

最新餐饮年终总结(大全7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？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。

餐饮年终总结篇一

我是今年入职至今工作近半年了，根据酒店经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报。

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，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，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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的时候进行合理的`调配，以领班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。

5、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。

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，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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，经常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。

1、在工作的过程中不够细节化，接待较忙的情况下，常出现客人投诉，包括出品不稳定，上菜速度慢，服务不到位等现象，对客人的关注不够等。2、与部门之间欠缺沟通，常常是出现问题以后才发现3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

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。

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。

餐饮年终总结篇二

在这一个月工作当中我发现很多问题，餐饮部月度工作总结。

当然我只能给各位领导一些建议，首先是吃饭，我进来遇到的第一个问题是吃饭的时候遇到，也是所有员工都要求改变的，就是同事们每日吃完饭以后都要过泔水间倒剩下的饭菜时，时常有一股刺眼，经常刺的把持不住眼泪，那个地方早班人员去的比较多，希望能进行整改。

第二个地方是我们的更衣柜，那个地方的物品摆放非常的不合理，而且还有一筐烂皮鞋，一个梯子横在里面，空间更小，还有那里还有几个餐车，让同事们没有一个良好的工作环境，员工食堂里面的设施设备应该更换一下，在大厅里的背景音乐声音偏大，音乐声音的控制控制在60分贝左右很合适的，另外在大厅里的卫生勉强可以，各个区域里备餐柜里的摆放不和规范，需要经常整理才行，要紧抓，如果不紧抓的话，接下来的工作办起来就不那么顺利，因此需要常抓，还有就是c区里的备餐柜里的东西太多了，是否考虑该拿走的就拿走，腾出更大的空间放有用的东西，卡坐上备的餐具不够用，还有就是各区域内的员工的岗位职责不太明确，特别是兼职员工，我感觉他们好象没有经过正规的培训一样，因为他们总是不知道自己什么时候该干什么。

还有就是很多员工的服务经常脱节，服务经常不到位，为了避免这种情况的出现，希望多注意培训员工的服务意识，强化他们的服务意识，服务理念，同事之间的善处的原则，及个人的工作目标是圆满的完成任务，还有就是为了提高工作效率大厅内的几个区域应该添加几个电话，方便联系厨房。还有就是找个优秀的配菜员，因为我觉得如果要找服务员

配菜的话，肯定会让整个服务流程脱节，后果就是让客人觉得我们的服务不周到。

还有就是强调服务员在开菜单的时候要注意写清楚时间，让厨房及时的做出菜品，各个区域内的餐具不太统一，比如说汤勺就有好几种型号，同时出现在同一桌会是什么样子的，筷架也是如此，筷套也是脏的很，筷套烂的像扫帚一样，也需要更换，桌上的摆设也是零零散散，在婚宴的时候还有就是上毛巾，沏茶，倒饮料，套椅套，套椅套的方式也有待改变，一人一个样，应该统一，还有就是各个区域内的台面摆设不太统一，应该有相应的人员寻场，督导整个现场的工作，另外应该有一个质量监督和管理小组，以改进工作，让公司尽快的发展。

餐饮年终总结篇三

我是今年xxx入职至今工作近半年了，根据酒店经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报。

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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，针对服务人员在用餐高峰期时候进行合理的调配，以领班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。

5、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。

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，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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,经常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。

1、在工作的过程中不够细节化，接待较忙的情况下，常出现客人投诉，包括出品不稳定，

上菜速度慢，服务不到位等现象，对客人的关注不够等。

2、与部门之间欠缺沟通，常常是出现问题以后才发现

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

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。

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。

各位领导、各位同事大家好！餐饮部有幸被评为20xx年度先进部门。较为圆满的完成了20xx*年的各项接待任务。全凭各位领导及酒店各部门对餐饮部各项工作的支持，在这里我代表餐饮部全体员工对各位领导及酒店各部门表示衷心的感谢，虽然我部门在20xx年的工作中取得了一些成绩，为酒店做出了一定的贡献，但是离四星级酒店及领导的要求还有一定的差距。工作中还存在着一些不尽人意的地方，为了能在20xx年全年的工作中发挥自己的优点，改正所存在的缺点，使我们在服务质量、饭菜质量、管理质量、营业收入等各项指标上一个新的台阶。我代表餐饮部将20xx年的工作及2****年的工作目标做以下汇报：所做工作：

