

餐饮部一周工作总结 餐饮部年终工作总结 (精选9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

餐饮部一周工作总结篇一

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，现将年度工作情况作总结汇报：

- 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。

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。

餐饮部一周工作总结篇二

时间在悄然无声的逝去，转眼间xx年即将画上圆满的句号□xx年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了与指定的指标超出了是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将xx年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响

力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给

我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将xx年的工作计划如下：

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席vip自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通“沟通”是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。

加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象□xx年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

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□20xx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：

一、重编操作流程，提升服务质量

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。

二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾

客投诉率

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。

三、加强培训，强化酒店员工的服务意识

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，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《景点概况》、《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。

四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

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。

五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20xx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。

六、办公室工作如下：

- 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20xx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*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、20xx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。

七、存在的差距及努力方向。

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。

八、努力方向：

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，不折不扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解xx酒店业的发展趋势，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。

九、20xx年工作具体设想：

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，从而更好地表杨先进、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。

餐饮部一周工作总结篇三

尊敬的各位领导：

大家好！

我叫__，__月酒店取得了经济效益和社会效益的双丰收，餐饮部的收入也突破千万元大关。作为酒店的一员，我的内心感到无比的自豪和激动，之所以能取得如此好的业绩，我认为离不开集团公司的正确领导，离不开酒店田总的关心和兄弟部门的大力支持，离不开社会各界的爱护和帮助！

回顾__月一月来自己的工作，我认为有以下几点，向各位领导汇报一下：

1、“走出去，请近来”，积极向兄弟酒店学习新菜品。3月份，在田总的带领下，我们到濮阳、安阳、新乡、林州、平顶山等省内几个比较有特色的酒店学习餐饮管理经验；7月份参加了中国烹饪协会组织的首届全国餐饮业万里行美食研讨考察团，历经石家庄、济南、青岛、武汉、长沙、南京、广州、深圳等地学习考察；10月份又和田总到昆明、上海、南京学习菜品，11月份我们又到常州、镇江、南京去学习。全月共引进新菜品种60多个，成功的20多个。正是由于我们的不断学习，开阔视野，增长见识，才是酒店的餐饮一直在登封的业界独占鳌头！

2、举办美食节，扩大酒店影响力。4月份我们隆重推出了“巴西烤肉美食节”，聘请正宗巴西名厨来酒店指导，取得较好的效果；10月份我们又举办了“正宗阳澄湖大闸蟹美食节”，也同样受到客人们的好评。

3、奖罚结合，加强内部管理。每月组织内部厨师进行菜品创新的比赛，通过酒店领导的初评，然后再邀请社会上的客人进行点评，认为好的，适合登封人口味的菜，就开始推行，

经过一到两个月客人的评判，确实好的菜品，我们给厨师进行奖励，对于连续两个月，没有推出新品的厨师进行处罚或调岗。这项制度坚持一月来，不仅拉近了与客户间的距离，而且开通了菜肴质量监督、意见反馈的渠道，稳定了部分消费客源，也激发了员工们主动开发新菜的积极性，同时，也为酒店创造了比较好的效益。

4、抓成本控制，节支降耗效果显著。我后厨在节支降耗方面深挖潜力：一是将厨部原使用的柴油改烧为天然气，仅此一项每月就节约费用近一万元，全月共节约燃料费10万余元；二是对包房、大厅的菜谱及包席菜单、套餐菜单的毛利全部进行了核算和调整，把一些成本高、反映好、销量大的菜肴价格进行了调整，补充了客人反映好、成本不高的菜肴，创造了顾客、酒店双赢的局面；三是加大了部门对原材料价格调查和跟踪力度，一月来共对原材料市场调查60余次，调查品种200余种。通过以上举措的实施，部门一月来在原材料价格不断上涨的同时，综合成本率控制在46.76%。

5、不定期的到周边县市购进了其当地特色菜肴所用的原材料，并专程安排厨师去洛阳、郑州、栾川、禹州等原材料市场考察，选购了部分登封市场上没有的原材料，并与当地供货商达成了长期供货协议，增加了餐饮原材料的采购渠道，确保原材料的质量。

一月来，我的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司与酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

一是在经营创收上招数不多，点子不够新；

二是在菜肴质量的稳定和产品特色的突出上效果不明显；

三是在抓管理上决心和力度不够，存在一定差距。

今后工作努力方向：

- 1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力；
- 2、进一步引进部分名小吃和当地受欢迎的小吃；

