

最新餐饮的工作报告(汇总6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐饮的工作报告篇一

20xx年2月28日—20xx年3月20日

了解工商企业管理的先进方式和现代化管理方法，提高理论与实际相结合的能力，提高协同合作及组织工作的能力，培养独立分析问题和解决实际问题的能力。

小米姑娘白领快餐成立于20xx年9月，是一家全国连锁经营白领快餐的餐饮公司，致力于为上班一族和上学一族提供优质、快捷、安全、实惠的标准化中式快餐。公司秉承“好味道是烧出来的”产品理念，产品在中央厨房标准化生产，在销售门店简单、快速的出售，这种前瞻性的服务形式，得到了广大顾客的认可。同时相信这种开创性的快餐形式也必将引领快餐业潮流。

领导体制的含义是领导系统上下、左右之间的权利划分以及实施领导职能的组织形势和组织制度。公司经营职能活动可以划分为五大基本领域，分别是营销、监督、生产、财务、人力。这五大职能容括了公司主要的经营业务职能。公司管理层通过对这五大领域活动的计划、组织、指挥、协调与控制，并把它们有机地结合起来，就可以把握日常经营的全局，保证战略的有效实施和经营目标的实现。它还能将职能领域的管理行为规范化，这就形成了关于日常经营的管理制度。

营销部门，当然主要是负责卖出货物，因为小米是快餐店，

所以不同于饭店，菜是不需要现烧的，是公司的中心厨房做好之后配送到各个街面店。因此，在这方面才成就了28秒出餐的速度，在店里的人主要任务是出餐、收银、送外卖和收拾餐具，其他也没什么需要做的，只要保证不出错，运行起来还是很顺利的。

监督部门，主要监督日常街面店人员是否认真工作，是否缺勤。很独特的是小米的监督部门还有另一项工作，就是如果有人请假或休息，督导需要去顶缺，所以感觉很特别。

生产部门，主要是中心厨房，所有的菜都是从厨房烧好之后送到各个店，因此，厨房是很严格的，食物的质量安全卫生是很注重的。人力部门，主要负责公司的人事调动，明确的就是说人才的去留、分配和处理员工的一些日常问题。

财务部门，我认为这个部门是公司主要核心部门，财务部直属总经理领导，财务部负责公司财务管理工作和公司会计核算工作。组织实施公司财务管理制度和会计核算制度；负责组织编制公司资金预算草案，呈报财务部审核，根据财务部审定的资金预算向各部门分解、下达预算指标，管理和控制预算执行过程，进行资金使用效果分析；负责资金筹措，根据财务部下发的融资计划整理融资材料，办理银行融资事宜；根据财务部审定的税收规划整理纳税资料，办理税收申报缴纳业务，负责财务对外联络有关事宜；负责公司的财产物资的核算与管理，组织财产清查盘点；负责公司的工资核算的审核，发放员工工资；负责公司债权债务的核对与清理工作；负责公司的销售收入、成本、费用、利润的核算与管理；参与公司的经济责任制的制定与考核，编制公司收入、成本、利润计划，跟进公司经济考核指标的完成情况，进行经济分析；负责编制公司管理会计报表，提供内部管理会计信息资料；负责管理会计档案管理。

根据公司的发展战略和实际情况，制定公司的财务规划，包括融资计划和税收筹划，经财务总监审核，报总经理审批；

根据公司的财务规划，处理公司账务，包括原始凭证的审核，会计凭证的登录，成本费用的归集与分配，财务报表的编制等；根据融资计划和税收筹划，对外提供会计信息资料；负责会计档案管理；办理领导交办的其他工作。

餐饮的工作报告篇二

伴着元旦的喜庆和春节的到来□20xx年的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。回顾20xx年，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为xx店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

从xx年1月18号开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

我们xx一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对xx影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的'多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家xx学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。1：肉卷从以前24元/斤——到现在8元/斤，肉卷成本下降%60。2：人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了%30，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。3：菜品调整的不太明显，(小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等)但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每

周游街发宣传彩页，效果还算可以，胡经理走进校园也拉来了很多学生，现在的xx%65的消费群体是学生。

作为xx店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

在卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。保证水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

在服务方面，我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

因为我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益最大化，共同双赢。所以在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展！

