# 最新餐厅员工年终工作总结(优质13篇)

作者：落叶归根 更新时间：2024-04-01

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。餐厅员工年终工作总结篇一一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了总结：在这段日子里，我了解了酒*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**餐厅员工年终工作总结篇一**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的.时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

**餐厅员工年终工作总结篇二**

-->

一年来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名收银的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着餐厅的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理，指导工作

收银领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作，给领导分忧

做为一个收银领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对餐厅里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

五、通过年终的总结，我有几点感触

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。

反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿收银来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。

这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们收银人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关;同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是\_\_餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让\_\_更美好!

三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_\_我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_\_明天因为有我而骄傲!

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。现将今年的餐饮服务工作总结如下。

一、重视食品卫生，抓好安全防火

重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故。

抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了各项工作的正常开展和财产的安全，今年未发生任何的失火事故。

二、完善餐饮部的会议制度

由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。建立供应监督制度。协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，到有关部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，供应情况已处于正常化。

三、加强协调关系

酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

四、发展增收渠道，扩大营业收入

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆偿试，英明决策，走自己的经营路子。通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员。

每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺。

到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。

\_月\_号在评估工作即将结束的时候正巧\_\_大学生供需见面会在\_\_召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所\_\_国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

新的一年即将来临，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，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

\_\_年是我自我挑战的一年，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，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，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、\_\_年传菜全年离职人数23人，\_\_年传菜全年离职人数4人，\_\_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

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。

总之，\_\_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，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌!

又到年终，我在餐厅工作也已经十年有余，回顾这些年的工作经历，我也感受颇深，有付出，也有收获，下面对自己的工作作如下总结：

第一、懂得微笑，善于微笑。在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

第二、勤快。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

第三、热情。人可以无激情，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

第四、周到。待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

第五、应变能力。在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓;无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

第六、主人翁意识。工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

**餐厅员工年终工作总结篇三**

来到某餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：”亲情一个家，贴心为您”

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，再或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究;地方特色;星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝;要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切;要了解营养学的知识，满足客人需求。

**餐厅员工年终工作总结篇四**

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20xx年x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。

文档为doc格式

-->

-->[\_TAG\_h3]餐厅员工年终工作总结篇五

时间过的好快啊，眨眼功夫20xx年已经过去，20xx年已飘然而至。20xx年对于这个刚踏入酒店餐饮服务业的我觉得很不平凡，以前在工厂做的是领料员，从得尔乐均瑶店再到新桥店，以前做服务员时，只按管理人员的要求做好服务的标准化、程序化对待每一餐的客人就可以了。记得20xx年3月1日经过罗主管对我的提拔与栽培，再到20xx年6月1日正式走上基层管理人员一职。

回顾过去的大半年，自己本身就是90后员工，与服务员基本上都是同龄人，我们一起克服工作上的困难和不足，虽然贵宾接待我们还不是很熟悉，但我们一直在努力在坚持，虽然员工在接受不同的管理方法，虽然我们经历了比较长的磨合期，最终还是一起走了过来。希望在这次春节之后能进行一次大的培训，提高员工的各项服务和操作技能。

首先新桥店的服务特色，给客人的第一感觉就是干净、卫生的操作。在不同的季节提供不同的餐前茶，像很多客人就很喜欢我们的餐前红茶。在餐前和餐中两大块都会及时跟进参与服务，对于服务员操作中的错误及时给予提醒和指正。

自开业没多久，就实行卫生检查制度，奖罚分明，每天都会抽值班的管理人员检查卫生，效果很好。

人员的稳定，记得方总曾经说过：没有人还谈什么服务?接下来我们要做的就是如何留住老员工，积极引进新员工。

在这里工作，我会认真仔细的做好每一件事，遵守酒店的规章制度，服从工作安排，与员工一起共同成长，共同进步。得尔乐的明天会更好!

