

# 餐饮年终报告

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 餐饮年终报告篇一

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

### 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。

## 餐饮年终报告篇二

我非常荣幸能成为御景花园酒店的一员，承蒙各位经理的信任，对我委以重任，虽然我在酒店行业积累了点滴的工作经验。但自从来到御景花园之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

员工操作过程中熟练性不够，服务技巧欠缺。与正规同酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺少，而五酒店必需要有这样的服务。

在20xx年主要以培训为主，加强服务员的服务意识。每月组织一次部门大的培训，每天各个班组利用晨会时间，做简短的培训，小到毛巾的摆放、杯子如何抛光，大到如何做大清等等。每天让员工学习一句英语，提高本部门员工的整体素质。使酒店服务更上一个台阶。

客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。部门做到每周一次的大联查，以班组形式进行对比，评出优秀班组。调动员工的积极性，带动员工的团体荣誉感。使员工在任何时候，都能感觉到自己是一个集体，自己所做的一切，会代表班组。

前一段时间员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。应多与员工沟通，了解员工

的心理动态。在生活上、工作上多给予关心与帮助，让员工感觉到集体的温暖，感觉酒店在关注他。

以上总结的不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，不足之处，请领导给予指点。

提高员工服务质量，强化员工服务意识，对所有员工（包括新员工与老员工）进行全面培训。并协同各领班制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，使之与五酒店相匹配。

控制物资，开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，控制成本费用。做到客房人走灯灭。并且这次会议结束后，要求员工收集空的矿泉水瓶，放入马桶水箱内，做到节约用水。一次性用品的消耗，要求每个领班，每天要登记在册。严格控制物资。

提倡员工免检房。一方面为了提高员工的积极性，另一方面可以让领班有时间和精力放在培训方面。员工工资与效益挂钩。员工留有保底工资，其它与当月实际做房数及房间卫生质量，直接挂钩，全面带动员工积极性，避免干好干坏一个样。

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；领班对所管辖的楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

### **餐饮年终报告篇三**

20\_\_年在餐厅工作上，我校严格贯彻执行《食品卫生法》，

加强饮食卫生管理，办好学生餐厅，并在实践中不断完善管理的各项规章制度。使我校餐厅管理做到科学化、规范化、制度化。

## 一、领导重视，认识到位

### 1、建立领导小组

学校餐厅从开办之日起，学校就组织了强有力的班子对餐厅进行科学化管理重点抓餐厅规范化的管理和食品卫生安全，做到有目标计划、有重点、有措施，层层落实责任。

### 2、餐厅工作重中之重

民以食为天，食以卫为先，以人为本，健康第一，是学校餐厅管理工作的重中之重，我校有16000余名师生在学校餐厅就餐，餐厅服务质量的好坏，直接关系到师生的生活质量、健康质量，直接关系到学生的健康成长，关系到学校的稳定和发展，涉及到千家万户，为此，我校高度重视餐厅食品卫生管理工作，牢固树立安全第一、卫生第一、健康第一、质量第一的思想，实行全方位的管理和强有力的监督，为全校师生提供一流的服务，让学生满意，让家长放心。我们在餐厅管理方面不断探索，建立了解一套科学规范的管理机制，赢得了社会的认可。

## 二、建立健全管理制度，加强学校膳食管理

### 1、健全规章制度

健全的规章制度，是实施科学管理的基础，餐厅管理严格执行《中华人民共和国食品卫生法》、《学校卫生工作条例》等法律法规，在此基础上，学校制定了《食品卫生安全管理制度》以及《食物中毒与疫情报告应急处理制度》，建立健全各岗位职责，各岗位管理制度，进一步明确了岗位职责和食



