

# 2023年餐饮个人述职报告(精选10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？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。

## 餐饮个人述职报告篇一

您们好！

时间过得正快，转眼之间建安公司忙碌的一年又过去了，回顾一年来，本人在工作学习上的得与失，心里非常地激动。首先我非常感谢各位领导及全体职工对我的信任及工作上的大力支持！

今年来，分公司主要承担了炼铁、干法除尘改造项目，工程中煤气管道制作安装及总体安装，炼铁三号高炉调压阀组改建及二号高炉高压泵房设备管道安装，热带加热炉大修，高线、喷煤改造等各项重大施工检修项目，克服种种困难，施工环境等诸多不利因素，做到精心组织，合理安排，按图施工，质量第一，确保安全的要求，各项施工按时保质保量地完成，今年分公司完成产值1100万元左右，利润185万元左右。这其中与全体职工的努力拼搏及对我工作的大力支持分不开的，今天我向在座的各位汇报一年学习、工作情况，请大家审阅！

作为分公司付经理，我的主管工作是生产安全、设备，在一年中，我时刻牢记本人的工作职责，对分公司承担的各项施工安全质量工作中，我首先做的是审核图纸，组织材料，安排人员，制定相关的施工计划，特别是在炼铁喷煤改造中，施工周期达两个多月，质量要求高，多单位立体交叉作业，安全管理难度大，针对这些情况，一方面我做到精心组织，

严格按图施工，另一方面我一有空就坚持现场第一线，着力解决施工过程中的一些质量异议，安全问题等，和职工干在一起，确保施工安全有序的进行，任务紧人手少的情况下，工作安排上进行了调整，筑炉系统前期不具备工作条件，比较空闲，而筑炉系统广大职工的工作积极性较高，工作愿望较强烈，决定组织大工种作业，筑炉工加入管工班组作业，一名管工带一名筑炉工，在工作中筑炉工甘当下手，重活累活抢着干，而管工则乐于当师傅，勤于指点，工作上配合十分默契，节约了对外民工开支，又使筑炉系统的职工在收入上得到了提高，在他们的共同努力下，经过二个多月的奋战，一举拿下了喷煤改造项目，经验收，不管是安全，还是施工质量都实现无一事故，赢得用户的一致好评。

在热带加热炉炉筋管更换，阀们更换等检修工作中，克服天气炎热，炉内余温高的实际困难，带领职工发挥不怕苦、累、热的精神，圆满完成了加热炉检修任务，质量合格率达到100%，安全实现事故为零，为加热炉的提前恢复生产赢得了宝贵时间。

在设备管理工作中，我着重抓好设备的维护、保养，确保各种设备安全，正常运作，对各项施工中的设备必须进行经常性地检查，发现问题及时整改，把事故隐患消灭在萌芽状态。全年来，炉窑分公司没有发生一起设备事故。同时我还对厂房内的各种设备进行统一摆放，对设备进行分工负责，定人、定位、责任到人，对运行正常的设备和损坏设备进行维护挂牌，避免职工将损坏设备运到现场使用，造成事故及影响施工进度，经常性地组织有关人员损坏设备进行维护、保养。节省修理费用，全年来，分公司实现设备事故为零的目标。

在管理上，我力承做到大胆管理，认理服人，对承担的各项施工项目，在安全质量管理上我做到严格把关，对各项工作必须做到自己心中有个“度”字，自己首先要理清施工的要求和思路，然后在管理上才能得心应手，当然在施工管理中有时态度不好，方法不妥，即使有些职工心里不舒服，不理解，

影响施工安全，质量的情况偶有发生，但我心里无愧在此我借这个机会，向大家表示谦意，希望不要因此事影响工作和相互信任。在今后的工作中，我将更加以身作则，注意管理方法，努力工作，为炉窑分公司更好地完成上级布置的各项任务尽心尽责，同时还要积极协助行政、支部、工会抓好分公司班组星级管理工作。取得了一定的成效。

不足之处，全年来虽然完成了分公司承担的各项施工、检修项目，但有许多不足之处，有时安全管理上措施不到位，管理上存在着人情化，质量上或多或少存在一些疑难没有时解决、学习上有时不够严格要求自己。

今后打算：回顾一年的工作学习情况，让我心有所得，明白工作中存在的一些不足，针对这些问题我将认真反思，克服，明年建安公司的任务很重，二号高炉改造工作将在年初全面展开，为此，我将更加努力地做好本职工作，积极投入到高炉改造任务工作中去，抓好生产、安全、设备的工作，为建安公司全面按期完成各项大修改造任务做出贡献。以自己的实际行动向大家交一份满意的答卷。请大家相信我，支持我！我的发言完了，再次谢谢大家的关心和支持！

## 餐饮个人述职报告篇二

二、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较懒惰的工作习惯，改变了精神面貌。加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作的完成、开市收市情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作是作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

三、加强管理，提高管理水平，充实管理队伍。

1、建立考勤制度、例会制度、工作记录制度。

首先，实行上、下班打卡制、且做好每日员工的考勤的统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证了酒店正常的运行的运行。

其次，酒店部门负责人每周召开一次行政例会，总结上周的工作，提出下周的计划；将每次会议的内容传达给每一位员工。酒店各部门之间也经常联络和协调有关工作。这样，就使整个酒店有了一个系统、完整的运作程序，从而提高了管理和工作的效率。

## 2、加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。

首先，是根据管理的需要和酒店综合考评的结果，先后从一线员工提升了一批管理人员。部门主管.领班.经过调整，使我酒店的管理队伍得到了进一步的充实，也激发了员工的上进心。

其次，针对近期新提升的管理人员以及原有管理人员,进行一次业务技能.流程标准.以及执行力的培训。

3、针对我酒店部分员工服务不规范、不到位、服务意识不强和流动性比较大等问题，主要采取以下两点措施进行纠正：一是除酒店不定期举行全体员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面的培训.还进行了一次服务技能、技巧的竞赛，结果还是比较理想的.二是为了保证酒店员工队伍的相对稳定性、工作积极性和员工的合法权益，酒店与所有的员工签定了劳动合同。

4、做好服务以及卫生检查，保证服务质量。质检部门人员，每周不定期去各部门进行抽查，好的进行表扬、差的进行批评或处罚。

5、提高安全意识，努力排除安全隐患，杜绝重大事故的发生。

## 6、加强员工思想教育。

酒店在抓业务工作的同时，还特别注重加强对员工的思想教育，使大家树立爱岗敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。并对员工实行严格外加爱护的管理方式。比如：职工违反制度必惩，工作出色必奖，红白喜事慰问，生病住院探望及每季度的员工聚餐等。

## 四、扩大销售，树立良好的品牌形象。

b□大厅因无宴席的情况散客比较少8-10月份青岛啤酒免费喝。一直以来大厅消费现金满100送50元消费券包厢现金满100送10元.对经常到酒店消费的客人办理贵宾卡.

## 五、9月份进行了一次评星动员大会.

## 六、做好重要的vip接待

# 餐饮个人述职报告篇三

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现□xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范□□□xx服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、

物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

## 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月\*后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。

在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。

这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项\*》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 餐饮个人述职报告篇四

20xx年是\*公司组建开局的重要一年。一年来，肩负集团的使命和领导的信任，我在全力完成工作任务的同时，利用有间、把握有力时机，通过认真学习不断加强自身建设，理论水平和业务能力进一步提高。目前，企业规范管理、资产整合、项目建设前期手续办理等工作顺利推进，赢得了\*公司的开门红，取得了项目建设快速推进的良好局面。现就一年来履职情况向大会述职，请予审议。

一、及时调整思路，更新观念，适应新形势下企业管理的需要

1. 树立角色意识，当好董事会的“配角”，演好经营层“主角”。作为一名国有企业的总经理，在工作中，我力求到位不越位，不断强化服务意识，切实履行好工作职责。一是建立经理办公会议制度，切实加强企业生产经营管理，对公司各项决策的执行发挥了重要作用。二是充分发挥桥梁和纽带作用，建立公开、平等的管理机制，调动广大员工积极性，注重倾听合理化建议，为企业科学决策、民主决策提供支撑。

2. 加强自身建设，贯彻“以德治企”的人本管理理念。在积极参加公司组织的政治理论学习，认真贯彻建党九十周年讲话、市委三届九次全委会精神，不断提高自身理论水平的基础上，充分认识到员工的工作方法、工作态度对企业的发展有着举足轻重的作用。通过关心员工自身发展和生活，注意



发现、升华员工工作“闪光点”等方式，调动员工爱岗敬业、勤奋工作的积极性，切实增强了员工的主人翁意识。

## 二、以人为本，身体力行，致力培育团结、和谐、高素质的管理团队

坚持倡导“以人为本”的管理理念，尊重员工的创新精神，有效发挥带头作用，营造企业、职工“双赢”的良好局面。

1. 加强员工培训，营造学习氛围。高素质的人才队伍是企业市场竞争中立于不败之地的重要保障，通过途径努力营造良好的学习氛围，着力提高员工素质。一是针对企业发展和项目建设需要，采取“走出去，请进来”的措施，开展针对性强、结构完善的知识培训。二是以优势互补、资源共享的方法，积极组织开展讨论式学习，在加强员工交流与沟通的同时，实现共同提高，目前公司以部门为单位共组织交流学习30余次；三是将员工培训与员工任职、晋升、薪酬等结合起来，充分调动员工自主学习的积极性。

2. 坚持管理原则，发挥标杆作用。就任\*公司总经理一直以来，我始终坚持“以德为之、以情动之、以行导之”的管理原则。通过寻求建立和谐的人际关系，营造团结奋进的共事氛围；通过不断优化处事方法和加强班子建设，充分发挥自身及班子的标杆作用，从而实现企业凝聚力有效增强的目标。

## 三、务实创新、科学规划，着力构建适应企业经营管理的新机制

1. 明确分工，强化责任意识。按照“精简、高效、实用”的原则，科学设置管理层次及其职能，完善逐级责任管理制度，通过制度建设明确各自分工和职责，强化部门的智能作用。

2. 奖勤罚懒，完善考核机制。坚持推行“周清月结”考核模式，要求部门工作一周一清、一月一结，根据工作任务层层

分解，责任细化到岗、到人，通过公司领导和办公室的“双轨”考核机制，强化考核体系，激发企业内在活力，调动职工工作积极性和创造性。

四、目标明确，合理安排整合公司各项工作，做到全面协调发展

按照集团的战略部署，\*公司快速完成组建工作，并积极推进企业规范管理、资产收购、项目策划及建设前期手续办理等工作，取得了一定成绩。

(一)夯实基础，上半年工作有序推进

1. 公司组建快速完成，制度建设基本完善。公司于1月27日完成工商注册和税务登记，现设办公室、财务部、投资发展部、工程管理部、经营管理部5个部门，员工32名。公司成立后，通过学习集团和考察兄弟公司管理制度，迅速完成了《重庆开发有限公司内部管理制度汇编》，涵盖决策、会议、财务、后勤、项目建设、经营管理等制度，其中，工程项目管理制度涉及项目策划、勘察设计、预算控制、招投标、合同控制、施工过程、竣工验收、监督检查八项内容共x项制度，为公司项目建设的顺利推进打下坚实基础。

2. 资产收购艰难推进，调整思路突破瓶颈。上半年，公司x次与\*区专题研究资源整合及收购事宜，但因泉世界和度假村两个私人股东质疑\*区政府认可的评估报告，且要价远远高于资产评估核定的收购价格和集团公司有偿收购的底线，经多次协商未果，致使核心资产收购无实质性进展。面对这种情况，公司在得到集团领导的认可后，拟先期收购国有控股部分资产。目前，\*区已委托天健会计事务所对景区资产进行重新评估，资产收购摆脱停滞，迈向新局面。

3. 镇区策划方案顺利完成，甄选设计单位严格细致。根据集团与\*区政府签订的《度假区合作框架协议》，按照公司的战

略规划，全力推进前期工作。一是督促业务部门高效推进并按时保质的完成了小镇策划及概念性规划编制工作；二是酒店及\*项目设计单位的调查甄选工作顺利完成，上半年，共组织考察酒店知名设计单位8家，设计单位7家，水乐园设计单位4家，高尔夫设计单位5家。

## (二)把握方向，下半年重点工作成效明显

公司调整战略时序，先期启动国际度假区(沙嘴片区)项目后，围绕这一重点工作，狠抓落实，主要开展了以下八项工作：

1. 项目区“两规”报审工作全面完成。项目用地原无“两规”条件，自8月启动“两规”报审后，通过建立“蹲点式”跟踪办理的专人负责机制，经艰难协调，9月实现“土规”全覆盖、11月“城规”经市政府审批通过。

2. 项目其他前期手续办理同步推进。项目可研、立项、地灾评估、矿产压覆等报审工作顺利完成，环评报告已编制上报待批，行洪、通航等论证报告的编制工作现已启动。

3. 项目策划及概念性总体规划方案初步完成。按照集团领导“高起点规划、高标准建设”的指示，综合项目定位、投资回收周期、地域文化等因素，先后邀请专家、设计单位5次对设计中间成果进行论证，力求项目策划和总体规划方案科学合理。

4. 项目区其他设计工作同期进行。现阶段，度假区道路桥梁地勘已完成，设计方案也将于本月20号完成，酒店、中心和水乐园的建筑设计工作正在进行。

## 五、目前存在问题和今后努力方向

总结经验，回顾20xx年工作，虽然取得了一定的成绩但仍存在不足。一是员工“工作作风建设”工作有待进一步提高，

公司员工的思想和认识尚未真正统一，工作的主观能动性和创造性不强；二是项目管理离规范化和科学化还有一定距离，导致工作有反复；三是公司基础管理工作起点不高，细致不够。

下一步，我将以“节奏要快、标准要高、工作要实、状态要好”为思路，切实加强员工工作作风建设；以理顺企业外部关系、勤于各职能部门的沟通协调工作为路径，营造企业发展和项目推进的良好外部环境；以适应企业发展和工作需要为目标，不断提高自身管理水平和业务素质，从“德、能、勤、绩、廉”五个方面来严格要求自己，百尺竿头，更进一步，在20xx年做出更好的成绩，为公司发展做出应有的贡献。

以上如有不妥之处，请领导和同志们批评指正，谢谢大家。

## 餐饮个人述职报告篇五

回顾过去的××年，餐饮行业的格局渐渐明朗起来，随着新型餐饮公司的不断升级以及“互联网”式餐饮业的强势介入，给我们传统的餐饮经营模式带来了不小的冲击和压力。

×××有限公司在认真贯彻集团公司“改革、创新、整合、发展”的工作方针，坚持“以客户为中心”和“以人为本”的经营理念，并加强团队建设、提升执行力、岗位配合等一系列改革措施，来推动宾馆的转型发展，我作为宾馆的一名老员工也深感压力不小。

我的工作职责是负责各类宴会预订。安排及组织工作。确保为宾客提供优质服务，并且要熟悉菜品、酒水种类、各种标准套餐菜单，准确高效地为不同的宾客进行餐饮的预定服务。针对不同的客人，有针对性地推荐不同的套餐菜单及零点菜单，将每餐预订信息及时提供给前厅，与前厅、厨房等各部门协调宾客需求，提高服务质量，确保向宾客提供个性化服务。

我现将这一年来的工作向各位领导做出汇报：

## 一、餐饮部预定工作：

- 1、准确无误的接听定餐电话，并传达到各部门。填写预订单，并传到各点。客人预订时，仔细记录好预订时间、宴会形式、宴会标准、宴会地点、用餐桌数、口味喜好、风格习惯和禁忌等，根据客人要求，仔细填写预订表。
- 2、接受营销部所有的宴会通知单，并及时传达到前厅经理，安排布置。
- 3、建立完善的客户档案分析表。
- 4、与客人建立良好的关系，主动推销菜品，使客人感觉到家的温暖，同时关注我们的客人，了解客人喜好，尊重顾客，满足顾客。

## 二、账目管理

- 1、每天早上第一时间到岗，和前厅管理人员及财务对帐，把餐饮部前一天的收入情况和人数向部门经理进行书面汇报。负责餐饮部各种数据的计算和统计工作。

## 四、餐饮部的日常工作

- 1、部门电话接听，电话铃响三声内接听，主动问好，并完成好领导所交给的各项工作。
- 2、熟练掌握word及excel的文件录入及操作，负责本部门的文件、菜单及日常公文的录入工作。
- 3、对菜单进行了大规模的更新，在此期间我放弃个人休息时间，根据部门经理和厨师长的要求进行了新菜单的录入和打

印工作，确保了新菜单的按时启用，并对新菜单进行了优化工作，在日常的使用中更加符合我们的实际工作需要。

以上就是我这一年的工作汇报，××年宾馆人事部开展了各种提升本酒店服务品质的培训，通过培训让我懂得了在新形势下酒店管理者应该怎样去做才能提升客人的忠诚度从而为酒店带来利润，作为一名餐饮部的管理人员，深感压力和责任，所以为宾客做的每一个服务宣传都是承诺，要通过精细化服务，赢得宾客满意留住客人，使我们的品牌得到提升和肯定，这样才能为宾馆赢得更多的经济回报。

所以在以后的工作中，我要发现并改进工作中的细节问题，提高服务品质，平时懂得积累经验，发挥自身优势，积极学习业务知识，提高自身工作能力和宾馆共同进步！

## 餐饮个人述职报告篇六

一分公司成立至今已整整三年。回想担任分公司经理三年的工作历练和岁月征程，我思绪万千，感触颇深。这里承载着我们的一个团队的责任、奋斗、成长、战绩，更承载着我们每一个石油人的信念、追求、情感、荣誉！三年来，在公司党委、公司领导的正确指引下，我们齐心协力，团结奋斗，挑战困难，一切从零开始艰辛创业，实现了各个阶段的各项目标。三年来，我们深入研究，优化部署，攻坚克难，实现了运输历史上天然气运输零的突破；三年来，我们建章立制，规范管理，科学组织，打造了运输历史上天然气运输铁的队伍；三年来，我们虚心学习，精心测算，精细管理，收获了运输历史上天然气运输第一桶金；三年来，我们科学教育，警钟长鸣，高度防范，保证了运输历史上天然气运输安全局面；三年来，我们诚信服务，坚持双赢，团结一心，营造了运输历史上天然气运输良好环境。特别是三年来，我们和广大干部员工手拉手，肩并肩，一起经历了奋斗的艰辛，享受了成功的喜悦，在与天斗、与地斗，与各种困难斗争的过程中建立了非常深厚的情意，以及共同的使命感、责任感、成就感、欣慰感。

我们不能忘记朝夕与共、荣辱与共、患难与共的深厚情感，我们不能忘记齐心克难、齐心攻关、齐心团结的铁石默契，我们不能忘记开拓好、建设好、管理好天然气运输的铮铮誓言，我们不能忘记热爱团队、忠诚团队、奉献团队的无悔选择！在此，特向公司党委、公司领导以及公司各科室领导对我多年来工作的支持、帮助和指导表示衷心的感谢！向全体干部员工的辛勤劳动、无私奉献表示深深的敬意！

现将我三年来的工作述职如下，请审计监察组各位领导、各位员工代表审议！

## 一、取得主要工作业绩

1、全面完成任务。分公司成立三年以来，每年我们都经受住了严峻的考验。我们的市场主要是面向社会。虽说lng是环保绿色产品，但由于人们认知上的差异，起初，在市场的拓展上遇到了强大的阻力，靠着契而不舍的钉子精神，我们依托湖北新捷，终于创出了一片新天地。去年，受国际油价持续低迷的影响，油价与lng的价格相当，我们又受到了前所未有的挑战，就是在这种市场极寒的前提下，分公司依然全面完成了公司下达的经济责任制，切实实现了“三个确保”、确保了员工的既得利益，确保了队伍的和谐稳定，确保了企业的持续发展。

2、首次闯进油田。去年，得知一热采锅炉要将渣油改为lng时，我们欣喜万分。我紧紧抓住这一信息，一方面冒着凛冽的寒风到实地进行考察，了解用户的需求；另一方面虚心请教相关专家并连夜赶制标书，力求做到精益求精。功夫不负有心人，在多家单位参与竞标中我们脱颖而出，一举中标。此标运作良好，不仅成为了分公司赢利的支柱，而且还为我们成功地闯进油田市场开创了良好的开端。

3、成功建立橇站。建立热采锅炉橇站，对客户对我们都是一个全新挑战。设备到达时，我发现设备与我方设计图纸有差

异，退货已来不及，在征得公司领导及客户单位同意后，我们决定在现场进行改装。近半个月的时间里，我朝五晚九的忙碌在改装现场献计献策，与设备改装的工程技术人员一道，经过反复地协商、改进、试用，终于将其改装成了易于掌控、易于操作、功能强大、抗干扰能力强的专用热采锅炉橇站。客户一次验收合格、设备按时顺利投产、厂家由衷深表谢意、员工终于欢欣鼓舞，真可谓皆大欢喜。

4、赢得客户信赖。6月的一天，骄阳似火，气温炎热，在荆门宏图卸液站点，本来只需3—4小时就能卸完一车，可我们的车辆卸了十几个小时还没卸完。因是首次给这个站点配货，该站站长非常生气，扬言要退车并终止合同。得知情况后，刚刚做完切片缝合手术躺在病床上的我，一骨碌地爬起来，在医生和家人的强烈反对声中，带上药连夜赶往现场，忍着疼痛，在现场仔细排查。汗水一滴滴从我的脸上往下淌，我全然不顾，经过五个多小时艰难排查，终于找到了罪魁祸首，原来是站上的一个分配阀堵塞了，并且这个分配阀还刚刚校验过。该站站长露出了由衷的歉意，不由自主地树起了大拇指。此事在客户中产生了强烈地反响，他们都为油田干部的敬业精神和业务能力所折服。

5、关心员工冷暖。分公司组建后，为了更好地开展工作，我基本上与员工同吃、同住、同出车，跑遍了内蒙、山东、山西、陕西、河南、河北、湖北等省的所有站点。去年4月，当与清河项目部合并时，我又一头扎进清河与员工朝夕相处。在解决分公司人员吃饭、住宿问题同时，还得考虑单位及员工个人的承受能力，我动用了一切能动用的关系，用最低的价格租下了二套三室一厅带厨、卫的民房。平时在兄弟单位食堂就餐，偏僻的现场作业时，我将饭菜及时送到每人手中，节假日休息时，我还亲自下厨改善大伙的生活。生活虽然清苦，但我们这个大家庭始终充满了欢声笑语，因为我与大家同在。

6、争取员工利益。虽然分公司仅仅运作了三年，但各项工作



离公司领导、各种收入离员工企望还存在一定的差距。对此，我一方面积极对外拓展业务，让员工多干活、多创收；另一方面积极向上反映分公司的实际状况，争取上级的支持、部门的理解，尽量减少与兄弟单位收入的差距；同时，针对分公司的实际，主动为困难员工积极申报补助，确保员工的既得利益和生活水平，从而极大地调动了全体干部员工生产的积极性、主动性、创造性。

7、调查市场前景□lng项目属于环保、绿化产业，产、供、销有着非常广阔的前景。在平时的工作中，我非常注重收集、整理这方面的信息，从不放过任何机会，主动与客户沟通、主动向客户推荐、主动与客户搭建桥梁。具不完全统计，随着国际国内对环境改善要求日益高涨，尤其是在“十三五”规划中，山东省将并入北京、天津、河北、内蒙等环境污染较重地区进行整治，这对分公司来讲无疑是个绝佳的机遇，我们一定要紧紧抓住这个千载难逢的机遇，大展宏图。湖北省的lng由当初的7个发展到目前的126个，未来3年计划建成456个站点。相信不久的将来，这个产业和分公司都将焕发出更加蓬勃的生机！

## 二、所做主要工作回顾

(一)抓班子建设，发挥整体功能。始终坚持抓思想、抓作风、抓素质建设不动摇；始终做到统一思想认识、统一组织管理，统一目标任务；始终做到“工作上分、目标上合；职务上分、行动上合；分工上分、思想上合”，时时刻刻讲政治，事事处处讲原则，从而使领导班子始终保持了奋发向上、团结协作的氛围，成为了带领广大员工的坚强集体。

(二)抓建章整制，促进管理升级。建立健全了生产管理运行管理各项制度，坚持“日沟通、月例会、季分析、年总结”的日常管理体制；建立干部、骨干人员的考评体系，动态管理，能者上，庸者下，从而形成了良好干事的氛围；严把“队伍准入、招投标、合同签订、修理费支出、招待费用、运费结算”

六道关口，筑牢防腐大堤；坚持一把手负责，层层签订责任书，严格检查考核，逐级落实责任，确保了安全生产、经营管理、综合治理等各方面重点工作有效落实，全员执行力全面提升。

(三)抓方案优化，提高整体效益。狠抓了随车跟进调查，切实做到方案“三个最优”、价格最优。在市场竞争白热化的今天，价格必须最优。没有最优的价格，企业不可能中标；没有最优的价格，企业不可能持续发展；路线最优。我们的卸液站点遍布全国七八个省份，作为管理者，每个站点、每条线路都必须了然于胸。该走一般公路的决不上高速公路，该上高速公路的也决不图省钱，总的原则是“多快好省”；人员最优。对分公司每名司机的身体素质、技术素质，车辆状况掌握得清清楚楚，真正做到了人尽其才，物尽其用。

(四)抓激励培训，提升全员素质。在薪酬分配上，确保奖金分配向生产一线倾斜、向关键岗位、艰苦岗位、边远站点倾斜；在年度奖金分配中，全面推行“以产量保效益，以业绩挣薪酬”的分配思路；在分公司层面，积极引导基层班组进行月度自检；在班组层面，实施了以分片承包集中运作的班组管理模式；在员工层面，全面实施以季度为周期的优秀班组、优秀班组长以及岗位操作明星、服务质量明星、单车效益明星评选活动。坚持军事化管理和经常化培训，创新“自己学、教着学、现场示范学、送出培训学、单位组织学”培训模式，极大地提高了员工队伍的整体素质。

