

# 2023年餐饮考察总结报告(汇总8篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 餐饮考察总结报告篇一

20x年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：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11：15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

结合后厨部制定了新的餐具管理办法新办法的实施，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。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

一年来，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：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行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

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

## 餐饮考察总结报告篇二

不知不觉□xxxx年已悄然向我们走来□xxxx年在朱书记的领导下，在餐厅张经理的带领下，在餐饮部全体员工的大力支持、配合下，我正在工作中取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，回首过去的一年，现将工作总结如下：

xxxx年我主要负责八号楼的管理工作。工作期间，我采取各种方法使餐厅各项工作顺利开展。具体表现在以下几方面：

1、狠抓管理，强化卫生意识，大力加强队伍素养

严抓员工的考勤、服务态度、服务水平等方面，为员工树立精益求精、力争上游的价值精神，为顾客创造良好的用餐环境。()()()等同事常年坚持最早到岗，这种持之以恒的精神值得我们学习。

强化员工的卫生意识，在员工个人卫生及顾客就餐前的餐具卫生检查中我实行专人专管，力争做到万无一失，排除客人进餐的卫生隐患。()()()等几位老员工总能帮忙新员工，起到模范带头作用。营造出一个积极向上，乐观进取的氛围，让员工们对自己的工作充满热情。

## 2、加强集体荣誉感，增加团队凝聚力

我始终坚持认为一个好的服务团队不仅要有过硬的个人素质，也要有良好的团队协作力，所以我坚持在员工中培养“我以身为华星一员为荣”的思想观念。

## 3、服从领导安排，克服个人困难

作为一名管理人员，我深知肩上担子的沉重，也深知同事们的不易。我们的工作时间不固定，加班加点也是家常便饭，但我和同事们都毫无怨言。在这里特别表扬一下() () ()等几位已婚同事，在就餐高峰期时，经常和大家一样忙到深夜。

## 4、继续强化班组晨会制度

由我们几个副经理轮流负责晨会，对当天发生的问题及时给与正确的引导，避免重复犯错。在落实工作或员工遇到心理困境时能够得以正确的引导，帮助鼓励员工战胜困难。

## 5、加强低值易耗品的管理

餐具配齐之后，我实行了“出有签字、用有去向、损有记录”的办法，制定了餐具破损记录本，加强了餐具的管理。对非正常损耗的餐具，特别是对新餐具、贵重餐具追根溯源，严格执行了内部和外部的赔偿制度，大大减少餐具的破损。每月组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了使用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电灯消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导、像空调、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

俗话说“活到老，学到老”，对我们餐饮业来说学习尤其重要。作为餐饮部经理，我深知只有加强自身的专业水平和职业素养才能真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工

的“贴心人、主心骨”。我主要从以下几个方面充实提高自己：

### 1、学习理论联系实际

将培训学习的新观念、新方法大胆用于工作实践，做到学以致用，并对方式进行总结完善，形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度。

### 2、严抓培训促质量

xx□xx□xx等几位老员工，在新员工的培训上能起到模范带头作用，把多年积累下来的工作经验毫无保留的传授给新员工，让他们更早的融入到工作中。针对日常服务中遇到的问题，我们整理了客人的喜好记录，提高员工处理问题的能力；增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验。

### 3、加强同时交流合作，群策群力为单位加油

我经常和同事交流在服务时遇到的各种问题或和制度的不完善之处，并第一时间和相关领导反映解决，在同事中形成良好的向心力。在团队协作方面，我要特别感谢其他部门同事的大力帮助。比如在摆桌子、卸餐具等劳动中，伙房、客房和后勤的同事都给了我们极大的支持。非常感谢大家对餐饮部的支持和帮助！

虽然在过去的一年我取得了一些成绩，但我仍存在诸多不足，主要表现在：

1、专业知识不够全面，影响了管理水平的提升。

2、制度下达后的执行力不够坚决，管理工作处于被动。

3、对员工业务培训抓的不够，整体服务水平提高不明显。

4、对忧患意识的理解还不够。

今后努力方向：

1、强化个人求学、注重实践，不断完善知识，提高自身的综合素质和驾驭工作的管理能力，当好部门经理的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、通过各种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，吸取别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

1、突出餐饮文化氛围，体现人文主义情怀。让顾客不再满足于吃饱吃好，而是享受美食的同时还能感受到我们酒店的文化。

2、定期组织岗位大练兵。通过各种形式的考核技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，进而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理，树立大家都是酒店的主人的观念，对于我们餐饮部甚至是宾馆提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立刻予以奖励。

