# 楼面部长工作总结5篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2023-04-09

*写工作总结之前一定要有认真的反思过程，工作总结是对已经完成的工作的一个梳理，是正确审视自身问题的必要因素，以下是职场范文网小编精心为您推荐的楼面部长工作总结5篇，供大家参考。楼面部长工作总结篇1楼面服务是公司现场营业的窗口，作为楼面部长，须*

写工作总结之前一定要有认真的反思过程，工作总结是对已经完成的工作的一个梳理，是正确审视自身问题的必要因素，以下是职场范文网小编精心为您推荐的楼面部长工作总结5篇，供大家参考。

楼面部长工作总结篇1

楼面服务是公司现场营业的窗口，作为楼面部长，须熟悉部门的业务技能和服务流程，掌握酒水知识，有良好的上进心和责任心，细心，耐心，用心贯彻和落实相关文件精神和上级领导工作指示，直接对主管负责，做为一个服务标兵应起到传，帮，带的作用，做好表率，其主要职责如下：

1：准点参加部门管理人员碰头会，反映前一天工作状况及相关细节。

2：班前会检查服务人员的仪容仪表，着装标准，指甲和头发的合理标准以及检查工作用具和贵重物品的收缴。

3：准点参加本部门全体人员班前例会。 4：组织相关区域人员做工作指示，合理安排人员做好开市卫生。

5：早场卫生的标准：桌椅摆放合理，墙面，台面，地面严格要求做到无垃圾，无水渍，无灰尘，不粘手。 6：区域班前卫生做好后需向上级主管或经理报告申请检查，检查合格后方可进行摆台，摆台按公司规定标准摆放。

7：准点安排区域人员站岗，站岗期间严禁东倒西歪，依墙靠物，聊天，打闹，串岗，私自离岗等现象。 8：接待，在站岗过程中凡迎宾所带客人经过之处必须严格要求工作人员鞠躬，点头问好，当客人落坐在本服务范围内必须主动上前为宾客服务。 9：营业过程当中对区域服务人员动态的了解和监督。

10：营业过程中对场内动态了解，如：本区域各时间段入客情况，订台情况，客人酒水消费情况，台面卫生，地面卫生，中场服务，礼节礼貌，出品效率，突发事件处理，宵夜合理安排等等。

11：第二次促销的技能技巧。

12：晚场服务跟踪和落实，了解区域服务人员动态，收台是否及时，根据时间早晚和客流量决定是否需要第二次摆台等等。

13：晚场设施设备，水电检查，如想需维修必须当晚开好维修单据送交工程部。

14：晚场收市卫生，早，晚场卫生一个标准，人员点退，贵重物品发放。

15：检查所有房间的门，窗，水，电是否合理开，关。

楼面部长工作总结篇2

20xx年很快就过去了，在这一年中，我担任了xxxx餐厅的经理，现将本年度的工作总结如下：

一、酒楼内部管理方面

1、厨房的运营管理

(1)根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定年度不同时期节假日餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(2)与厨房密切配合，定期变换菜单，定期推出新菜，不断提高生产工艺和产品质量，使产品精益求精，推出后检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(3)督促厨师长搞好食品卫生、成本核算、供应标准等工作。每天掌握厨房食材供应与准备情况，与厨师长协调组织做好相关工作。

(4)督促厨师长做好出品部门卫生和安全工作，贯彻执行食品卫生制度，开展经常性的安全保卫、防火教育，确保生产安全。

(5)与出品部主管定期分析营业成本，制定成本控制计划，并督促实施。

2、餐厅的管理

(1)制定食品的销售毛利，严格控制好食品成本。

(2)编写操作规程，提升服务质量，制定酒楼员工岗位职责和服务标准化程序，督促、检查酒楼管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

(3)开展各级员工培训，提升员工综合素质。安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务意识、服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(4)制定各级管理人员和服务、工作人员的考核标准，认真考核部门管理人员的日常工作业绩，以激发员工的士气和积极性。

