

西安餐厅工作总结 餐厅工作总结(优秀10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

西安餐厅工作总结篇一

餐厅的工作总结怎么写 回顾上半年我们接待了生日宴、婚宴、商务宴、会议、自助餐、和高规格的vip接待等，共完成了223万与去年同期相比增长了28万，但离力争指标的进度相比还需努力，现对上半年的工作总结报如下：

- 1 关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。
- 2 加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的的沟通，并与此同时了解客人的喜好。
- 3 仪容仪表、 礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。
4. 为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。

5 提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。

6 将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。

7 收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，并做好记录作为我们该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

根据餐饮市场的需求，和酒店下达的指标任务，一楼宴会厅6月份进行扩建和改造，经打造升级后，将现在的服务水平，服务技能、和亲情化服务也将进行提升打造出一个综合接待能力较强的团队将我们改造过后的婚宴接待和规划好下半年的工作计划和经营措施：

一 工作计划：

2 将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

3 提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。并要求员工付之行动。

4 对“徽州美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。

5 在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

6 将零点餐厅，在原来的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。

7 因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。

西安餐厅工作总结篇二

一、通过职业素质的培训：使我树立了正确的从业观念，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

三、通过这次培训如何做好服务员我总结了以下几点心得与同事们共同学习：

1、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。

2、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，

高工作效率。

3、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、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。

5、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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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。

西安餐厅工作总结篇三

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、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。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本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

西安餐厅工作总结篇四

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与关心下，严格要求自己，根据西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习，工作方式有了较大的转变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作状况总结如下：

要做到优秀，自己的学识，力量等还有肯定距离，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肯定的进步，在管理力量，协调力量及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

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。上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。努力协作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，上半年多次接待了重要来宾及宴会，但由于种种缘由质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，留意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，精确避开疏漏和差错。

1、明确开发的方向

2、确保完成任务

(2)主管、领班必需以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必需启发、关心员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习，带动员工提高个人素养和业务技能。

5、坚持执行新品开发的有关规定，按时兑现嘉奖和考核评估，提高创新乐观性和主动性，力争完成下半年任务指标。

西安餐厅工作总结篇五

时间过得很快，不知不觉我加入xx餐厅xx部门已经有一周的时间了，虽然只是经历了工作不足五天的时间，但是通过自己在餐厅的学习和观察。总结出了一些工作的经验，和工作上存在的问题。在刚开始进入餐厅的时候，为了尽快的了解和融入到工作当中，我调整好了自己的工作的状态，做好了迎接工作的准备。虽然餐厅的要求很严格，但是我坚信自己能做好。

刚刚进入餐厅，首先就是要先对自己的工作任务进行一个详细的了解与认识，才能在明天的工作上做到完成以及达标。在餐厅的第一周，由于我刚刚了解自己的部门与工作任务，所以在工作上与许多的困难，在第一周的这段时间，因为我是新人，我的工作任务相对比较轻松一些，领导给了我一个

熟悉工作的过程，在这周我每天都在为完成自己的工作任务而努力。

在餐厅，我每天都能感受到我周围同事在工作上奋发拼搏，营造了一种良好的工作氛围，在我刚刚来到餐厅的时候，同事也都很热心的帮助我，在工作上对我提出的问题能够及时的向我讲解。餐厅的规章制度非常的明确，对于分钟违规行为也都明确的处罚规定。各个部门之间的协调合作，使得餐厅每天都能够高速运转。工作效率非常的高。

虽然在工作上有同事的帮助，但是我还是存在许多的问题，在每天的工作上我都或多或少的出现粗心大意的毛病，造成了工作上的失误，而且有一天我存在没有完成工作任务就提前下班的情况。

以上就是我对于这一周工作的总结，这是我初次步入社会的一份工作，在我接触工作这一周的时间里，我学到了许多的东西，虽然这一周很短暂，但是我却成长了许多，我非常感谢我的同时在工作上给我提供的帮助，能够在上班期间抽出时间来帮助我，让我感受到了假的温暖。

总结这一周的工作，我在工作上有很大的进步，虽然存在许多的欠缺，但在以后的工作当中我会慢慢的完善自己，在接下来的工作当中我会尽快的适应工作的节奏，每天保质保量的完成餐厅分发的任务，不断的进步。

西安餐厅工作总结篇六

餐饮部制定了适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显着提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、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。

二、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，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。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，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。

西安餐厅工作总结篇七

本年度餐厅以以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

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，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。

提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专

场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

本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，热门思想汇报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。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

西安餐厅工作总结篇八

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。

（一）搞好三项基本建设一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、不断加强员工队伍建设。

以人为本，善待员工，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而xx市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，仅此一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在xx大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，__大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的最佳场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达xx万元，经过改造后的xx大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

（二）抓住了一个中心去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作也都有了很大起色：

1、我们的财务部在李总监的带领下，对酒店财务日清、周理、月总结等，项项明了，笔笔清楚，年底又做了决算，在百忙中赶着做出了200_年酒店年度资金预算。

2、工程部员工们始终做好自己的本职工作，默默在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设备的正常运转。