**餐厅员工年终工作总结篇六**

忙碌的20xx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，现将这一年的工作总结如下：

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量自己的工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格要求自己的行为，在业务工作中，首先要了解自己产品，分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况，以求共同提高。

所谓知己知彼百战百胜，所以要对公司的企业文化，产品的成分，生产过程及产品的卖点一定要了如指掌，比如产品的优势，竞争力与产品的不足。还有就是竞品的优势、不足之处和市场的占有率，所有一切竞品的.促销政策与活动内容。这样才能更好的销售自己的产品。

由于北京白酒市场之大，所以有太多的竞品都在抢占着这块市场，如牛栏山、红星、洋河蓝色经典、泸州、衡水老白干、老窖等竟品，都在这里拼得死去活来的。北京市场的费用高、竞争激烈，是全国最难运做的市场之一。但是北京是做品牌的市场，是各个厂家必争的地方，所以说，北京也必将是xx酒的重点市场之一。

公司xx年在北京试运做之前做了大量的考察和详细的计划，所以在北京餐饮渠道中没有全面铺开，只是从中选了一百多家ab类终端酒店，进行了xx酒的试运做。

我现在负责11家终端酒店，天天去各个酒店，跟店内的服务人员，从不认识到以朋友相称，从不知道xx酒到现在的大力推荐xx酒，从开始的一家酒店都没有动销，到现在的6家已有动有2家已有返单，动销率为54%，返单率为33%。虽然有点进展，但是还不够，对我的目标还是有一定的距离，因为现在竞争太激励，而且自带酒水也非常的多，还有方方面面的事，所以也不是一个人能解决的事，我会尽自己的努力。现在在北京这个市场上，xx酒现在虽然卖的不是的，但我相信在以后公司的大力支持下，在我们大家的共同努力下，xx酒会是卖的的，展望xx酒新的一年，我已经准备好了!

**餐厅员工年终工作总结篇七**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员。

每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺。

到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。

\_月\_号在评估工作即将结束的时候正巧\_\_大学生供需见面会在\_\_召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所\_\_国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

**餐厅员工年终工作总结篇八**

在工作中，虽然我只是充当一名餐厅收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我的工作总结。

对于餐厅等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在餐厅我们看到，餐厅领导十分重视服务质量的提高，我们必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们餐厅，你的形象就是我们餐厅的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

餐厅里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在这里里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到餐厅都会对餐厅和餐厅人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向餐厅人寻求帮助。因此，我们可以说，餐厅是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。

餐厅人对此都应非常熟悉，餐厅只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此餐厅需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在餐厅收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

**餐厅员工年终工作总结篇九**

客人是餐厅、直接和间接交往中至关重要的人,客人不依靠我们，但我们要依靠他。不要把客人误认为工作中的累赘，他们要餐厅工作的目的所在。

我们为客人服务不是施舍恩惠，客人乐意接受服务是我们的荣幸。第一章劳动条例

一、招聘

餐厅以任人唯贤为基本原则，凡有志于餐厅服务工作的各界人士，都可对照餐厅招工简章，报名参与。餐厅将通过考核面试体检等必要的程序择优招聘员工。被录用者需按不同工种交纳相应的工作及生活用品保证金。

