

最新餐饮业半年工作总结(通用9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

餐饮业半年工作总结篇一

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、20__年传菜全年离职人数23人，20__年传菜全年离职人数4人，20__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。

总之，20__年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

餐饮业半年工作总结篇二

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

(一)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。

(二)建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

下半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、开展各级员工培训，提升员工综合素质

(一)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，在下半年主要开展了《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。

(二)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,并进行消防器材实操培训。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,今年以来未发生任何的失火事故。

三、存在的问题

(一)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。

(二) 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。

在今年下半年工作的顺利开展，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！

四、 来年工作计划

来年是一个机会年，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，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，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。

餐饮业半年工作总结篇三

为了全面提升部门的管理水平；强化团队建设，抓好部门的班组管理工作，充分发挥每位员工的工作积极性，激励员工以饱满的工作热情投入到工作中，利用班组建设的优势每月开好一个会、每月一总结，全体员工参与管理建设，对于员工的建议和意见会后研究总结，找出服务工作中的不足之处，严格执行深入一线，深入现场及时发现问题，随时解决问题。

针对新进员工做好岗前以及在岗培训工作，在服务中坚持服务员自查，主管全面检查质量，考核制度。通过质量信息的反馈，采取措施加强预先控制和现场控制，提高服务质量使宾客更加满意。在我们保证现有服务的同时不断推陈出新，在菜肴上下功夫力求吃营养，吃文化，吃健康。每周推出一道新菜，给服务员适当的新菜销售政策。在服务的同时要求服务员会前一支笔一个本，工作中也是一支笔一个本，将客人喜好和不爱吃的菜肴在笔记本上记录下来，菜品质检员每天一统计，并做好客史档案，举一反三，留住老客户，挖掘新客户，让每一位顾客都高兴而来，满意而归。借鉴其它酒店站立迎宾的方式提高了对客人的热情度。

在年初经历了团年宴的高峰之后，餐饮经营情况极其不乐观的情况下，部门想办法深挖市场，第一，引进“野生雄鱼头”与其签订合作协议打造山庄的特色菜肴，也拉动了其它菜肴的消费，取得较好的效果。第二，推出高利润的茶水销售，使之部门的毛利率有所增加。第三，针对目前自带酒水现象严重，部门制定了收取服务费的方案，并用销售不同价格的酒水进行提成的奖励政策加大员工对酒水的销售。

针对目前餐具破损率较高，通过部门班组建设会议决定制定了《餐具破损管理办法》将餐具定人、定点、定量管理，餐前餐后检查核对取得了较好的效果。将厨房拖地用的洗洁净跟换为洗衣粉，所有的洗洁精统一归口到核算处保管，采取用空壶换取新壶。

出色的完成了2个国家级大型会议，51届国际小姐的接待工作，中信部会议的接待，多个省，市，县级会议。在接待中部门召开多次会议安排做好预案，确保顾客进餐的舒心，放心。会议后部门总结经验找出不足，对后期的服务质量提升提供了保障。

餐饮业半年工作总结篇四

- 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，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，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，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，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。

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。

- 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。

餐饮业半年工作总结篇五

一、营业状况

- 1、4月1日~~~4月30共计营业额约为60万元
- 2、主要婚宴为
 - (1)4月1日18桌标准588元
- 3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元

- 1、员工积极性始终欠佳
- 2、员工工作意识不够
- 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度
- 4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