4、要强化员工思想道德教育。在经常性的开展知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，表扬并宣传肯吃苦、顾大局的员工。

5、要经常的学习交流。在不断的学习过程中完善自身专业素养，同时即时的运用到为宾馆发展中来。

最后，引用一句名言，世上无难事只怕有心人，新的一年希望大家一如既往的满怀热情继续为更美好的华星努力奋斗。

## 餐饮考察总结报告篇三

通过餐厅全体工作人员的辛勤工作和共同努力下，餐厅的所有工作的顺利开展，取得了令人满意的成绩。

现在将一年来的工作总结如下：

第一，全年完成的工作情况：餐厅全年营业额608.36万元，实际支出450.58万元，盈利157.78万元。

第二，员工的安全意识和岗位责任，预防各类安全事故发生。我们定期组织工作人员进行安全生产培训教育，努力员工心头麻痹大意的思想，以提高员工的安全意识。各项工作严格遵守后勤公司餐厅工作规章进行，未发生一起安全事故。

第三，树立员工的主人翁意识，提高整体素质。

餐厅作为后勤部门的重要组成部分，为全体师生的校园餐厅提供餐饮服务，工作人员在工作第一线，经常会与师生交流，必须不断提高员工素质。今天我们定期组织员工思想交流活动，逐渐提高工人思想素质，全年未发生一起纠纷事故。

第四，注重合理营养搭配，注重菜肴可口美味。

随着生活水平的提高，师生对于吃提出了更高的要求，要吃的营养，吃得健康。为了确保学生可以吃到营养、健康、美味的食物。今年，餐厅精心做日常饮食营养搭配，聘请原先在酒店厨房工作的厨师8名，厨工20名，为全校师生烹饪营养

美味食物。

第五，严格成本核算，确保学生负担得起的用餐费用。

为了让学生吃得实惠，每天有严格的成本核算。在生产中，我们严格控制原材料采购、储存，减少浪费。经过仔细规划，因此将生产成本将至较低水平。以最低的价格出售给学生，切实维护学生的利益。

总体而言，今年学校后勤公司的餐厅取得了不错的工作成绩。然而这些成绩的取得，与领导的关心和全体员工的辛勤努力分不开。新的一年，我们要再接再厉，切实做好工作，再创更好工作成绩。为全校师生的餐饮需求，奉献我们的热情。

## 餐饮考察总结报告篇四

20xx年，我会在××市商业联合会的领导下，在××市贸易发展局的指导下，在中国商业联合会、中国饭店协会、中国烹饪协会和××烹饪协会的支持下，以“三个代表”为指针，以服务政府、服务企业、服务社会为宗旨，紧紧依靠政府支持，团结广大会员企业，发挥行业代表、行业服务、行业协调作用，创造性地开展工作，赢得了许多政府部门、广大同行的认可。

### 一、20xx年工作回顾

在20xx年，我会工作主要是三个突破和一个坚持。即：早餐工程行业自律工作取得突破，为企业交流服务工作取得突破，宣传企业工作取得突破，坚持为政府为企业服务。

#### （一）早餐工程行业自律

我会牵头组织的早餐工程承办企业开展行业自律工作始于××年元月\*日。早餐工程行业自律开展以来，在规范早餐



工程方面发挥了积极作用，特别是收缴“三无”食品方面取得了显著成效。但是，行业自律仅仅是我会牵头组织企业进行。面对社会上存在的违章自制餐车，行业自律小组无可奈何。而违章餐车既对早餐工程餐车造成冲击，同时也存在随意占道有碍观瞻，临街明火制作食品存在安全隐患，食品没有卫生保障等问题。为解决这个问题，我会争取市贸发局的支持，同市容监察大队联手，开展对违章餐车进行清理。具体做法是：我会与市容监察大队共同派人派车，不定期进行收缴违章自制餐车。

在收缴违章自制餐车时，我们不能忘怀的是：市容大队队员与我会行业自律小组人员十分勇敢、敬业。我会多次遇到被收缴违章自制餐车人员持刀抗拒、扔石头、泼油、围攻和打人等事件。例如：市容大队一队员就曾被一违章餐车经营者（名叫××）用石头砸伤，而这个××砸完人后还躺在地上装成受害者，引来群众围观，经××处理，××被拘留。

