

# 节日四风问题自查报告(精选5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 餐厅周工作总结篇一

- 1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工协同销售部积极工作。
- 2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
- 3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
- 5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
- 6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作；向总经理助理汇报。

7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅物耗原料、物品的管理，安排专人负责物耗品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

1、利用各种渠道广为宣传，（宣传单、吃客网、短期促销、）增加餐厅的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、始终贯彻餐厅自己的经营线路，以价格、服务为优势，以客人的建议为改进方向而努力。根据不同时期制作促销方案。

1、经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，优惠中创造特色，标准服务中创造温馨。不断改进，不断进步。

2、结合本餐厅的特点，加大对住店客人的推广力度，力求在一定预期内能够吸纳住店客人的光临。

3、周边和邦大厦、银行、事业单位等作为我们市场开发的首要任务，把经济实惠让利给客人。

今后的工作中，我将以此计划为基础，跟据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

## 餐厅周工作总结篇二

餐厅开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

各部门主管到岗后，首先要熟悉餐厅的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定餐厅的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总主管。餐厅最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，餐厅的清洁工作进行归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，并以书面的形式加以确定。

要科学、合理地设计组织机构，餐厅各部门主管要综合考虑各种相关因素，如：餐厅的规模、档次、装修布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

餐厅开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购还是餐厅各部门，在制定餐厅各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

### 1、本餐厅的建筑特点。

采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。例如某些清洁设备的配置数量，与餐厅的餐位数量直接相关，再如餐厅的收餐车，得考虑是否能够直到洗碗间等。

## 2、本餐厅的设计标准及目标市场定位。

餐厅管理人员应从本餐厅的实际出发，根据设计的标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本餐厅的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对餐厅用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

## 3、行业发展趋势。

餐厅管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，餐厅减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

## 4、其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、餐厅的资金状况等。

采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

餐厅各部门主管虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部门的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，餐厅各部门主管应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购人员的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。餐厅各部门主管要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

## 餐厅周工作总结篇三

帕菲克是以运动储蓄生命理念为主导，倡导全民健身的一种

体育行业的公司，在迎接20xx年的奥运会的之际，各省陆续开展了一系列以奥运为主题的活动，作为帕菲克体育投资管理有限公司旗下的十几家分店都在红红火火的展开并不断的拓展，作为武汉市第一家以西餐厅与体育健身相结合的餐饮文化也在帕菲克公司悄悄的运筹着，以此就筹备工作计划如下：

### 帕菲克运动休闲西餐厅

- 1、利用帕菲克现有的会员资源，将健身运动场地与餐厅有机结合形成以健身为龙头品牌，休闲、膳食、水吧、酒吧、西点、西式快餐与一体的餐饮企业倡导健身休闲餐厅。
- 2、拓展将运动、健身、膳食营养有机的结合，回馈民众一个饮食结构的调整，营养均衡搭配的新型餐饮企业。
- 3、就帕菲克体育健身品牌组合效应，形成运动型餐厅。

3000平方米、200个休闲餐位

- 1、设置餐坐200人；
- 2、人均消费40元；2餐/日
- 4、月销售：午市+晚市=10400元/日x30天=3120xx元/月

一、前厅服务部：22人

二、厨务部：18人：厨务主管；1人

西餐师傅：3人 荷台：3人 案子：3人 西点：2人 凉菜：2人 杂工：4人

合计26000元

三、吧台：2人800---1000元/人合计20xx元

四、收银：2人1000元/人合计20xx元

五、pa部：4人550元/人合计2200元

六、库管：1人1000元/人合计1000元

七、财务：1人1500元/人合计1500元

八、采购：1人20xx元/人合计20xx元

1、月销售额□3120xx元/月毛利率：68%

2、毛利□3120xx元/月x68%=212160元/月

3、人员工资：59600元/月

4、其他费用：场租、能源、水电、税金、办公等（预计50000元）

5、经营利润：月销售额人员工资其他费用=约10万元以上

开业前一个月筹备工作

1、招聘工作：提前30天招聘人员开始。提前20天招聘工作完毕。

2、人员培训：提前15天岗前培训。提前8天综合实地流程培训。

3、设备安装：提前10天，工程装修、设备调试完毕。

4、开业前筹备工作：提前8天厅堂布置完毕。提前8天厨师、

生产人员进场。

提前6天工具、用具、服装的配置完毕。提前3天卫生细化工作完毕。提前3天的培训工作完毕。提前3天试生产。

## 餐厅周工作总结篇四

根据餐厅的整体建筑布局、对于业务领域进行了详细的功能与市场定位。在区域分布来看、餐厅必须合理考虑的管理过程、如送餐线路、确保服务过程的合理性;厨房工作过程是整体性、餐具清洁过程有足够的空间、尤其是多功能宴会厅留有足以场地。

要科学合理的设计餐厅组织设计、配备餐厅经理、并综合考虑所有相关因素、如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

酒店开放前会有许多事务、餐厅的物资采购就是一项非常耗费精力的工作、没有一份详细的物资采购清单、采购部门很难完成这项任务。无论是采购部门或餐厅部门、在制定餐馆采购清单的时候、应考虑以下几个问题：

