

2023年餐厅管理人员个人工作总结(优质5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

餐厅管理人员个人工作总结篇一

20__年上半年餐厅取得了一个好的开端，在各级领导的正确领导下，餐厅全体员工的共同努力下，20__年上半年比往年的经营收入增长了一个点，服务质量、菜品制作相应的得到一定提高，现将内容呈报如下：

一、经营状况分析

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

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、工作

1、会议接待

今年上半年接待大型会议共x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，餐厅组织严密，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。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，下半年餐厅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。

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。

3、员工培训

餐厅意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年餐厅不断组织员工培训，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，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

4、思想作风整顿

x月份组织了整顿思想作风活动，在活动中餐厅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很大的提高，工作积极性有了很大的进步。

5、餐具的管理

20__年餐厅总结以往的经验，规定各包间、大厅的餐具一月一盘点，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。

在20__上半年已取得了一个好的开端，下半年争取在上半年的基础上更创辉煌。

餐厅管理人员个人工作总结篇二

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人脾气也不一样。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业不变的目标是：顾客至上。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果还是微笑着跟他们打招呼，无理取闹的客人也没有理由发脾气。所谓相逢一笑，百事必消，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不

断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。只有学习才能磨砺自己的品格，提高自己的道德修养，提高自己的服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

以下是我在这段工作时间里亲身体会到的一些概念，必须要理解，必须要自我要求：

1、为客人着急，想客人所想。

每天，我们接触不同类型的客户，为不同类型的客户提供不同类型的服务。其服务宗旨不变：客户就是上帝！

2、对顾客微笑。

用最贴心的一面让顾客有宾至如归的感觉。即使你在结账服务中遇到不愉快的事情，你仍然可以笑脸迎人。我相信客户再怎么无理取闹，也没有理由发脾气。

3、不要对客人做出不确定的承诺。

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要最准确的答案。然而，这并不意味着你不必尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不是马上就能解决的，你是真的在尽力帮他。

很多客人在前台要求更多的发票，我们拒绝了，建议客人可以在其他营业点给小费，并纳入房费项目，这样不仅可以让酒店受益，也可以满足客人的需求，但永远不违反与客人同行的原则。

4、考虑如何弥补同事和部门的失误，保证客人及时结账，让客人满意。

前台收银处是客人离开店前最后联系的部门，所以他们通常会向我们投诉收银台的各种酒店服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。这时候最好避免推诿或指责造成困难的部门或个人。事情无所谓，高高挂起风格是最不可取的。它不能弥补错误，反而让客人对酒店的管理产生怀疑，从而加深了对顾客的不信任。所以要心平气和的发挥中介作用，收银员要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，再去征求客人的意见。这时，客人往往会受到你热情帮助的影响，从而改变最初的不良印象，甚至与我们建立起亲密信任的客户关系。

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。

不断自学，不断磨砺自己的人格，提高道德修养，提高服务技能。让我们以矫健的步伐不断前进，这样我们就能走上一片可以高飞的天空。

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！亲爱的同事们，让我们并肩作战。来吧。

餐厅管理人员个人工作总结篇三

时间飞逝，转眼间加入公司已经半年过去了，在这半年里，随着新鲜的血液注入，公司的人气越来越旺，生意火爆，人员团队规模也越发的强大了起来，作为__的一员，我现在感到无比的荣幸与自豪，觉得当初自己加入这么一家可持续发展的公司的选择是对的。回顾这半年，我在公司各位领导以及同事的关心和帮助下圆满完成了各项工作，通过这些使我在思想觉悟与管理能力上相比过去有了很大的提高，为此，我很感谢公司领导以及各位同事为我所付出的一切，让我在这段时间内收获到了如此的果实。因为有你们的存在，使我在工作有了奋发的激情；因为有你们的存在，使我能够无怨无悔的为公司贡献出自己一份微薄的力量，因为有你们的存在，

我相信今后的你们会铺设出一条宽敞的大道为公司保驾护航，直达辉煌的明天。借此机会，在这向大家汇报一下我这段时间以来的工作，汇报如下。

一、做一个工作务实的管理者，严格要求自己，把自己成经营者。

1、记得刚加入公司的时候，第一天来到店里上班，我第一件事就是对餐厅巡视了一遍，把发现的一些卫生的死角通通向同事们提了出来。当时提出来后，我知道，大家都在背后指责我，说我刚来到公司有事没事的找事干，对餐厅指责这指责那的，并肯定说我干不到三个月就会走人，或许他们不知道，指责对于我来说：“无非是体现出了我的特征，我不在乎别人怎么看待我，我在乎的是我本身怎么去看待我自己。即使是我刚加入公司，只要我是属于公司一员的一天，我就有义务，有责任把所发现的问题讲出来，以前是如此，现在也是如此，以后更是如此。也是从那以后，我就下定决心一定要通过自己的努力来改变餐厅目前存在的不足情况，后来的日子里，我就利用下班的时间积极的学习企业文化理念与五常法，把五常法知识运用到实际管理工作中，协同__、__领班对工作柜、物品的标签、储存柜做了规范调整，规定放置方法、目视管理重点，对一些不必要放置的物品进行处理掉，做好不必要的空间浪费。