餐饮部一周工作总结篇四

在大酒店的正确领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一致，集思广益，圆满的走过了20xx年，迎来新的一年20xx年，现将20xx年主要工作总结如下：

一、今年完成的主要工作：

管理方面：

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. 定期找同事谈心，了解同事辞职的原因。并且对个别同事的工作岗位进行调整。努力提高同事福利待遇，安抚同事，减少同事流动率。
4. 要求做好同事每月考勤、考核工作，对同事奖罚制度实施的更加透明、完善。
5. 加强基础管理，增强管理人员责任心，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，每日有客情分析会，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，并整改落实。

8. 关注节能降耗工作，部门各级管理人员能将节能降耗工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电、气等能耗的控制工作。

9. 做好消防、治安、卫生等安全管理。消防工作是今年工作重点，认真贯彻执行消防八项常态管理，与酒店签订消防责任书；做好治安安全工作，值班人员定期巡查巡检；做好卫生安全工作，严把进货关、操作关和出品关。

培训方面：

1. 部门的培训，每月制定详细的培训计划、发挥老同事的作用，做好传帮带培训重点。

2. 制定出部门新同事岗位培训计划，让新同事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，针对薄弱环节加强培训力度。

荣获各类荣誉：

1□20xx年x月x日正式成为挂牌四旅游饭店

2□20xx年x月x日“李锦记杯”第一届菜肴创新设计大赛获取名家团体创新铜奖

3□20xx年x月x日正式成为源泉5s管理浙江省首家示范单位

二、存在的问题和今后的打算

- 1、对暗访中存在的一些不足之处，加强改进，争取在日后的工作中做到尽善尽美。
2. 对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案。
3. 由于同事流动性较大，导致新同事对本职工作操作不熟练，还需要加强业务技能和培训。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和水平，为大酒店发展做出更大的贡献。

餐饮部一周工作总结篇五

时间在悄然而逝，转眼间xx年即将画上圆满的句号，xx年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“星级复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。

而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成 和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供最优质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席vip自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通‘沟通’是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象□xx年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、辛苦了。

餐饮部一周工作总结篇六

时间过得很快，不知不觉20xx年又要过去了，在这餐饮行业竞争激烈的环境下，在酒店高层领导和部门经理的正确带领下，我们围绕着部门下达的经营指标任务去奋斗。

回顾这一年我们接待了生日宴、婚宴、商务宴、会议、自助餐、和高规格的vip接待等、、、共完成了223万与去年同期相比增长了28万，但离力争指标的进度相比还需努力。现对本年的工作总结报如下：

1、关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。

2、加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的的沟通，并与此同时了解客人的喜好。

3、仪容仪表、礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。

4、为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。

5、提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。

6、将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。

7、收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，并做好记录作为我们该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

根据餐饮市场的需求，和酒店下达的指标任务，一楼宴会厅6

月份进行扩建和改造，经打造升级后，将现在的服务水平，服务技能、和亲情化服务也将进行提升打造出一个综合接待能力较强的团队将我们改造过后的婚宴接待和规划好下半年的工作计划和经营措施：

一、工作计划：

- 2、将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。
- 3、提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。并要求员工付之行动。
- 4、做好“美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟悉掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。
- 5、在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 6、将零点餐厅，在原来的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。
- 7、因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。

8、前台也是检验员，把控好每一道菜肴的质量品质、出菜速度和出菜顺序。

二、根据改造过后的经营措施：

7月：主打徽州美食节“徽菜走进丹阳创有机蔬菜品牌”

8月、9月：推出状元宴、谢师宴、金秋月饼礼盒的推销。

10月：黄金周主打高档婚宴接待。

11月：“大闸蟹”和螃蟹礼篮的推销□vip接待、会议等、、、

12月：推出团拜宴、婚宴等、、

总之在加入到新世纪国际大酒店餐饮部的将近两年的时间，让我学到了很多，也成熟了很多，在这个充满欢声笑语，酸甜苦辣的大家庭里，正是锻炼一个人的大舞台，我也会努力用心的带领着我的团队去工作区奋斗、、、在以后的工作中也会不断的改变不足之处，不断的提升自身素质，并积极主动的配合、执行酒店领导和部门下达的各项任务。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

