# 餐厅楼面经理年度工作总结三篇

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-28

*工作总结是做好工作的重要环节,通过它,我们可以全面系统地了解以往工作,正确认识以往工作的利弊它可以明确下一步工作的方向，避免走弯路和犯错，提高工作效率。 以下是为大家整理的关于餐厅楼面经理年度工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇1】餐厅楼面...*

工作总结是做好工作的重要环节,通过它,我们可以全面系统地了解以往工作,正确认识以往工作的利弊它可以明确下一步工作的方向，避免走弯路和犯错，提高工作效率。 以下是为大家整理的关于餐厅楼面经理年度工作总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】餐厅楼面经理年度工作总结**

　　本学期我的工作出现了全新的挑战，在这段过去的时间里，承蒙学校领导重用，感谢学校培养，从本学期开始我走上了食堂主管岗位，负责对食堂全面工作的开展与落实，本学年总务处膳食部的各项工作继续坚持雷校长提出的“服务、规范、高效、一流”的原则，理清工作思路，强化各岗位责任制的落实，加强基础建设，加强岗位培训，提倡创造性开展工作。继续依照校长先进的办学理念，引导食堂人员养成用心工作、勤于思考的良好习惯，调整心态，准确定位，牢固树立“服务、规范、高效、一流”服务意识，尽最大努力解除师生的后顾之忧，高标准完成饮食卫生、饮食质量、饮食安全、为师生健康负责，为教育教学服务，为学校的发展服务。我校自建校以来，一直以超常规的跨越式发展，学校食堂担负着为全校师生提供膳食保障服务的重任。可以说，食堂后勤管理是一个与师生员工的日常生活最密切相关的部门。

　　通过这半个学期的工作，在主任的指导下，在全校各部门领导、老师、同事的大力支持与帮助下我密切配合主任，将食堂的各项工作落实到实处，与食堂的全体员工一道，不断完善自我，不断总结经验，不断提高自身素质，使本学期食堂的全面工作有了实质上的提升，把食堂的全面工作推向了一个新的层次，为学校发展提供了更好的后勤服务保障。

　　从\_\_年9月我全面接手食堂工作时起就遇到了很大的挑战，因为9月1日罗马校区高中部食堂新开，要从我光大食堂调派老员工十多名，由于种种原因当时人员很难招，光大食堂一直处在缺人的状态下运作，本学期在人员不足的情况下，我对食堂员工加强了职业道德思想培训和鼓励，对食堂管理采取了一带一，老带新、熟手带生手的培训方式。让食堂各班班长在管理别人的同时也要提高自己，对他们的工作不规范的地方及时指出，并提出改进措施，指导他们如何使整体工作达到规范和标准，我利用一切机会帮助他们，直到本学期结束才把人员招齐。

　　在常规工作方面，全体人员方向明确“服务、规范、高效、一流”这八字方针是学校领导对总务处工作的指导方针;我食堂组织全体员工认真学习学校的方针政策，将学校领导的先进理念如何转化到实际工作之中，使我们的工作真正达到服务于学校的教育教学，服务于全校师生，服务于社会，起到良好的综合效益;通过每周的例会，使员工的思想意识中形成了，我们的工作是在从事教育，既要体现服务，又要体现育人;既要主动工作，又要用心工作;通过这半学期的工作明显的展示了食堂员工的精神风貌和工作作风，使总的工作得到了有效进展。

　　从每周一开始，坚持开早会，对员工不达标的地方及时解决处理，总结昨天的全面工作，安排今天新的工作，对员工的日常工作进行考核和评价，使其工作在短时间内得到了明确;使员工在工作中不断提高，不断进步;每周五下午的例会，对食堂的整体工作进行总结和对下周工作进行安排，对员工的本周工作进行总结，帮助员工从工作思想上，专业知识上，技能上，服务态度上都能得到提升。

**【篇2】餐厅楼面经理年度工作总结**

　　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、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，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。

　　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。

　　>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。

**【篇3】餐厅楼面经理年度工作总结**

　　20xx年即将过去，在这一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我严格要求自己，按照餐厅的要求，较好地完成了自己的本职工作，不仅圆满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。通过半年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。

　　>一、我的岗位职责主要有：

　　1、以身作则，责任心强，敢于管理。

　　2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次。

　　3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映。

　　4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。

　　对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

　　5、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作

　　6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

　　7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

　　8、负责写好工作日记，做好交接手续。

　　20xx年自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好。过去的一年里，在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，也许有失落的、伤心的、有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来。

　　在XX年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

　　对于领导安排的各项工作，我们总是不折不扣的完成。当然，对于工作人员的要求和希望，我们也及时的上报给上级领导。我认为只有服务员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

　　>二、存在的一些问题：

　　1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位。

　　2、有时没按相关标准操作。

　　3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位，

　　>三、明年的工作计划

　　1、努力提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力，

　　2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

　　3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

　　4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就会提升。这也是我需共同努力学习。

　　5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

　　>四、总结

　　在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

　　总之，20xx年又是以今天作为一个起点，新目标，新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习，勤总结。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找