题的设备及时联系维修，制定设施设备维护保养台帐，定期对设施设备进行维护保养，确保宾馆、食堂设施设备始终处于良好状态；

3、根据公司发展要求，9月底制定了宾馆、食堂6s推行工作计划，并于10月中旬完成宾馆、食堂6s推行，透过6s活动，有效优化了宾馆、食堂的工作环境，提升了员工的素质，提高了工作效率，塑造了良好的后勤服务团队形象，有效的提升了宾馆、食堂的基础管理。

**餐厅摘菜工作总结9**

随着时间的流逝，有到了总结一年来工作情况的时候了。作为xxx学校的食堂，我们在这一年间负责保障校内师生的用餐问题。“民以食为天”，作为学校的食堂，我们更是将做好自己的任务放在了首位，让我们的劳动能为xxx学校的师生们带来健康、美味的享受。

如今，一年下来。在工作和管理方面方面我们都有了不少的改进和的提升，现对这一年来的工作情况做总结如下：

xxx食堂的职工们是一支热情且有序的队伍，但作为一支后勤队伍，我们必须严格的要求自己，并让队伍有目标，有方向的积极前进。

在这一年里，我们注重职工们的精神建设，树立团队意识！并在工作中积极的培训，让后勤队伍中的队员们都能对工作抱有积极的热情，并在工作中积极提升队伍的服务质。

此外，在队伍的管理方面我们也一直在努力。在今年的工作中，我们不仅在工作方面严格的要求，更在思想方面注重管理。让职工们能在工作能自觉的加强管理，让工作能顺利的完成。

当然，在工作方面我们设立了许多的奖惩策略，以此鼓动职员们在工作中的积极性！

在今年的工作中，我们严格的加强管。不仅在卫生环境上严格的进行整顿，并加强了对四害的防控措施。

除了加强卫生安全的防控管理，我们也在工作中积极的响应“光盘行动”。除了在食堂内增添标语口号之外，在打饭方面，我们也严格的控制了米饭的分量，但对于有需求的同学也可以随时增添。

此外，我们还在食堂内进行了严格的碗盘归纳管理，对于吃完后不将碗盘收拾到指定位置的，我们食堂的员工会进行劝阻，同时学生会成员也很好的协助了这一管理措施。

在采购方面，我们会根据季节和菜品的变化严格的召开会议针对食材的采集进行严格的计划，并由经验丰富的老员工对食材的价格、质量进行严格的把控。

此外，在管理方面，我们对食材的储藏进行严格的把关，对变质食物进行及时、严格的处理，并认真对待粗存区卫生，防止虫蚁滋生。

总的来说，在这一年来，我们认真仔细的对待着食堂的后勤工作，顺利的完成了一年来的工作目标。但在今后的工作中，我们仍要时刻加强自我管理，保证为学校师生提供健康，卫生的良好饮食！

**餐厅摘菜工作总结10**

本学年，总务科非常重视食堂管理和建设，从六方面进行了监管，以维护校园平安。

一是明确食堂管理岗位职责。设餐厅经理的工作职责、采购人员岗位职责、厨师长岗位职责、烹饪厨师岗位职责、收银服务员岗位职责、洗切配工岗位职责、清洁工工岗位职责、餐具清洗工岗位职责、仓库管理员岗位职责、监控员职责。

二是对食堂管理操作流程进行规范。包括食品清洗操作规程、食品细加工（改刀、配菜）操作规程、熟食间食品操作规范、食品冷藏、冷冻操作规范、食品烹调操作规程、食堂菜品留样管理规程、食品出售服务规程。

三是奖励食堂管理考核制度。食堂检查考核处罚办法和食堂监控员员工考核处罚办法，引进5s管理，制定实施温食堂员工5s管理百分量化评分制度表。

四是完善食堂管理制度。包括食堂对食品采购、验收、储存、加工、烹调、出售、消毒、留样各个环节卫生要求、餐具清洗消毒管理制度、仓库贮存食品及收发料管理制度、食堂卫生制度、食堂小买部工作人员守则、食堂安全防范办法、食堂卫生“五四”制度、食堂员工每日自检十点。