2、通过学习五常法，利用以前工作的经验，自己对餐厅制定出了一份楼面每日卫生检查表，督促各岗位人员做好卫生工作，并且订立守则，告示全员，提高执行效率，奖惩分明，同时跟踪好日后的执行情况，防止个别人存有侥幸心理。

3、根据餐厅实际情况，把上早班没有时间实施的卫生项目结合成全面管理，制定了每周卫生实施规定表。规定周一至周日的卫生固定实施补充项目，从而提高餐厅整体的环境清洁，具体任务可分配到各区域人员。

4、每日上班之前检查自己和员工的仪容仪表，工作当中不限时对员工仪容仪表进行随时抽空检查，遇到不合格的坚决及时改正。严格要求自己以及员工上班时间的言谈举止，对一些站姿不雅观和不讲文明话的员工，能够第一时间给予批评纠正。

5、无特殊情况，每日带班必须严格要求开班前班后例会，利用这平台，安排工作任务，把在工作上发现的问题及时告知大家，以此培养员工管理意识，提高餐厅工作和管理的整体效率。同时也改善了套餐小菜的拼盘，提高了上菜的时间。

6、注重培养管理队伍，利用带班时间，把部长应有的工作职责复制到领班身上来实施管理，把权力赋予对方，让领班人员自个去谋划与认知部长工作内容，然后再由自己去检查监督。通过检查发现领班没有做到位的地方，能第一时间去告知对方并督促改正。使领班人员这样日积月累下来完全胜任部长工作。

7、想员工之所想。在公司各位领导的建议与支持下，改善了员工二楼食堂的用餐环境，杜绝了以前吃饭位置不够做的问题，明确了卫生实施标准。利用自己掌握的基本技能对墙壁存在脏乱的问题进行了墙纸装修，改善员工对环境用餐审美的视野。

8、对餐厅的绿化盆、饰品的摆放做了调整，对餐厅存在电线乱拉的问题进行了建议与亲自实施，避免存在环境不美观，用餐存在安全隐患的问题。

9、平时注重员工的优点，合理的安排岗位，对员工的工作效率严格着手来抓。对一些走路比较慢的人员坚决不安排在档口传菜，对个别人员礼节礼貌不好的做好实时督促。遇到员工思想有变动的做好思想工作，给其分析当今社会基本情况，为其确立人生与工作目标，该如何去规划与克服工作上所遇到的烦恼事情与困难事件。使其安心自愿的立足岗位，

做好本分工作。

10、关心新成员，加强沟通。对刚入公司业务不熟悉的员工，自己做好模范带头作用。遇到不懂摆台或者不懂下单的，自己先做好模范带头，然后让对方进行操作练习，过后还是不懂的，采用口头法进行带练，让对方按照语言自己操作试练，使其能够加强记忆，更好更快的掌握业务基本技能，及时上手。

二、工作当中存在的不足

- 1、缺乏与各部门的沟通与运作管理协调搭配
- 2、工作当中有时不注重细节，分配任务不是很合理
- 3、缺少对客户的挖掘，对常来店里的顾客来往不够
- 4、与各个管理人员协调搭配不够，对餐厅工作安排有漏洞现象。
- 5、与同事们沟通交流不够，缺少对员工的培训意识。

三、下步工作计划

- 1、继续做好楼面卫生全面管理的工作任务，保证餐厅用餐环境的干净整洁
- 2、加强企业文化与五常法、酒店管理技能的学习，继续深入改善和提高我们工作上的效率
- 3、加强对员工的为人处世、礼节礼貌、酒店管理技能培训
- 4、做好外卖业务的提升工作，提高公司的营业额
- 5、加强与各部门的沟通工作，严格抓好楼面的整体管理运作

6、与各个管理人员做好互帮互助，互教互学，开发新会员办理的工作任务

以上是我对自己这半年工作的总结，讲的不是很全面，敬请谅解。同时希望在今后的工作当中，我能够与大家共同努力、共同学习、共同发展。也希望你们对我做好工作上的监督，如我做错或有什么不对的地方请大家能够及时提出，我会坚决改正过来，谢谢!最后，祝我们8月份新开的到家火锅店开业顺利，越做越旺。

餐厅管理人员个人工作总结篇四

回望这上半年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在20__年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的责任也更加重大，作为一名餐厅的工作人员，有责任尽自己的一份力。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改进。

以上几点是我对20__年工作的规整总结。对于不足的地方，在接下来的里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

餐厅管理人员个人工作总结篇五

时间过得很快，一晃而去永不回头。昨天的苦与乐将成为过去。我们要面对的不是昨天，也不是明天，而是现在。所以昨天有多少成功与失败那不重要，重要的是在今天做到最好。

有句话说的非常好！淘汰，其实不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天；最后被淘汰呢？其实很简单，那就是对工作的态度不一样。

工作办年了，在这半年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多辛酸苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天我年看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个官，曾经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他太为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到台湾发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老波告诉老总他家的卫生间一直是他清洗的。

可以看出，一个干大事的人也经常干一些小事。这些看似小事的事，正是成就一个人一生的关键。谈到这里你还认为这些事不起眼吗？新的一年就要到来了，我相信我一定能做到最好。