

2023年酒店餐饮工作总结工作计划 酒店 餐饮部工作总结(模板5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

酒店餐饮工作总结工作计划 酒店餐饮部工作总结篇 一

在即将过去的一年里，在单位领导和同事的关心帮助下，我所负责分部的任务基本顺利完成甚至有很大突破，现对20xx年的物资管理和会议工作情况做一次总结并对20xx年的工作进行部署。

上半年，按照部门指示我分管物资管理。

主要工作：

- 1、对账面上对方所欠物资给予追回。前期账面物资盘亏现象严重，除去外单位所借用物品外，本单位部门和部门之间也有此类现象出现而且是长期借用甚至成为“死账”。所以追回这些物资是工作上亟需解决的问题。
- 2、对酒水库合并和调整。在整合前本部门酒水库有两个，本着节约的原则将两个酒水库合二为一，并以最短的时间完成整合，紧接着对物品进行分区域归置和划分。以便在零取时做到快速、便捷和高效。
- 3、对寄存物资进行追认。外单位大量寄存的物品占据了不小空间，做了统计后联系相关人员限时取走物品，对剩余寄存物品进行集中寄存并做处理，节省了空间。

4、账实相符。第一坚持“抠“的原则，计较每一包餐巾纸，每一个打火机。第二当日事当日毕。能否做好消耗关系着物资管理的好坏。关系着成本核算的高低，间接影响着营业指标。特别是对于福渡酒账务的处理，通过排查最终弄清了物资去向，解决了二十多万的账务问题。

5、对调料库进行规范，严格存取。厨师领料凭领料单领取物品，并严格人员出入。保证物品先进先出，杜绝过期物品的出现。加强物料的流动性尽力做到减少库存。

6、做好卫生安全工作。安全和卫生，是工作当中不可或缺的两项，更是做好物资管理工作的根本。所以要深抓安全和卫生。消耗每天去做，每周一小盘，每半月一中盘，月末一大盘，以便能做好安全工作。卫生在每天营业结束后进行物资清理和补充，每隔3天进行一次卫生的例行检查。

通过整顿，物资逐步规范起来，各项数据日趋合理，物品丢失现象逐渐减少。遏制了物资管理的混乱局面的扩大化。使得酒水库成本、调料库成本同其他成本一样步入正常轨道。

下半年，接受部门安排，分管会议工作。

主要工作：

1、物资盘点。对分管的会议物资进行分类清点，需要维修的一部分，折旧一部分，能够正常使用的一部分，破损一部分，外借一部分。对现有物资进行统计。

2、对员工进行积极引导。员工生活在一个组织当中或多或少内心会对工作、自身、他人等一时产生某些消极的想法，在察觉到这一现象时要及时同员工进行沟通，排遣员工内心的矛盾，给员工创造良好的工作氛围。

3、先理论后实践再稳固。以身作则，有任务带领员工一起干，

尽可能让员工多的了解会议服务知识，尽可能让员工快速适应工作环境、掌握会议服务技能。

4、做好接待，内部接待和外部接待中热情对待每位客人，为每位客户提供位置指引，尤其是在对待外部会议的时候，严格按照会议需求，高标准布置会场，积极协调酒店各部门做好会议接待工作，并做好会议记录以及会后检查。

5、其他方面，在完成本职工作的同时，认真完成领导交代的任何一项工作，积极参加部门组织的活动。主动承担宴会摆台工作多次。提高本部人员活动参与的积极性。

自承担会议工作以来，会议收入，稳步增长。8月份任务指标69600，实际任务完成97139，完成率139.57%，9月份任务指标78600，实际完成任务104351，完成率132.76%，10月份任务指标79400，实际任务完成102352，完成率128.91%，11月份任务指标79400，截止到11月21日实际完成任务130955，完成率164.93%。而会议人员包含督导级在内仅有3名，三人月均创收10万以上，而且是净利润。好的发展离不开稳定，稳定的关键还是人心的稳定。人心稳定了，人就稳定了，发展就有了支柱。同时，在接触会议工作后，我们学到了更多的服务礼仪，也积累了很多的工作经验。

一、加强与领导的沟通，勤反馈，勤汇报，勤建议，勤互动。

二、加强自身学习，掌握更多的业务知识，弥补工作中的不足。

三、积极学习和借鉴同行的会议接待经验，提高接待水平。

四、强调自律，工作要做到领导在与不在都一样，甚至领导不在的时候工作做得更好。

五、强调积极主动的工作心态，严格落实计划。

六、开展季度活动：第一季度进行会议模拟活动，通过模拟找出在会议服务当中存在的不足，查漏补缺。

第二季度进行其他分部技能的掌握情况的总结性活动，使本部员工掌握多种技能，切实培养员工不仅会而且懂一专多能的能力。

第三季度对有潜力，有责任的员工进行挖掘和培养。

第四季度通过引导，培养员工四个能力暨独立解决问题的能力，信息资料收集的能力，客观对待事件的能力，勇于接受份外之事的的能力。

酒店餐饮工作总结工作计划 酒店餐饮部工作总结篇二

上半年共完成经营指标xx万，完成毛利润xx万，其中接待会议x个，收入为x万，团队共xx个，收入xx万，承办婚宴x个，收入xx万。与同期相比20xx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。

1、会议接待

今年上半年接待大型会议共xx个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省xx系统办公室主任门户网站建设会议、省厅xx系统办公室工作会议和全国xx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□xxx负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由xx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，要解决这个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□xx□xx□xx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。

1、宿舍问题

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xx特色中，添加了xxx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

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。

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xx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安全生产咨询活动，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。

酒店餐饮工作总结工作计划 酒店餐饮部工作总结篇三

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店餐饮部工作总结精选，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

转眼间入职xxx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2018年度工作情况作总结汇报，并就2018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，修仙狂徒为了进一步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。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化黑权杖，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。

四、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力四□xxxx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，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，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

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。

五、对餐厅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、增强员工效益意识，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，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店礼宾部总结精选【二】

一、日常管理工作。作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。

下半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

1. 我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
3. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
4. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
5. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
6. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
7. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

五、明年上半年的工作计划由于上半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故半年的工作计划如下：

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。
2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
4. 针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。
5. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

2.酒店餐饮部季度工作总结

6.酒店餐饮部经理个人工作总结

7.酒店餐饮部工作总结

8.酒店餐饮部个人工作总结

酒店餐饮工作总结工作计划 酒店餐饮部工作总结篇四

全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，增长率xx%□营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%□综合毛利率xx%□比去年的xx%□全年实际完成任务xx元，超额完成xx元。

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。

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。为了最大限度降低估清品种，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簿记录，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。

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，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。

1、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）。

2、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。

3、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。

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！

酒店餐饮工作总结工作计划 酒店餐饮部工作总结篇五

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、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，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强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、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝焕新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。