五是完善食堂管理应急预案。包括食堂安全管理应急预案、食物中毒的处理、突发火灾事故的处理。

六是着力提升大学伙食质量。开展以“关注健康，营养饮食”为主题的温州广播电视大学首届食堂美食节，严格质量管理，把好饭菜质量关，提高食堂的服务质量。根据师生反映食堂米饭质量差的情况，总务科专门从温州粮食公司进来珍珠大米，以同等的价格让学生吃上可口的米饭，提高免费菜汤的质量，1元价格菜的占比达60%。落实20xx级、20xx级大学生补贴xxx人，共计x元，维护校园平稳。启动大学生文明素养提升工作，改变大学生在食堂用餐把盘碗放置在桌上的坏习惯，营造大学生文明就餐环境。重视食堂人性化的服务，为学生赠送餐点，免费提供汤点等，致力办好师生满意食堂。

**餐厅摘菜工作总结11**

我餐饮服务公司积极响应党和国家的号召，贯彻落实《XXX中学疫情防控工作方案》要求，按照学校对防控疫情的决策部署，迅速行动起来，启动应急预案，成立新冠防控工作小组，食堂所有管理人员和员工纷纷行动起来，做好抗击疫情的防御工作。

开学前要对所有食堂从业人员进行全面排查并建立健康台账，精准掌握每一名员工返岗必须连续14天的健康打卡，保证身体健康状况。

1、健康管理。学校食堂应建立并执行从业人员健康管理制度。返工前，要组织食堂食品安全管理员、从业人员健康检查，取得健康证明后方可上岗工作，并建立健康档案。同时，在学校食堂显著位置进行统一公示。

2、人员管理。加强管理和从业员工自我防控意识。以微信群、钉钉工作群等形式及时发布疫情防控信息、自我防护措施、疫情防控相关知识和上岗防控相关要求，使员工及时掌握疫情防控知识和自我保护技能。

3、测温管理。严格实行实名晨检制度、测体温上岗制度。食堂员工每天上下午（每餐工作前）各检测体温一次，并建立档案。对体温超过℃或出现乏力、咳嗽等症状，以及有碍食品安全病症的，及时督促到医院就诊，待查明原因并病症治愈后，方可重新上岗。

4、佩戴口罩。对进入食堂餐厅的学生、教职员工等用餐人员，要求其佩戴口罩，按规进餐等。工作服、口罩要求。强化二次更衣管理，售饭人员工作服应每天更换，集中洗涤并进行高温消毒。工作期间，从业人员必须全程佩戴口罩，疫情期间不得佩戴PE材质敞开式透明口罩，口罩不得重复使用，定时更换。

5、后厨全封闭管理。食堂后厨严格实行全封闭管理（完善门禁系统），非本食堂人员不得进入后厨，食堂管理部门相关人员因工作需进后厨时，要检测体温合格、戴口罩、穿工作衣帽，做好记录。

6、个人物品管理。不得将私人物品带入后厨，手机进后厨应经消毒处理。

7、功能间通风管理。后厨要定时开窗通风保持空气流通。

8、智能化监管。充分发挥电子监控智能管理系统对炊管人员规范操作防控疫情的监管作用，及时督导整改到位。

**餐厅摘菜工作总结12**

长期以来，我校食堂工作秉承“公益性”“服务性”“安全性”原则，抓平时、重细节，为 “办人民满意学校”发挥重要作用。为学校管理进一步提高我校食堂建设和管理水平，保障师生员工身体健康，我校根据湖北省教育厅《关于九年义务教育中小学食堂财务管理意见》、十堰市教育局《关于学校食堂财务管理意见》等文件精神及《食品卫生法》《学校卫生工作条例》等法规条例。现结合我校实际情况对学校食堂工作展开了全面、认真自检自查现将工作总结情况报告如下：

每学期初，学校都会专门召开食堂工作会议，明确职责和具体分工，成立以校长为首、学校食堂工作领导小组统筹各项工作，针对各项具体工作制定计划、明确责任，让食堂全面工作制度化、规范化后勤处负责具体落实，从人员、调入、设备、采购、保管、加工、出售等所有管理环节，进行了细化并狠抓落实并定期召开食堂工作专门会议，学习上级文件，研究各阶段，落实措施，校级领导每天轮流到学生餐厅巡视，以便随时解决问题，及时给予指导立即进行改进。

食品安全卫生工作是食堂工作重中之重，为确保无一例食物中毒发生，主要采取了以下措施：

1.食堂都能严格执行国家《食品卫生法》，有各项卫生安全制度和措施并做到了有检查、有记录、有突出事件应急措施，工作人员能自觉按要求上岗，和操作其它各项卫生措施和规定能落实到位。