我们不能忘怀的是：市容监察大队队员的机智。违章餐车经营者因为违章，深怕被抓，因此都十分狡猾，常常我们的车刚刚出现，他们就四散逃开。为此，市容监察大队队员动作十分迅速，每到一地就堵住路口，让违章餐车经营者无从逃逸。此外，有些餐车经营者十分凶狠，持刀行凶，市容监察大队队员每次都眼明手快，将持刀者制服。

我们不能忘怀的还有：行业自律小组人员的耐心。面对违章餐车经营者的蛮不讲理，行业自律小组人员总是耐心讲道理。官任路有一餐车经营者，无理纠缠行业自律小组人员近\*小时，经我会人员耐心说服，该经营者最后明白了早餐工程是政府为民办实事工作，一定要遵章经营。

从\*月\*日至\*月\*日，我会同市容监察大队一起开展不定期联合检查\*次，收缴各类违章自制餐车××部，出动检查人员××人次，出动车辆\*辆次。经过整治，许多钉子户已彻底消失，早餐工程面貌得到改善。此外，还取消\*位违章餐车经

营者经营资格。

我们除了同市容监察大队一起进行联合整治违章餐车外，继续开展行业自律检查，共检查××余次，检查餐车××部，出动检查人员××余人次，车辆××余辆次，收缴“三无”食品××公斤（去年××\*公斤），日均每车收缴“三无”食品由\*余公斤下降到\*.\*公斤不到，市区餐车普遍不再销售“三无”食品。行业自律为政府、为企业、为社会做了一件好事。

## （二）为企业交流服务

为了让企业了解最新餐饮现状和技术状况，进行交流，我会组织南普陀寺实业社、舒友海鲜大酒楼有限公司、金雁酒店、汪记食品有限公司、漳江蟹王餐厅和湖里珍滨大酒楼分别参加第四届中国美食节和中国健康美食节。参加美食节活动的企业人员从活动中学到了许多餐饮业的烹饪技术，从中受到了启发。同时，也向全国各地的同行展示了我市的技术水平。各参加活动企业共获\*项奖项（或荣誉称号）。即：获“全国十佳酒家称号”\*项、“中国名宴”\*项、“中国名菜”\*项、“金鼎奖”\*项、“中国名点”\*项、“健康美食”\*项、“最佳宴席设计奖”\*项、“金牌厨师奖”\*人、“中国烹饪大师”\*人、“中国服务大师”\*人、“国际美食评委”\*项。此外，有\*位厨师被认定为“××烹饪大师”、\*位被确认为“××烹饪名师”，有\*家企业被确认为“（更多精彩文章来自“秘书不求人”）××餐饮名店”，\*个品种被认定为“××名小吃”，\*个品种被认定为“中华名小吃”。

## （三）宣传企业

我会分别在新华网、佛教在线、××电视台、《××日报》、《××日报》、《××商报》、《××晚报》、《海峡导报》、《海峡都市报》、《海峡生活报》、《东南早报》、

《东南快报》、《中国食品报》、《中国食品质量报》、《中国烹饪》杂志、《中国美食》杂志、《华夏美食》杂志和《中国烹饪信息》杂志等媒体进行几十次的宣传报道，内容涉及防“非典”、治理餐桌污染、美食节、企业经营、早餐工程等。特别是在××电视台制作专题片\*部（介绍南普陀寺实业社、金雁酒店、湖里珍滨大酒店、漳江蟹王厅餐、××风光宴、××小吃等），在电视台制作短片\*部（介绍××特色菜），引起很大反响。

此外，我会今年发简报\*期，××份，发文件\*件，××\*份，这些简报发挥了沟通政府、行业组织和企业的作用。

#### （四）坚持为政府、为企业服务

一年来，我们时刻不忘公会成立的宗旨是为政府、为企业服务，始终把这一宗旨贯串于公会所有工作之中。

1、同心抗“非典”。“非典”是今年令人色变的疫情。抗“非典”期间，我会人员不计工作时间，中午、晚上、双休日几乎都是在加班，最晚曾加班到晚上\*点过后。抗“非典”期间，我会主要做了三件事。一是建立经营情况报告制。我们建立企业日常经营情况报告制，共有\*家企业每日向我会报经营情况，我会将经营情况汇总上报给市贸发局内贸处，为政府部门及时了解企业经营动态提供依据。二是建立政府部门同企业的联系。召开\*场企业负责人座谈会，了解企业经营现状、存在问题和建议。抗“非典”期间，共发文件\*份，××件，简报\*份，××件。为政府部门了解企业情况，企业掌握抗“非典”措施，发挥桥梁作用。三是为企业提供服务。为企业提供购买口罩、消毒水和体温计等信息。由于我会的出色工作，中国商业联合会和中国财贸轻纺烟草工会授予我市\*家餐饮企业为抗“非典”先进单位，我会也被授予先进单位，会长彭一万先生被评为先进个人。

