

餐饮公司工作总结 餐饮公司上半年工作总结(通用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐饮公司工作总结篇一

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们来为自己写一份总结吧。我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家收集的餐饮公司上半年工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

这是挣扎求生的半年，这也是我们公司改变策略的半年，同时也是通过这半年的工作让我们更加的认识到自己公司的问题所在，去改变，才能有发展，去变化，才能生存下去，对此，我也是就这半年餐饮的工作来做个总结。

之前我们主要经营的是实体线下的生意，毕竟我们也是清楚，新鲜出来的'菜式，才会是更美味的，而通过打包再送出去，其实味道也是有所改变，并且我们公司的很多招牌菜也是需要现做现吃才有那个味道的。但是疫情之下，生意是没办法开展下去了，也是没有客人来到餐厅吃饭，而想要经营下去，我们也是需要去作出改变，也是和各位厨师们商量，紧急的调整经营的策略，开通线上销售的渠道，同时也是去做外卖的生意，为了确保饭菜的质量，也是和厨师们把菜品做了很大的调整，我们知道，餐饮，是需要美味的，而味道是我们公司的一个优势，这个不能丢，而外卖可控制的方面太少，需要我们改变的也是有很多，但是我们经过尝试，也是去做

好了，虽然和理想有一定的差距，但是公司也是经营了下去，顺利的去度过了疫情期间的难关，没有因为疫情的影响从而裁员，从而让公司经营不下去，而这也是同事们一起努力的结果，大家一起去奋斗，一起去帮公司解决困难。

同时为了给客人负责的态度，我们也是没有盲目的涨价，虽然我们知道涨价的确可以降低一些成本，获取更多的利润，但是这并不是真的解决问题的方法，反而可能是丢掉一些客户，我们只能尽可能的从其他的方面去下功夫，去避免食材的浪费，在菜品上花心思，推出一些新菜，一些搭配的套餐，改变菜品，从而获得利润的同时又是没有去太多损害客人的利益，疫情得到缓解之后，我们餐厅也是慢慢的开业，做好了消毒，隔离的工作，为了确保安全，每天的客流量也是去进行了一个控制。确保客人能吃到美味的食物时候也是能避免感染的风险。

上半年的生意由于做了调整，也是没有因为疫情受到太多的损失，我们的工作也是去做了改善，获得了一些进步，但同时也是有挺多的问题，要继续去改善，争取在下半年把工作做好，来让我们的营业达成年初制定好的目标而努力。

餐饮公司工作总结篇二

本月配餐服务工作安全结束，总的来说大家工作很好，其亮点大家团结一心，执行各项规章制度到位。

- 1、要认真掌握每天每餐的就餐人员动态，掌握就餐人员口味，合理按排制定每天的菜谱，在制定菜谱杜绝不合理搭配。杜绝食物中毒的发生。
- 2、要每天和就餐人员沟通诚实征求就餐员工的意见，按顾客口味及时调整食谱，大厨，助厨在加工烹调时要严格按标准认真操作，要精细化，要粗粮细作细粮精作的配餐要求精细

加工，提高饭菜质量，由其是早点要主食小菜多样化，来提高我们的服务水平。3、操作间、干品库、菜库、冷冻库、卫生保持不错，但出库时要注意先进先出，保持摆放整洁，不留空纸箱，进出冷藏库要及时关门。

4、保洁工、每天卫生随时清扫，使整各生活区卫生保持良好。但各房间垃圾桶及卫生要随时清理干净作好交接班记录。要随时与甲方沟通掌握上下船人员动态，作好接待服务工作及上船安全教育。

5、按配餐中心要求，加强QHSE体系的学习，在每天配餐环节中严格按体系操作，在配餐前作好安全风险分系，由齐在操作过成中更要注意人身安全，和饮食安全，保正就餐员工身体健康。6、准备好的成品半成品一定要用保鲜膜盖好，发现腐烂发酶变质及时清除防止交叉污淹。

7、要求保洁工要加强对生活用品的管理，如小洗发露—小沐浴露—新被子—被罩—新褥子—床单—浴巾—新枕头—枕巾—枕套等，以上生活用品不经配餐管事同意不准私自发出。一定要作好出入库登记，如私自发出后果自负。其它生活用品也要严格管理并作好出入库记录8、加强各项规章制度的学习，要求配餐组全体人员在新的一年里要认真执行各项平台生活规章管理制度，搞好配餐服务。

餐饮公司工作总结篇三

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

1、服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理

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。

2、客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理

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。

3、客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理

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。

4、客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理

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。

5、客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理

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！

餐饮店长上半年工作总结2019(五)

时间过得飞快，一转眼我们迎来了2019下半年，回顾过去的上半年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20上半年各项工作任务。现在就我半年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。

说实话，作为一名员工餐负责人，这半年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

首先，先汇报一下上半年的经营状况：

从2019年以来，经营状况总体来说还算理想，辛苦了半年，我们改善的往年亏损的情况，并有一定的盈利，这让我们都觉得比较自豪。全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%。

其次，总结一下我2019上半年的工作收获。具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使

之成为一个和谐的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。从百花村整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的半年开始了，展望2019下半年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳，尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

餐饮公司工作总结篇四

转眼间入职x公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将x年度工作情况作总结汇报，并就x年的工作打算作简要概述。

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、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，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。

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。

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

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。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

餐饮公司工作总结篇五

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；

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；

9、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。