三、管理调整情况

- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

情绪化较普遍, 本人也采取了一些争对性的措施, 比如

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施

3、提高员工节能意识, 并做好酒店财产的保管工作

4、天气开始转热, 做好灭虫灭蝇工作

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

6、配合酒店做好淡季营销工作。

餐饮业半年工作总结篇六

一、第二季度经营情况

二、主要工作与作法

(一)、 采取措施

(1) 常分类

餐饮部前厅与后厨把所有的物品分成两类, 一类是不在用的, 一类是还要用的。

(2) 常整理

我们把不用的物品全部退回仓库, 把还要用的物品数量降至最地安全用量, 然后摆放井然有序, 各物品都贴有标签, 使任何人一看就能明白。

(3) 常清洁

我们餐饮部定期对物品以及设备设施做清洁, 做好每天一小

扫，每周一大扫的制度以保证物品及设备设施的整洁与干净。

（4）常维护

我们定期对设备设施进行维护与保养，本着把小事做细的原则，“不用分类的分类，不用清洁的清洁，”不断完善与改进。

（5）常规范

就是把员工的一切行为规范起来始之统一化。

（6）常教育

我们每周定期对员工进行六常法的培训以及文明礼貌行为规范的培训，始员工的举止更标准化规范化。

（二）、取得效果

（1）四楼库房

实施六常法管理之后，四楼库房改变了原有的物品摆放分散，无指定标签的现象。现所有物品摆放整齐，井然有序，贴有指定标签，一目了然，取得了明显的效果。

（2）酒水库房

实施六常法管理之后，酒水库房改变了原有的酒水无指定标签价格的现象，现库房酒水摆放整齐，井然有序，所有的酒水都贴有指定标签。

（3）后厨房

实施六常法管理之后，后厨房的材料物品摆放整齐，各类物品都贴有指定标签，灶台上也十分干净，而且每个部位都有

指定的清洁物品，随时保持各部位的干净整洁，工具的摆放也井然有序，所有工具都贴有指定标签，需要是在也不需要花费时间去找了。

（4）餐厅与会议室

实施六常法管理之后，餐厅与会议室的所有物品摆放整齐井然有序，都贴有各种物品指定的标签。

此外，我们还为员工购买统一喝水杯子，统一定位贴上标签且统统放在一起，且每个部位都有指定的负责人员，例：空调、灭火器、等都有指定人员负责。并且各岗位人员的职责都通过书面形式进行明确。

（三）、 表现突出

自六常法管理实施以后，我们各部位都取得了显著的效果，特别是四楼库房的管理与以往比较有了明显的提高，同时我们也需要继续努力与提高。

六常法的颁布和实施确实使我们有了明显的提高与改善，但是我们还存在着一些缺点与不足以待于我们继续努力，我们会继续按照六常法的管理来不断提高和完善使之做的更好！

总之，我坚信，在酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第三季度的工作任务一定能完成，酒店领导提出的目标一定能够实现！

以上是餐饮部第二季度的工作总结，望领导给予批评指正。

餐饮业半年工作总结篇七

工作总结范文

一、第二季度经营情况

第二季度，部门共实现营业收入x元，完成季度任务指针的x%较去年同期x元增加了x元，上升率为x%实现利润x元，完成季度利润指针的x%较去年同期x(平均每月x元)相比，利润增长了x%增长率为x%第二季度，部门共接待婚、寿喜宴x趟次x桌，金额达x元，接待标准平均为x元/桌，较去年同期x元/桌增加了x元/桌，散台接待了x人次，上座率为x%包房共接待x人次，上座率为x%

二、主要工作与作法

一、x采取措施

(1)x常分类

餐饮部前厅与后厨把所有的物品分成两类，一类是不在用的，一类是还要用的。

(2)x常整理

我们把不用的物品全部退回仓库，把还要用的物品数量降至最低安全用量，然后摆放井然有序，各物品都贴有标签，使任何人一看就能明白。

(3)x常清洁

我们餐饮部定期对物品以及设备设施做清洁，做好每天一小扫，每周一大扫的制度以保证物品及设备设施的整洁与干净。

(4)x常维护

我们定期对设备设施进行维护与保养，本着把小事做细的原则，“不用分类的分类，不用清洁的清洁，”不断完善与改进。

(5)x常规范

就是把员工的一切行为规范起来始之统一化。

(6)x常教育

一、病房护理管理

来到普外科工作一年，努力学习专科知识，克服业务上的不足。在抢救和病房工作人员紧张(如节假日)时，能身先士卒，直接参与病人护理。

按照护理质量的标准，建立各种工作常规。监控并记录各种质量指标，发现不足及时改进。运用pdca的质量改进方法进行楼层cqi项目实施，在实施中充分发挥护士的积极性，改进深静脉管理，促进病人评估的规范进行，改进病人的健康教育，改进交***制度的规范执行。

促进病历的规范记录，定期检查，并将检查结果及时反馈给相关的护士，帮助护士改进规范进行event事件的处理和上报、讨论。

二、人员管理

在**年，本楼层接受新调入同志***x□新参加工作同志***x□均能安排规范的科室岗前培训，进行认真的带教和指导，所有的新进护士均能尽快的适应工作。

年按照护理教育部要求，在收集了科室护士的教育需求的基础上，共安排护理查房1*x安排业务学习1***x.在员工激励方面，通过不断的护士及时评估反馈与季度评估相结合，帮助护士不断改进工作，并及时表扬好的行为来弘扬优良的工作风气。