二、试用期

员工需经过三至六个月的试用期，试用期满后经考核合格后正式聘用，不符合录用条件者将终止试用。

三、劳动合同

凡被正式录用者，餐厅将签订聘用合同，通常为一年。

四、个人档案

a 所有职工在应聘前及时提交有关简历、学历证明等。填写包括个人简历、家庭成员情况等在内的登记表。

b 对于家庭住址、婚姻状况等情况的变更应在五天内告知办公室门。

五、工作时间 a 参照有关法规，结合本地情况和餐厅工作特点编排工作日和工作时间。

b 对加班超时的员工给予合理的补偿。

六、发薪方式

每月未发放工资。如遇周未或法定假期，工资将提前一天发放。

七、岗位变更

根据工作需要，餐厅有权在内部调整员工岗位。

八、员工辞职：

员工辞职必须（试用期提前7天，正式聘任后提前30天）向所在部门负责人提出书面申请，经餐厅批准方可离岗。

九、解聘：

（1）员工无任何过失而自动辞职，符合餐厅规定程序，获准后，餐厅将退还保证金并 发给当月工资。

（2）发生下列情况之一者，餐厅有权解除合同，不再退还受聘员工保证金。

a 不遵守劳动纪律，玩忽职守，严重违反餐厅规章制度。b 旷工3天以上，伪造病假、事假。

c 服务态度恶劣，责任心不强，营私舞弊，给餐厅信誉带来严重影响者。

d 被依法追究刑事责任。

e 违反计划生育规定，造成不良后果者。第二章有关权益

一、假期。

1、国定假：

按国务院规定，员工享有十天法定有薪假期（元旦一天、春节三天、五一三天、国庆节三天）。如法定定假日需要员工加班，餐厅将按《劳动法》规定给予假期或薪金补偿。

2、病假：

员工生病必须在市级以上的医院就诊，凭医院出具的病情证明请假，并于当日通知所在部门主管（病情严重者，可由家属代请）方属有效。病假期间的工资将工资考勤制度执行。

3、事假：

无充分理由，员工不得请事假。事假不发薪。如有特殊情况需要无薪请假，必须提前二天申请，经部门主管、办公室、总经理批准。

4、店内培训：

店内培训主要有：业务技巧、工作态度、语言训练等。员工必须根据安排参加培训，课程结束时要进行考试，成绩合格，将发给结业证书，成绩在分数线以下要扣浮动工资或奖金，无故缺课，按失职处分。

二、业余学校学习： a 目的

餐厅采用报销学费的方法来鼓励员工参加外语学习或与工作有关的业余学习，以便他们提高与宾客的会话技能或为担负起更大的责任、获得更好职位作准备。b 执行方法：

\*不能占用工作时间。部门主管在编制上班时间表时，在工作允许的情况下，应适当照顾员工的学习时间。

\*申请人必须报名前经部门经理和办公室经理批准。

\*要求报销学费的员工应在学习结束后三个月内把学费收据、结业证书或有关证件呈交人事审核。\*选择课程范围：

1、任何得到承认的电大、夜大。

2、商校、技术学院、中等专业学校、专业团体或类似团体主办的符合本方案的文化或职业课程。

3、培训部认可的函授学校。c 报销：

\*学费报销金额最高不超过150元/学年。\*考试成绩在80分以上的员工或报销150年。\*考试成绩在60-79分的员工可报销75元。\*考试成绩在60分以下的不予报销。

\*受到严重违纪处分、停职、请长病假或旷工的员工一律不予报销。

三、员工餐：

1、每个工作日餐厅负责免责供应员工一餐工作餐，只 准员工本人用膳。

2、未经部门经理许可，员工不得把工作餐食口和餐具带出员餐厅。

3、工作餐时间为半小时，用膳时间表由办公室门经理统筹制订。

4、员工凭餐券用膳，加班加点员工将由办公室另外发给餐券。

5、不准在员工餐厅内喝酒和浪费饭菜。第三章员工守则

一、工作态度：

1、按餐厅操作规程，准确及时地完成各项工作。

2、员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。

3、员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。

4、工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

5、对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上司。

6、员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。在下一班员工尚未接班前当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应在30分钟内离开餐厅。

7、员工不得在任何场所接待亲友来访。未经部门负责人同意，员工不得使用客用电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可打电话到各部门办公室。

8、上班时严禁串岗、闲聊、吃零食。禁止在餐厅、厨房、员工通道等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

9、热情待客，站立服务，使用礼貌语言。

10、未经部门经理批准，各级管理人员不准利用职权给亲友以各种特殊优惠。

二、制服及名牌：

1、员工制服由餐厅发放。员工有责任保管好自己的制服，员工除工作需要外，穿着或携带工作衣离店，将受到失职处分。

2、所有员工应佩戴作为工作服一部分的名牌。不戴名牌扣人民币10元，员工遗失或损坏名牌需要补发者应付人民币20元。

3、员工离职时须把工作服和名牌交回到办公室，如不交回或工作服破损，须交付服装成本费。

三、仪表、仪容、仪态及个人卫生：

1、员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2、员工的工作衣应随时保持干净、整洁。

3、男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4、女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5、男员工应穿男色皮鞋、深色袜，禁穿拖鞋或凉鞋。女员工应穿黒鞋，肉色统补袜其端不得露于裙外。