(1)本餐厅的建筑特色。我采购的物资能够符合本餐厅的建筑特点。

(2)行业标准和市场定位。

(3)本餐厅的设计标准和目标市场定位。餐厅的总经理、应该注重以现实标准制定物资等级、餐厅膳食应根据酒店的目标市场、考虑目标客源市场提供粮食与需求。

(4)行业发展趋势。餐厅总经理应密切关注本行业发展趋势的发展、应配备具有前瞻性思想、不能过于传统和保守。

(5)其它情形。在制定采购清单的同时、有关部门与人员还应考虑其它有关因素、如：餐厅出席率、餐厅的财务状况等。购物清单设计必须规范、一般应包括以下几列：部门、编号、物品名称、规格大小、单位、数量、票据等。

采购协同这项工作、与餐厅开业与开业以后工作影响很大。餐厅总经理应密切关注并在采购过程中适当参与。这不仅可以降低采购经理人的负担、在很大程度上、以确保采购流程符合要求。领导经常视察采购工作、定期提出宝贵意见与建议、能够帮助相关工作人员更好地改进改善工作。

餐厅工作是一项集体工作。餐厅的工作岗位很多、不同的岗位负责不同工作。餐厅分为零点厅、宴会厅、包房、风味厅等、为创建一个更好的服务气氛、餐厅工作服装设计制作方面应该追寻整体风格相同、细微服装不同的原则。

餐厅各部门工作必须有一套合理详实的工作管理机制、在一般情况下、必须对各部门操作人员进行一定的工作机制考核、确保这类人员基本上懂得所有相关工作机制。

通常情况下、餐厅工作人员的招聘和培训、要由总经理负责、人力资源部实行。在招聘过程中、人力资源部门要根据餐厅工作的总体要求与实际需要、对候选人进行初步筛选、最终由餐厅的总经理负责选人。

餐厅工作人员开业培训是一项重大任务。餐厅总经理制定切实可行的培训计划、选择和培训部门人员、组织指导编制的具体教案、按照实际需要设定培训日期、时间、确保培训达到预期的效果。

相信一切准备就绪、餐厅就能开业啦！



## 餐厅周工作总结篇五

1. 在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
4. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

14. 召开班前班后会议，落实每天工作计划。

15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

有系统, 有效率地完成工作的目标. 在时间, 人员, 材料, 设备, 资金(成本)等方面得到更好的保证.

1. 确定工作的目标-----项目, 内容, 期限.

2. 将工作目标细分-----把工作目标再分成几个方面或几步走.

3. 工作程序的分析-----对完成工作的先后次序和人力, 物力安排进行详细说明.

## 餐厅周工作总结篇六

很高兴也很荣幸能担任佛罗仑比萨餐厅经理，我将会在餐厅总经理的督导下，负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。以下是我的工作计划及责任：

第一、餐厅内部管理方面：

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。
2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。
7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。
9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、

优质的用餐环境。

第二，营销方面：

1. 利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。
2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。
3. 牢牢抓住佛罗仑比萨餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装饰装修风格和质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三，经营战略：

本餐厅位于江东繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

1. 经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“比萨”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。
2. 结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。
3. 从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将以此计划为基础，很据餐厅的具体运营

状况和产生的问题，不断改进。

## 餐厅周工作总结篇七

4、制做客房销售计划，跟进广告公司制做餐厅20元现金餐饮券和酒店100元、500元现金代金券，跟进西餐厅vip卡的回货工作。

6、联系周边小区和花园，找一间二房一厅承租，给鑫圣公司钟宏居住；

10、快接近年底，做好各部门的消防安全以及员工个人的安全工作，安排保安部多进行检查和排查。

## 餐厅周工作总结篇八

□

继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理 20xx年餐饮营业指标为 万元，食品总成本率控制在 43%以下，水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内。要想完成上述目标，这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析，利用现有硬件设施的优势，餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作，坚持以顾客为中心，根据市场变化及时调整经营策略，以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟，礼仪规范，热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念，树立顾客满意是我们追求的工作观念，全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务，大力开展员工操作练兵，及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高，以此来进一步提高员工的业务技能。

20xx年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除

吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精细操作上下功夫，以100-10的观念来时刻警示员工，从而确保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提高。具体措施如下：

### a□注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化，我们计划在降本节支上下功夫，重点培养一专多能的人才，而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路，这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

### b□树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

### c□借助外来力量共同完成各档接待

20xx年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管20xx年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在20xx年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

## d□继续实施奖金系数评当工作

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂钩，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂钩，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

## e□增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

20xx年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中

参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪亮点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

a□新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

b□20xx年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

c□定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部



门各级管理人员分布a□b□c□d四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

d□新大楼运转过程中□20xx年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

e□酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从20xx年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

目前网络服务和信息传递建设已成为餐饮业信息发布最有效、最经济、最快捷的方法之一。及时将餐饮的动态和流动微信平台公布于广大顾客，例如新品菜肴、美食节、圣诞等活动。从而有效的展示酒店形象和餐饮的变化，这更有利于建立与客户的关系，也能降低餐饮宣传成本。