(五)抓安全环保，确保文明生产。分公司从事的是危货运输，任何疏忽都可能带来灾难性的后果，为此，安全生产一直是分公司重中之重的工作。我们始终牢记“安全第一，预防为主，综合治理，总体推进”安全生产方针，牢固树立“以人为本”的思想，以落实安全环保责任为关键，以防范重特大安全环保事故为根本，落实各项安全环保措施，紧紧围绕年初确定的各项任务目标，注重员工、注重管理、注重细节，实现了重大人身伤亡事故、重大设备事故、重大火灾事故、重大环境污染事故和重大交通事故“五为零”的目标。

(六)抓资金管控，确保经济安全。强化“三重一大”决策制度，切实加强对权力的民主监督与制约，实现决策的科学化、民主化、制度化，促进依法行政和廉政建设。切实加强对财务管理。按照“统一管理，分级负责”的原则，优化财务审核程序、提升财务服务质量、实现低成本管理的要求，加强资金管理。按照“开支有依据、审批按程序、花销有制度”的原则，做到“不该花的钱一分钱不花，不该销的钱一分钱不销，降低和杜绝了资金的使用风险，保证了资金安全。

(七)抓和谐稳定，营造良好环境。坚持“以人为本”的理念，扎实搞好“三清十必访”工作。利用每日沟通交流的机会，及时掌握员工的思想动态并采取相应的得力措施，对于需要解决的具体问题，能当场解决的就当场解决，对于不能当场解决的，切实做好相应的解释工作，日后拿到班子会上讨论解决。有好的经验相互学习，对不足之处共同借鉴。针对员工所出现的隐患、苗头及时采取措施，将其干净彻底地消灭在萌芽状态，防止蔓延。着力改善员工的生产、生活条件，不断丰富员工业余文化生活，力所能及为员工办好事、办实事，提高了队伍的凝聚力、战斗力，营造了积极向上、和谐共进的良好氛围。

各位领导、各位代表：在分公司担任经理期间，我为公司生存发展做出了一些富有成效的工作，也取得了一些成绩，但与公司领导的要求相比，与员工同志们的期望值相比，我清醒的认识到还存在一定的差距和不足。在今后的工作中，我将不断学习，充实自己，进一步提高自己的工作水平，在新的工作岗位上，以更高的标准严格要求自己，扎扎实实地将工作干得更好，做一名组织放心、员工信任的党员干部，更好地完成组织交给的任务，为把公司打造成中石化一流的现代企业做出自己应有的积极贡献！

## 餐饮个人述职报告篇七

大家好！

光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。因为我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。

xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部门的大力协作是分不开的。所以说团队的力量是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰望来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂起欣慰的笑容。

(1) 正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的管理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操作服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操作流程，提高了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！使餐厅工作能够正常运行。

(2) 在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。

在宾馆各部门的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功准备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的认识。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛

苦，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。

讲到这里我想到了全球排名第三的万豪集团旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也强调留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

(1) 这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括工作总结季度总结每日服务员评估会每日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，强调协作性，交代领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证明这种做法是正确的。

(3) 提高综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客高兴而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。

同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接奥运到来。

在此我祝各位领导，各位同事新年新气象，新年新运道。

# 餐饮个人述职报告篇八

尊敬的酒店领导及同仁:大家好!新春即至,万象更新,在这迎新辞旧之即,感谢各位领导对我的关心和指导,也感谢各位同仁对我的支持,。9个月来,本人忠于职守,勤奋工作,较好地完成了各项任务。现将今年9个月来的工作情况和明年的工作思路作如下汇报:

## 一、履行职责情况

从xxx年3月4日任职后,前几个月(3、4、5月)主要担任xx副主管职务,负责班组排班排休、餐具管理和预订部的管理工作,后几个月(6--12月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要,调至餐厅担任主管职务,9月份开始兼任部门培训工作。回顾这几个月来的工作,主要有以下几个方面:

### 1、抓学习教育,激励奋发向上

从任职以后,在做管理工作时,我了解到餐厅员工多数来自于湖南各市的不同地区,文化水平和综合素质有很大差异,业务水平及服务意识不高,针对此种状况,我把自己所看到的不足一一列出病单,进行全面性的培训汇报和现场督导。纠正错误的管理方法,进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配,规范餐饮六大技能实践操作程序,通过学习,使员工加强服务质量,提高业务服务水平,当宾客进店时有迎声,迎宾员能主动、热情地上前服务,介绍餐厅的特色菜,当宾客准备点烟或点起烟时,服务员应及时点火或呈上烟缸等。

在11月份时,酒店举行了技能大比武系列活动,美食广场班组成员获得了托盘接力赛团体第一名的好成绩。其他员工通过本次比赛活动,养成了一个好的习惯,不懂就问,不懂就学,相互求教,也学到了很多知识,精神风貌也越来越好,提高了工作效率,不足的是操作细节还有待改善。

## 2、抓管理建章立制的执行度

前期,美食广场很多工作存在问题,员工不明确制度,一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过班组各管理人员悉心探讨,我把奖惩制度、电源的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项张贴在办公室内,并及时更换宣传栏文件,每天进行现场督导检查,对员工加强工作意识,明确工作责任有很大帮助。