#### 2、开展优质服务

服务是企业的灵魂。在“全国商业服务优质服务月”活动中，我会发动餐饮企业积极参加，各参加企业把参加“优质服务月”作为提升服务水平的一次机会。例如，湖里珍滨大酒店董事长施性忠特地召开部门经理会，专门研究如何为客人提供更优质的服务，各部门经理针对自身工作特点提出落实措施，使得企业各项管理工作通过“优质服务月”更上一层楼。在“优质服务月”活动中，我会有\*家企业被评为先进单位，\*位个人被为先进个人，我会被为优秀组织奖，会长彭一万先生被评为先进个人。

### 3、建立法律服务渠道

我会同九信律师事务所联系，聘请该所为本会法律顾问单位，为我会会员免费提供日常咨询、培训和讲座服务。该所苏秀芬律师为我会开办了《关于民事诉讼证据的若干规定》法律讲座。该讲座例子生动、内容深入浅出，许多企业负责人当场向苏律师请教法律难点。参加听讲的人表示，这样的讲座效果很好，企业很需要，希望今后多举办这样的讲座。

## 二、体会

今年是我会成立的第三年，我会由第一年的积极工作，第二年的开拓创新向今年的'与时俱进发展。如果说，我会的工作取得了一些的成效，那么，这种成效的取得离不开市贸发局各级领导和同仁的支持和帮助；离不开中国商业联合会、中国烹饪协会、中国饭店协会、××烹饪协会和市商业联合的指导与帮助；离不开广大会员企业鼎力支持（佳丽海鲜酒楼有限公司为我会提供了一万元的资金支持，林扁工贸有限公司在“非典”期间为我会无偿提供大学生\*人帮助工作，并且因为我会工作量太大，林扁工贸有限公司愿意长期提供\*人为我会无偿服务）。

## 餐饮考察总结报告篇五

记得\_经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，年\_月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责己

(二)加强监督，严格把关

(三)阳光心态，相互创造

(四)再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

## 餐饮考察总结报告篇六

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有一年了，我是餐厅的一名服务员，在餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这一年时间以来的服务员工作：

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐

厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

在餐厅工作了这一年时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要成为一名优秀的餐厅服务员。

## 餐饮考察总结报告篇七

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20\_\_年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为一家酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生

标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20\_\_年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信



息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20\_\_年xx市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20\_\_年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动

脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、掌握周边同行的. 新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，

从而更好地表彰先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

## 餐饮考察总结报告篇八

依据市局《关于印发餐饮消费安全整顿工作实施方案的通知》和县局《陇县餐饮消费环节食品安全整顿工作实施方案》，我们精心组织，对全县餐饮单位进行了全面检查整顿，现就第三阶段餐饮消费安全整顿工作总结如下：

我们依据市县文件精神制订了“陇县卫生监督所餐饮消费环节食品安全整顿工作实施方案”，成立了整治工作领导小组，落实了领导责任，并将城区及乡镇以划片包干的形式明确了监督员职责。

对城区、乡镇、旅游景点、学校食堂等餐饮单位进行了全面

地检查整顿，共检查学校食堂41个，旅游景点2个，餐饮单位207个，餐（饮）具消毒单位1个，查处不合格食品原料两件，处罚0.03万元，取缔无证经营5户。检查整顿过程中未发现餐饮服务提供者采购、使用病死或死因不明的畜禽及其制品、劣质食用油等行为，无违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。并对餐饮单位餐饮具消毒进行了检测，检测合格率达84.7%。

今年夏季，我们紧紧抓住陇县消夏节这个有利时机，对县城区和两个旅游景点进行了全面监督检查，签订了食品安全责任书，确定餐饮单位法人为第一责任人，加强食品安全教育和指导检查，有效地预防了食品不安全事故的发生，保障了消夏节的顺利实施。