

酒店餐饮演讲稿 酒店餐饮管理制度(优秀10篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。好的演讲稿对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇演讲稿下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

酒店餐饮演讲稿篇一

1. 为了贯彻“弘扬传统特色、积极改良创新”的上海锦江菜发展方针，酒店餐饮部应在餐饮部经理直接领导下，建立一个由各餐厅厨师长、各餐厅主管、宴会主管及部分厨师组成的“食品研究小组”，持续有效地加强开展食品研究和品种开发工作。
2. 食品研究的指导思想是旨在烹饪技艺的提高和发展，既对中华饮食文化的传统名菜名点进行研究、发掘、整理、继承，又在传统的基础上，针对宾客口味不断求新、求异、求好的新趋势，进行不离其宗的改良和创新，充分发扬上海锦江菜的优势。
3. 食品研究工作的开展要专业领导和厨师群众参与相结合，要研究与培训相结合，开发与营销相结合，评审与奖励相结合。
4. 食品研究工作要制定一系列相应配套的工作程序和目标要求。
5. 食品研究工作还要积极设法扩大与国内外同行进行交流和学习，参与餐饮市场的调查研究。

6. 食品研究小组要按年、季度编制工作计划，报请餐饮部经理批准后组织实施。

酒店餐饮演讲稿篇二

转眼间入职xxx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2015年度工作情况作总结汇报，并就2015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，修仙狂徒为了进一步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黑权杖，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。

四、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力四□xxxx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。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

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。

酒店餐饮演讲稿篇三

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。酒店服务是有形产品和无形服务的综合，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。酒店管理的核心应该是建立客人和员工的“满意均衡”，只有员工处在满意的愉悦状态才能为客人提供最优质的个性服务，赢得客人满意和再次光临。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务意识更为重要。在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的“武器”。通过实习，了解到自身的不足，总结了经验教训，在以后的学习生活中我将明确自己努力的方向，不断进行自我增值和完善，为自己的职业生涯打下坚实的基础。

（一）实习单位和时间

实习单位：秦皇岛大酒店

实习时间：xx年6月15日-xx年8月21日

（二）酒店总体介绍

秦皇岛大酒店——隶属于秦皇岛机关事务管理局，位于市中心，毗邻火车站，能便捷的到达机场、北戴河景区、秦皇岛景区，地理位置优越，交通十分便利。酒店拥有标准间，单人间、商务房等各种客房，房间内可直接进行电脑网络vod点播系统。接见厅、中小会议室、国际大会议厅可随时接待各种高中档会议；小宴会厅、自助餐厅风格各异——供您随意选择，大型宴会厅可同时接纳大型婚宴、宴会；大堂吧、四季厅、游泳馆、保龄球馆、室、练歌厅、美发室、桑拿等设施齐全，是您休闲娱乐的理想去处；150多个车位的大型停车

场，可用于停车。

（一）准备工作

酒店按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的几个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，几个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我的工作岗位就是中餐部。

（二）实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班在最初的岗位工作时为我们安排了老资质的服务生进行带领，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息一天，早上10:00——14:00，下午16:30——:00。但往往下班的具体

时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，我觉得这种制度还是很灵活合理的。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

（三）新的看法

次优劣直接影响了酒店未来的发展。而在我们服务生之中又有另一套实施措施，上层对我们的领导，我们所归属的权限范围等等，我每天都在认真地吸收贯彻。在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

（2）实践与理论的差距，还是有一定的距离，理论的使用只占很少的一部分，譬如：课本上绝不会有谈及当你面对不同群体的客人时，你会有怎么的反应，要如何应对，采取什么举措。（）而当我们面对顾客这一不定因素时，才是对我们真正的考验，在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

(3) 员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

(4) 在中餐厅，我们服务员每个月都要参加培训，每次培训感觉不是重复就是无理头，没有相关的酒店员工手册，就是领导制定什么，我们就培训什么，缺乏层次感。而且培训的不够深入，只是一些服务技能的培训，缺少对于员工素养以及职业道德的培训，使得员工不明确自己人生的发展方向，有甚者说是混日子，没有把员工的职业理想与酒店的发展结合起来，从而导致员工工作的盲目性，使之人员不断流失。

(5) 员工以及领导管理层的素质不够高。饭店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，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店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饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店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。

(四) 心得体会

通过这次实习，我发现了自身的不足。由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，

导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。而我相信这次经历对我今后的人生都有美好的记忆。

酒店餐饮演讲稿篇四

实习单位：广西南宁明园新都大酒店

实习时间：2018年9月——2018年11月

序言：综合自己的总体计划，去我决定选择酒店实习，并且经过抽签选到了一家五星级的酒店，那是我所希望了解和学习。根据旅游管理专业教学计划[xx年年9月-2018年3月，我在上海吉臣酒店进行为其6个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