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范□20xx年部门将在培训工作上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

a□20xx年度部门根据20xx年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理

等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

b□英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学习渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

c□在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

d□对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

e□对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

f□加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到学有所用。

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好习惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

总之□20xx年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提

出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

## 餐厅周工作总结篇九

我们一定要激发新热情，探索新方式，增强商会凝聚力，扩大商会影响力；协助搞好行业管理，帮助企业做好经营管理，让商会工作再上新台阶。特制定商会工作计划。

### 一、定期召开不同类型的会议

- 1、每个月召开一次会长会议（会长、常务副会长、秘书长参加）；
- 2、一个季度召开一次会长扩大会议（会长、常务副会长、副会长、秘书长参加）；
- 3、半年（6月、11月）召开一次常务理事会议；
- 4、半年（2月、8月）召开一次名誉会长、顾问会议；
- 5、一年（12月）召开一次全体会员会议（年会）。

### 二、搞好办公室的搬迁工作

因现有办公室要拆迁，将在2—3月完成办公室的搬迁工作。根据实际需要，适当添置必要的办公设施（空调、办公桌、宣传栏等）。

### 三、健全组织机构，继续发展会员

目前还没有成立餐饮商（协）会的县市，在上半年要成立餐饮商（协）会。

今年要借助市商务局和市食品药品监督管理局的力量，吸纳20个在郴有实力和影响力的餐饮企业单位和30名餐饮业个人加入商会。

#### 四、配合有关部门做好工作

1、配合市商务局做好“十佳餐饮企业”评选工作。根据市商务局关于在五个行业开展“十佳”商贸企业评选活动方案要求，凡符合条件的餐饮企业要积极参与评选活动，借“十佳”商贸企业评选活动的东风，全面推动我市餐饮企业的各项工作。

2、配合市食品药品监督管理局、市商务局做好放心油示范店工作（推荐华鼎粮油公司）。

3、配合市统计局、市商务局做好餐饮行业普查工作。

#### 五、真心为会员服务

商会会长和常务副会长要联系一家需要帮助企业，并经常到餐饮企业调查研究，了解会员单位需求、反映会员单位要求、解决会员单位困难。

商会办公室将经常搜集、整理会员单位的意见和建议，及时向有关部门反映企业状况、意见和要求，维护会员单位的合法权益，及时向会员传达和反馈有关政策和信息。

#### 六、开展“团购”工作

商会要改变餐饮企业“单打独斗”的状况，紧密“抱团”，实行“团购”，降低成本。今年，要有50%的会员单位企业实行“团购”。配合衡阳餐饮协会做好美食品鉴活动。

#### 七、组织培训交流

上半年和下半年将分两期对餐饮企业的管理人员和专业技术人员实行上岗培训。聘请省内外专业名师、专家开展各类餐饮服务技能培训。利用我会名厨专业委员会这个平台，对厨师组织烹饪大赛和开展烹饪技术交流活动。同时做好湘菜名师、大师的培训、评选和推荐工作。

## 八、开展民间菜大赛活动

为创新提升郴州地方菜品质量，今年将举办以本地名优食材为主材的烹饪大赛，先从县市开始初赛，最后在旅游节期间到市里进行决赛。在深入挖掘本土优势资源的基础上□20xx年，将整理出版《郴州地方美食大全》。

## 九、组织参观学习外地经验

积极组织会员单位参加全国、全省的有关会议和大赛活动。每个季度组织会员单位到省内或省外进行考察交流，在外出前做好考察计划，明确考察目标。除外出学习，还要借我市举办各种活动的契机，以商会名义邀请外地协（商）会组团来我市交流指导。

## 十、加大宣传工作力度

以《xx餐饮》餐饮网》为阵地，借助xx主流媒体和《郴商》之力，大力宣传我市餐饮行业形象，传播工作信息，推介先进典型，交流管理经验。拟在郴州日报□xx电视台分别开辟《生态美食之乡》和《食在郴州》栏目。

## 十一、进一步搞好商会内部分工

商会换届后将采取会长轮值制度，每年由一名常务副会长作轮值会长，有利于充分发挥大家的才干，增强商会的领导力量。同时，发挥“四部一室”（办公室、会员服务部、学习培训部、对外联络部、业务拓展部）领导的作用，全面做好

商会工作。

## 餐厅周工作总结篇十

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工协同销售部积极工作。
2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。
3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。
5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作；向总经理助理汇报。
7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅物耗原料、物品的管理，安排专人负责物耗品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，

增加盈利。

9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

1. 利用各种渠道广为宣传，（宣传单、吃客网、短期促销、）增加餐厅的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、始终贯彻餐厅自己的经营线路，以价格、服务为优势，以客人的建议为改进方向而努力。根据不同时期制作促销方案。

1. 经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，优惠中创造特色，标准服务中创造温馨。不断改进，不断进步。

2. 结合本餐厅的特点，加大对住店客人的推广力度，力求在一定预期内能够吸纳住店客人的光临。

3. 周边和邦大厦、银行、事业单位等作为我们市场开发的首要任务，把经济实惠让利给客人。

今后的工作中，我将以此计划为基础，跟据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。