2.采购做好验收工作。加工作到烧熟，煮透做好食品，留样工作，严格把好食品进货关。

3.每次用餐后所有餐具、用具都高温蒸汽消毒，健康卫生。

4.建全各类安全卫生制度以及进、出货招标、检查、验收、登记、签字制度。

5.建立群众监督机制，让大家共同把好食品安全卫生关，成立了由校工会干部、教师代表、学生代表等组成膳管会，定期举行碰头会监督，以收费标准、成本利润控制、饭菜质量、开支结构为重点行使对食堂监督、检查等职能。

为维护师生合法利益和身心健康，我校坚持“公益性”原则，按照“非营利性”要求进行食堂成本单独核算，以保证食堂日常运转，经费收支平衡为目标，合理确定供餐价格。

1.按照学校要求后勤处，定期或不定期地组织人员对食堂工作，进行检查和考核，在考核中把食品、菜肴价格、质量、数量作为重点。

2.由于食品价格上涨，学校采取部分补贴办法，以保证学生不因价格上涨而影响伙食质量。

3.保证饭菜数量和质量，努力做到荤素合理搭配，品种丰富多样，满足学生身体健康成长需要。

4.就餐价格实行最高限价，确保期末结余或亏损控制在学期营业额4%以内。

1.充分调动学生积极性，把与学生联系形成一项制度定期和不定期与学生伙管会、学生代表进行座谈、沟通听取意见并做到有反馈有措施有改进。

2.为家庭经济困难学生提供“爱心营养餐”，解决后顾之忧帮助他们安心学习。

3.学校每天在用餐安排教师义务带队，和进行用餐管理督促学生文明用餐，定期评选“用餐文明班级”。

4.食堂工作人员每年都进行体检和卫生培训，按要求持证上岗，热情服务，文明用语，做到服务程序化、操作规范化，平时积极配合、主动接受卫生行政部门监督与指导。

5.建立食堂财务和菜谱公开财务制度，实行每月一公示财务实行每周一公示菜谱。

我校食堂实行包餐制供应，向学生收取伙食费严格按上级规定实行学期初预收、月末结转，确认伙食收入、期末结算方法，多退少补，每月末食堂以当月供应就餐次数、就餐人数、伙食标准为依据，在预收款中结转确认当月伙食收入预收伙食费时，我校向学生和家长公布伙食费收取标准和计划就餐次数;学期末以学生实际就餐次数和学期初就餐次数差额为依据，向学生结算伙食费，我校定期将结算订单在公示栏向学生和家长公布，在食堂就餐学生按月收取据实结算。

规范使用食堂结余款，只用于改善学生伙食和食堂设施设备，而非用于学校发放教职工福利或以其它方式转由学校用于非食堂经营服务支出。

因经费不足师，生用餐环境有待改进。

**餐厅摘菜工作总结13**

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴。随着三高二好总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

厨房管理是现代餐饮业管理的重要组成部份。不光从对于客人不断改变的餐饮要求方面看，仅从餐饮业获得最佳利润和长远发展的方面来看，厨房管理都是重要的。

在谈及厨房管理之前，我首先对于厨房员工乃至整个餐饮部、酒店将倡导和崇尚的风气加以陈述。

**餐厅摘菜工作总结14**

1、进一步改善学生营养计划，一是安全，二是营养。

2、以改善学生营养、增强学生身体素质，促进学生健康成长为宗旨，坚持“公益性”、“非盈利性”的原则。

3、学校项目领导小组成员轮流陪餐，做好陪餐记录，及时发现和解决食堂管理中存在的问题和困难。

现如今我公司韩园韩国料理以在苏州韩餐界远近闻名，为了让公司在目前的基础上能走得更远更好，将工作更加规范化，制度化，程序化，本人针对厨房有以下计划：

**餐厅摘菜工作总结15**

本年度，我从以下几个方面进行总结：

身为一名\_员，我首先想到一切听从学校各级领导的安排，积极参加学校的各项活动，认真学习专业即使知识，提高自身素质和实际工作能力，增强自己与时代责任感及工作自信心。

立足本职岗位。端正工作态度，尊章守纪。在每天的工作中，团结同事营造和谐气氛，创造整齐清洁卫生的工作环境。有时接到就餐任务。我总是早来晚走，加班加点和同事们一起提前完成任务，从不叫苦叫累，愉快的投入每天的工作中。全心全意的为全体教职工及学生提供优质的饮食服务，牢固树立“服务是天职”的思想。让每位师生健康、放心地在我们食堂就餐是对我工作的体现。