品卫生操作规程，对环境卫生、食品卫生和个人卫生都做出了详细的规定，做到食品卫生管理有章可循，有规可依。

## 2、强化流程管理

进货、仓储、加工、出售是餐厅操作的主要流程，必须强化管理。在这一过程中，我们注意把好“三关”：第一关是把好进货，我们餐厅主要原料、辅料均采用定点、合同制进货，合同中有明确的质量要求，附有供货商的身份证复印件、详细家庭住址、联系方式，每天由厨师长负责验货，采取看（生产日期、合格证、质量检测报告、包装情况、有无变质、发芽、是否新鲜等）、闻（有无异味等）方式把住进货关，对易引发食物中毒的四季豆、土豆、春夏莲花白等少买或不买；凡遇“五一”、“十一”等大假返校，假前余下的作料等要全面更换；餐厅进货必须由餐厅验收，并作好进货入库登记。建立了购物索证、报告资料。第二关，加工严格按操作规程，每天的蔬菜要入水浸泡半小时以上，去留农药或菜虫等，加工时不重复使用油料，加工储藏场所无关人员不得进出，除做好留样外，每餐由一名餐厅工人提前就餐，记录食后反映，让试尝成为一道工序。第三关，食品分餐关，食品分餐，严格按食品卫生安全要求做到“三防”：一防食物酸变，腐烂，变质及污染食品，一旦发现，立即严厉处罚。二防他人投毒，在食品卫生管理中，餐厅管理人员对各个环节的有效监督，严禁非操作人员进入餐厅，从时间上和空间上拒绝了投毒事件的发生。三防疾病流行传染，坚持每餐餐具专人操作，采用药物消毒，并做好餐具的保洁工作，防止交叉污染。定期做好灭蝇、灭蚊、灭蟑螂、灭鼠的工作，切断传染源，保证师生健康。

## 3、建立监督机制

为了加大对餐厅食品卫生监督力度，成立了管理机构，组建了餐厅管理领导小组，负责餐厅日常管理工作，检查、监督、试尝、留样、填表和餐厅档案。学校餐厅管理领导小组不定

期对餐厅工作情况进行抽查，还在师生开展民意测评，发现问题及时解决，不定期请防疫部门对餐厅进行检查指导。形成了管理部门、教师、学生，对学校餐厅管理全方位监督，起到了积极作用。

### 三、提高从业人员素质，树立服务意识

#### 1、严格用工制度

餐厅从业人员与学校签订用工合同，明确了甲乙双方的权利和义务以及工资待遇等，在选聘员工时，学校注重思想政治素质，业务技术能力，事业责任心，组成一支具有凝聚力和创造力的餐厅饮食从业人员队伍。

#### 2、加强培训，提高从业人员素质

上岗前员工必须进行岗前培训，学习相关的法律、法规条例和学校餐厅的各项规章制度，提高从业人员的法律意识和食品卫生安全意识，坚持每周召开餐厅管理人员会议，每个月餐厅从业人员人自主学习三小时以上。对新进人员个人健康检查，对未体检的不能上岗，对身体不合格坚决不准上岗，不穿工作服的坚决不准上岗，并建立个人档案资料，通过岗前培训和加强学习，提高了从业人员的素质，深化了服务意识，提高了服务水平和质量，满足了师生的需求，为学校的发展提供了强有力的后勤保证。

### 四、加强硬件建设，杜绝事故发生。

利用寒暑假对餐厅进行了程度不同的改造、改建，添置了部分硬件设备和用具，达到布局合理，通风采光，蒸汽及油烟排放良好。成立安全生产领导小组，制定了“三防”预案，安全通道安装了应急灯，消防器材专人保管，每天管理员防火巡查，进入餐厅有提示语“餐厅重地、闲人免进”。操作间有警示语“注意安全、精心操作”，餐厅供应的免费汤专

人看管。除采购及消毒外，卫生的重点及难点工作为炊事人员体检、生熟分开、无四害、三餐保洁，冷荤“五专”等，针对这些工作，思想上高度重视，全力以赴逐项采取措施，消除生产中的各种安全隐患，确保操作安全和食品卫生安全。坚持优质服务，不断拓展服务理念。膳食科做到以人为本，给师生创造舒适的就餐环境，在保证学生一日三餐伙食供应的过程中，不断拓展经营理念和服务理念。

## 五、关注细节，持之以恒

饮食是一个值得全民关注的问题，我餐厅的餐具消毒工作及菜肴留样、健康证的管理、采购索证、食物验收每一个环节都严格把关，杜绝事故的发生。严防食物中毒事件的发生，切实保证每位师生的身体健康。在此期间在我餐厅用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。结合餐厅实际，想方设法给消费者提供一个舒适放心的消费环境，餐厅自然是离不开饮食，食是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去的，所以作为单位的餐厅这是至关重要的。作为管理方更应多为职工的饮食着想，为保证每位同事的身心健康而考虑。