## 3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通,听取他们的宝贵意见,不断改进并协调,利用每天的班后会及时将客户反馈的信息反馈给厨房,如,有时客户反馈“小炒肉”分量不足,“水煮活鱼”不够香,菜肴味道偏咸等等,通过客户的真诚反馈,再加上我们认真的讨论、修改,不断地提高菜肴的质量,令顾客满意,并及时将客户信息进行记录,在节日或纪念日及餐厅最新活动经营时及时发将信息传达给客户,以争取更多的回头客。

## 4、做好会议餐及团队用餐的接待及管理宣传工作

餐厅接待了多场大型会议用餐,会议餐的要求主要求速度快,效率高,班组特针对此点,将客人的心里需求牢牢放在工作的第一位,通过优良的产品和周到的服务来满足客人的要求,在各项会议餐接待过程中,未出现较大投诉,也为对外宣传酒店规模等起到了良好的作用。

## 5、深入市场调查,抓市场经济

总之,在这平凡而又不平凡的9个月里,我感受很深,同时也深感自己的不足。

## 三、工作中存在的问题

- 1、协调平衡工作不理想,有些事情协调的不全面、不到位,平衡的不尽合理,影响了工作质量。
- 2、起草函件拟的内容不够严谨,周全。
- 3、工作中细节问题处理不到位,应加强改进。
- 4、经营缺乏务实性

作为班组主管,我的一言一行对班组人员的精神面貌、工作水平及工作做作风都起着至关重要的作用,所以工作中我将不断加强学习,不断提高自己的管理水平,文化专业知识和业务能力,不断改进自己工作方法和工作作风,努力提高工作效率,从而带动本班组成员共同提高。

上述工作我只是摘其重点进行了汇报,不可避免有许多疏漏,还有许多不尽事宜请领导及同事多提宝贵意见,如果说取得一些成绩,也是在酒店领导关怀下,各班组支持以及外部门等全体成员共同努力工作的成果。

#### 四、下步工作设想

目前,外面的市场还没有完全打开,需要我们继续努力,我将朝这几个方面努力:

- 1、总结经验,进一步明确部门的指导思想,紧紧围绕酒店的经营理念,牢固树立服务思想,为班组成员做好信息及时传递服务工作。
- 2、不断学习,提高自己,加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 3、认真做好本岗位工作的同时,不断认识新的客户,稳定老客户,通过自己及班组全员的努力,留住客户,做好内部客户的维



护及沟通工作。

4、有计划性地安排好餐厅各项工作。

6、结合实际,提高班组的整体工作水平,以服务、求实、高效为原则。严格执行酒店各项规章制度,做好员工档案管理、加强员工宿舍的管理及创造班组良好风气,增强学习氛围等工作。

7、密切配合酒店完成各月不同的经营任务

8、努力提高沟通与协调工作,深刻领会领导思想,进一步做好监督、检查酒店各项函件、决定、指示下达到班组后的落实与执行情况。

9、及时做好酒店领导部门领导临时交办的事宜,按领导要求及时处理好突发事件。

10、紧跟市场,做好各项经营工作,在年初准备做好餐厅早茶开业!以上是我的述职报告,请予审议,希望各位领导、同事们提出宝贵意见,谢谢大家!

## 餐饮个人述职报告篇九

尊敬的领导、同事们:

大家上午好!

时光荏苒,白驹过隙,转眼间在商务中心又是了一个春秋。回顾即将过去的一年,我始终坚守着“对员工负责、对客人负责、对上级负责”的工作理念,为员工创造一个公平、公正、公开的工作氛围,认真贯彻落实领导工作要求,做好每一项接待任务,努力争取完成营收指标。

我自20xx年10月开始担任餐饮部副经理以来,主要通过每天

的早会了解、沟通各小部门存在的问题和急待解决的问题。作为部门管理者，我一直坚守着公平、公正、人性化管理的原则，对员工“深疼厚爱，狠抓严管”，但在努力做好工作的过程中总有一些不应该出现的工作疏漏，下面我将用具体数据和事件回顾20xx年的工作。

餐饮部宴会厅自20xx年10月份自营收入达200万左右（含客房餐费和吧台收入）。营业以来我们先后接待了江苏煤矿安全监察局、江苏省宏观经济研究院、山西中煤华晋能源有限公司、东方电气集团、山西海圣物流公司、河北恒宇公司、沛县国土资源局等单位客人。成功举办了公司新春茶话会、老干部座谈会、中煤集团公司采购管理业务工作会议、大屯公安分局工作会议、党的群众路线教育实践活动动员会、人力资源培训会等大型会议；充分利用节假日，推出主题活动。开展了“平安夜”圣诞自助餐“迎新春”元旦自助餐、“贺新年”新年团圆饭等活动，并成功对外承办了两场婚宴，一场满月酒，受到广大客户的一致好评。现在因收入主要来源于内部接待，散客较少，所以对我们的餐饮收入有所影响。

员工餐厅方面，月接待量达3500人次左右，在经营上按照领导要求，为了让咱们的员工吃到物美价廉的优质菜品，我们一切以顾客为中心，菜品按时令及时更新以满足客人的需求，把员工餐厅的盈亏情况一直保持在持平状态。

## 1、严格内控

减少费用就是增加利润，我们树立全员节约意识。在员工用餐中节约，管理人员、服务人员自费用餐。从源头控制成本，厨房配合采购部直接从市场采购时，保证货比三家，为降低成本，通过寻找多方供应商，做到询价、比价、议价，从中选择合适的供货方，大大地降低了原料成本。平时工作中严控低值易耗品与办公用品的使用，杜绝浪费。大到电脑、打印机实现公共使用，小到一支笔、一个笔记本的以旧换新领用。通过这样的成本控制和节约，进一步降低了我们的运营

