

最新餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告 告(实用10篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇一

- 1、4月1日~~~4月30共计营业额约为60万元
- 2、主要婚宴为
 - (1)4月1日18桌标准588元
- 3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元
- 4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

二、员工工作情况

- 1、员工积极性始终欠佳
- 2、员工工作意识不够
- 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度
- 4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

三、管理调整情况

- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施

(2) 实行跟包服务.

(3) 做员工思想工作.

下月工作计划:

1、加强服务培训(见培训计划).

2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办

3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作

4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作

5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

6、配合酒店做好淡季营销工作。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇二

1、环境卫生

作为餐饮,卫生是个很重要的前提,针对环境卫生。我制定了分工明确,责任到人的管理方法,对面点,凉菜间,地下室,冷库,库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗,严格要求个人卫生。

2、菜品质量

对菜品进行规范操作,原材料必须清洗挑选后加工,严格要求菜品形状以及造型,以火候不到不出,色泽不够不出,菜量不够不出,餐具不洁不出为准,严抓菜品质量。

3、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

4、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

6、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇三

实习的这段时间里，我初步认识了酒店餐饮服务工作的内容、要求和实质，提高了服务意识和动手实践能力，可谓受益良多。以往在书本上所学到的服务意识在实习中尤其体现出来，客人需要服务的时候我们及时出现在他们身边，秉承顾客就是上帝的原则，细心做好他们交待的事情，小至倒一杯开水，大到对菜品的不满意。

另外非常重要的一点是关于管理的，通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学习到一定的管理能力，俗话说知人善用，此乃王道。

2.1单位和岗位介绍

今年暑假期间，我进入我校燕晗山酒店餐饮部实践餐饮服务工作，完成了我的第三学期实习。

2.2工作中遇到的事件

细节决定成败。刚开始实习的时候，部长教导我们如何铺桌布，叠杯花和摆盘子等，我原本以为这些琐事是如此简单明了，但是后来自己亲身实践才知道，每一项细节都是要靠细心和耐心做好的，才能确保顾客们在用餐时候能够满意。

一、要积极主动、热情耐心、周到高效地为顾客服务；

二、要灵活处理发生的问题，自己不能处理的，要及时报告上级处理；

三、服务工作没有小事，对待服务工作必须持十分认真的态度，把每项工作都做好。另外，在工作时要注重自己的形象和言行举止，特别是不能冲撞顾客，凡事要以顾客的满意度为先。因为在自己岗位上我不仅仅是代表自己，更重要的是代表酒店，代表酒店的质量、形象。

每天都应该反思自己的工作。作为一名酒店餐饮部的服务生，实在是太多的要去思考，哪些方面要去做好的了。在这里，我每天静下来休息的时候，会仔细想想今天自己做得不足的地方，虽然没有古人的吾日三省吾身，但是也差不多的了。在静下来的时候，我就会回想到今天接待客人的时候有没有礼貌，有没有把自己的工作做到位了，有没有关于自己的工作的便捷和高效的方法。

2.3 工作改进建议

关于这个提高工作效率的方法，我认为很有必要去学习。例如，摆菜品时菜品太多需要叠上去，怎样才能叠得又稳又美观，这些都是有小技巧的。我向部长请教并学习了如何解决类似的问题，于是在操作过程中渐渐熟练起来，同时也跟一同实习的同学分享了这些方法。我发现，只有掌握了相应的技巧，干起工作来才能得心应手，事半功倍。

还有一点是关于创新的，在听从上级领导的指挥时，也要适当提出自己的想法，从而改良工作方法。所以，想要做好酒店餐饮服务工作的，需要的不仅仅是良好的服务态度，以及细心和耐心，更需要技巧或者创新。

无规矩不能成方圆，进入酒店餐饮部实习，即是作为酒店的一名员工，就必须认真学习和严格遵守酒店的各种规章制度和纪律。比如说要按酒店规定统一着装，注意个人的仪容仪表；工作时间不能擅离职守；不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理，由其处理等等。其次是要听从上级领导的工作安排，尽心尽力做好自己的工作。实习期间，餐饮部长耐心教导我们遵循服务流程和端正服务态度，希望我们注重服务过程的细节，按酒店要求提供优质服务。同时，她也希望我们能学到更多以后在工作岗位上需要用到的知识和技能，更重要的是为人处世之道。

工作环境对员工的影响是极其关键的。和我一同实习的还有我们班上的同学，无论是作为同学，还是同事，我们都和谐共处，几乎没有发生过什么矛盾与争执。工作时，我们会各自做好自己的本分工作，遇到问题时互相帮助；私底下，我们会分享和交流实习中所学习到的道理。我们同部长也相处得十分融洽，她就像我们的大姐姐一样，不但耐心地教导我们关于工作的东西，而且关心着我们日常的实习工作和学习，以及生活上的一些问题。另外就是如今一直在酒店工作的前辈姐姐们，她们都非常关心和照顾我们，我们在遇到疑惑时

会及时为我们解答。

一个企业的凝聚力在于员工的团结，团结就是力量，这种精神力量会使人将工作做得更好。例如，从传菜这件小事来看，菜品传递到每一个人的手中，其中有一个人出了差错都不行，所以大家都会尽力在集体中表现得更出色。因此，我们工作时要集体意识，为集体利益着想，为集体献出自己的一份力量。我懂得了，处理好同事之间的关系也是工作内容的一部分，同事之间互敬互爱，互帮互助更是从事酒店餐饮行业必不可少的宝贵品质。

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。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。可能很多人觉得做餐饮服务很卑微，没有意义，可是我觉得我们是尚未深入接触社会的大学生，我们就应该从基层的工作做起，不能眼高手低。基层的工作更容易让我们懂得踏入社会的艰辛，更加珍惜在校学习的机会。同时，酒店实习可以积累我们的工作经验，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。只要你热爱你的工作，你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而如今社会上的企业最需要的人就是热爱工作的人。

综上，酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系！处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

非常感谢学校和酒店能够给我们创造这样珍贵的实习机会，让我们接触更多书本以外的宝贵知识。这次的暑期实习，在以后的学习生活中，将对有很大的帮助。我会注重细节，不轻视每一件事的细微之处，因为往往事情的结果就在这样

一个不起眼的细节处决定成败。今后的工作中，我会干一行，爱一行。我会乐观自信，坚定自己的信念，坚定自己的目标，让自己在通往理想的道路上，踏实地走好每一步。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇四

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。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇五

根据酒店经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将xx年度工作情况作总结汇报。

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，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，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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。

5、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。

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不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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，经常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。

1、在工作的过程中不够细节化，接待较忙的情况下，常出现客人投诉，包括出品不稳定，上菜速度慢，服务不到位等现象，对客人的关注不够等。

2、与部门之间欠缺沟通，常常是出现问题以后才发现

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

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。

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。

各位领导、各位同事：

1、落实了卫生责任制，责任分区到人

2、制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生，

3、定期员工谈心，做好员工辞职的了解情况。并且对个别员工的工作岗位进行调整。

4、要求做好员工每月考勤、考核工作，对员工奖励、处罚制度实施的更加透明、完善。

5、加强基础管理，增强管理管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。

7、为确保部门服务水准，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析。

8、关注节能控制工作，部门各级管理人员能将节能工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位，坚持良好。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电源的控制工作。

1、部门的培训，每月制定出培训计划、及培训重点。

2、制定出部门新员工岗位培训计划，让新员工在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

3、要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，减少员工培训的覆盖率。

2、在接待繁忙时，有简化服务程序，不能坚持服务标准的现象。

3、客史档案建立不够完善，在实际工作中没有很好地发挥作用。

针对餐饮业人员流动频繁的特点，稳定管理人员队伍，对于企业来

说是很重要的，只有管理队伍稳定才能保证日常的接待工作及服务质量。因此基层管理人员的管理能力是非常重要的，但餐饮部基层管理人员的管理能力有待进一步提高[]xx年我们将加强基层管理人员管理知识、业务技能、工作技巧的培训，稳步提高基层管理人员管理能力及自身的业务技能。通过培训加强基层管理人员的责任心，调动工作积极性，使其能够达到及时发现问题，解决问题；并合理安排日常工作。