1. 落实了卫生责任制，责任分区到人

2. 制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生，

3. 定期员工谈心，做好员工辞职的了解情况。并且对个别员工的工作岗位进行调整。

4. 要求做好员工每月考勤、考核工作，对员工奖励、处罚制度实施的更加透明、完善。

5. 加强基础管理，增强管理管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。

7. 为确保部门服务水准，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析。

8. 关注节能控制工作，部门各级管理人员能将节能工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位，坚持良好。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电源的控制工作。
培训方面：

1. 部门的培训，每月制定出培训计划、及培训重点。

2. 制定出部门新员工岗位培训计划，让新员工在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

3. 要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，减少员工培训的覆盖率。

1. 基础和细节管理不到位，原因在于基层管理人员未能充分发

挥作用，因此基层管理和细节管理还需长抓不懈。并加强对领班的培训

2. 在接待繁忙时，有简化服务程序，不能坚持服务标准的现象。

3. 客史档案建立不够完善，在实际工作中没有很好地发挥作

用。

1抓基础管理：

1) 加强对基层管理人员的管理及工作指导

针对餐饮业人员流动频繁的特点，稳定管理人员队伍，对于企业来

说是很重要的，只有管理队伍稳定才能保证日常的接待工作及服务质量。因此基层管理人员的管理能力是非常重要的，但餐饮部基层管理人员的管理能力有待进一步提高□20xx年我们将加强基层管理人员管理知识、业务技能、工作技巧的培训，稳步提高基层管理人员管理能力及自身的业务技能。通过培训加强基层管理人员的责任心，调动工作积极性，使其能够达到及时发现问题，解决问题；并合理安排日常工作。

2) 调动服务人员的工作主动性

服务是旅游产业的生命线，服务质量直接影响着企业的经营及美誉度，可见其重要性。长期以来人员流动是困扰酒店的一大难题，餐饮业尤为突出，为了能够从根本上解决服务人员服务意识、服务技能技巧等方面的欠缺□20xx年我们将继续从基础技能培训抓起，在做好培训工作的同时，加强服务过程中基层管理人员的全方位跟踪及巡查工作，力争在工作现场解决存在的问题，让员工在第一时间内掌握正确的服务技能及技巧，并以榜样作用带动员工，使员工能够积极主动地工作，稳步提高服务质量。同时管理人员密切观察员工工作精神状态，引导员工正确的工作心态，鼓励、激励他们热爱本职工作。

3) 完善部门的各项规章制度

我们将再次对部门的各项规章制度进行完善，并制作更为详

细的奖罚制度,做到奖罚分明。

4) 提高设施设备的管理水平,确保完好率。

餐饮年终总结篇四

时间过得真快,茫茫碌碌中以近年末,转眼间我已经进入餐饮采购部门一段时间了。作为餐饮行业,自然是离不开饮食,食是每个人生活中不可缺少的一部分,假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去的,所以餐饮行业的采购部门是很重要的。作为采购部门更应多为消费者的饮食着想,为保证每位顾客的身心健康而考虑,现我对这段时间的餐饮工作作以如下总结:

- 1、采购员在主管的组织领导下,分工负责采购供应餐饮部的主副食、油料、调料、厨具、劳保和必需的原材料。
- 2、严格按照《食品卫生法》要求采购食品原材料,严禁采购腐败变质食品和过期食品。
- 3、严格遵守各项方针政策和市场管理规定,自觉遵纪守法,做到大公无私、廉洁奉公。
- 4、热爱本职工作、钻研业务、把握信息、精打细算、计划采购、保证供应。
- 5、运用支票,严格按照支票管理运用方法执行,妥善保存,及时报帐,并记录运用开支项目。
- 6、采购原材料入库,必须经保管员过秤验收,发票签字,并经主任和公司领导审核发票签字,凭单据方能报帐。
- 7、在工作中,做到主动服务、积极工作、公私分明。