成本。

## 2、狠抓质量

每个月按照客人对服务的要求，都会对厨师队伍做出相应的调整。在厨师队伍的管理中做到分工明确，责任落实到人。采购来的菜品，有验收员监督验收，质量不好的菜坚决不收！在菜品加工过程中，有厨师专门负责把控菜品质量，做到质量不好的菜坚决不上！从菜品的初加工、中间制作到出品都安排了专人进行把关，保证菜品质量。

明确部门工作目标，使每一名员工都能知道我们要做什么？怎么做达到什么效果？保证部门的信息流畅，资源共享。

制定了餐饮部的相应制度。以制度管人，在制度面前人人平等。自营业以来陆续制定了，餐厅服务员岗位职责、餐厅服务员奖惩制度、餐饮部卫生考核制度、餐饮部食品安全管理制度、餐饮管理制度量化考核表及商务中心餐饮部规章制度。真正做到为员工创造一个公平、公正、公开的工作氛围。

“对员工负责”。部门要求管理人员时刻关注员工的心态，主动与员工交流沟通，了解员工生活和工作中是否有需要帮助解决的，并及时调整员工心态，使其以积极的状态投入到工作中。提高员工工作能力，利用工作中的闲暇时间，开展各种与服务相关的培训与学习。增强员工的组织性、纪律性。员工在工作中有违反纪律的，部门进行单独谈话，批评、教育，使其团队意识增强。

## 餐饮个人述职报告篇十

餐饮领班个人述职报告范文一

确立日常管理计划及管理方针

服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2. 提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。3. 控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

5. 培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工

作积极性。

## 二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制。

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，培养酒店自己的优秀人才需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2, 从日常工作中评比, 考核, 来发现一些优秀员工。3, 对优秀员工放心, 放手去管, 让他们充分发挥自己的才能。

#### 四、抓服务质量, 管理制度逐渐完善

质量就是生命, 质量就是效益, 是企业永恒的主题, 其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此, 部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训, 通过培训使员工掌握了基本的服务流程。2通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训, 使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。3进一部加强卫生监督管理制度, 先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度, 强化标准意识, 在前台培训上, 总结情景模拟培训效果, 继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训, 确保操作标准统一。

#### 五、存在的主要问题

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩, 但仍存在不少问题和薄弱环节, 距酒店的期望值还相差甚远, 其主要表现在:1在抓前台管理和人员的培训上力度不大, 员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。一味的强调经营而忽视了员工的思想动态, 与员工的交流、沟通的次数较少, 导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向巩固成果, 挖掘经营潜力, 提高创收能力。2狠抓两个质量, 力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量, 进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量, 继续实行卫生责任到人制。3加大培训力度, 强化标准意识。

20xx年即将结束, 虽然开业半年的工作业绩不是很明显, 但

在新的一年里，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望。为食府的发展奉献绵薄之力！餐饮领班个人述职报告范文二尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！光阴似箭，时光如梭。转眼间我担任餐饮部经理一职到现在已迎接了两个新年，在这段时间当中，我视宾馆为自己的家一样尽心尽力，无论大事小事都亲历亲为。由于我必须做好每一件事，这样才不辜负领导对我的信任。xx年餐饮部成功接待了所有任务。这和员工的共同努力，各部分的大力协作是分不开的。所以说团队的气力是无穷的。我们细细盘点丰收的硕果，高高仰看来年的满树银花，每个人的脸上都应当挂文秘杂烩网起欣慰的笑脸。

一艰难中求发展，稳定中求利润。

(1) 正所谓：铁打的营牌，流水的兵。作为餐饮部而言，员工更新换代特别快，这也就增加了餐饮部的治理难度，所以在新老员工交替之时，我拟定新的培训计划，针对性培训，服务现场亲临亲为、以身示教传教他们，用严格的规范操纵服务程序来检验他们的服务意识和灵活应变能力，使员工自觉增加组织纪律性和集体荣誉感，强化他们的使命感和主人翁精神，规范服务操纵流程，进步了服务质量，打造了一支过得硬的队伍！使餐厅工作能够正常运行。(2) 在饮食业不景气的，生意难做的情况下，我通过市场调查的，经营分析，更新菜肴，调整价格，并通过各方渠道联系会议婚宴，从而给宾馆带来更好的效益。

二艰难困苦，毅力不倒，永扬宾馆美名。

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部分的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功预备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各职员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的熟悉。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛劳，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪团体旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也夸大留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

三抓好治理，强化协调关系进步综合接待能力。(1)这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括工作总结季度总结逐日服务员评估会逐日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的进步，上级的指令也得到了及时的落实并执行。(2)加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，夸大协作性，交代领班在每周例会上必须反复夸大合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证实这种做法是正确的。(3)进步综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客兴奋而来，满足而回。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

四展看xx[]我信心百倍。

作为餐饮部经理，我会再接再厉，对每人服务员严抓培训，



让每个服务员都能独挡一面，让他们明白：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨”。同时也让他们理解“微笑是最好的武器”。争取以全新的服务理念，服务阵容迎接奥运到来。

在此我祝各位领导，各位同事新年新气象，新年新运道。