# 最新饭店员工工作总结(通用8篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2025-04-13

*围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。饭店员工工作总结篇一一、以店为家、道德规范、业务过硬。二、严格遵守员工任用...*

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**饭店员工工作总结篇一**

一、以店为家、道德规范、业务过硬。

二、严格遵守员工任用、请假、辞职制度：

1、所有员工正式录用前必须试用三天，服务员试用期40元/天；切配、打荷60元/天；厨师80元/天。三天试用期通过正式上班，上班满一个月后签订劳动合同（或者签订劳动承诺书）。

2、所有员工有事必须提前一个星期请假（急事或急诊除外），辞职必须提前半个月提交辞职报告或口头请辞。不按规定请假或辞职的按旷工任处，旷工一天扣正常三天工资（扣完为止）。

三、严格遵守作息制度：

1、每月每个迟到、早退达3次就扣除当月全勤奖、明星奖。3次以后加扣壹佰元，依次类推，决不姑息（前2次迟到按每分钟2元扣除）。

2、合理按排时间，上班五分钟内到本职岗位开工，否则扣（50元/次）。所有员工要按规定时间，保质保量完成工作任务，否则第一次扣200元，第二次扣400元，第三次扣800元，责令辞工。

四、文明服务，和气待客。同事之间相互尊重任何时候要维护自身形象，不乱发脾气，严禁店内争吵打架，违者重罚（骂人1次扣50元，吵架1次扣200元，打架一次扣500元，累教不改，责令辞职）。

要时刻礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，主动、热情同客人打招呼。店内开展体质服务比赛，奖励服务明星，淘汰劣质服务。

五、进究卫生，统一着装，养成良好工作习惯，保证店内环境整洁，食品、餐具干净 卫生，无污染。

六、安心工作，格守职德。禁止偷吃偷喝，偷拿店内财务，工作期间不吃零食，不打闹，不大声喧哗、唱歌。服务时站立要端正，不准靠墙或柜。不私自离岗。拾物必须无偿归还失主。如果发现偷拿店内或者客人财务的、拾到物品不及时上交的扣除当月工资，情节严重的移交司法处理。

七、安全生产，科学操作。节约用电、用水、合理科学使用燃气、电器设备、高压锅、灶具、刀具等设备。定期检修，保持使用，必须保证工作事故零发生。如发生重大事故，责任人、各级责任主管酌情扣除全年奖金。情节严重，移交司法处理。

八、厨房内的：食品、环境、个人卫生重中之重，以卫生为第一标准，科学合理和用新鲜原料，推出可口，时新菜肴。开展技术比武，奖励勤奋创新者，淘汰不思进取者。

九、店内一心，上下多沟通、稳作勤干，打造“三和”品牌餐饮服务模式。

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**饭店员工工作总结篇二**

四月份以来，通过申请，我就开始进入饭店进行实习了，虽然那时候普遍情况还比较的动荡，但是好在饭店对我们员工的工作做的很到位，所以我们也尽快的走上了自己的岗位。上半年这几个月是真的很艰难的，我深有体会，好在我们饭店并不大，节省各方面的资源维持了很长一段时间。在这段时间里，我见证了一个企业的\'崛起，也见证了一个真正有实力的企业到底是一个怎样的存在。

四月份的时候还不能完全经营饭店，所以我们主要负责的就是拉取外卖资源，除了厨师之外，都要积极联系客户，进行订餐送餐的工作。那时候我觉得自己不再是一名服务员，反而是一名外卖员了。但这也是缓解这次危机的主要办法了。在这个过程当中，我学到了很多，作为一名实习生，能够见证一个企业如何运营是一件非常荣幸的事情，或许也正是因为这样一份特殊的机会，让我得到了一个很好的锻炼。

一开始我是在厨房帮忙，因为那段时间外卖比较多，所以我也必须要去打打下手，并且安排好送餐工作。后来两个月环境缓冲了一些之后，我们饭店也正式开始营业了。我也开始又恢复了一个服务员的身份，刚开始那段时间人虽然不多，但是也能够维持一天还算不错的业绩，而我也能够在服务员这份工作上做好己责，做好了饭店的消毒准备工作，并且将卫生工作做到了极致。我的表现不仅得到了主管的表扬，也得到了很多顾客的赏识，这让他们吃的安心，也愿意来我们饭店一些了。

这一段经历真的很难忘，其实不用那么悲观的去想问题，我也经历了非常不错的一段时间，至少在这一个阶段里，我对实习有了更深刻的认识，这比我们要顺顺利利毫无坎坷度过一段实习要更加的深刻，我也在这个过程中逐渐认识到了一个人的能力不应该只是表面上的。当我们遇到了难题时，这时候我们才会发现原本真正的自己，是有一定的潜力的。在生活中要懂得去利用自己的优点，弱化自己的缺点，只有这样，我们才能更好的表现自己，得到更多肯定，也让自己能够有更多进步的空间，完成好一份工作，也实现这一条一直在追寻的道路!我希望未来的自己，不辜负大学的时光，也不辜负自己这一份勇敢和执着!