(5)组织服务技能竞赛，展示员工服务技能水平。评选竞赛成绩优良的员工加以奖励，使员工不断学习业务知识。

(6)加强各项服务设施用具维修保养工作，安排专人负责，专人管理，职责分明，明确设施、用具的检查项目，定期、定时进行检查，保证设备设施能正常使用，减少故障事故。

(7)抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

(8)开餐前组织各推销人员及生产部门主管召开班前推销沟通会，了解当天菜式供应、沽清情况，以利更好地做好推销工作。

(9)加强餐前服务环境、服务物资资源、卫生的检查管理工作，保证给顾客提供一个舒适的用餐环境及提高服务工作效率。

(10)灵活安排服务人员班次，开市中加咳嗽钡骺兀vし裰械娜耸殖渥悖繁7裰柿俊

(11)加强现场监督，强化走动管理，妥善处理客人投诉，与客人建立良好关系，并每天组织召开班后总结会。

(12)建立酒楼顾客意见收集制度，减少顾客投诉几率，如设立宾客意见表、服务意见薄、出品意见薄等。根据意见反馈信息，找出服务工作的不足，采取措施加强餐前控制和餐中控制，提高服务质量。

(13)定期组织召开餐厅管理人员行政会，解决当前存在的问题，听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议。

(14)建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，安排专人负责食品原料、物品的领取和保管，

(15)检查餐厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

(16)抓好餐厅卫生工作和安全工作，安排专人负责检查餐厅清洁卫生，定人定期清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

二、成本控制方面

1、制定能源费用(水、电、油、气)管理制度，维修保养制度、监督制度、奖惩制度。

2、建立科学能耗合理使用标准，在各区域安装独立水表、电表，每月统计，一月后参考使用标准对节约能源的部门成绩按百分比给予适当奖励。

3、宣传、灌输节能观念，鼓励员工提节能的合理化建议，实行节能、节支的双向研究课题责任制。

4、严格验收把关，建立货品入仓储存制度，从采购-收货、验货-库存、保管-发货、盘点-加工制作-服务出售-销售收入，要求严格把好各个关口。

5、根据预订当天餐饮消费信息和预测当天餐饮消费的人数，根据计划采购进货，避免货物积压，影响资金运作。

6、编制原材料采购计划、建立采购审批流程，抓好采购管理工作，杜绝供求双方互相串通作弊，根据酒店行业通常作法，每半年更换一次采购员。

7、组织餐厅有关人员每月最少一次市场调查，了解和掌握市场原材料的品种、价格变化情况，准确确定各种菜品原材料的采购价格。

8、加强低值易耗品的使用管理，文具以旧换新方式进行，杜绝员工使用客用物资，及防酒楼物资失窃。

9、食品加工综合利用边角料，提高食品的出品率，如萝卜皮可以用于制作餐前小食。

10、为便于控制成本，客用食品与员工用食品应分开，有利于核算。

11、做好员工思想工作，杜绝员工偷吃。

12、培养员工“一岗多能”，如大型酒席人手不足可以调动后勤采购，工程等人员参与工作。

13、人员岗位编制要合理，要充分考虑到工作的需要，减少不必要岗位的设置，减少不必要管理层次的设置。

14、将控制食品成本的责任分解包干到各部门，按照“谁主管、谁领料、谁确认、谁签单、谁负责”的.原则，实行分部门领料、进行成本核算和奖、罚的办法，对于超额完成当月计划任务又节约成本的，要给予相应的奖励，对于未完成当月计划任务或成本控制不好的，要进行相应的处罚，并做到当月兑现。

15、明确物品牌子、价格，食品原料一般包括食油、米、面、各类肉食品、蛋、禽、干鲜菜果、水产品和各种调料等，品种繁多，价格各异。

16、凡是采购回来的物品，包括协议供货商直接送到酒店的物品，无论是菜品的主料、配料、调料等原材料，还是酒水、饮料、用品用具，必须按照“先入库后出库”的原则，坚持入库时，分别用电脑和账本登记入账，每天领用出库的食品原材料，除坚持每天用电脑打出库单外，还要用账本作好台账，并做到电脑与账本登记相一致，同时也为物品“先进先出、后进后出”避免积压过期变质和每月清仓查库创造条件。

17、酒楼所用点菜单或加菜单和散点卡财务部要对每天销售的菜品、酒水、饮料与账单进行审计核对外，还要核对点菜单或加菜单或散点卡的序号，防止跑账、漏账和逃账，给酒店餐饮增加成本，造成经济损失。

18、对于原材料的变质、损坏、丢失制订严格的报损报丢制度，并制订合理的报损率，报损由部门主管上报财务仓管，按品名、规格、称斤两填写报损单，对于超过规定报损率的要说明原因。