展望20xx年，在各位领导的指导和广大员工的支持下，我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我xx提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳、尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

多关心员工生活，多沟通交流，在技术方面多做些培训工作，为公司培养有用的人才。积极的宣传公司文化，提高员工的职业素养，留住员工的心，让员工在公司感觉到家一般的温暖。

严格控制菜品成本，做到物料合理化使用，把好进、收、验

货关，树立少要货、勤要货、不积压、不浪费的理念。做好每个档口的成本核算，帮助员工树立节约意识。

我在家道餐饮部工作了一年多了，有辛酸，有喜悦，我感觉很充实，对我以后的生涯有很大的帮助，在此我想对家道的所有领导说声谢谢。

餐饮的工作报告篇三

本人于20__年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1 实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还

要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2. 实习岗位和内容

2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2 实习内容

2.2.1 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3 服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4 上菜服务

2.2.5 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2.2.6 拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7 餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3. 实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3.1 实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3.2 实习体会

3.2.1 实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一个个次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3.2.2 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微

笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3.2.3 服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店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。饭店人对此都应非常熟悉，饭店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人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店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。

3.2.4 酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的互相合作，部门间的互相配合，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始，我们就开

始为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

餐饮的工作报告篇四

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

2.1 实习时间

20xx年04月08日-20xx年10月08日

2.2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

3.1 实习岗位

餐饮部

3.2 实习内容

- 1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。
- 9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深

入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4.1.2 从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(2) 交际能力 因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应

当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3) 观察能力的提高 观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4) 记忆能力 餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4.2 实习体会

4.2.1 酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲 这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2)从员工来讲 可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统 正是由于培训

的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

餐饮的工作报告篇五

近年来在领导亲切关怀下，在公司的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照公司的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作);积极参与组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失;作为一级管理人员，思想行动始终和党支部保持一致，做到了不说影响团结的话，不办影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80%以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应餐饮部的发展需要。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);二是参

加行业内的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法)；三是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。

在过去的一年里我认真履行经理岗位职责，公司交办的各项经济业务指标，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故；加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为完成全年各项经济任务创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新；针对日常服务中遇到的问题，我整理了《餐厅服务120个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，提高了员工处理问题的能力；协助经理首次组织、开展了“餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，员工积累了经验；餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作

中走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题能够迅速处理。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

3、真抓成本促利润。按照公司的要求，加强了低值易耗品的管理，采取了“出有签字、用有去向、损有记录”等措施，像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制(仅打火机一项去年比前年少用使用1500个，节约尽1000元);加强了餐具管理，对非正常损耗的餐具，特别是新餐具、贵重餐具“追根溯源”，严格执行了内部和外部赔偿制度(约1500元)，并结合所学“六常管理法”，多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法，起到了积极作用;多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了利用率和使用寿命;加强了日常消耗水、电等消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。在落实工作时能够做到服从领导、下情上达，在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁;多次代表公司同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖;平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难;我们本着对工作负责的态度，经常与管理人员交换意见，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

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，创新能力明显不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。 努力方向：

1、要强化个人学、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，坚决把公司领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、要通过多种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，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。

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餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务人员必须掌握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，(例如海参、鲍鱼、山药的营养功效;东坡肉、夫妻肺片的来历等等)这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

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。 设立“餐饮部龙虎榜”，通过竞赛获胜的员工为纪录保持者，可以把佩带鲜花的相片放在龙虎榜上，同时获得一定金额的奖金，其他员工可以随时向纪录保

持者挑战。(竞赛内容会很广泛如菜谱知识一口清、摆台、口布叠花、清洗餐具等等)

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，对于我们餐饮部甚至是公司提高经济效益、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、要加强员工思想道德教育。在经常开展专业知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，今年要定期组织员工观看人生立志、道德楷模、先进人物的光碟，像去年全国评比的各类楷模、感动中国人物、乡约节目播出的平民成功典范，都值得我们去观看、学习和体会。这种方式可以加强部门的精神文明建设，提高团队的战斗力和力争上游的和谐氛围。

5、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，最终目的是利润最大化。今年餐饮部可以在员工集中工作和休息的区域，设立“光荣榜、暴光台、趣味角”用相机和图片记录日常工作中，具有典型性、代表性的正面和反面人和事，同时以整改通知单的书面形式，督促责任人限期整改问题，可以避免一些低级失误的连续出现，从而更好地表扬先进、鞭策落后。