通过授权的方式，鼓励护士参与科室管理，几乎每个护士都直接负责一项的科室管理内容，激发护士的工作积极性。

支持和鼓励护士的继续学习。有1***x进行学历的继续教育，作为护士长，在工作安排上尽量给予方便。同时鼓励护士进行英语的学习，科室组织外科齐教授进行授课，帮助护士提高英语水平。

带教暂缺的情况下，能发挥科室护士的积极性，共同来承担学生的带教工作，各种小讲课获得了学生的好评，同时也提高了科室护士的教学能力。

安排***x护士外出参加学习班。

三、工作管理

按照医院要求，进行楼层的成本核算管理。固定了每周供应室领物数量。按照医院要求，进行收费的规范管理。规范管理科室财务和物品，定期检查。

进行楼层的物品放置调整，使楼层环境更整洁。

重申科室的排班及换班制度，促进护士按规范换班。根据病人情况，提供合适的护理人力，保证护理效果和人力的合理安排。

积极参加医院及护理部召开的会议，每月一次召开护士会议，将医院及护理部的工作理念和工作安排及时传达给临床护士。

根据医院宗旨和目标，引导护士遵循。

积极促进护理部与其他部门的合作，帮助普外科主任承担一些管理工作，促进医护的协作。

作为交流委员会的主要成员，积极参与该委员会的活动，促进该委员会的发展。

四、自身职业发展

在有效完成病房护理管理任务的情况下，努力学习各种业务知识，在各方面提高自己的能力。

**年取得了护理夜大本科学位证书以及汉语本科毕业证书。持续进行医学英语的课程学习。

完成了院内picc穿刺的培训。

学习计算机的运用，提高工作效率。

在护理部领导的安排下，参加学习班学习***x外出参加学术会议***x应邀外出授课***x.论文书写一篇，通过实用护理的初审。

完成医院规定的继续教育学分，特别是积极参加各种管理课程。

新的一年，新的开始，来年将更努力的工作和学习，不负医院的培养。

明年的目标有：

- 1、继续学习英语，明年争取在使用和口语上有很大的提高，能更流利和外国专家交流。考大学英语6级或者pet4.2在管

理的知识和技能上，有更多的进步。改进的途径有：看管理书，和其他护士长交流，参加管理的课程等等。

4、积极支持和参与护理部各项工作。

上半年，我行认真贯彻市分行xx年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我行xx年上半年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

一、各项指标完成情况

今年上半年受市场和授信政策等因素影响，贷款业务有所收缩，但其他经营指标保持了良好的发展态势。

1、存款业务指标增势明显。6月末，各项人民币存款余额为万元，较年初新增万元，完成市分行人民币存款计划的。其中人民币对私存款余额达到万元，余额新增万元，完成市分行计划的；对公存款余额达到万元，余额新增万元，完成市分行计划的；金融机构存款余额万元，新增万元，完成市分行计划的。外币存款受人民币升值压力影响，较年初负增长万美元。

2、授信业务总量略有回落，不良贷款比重大幅下降。6月30日，人民币贷款余额为万元，较年初减少万元，其中零售贷款减少万元；公司贷款较年初减少万元；票据贴现余额减少万元。通过大力催收，收回有限公司逾期贷款万元、零售不良贷款万元，我行不良贷款率由年初的降至。

二、上半年主要工作回顾。

(一)坚持以人为本，狠抓员工队伍建设，充分调动员工工作积极性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的

战斗集体。

今年来，支行把队伍建设作为第一要务来抓，自始至终坚持以人为本，实实在在谋发展，真心诚意办实事，理顺了人气，凝聚了人心。

1、改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，解决了年度绩效工资激励滞后的问题。同时改革对网点和机关科室的激励政策，妥善解决了原有分配激励政策中显失公平的矛盾和问题，平衡了柜员与分理处主任、一线与二线之间的关系，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使全行上下各个部门、各个岗位、每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

(二)坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。

1、改革业务发展科的业务流程和营销模式，加大了对私存款营销和对网点管理的工作力度。

中间业务的营销和网点的管理。公司业务科负责对公存款、公司贷款、票据贴现及中间业务的营销和管理。这一改革，将原来业务科大而全的职责进一步明细化，有效强化了部门负责人的工作责任，为对私、对公业务的良性发展奠定了基础。今年上半年对私、对公存款如此好的来势，业务流程整合功不可没。

2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。原来员工的思维定势是：存款是一线网点人员的事情，贷款、票