**饭店员工工作总结篇三**

上半年是收获的半年，也是大发展的半年。在汪总的教育、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。下头做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

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。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。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。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，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。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

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。经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。

新的半年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、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，就必须能够高质量的全面完成下半年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**饭店员工工作总结篇四**

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

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工作突发事件对应技巧；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、餐饮卫生知识、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：餐饮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，餐饮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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，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。

**饭店员工工作总结篇五**

小结是回顾自己社会实践的产物。它以自己的工作实践为素材，采用第一人称写作方法。它的成就、实践、经验和教训都是自我参照的。让我们看看酒店的年度工作总结，仅供您参考！谢谢你！

2、强化员工服务意识，提高服务质量，合理配置用餐高峰期人员，明确各自工作内容，分工协作，保质保量开展工作。

3，定期对员工进行培训，提高服务效率和意识，学会观察和观察颜色，从细微处找出顾客真正需要什么，而我们需要做的是在顾客开口之前做好一切。服务不是小事，从根本上改变员工的服务态度。服务并不差。我们是为绅士淑女服务的绅士淑女。结合后厨房，每天对员工进行菜品培训和推菜的目的是让员工了解每一道菜的特点和味道，这样不仅可以在点餐时给顾客最正确的建议，从而节省酒店菜品的浪费。

酒店是一个快速更新的行业。新员工将永远是酒店的重要组成部分。我们应该根据新员工的入职情况和特点进行专门的培训，以便转变他们的观点，使他们尽快融入我们的大家庭。在生活中，注意员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期与员工交谈，了解他们生活中是否有问题，及时发现并解决。

4年，提高餐饮卫生质量；为了加强对食品和饮料卫生质量的监督，有必要确保每个隔间保持最佳状态，并逐步负责。员工负责的私人房间；楼层领班应严格检查所辖房间的卫生情况和物品的分配情况，同时强调在一天用餐结束时完成清洁工作，并制定“每周计划卫生表”，对餐厅进行有针对性的清洁和维护，以提高餐厅一的卫生质量和餐厅设备设施的使用寿命。

5，控制材料消耗，开源节流；增强员工的节约意识，提倡控制水电浪费，实行物耗管理责任制。将进行统一和全面的清查。一旦损失责任到人，当值人员被追究大量损失时，该段管辖楼层的领班将被追究连带责任。

2，降低食品成本，引导大众消费:将游客从公款消费转变为自主消费 3年，创建专题宴会，充分利用节假日，使生日宴会、婚宴、家庭宴会、商务宴会成为增加营业额的重要环节。

4。与旅行社合作接待旅游团队，并提供不同等级的团队餐。我们也有足够的房间资源。结果，不仅餐饮部的出勤率提高了，客房部的入住率也提高了。

俗话说:每一点都有意义。在今后的工作中，无论餐饮部的工作是枯燥还是丰富，我都会继续积累经验，与领导和同事一起努力，努力工作，努力学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为\*的发展做出最大的贡献！

根据餐饮部各部门的实际经营情况，编制了《宴会服务操作规范》、《绿叶法院服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《服务员服务操作规范》。统一了各部门的服务标准，建立了各部门培训、检查、监督和考核的标准和依据，规范了员工的服务操作。同时，根据贵宾室的服务要求，编制了贵宾室的服务接待流程，从客户接待、语言要求、宴会服务、饮料推广、卫生标准、物品准备、环境布局、视听效果、节能等方面做出了明确、详细的规定，提升了贵宾室的服务质量。

2、加强现场监督、加强移动管理

3年，编制婚宴整体实际操作计划，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌工程。为提高婚宴服务质量，制定了《婚宴服务整体实际操作方案》,进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突出了婚礼现场的氛围，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行专项培训，使司仪更具特色，提升了婚宴市场的声誉。4年，定期召开服务专题会议，讨论服务中存在的问题。

良好的服务质量是餐饮竞争力的核心。为了确保服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，每月的最后一天被指定为服务质量专题研讨会日，每个餐厅的4-5名级别经理参加，分析每个餐厅当月的服务状况，回顾服务质量，分享管理经验，分析典型案例，找出问题的根源，讨论管理方法在研讨会上，餐厅相互学习，参与者积极参与，表达意见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题再次出现在管理过程中。这种形式的讨论为餐厅经理提供了一个交流和交流管理经验的平台，对保证和提高服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐饮案例收集系统降低顾客投诉的概率

2。组织首届餐饮服务技能大赛，展示餐饮部的服务技能为了配合酒店15周年庆典，餐饮部于8月份组织餐厅举办首届餐饮服务技能和餐饮知识大赛，并编制了比赛的实际操作方案。经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部和行政部的大力支持下，比赛取得了成功，得到了上级领导的肯定。充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和基本技能，增强了团队凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期目的。