一、上海吉臣酒店简介

上海吉臣酒店座落于静安区、长宁区和普陀区三区交汇的中心点——曹家渡商圈，与中山公园商业圈、静安寺商业圈毗邻。距南京西路商务区、上海展览中心仅2公里车程，周边高档餐饮、购物、娱乐、休闲设施完善，是高品质商旅人士的理想选择。

酒店拥有设计时尚、高雅的各式客房，并特别设有高级楼层、

商务楼层、日式楼层、无烟楼层、行政楼层。高速因特网接口，国际卫星多频道、液晶挂壁式宽屏电视，国际国内长途直播电话，客房内保险箱，迷你酒吧，全套豪华洗浴用品以及人性化的服务为您的商旅平添一份温馨、舒适。

位于酒店一楼的欧式咖啡西餐厅，其优雅的氛围，可为客户提供融合多样饮食文化并广受欢迎的各国料理，有自助式早餐、全天候的餐点、主题式自助餐，维多利亚及法式零点美食，并适合举办如生日派对、欧式温馨婚礼或团队聚餐等各式活动。舒适的环境、美味的餐点将带给顾客难忘的体验。

由香港顶级餐饮品牌——皇上皇餐饮集团奉上正宗港式粤菜及东北经典名菜，知名港厨的精湛厨艺更是非同凡响，精致美味的日式料理可让客户领略到东瀛风情。

二、实习岗位与内容

(一)酒店前台接待

1、早班工作流程化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客(以退房为主)——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客(重点催收房费)——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确

保房态准确，整理预订——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18:00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

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、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

实习心得与体会：这是一个不断进步与成长的过程。

酒店餐饮演讲稿篇五

广告一词，据考证是一外来语。它首先源于拉丁文advertere□其意为注意，诱导，传播。下面是本站小编带来的关于酒店餐饮广告词的内容，欢迎阅读！

1. 美味佳肴大酬宾, 佳朋贵友座上客! 汇成清真饭庄
2. 佳肴饷嘉宾, 沪上不夜城! 沪上酒店
3. 盛况空前, 留连忘返! 银马座酒店
4. 美味、可口、卫生! 同心酒店
5. 烛光闪耀度圣诞, 美酒佳肴迎新年! 潮州酒家
6. 乐在海洋, -----可食可玩可住! 大连海洋酒店
8. 跨下银马座, 好运自然来! 银马座酒店
9. 万般皆下品, 惟有“海鲜“高! 正元海鲜酒楼
10. 借问酒家何处好, 东湖乐园酒家优! 东湖乐园酒家
11. 雍容华贵, 皇朝气派! 泮溪酒家
12. 潮州名肴甲天下, 美食家的好去处! 潮州酒家
13. 荣华酒家, 家外之家! 荣华酒店
14. 挡不住的诱惑! 阳光酒店

15. 满足您的口味！同心酒店
16. 同饮一江水，共聚万众一心。同心酒店
17. 千帆竞发扬子江，万冠云集新世界！新世界酒店
18. 南北口味集于一堂！同心酒店
19. 挽卿手，共白头，阳光酒店誓千秋！阳光酒店
20. 品一品，尝一尝，欢乐在东风！东风饭店
21. 阁下一投必中！洲际酒店
22. 阳光魅力没法挡！阳光酒店
1. 览鹏城美景，享人生温馨！洲际酒店
2. 集海鲜之总汇，融视听之享受！东湖乐园酒家
4. 新鲜风味，美食天地！银马座酒店
7. 欧陆风情，诗韵醉人！欧陆风情酒店
8. 我心中的小沙梅！小沙梅酒店
9. 宜受在八达，诸君必发达！八达酒店
10. 食行进补，龙轩最好，野味海鲜，要到龙轩！龙轩酒家
11. 纯正的欧洲风味，伴有音乐酒廊，休憩的佳处！舒雅酒吧
12. 美好的叨天，从今晚长城开始！长城酒店
13. 难忘今宵！长城酒店

14. 饮食娱乐共一炉,幻彩丽影齐欣赏! 欧陆风情酒店
15. 今宵伴君何处去? 夜马黎大酒店 76 食在嘉华! 嘉华酒店
16. 繁星点缀的江畔,火树银花鲤鱼门! 鲤鱼门酒店
1. 乐于让顾客得到实惠! 深圳新兴大酒店
2. 京都东来顺,今日来天宫;独行涮羊肉闻名美食城! 天宫酒店
3. 名优特菜、河鲜海鲜,风味小吃,欢迎惠顾! 中华酒店
4. 风味小吃,高档宴请,卡拉ok,雅俗共赏! 中华酒店
5. 中华奇味,觅天下之材! 中华酒店
6. 花城世界,生活追求! 花城酒店
7. 皇家豪华,都市风光! 皇都酒家
8. 您知道我在等您吗? 川香粤大酒店
9. 绘出民俗风情的新画卷,开创美食娱乐的新天地! 民族酒宫
10. 享受二小时,印象三十春,传颂四百载,风流五千年! 印象酒店
12. 在此办婚宴,终生都如愿! 花城酒店
13. 惟一缺少的就是您! 香格里拉大酒店
14. 香格里拉-----您平步青云的必然选择! 香格里拉大酒