据贴现等中间业务是业务科的事情，二线员工完成揽存任务后就万事大吉。对外营销信息零碎，缺乏沟通，以网点和个人为单元走出去营销，势单力薄，缺乏集中火力。对业务科的流程和营销模式整合后，支行从全行各个层面收集信息，最后反馈到零售业务科和公司业务科汇总筛选，确定重点，以支行整体的经济实力为后盾，以零售业务科、公司业务科和网点组成联合营销阵线，多层次、全方位营销，一个个堡垒不断地被攻克。今年我们各项存款节节攀升，与我们全行员工的艰苦努力和营销模式的改革是分不开的。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。

去年，由于授信政策和费用政策的限制，我们一度失去了和中心等一些核心老客户，一度也使我们各项工作都处于非常不利的境地。但是，我们没有被暂时的困难吓倒，通过半年来踏踏实实、辛勤努力的营销，深度开发了、公司、等一批优质目标客户，同时还新拓展了房产、、等一帮新客户，不仅弥补了核心老客户流失带来的存款损失，也为我行xx年对私、对公业务超常发展储备了深厚的客户资源。

4、加大对票据业务的营销力度，广辟票据渠道，初步形成了一定规模的客户群，票据业务步入了良性发展的轨道。

今年我们将票据业务摆在与资产负债业务同等重要的位置，制定专项奖励办法，强力营销，有效地调动了业务人员拓展票据业务的积极性和主动性。同时，为了调动全行员工拓展票据业务的积极性，支行又推出了票据业务专项激励措施。这一系列激励政策的出台，充分调动了全行员工营销票据业务的积极性，认真及时的考核兑现，将激励政策转换成了实实在在的效益，比较好地解决了激励政策和实际效果的良性循环问题。零售科同志从纸厂一次揽入票据多万元。通过上门营销，公司科将公司所有承兑汇票业务争揽到我行办理。

在与公司的交往中了解到其供货的客户所在的商业银行暂停办理承兑汇票质押分解业务的信息后，主管行长立即率公司业务科客户经理奔赴等地。通过与等公司的多次交流和接洽，开辟了票据业务的市场。至今年六月末，、等公司在我行办理贴现万元，质押拆零银行承兑汇票万元，吸收6个月定期保证金存款万元。

5、因势利导，多策并举抓清收，确保了资产质量的不断提高。截至6月末，我行不良贷款余额万元，比年初减少万元，贷款不良率由年初的降至，降幅达%。

首先是明确重点清收目标，实事求是地制定一户一策的催收计划，并明确专人专责抓催收 其次因势利导，采取得力措施抓催收落实。对于恶意赖帐的钉子户，通过法律手段“虎口拔牙”，局职工，每月有固定的工资收入，恶意拖欠住房按揭贷款本息达五期以上，我们在多次上门催收无果的情况下，将之诉诸法律，法院约谈该客户后，该客户重新认识了恶意拖欠银行贷款的严重后果，一次性归还了以前所欠贷款本息，以后每月均按期归还本息，再没有出现一次逾期。对于有保险担保的逾期零售贷款，在积极催收的同时，积极主动地与保险公司协调沟通，争取保险公司的“垫款”支持，消化不良，降低不良比重。对于有限公司因资金周转困难，导致贷款逾期，我行又不能继续给予支持的现实，一方面积极帮助企业想方设法盘活，同时积极协助该厂与行联系，促成行给予该厂万元贷款，置换了我行万元不良贷款，有效化解了我行授信资产风险。

(三)坚持依法合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

餐饮业半年工作总结篇八

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。

以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”。

餐饮业半年工作总结篇九

一、经营状况分析

1. 2020年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803.95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万。与同期相比2019年上半年有明显的提高，我们的效益增长了，证明了我们的水平也显著的提高，这与领导的正确指导、员工的共同努力和部门之间的相互配合是分不开的。

二、接待工作

1. 会议接待

今年上半年接待大型会议共个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，责任到人，确保万无一失，厨房由厨师长[]负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2. 团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3. 婚宴接待上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

4. 协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，只有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，……等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的只有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

三、内部管理

1. 餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的集体。

2. 节能减排

餐饮部一致保持“人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3. 员工培训

餐饮部意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

通过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在特色中，添加了x特色，得到领导的好评。

4. 思想作风整顿

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作积极性有了很大的进步。

5. 餐具的管理

2019年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，责任到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

6. 吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，因此吧台员必须有较高的素质，结合实际情况部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7. 值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚不过夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

四、安全工作

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1. 今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。
2. 六月份餐饮部积极参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。
3. 内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。
4. 灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。
5. 部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。