20、导入“六常”管理理念，结合自身经营实际，充分调动员工的自律性。“六常”其要义为：工作常研究，天天常整顿，环境常清洁，事物常规定，人人常自律，全员常营销。

三、营销方面

1、受国家政策的影响，做好酒楼经营方向，要将(美味、特色、实惠)作为餐饮的发展方向。

2、了解餐饮市场信息及竞争对手的状况，做好本酒楼的餐饮服务定位，并督促大家实施。

3、对内协调各部门意见、工作，联络各大公司，团体，企业搞好关系。

5、餐厅设计宣传手册，对餐厅风格、位置、电话号码、餐位数、服务方式、营业时间、各式特色菜点等的介绍。

6、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售酒楼产品。

7、要提升婚宴服务的质量，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，充分发挥本酒楼婚庆场地硬件优势，增加婚礼现场的气氛。

8、结合一年四季不时气节饮食养生理念，推出适合时令的养生菜点

9、发掘烹饪原料，打出品牌菜点，提高菜点的质量，创出本酒楼特色出品。

10、以绿色健康、无污染，无公害、保健为主题开发产品。

11、不同季节利用环境资源，创制特色筵席，如蚝宴。

12、与本地影楼、婚庆公司合作，增加酒楼婚宴。

13、充分调动员工的工作积极性，切实做好全员营销，制定喜庆筵席奖励提成方案，如本酒楼员工介绍喜庆酒席给予以相应提成。

14、充分发挥有利资源，多推出果汁类饮品类、小食类等高利润产品，对推销的人员给予一定比例的提成。

16、制作有宣传本酒楼服务内容的纪念品(火机、钥匙扣)，如节日、生日等可以向客人或老顾客赠送礼品。

今后的工作中，将以此为基础，根据酒楼的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

楼面部长工作总结篇3

时间飞逝，转眼间加入公司已经一年过去了，在这一年里，随着新鲜的血液注入，公司的人气越来越旺，生意火爆，人员团队规模也越发的强大了起来，作为\_\_\_\_的一员，我现在感到无比的荣幸与自豪，觉得当初自己加入这么一家可持续发展的公司的选择是对的。回顾这半年，我在公司各位领导以及同事的关心和帮助下圆满完成了各项工作，通过这些使我在思想觉悟与管理能力上相比过去有了很大的提高，为此，我很感谢公司领导以及各位同事为我所付出的一切,让我在这段时间内收获到了如此的果实。因为有你们的存在，使我在工作有了奋发的激情;因为有你们的存在，使我能够无怨无悔的为公司贡献出自己一份微薄的力量，因为有你们的存在，我相信今后的你们会铺设出一条宽敞的大道为公司保驾护航，直达辉煌的明天。借此机会，在这向大家汇报一下我这段时间以来的工作，总结如下。

一、做一个工作务实的管理者，严格要求自己，把自己成经营者。

1、记得刚加入公司的时候，第一天来到店里上班，我第一件事就是对餐厅巡视了一遍，把发现的一些卫生的死角通通向同事们提了出来。当时提出来后，我知道，大家都在背后指责我，说我刚来到公司有事没事的找事干，对餐厅指责这指责那的，并肯定说我干不到三个月就会走人，或许他们不知道，指责对于我来说：“无非是体现出了我的特征，我不在乎别人怎么看待我，我在乎的是我本身怎么去看待我自己。即使是我刚加入公司，只要我是属于公司一员的一天，我就有义务，有责任把所发现的问题讲出来，以前是如此，现在也是如此，以后更是如此。也是从那以后，我就下定决心一定要通过自己的努力来改变餐厅目前存在的不足情况，后来的日子里，我就利用下班的时间积极的学习企业文化理念与五常法，把五常法知识运用到实际管理工作上，协同\_\_\_\_、\_\_\_\_领班对工作柜、物品的标签、储存柜做了规范调整，规定放置方法、目视管理重点，对一些不必要放置的物品进行处理掉，做好不必要的空间浪费。

2、通过学习五常法，利用以前工作的经验，自己对餐厅制定出了一份楼面每日卫生检查表，督促各岗位人员做好卫生工作，并且订立守则，告示全员，提高执行效率，奖惩分明，同时跟踪好日后的执行情况，防止个别人存有侥幸行为。