6、手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油。

7、只允许戴手表、婚戒以及无坠耳环。厨房员工上班时不得戴戒指。

8、工作时间内，不剪指甲、抠鼻、剔牙、打哈欠、喷嚏应用手遮掩。

9、工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻、走路轻、操作轻。

四、拾遗：

1、在餐厅任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴保安部作好详细的记录。

2、如物品保管三个月无人认领，则由餐厅最高管理当局决定处理方法。

3、拾遗不报将被视为从偷窃处理。

五、餐厅财产：

餐厅物品（包括发给员工使用的物品）均为餐厅财产，无论疏忽或有意损坏，当事人都必须酌情赔偿。员工如犯有盗窃行为，餐厅将立即予以开除，并视情节轻重交由公安部门处理。

六、出勤。

1、员工必须依照部门主管安排的班次上班，需要变更班次，须先征得部门主管允许。

2、除4级以上管理人员外，所有员工上、下班都要打工卡。

3、员工上班下班忘记打卡，但确实能证明上班的，将视情节，每次扣除不超过当月5%效益工资。

4、严禁替他人打卡，如有违反，代打卡者及持卡本人将受到纪律处分。

5、员工如有急事不能按时上班，应征得部门主管认可，补请假手续，否则，按旷工处理。

6、如因工作需要加班，则应由部门主管报总经理批准。

7、工卡遗失，立即报告办公室，经部门主管批准后补发新卡。

8、员工在工作时间未经批准不得离店。

七、员工工作柜：

1、员工工作柜的配给由办公室负责，必要时，可两个或两个以上的员工合用一个工作柜。员工工作柜不能私自转让，如有违反，将受纪律处分。

2、员工须经常保持工作柜的清洁与整齐，柜内不准存放食物、饮料或危险品。

3、办公室配给工作柜时，免费发给一把钥匙。如遗失钥匙，须赔人民币10元。

4、如有紧急情况或员工忘带钥匙，可向办公室借用备用钥匙，但须部门主管

同意，故意损坏工作柜，则须赔偿，并予纪律处分。

5、不准在工作柜上擅自装锁或配钥匙，办公室和保安部可随时检查工作柜，检查时两个以上人员在场。

6、员工离店时，必须清理工作柜，并把钥匙交回办公室，不及时交还工作柜，餐厅有权清理。

八、员工通道：

1、员工上下班从指定的员工通道入店.禁止使用客用通道。

2、后台员工非工作关系不得任意进入店内客用公共场所、餐厅、客房，使用餐厅内客用设施。

3、员工在工作时间要离开餐厅时，应填写出门单，经部门主管签字后方能离店。

九、餐厅安全。

1、员工进出餐厅，保安人员保留随时检查随带物品的权利。

2、员工不得携带行李、包裹离店，特殊情况必须部门主管签发出门许可证，离店时主动将出门许可单呈交门卫，由保安部存案。

第四章消防安全

餐厅配有标准的消防控制和报警系统。每一位员工都必须熟悉并了解正确使用火器和消防设备，熟记餐厅消防楼梯和疏散通道。

一、火灾预防：

\*遵守有关场所禁止吸烟的规定。

\*严禁把烟蒂或其它燃烧留在电梯内、棉织品运送处或字纸篓里。\*餐厅内任何地方都不得堆积堆积废纸、脏毯、脏棉织品或其它易燃物品，以杜绝易燃源。

\*不准在灶台或高瓦数电灯附近放置燃易爆物品。\*盛有易燃、易爆物的容器，不得存放在大楼内。\*任何员工发现还在冒烟的烟头都应该立即把它熄灭。

\*如果发现电线松动、磨损、折断、电源插座和电器的破损等情况，应立即报告工程部，以便及时修复。

\*厨师上班前必须检查燃油管道、燃烧器、开关等设施的安全状况。发现泄漏，应该关闭阀门，报告工程部。

\*厨师下班前必须检查所有厨房设备，关掉所有阀门的开关。

二、志愿消防委员会： 包括下列人员：

1、副总经理；

2、安全部经理；

3、行政管家；

4、消防主管；

5、工程部经理；

6、前厅部经理；

7、餐饮部经理。消防委员会要定期召开会议专项检查消防设备，确保消防工作落实。

三、火警程序：

当消控室火警报警时，消控中心值班员要立即查明火警指示方位板，并采取下列措施：

1、通知巡逻安全员找出起火位置，并立即报告安全部经理和值班经理。

2、与楼面服务员保持紧密联系，随时准备提供帮助。楼面服务员将采取下列措施：

1、检查楼面指示板，确定哪一间房间发出火警。

2、检查有没有起火，起火时，通知接线员拨119报火警。

3、如查明是假火警，巡逻安全员要立即报告安全部经理（白天）、值班经理（晚间），以便找出原因及时复位，解除警报。

四、灭火程序：

发生为灾后，在立即通知119的同时，由总工程师/安全部经理指挥灭火。

餐厅参与灭火的有关员工须按以下程序进行：

1、水工到维修中心报到，密切注意消防泵和供水系统工作。

2、电工到大厅报到，按指令切断电源。

3、安全部人员到大厅报到，并接受总工程师/安全部经理的指示，协助灭火和人员疏散工作。

4、电梯将停止使用，消防队来到后，由他们接替指挥灭火，直到火灭。

五、疏散：

由餐厅总经理发布决定疏散，总工程师、安全部经理（白天）、值班经理（晚间）组织实施。

1、客房服务员要敲门通知所有的客人并进行检查，通知客人立即离开房间。

2、阻止任何人使用电梯。

3、客房服务员带领客人从楼梯疏散、撤离建筑物，到指定地点集合。

一、优秀员工：

餐厅每月按照各员工的岗位职责进行考核，年终进行评比，被评为优秀员工者，将受到餐厅的荣誉及物质奖励。

二、嘉奖、晋升：

餐厅对改进管理，提高服务质量和经济效益有突出贡献，或者在餐厅日常的工作中，创造出优异成绩者将进行嘉奖或晋升。

三、纪律处分/失职的种类：

1、纪律处分为口头警告、纠正面谈、书面警告、辞退警告、停职停薪、辞退、解除合同或开除。纪律处分由部门经理发失职表，失职表交失职的员工签收，副本送办公室归档。

2、失职行为分为甲、乙、丙三类，犯有其中任何一条都要填写职工失职表，并据此扣发浮动工资。

3、凡第四次发生甲类失职时将会受到三天停职停薪的处分，受到二次以上停职停薪处分时将被辞退。每次失职将扣除10%的浮动工资。

4、凡第三次发生乙类失职时会受到三至五天停职停薪的处分，受到二次停职停薪处分将会被辞退。

5、凡犯丙类失职，将视情节轻重，分别给予停职停薪、辞职警告直到辞退。

6、员工违反餐厅规章制度停职停薪处分时其当月50%的效益工资将被扣除，另按日扣除部分底薪。

1、上班迟到；

2、不使用指定的职工通道；

4、擅离工作岗位或到其它部门闲荡；

5、不遵守打电话的规定；

6、损坏工作服或把工作服穿出餐厅之外；

7、培训课旷课；

8、违反员工餐厅规定；

9、进入餐厅舞厅、酒吧或其它客用公共场所；

10、工作时听收音机、录音机或看电视（培训或工作需要例外）；