8、坚持以采促俏，以销定采，勤采勤销的原则，发扬“四勤”（眼勤、口勤、手勤、腿勤）精神，坚决完成领导交给的各项工作任务。

另外，我也严格财务纪律，每次采购时总是所要收拒、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，五天一结帐、十天一报销，抱着节约的原则做到物美价廉。

忙碌而充实的20xx年即将过去，充满希望的20xx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作进行顺利，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是——一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅

士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量；加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责；员工对所负责的包间；楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流；强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

xxxx年是不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩！

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主

消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为xx的发展做出最大的贡献！

餐饮年终总结篇五

回首20xx年，展望20xx年，新旧交替，感触颇多，在检讨不足，欣喜小之又小的佳绩之时，我作为餐饮部经理，深知责任重大。

20xx年餐饮部在马总正确领导下，经营管理工作又上了一个新的台阶。宾馆始终坚持以人为本的经营思想，提高细节高效，热忱的服务理念，餐饮部作为其中重要组成部分，在此体现尤为突出，对干警用心，对宾客热心，对员工关心，对工作细心，与自己要有责任心，才会有今天小之又小的佳绩。

保障干警餐的正常供应，使广大干警满意，做好领导的接待，使领导放心，是餐饮部的主要任务，在过往的一年里，我们做到了确保干警食堂的按时开餐，干净明亮的用餐环境，菜肴季节性的变换。

20xx年干警食堂因人、因事、因地，投入了大量的财力和人力，并做了许多工作：

《一》增加了早餐现磨豆浆机

每天早晨6:00多钟，值班经理就必须负责好现磨豆浆的一切准备工作与后续装杯工作。（豆浆1元/杯）

《二》增设了一台炖汤煨炉机

能让干警天天早晨有煨汤喝，厨房部加大人手，准备各式煨汤。（煨汤3元/盅）

《三》增加了一台电煮粉、煮面设备

因早餐汤粉汤面供不应求、需求大，为了减少排队等待时间。（汤粉面3元/碗）

《四》换购了一台新消毒碗筷柜。

《五》安全卫生是关键，为了使干警更放便、放心买了两台电筷子消毒机，500双新筷子。

《六》接纳意见，改善条件。中餐，为不喜欢吃米饭的干警提供了包子、馒头、画卷，也为饭量小的干警们提供了可打半份菜服务。

《七》干警食堂修补了一大批坏拉链、椅套、凳子、桌子。我们餐饮部在今后的日子里，会持之以恒、一如既往的继续抓好干警餐的服务，在原有的基础上，坚持优点，改正不足，追求完美，让广大干警得到实惠，享受方便与服务，全力确保院领导的接待工作高标准地完成。

关心员工，营造一个团结和谐健康向上的工作环境，是促进各项工作有效完成的前提，餐饮部人员流动较大，致使很多员工培训工作无法完成或完成不佳。反思其因，与日常缺少同员工培训工作的沟通交流有很大的关系，对员工的心理动

向无法及时掌握，当员工产生抵触厌烦心理时，没有及时疏通开导。为此，今后在与员工相处时，换位思考，加强沟通与交流，多指导鼓励，少命令指责，当然我们会在宾馆制度规范的前提下，否则无规则不成方圆。

以宾客为导向是我们餐饮部的管理制度，为此，热心服务，让每一位客人都有宾至如归的感受是我们不断追求的目标。礼貌待人，以诚相待，微笑服务，了解宾客的心理消费需求，耐心为其解释一些菜品的基本做法，在介绍推销菜品时，尽可能根据客人的实体情况，为其点出一餐适口的饭菜饮品，同时高效的完成倒水、点菜、传菜的系列服务，不至于让客人等的过之焦急，过往的一年，我们在各种例会，小班会及工作中都多次强调这个，收效是喜忧参半，新年伊始，我们会在此方面的培训着力加强，并且时刻以身作则。

食品安全卫生不仅关系到宾客的健康，还同宾馆的声誉紧密联想，消毒、洁净，在财产保护管理方面得严格要求，严格落实员工在岗本职工作的责任到位制，虽如此，仍有不尽如意之处，但保质保量的完成工作任务，是义不容辞的责任，推脱不得，也纵容不得，这将是餐饮部20xx年坚持不懈的工作导向。