3、根据餐厅实际情况，把上早班没有时间实施的卫生项目结合成全面管理，制定了每周卫生实施规定表。规定周一至周日的卫生固定实施补充项目，从而提高餐厅整体的环境清洁，具体任务可分配到各区域人员。

4、每日上班之前检查自己和员工的仪容仪表，工作当中不对员工仪容仪表进行随时抽空检查，遇到不合格的坚决及时改正。严格要求自己以及员工上班时间的言谈举止，对一些站姿不雅观和不讲文明话的员工，能够第一时间给予批评纠正。

5、无特殊情况，每日带班必须严格按要求开班前班后例会，利用这平台，安排工作任务，把在工作上发现的问题及时告知大家，以此培养员工管理意识，提高餐厅工作和管理的整体效率。同时也改善了套餐小菜的拼盘，提高了上菜的时间。

6、注重培养管理队伍，利用带班时间，把部长应有的工作职责复制到领班身上来实施管理，把权力赋予对方，让领班人员自个去谋划与认知部长工作内容，然后再由自己去检查监督。通过检查发现领班没有做到位的地方，能第一时间去告知对方并督促改正。使领班人员这样日积月累下来完全胜任部长工作。

7、想员工之所想。在公司各位领导的建议与支持下，改善了员工二楼食堂的用餐环境，杜绝了以前吃饭位置不够做的问题，明确了卫生实施标准。利用自己掌握的基本技能对墙壁存在脏乱的问题进行了墙纸装修，改善员工对环境用餐审美的视野。

8、对餐厅的绿化盆、饰品的摆放做了调整，对餐厅存在电线乱拉的问题进行了建议与亲自实施，避免存在坏境不美观，用餐存在安全隐患的问题。

9、平时注重员工的优点，合理的安排岗位，对员工的工作效率严格着手来抓。对一些走路比较慢的人员坚决不安排在档口传菜，对个别人员礼节礼貌不好的做好实时督促。遇到员工思想有变动的做好思想教育工作，给其分析当今社会基本情况，为其确立人生与工作目标，该如何去规划与克服工作上所遇到的烦恼事情与困难事件。使其安心自愿的立足岗位，做好本分工作。

10、关心新成员，加强沟通。对刚入公司业务不熟悉的员工，自己做好模范带头作用。遇到不懂摆台或者不懂下单的，自己先做好模范带头，然后让对方进行操作练习，过后还是不懂的，采用口头法进行带练，让对方按照语言自己操作试练，使其能够加强记忆，更好更快的掌握业务基本技能，及时上手。

二、工作当中存在的不足

1、缺乏与各部门的沟通与运作管理协调搭配。

2、工作当中有时不注重细节，分配任务不是很合理。

3、缺少对客户的挖掘，对常来店里的顾客来往不够。

4、与各个管理人员协调搭配不够，对餐厅工作安排有漏洞现象。

5、与同事们沟通交流不够，缺少对员工的培训意识。

三、下步工作计划

1、继续做好楼面卫生全面管理的工作任务，保证餐厅用餐环境的干净整洁。

2、加强企业文化与五常法、酒店管理技能的学习，继续深入改善和提高我们工作上的效率。

3、加强对员工的为人处世、礼节礼貌、酒店管理技能培训。

4、做好外卖业务的提升工作，提高公司的营业额。

5、加强与各部门的沟通工作，严格抓好楼面的整体管理运作。

6、与各个管理人员做好互帮互助，互教互学，开发新会员办理的工作任务。

以上是我对自己这半年工作的总结，讲的不是很全面，敬请谅解。同时希望在今后的工作当中，我能够与大家共同努力、共同学习、共同发展。也希望你们对我做好工作上的监督，如我做错或有什么不对的地方请大家能够及时提出，我会坚决改正过来，谢谢!最后，祝我们8月份新开的到家火锅店开业顺利，越做越旺。

楼面部长工作总结篇4

尊敬的王总和同事们

大家好!