11、上班做私事，看书报和杂志；

12、不经许可带妻子、丈夫、男女朋友等进入餐厅；

13、使用客用公共休息室和厕所；

14、穿工作服进入商店（为客人买东西例外）；

15、使用客用电梯（经同意例外）、客用设备；

16、将餐厅文具用于私人之事；

17、在公共场所大声喧哗或在客人可以看到和听到的地方作不雅的习惯动作；

18、在公共场所和餐厅其它地方聚众讨论个人事情；

19、违反更衣室规定。乙类失职

1、上下班不打卡或唆使别人为自己打卡和替别人打卡；

2、对客人和同事不礼貌；

3、因粗心大意损坏餐厅财产；

4、隐瞒事故；

5、拒绝安全检查包裹、手提包或员工身份证；

6、拒绝执行管理员/部门主管的指示；

7、上班时打瞌睡；

8、涂改工卡；

9、违反安全规定；

10、在餐厅内喝酒；

11、进入客房（工作例外）；

12、说辱骂性和无礼的话；

13、未经同意改换班次、休息天或休息时间；

14、超过工作范围与客人过分亲近；

15、在除了员工食堂指定位置以外的其它场所吸烟；

16、不报告财产短缺；

17、在餐厅内乱丢东西；

18、不遵守消防规定；

19、损坏公物；

20、工作表现并差或工作效能差；

21、不服从主管或上司的合理合法命令；

22、擅自配置餐厅范围内任何钥匙；

23、发表虚假或诽谤言论，影响餐厅、客人或其他员工的声誉。丙类失职

1、在餐厅内危害任何人员；

2、殴打他人或互相打架；

3、向顾客索取小费或其它报酬；

4、作不道理交易；

5、泄露餐厅机密情况；

6、私换外汇；

7、调戏或欺侮他人；

8、行贿受贿；

9、偷窃餐厅、客人或其他人的财物或拿用餐厅、客人的食物、饮料；

10、违犯店规，造成重大影响或损失；

11、在餐厅内赌博或观看赌博；

12、故意损坏消防设备；

13、触犯国家任何刑事罪案；

14、故意损坏告示栏或公共财物或他人物品；

15、遗失、复制、未经许可使用总钥匙；

16、旷工。第六章其它

一、员工告示栏：

员工通道设有告示栏，在告示栏上将张贴大家感兴趣的最新信息、餐厅新闻和通知、体育活动、规章制度、安全事项和备忘录等。告示栏是传播信息的重要媒介，员工应经常观看。一般情况下，餐厅只授权办公室签发、张贴。

二、员工建议：

餐厅员工手册的修订可按照业务需要，修订或更新内容。

如果本手册中有任何与餐厅正式公告相异之处，以餐厅正式公告为准。

-->

-->

-->[\_TAG\_h3]餐厅员工年终工作总结篇十

今年我进入这颇有知名度的xx餐厅工作，是餐厅给了我重生的机会，不知不觉中，我在新的岗位上工作了近一年的时间，在这一年时间里，我非常感谢餐厅的每一位领导和员工，是你们教会了我如何做人、如何做事，让我懂得了许许多多的道理，为今后更好的工作，现将我一年来的工作总结如下。

为做好自己的保洁工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，把自己多年学到的东西，毫无保留地奉献于xx餐厅；二是端正工作态度，讲究工作方法。经过一年的学习和锻炼，在工作中我细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在工作方法上有所提高。

一年来我对自身严格要求，在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的，我原来也是这么想的，可是自从真正的接触到实际工作中的时候，才发现并不简单，平时根本不注意的地方，对于保洁员来说，绝对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，旮旯拐角，都是自检的重点。

在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，认真领会每一次会议精神，严格遵守各项规章制度，尊重领导，服从领导的工作安排，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作作风，对每一位客人都能坚持微笑服务，以客人是否满意为工作目标；坚持做到不利于班组事不做。与班组成员心往一处想，劲往一处使，不计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

一年来，我做了一定的工作，也取得了小小的一些成绩，虽然得到了领导的认可，但距领导和客人们的要求还有不少的差距：如工作创新意识不强，不能创造性地开展工作等。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。多关心同事，团结班组所有成员共同努力工作，不辜负领导和员工们对我的期望，争取做一名优秀的员工。

**餐厅员工年终工作总结篇十一**

-->

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

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；

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

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；

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

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。

**餐厅员工年终工作总结篇十二**

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了20\*\*年，在已经度过的20\*\*年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。回首20\*\*年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取20\*\*年的经验和教训，取得更好的成绩！

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。可是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。

