# 餐厅楼面经理年终工作总结

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2025-07-17

*总结是事后对某一阶段的工作或某项工作的完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析，为今后的工作提供帮助和借鉴的一种书面材料。本站今天为大家精心准备了餐厅楼面经理年终工作总结，希望对大家有所帮助!　　餐厅楼面经理年终...*

总结是事后对某一阶段的工作或某项工作的完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析，为今后的工作提供帮助和借鉴的一种书面材料。本站今天为大家精心准备了餐厅楼面经理年终工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　餐厅楼面经理年终工作总结

　　转眼间入职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20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

　　>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、工作总结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的时候进行合理的调配，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，为了进一部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。

　　>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，目的是为了提高工作效率，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。

　　>四、20xx年工作计划

　　1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，心得体会分工明确；

　　2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想；

　　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。

　　>五、对餐厅整体管理经营的策划

　　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。

**餐厅楼面经理年终工作总结**

　　本年度餐厅以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：

　　>一、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。

　　>二、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。

　　>三、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，为了进一部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。

　　>四、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。

　　>五、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，热门思想汇报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。

　　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。

**餐厅楼面经理年终工作总结**

　　今年餐厅的经营状况在众人的努力下还算是有所改善，实际上由于去年产生的一些失误导致餐厅的形象受到了一些影响，在吸取当时的教训并认真对待餐厅工作以后总算在经营上面有所改善，回想起今年餐厅工作的不易还是应该加以总结才能有着更深层次的印象，除此之外也应当为以后餐厅的发展进行考虑才能让自身的能力获得提升。

　　在吸取教训的情况下改进经营方针并取得了不错的效果，由于去年餐厅发生过食品安全方面的问题导致许多顾客对此感到不放心，尽管当时通过赔礼道歉的方式获得了顾客的谅解却难以挽回餐厅丢失的信誉，因此今年自己着重解决这方面的问题并加盟了多个外卖平台增加订单，以让出部分利益的方式来获得消费者的好感则可以帮助餐厅重新建立形象，而且在吸取去年教训的情况下导致今年餐厅的食品安全检验都获得了合格的评价，在知道顾客口碑来之不易的情况下便更加注重这方面的提升，除此之外额外购买了食品安全险用来使顾客对餐厅感到放心。

　　做好餐厅服务人员的安排使每位顾客都能在用餐过后留下不错的评价，除了对餐厅进行装修使之符合年轻顾客的品味以外还对布局进行了调整，当顾客能够对餐厅布局产生良好印象以后自然便能获得良好的口碑，只不过仅仅达到这样的程度还不能为餐厅的经营带来更多的收益，因此在后续的餐厅工作中比较注重环境的整洁与服务水平的提升，即便顾客人数较多的时候也没有因此而影响到他们的用餐体验，再加上餐厅配备音响播放音乐从而给顾客带来了不错的体验。

　　对餐厅厨具进行了集中消毒并做好相应的标注工作，其中由于餐厅厨具的特性导致存在的油污很难彻底将其清洗赶紧，再加上现在越来越多的顾客对餐厅卫生问题比较关注自然要做好消毒方面的工作，今年我们定期对餐厅内部的厨具进行了清洗以及消毒用以保证食品安全，而且在采购食材的时候特特别注重这方面工作才能获得顾客的认可，而且得益于这方面工作的完成导致后期接受相关部门检查的时候得到了餐饮卫生合格的评价。

　　纵使今年的餐饮工作相对于去年来说有所突破也不能因此而感到自满，无论是餐饮行业日益剧增的竞争压力还是飞速发展的机遇都不允许存在怠惰的状况，因此在总结完今年的餐饮工作以后我会履行好经理的职责并为之不断努力。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找