由于学校各级领导对餐厅工作高度重视和常抓不懈，给我校饮食工作硬件建设和软件管理打下了良好的基础，增强了全体炊事人员的安全卫生意识和责任感，形成良好规范的卫生习惯，使我们餐厅的饮食总体工作取得了长足的发展和一定的成绩，确保了学校的稳定和发展。为整个院校的后勤工作起到了保驾护航的作用，我们将“百尺杆头，更进一步”，创造条件，狠抓标准化，规范化，制度化，秩序化管理，主动适应学校发展的要求，将我校饮食工作推向新的起点，创造新的辉煌。

## 餐饮年终报告篇四

1、餐饮部20xx年的规定经营指标为内部招待150万，实际接

待收入454718元，完成规定任务的30.3%；会议接待25万，实际收入109834元，完成规定任务的43.9%；客用早餐接待人次为12469，成本合计为311725元（以25元/位），餐饮部食材的总成本为544941.47（包含早餐、团餐、内部接待和员餐的总和）。参考本年的经营数字，我们可以看出，我部在20xx年的工作中有效的控制了餐饮成本，但是20xx年的重点投诉内容也集中在菜品质量以及服务质量上，所以20xx年的工作重点要在提高菜品质量以及服务质量上下足工夫，让我们在来年里针对这两方面工作能够有一个质的变化，欢迎来自各部同事们以及领导们的监督、指正。

## 2、餐饮部客用早餐使用情况统计

根据客人用餐率图表可以看出：客人用餐高峰期主要集中在6、10、11月份，所以餐饮部在明年的同月份应加强菜品管理，提高服务质量，从而增加客人的满意度。

这是第一年客用早餐比较有效全面的数据，我部将在未来的两年内会继续统计可用早餐数据，从而摸出可用早餐的规律，日后提前做好准备，为客人提供更好的早餐服务。

## 3、餐饮部成本统计

## 4、餐饮部能耗情况统计

20xx年9月-20xx年10月用水明细

20xx年12月-20xx年10月用水明细

餐饮部vip接待：106次；团队接待：9次，总计115次。

在餐饮部所有所涉及文字以及数字统计的所有表单均要做到部门存留纸质版及电子版两种形式并建档，作为我以往部工作见证以及以后工作参考文献。

## （一）部门分工管理

2、客用餐厅与员工餐厅的采买、员工餐厅的菜品调控主要由肖来负责。

3、将餐饮部的工作细化，并且责任倒每个人，实现专人专项，管理岗进行不定时检查、监督，为的是能够建立每位员工的责任心以及主人翁意识，从而提高我们的工作质量。

## （二）菜品管理

(1)定期或不定期的改变盛装器皿、改变食品的摆放位置及造型

(2)根据前一天入住酒店客人登记信息（主要针对团队）的所在地或特性，适当的调整菜品，从而符合客人的口味。

## （三）人员流动

1、人员流动较为明显的为客用餐厅的厨师以及员工餐厅的厨师。客用餐厅的厨师基本为每季度全员调动一次，员工餐厅的厨师基本为一年调动一次。

2、主管离职1人，服务员离职1人，人员调动1人。

在人员稳定方面，餐饮部应加强员工管理，切实地为员工考虑，尽力降低人员流动率，提升餐饮部的整体服务质量和一致性。

## 一、安全管理

(1) 所有的安全事故都是可以预防的

(2) 各级管理层对各自的安全直接负责

- (3) 所有的安全操作隐患都可以控制的
- (4) 安全是被雇佣的条件
- (5) 员工必须接受严格的安全培训
- (6) 各级主管必须进行安全检查
- (7) 安全隐患必须及时更正
- (8) 工作外的安全与工作内的安全同样重要
- (9) 良好的安全就是一门好的生意
- (10) 员工的直接参与是关键

## 二、服务质量

餐厅服务相对多样，不仅要完成餐前准备，餐间的卫生、收餐、菜品添加和餐后收尾更要随时关注客人以提供及时性的主动服务，在这么复杂和多样的工作状况下，应先让员工树立服务理念，让服务理念深入每位员工的思想，做到人人为客人服务，为此我部准备在下一年的工作安排中，将餐饮部的主要工作划分两部，并且由专人负责，王刚负责餐厅日常的事务性管理及统计的基础工作，以及新任餐厅副经理李丹丹负责20xx全年员工的服务质量监督、检查与培训，让来年我部能够在做好基础工作的同时将服务质量提升到新的层次。