年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，不过呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅能让客人吃到我做的东西（最重要的是，我能经常吃到很多好吃的，嘿嘿！），而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一直都有个愿望，就是开一家自己的咖啡店。在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，后来的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。接着那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去学校补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。终于去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉轻松了许多。虽然是轻松了，不过也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一直没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日本语真的蛮难的，所以我学的也不怎么样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。不过我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，可是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎么听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的心情，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每天过的也很快乐，可是上个学期末发生了一些事情，现在班里已经很冷清了。怎么说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的.好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪；也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉；他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了！记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧！

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我希望我的青春更富色彩，快乐的过每一天！也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天！

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献！

-->[\_TAG\_h3]餐厅员工年终工作总结篇十三

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了xxxx年，在已经度过的xxxx年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。回首xxxx年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取xxxx年的经验和教训，取得更好的成绩！

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。可是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。

那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，后来的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。接着那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的\'活，还要为考成高去学校补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。终于去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉轻松了许多。虽然是轻松了，不过也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一直没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日本语真的蛮难的，所以我学的也不怎么样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。不过我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，可是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎么听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的心情，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每天过的也很快乐，可是上个学期末发生了一些事情，现在班里已经很冷清了。怎么说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪；也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉；他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了！记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧！

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我希望我的青春更富色彩，快乐的过每一天！也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天！

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献！

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