餐饮部一周工作总结篇七

回首那些挥洒汗水的日子，回顾过去这一年的艰辛，历史在9月29日这天被见证。酒店从筹备到经营，无处不凝聚着集团及酒店高层的关心与正确领导，餐饮部员工也在其它各部门的支持与配合下团结一致，圆满地完成了上级交待的各项工作任务。思考以往，放眼未来，如今的我们正茁壮的成长，面对201x的挑战，我们无畏向前。

一、质量管理情况分析

(一)服务质量分析

2. 按照fsms和haccp食品卫生及操作进行加工、储存、烹饪并记录存档；3. 对每道出品都认真检查，一旦发现不合格立即进行培训整改，确保出品质量。

(三)环境工程质量分析

4. 加快整改及安装西厨房的门窗、门锁及窗帘。

二、营销策划情况分析

(一)总体营收

截止到11月份，餐饮部共完成营业收入为6,807,563万元，其中品粤国宴营业收入为1,012,319万元，毛家饭店营业收入为419,201万元，美食街收入为334,560万元，火锅收入为621,206万元，宴会厅、桃园厅营业收入1,825,598万元，养生食府收入为1,030,666万元，西餐厅收入为1,564,013万元。具体分析如下：

备注：

? 11月数据中餐截止至11月6日，西餐截止11月4日。

(二) 主要推广活动

2. 11月份品粤国宴、大江南北美食街、天地元养生食府同时推出当月特价菜；

4. 推出除夕夜团圆套餐。

三、管理制度的建立与执行

(一) 管理制度的建立与完善

为进一步加强各部门员工的管理，明确责任，实现餐饮工作的规范化及制度化，提高餐饮工作的整体管理水平及服务水平，加强员工宾客至上的服务意识与自身修养，从而建立并完善了餐饮部各项管理制度。

(二) 加强培训，提高服务品质 ? 严抓人员之个性化服务培训

在大型用餐接待时，不但要全面对清洗出的餐具进行检查，是否干净无污渍，光亮，并且在每次大餐前要与各餐厅紧密合作准备好各种所需的餐具，使各项工作能够顺利开展。

? 加强餐饮部全体成员的食品卫生及节能降耗意识的培训

(三) 加强部门内部管理工作

3. 在能源控制方面，按照部门所制订的节能计划，要求所有员工做到“人离闸关”，各项能源节约措施具体落实至各个岗位，使得餐饮部厨房年度各项能源费用基本控制在酒店所规定的预算范围以内。

四、人力资源情况分析

编制与实际对比情况分析

五. 不断创新，赢得口碑

1. 建立菜式意见反馈表，定期与厨房沟通，提高出品质量；
2. 建立客户资料，定期宣传酒店优惠活动；
4. 早餐服务中引进欢迎饮品概念，得到客人好评，出品上，推出每日概念早餐；
5. 制定全新的厨房管理理念；
6. 结合国际餐饮haccp食品卫生要求程序进行相关操作；
8. 举行模拟月度的烹饪比赛，激发员工工作热情，提高出品质量与出品创新。

六、重要活动之接待工作顺利开展

(一)、重要接待活动明细

1. 天津恒大酒店盛大开业庆典
2. 许主席的接待
3. 北京相关领导的接待
4. 天津及蓟县相关领导的接待

(二)、重大节日活动推广情况

1. 国庆节与中秋节的活动推广
2. 万圣节的活动推广

3. 意大利美食节的推广

4. 圣诞节的推广

七、加强团队协作，深化全局观念

1. 每周一各部门负责人会议，协调部门之间发生的任何工作问题；

2. 每日厨房与楼面沟通会，分析当天发生的问题，及时处理及改进。

餐饮部全体成员时刻牢记酒店是一家的全局观念，坚决服从酒店领导的安排，多次配合酒店各部门的各项工作，以人人为我，我为人人的服务信念，服务酒店，服务员工。

辞旧迎新，我们吸取201x年的工作经验，展望201x年。将致力于为酒店创造更好的效益，为员工营造更新的工作环境，使酒店踏上一个新的台阶。

餐饮部一周工作总结篇八

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。全年实现营业收入17xxxx元，比去年内餐全年15xxxx元的营业收入超额2xxxx元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。20xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。2、散客销售力度不足。3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

七、20xx年计划。

1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。

2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

餐饮部一周工作总结篇九

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。

统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员

提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，

在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项*》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、20xx年工作打算

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构

性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本*》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道

德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！