# 2024年餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字(22篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-06-25

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。餐饮部的工作总结和计划 餐...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇一**

一：确立日常管理计划及管理方针

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vip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。

员工管理方面：

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最佳状态，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i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。

x年是不平凡的一年，xx大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议：

1、自一楼自助餐开始以来，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：将客源从公款转换成自主消费。

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，为发展做出最大的贡献!

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇二**

时间在悄然无声的逝去，转眼间xx年即将画上圆满的句号。xx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xx年的工作情况汇报如下：

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xx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，xx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。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇三**

回顾一年的学习和工作，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练，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

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。

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。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇四**

转眼间入职工作已8年多了，根据公司总经办的工作安排，主要负责餐饮楼面的日常运作、公司营销策划工作和各部门员工培训工作，现将xx年的工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

一、餐饮楼面现场管理

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，特别是包间值台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，监督对客礼仪礼貌后运用，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，针对服务员在餐厅客多的时候进行合理调配，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、卫生管理，要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，各区域的卫生要求每日二次清理，沙发表面、四周及餐桌、地面、桌面、台面，无尘无水渍，物品摆放整齐等。

二、员工日常管理

1、新员工工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速融入团队，调整好心态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，认识餐饮行业特殊性，使新员工在心理上作好充分的思想准备，加快融入餐饮团队工作团体。

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，不定期组织员工进行学习，并对员进行考核，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，了解工作中发现问题解决问题。

三、积极沟通，把握客源管理

为进一步稳定客源，增强顾客对忠诚度， 保持并提升公司良好的经营局面，各部门积极发挥，营销、促销作用并着手从以下几方面开展工作：

1、定期对各单位主任及消费大的客户进行电话联络，并对各单位主任及消费大的客户进行实地拜访，了解近期一段时间不来消费或消费较少的原因，并做好记录，及时在公司组织部门经是会议进行整改。

2、为进一步体现公司人性化服务，各部门对来店过生日的客人及时赠送鲜花或蛋糕，如消费大客户：赵金刚、石旦真等。

3、为体现公司对消费常客的重视，通过各部门经理及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人来免费品尝和提出宝贵意见。

四、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，各部门招聘新员工，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，对违反公司规定的员工，以教育为主，对屡教改者，则进行处罚解聘。

2、完善培训制度，为了使培训收到预期的效果，总经理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，制定了培训方案，采取了理论与实际相结合，理论由我培训，实际由总经理培训。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，每周一次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

五、加强内部管理工作

1、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每日例会、每月一次员工大会，制定每周星期一全体员工大扫除，加强管理工作，提高员工素质，改变少数员工懒惰工作习惯。

2、制定了餐饮以本地野菜、菌类、野味为主导的经营方针，并因此得到了客人的好评。

3、落实了宿舍卫生责任制，责任分区到人，改变了原来脏乱的局面，特别是宿舍公共区域卫生有显著的提高，安排值班经理及领班检查宿舍内外卫生。

六、员工福利方面的改善

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作并认真听取员工反馈意见，积极改进。

2、在工作之余公司领导组织全体员工外出游玩，开展文化一系活动，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐氛围。加强员工团队精神，一方面丰富员工业余生活，另一方面增强员工的归属感与集体感。

七、工作中存在的主要问题

各部门的工作虽然有些地方取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，其主要表现在：

1、后厨部岗的日常工作流程还有待进一步规范，因上菜慢和菜品制作标准不统一，菜品不够精，投诉事件时有发生。

2、在对值台员工实施针对性培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生。

3、部门管理缺乏力度和有效方法，从而导致员工日常违纪违规现象较多

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

5、部门之间有时欠缺沟通，常常是出了事以后和发现问题的存在。

6、对外营销需要加强：在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

7、有时由于对外信息掌握不够准确，影响了公司整体的营销与接待，在以后的工作中要认真细致，尽量避免。能够做到及时掌握信息，从而减少工作失误。

八、二○xx年工作计划

(一)

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，把服务质量研讨会变为所有服务员的沟通平台，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以服务进行创新提升。主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的素质，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、评选服务明星。

4、在物品管理上责任到人、有章可循、有据可查、有人执行、有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

6、在公司淡季的时候，加强各部门营销力度，做好招待工作，确保服务质量。

(二)对各部门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、增强员工效益管理，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、加强部门之间的协调关系。