本人自\_\_\_\_年2月18日被公司聘为楼面见习部长，现分配在义龙店，目前已有半月左右，在这期间，按照公司工作安排和本职的想法，我作为一个管理者，为不断提高自己的服务技能和综合服务水平，增强同事之间的沟通交流，适应公司现在的管理模式，在日常的生活里，为把自己与公司融为一体，我积极学习公司的企业文化和公司理念。在工作中，我以公司的宗旨为中心，严格贯彻公司管理制度，低调做人，低调做事，团结同事，遇到工作当中有什么不懂的我都会向一些老员工学习，虚心请教，尤其是点菜系统这一块。对上级领导交代的任务便是能够以最强的执行能力去执行好，对公司餐厅的服务知识我也能够迅速掌握，之所以掌握这么快，是因为在平时的工作当中，坚守岗位，不怕苦不怕累虚心好学，好问。对公司现存在的不足之处我更是能够大胆的向上级领导提出建议，真正努力形成了比、学、赶、帮的良好工作氛围。但这显然还不够，因为我还有很多不足之处，我必须还得在以后的工作当中加强学习严格要求自己，给下属员工做好一个良好的模范作用。虽然我是来到公司不久，但经过我对一些同事以及事物的调查。发现公司目前确确实实存在了不少问题。

说到这里，我认为我们公司的员工有时候过于把问题隐藏化，有些人并不是没有发现问题，而是他(她)怕把所发现的问题提出来后，上级管理者会鄙视他，针对他，老认为下属员工老挑管理者的毛病与漏洞;再次他担心把所发现的问题大众化以后，管理人员会严肃要求他们，无形之中也给他们自己增加了很多的工作负担，最重要的是把问题大众化后，同事们相处之间也会痛恨自己，总认为你有事没事的怎么老提些问题出来让大家难受，这样的思维和想法也直接推动了很多问题的隐藏化。日本丰田的首席执行官渡边捷昭曾经说过;问题不是敌人，真正的敌人是隐藏问题。或许我跟大家一样，解决问题的能力不是很出众。但是我们必须要意识到这一点，发现问题才是解决问题的最佳手段，没有问题的发现，何谈解决问题。接着利用这次的沟通机会与平台，现将我自己近期所发现的问题向尊敬的公司领导和同事们做一个报告。好的方面与存在的不足如下:

一、好的方面有

1 、大家总体的工作热情比较高，协调能力比较强，能够在工作中互帮互助，相处融洽。

2 、例会精神佳，声音比较洪亮，掌声也比较热烈，给人家的感觉完全是一支强有力的战斗部队。

3 、店面硬件设施比较完善，环境布置、工作流水线统筹合理

4 、公司管理制度与经营理念相当出色，能够使员工感受到家庭般的温暖

5、公司人文环境安定和谐，团体修养素质较高，想员工之所想，急员工之所急，能够以人为本科学管理，不断为员工提供学\_\_\_\_台，加强员工文化知识，填饱肚子墨水。

6 、服务质量较好，尊老爱幼意识比较强。

二、好的方面就不多讲，接着主要讲存在的不足:

1、人员思想不稳定，经常出现旷工现象，个别人对工作岗位不够重视。(关于这个旷工现象，我也对当事人做了一些详细了解。当事人是这样向我反映的，其实他们也不想旷工，但是平时上班遇到高峰期的时候，自己实在是很忙不过来，作为第一线的管理者，领班、部长都晃悠晃悠的闲着，也没能够自觉的伸出援助之手帮他们减轻一些工作负担，想想后就直接走人旷工了。针对这种状况，我认为当事人有这样的思想行为是不对的，因为作为一个餐厅服务生你必须要坚守好你的岗位，对你的岗位职责负责到底;但作为第一线的管理者拥有如此的工作态度与意识，也是不容忽视的，因为作为一个管理者不仅仅是让你过来上班管这管那的那么简单，而是让你在所负责的岗位上科学的安排人员，合理的分配任务。

2、卫生细节做不到位，死角过多。店内环境的装饰摆设表面与凹槽存在很多土粒与厚厚的灰尘，餐厅的吊灯、沙发的底下也是如此，再一个是墙体的边沿与抽风机的顶盒，花瓶的边沿，室内景观树的叶子等等。很难想象这些平时上班的人到底干嘛去了。

3、物品摆放不整齐，一些基本的卫生工具乱摆乱放，对放在餐厅用于装修的一些材料也没能够最大限度的摆?拧?

4、员工随手意识较差，见到垃圾宁可站着也不及时清理干净，做事情也比较随心所欲。

楼面部长工作总结篇5

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，并就20\_\_\_\_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、20\_\_\_\_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。

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。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com