为了全体教师及学生就餐需要，我和同事一起无论节假日和公休日到随叫随到。今年还增加了包饺子的任务，我总是利用加班或加点。挤时间的完成任务，不计较得失，作到了有利于学校的事情力争做好。

总之，以上内容是为了查找不足，便于见后更好的工作。敬请领导和同时们批评指正。

**餐厅摘菜工作总结16**

为进一步加强学校食堂食品安全监管，确保广大师生饮食安全，严防食物中毒事故发生，根据《xx镇食品安全委员会关于学校食堂、周边食品安全专项整治工作方案》的通知文件要求，在我镇学校食堂及周边摊点开展了一次专项检查，现将相关检查情况总结如下：

镇及时召开了由安监办、教育办、各中学校长、各中心校长、各校点负责人参加的会议，会上传达学习了《xx镇食品安全委员会关于学校食堂、周边食品安全专项整治工作方案》的通知内容，安排部署了学校食堂、周边食品安全的专项整治内容及时间，成立了由分管食品安全的领导任组长、安监办、教育办等部门组成的检查组，对全镇辖区内的学校食堂、周边食品进行一次规模细致的检查。

强化对学校食堂、周边食品日常监管力度，督促辖区内各学校落实食品安全主体责任，排查风险隐患，深入推进农村义务教育学生营养改善计划的实施，严防学校食堂食物中毒事故发生，全面提升学校食堂食品安全保障水平。以辖区各级各类学校，含中学、小学、幼儿园等。以中小学农村义务教育学生营养改善计划的学校食堂为重点，全面开展自查、自纠和督促检查。及时发现问题，及时整改，严查违法违规行为。

（一）检查结果

此次专项整治检查通过我们对辖区内的每个学校食堂的检查。检查中，发现一般食品安全隐患8起，现场要求整改8起，没有发现大的食品安全隐患，教育办、各学校领导对各类安全都高度重视，都有专人负责监督管理学校食堂的食品安全工作。

（二）存在的问题

部分学校由于条件有限，还不能完全做到所涉及的款项及内容。

1、个别食堂采购的蔬菜有不同程度的腐败；

2、留样还不够规范；

3、部分食堂从业人员的自身卫生有待加强。

下一步镇食安办将继续做好全镇中小学及幼儿园食堂食品安全工作，按照上级文件要求对食堂卫生、硬件、制度、管理等各方面继续进行全面检查，将食堂食品安全工作常抓不懈。

**餐厅摘菜工作总结17**

20xx年过去，回望自身的工作中，在酒店餐厅及其前厅部主管和负责人的辅导下，在不一样的层面获得了一定的考试成绩和获得。也还存有一些存在的不足。

虽然前台工作沒有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业即然设了这一职位，领导干部必然觉得有其存有的重要性。根据思索，我觉得，无论哪一个职位，无论从业哪一项工作中，全是企业总体组织架构中的一部分，全是因为企业的目标而勤奋。对前台工作，应该是“企业的品牌形象、服务项目的起始点”。由于对顾客而言，前台接待是她们触碰企业的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分关键，因此前台接待在一定水平上表示了集团公司的品牌形象。与此同时，企业对用户的服务项目，从前台接待招客逐渐，新的开始是获得成功的一半。拥有对其必要性的了解，促进我进一步思索怎样提高工作能力。

前台接待的首要工作任务是招客，为顾客答疑解惑。因而，搞好各项任务，最重要的是服务质量和业务高效率。我一直坚持“以情服务项目，用心工作”，自始至终面带微笑，用心谦恭的招待多方客人，我看待工作中勤勤恳恳扎扎实实，严格执行有关前台工作的工作纪律要求和规定，认真履行岗位工作职责，大力开展各项工作。对老师傅及其朋友传授给我的专业知识争得一次性熟记，不明白问题现场问搞清楚，并干了用心的汇总，防止了之后发生一样的问题后不清楚怎么处理。与此同时努力学习朋友的办事放方式和语言技巧，慢慢地使自身做事利索、高效率、少敷衍了事。在努力完成工作中的与此同时，提高了自身为人处事的操作灵活性，提升了交流专业技能及人际交往的解决工作能力。