6、要继续完善内部资料。今年要根据工作中遇到的新问题、新情况，继续整理完善“餐厅服务120个怎么办”形成“餐厅服务150个怎么办”如果条件允许可以装订成册，以口袋书的形式发给部门员工，便于大家学习和提高，更好地配合公司“员工手册、礼仪手册”的学习，不断提高部门员工的整体素质。

7、要加大奖惩力度。如果条件允许部门每月评比优秀员工，奖金可以提高到50元，公司每月评比的最佳员工，奖金可以提高到100元，这样才能更好地体现最佳优秀员工的价值；以季度为单位超过一次严重警告、或两次客人投诉、或三次书面警告、或五次口头警告应立即给予辞退，以保持服务质量和队伍的稳定。

8、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，因为以前管理人员外出学习后，回来后都有紧迫感、危机感，真正感受到与别人家的差距，员工则感受不到这些，总以为自己可以了，部分员工确实存在着自满情绪，对新观点、新理念、新方法接受缓慢，甚至存在抵触情绪。所以今年条件允许的话，可以多派一些一线骨干服务人员外出学习，改变部分员工，特别是老员工的思维方式和工作态度。

最后把一句话送给大家，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！”以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。谢谢大家！

餐饮的工作报告篇六

紧张而忙碌的20xx年即将过去，在20xx年的各项经营工作中，面对后金融危机现象出现的经济大环境影响下，我们在认真总结餐饮部自身经营状况的同时，结合现今酒店业餐饮市场环境的特点和压力，及时调整经营思路，从管理方法、开拓市场、营销策略和员工培训等方面，积极开展各项经营管理工作，在保证餐饮整体营收的同时，努力控制各项成本费用开支。

20xx年餐饮部着重调整了各区域经营管理方法和策略，开阔了各区域经营思路的同时，努力开展和加强员工培训力度，在保证员工整体对客服务质量的同时，积极开展各种宣

传促销活动，保证餐饮营业收入。餐饮部20xx年(数据统计截止到20xx年11月30日)营业收入同比20xx年业绩增长16.97%□
20xx年餐饮部无论从营业收入或对客服务质量等方面，均较20xx年有较大幅度的提高和进步。尽管我们在20xx年的工作中较以往有所进步，但是在今后的工作中应该更加鞭策自己，总结自身工作中的不足之处，从日常经营中的点滴着手才能在今后的工作中获得更大空间的发展和进步。

现就20xx年餐饮部主要工作内容和经营重点汇总分析如下，便于我们在今后的工作中努力提高自身整体经营水平，更好的开展对客服务的同时，保证餐饮各区域营业收入。

1)20xx年餐饮各区域营业收入数据汇总分析；

)20xx年度餐饮部经营情况分析；

3)开拓客源市场，提高餐饮市场占有率，扩大营收；

4)积极响应酒店关于“节能降耗”的重要指示精神，全面贯彻落实

到日常工作中的每一个细节；

预测和应对20xx年餐饮市场的变化，制定20xx年主要工作、经营计划。

一、20xx年餐饮各区域营业收入汇总分析；

20xx年餐饮部各营收区域业绩汇总表

业绩排行第一名第二名第三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐一月份-----二月份-----三月份-----四月份-----五月份-----六月份-----1-6月上半年营收小计-----1-6月上半年营业收入小计业绩排行第一名第二名第

三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐九月份-----七月份-----八月份-----十月份-----十一月份-----十二月份-----20xx年收入合计-----20xx年度营业收入合计-
数据分析：*餐饮部20xx年度营业收入总额为：人民币*元。
酒店下达的部门预算总额为人民币29,000,000.00元，餐饮部营业收入总额整体差预算：人民币*元，未完成酒店下达的20xx年度部门营业收入预算任务。

由被动变主动的营销方式

我们从以往坐等客人打电话预定活动，到后来每天由固定员工主动针对客户资料和客人消费信息及时与客人进行联系，利用酒店信息平台对客发放问候及促销信息，便于了解客人用餐感受的同时，便于及时反馈给后厨区域，使得餐饮各区域实现资源共享，保证客人用餐信息反馈畅通，一定程度上有效加强了对客服务质量和菜品质量。