作为一名餐饮部经理，也是一名老员工，在宾馆的这几年，我始终坚定如一的做好自己的本职工作，虽然在很多方面，还有所欠缺，但在各领导的指正帮助下，学到很多，做个有责任的人，对自己的工作不懈怠，不厌烦是我一直的作风，加强组织应变能力，加大与各部门协调能力，加强管理交际能力，希望能在新的一年中更加进步。

祝愿宾馆在20xx年开创佳绩，更创辉煌。

餐饮部□xxx

20xx年2月20日

餐饮年终总结篇六

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以促使我们思考，因此好好准备一份总结吧。你所见过的总结应该是什么样的？下面是小编为大家整理的医院护理部年底工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

随着人事制度改革的进一步深化，护理部在医院领导的带领和支持下，重点规范了护理文件书写，提高了护理人员法制观念；加强监督管理，保障了护理安全；加大了护理质量监控力度；重视护理骨干的培养，优化了护理队伍，提升了护理服务质量。全院护理服务质量稳中有升，病人满意度高。现将护理部工作总结如下：

随着人们法律意识的提高，新处理条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。护理部于今年严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，制定了医院护理文件书写实施细则，采取集中讲座、分病区学习等形式进行培训，使护理人员更加明确了护理文件书写的意义，规范了护士的行为，保障了护理安全，提高了护理质量；为护理科研积累了宝贵的资料，促进护理学科的发展；完整、客观的护理记录，为举证提供了法律依据，保护了护患的合法权益。明确了怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。在组织讲座时，还结合我院书写护理文件的实际情况，进行了总结和分析，提出了相应对策。为了强化护理人员尽快熟练掌握规范要求，组织了全院护理人员进行理论考试，成绩合格率为100%。

1、定期督促检查医疗安全，重点加强了节前安全检查，增强医务人员防范意识，杜绝事故隐患，规范了毒麻药品的管理，做到了专柜专人管理，抢救车内药品做到了“四定”：专人管理、定点放置、定量、定数，班班交接，有记录。抢救设备及时维修、保养、保证功能状态备用。2、坚持护士长夜查房，

督促检查护理人员在岗及岗位职责履行情况，及时发现护理工作中存在的偏差，及时给予纠正处理，坚持每月召开护士长例会，对工作中的不足作出针对性、实效性改进措施，以确保护理质量及护理安全。3、深入科室督促护士长每日工作安排。重点查新入、转入、手术前、手术后、危重和生活不能自理、有发生医疗纠纷潜在危险的病人，督促检查护理工作的落实，加强环节质量控制，减少了护理缺陷的发生。4、组织了新聘用护士进行岗前培训，通过培训，使她们树立法律意识、质量意识、安全意识，在岗位中认真遵守各项规章制度及操作规程，履行好白衣天使的神圣职责。

1、护理部按照省护理文件书写规范，及时修订完善了各种护理文件质量标准及考核项目，检查考核中均严格按标准打分。

2、加强了消毒供应室无菌物品的洗涤、消毒存放、下收下送工作管理，保证了消毒物品的质量和医疗护理安全。

3、加强了医院感染控制管理，组织了护士长及全院护理人员学习新消毒技术规范、环境卫生学监测的方法及重要意义、医院感染控制对策、医院感染管理规范，其内容纳入了“三基”、年终理论考试，无菌技术操作等纳入平时护理操作考试，通过每月质量检查和护士长夜查房，对护理人员消毒执行情况进行了检查考核，重点加强了一次性无菌物品、无菌技术、卫生学洗手、环境卫生学、消毒监测的管理和考核。

4、各项护理质量指标完成情况：

1)、基础护理全年合格率达100%

2)、特、一级护理全年合格率达100%。

3)、急救物品完好率达100%。

4)、护理文件书写平均分99.57，合格率达100%。

- 5)、护理人员“三基”考核合格率达100%。
- 6)、一人一针一管一灭菌一带合格率达100%。
- 7)、常规器械消毒灭菌合格率达100%。
- 8)、一次性注射器、输液(血)器用后毁形率达100%。
- 9)、年褥疮发生次数为0。

1、加强护理管理培训。对未进行岗前培训的护士长及老护士长进行了培训。

2、为提高护理人员的素质，优化护理队伍，选派骨干外出进修专科知识。今年选派护理骨干及管理人员参加多种形式的专科知识及技术培训班人数达6人次，特别值得一提的是在今年5月与美国专家共同完成的5例心脏搭桥术，14例介入手术及术后护理，使病人康复出院，得到了社会各界的一致好评。

3、继续实行多渠道的学历培养。截止今年底，已有116人获护理专科学历，7人获本科学历。

4、加强了新业务、新技术开展。

5、完成了年青护士的轮转工作，重点加强基础理论及基本操作技术的提高，使年轻护理人员理论与实践相结合，掌握多学科知识和能力。

6、圆满完成各项继教培训。组织全院护理人员参加市护理学会举办的继续教育，参加率达100%。护理查房每月1次，业务查房学习每月1次，鼓励护理人员发表科研论文。

7、充分培养护理人员组织参与性，“5.12”护士节举办了以倡导人性化服务为主题的多项活动，为新护士授帽，护士礼仪表演，护理操作技术展示。护理人员各尽所长，既强化了护理

知识，又陶冶了情操，增强集体主义荣誉感。更好的为医院建设贡献力量。

8、规范教学，加强对护校实习生的带教工作。

护理人员是与病人接触最多、最早，最密切的工作者，护理人员的素质和形象，直接影响医院形象。

1、护理部首先从业务素质抓起，按年初制订的“三基”培训计划组织实施，坚持了每季度进行操作及理论考试，每月由科室组织业务学习及一项操作技术培训和考核，要求人人过关，成绩纳入个人档案，作为个人考评的客观依据，形成一种比、学、赶、帮的'氛围，培养护理人员有一套过硬的业务技术，使病员放心，促医院振兴。

2、规范护理人员着装、要求文明用语,接听电话规范，让护理人员以端装、和蔼、亲切、大方的形象和饱满的精神面貌投入工作中，用文明礼貌的语言热情接待病人，为病人提供满意的服务。

3、继续加强主动服务意识，贯彻“以病人为中心”的思想，让护理人员改变思想，提高认识，及时满足病人的要求，不断改善服务态度，提升护理服务质量，注重护患沟通，从单纯的责任制护理转换到了以人性化护理为中心的整体护理。

1、为优化各班职责，合理利用人力资源，指导各科室实行排班，从运行情况看甚为合理有效。

2、在实行量化考核中，护理人员积极参与新方案，增强了工作的积极主动性，培养勇于奉献，热爱集体的精神。

1、配合医院，完成了护士长的聘任工作。协助各科护士长顺利完成交接工作。

2、认真学习医院人事制度改革相关文件，按照文件精神拟订护理人员编制，并配合医院全面展开人事制度改革。

3、围绕“创满”、“质量管理年”的中心工作，护理部不断建立健全各项规章制度、各班职责并按各项评分标准加以落实。

1、还存在个别护理人员态度差等现象，护理部将继续加强医德医风建设，增强工作责任心。

2、积极开展新业务、新技术，鼓励发展护理科研。

3、从思想上，行动上作到真正的主动服务。

餐饮年终总结篇七

1、3月1日~~~3月31共计营业额约为60万元

2、主要婚宴为2场

(1) 3月1日18桌标准588元

(2) 3月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右

3、其它消费为57万元, 平均日消费为2万元

4、餐饮本月主要是单位消费为主, 零点消费很少,

5、本月未能完成酒店下达的指标, 主要原因一是酒店下达的指标不符合实际, 另外部门在营销方面和服务方面都有存在着不足之处.

1、员工积极性始终欠佳

2、员工工作意识不够

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度

4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进,并持速对该区域卫生定期进行清理,卫生得到了明显的改进。

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施

(2) 实行跟包服务。

(3) 做员工思想工作.

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训.

5、活动方面部门一直没有开展,主要是因为餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员。

2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办

3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作

4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

6、配合酒店做好淡季营销工作