## 三、物资管理、成本控制

物资管理是餐厅管理的重要一环，是反馈物资短缺、积压、变质、过期的信息窗口。所以在以后的日常工作中，应对物资管理方面予以重视，以减少原材料的报损，达到减少成本

的目的。

1、化妆培训:在日常接待服务工作中，每位员工应化淡妆，所以在20xx年的酒店培训计划当中这一项餐饮部员工必须全员参加。

2、英语培训：定期组织英语培训，从基础的日常交际用语单词开始，至少做到员工能够明白外宾的中心需求，以提供准确及时的服务。

3□sop培训：为加强餐饮部员工统一化标准工作，应对员工进行sop循环培训，力争人员发生变动，但标准仍需保持一致。

4、服务意识培训：管理层应制定服务意识专项培训，并结合日常的案例，对员工进行讲解，督导，反复强调，从而达到服务意识深入每一位员工的思想里（在服务质量处有强调）。

## 餐饮年终报告篇五

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的

服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

**热爱你的工作：**当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

**迅速熟悉工作标准和方法：**为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

**要有勤奋的精神：**餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

**要有自信心：**与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

**要学会做人：**做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

**责任：**就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

**平常心面对工作中的不公平：**在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，



今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

## 餐饮年终报告篇六

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。

## 餐饮年终报告篇七

按酒店餐饮部的全年经营收入指标为1000万元。全年实际完成营业收入12845854元，其中职工餐厅收入为20xx51元，客餐厅收入为9102836元，酒饮类收入为3181185元，香烟收入为251288元，其他收入为109194元，完成全年计划1000万的129%。

从今年的经营情况来看，今年比上年增加了6882041元。增长幅度为53%。其中客餐厅增加33220xx元，增长幅度为36%。职工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

全年共接待客人14786桌(134577人)，其中高档宴席2789桌(26884人)，会议3573桌(34532人)，宴席14506桌(146573人)，零客7610桌(76001人)，综合台面利用率为31%。与上年相比全年进餐量增加18741桌(192742人)。

2. 完善部门会议制度，按照酒店要求，部门坚持召开每日班前班后会、每周管理人员例会、每月经营分析及菜品研讨会等，及时地沟通部门工作，发现问题及时分析，合理处理，总结经验。

把当天服务中发现的案例进行分析，讲评。通过培训部门部分员工的服务技能得到很大的提高。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具备宣传酒店的能力。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活跃员工业余生活；关心部门困难员工，集体捐助有难同事；员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现

破损仍然使用;部分设施设备使用不当,维护及时导致损坏无法使用;部分用品配备不齐将就使用;规格型号不一凑合使用;新旧物资混合使用等问题,使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题,部门将在近期进行全面清查,及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰,在接待中,经常出现工作失误,特别是吧台的服务员,在联系客户、收银接待、上传下达方面出现误差,影响整体的餐饮接待。针对此项,部门严格要求,准备采用末尾淘汰,用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强,部分管理人员办事效率不高,工作请示汇报不及时,工作协调不合理,导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始,严格要求,循序渐进,逐步提高。

酒店后厨没有自己的特色菜,或者说是拿手菜、“看家菜”,菜品更新及时,不能适应外界客人的需求,厨师工艺不全面,协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对此项,要求厨师集思广意,用心钻研,通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务和美味的食品来吸引更多的宾客。

部分员工业务素质不精,服务技能不熟,灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量,特别是在客人多,标准高的接待中,更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的瓶颈。“员工素质不高不是我们的责任,但提高员工素质是我们的责任”,在下工作中,只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

高的。在下步工作中从招聘入手,从入职培训开始,从部门情况介绍到正式上岗全过程上,来培养员工的酒店意识,让员工了解酒店行业,熟悉自己工作的酒店,在自己喜欢的酒店中工作。

以上是对部门全年的一个总结，在很多方面分析的不透，总结的深刻，但就上述的问题，部门将以合理的安排，有力的措施去改进，为下一年的更大丰收而准备。