20xx年餐饮部各区域自主营销意识大大提高，中、西餐厅不再单纯依靠客房出租率来等生意，而是积极主动的向店外客人进行宣传促销。每个餐厅都成立了自己的销售小分队，每个小分队都会根据自身餐厅的经营特点进行宣传促销。并且定期汇报宣传促销情况，总结客人用餐预订信息，做好客户资料收集整理工作。

实行“销售+菜品+服务”的新型管理模式

餐饮经营的成败摆脱不了“销售+菜品+服务”这个三项基本原则，如果其中一项不过关，就会影响到整体餐饮营业收入及服务效果。因此，在加强销售团队业务水平及宣传力度的同时，提高餐厅服务人员的整体服务水平和服务素质，保证对客服务质量也是餐饮日常经营中的重点和难点。另外，对于各餐厅菜品的更新速度以及出品质量的提高也是日常经营中最为重要的问题，毕竟餐饮经营的基础还是以“餐和饮”为基础。日常我们会根据客人的用餐口味特点，结合客人日

常信息反馈结果，及时调整菜品种类并定期更新菜牌。对于我们这家开业近五年时间的商务型酒店来说，仅凭硬件设施条件已经不能作为我们与新开业同档次酒店之间的竞争武器。因此，软件也就是拼服务，一个好的五星级酒店的人员配备和服务人员整体素质水平，才是决定一个酒店经营成功与否的根源所在。因此□20xx年餐饮部高度重视各区域员工对客服务质量和 service 意识的培训，并定期进行各餐厅间的交叉培训 work，要求分部门经理定期进行培训工作考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。

针对各部门每月上交的培训报告及下一阶段的培训计划，充分了解各区域员工培训需求和状况，从而采用经理级讲授、优秀员工分享经验的特殊培训方式，有效的开展各种培训课程，使得培训工作真正深入到日常工作中来，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客服务水平和整体服务素质，达到了预期的培训目的和效果。

积极开展节能降耗措施，降低酒店运营成本

为响应酒店制定的“节能降耗”政策要求，便于更好的节约各项运营项目成本，更好的降低酒店运营成本率，餐饮部通过20xx年这一年多的时间，积极进行节能降耗措施，从各区域征集节能降耗方案，从日常工作中的点滴小事做起，最终达到降低酒店运营成本的同时，减少各项费用成本和人工成本。

日常“水、电、气”合理化使用开始。要求员工珍惜酒店每一份资源，保护每一件设备设施，减少不必要的浪费(杜绝员餐饭菜浪费现象)。提高食品精细化加工率，尽可能多的利用食品原材料进行回收，提高菜品利用率减少浪费，从而有效控制食品成本率，保证食品成本率控制，更好的为酒店节约运营成本。

整体来说□20xx年是餐饮部努力创收的一年。在经济大环境仍

不景气的情况下，我们将全部精力都放在如何创收如何提高营业收入上面，日常工作中难免会出现一些服务上的纰漏，比如：服务工作还不够细致、整体服务水平还有待提高等现象。同时另一方面也反映出我们对于市场的把握度还不够，针对金融危机做出的经营方针改革力度还做的不够，因此导致全年未能完成营收预算任务。现将20xx年餐饮部在日常工作中存在的问题和不足之处汇总分析如下，在今后的的工作中我们将严格把关，及时调整经营管理思路，开拓市场占有率，保证日常经营工作的顺利进行。

宴会销售部整体客源结构也比较单一，周边企事业单位的客户还有待进一步开发，针对较远范围的销售促销工作开展力度也不够，我们要在明年的工作中努力调整销售工作思路；餐饮各区域服务员整体服务意识和服务水平还有待提高，针对各区域员工服务意识和服务技巧的培训工作，在20xx年也是餐饮部各区域工作的重点。为保证日常对客服务质量，提高餐厅服务员整体服务技巧和对客销售促销技巧，明年我们会安排更多的培训课程，调整大家的思路和服务技巧，提高整体服务水平。