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，增加会员率。

最后， 我相信在总经理的正确领导与各部门的通力协作下，今年的工作能再上新的台阶，同时祝全体同仁新年快乐、工作顺利、扎西德勒。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇五**

​光阴荏苒，20xx年已在忙碌中过去了，现将餐饮部20xx年全年的工作进行总结，以求更好的满足公司广大员工的需求。

一、主要工作

抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。1、健全管理制度。年初对所有的规章制度进行修改和完善，制定

相关的记录表格，做所写、写所做，将各项工作落到实处、做到有章可循、有迹可查。

2、响应公司培训年的号召，积极开展部门培训工作。

①为了提高服务员的接待能力，提高服务水平，对所有服务员进行了从站姿、走姿、仪容仪表等基本方面和摆台、斟酒、撤台等基本技能培训。

②对厨师进行营养配餐、菜品搭配、食品安全知识培训。③对杂工进行蔬菜清洗流程、餐用具消毒知识培训。

开拓经营，积极创新

1、为了不断的满足广大职工的用餐需求，经过不断的分析和探索，

以及通过各种不同渠道收集员工意见，每周更新菜谱，不与上周重样，并不断的进行改良和创新;

2、在餐饮部全体全体人员的共同努力之下，虽然不能与去年同期

进行比较(去年同期为免费用餐模式)，但是经营状况也有了一定起色。全年收入622906.58元，其中桌餐173501元。增强员工的效益意识，加强成本控制

1、为了进一步做好成本控制，自20xx年1月份起，不断的强

调员工的节约和综合利用的重要性，并对在原材料或者是边角料综合利用方面有突出贡献者给予奖励。如：西兰花杆比较大，清炒西兰花等只利用其菜花，利用率较低，为了减少浪费，厨师们将西兰花杆去皮，切成条做成泡菜。不断提高了利用率，还深受广大员工朋友的欢迎;

2、在5月份之前，蔬菜价格一直居高不下。为了控制成本，又

为了不降低菜品质量，食堂自制黄豆芽、绿豆芽、酸菜等。安全方面

1、食品安全：要求厨房工作人员在原材料验收的时候加强责任心，严禁不卫生、不新鲜等一切不合格产品进入厨房。所有的菜品、主食都要求当餐制作当餐用，并严格按照留样制度，每餐对菜品进行留样，做好记录，保证有据可查;冰箱收检方面，严禁外包装进入冰箱，造成交叉污染，同时，储存的食物做到先进先出，避免食物的过期变质;

2、消防安全：液化气使用方面，每餐由专人负责，对液化气房及厨房的阀门进行检查，杜绝安全隐患;设备操作方面，将具有危险性的设备使用方法进行张贴，便于员工学习，同时要求所有工作人员下班之前必须对设备设施进行检查，对电源开关及其他阀门、门窗等进行检查

工作中存在的问题及解决办法

1、服务质量差，接待流程不规范

解决办法：下半年找市区酒店的专业服务人员，对餐厅服务员进行培训

2、餐厅用餐过程中凌乱、保持不好

解决办法：由于餐厅面积小，用餐高峰凌乱，综合楼新食堂将注重对此采取措施，尽量将用餐人员分散，同时加大巡台人员的责任心，增加巡台频次

下半年计划：

1、继续落实服务员、厨师的培训工作，提高饭菜和服务质量;

2、做好综合楼食堂的相关准备工作(布局、装修方案等);

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇六**

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380万元)。

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380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。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。会议包括工作总结会、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。为了限度降底估清品种,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薄记录,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,原耒每市估清五、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、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,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,创开业以耒日订餐总席数的记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,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,大胆偿试,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\*、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15元。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200多款,扩大营业收入100多万元,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,争取的回头客。

(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,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇七**

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，经过十五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。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

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，20xx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，为了进一部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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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，提高他们的综合素质，本年度开展了《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。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度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来看，主要表现在以下几方面：

1、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。

2、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。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、工作打算

20xx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，制造服务亮点，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20xx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(酒吧、管事部的负责人参加)，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。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，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!

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇八**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

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xx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。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

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，为了进一部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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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，提高他们的综合素质，本年度开展了《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。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度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来看，主要表现在以下几方面：

1、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。

2、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。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇九**

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380万元)。

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380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。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。会议包括工作总结会、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。为了限度降底估清品种,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薄记录,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,原耒每市估清五、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、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,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,创开业以耒日订餐总席数的记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,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,大胆偿试,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15元。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200多款,扩大营业收入100多万元,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,争取的回头客。

(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,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十**

一、经营情况

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入x万元，其中收入x万元，收入x万元;较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长%以上的目标。完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

二、管理情况

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

20xx年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了x酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

①、x酒店管理有限公司的成立

②、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

③、顺利完成了租赁和经营餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

④、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

⑤、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。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、劳动与其所得相符。通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。

2、巩固原有优势、积极拓展业务

20xx年，餐饮部的工作思路是巩固原有的市场优势，同时积极开拓新业务。

在婚宴市场上，力求做精、做细，使得婚宴也在20xx年呈现出火爆的场面。一年中，实现婚宴销售收入x万元，共接待婚宴场，呈现出蒸蒸日上的态势。

在开拓新业务方面，于20xx年x月x日正式接管了食堂，食堂不仅要做好宾馆员工的工作餐，更重要的是服务好、服务好小区。食堂工作看似简单，其实不然，怎样搞好一日三餐尽量变化花样品种，使就餐人员感到新鲜、有胃口，我们花了不少心思动了不少脑筋。我们的宗旨不是创收，是全心全意的为职工服务，做到艰苦奋斗，处处精打细算，尽量稳定菜品价格，商品涨价我们想办法不涨价。提高饭菜质量，做到主、副食品种有荤、素、凉、热，做到花样繁多。除职工餐以外，还开放了小炒和火锅。解决小区居民的饮食需求，丰富了小区的餐饮内容。

除了经营好餐饮以外，还积极开拓其它领域：xx大胆创新，中秋节制做了“xx月饼”并向市场销售，取得了良好的经济效益;代理和销售了两家白酒系列产品、一家啤酒产品。

3、创新管理体制，有效控制成本

餐饮部在控制成本上积极探索、勇于开拓。着手实行了鱼类、肉类和饮品的比质、比价采购招标。经过筛选后和供货商签订为期一个月的供货协议。对供货商实行动态管理，在签订中标合同的同时，对在供货质量、供货期、数量等方面多次出现问题的，除了按合同要求进行处罚外，在第二次的供货招标中予以淘汰，情况严重的，当即取消其供货资格。比价后色拉油的采购单价比实施前下降了%，酸奶下降了%。通过比价招标，规范了采购程序，扩大了进货渠道、保证供货的及时。同时，增加了采购环节的透明度，减少了人为因素的影响。在扎扎实实地搞好现有采购业务的基础上，拓宽采购范围，我们还将采用此种模式，对其他货品进行比价采购，争取把成本降到最低限度。

同时，餐饮部全体员工积极开展节约、节支活动，努力控制各项支出：和酒家从细处做起，规定了空调、音响和照明灯的开放时间。随时检查跑、冒、滴、漏的现象，和工程部用了2天的时间在地沟发现了热水的跑、冒处，并及时修理。项，每月节约近x元。其次，在原材料的使用上，在不影响宾客的满意度的基础上，做到了边角料的回收再利用。尽量减少一次性用品的使用。另一方面，对厨房厨师进行了整合，确保菜品质量和新菜肴的推陈出新。在边角余料的利用上，加大新菜开发力度，全年用南瓜做出的新菜是较为成功的典范。

4、加强促销和宣传

在销售淡季，积极的策划促销活动。适时推出了一系列的促销方案如：夏季举办了啤酒节、超值特价菜起价;举办了海鲜美食节，推出“免费午餐”活动和抽奖活动。与酒家共同举办了“盛夏大酬宾”活动。冬季开展了“天寒暖真情谢朋友”一系列活动，活动期间，推出了“你请客、我送礼”和真情特价菜：毛蟹一只、锢鱼1一份;近日酒家特邀请了广东名厨加盟，倾心推出正宗高档滋补粤菜、燕鲍翅系列。

在积极开展各种促销活动的同时，在《商情报》上对管理公司的成立和各餐厅进行了宣传报道，内容涉及新菜品、美食节和公司经营等，引起很大反响。除此之外，积极配合第四届“之夜”中秋赏月晚会活动，餐饮部推出“中秋赏月宴”，扩大了影响。

5、加强学习、增强服务意识

酒店是以服务为核心的行业，我们一直把对员工的培训作为一项重点来抓：结合《消费者权益保\*》的宣传，参加“食品卫生宣传周”活动、增强了员工的法制意识。餐饮部的员工积极参加宾馆组织的各种培训，每一次的参培率都能达标;除了本职岗位上的基本培训外，还增加了一些课外知识方面的培训，使员工们的知识和能力得到不断的丰富与更新。另一方面，我们组织了演讲比赛、端托比赛等丰富多样的活动，员工在积极参与中活跃了生活，提高了员工的素质，宾客得到了满意。12月x日，参加了xx市“杯”烹饪竞赛，参加竞赛的人员从活动中学到了许多餐饮业的烹饪技术，从中受到了启发。同时也向各地的同行展示了我馆的技术水平。本次竞赛荣获团体二等奖、个人三等奖。

三、存在的问题和今后的打算

1、账款回收的难度较大，客户拖欠账款，导致部分呆账、坏账的产生。

2、对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。

3、培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高。

4、由于员工的流动性较大，导致了新员工对本职工作操作不熟练。

在这一年里，我们虽然取得了一定的成绩，但我们也深刻地意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设、加强制度建设、加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平。在上级的领导下，创造餐饮部美好的明天。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十一**

转眼间入职工作已8年多了，根据公司总经办的工作安排，主要负责餐饮楼面的日常运作、公司营销策划工作和各部门员工培训工作，现将xx年的工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

一、餐饮楼面现场管理

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，特别是包间值台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，监督对客礼仪礼貌后运用，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，针对服务员在餐厅客多的时候进行合理调配，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、卫生管理，要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，各区域的卫生要求每日二次清理，沙发表面、四周及餐桌、地面、桌面、台面，无尘无水渍，物品摆放整齐等。

二、员工日常管理

1、新员工工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速融入团队，调整好心态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，认识餐饮行业特殊性，使新员工在心理上作好充分的思想准备，加快融入餐饮团队工作团体。

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，不定期组织员工进行学习，并对员进行考核，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，了解工作中发现问题解决问题。

三、积极沟通，把握客源管理

为进一步稳定客源，增强顾客对忠诚度， 保持并提升公司良好的经营局面，各部门积极发挥，营销、促销作用并着手从以下几方面开展工作：

1、定期对各单位主任及消费大的客户进行电话联络，并对各单位主任及消费大的客户进行实地拜访，了解近期一段时间不来消费或消费较少的原因，并做好记录，及时在公司组织部门经是会议进行整改。

2、为进一步体现公司人性化服务，各部门对来店过生日的客人及时赠送鲜花或蛋糕，如消费大客户：赵金刚、石旦真等。

3、为体现公司对消费常客的重视，通过各部门经理及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人来免费品尝和提出宝贵意见。

四、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，各部门招聘新员工，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，对违反公司规定的员工，以教育为主，对屡教改者，则进行处罚解聘。

2、完善培训制度，为了使培训收到预期的效果，总经理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，制定了培训方案，采取了理论与实际相结合，理论由我培训，实际由总经理培训。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，每周一次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

五、加强内部管理工作

1、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每日例会、每月一次员工大会，制定每周星期一全体员工大扫除，加强管理工作，提高员工素质，改变少数员工懒惰工作习惯。

2、制定了餐饮以本地野菜、菌类、野味为主导的经营方针，并因此得到了客人的好评。

3、落实了宿舍卫生责任制，责任分区到人，改变了原来脏乱的局面，特别是宿舍公共区域卫生有显著的提高，安排值班经理及领班检查宿舍内外卫生。

六、员工福利方面的改善

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作并认真听取员工反馈意见，积极改进。

2、在工作之余公司领导组织全体员工外出游玩，开展文化一系活动，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐氛围。加强员工团队精神，一方面丰富员工业余生活，另一方面增强员工的归属感与集体感。

七、工作中存在的主要问题

各部门的工作虽然有些地方取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，其主要表现在：

1、后厨部岗的日常工作流程还有待进一步规范，因上菜慢和菜品制作标准不统一，菜品不够精，投诉事件时有发生。

2、在对值台员工实施针对性培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生。

3、部门管理缺乏力度和有效方法，从而导致员工日常违纪违规现象较多

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

5、部门之间有时欠缺沟通，常常是出了事以后和发现问题的存在。

6、对外营销需要加强：在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

7、有时由于对外信息掌握不够准确，影响了公司整体的营销与接待，在以后的工作中要认真细致，尽量避免。能够做到及时掌握信息，从而减少工作失误。

八、二○xx年工作计划

(一)

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，把服务质量研讨会变为所有服务员的沟通平台，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以服务进行创新提升。主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的素质，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、评选服务明星。

4、在物品管理上责任到人、有章可循、有据可查、有人执行、有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

6、在公司淡季的时候，加强各部门营销力度，做好招待工作，确保服务质量。

(二)对各部门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、增强员工效益管理，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、加强部门之间的协调关系。

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，增加会员率。

最后， 我相信在总经理的正确领导与各部门的通力协作下，今年的工作能再上新的台阶，同时祝全体同仁新年快乐、工作顺利

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十二**

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，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年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、有所总结。

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，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，使员员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.

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十三**

截止12月中旬，餐饮部共实现销售收入x万元，其中收入x万元，收入x万元;较去年同期增长x万元，实现了经营指标较去年同期增长%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

20xx年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践报告”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了x酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

⑴、x酒店管理有限公司的成立

⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

20xx年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了x酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

⑴、x酒店管理有限公司的成立

⑵、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

⑶、顺利完成了租赁和经营餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

⑷、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

⑸、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。

员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。

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、劳动与其所得相符。

通过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十四**

半年来，\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显着，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约 14 万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19 万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约 6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损 6 万元;二月份收入15万元，亏损1万元;三月份收入19万元，盈利1 万元;四月份收入26 万元;盈利9 万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配。精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训,走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人;四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20xx年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便,同时也不利于树立酒店形象。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十五**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

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，经过十五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。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

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，20xx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，为了进一部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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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，提高他们的综合素质，本年度开展了《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。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到\"好的制度，要有好的执行力\"，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到\"没有执行力，就没有竞争力\"的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度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来看，主要表现在以下几方面：

1、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。

2、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。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、20xx年工作打算

20xx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，制造服务亮点，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20xx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(酒吧、管事部的负责人参加)，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。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成\"质量检查天天有，质量效果月月评\"的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

7、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，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!

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十六**

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:

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380万元)。

(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380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。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。为了最大限度降底估清品种,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薄记录,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,原耒每市估清五、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、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,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,创开业以耒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,使宾客高兴而耒,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,大胆偿试,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15元。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200多款,扩大营业收入100多万元,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耒抓,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,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,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xx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9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

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8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(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6人,领班8人。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11人。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,采取理论与实际相结合,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200多次。

(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,开展了流动红旗竟赛活动,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,并进行防火器材实操培训。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,今年以耒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300多万元,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。

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。

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。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十七**

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，现就一年来的工作情况总结如下：

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，对体检不合格者不於上岗。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。 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。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十八**

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

四、存在的问题和不足

五、20\_\_\_\_年工作打算20\_\_\_\_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，制造服务亮点，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20\_\_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(酒吧、管事部的负责人参加)，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。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况20\_\_\_\_年将根据\_\_\_\_\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量出品是餐饮管理的核心，20\_\_\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队20\_\_\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平20\_\_\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，

提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20\_\_年度工作的顺利开展，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!

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇十九**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

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xx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。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

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，为了进一部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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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，提高他们的综合素质，本年度开展了《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。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度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来看，主要表现在以下几方面：

1、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。

2、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。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇二十**

时间在悄然无声的逝去，转眼间xx年即将画上圆满的句号。xx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xx年的工作情况汇报

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xx年的工作计划

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，xx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。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇二十一**

一、在上半年里内部管理方面分别出台了“餐前检查表”“宾客意见征询书”

“小毛巾调换表”“台布登记表”新的婚宴预定单、摆台技术比武;

等项目;同时建立了以下5个制度：内部奖罚制度、小毛巾管理制度、台布管理制度、餐具管理制度、包厢备酒管理制度;

二、对外促销活动：

1月：①推出舟山海鲜节;②推出现榨“玉米汁”每扎48元;③推出时令菜肴;④推出特惠套餐第8期;

2月：“情人节”鲜花赠送活动推及新“鲍翅单”的出台;

3月1日—4月1日：①推出“江南风情美食节—天台篇”和“满就送”两项活动;②推出特惠套餐第9期;