3、采购部在酒店大量资金投入装修项目的情况下，完成了酒店全年的采购任务，很不简单。

4、公室和质检部在王主任的正确领导下，积极协调与外部职能部门的关系，为酒店的正常经营创造了一个良好的外部环境，尽量为酒店减少每一笔开支，加强了内部各部门的协调，对一些难点、疑点、热点问题及时介入，保证各部门的正常工作。

5、安全管理是酒店经营发展中的重要工作，加强保安队伍建设，是确保酒店安全的重要保证。

为了提高保安队伍的整体素质，切实发挥保安员的作用，在赵海斌经理的领导下，大力开展业务培训和检查工作，确保了酒店经营全年无重大事故。

去年，人事部改进了招聘方法，在招聘过程中，坚持我们要找的是乐于为客人服务的员工，通过人才交流中心、网络招

聘等产生明显的效果。酒店在职员工大专以上学历的占百分之十，高中、中专学历占百分之五十，员工队伍整体文化素质比较高。人事部协同各部门打破了传统的培训方式，在搞好公共课培训的基础上，重点进行了思想理念、道德理念和职业理念的培训，效果是明显的。

20xx年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在这个会议上，我不可能列举的那么详细，我要强调的一点是，取得工作成绩的根本原因是取决于全体员工不懈的共同努力。期间涌现出一大批优秀员工及先进集体与先进班组，他们是全体员工的先进代表，也是我们__大酒店的骄傲，我们要向他们学习，学习他们那种顾全大局、敬业奉献的精神，学习他们爱岗敬业、勤恳钻研的工作态度，更要学习他们善待顾客、细致周到的服务理念。员工朋友们，通过大家的团结协作、共同努力，__大酒店在过去的一年里，管理趋于规范、制度趋于健全，取得了一定的进步，基本上完成了全年的经营、管理指标。

回顾过去一年的酒店工作，我们深切感到，酒店的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助，得益于多年来酒店管理层的打下良好的基础，凝聚着酒店广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是老酒店新发展的一年，是我们这个老酒店重新组建与规划的一年，是极不寻常的一年，遇到的困难和问题比预料的要大的多，取得的成绩比想象的要多得多。但是，我们也要清醒的看到，当前酒店的发展还存在不少矛盾和困难。主要是与沿海先进酒店相比，我们酒店硬件结构不合理，软件层次偏低、经营收入总量不够，管理、服务质量还需要上一个层次，离现代化酒店管理标准还有不小的差距，软、硬件任务依然十分艰巨，酒店发展的效益还没有充分体现到财务收入上来，收支矛盾仍较突出；经营保障的物质基础较弱，员工业余文化生活有所欠缺；酒店职能较复杂，管理意识有待进一步加强，具体表现在以下几个方面：

- 1、缺乏主人翁意识。

对酒店缺乏强烈的责任感与爱心，没有形成店兴我荣，店衰我耻的思想。

2、个别管理人员的综合素质有待提高。

突出表现在事业心、敬业心和责任感跟不上酒店发展需要，工作标准偏低，大事做不来，小事天天颂；工作随意性强，能推则推，能拖则拖，极个别的管理人员对上级安排的工作三催不办。再者，工作不肯深入，不扎实，喜欢做表面文章，工作上搞投机倒把主义，只练唱功，不练内功。还有对行业知识不研究，不学习，酒店专业知识缺乏，对所辖工作不求甚解，自以为是。

3、全员节约意识仍太弱。

虽然成本费用有一定的降低，但仍有巨大潜力可挖，不少员工仍没有养成节水、节电、节气的良好习惯，管理上仍有较多漏洞，使酒店财物流失和浪费，向节约要效益的意识不强。

4、个别员工服务意识偏低。

上至中层管理人员、下至员工，标准不一，思想不一，没有真正形成一个以服务为核心的运作机制，甚至有些人员的本位主义严重，大大阻碍了酒店整体服务水平的提高。工作效率低下，对客人及其他部门合理需求不能迅速反应，马上解决。

5、团队协作精神有趋于表面化现象。

一线与二线缺乏沟通。一是缺乏主动性，养成依赖别人，怕承担责任的习惯，二是推诿，不愿多做一点点；三是个人主义冒头，不愿为别人当绿叶、不愿配合别人。在过去的一年里，我们即有经验又有教训，即取得了成绩，也尝试了教训。一年之即在于春，一日之即在于晨，新的一年新的开始，我

们大家要上下一致，把握新机遇、迎接新挑战、面临新问题、克服新困难、谱写新篇章。坚持以提高经营为中心，把宾客至上，以情服务的口号落到实处，全面推行细微化服务，不断提高酒店的知名度。培养后备人才是今后一个时期的工作重点，对那些有爱岗敬业、创新精神的员工进行有针对性培训和锻炼，为他们搭好发展舞台。

西安餐厅工作总结篇九

上个月度，在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损、

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等、要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒、当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距、餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识、
- 3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强、
- 4、个别员工仍缺乏节约意识、
- 5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

西安餐厅工作总结篇十

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的

工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的`工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx餐厅实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没xx餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。实习的一年里，让我对餐厅的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

对于餐厅等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在xx我们看到，餐厅领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们实习生，

也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的形象，你的形象就是我们公司的形象。”客人永远不会错，错的只会是我们。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。

宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一

扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。