

餐厅工作总结与心得(精选 8 篇)

餐厅工作总结与心得篇 1

海底捞的管理精髓在于给人以无上的尊重。几千年来所形成的中华文化，所缔造的华夏民族，所构建的民族心理结构，重要体现在个体不断追求国士风范，即每个人都渴望把自己的一腔热血，满腹才华，奉献给他人，家庭，民族乃至国家，从而得到满足感和荣誉感。海底捞的经营理念就是不折不扣的执行和践行尊重的行为。从一进门，不论你是富人还是穷人，高官抑或平民，在这里都淡化了，得到的都是一样的服务和尊重。这样一来，对于顾客而言，会形成条件反射，形成惠顾心理。对于企业而言，会形成潜在客户，这就是海底捞投资大，效益高的本质所在。

“尊重”二字既朴素又简单，试问有多少人真正地能悟透其中的奥妙，成功其实很简单。

衷心的希望我们的基层单位(餐饮中心)充满和气，彼此关爱，从而聚人气，推进我们的事业顺利向前发展，一起共享明天的辉煌!



餐厅工作总结与心得篇 2

尊敬的各位领导： 您们好!

伴着元旦的喜庆和春节的到来，的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。回顾 2021 年，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为__店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

一、经营状况：

从 1 月 18 号开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们__一共有 5 个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占 55%以上，酒水和其它三个组成本占 45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对__影响很大，肉卷成本上增 300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家__学习观摩，在 9 月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。1：肉卷从以前 24 元/斤——到现在 8 元/斤，肉卷成本下降%60。2：人员以前，前后 37 位员工——现在 25 位，人员工资下降了%30，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。3：菜品调整的不太明显，（小吃组我加了，烩三鲜，

八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等)但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，胡经理走进校园也拉来了很多学生，现在的__%65的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面

作为__店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争

取做到让公司效益最大化，共同双赢。 在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展!

展望 2021 年，在各位领导的指导和广大员工的支持下，我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我__提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳、尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

多关心员工生活，多沟通交流，在技术方面多做些培训工作，为公司培养有用的人才。积极的宣传公司文化，提高员工的职业素养，留住员工的心，让员工在公司感觉到家一般的温暖。

严格控制菜品成本，做到物料合理化使用，把好进、收、验货关，树立少要货、勤要货、不积压、不浪费的理念。做好每个档口的成本核算，帮助员工树立节约意识。

我在家道餐饮部工作了一年多了，有辛酸，有喜悦，我感觉很充实，对我以后的生涯有很大的帮助，在此我想对家道的所有领导说声谢谢。



餐厅工作总结与心得篇 3

餐饮店长年终总结我是一滴水，一滴水，只有溶入大海，它才能永不干涸。一个人，只有踏在时代的潮头，他才能不被岁月淹没。一滴水，要用心汲取海的力量，善于折射阳光的七色，敢于做浪花中最晶莹剔透

的一颗。一滴水的价值要反映浪花的生命、海的价值，一滴水的存在要折射海的伟大、深沉及其真善美的力量和方向。

我是一滴水。我在承载我的浪花中极尽跳跃；我在容纳我的大海中奋力拼搏。__酒店是我事业的沃土，在这里，我用自己的经验、智慧、才能以及不懈的努力实现着人生的价值。作为餐饮部的经理，我深知自己肩上担子的重量，更了解我所背负的期望和信任有多大。

面对我的上级，我希望自己是一个工作得力的勤奋员工；面对我的同事，我希望自己是一个为人谦逊的合作伙伴；面对我的属下，我希望自己是一个公私分明的领导；面对我的客户，我希望自己是一个沉稳诚信的朋友。

在一个颇具规模的酒店中，餐厅的作用无疑举足轻重。它是酒店的窗口，每天都会接待形形色色的消费人群；它更是酒店的招牌，只有餐厅的档次和口碑名扬在外，酒店才会有滚滚客源和长久的发展。

在过去的一年中，我身居餐厅经理的要职，能够做到恪尽职守，为__的发展出谋献策、兢兢业业。

(一) 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,原来每市估清五、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,由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(二) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。 过去的一年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,我经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,走自己的经营路子。开展联营活动,餐饮部与客房部、洗浴中心等相互配合,共同促进经营。营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点。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。

(三) 全员公关, 争取更多的回头客。 我把公关作为一项重要工作来抓, 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, 去年餐饮部整体公关水平提高了, 回头客比往年有所增加。

(四) 增强员工效益意识, 加强成本控制, 节约费用开支。 我经常强调成本控制、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, 依靠制度去加强控制。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。如今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, 我还会定期进行市场调查, 掌握市场价格动态, 及时调整原材料的进货价。

(五) 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。 通过厨师、优秀服务员技术大赛、田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛、文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉 OK 等技能文娱活动, 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, 流动量校。

(六)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,我还会深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔领班_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_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,我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。

(七)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,开展了流动红旗竞赛活动,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,今年以来未发生任何的失火事故。(八)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,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。



餐厅工作总结与心得篇 4

一、全力以赴 食堂达标

为早日将我院建成综合性大学,落实学校党的十一次代表大会的精神,餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。

学年初的暑期,为达到标准化食堂而进行整建基础设施,餐饮公司筹集了 240 万元资金,有 50 多人参加工程的施工。工程收尾时,公司 130 人全员上阵,为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱,包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽 1000 平方米,炊事设备基本达到了不锈钢化,硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前,第一食堂后厨的硬件环境已被大连市甘井子区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了大连轻工业学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在__年11月9日双双被授予辽宁省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

二、提升服务质量标准 实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

一年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处；生产过程的质量控制达到了要求；食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求；就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑；省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题；我们为就餐者的健康真正负了责。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/206010121144010230>