要搞好服务项目工作中，光有优良的观念还不够，还务必学习培训有关的专业技能，防止帮倒忙。如碎片时间努力学习礼仪常识，公共关系学。掌握在为人处事中务必要遵循的礼仪知识，包含座姿、坐姿、讲话一口气、目光、画妆、服饰搭配，及其回应顾客提问技巧这些。尽管酒店餐厅外宾来访很少，但假如英语不好得话，上大夜遇到外宾来访就难办了。因此必须加强外国语的学习培训。

掌握企业的发展状况和各单位的工作任务，拥有这种知识储备，一方面能立即精准地回应顾客的问题，精确地转接电话。假如专业知识某一单位没有人，会提示拨打电话方，并简要说明很有可能什么时候有些人，或是在适当的的范畴内，简略回应顾客的问题，与此同时也可以把握住适度机遇为企业作宣传策划。搞好公司管理部门和顾客沟通交流的公路桥梁。

1、聊天的技巧很少，每一次跟朋友在一起的过程中一直觉得没什么话题讨论可聊，一直在听他人讲话，自身也非常少参加，造成令人觉得我是一个不易贴近的人。

2、知识储备不足，对一些外汇的领取等把握得不是很好。外语水平低，外宾来访来啦都害怕跟宾客沟通交流。

在来年的工作上，我能再次保持稳定的势态，坚持不懈前台接待部很多年年以来的优良作风，对于自身的存在的不足，认真学习，自身升值，绝不过时。与此同时从更高一些的方面来规定自身保证最好是，办事以最严苛来标准自身，使专业技能水准与专业知识做到一个更多的层级。我会努力相互配合负责人和主管开展工作，努力完成工作任务，勤奋为团队文化建设做出贡献。和我们一同构建一个身心健康融洽的办公环境。也期待酒店餐厅会越变越好！

**餐厅摘菜工作总结18**

面对国家八项规定及六项禁令的出台，新的一年酒店将面临的形势仍然是不容乐观。我们相信在总办的正确领导下，部门有信心、有决心，力争在营业指标上寻求新的突破，压力是大的，然而有了压力才会有动力，这就要求部门利用当前婚喜宴接待为主的情况下对工作思路和经营思路进行调整。年如何发展，餐饮的每位员工都感到了不同以往的严峻挑战，为了目标的实现。我们将持续以市场为导向精细化管理为手段，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，进一步提高服务质量、克服各种不利因素。我们将会接受新的挑战，以全新的姿态，更新的面貌，迎接新的一年的到来。部门有信心、有决心，力争在营业指标上寻求新的突破，为在新的一年取得更辉煌的成绩、现将年工作计划制定如下；

20xx年餐饮营业指标为xx万元，食品总成本率控制在43%以下，水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内

要想完成上述目标，这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析，利用现有硬件设施的优势，餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作，坚持以顾客为中心，根据市场变化及时调整经营策略，以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟，礼仪规范，热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念，树立顾客满意是我们追求的工作观念，全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务，大力开展员工操作练兵，及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高，以此来进一步提高员工的业务技能。

年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精细操作上下功夫，以100—10的观念来时刻警示员工，从而确保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提高。具体措施如下：

A、注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化，我们计划在降本节支上下功夫，重点培养一专多能的人才，而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路，这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

B、树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

C、借助外来力量共同完成各档接待

年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

D、继续实施奖金系数评当工作

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂勾，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂勾，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

E、增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服务的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的.服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以在用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪亮点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

A、新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

B、年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

C、定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部门各级管理人员分布A、B、C、D四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

D、新大楼运转过程中，年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

E、酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范。年部门将在培训工作上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

A、年度部门根据年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

B、英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学\_渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

C、在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

D、对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

E、对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

F、加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到“学有所用”。

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好\_惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

节约和物尽利用是部门创收利润的一项重要工作之一，部门继续按三大运转体系运转要求开展，要求全体员工从点滴做起，从我做起，杜绝一切浪费现象，厨房经常不定期的对垃圾桶及冰箱物品进行检查，进一步督导并引导员工良好的节约意识和操作习惯，严格把好原料进货验收，加工的每一个环节，杜绝劣质原料产品流进岗位。前台餐厅将更加注重地毯的清洁和保养，按计划做好家具保养，严抓布草、餐具等的领用发放工作，做到专人专管，领发两清，尽量减少损耗，力争降低部门总成本率。同时杜绝长流水、无人灯现象，从而达到降本节支增效益的目的。

总之，年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

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