3。开展各级员工培训，提高员工整体素质

大多数餐馆的中层经理都是由低层员工逐步提拔的(有些经理已经在同一职位上工作了四五年)。管理视野相对狭窄。为强化管理意识，拓展行业视野和专业知识，今年为中层管理人员设置了7次餐饮专业知识培训，主要内容包括“顾客满意管理”、“餐饮营销知识1”、“餐饮营销知识2”、“餐饮管理基础知识”、“餐饮美学”、“高效沟通技巧”和“如何有效管理员工”这些课程对拓展中层管理者的管理思想、餐饮专业知识和行业视野起到了积极作用，同时缓解了管理过程中的各种矛盾和冲突，增强了员工与员工之间、员工与顾客之间的感情。2，培养员工的服务意识，提高员工的综合素质 为了培养员工的服务意识，提高员工的综合素质，今年开展了“餐饮服务意识培训”、“员工心态培训”、“服务人员五大纪律”、“员工礼仪与礼貌”、“葡萄酒知识”等培训。这些培训课程增强了基层服务人员的服务意识、服务心态、专业服务形象和餐饮专业知识。自今年4月以来，在以往对人力资源组织的重大检查中，没有出现违反工作人员纪律的情况。

3，开展服务技能培训，提高贵宾室服务水平

培训的目的是提高工作效率，使管理更加规范有效7月，针对各种饭店经营业绩不佳的现象，开发了“执行力”课程，使管理层从根本上认识到“好的制度需要好的执行力”。结合各餐饮企业执行力不足的具体表现以及同行业先进企业执行力的落实情况，以案例分析的形式进行分析，使管理层认识到“没有执行力，就没有竞争力”这一重要真理。各级管理层对执行力有了新的认识和理解，在管理思想上形成了共识。

4。存在的问题和不足

培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，从而降低了课堂的生机和活力。

3，课程容量太大，

教学

进度太快，演讲速度太快

201x是一个机会年。要夯实管理基础，做好酒店升级的充分准备，进一步提高服务质量，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，打造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象 1，优化婚宴服务流程，再次提高服务质量 将优化20xx年婚宴的整体规划，进一步提升和凸显主人的风格，为婚礼增添更多流行元素(调整背景音乐),改善现场喜庆气氛的包装，凸显婚礼亮点，加深观众对婚礼的印象，赢得更多潜在客户，将婚宴服务的金字招牌擦亮。

1993，建立月度质量检查机制，公布各部门月度质量状况

20xx将根据xxx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、员工礼貌、送餐服务、标识规格等内容进行全面监督检查。每月定期公布检查结果，对不合格部门和岗位进行相应处罚，形成“每天质量检查，每月质量效果评价”的良好运行机制，推动质量管理工作再上新台阶。

4以贵宾室为基础，创造服务亮点，建立优质服务窗口

20xx将调整培训方向，降低培训密度，注重培训效果，提供相关行业学习信息，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学习，掀起餐饮部门学习专业知识的热潮。奖励获得国家认可的各种行业资格证书的员工，培养知识型管理人员，为酒店星级升级储备优秀管理人员，将餐饮部建设成为学习型团队。

7年，优化培训课程，提高管理水平

20 xx年系级培训的主要课程是调整和优化20xx年的部分课程，使课程更具针对性和有效性主要优化课程有:顾客投诉管理、餐饮人员基本礼仪、如何从校园人转变为企业人、顾客满意度管理、如何有效管理员工、员工心态培训、服务人员五大基本纪律。新开设的课程有:时间管理、六大常规餐饮管理法、食品安全与营养、菜单制作和管理人员的情商。其中,《餐饮管理六法》将作为年度专题培训的主干课程，将日常管理工作与所学紧密结合，全面推进餐饮管理。8。与人力资源部合作，培养员工的企业认同感，提升员工的职业道德。

积极配合人力资源部的各项培训工作，宣传企业文化，培养员工的企业认同感，增强员工的职业道德，增强员工的凝聚力。

20xx的顺利发展，有赖于领导的悉心指导和关怀，有赖于人力资源部和行政部的帮助，有赖于餐饮部各部门对我工作的大力支持。新年新希望，我希望在新的一年里能得到领导更多的指导和指正，在工作中得到同事们更多的友好、积极的合作和支持。

是新年的新起点。我希望在新的一年里把餐饮管理推向一个新的水平，使管理更加完善、合理、科学。总结过去，展望未来，在新的日历开始之际，我将继续发扬我的优势，纠正我的不足，进一步提高我的管理水平，努力建设一支学习型、优秀的餐饮服务团队！

**饭店员工工作总结篇六**

由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食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，使饮食部在饮食业不景气，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，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

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）。

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。

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，确保了饮食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。

**饭店员工工作总结篇七**

由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食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，使饮食部在饮食业不景气，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，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

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）。

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。

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，确保了饮食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。

[]

**饭店员工工作总结篇八**

\_年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于餐厅的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的`墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了餐厅组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在餐厅领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和餐厅其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn