

2023年餐饮行业年终工作总结(汇总5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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

餐饮行业年终工作总结篇一

2019年上半年餐饮部取得了一个好的开端，在各级领导的正确领导下，餐饮部全体员工的共同努力下，2019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：

2、2019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x万，团队共x个，收入x万，承办婚宴x个，收入x万。与同期相比20xx年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。

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x个，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，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，下半年餐饮部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。

3、婚宴接待

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。

4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，只有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说□xxx等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的只有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的集体。

2、节能减排

资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3、员工培训

餐饮部意识到了“只有不断培训，才能不断进步”，上半年

餐饮部不断组织员工培训，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

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

5、餐具的管理

2019年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，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。

6、吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，因此吧台员必须有较高的素质，结合实际情况部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7、值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，

同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚不过夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2、餐饮部积极参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。

3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。

做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

餐饮行业年终工作总结篇二

2019年上半年结束了，下面我对这半年做一份餐饮服务半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的工作总结。

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后可以用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人

要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。

最好是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。

但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。

此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，最好请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。

一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很大麻烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力！

餐饮行业年终工作总结篇三

2019年上半年，餐饮公司在总公司及机场集团公司的领导下，

通过遵守机场有关制度规定和运行成熟的连锁经营管理体系手册，对各项安全工作进行了系统化的管理。

目前，公司在食品安全、消防安全、生产安全、空防内保安全和交通安全等方面，未发生重大的不安全事件，公司全年安全目标无突破，圆满地实现了2019年上半年安全运营的目标。

年初，公司制定了“xxx”的年度工作思路，其中第一条即是“安全运营的实现”。思路中明确了公司在食品安全、消防安全、生产安全等方面的硬性安全目标，同时也制定了如何实现这些安全目标的有效途径。

总公司、机场集团公司先后对我公司下达了年度安全目标。为落实各部门安全职责，明确各部门安全目标，公司充分结合各部门实际情况，对年度安全目标进行了科学分解，并通过逐层签订安全责任书的形式，促进安全工作的落实。

x月x日召开了安全稳定服务工作会议，公司各部门领班以上人员和特许经营商负责人参加了会议，会议组织各部门及员工签订了安全稳定工作责任书。

为实现公司安全管理工作的规范化和系统化，全面提高安全管理的质量和效率，公司成立了安全领导小组，建立了结构合理、职责明晰的安全管理组织。组织中，各部门、各自有品牌店、特许经营商、班组各级都分设专兼职安全管理人员，形成多级安全管理网络，做到层层有人抓安全、层层有人管安全，以保证公司食品安全、消防安全、空防内保安全、生产安全、交通安全等安全管理工作的真正落实。

公司严格遵守和执行机场集团有关安全制度和规定。同时，北京首都机场餐饮发展有限公司**bafm**连锁经营管理体系已初步形成，各项安全工作在体系文件中均有体现。公司通过运行职能部门的《品牌管理手册》和各品牌店的《品牌工作手

册》以及其他的安全文件，对安全工作采取了日常化的管理。

在营运中，公司对《火灾应急预案》、《食物中毒救援预案》等进行了细化和补充，对各单店设备设施的操作流程、规范进行了阐述和说明，对各项安全管理制度、规定等体系文件进行了完善。

一、落实的具体工作：

1、食品安全。在体系文件的指导下，公司对食品安全采取源头控制，对供应商资质进行审查和建档，严格执行采购过程中的索证、索票要求，通过从原材料采购、验收、库存、加工、产品制作到服务进行全过程的控制，有效地杜绝食品质量和安全事故的发生。

2、消防安全。公司严格执行体系文件有关消防安全管理的制度和规定如《后厨消防安全管理规定》《前厅消防安全管理规定》和《后厨用火、用电、用气安全管理规定》等，对员工开展消防安全常识的教育培训。

3、生产安全。严格用工准入制度，实现100%持证健康证上岗。通过安全意识和岗位技能的培养，努力降低工伤事故的发生率；采购应急药品，关心员工身体健康。

4、空防内保安全。严格“专人使用，专人保管”的刀具管理制度，严格“用工背景调查”的准入制度。建立通行证管理台帐，详实记录持证人员信息和证件变更情况。关注员工思想动态，先后3次收集员工思想动态，及时解决了有关问题，确保了公司内部职工思想稳定。

5、交通安全。建立车辆使用台帐，严格行政用车管理制度。定期对车辆进行检查和维护，消除安全隐患。参加集团公司组织的“道路安全交通法”的培训学习。

二、安全工作的监察

1、编制安全评估检查标准，开展公司级安全服务月度检查。上半年，一共组织开展了3次安全服务大检查□x次安全专项检查安全生产月活动，及时查找了直营店及特许经营商运行中存在的不足或安全隐患。

2、组织开展多次《品牌工作手册》运行督导检查，查找存在的安全隐患和不足之处3条，并整改到位。

3、按照《品牌工作手册》要求，各单店开展了单店级的安全日常自查。每日由各单店班组进行安全方面的自查，并做好检查记录，发现问题及时处理并向上级汇报。

通过召开安全专题会议或公司例会，适时向与会员工传达上级部门安全有关动态。通过传阅的形式，组织学习党委书记周敏生安全工作报告、安全稳定工作等上级安全文件精神。

严格航站楼从业准入制度，对新进员工进行机场安全知识培训，并考核。开展岗位操作和技能培训，确保员工熟知各种电器、机械、刀具等餐饮设备设施的使用，确保餐饮生产安全。全力配合集团公司做好安全有关培训，积极组织员工参加、接受各项培训，并及时做好转训工作。

有些方面的工作未得到深入的开展，尚停留在文件上。比如各项应急预案，在今后的工作中，公司将对应急预案进行反复的演练，切实发挥预案在营运工作中的作用。

下半年的安全工作，更要教育员工意识当前严峻形势，积极提高思想认识。接下来的安全工作将在总公司和机场集团公司的领导下，按年度总体工作的基本思路开展。

餐饮行业年终工作总结篇四

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20_年度工作情况作总结汇报：

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，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，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，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时进行合理的调配，以领班或助长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。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的

现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、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。

二、员工日常管理

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，时刻关注员工的心态，要求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，每月定期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。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

餐饮行业年终工作总结篇五

就要走过的20xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定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著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作

- 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。

二、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；
- 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。

三、合理改造硬件设施、设备

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。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

六、虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善；

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新；

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强；

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足；

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

七、在明年的工作中，我们将要做好以下工作

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式；

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单；

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本；

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作；

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。