5月1日：推出“五一”特价菜;

5月29日—5月31日：①推出“端午节”活动(特惠菜、并赠送“五芳斋”礼盒/58元);

6月5日：推出特惠套餐第10期。

三、营业额方面：

\_\_年1—6月期间共接待会议35场、婚宴14场;

\_\_年1—6月期间共接待会议52场、婚宴21场;

根据财务数据显示与去年同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在会议、婚宴接待方面都有明显下滑，特别是在“五一”期间婚宴就要明显比去年减少。会议方面：虽然今年酒店会议接待数量比去年有所增加，但在会议后用餐上明显比去年减少。同时也存在着部分老客户的流失现象。如：大自然基金、中国房产、大禹房产等重要客户。

六、回顾上半年的管理与营业状况，总结出以下几点不足之处：

1、 在服务质量方面还是比较欠缺的;特别是在高档宴会上的服务。

2、培训方面还不够专业;总体效果不是很明显。

3、在“质检”方面做的还不是很到位;也存在卫生不合格的现象。

4、与客户的联络与拜访上有所疏忽;应引起重视。

5、人员流动大，人心不稳定;缺少与员工之间的沟通。

五、\_\_年7—12月计划：

1、加强新实习生、新老员工的培训工作;使(新员工、新实习生)能在较短的时间里适应现在的工作环境;并在一定的时间进行试卷式的考核工作;做到多形式、多方法的.培训员工，下半年酒店将招聘几名优秀的星级服务员，设想可由星级服务员给员工进行专业知识的培训;使员工有一定的高档宴会接待能力。

2、在与员工的沟通方面，我们应多了解员工的心理动态，做到多沟通，多了解。

3、对部门的岗位责职进行重新整理、编订，此工作比较繁重，部门近可能早些落实。

4、加强对部门的财物、消耗品领用的管理。目前虽然有大部分已经落实到人，但对有些小件物品，如送餐餐具、火柴、开瓶器、办公用品、点菜单等管理还较松;在下半年，将统一制定规范制度，节约每一分钱，来创造大利润;

5、加大婚宴接待力度，完善婚宴预定程序，提前做好下半年婚宴的预定工作。做到不断跟踪与确认，对已电话预定的婚宴催促客人尽快交付定金。

6、做好年底的大型会议、婚宴、团拜会的接待、准备工作;

7、目前还应加强对优秀客户的维护以及流失客户的走访，配合客户经理做好新老客户的维护，并做好拓展新客户的工作;

8、根据全年计划，不断开展、完善餐饮促销活动，改变菜肴口味不断更新，预计在7—8月份：推出“绿色清凉美食节”、“靓汤果蔬菜”;9月中旬：制定出“中秋节”及“教师节”的活动促销方案;10月份：推出锅仔、川菜火锅系列菜肴;12月份：圣诞节活动策划;等活动。

**餐饮部的工作总结和计划 餐饮部工作总结3000字篇二十二**

20xx年在公司全体人员的努力下，我们取得了可喜的业绩，年销售额连续三个年头突破了千万元大关，员工人数突破了二百人。同时我们跟客户的关系稳步发展，新发展了一批大客户，下面是公司一年来的工作总结。

一、回顾20xx年工作

①、各部门工作进步显著：

【销售部】

销售部总体业绩从xx年的1646万到xx年的万，平均每月从139万到166万，达到了整体营业额的50%，这就是对销售部工作的良好的体现;迎宾部仪态、形象、接待，标准统一，热情周到，其进步有目共睹，打造了进入店里的第一道风景。

【楼面部】

20xx年楼面干部团队，在人员调整、支持分店的前提下，整体队伍建设有条不紊，干部队伍并没有放松，整个的凝聚力和责任心、团结性都上升到了一个新的高度。员工是企业的基础，是服务的保障，20xx年基层员工的流失率比往年有了明显的好转，干部加强了与员工的沟通，能更准确的了解员工的心思，给予更直接的帮助，保障了基层员工良好的服务状态。

【出品部】

在厨师长的带领下，在原材料验收、考勤纪律、日常管理、新菜开发方面都有很出色的表现。特别是对于卫生标准及规范认识，通过几次的检查也达到了新的高度。菜式出品质量稳定较好，成本控制观念加强，水电气的节约也有进步，骨干力量的带头作用逐步显现。

【行政部】

财务部对各种数据的分析准确及时，监督工作一丝不苟，使各部门都能更好、更有效的开展工作;工程部对设备设施进行及时有效的维护，积极配合及时处理各类突发事件;采购部应对各种突击采购、库房按照规范化仓储管理流程操作，这一切都给了我们的后勤保障，确保了工作的正常运转;

②、培训工作坚持不懈：

各部门积极响应，以总公司制定的《培训大纲》为依据，把培训工作当做我们提高标准、达到统一的途径。每个月的培训工作，干部都力求采取更新颖、独特的方法，并结合实际，让培训成果达到化，取得了良好的效果。

③、配合协调显著提高：

通过长达三年多的磨合，四个大部门，几十个小组，在配合沟通上都有不同的进步。

能进一步认识到这不仅仅是本部门(小组)的工作，更是整个企业和团队的，这种质的飞跃，使出现失误和问题的频率越来越少。

④、员工整体形象和服务氛围都有进步：首体店的仪表和礼貌招呼是在往年做得不足的地方。在过去的一年中，全体干部和员工也充分认识到这一点，大家齐心协力，在仪表形象和礼节礼貌上狠下功夫，寻找好的方法和突破口，这样就有了现在的进步和改观;从而提高了对客服务的反馈满意度和认可程度，也得到了顾客的广泛好评。通过全员一起努力，营造了一个好的工作氛围和生活环境，给企业赢得了好的口碑，树立了良好的形象，使企业的品牌价值进一步增值。

⑤、员工对企业的认可程度在上升：

随着企业的发展，对员工的需求和福利也在不断改善，尽可能的满足员工的需求，解决员工困难。员工也深知自身的发展是依附着企业的发展，从工作的热情和态度上都有很大的改观，任劳任怨、埋头苦干的企业主人翁精神无处不在。

⑥、解决问题的及时性：

各部门干部都能认真对待自己部门出现的问题，及时的找出原因和解决的办法，妥善处理，避免事态的后续严重和重复出现。

⑦、安全工作常抓不懈：

永远把安全工作摆在第一高度。大小会议的强调，新进员工必须的岗前培训，让所有员工了解其重要性，时时保持警惕。晚上的值班人员也是绝不放松，兢兢业业，不放过任何不安全因素。

二、20xx年已经过去，在总结成绩的基础上，我们也看到了我们的不足

①、销售业绩增长未达到理想的目标，销售个人业绩两级分化的状况并未好转，整体业绩比例增长幅度不大;

②、档次化、细节化服务更待提高，各个楼层和人员的服务接待水准存在差异，接待标准和水平参差不齐，档次化服务有待进一步提高;

③、后厨内部管理更待完善。虽然相比以往有了很大进步，但菜品的异物，出品速度，质量都有一定的失误，内部的卫生、纪律及人员的管理等方面都渴望得到进一步提高;

④、对制度的完善和执行力的要求未达到预期目标。

20xx年，新的开始，我们要提高标准，不断学习，继续努力，使我们的工作稳步提高。

三、20xx年主要工作计划

①、树立良好的品牌意识，共同维护企业品牌，推动企业持续发展;

②、更好的树立全员服务观念和营销观念，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员;

③、更好的发挥榜样的力量，在全店营造争当先进，向先进学习的氛围，促进服务质量的提高;

④、内挖潜力，外拓客源。继续加强培训工作，提升员工综合素质，提高服务质量，提升管理团队的综合水平，再上新的台阶;

⑤、继续完善各项管理，加强全员节能意识，力求做到利益化;

⑥、稳定员工队伍，加强业务技能的学习，相互促进，共同提高;

⑦、配合、落实公司政策，做好与其他分店的沟通、协调、支持工作，共同学习，共同进步。

今年是公司诞生的第四个年头，也是落实贯彻公司全面质量管理的一年!新年伊始，万象更新，实现今年的营业任务，靠的是公司各级领导的正确领导，更要靠全体员工的共同努力。我们公司人要以特有的爱店如家，爱岗敬业、勤恳钻研的拼搏精神，团结一致，开拓进取，锐意创新，实现经济效益和社会效益的突飞猛进，以优异的成绩向开业四周年献礼，为建公司品牌奠定坚实基础，为永葆公司品牌的青春活力而努力奋斗!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找