店

15. 美食精华, 尽在海轩! 粤海轩酒店
17. 独领风骚+成功:还是“老地方“好! 老地方酒店
18. 现代享受, 登月酒店, 浪漫之夜! 登月酒店
19. 食在沙都, 乐在沙都! 沙都大酒楼
20. 这里有“世外桃源“! 世外桃源酒店
21. 老地方-----温馨迷恋的地方! 老地方酒店
22. 富丽堂皇, 高贵不贵! 世外桃源酒店
23. 吃在夜上海! 夜上海酒店

酒店餐饮演讲稿篇六

新年新气象, 身为酒店餐饮部经理, 也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

1本店的客户群定位。

2年度竞争对手分析。

3广告宣传力度。

1培养客户群, 减少酒店营业成本。

2有效控制员工流失, 培养具有忠诚度的员工队伍。

1优质服务

2严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

1美化酒店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

2创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

酒店餐饮演讲稿篇七

尊敬的各位饭庄领导：

大家好！

我叫，首先感谢各位领导给我这次公平、公正竞争、展示自我的机会。

竞聘上岗是企业用人的一项新的举措，是顺应企业发展的需求。企业的发展需要人才，为了使企业能在竞争日益激烈的大市场环境中立于不败之地，我们不仅需要服务技能过硬的员工，还需要懂业务、善管理的领导者，只有平时严格要求自己，不断提高自身业务素质，才能把握好每一次展现自身才能的好机会，从而实现自我价值。因此我这次的竞聘不只是为了提升自己，同样也是为了企业的蓬勃发展！

我竞聘的职务是厅面领班一职，每个人都是在学习中进步的，在学习中成长的。来到h饭庄一楼服务部不知不觉已过了一年的时间，在这一年的时间里，通过自己的努力和领导的指导与帮助、同事的团结与协作促使自己的能力提升了很多，经验也丰富了许多。我一直深深地牢记那句话“宝剑锋从磨力出，梅花香自苦寒来！”我知道从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质对于担任领班这一职位都还有些欠缺。但是人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。

过去的经验认为菜品的质量第一，服务第二，而实践证明：服务第一、菜品次之。假如，一桌非常可口的菜肴，让一位积极性不高的餐厅服务员去服务，他板着面孔，一言不发，一副你爱不吃的姿态，杯中的酒没了又不及时添加，骨碟中的残渣已满又不去更换，你想那会是什么气氛，就是素质在高的客人也不想再来第二次了，所以，我们就要全心全意的用心为客人服务，也就是说要有一个好的工作态度。

热情、主动、微笑是我们对客应有的工作态度，微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报，微笑是自信的象征，微笑是礼仪修养的充分展现，微笑是和睦相处的反应，微笑是心理健康的标志。我们可以每天班前讲一个笑话，调整大家的心态，每天对着镜子微笑一分钟微笑是我

们服务员具备的基本素质，我们需要把微笑带给客户和同事。

良好的工作态度与服务意识，需要平时不断对员工进行培训及员工之间的交流经验，对员工服务意识教育必须做到及时，随时随地展开教育，在部门评选先进，提倡互帮互助，共同提高团队意识，使餐饮部的员工更好的对客服务。只有一流的员工才能提供一流的服务，客人在酒店用餐在意的是员工能够提供怎样的优质服务，不会在乎餐饮部经理是谁，我们的观念应该是员工服务顾客，经理服务员工，所以真正让顾客留下深刻印象的大都是营业部的一线服务员，领班的工作主要是监管和协调员工，使员工更好的对客去表现！

我们酒店不能不把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们要重视顾客，真正的把顾客放在心上，用心的为顾客服务，不断的推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。

我们国内的餐饮服务就是缺乏主观能动性，注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更佳可口等，介绍菜品时后退一步，可避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需要询问客人是不是不合口味，让客人提出宝贵的意见并表示欢迎客人下次再来品尝之类的话，有些商务客人爱于面子，不好意思提出打包，我们服务员应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

做好楼面领班有三个重要因素：一是一身作则，身先士卒，起表率 and 模范作用，有一定的影响力；二是要有工作热情，服务热情和工作能力，会当干部，会展开工作；三是学习能力强。

1 “桥梁和纽带”的作用。沟通上下之间的情感加强两者之间

的关系，消除级别之间的隔阂。

2 “闹钟”的作用。为了确保楼面各项工作的落实，楼面班长要心中有数有计划，多在关键时刻提醒大家，谁负责的工作谁落实，每完成的工作抓紧做。

3 “显微镜”的作用。注意发现楼面服务员的长处、闪光点，发挥班集体的优势和特点，也要注意发现班内的问题和隐患，未雨绸缪，防范于未然。

4 “扳手”的作用。扳手是调整螺丝的工具，当好一个班长要经常观察分析楼面的情况调整好员工的情绪，安排好班里轻重缓急的事物。

各位领导，今天我怀着一个梦想来竞聘厅面领班这个职位，我虽然没有太多的豪言壮语，但是我有一颗真诚向上的心，我想我能出色地做好这份工作，这是因为：一、我比其他的服务员多一份社会阅历和成熟。对于酒店管理专业的学习和几个餐饮企业的实习，让我接触和了解了社会上各个阶层和各个行业的人，我深知他们的人生历程和心理诉求，这为我从事领班岗位协调人际关系打好了扎实的基础。二、我比其他的服务员多一份努力和实在。虽然我没有读过名牌大学，也没有拿到骄人的学历，但是我会更加珍惜这份来之不易的工作，绝不这山望到那山高，努力学习，实在工作，出色完成任务。三、我比普通人多一份勇气和自信。我有勇气来这里竞聘，我更有勇气做好这份工作，“有志者事竟成”，无论前行的路上有多少委屈和辛酸，我都会勇往直前，直到成功的彼岸。

最后，感谢领导给我这次机会！请相信我能胜任这个工作！有不当之处，请各位给予批评指正。

酒店餐饮演讲稿篇八

大家好！

想在工作真的有收获，就要主动付出，在生活中体现是最好的修行，修禅始于心体现于行。高僧化缘是在体验感悟到的真谛以达到身心合一这就是道！做为管理者也是一样的，若想成功的管理号自己范围也是同等道理。

作为餐饮行业的管理者，我是从最基层做起的，所以我知道每上一个台阶就如同上高山拜佛一样要一步一个脚印，踏踏实实的做好每一件事情，每一份工作，这样才才有机会走上最高峰，才能见到最美丽的风景！

走入社会这所大学我就选择餐饮服务行业做我的精修课程，在这门课业当中我学会了如何做人、做事、交朋友！每件经历的事情都让我有所感悟，有所收获，不同级别的工作更是上我学会了做人、做事，特别是做一个管理者，要想做好工作就必须多面、换角度看问题，才能更好的解决企业与员工、员工与员工之间的矛盾。

在不同级别工作中正真体会到了努力靠个人、成功靠团队！左右提携，上下同欲，才是团队不倒的基石！在东方长春建立17年的历史长河中，刘总、王总及各位店长都用时间证明了他们对东方的忠诚，他们为东方的发展奠定了不可代替的基石，他们在东方奉献了自己的青春，为了企业放弃了花前月下，为了企业放弃了很多佳节的天伦之乐做为管理者，将来有一天我如果能真的做上店长，我一定以他们为榜样，不求最好，但求更好！

老子讲，道生一，一生二，二生三，三生万物，道是什么？其实就是零，天地万物，唯大道不变，这是我们这个宇宙的规则，所以作为店长也要经常的去注重发现人才，知人善用。

酒店餐饮演讲稿篇九

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练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。

酒店餐饮演讲稿篇十

- 1、全面负责餐饮部的管理工作，贯彻执行公司经营政策、食品安全卫生制度，负责成本管控。
- 2、根据实际经营情况制定餐饮部年度、月度经营、管理计划。
- 3、参加酒店会议，主持部门会议，落实酒店会议相关事项，了解部门工作情况，安排并检查部门工作。

4、做好员工的关怀和沟通工作，带头执行酒店各项规章制度。

5、积极落实酒店下达的各项工作，带领部门员工完成各项接待任务和经营指标，努力提高餐厅营业收入。

6、督促厨师长做好食品卫生及成本的控制，每月推出新菜品，提高客户满意度。

7、负责部门成本管控工作，对原材料成本管理、收货验货、菜品的质量管理、卫生管理，指导增收节支。

8、控制部门低值易耗品及原材料成本管理，抓好成本核算、节能控制降低费用，增加利润。

9、做好与部门其他人员的沟通协调工作，确保工作的顺利进行。

的服务品质、卫生质量，及时发现并纠正服务中出现的问题。

11、负责管理餐厅设施设备的保养、维修、卫生等工作。

12、监督卫生工作，包括员工个人卫生、食品卫生、餐具卫生、环境卫生和操作安全。

立并完善客户档案。

14、负责部门的考勤、绩效考核和评估工作。

15、组织开展部门培训活动，做好部门人才选拔和培养工作，包括梯队人才搭建等。

完成上级交办的其它工作。