中、西餐厅及宴会厅vip服务小组人员逐渐减少，主要原因是老员工流动性较大，新进员工vip服务经验较少仍需在实际工作中进行培训和历练。因此□20xx年努力提高和培养各餐厅vip小组团队人员也是下一步工作的重点；餐厅一线员工整体英文水平还有待提高，对客英文服务用语将是今后培训工作的重点；由于餐厅员工整体对客服务英语的水平还有待提高，因此下一步培训工作的重点就是，努力提高餐饮部服务员整体对客服务英语水平，加强英文口语听说训练，保证对客服务质量。

在本次技能大赛活动中餐饮部共派出43名员工参加比赛，其中12名员工顺利通过初赛进入到复赛环节，并且2名参加中式服务竞赛的员工分别获得小组第一名和第二名的好成绩，检

验了自身服务水平的时候，也为我们酒店赢得了荣誉。

20xx年3月利用餐饮经营淡季，及时调整和更换了茶艺合作供应商。无论从茶品的质量上、茶叶的口感和茶艺服务人员的技能等方面，均较以往有很大程度的提高，短短四五个月的时间，大堂吧及中餐厅茶水收入额增加8%个百分点。4月份我们为顺应现代人越来越重视的“养生”课题，餐饮部根据这一经营特点在4月份推出“现磨五谷豆浆”售卖活动，既丰富了酒水种类又提高了酒水营业收入，同时受到客人的好评，一定程度上丰富和提高了餐厅酒水收入。

20xx年宴会厅周末婚宴活动预定情况良好，几乎每个周末宴会厅都会有客人预订的婚宴用餐活动。这样不但提高了周末餐饮收入，更重要的是锻炼了员工队伍，使得大家在日常工作过程中更多的去了解婚宴服务工作特点，更加了解中式婚宴活动的服务标准和要求，很好的锻炼了员工队伍。

咖啡厅在20xx年承接的客源结构多以旅游团餐和会议午晚餐为主，各餐段店外零点客人较少。根据这一特点，餐厅经理及时与各区域召开协调会，提前了解旅游团的国籍、用餐特点及口味、有无忌口食物等信息，并及时与西厨厨师长沟通，积极进行自助餐菜品调整工作，保证客人用餐感受。

20xx年餐饮部有幸承接了6月24日大厂县政府在“昆泰农业生态园”举办的由河北省副省长、廊坊市市委书记等重要领导参加的大规模晚宴活动及20xx年9月16日大厂县为庆祝建县55周年庆典而举办的大型餐饮活动。酒店餐饮部作为两次活动的主要服务部门，通过与酒店各部门的有效沟通，加强对借调的非餐饮服务人员的专业培训，有针对性的制定活动方案、多次与活动方进行沟通、调整等系列工作，最终为活动方提供了高水平、高质量的参会服务，在体现昆泰集团五星级酒店服务品质的同时，为集团树立了良好的口碑同时赢得了荣誉。3). 政府类企事业单位消费仍占很大比例。

20xx年朝阳区政府的各种用餐、宴请活动为餐饮业绩带来良好收益，其中收益最大的部门为中餐厅，直接影响到中餐厅的整体收入，为中餐厅各项收入奠定基础。增加营收的同时，锻炼了员工队伍，使得中餐厅服务员具备承接大中型宴请用餐服务工作经验，这为以后的服务工作也奠定了基础，并且锻炼了厨师队伍，促使餐厅不断更新菜品种类，保证菜品质量。

为保证餐饮各项收入、支出、消耗均达到一个合理的比例，餐饮部日常要求各区域严格按照酒店要求，最大限度节约成本。不仅要控制日常各项资源的使用量，更注重人员数量合理化安排、调配，力争将餐饮部收支平衡控制在合理范围内，保证餐饮经营纯利润。

营项目成本，餐饮部按照降低各项成本消耗从部门点滴小事做起的理念，合理控制各项费用。例如要求中、西厨房建立节能制度，要求中西厨房指派水电气责任人，每日委派专人进行水电气使用和关闭检查，最大限度节约用水用电，降低各项费用成本控制，确保无任何“跑、冒、滴、漏”隐患；节约工作中一次性客用品使用量，根据客人用餐情况适时送洗，减少日常台布、口布清洗频率；办公室做到人走灯灭，及时关闭电脑、打印机，使用单面纸打印等；根据酒店经营状况，我们按照人员“只出不进”的单向原则，合理调整人员配置，尽量减少外招员工数量，在现有的人员基础上在遇客人用餐活动较多时，餐饮各区域间采取部门间的人员借调方式，在保证对客服务质量，尽可能的为酒店节约和降低人工成本。

五、加强各区域对客服务力度，制定有效的培训计划和培训方案；

培训工作是餐饮部日常工作中的基础，也是整体业绩收入的保障。良好的培训能够带动和提高服务员对客服务的水平，能够提高服务员整体服务素质，保证对客服务质量。餐饮部在20xx年根据自身经营的特点，着重加强了宴会部员工中式

宴请活动对客户服务程序培训力度，为今年较为频繁的周末婚宴对客户服务工作奠定了良好的基础，保证了周末餐饮收入。

由于我酒店开业已五年多时间，很多硬件设备设施等方面已经不能与新开业五星级酒店之间竞争。因此，酒店整体服务水平标准，成为高档五星级酒店之间竞争的重点。餐饮部各区域着重加强对服务意识、细节服务等方面的培训力度，要求各区域定期进行交叉培训，同时组织各餐厅经理定期进行考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。针对各区域每月上交的培训总结及下月培训计划，了解员工培训需求，从而采用老师讲授、优秀员工经验分享、案例学习等方式开展各种培训内容，使得培训工作真正的深入到日常工作当中，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客户服务水平和整体服务素质，达到预期的培训目标。

回顾20xx年餐饮部全年工作情况和营业额，在充分分析自身经营的优缺点后，根据20xx年餐饮日常经营过程中出现的问题和经验，及时调整工作思路，提前应对20xx年可能出现的市场变化，并详细制定20xx年部门主要工作计划，保证在明年顺利完成酒店下达的营收任务的同时，提高餐厅整体的对客服务质量，降低各项费用成本，最大限度保证和提高餐饮收入纯利润。

1) 扩大经营，保证餐饮部整体收入；

20xx年餐饮部整体营业收入预算总额为：人民币25,000,000.00元，可以说经营压力还是很大的，这就要求我们在明年的工作中努力开拓餐饮市场占有率，积极开发新客户，提高和扩大营收是餐饮部明年工作重点。

2) 调整出品质量，不断推陈出新

为保证各种形式会议餐品质量，餐饮部着手整理出高、中、低档会议餐菜单，以满足各种形式会议餐客户需求，因此客人的用餐菜品质量和食品安全就显得尤为重要，保证日常对客服务过程中菜品质量和食品安全。

3) 提高服务质量，保证宾客满意度；

根据各区域工作特点制定相应的培训方案，要求员工在培训过程中进行角色互换，充分考验对方在服务过程中出现的漏洞和不足，加强服务员之间相互沟通和交流的能力。

4) 加强安全生产管理力度；

为强食品卫生管理，加强食品制作过程中的监管力度，同时重视安全消防隐患排查工作，我要求各部门将安全生产放在日常经营首位。良好的食品安全和消防安全才是餐饮经营的保障和基础。按照安全生产标准和要求，要求餐饮部从业人员必须掌握食品的卫生基本要求。定期以《食品卫生法》及其配套规定为基础对员工进行业务知识培训。

5) 以降耗为核心，严格控制成本、倡导开源节流；

成本节约是企业发展的基础，因此我们要将成本节约融入到日常工作中，避免任何浪费资源的问题发生，最大限度节约餐饮的各项能源、资源使用量，控制人员成本，提高餐饮经营纯利润严格控制各项成本费用，最大限度节约成本率，实现利润最大化。

6) 20xx年餐饮部经营展望。

20xx年对餐饮部全体员工来讲是充满挑战的一年，面对周边环境带来的压力，我们将最大程度发挥自身主观能动性的同时努力提高工作积极性，更加有效的开展餐饮部各项工作，化危为机、把握市场时机，在集团及酒店领导的正确指

导下，战胜困难，发挥自身经营中的最大潜能，扎实的投身到各项实际工作去，为完成集团及酒店赋予的各项工作任务做出我们最大的努力。同时积极开拓餐饮客源市场，扩大客源结构，保证餐饮整体营业收入。尽管各种客观经济环境给我们的日常经营工作带来了很大的压力和挑战，但我坚信只要我们团结一心、齐心协力的共同面对一切困难，最终一定能够顺利完成营收任务。