服务是旅游产业的生命线，服务质量直接影响着企业的经营及美誉度，可见其重要性。长期以来人员流动是困扰酒店的一大难题，餐饮业尤为突出，为了能够从根本上解决服务人员服务意识、服务技能技巧等方面的欠缺[]xx年我们将继续从基础技能培训抓起，在做好培训工作的同时，加强服务过程中基层管理人员的全方位跟踪及巡查工作，力争在工作现场解决存在的问题，让员工在第一时间内掌握正确的服务技能及技巧，并以榜样作用带动员工，使员工能够积极主动地工作，稳步提高服务质量。同时管理人员密切观察员工工作精神状态，引导员工正确的工作心态，鼓励、激励他们热爱本职工作。

我们将再次对部门的各项规章制度进行完善，并制作更为详细的奖罚制度，做到奖罚分明。

设施设备的管理虽然做到了责任到人、但实际上责任人并不是每个人都懂设备的保养知识，明年我们将在这方面加大管理和培训力度，让每个责任人都熟知责任设备的性能和保养知识，建立起设备档案，确保完好率。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇六

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。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇七

时间如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了。在这半年里，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。

第一次和领导们在一起开碰头会的时候，自己小心翼翼的看着每一个人，仔细地细听每一位的谈话。心怦怦乱跳，怕自己一时间说错话，或做出不雅的动作。

第一次开班前例会的时候，怕自己的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家。

第一次分配工作的时候，生怕自己会分配得不够合理。

第一次给员工开罚单的时候，我的里七上八下，生怕自己会伤害到员工。

第一次招聘给别人面试，心里还是有些悸动，不知道来应聘的人是什么样的人，是多大，我应该怎样做显得不生疏，我需要更多的自信，要对工作有足够的了解，要问在以后实际工作中有帮助的问题，还要最多的抓住第一面的'细节问题，等等……好在业务岗位有足够了解后，知道我们需要什么样新生力量来加入我们的团队，接下来面试成功的人经过考

核基本都符合要求，虽然都是凭直觉做的决定，但还是让我很欣慰。

第一次，站在上面给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮助。

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。

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时进行合理的调配，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，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了，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。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇八

1、制定了新的《员工守则》

并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达x余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、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

规范每周例会，每月一次员工生活会，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因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过x人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，x人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。

同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有x元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有x元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在x月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定菜单，并根据客人需求更改

制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、以农家菜和野味为主导

制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人

改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、成本控制预案

制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、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、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

密切配合相关部门做好各项接待和日常工作；

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

- 1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。
- 2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。
- 3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。
- 4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。
- 5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。
- 6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

餐饮部上半年工作总结--在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。

同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。

同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法

律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇九

一、后勤保障工作

1、办公用品管理方面：

在办公用品管理工作上，以前是不定期申购办公用品，随用随买，今年首先规定了办公用品申购时间，为每两月申购一次，并且在三月份清理了库房，把自酒店开业以来的陈年办公用品包括：零时住宿押金单、明细表、各部门的文件夹、文件袋、信纸、各部门的预订单等，统一整理出来给个部门领用，所有的碳素笔都给领笔芯，所有的拖把及塑胶手套等劳保用品都是“以旧换新”领用。行政部依照《办公用品管理办法》严格按照酒店规定执行领用程序，“先申购、再领用，申购单必须要部门经理签字后方可领用”。各部门领用物品采用“专人领用”的办法，做到有计划领用，在领用的同时向各部门领用人提倡节约，从而达到降低办公用品费用的目的，为各个部门的正常工作提供了良好的条件，保障了各部门工作的正常运行。而且通过一年的领用，库房里陈年办公用品已经全部领用完毕，仅这一项就为酒店节约了不少费用。

2、员工餐方面：

为了让员工吃好住好安心工作，在酒店领导的支持下，从以往每三个月调整一次菜谱，改为一月调整一次，到现在的一

周调整一次菜谱，而且员工餐菜谱一律以各部门反馈上来的菜谱为准，每天的菜都做到荤素搭配，每周末吃一次炖肉，每周一协助员工餐包一次包子，给员工改善伙食。针对员工餐工作人员服务态度不好和卫生不好的问题，下发了“服务态度机制”和“员工餐卫生管理标准”机制，对员工餐进行规范化管理，对打饭员工态度恶劣的处以严厉罚款处理，机制落地之后，员工打饭再也没有抱怨服务不到位等现象，并且员工餐伙食质量和服务态度都得到员工的一致认可。

3、员工宿舍方面：

为提高员工宿舍规范化的管理，制定了“宿舍节能降耗机制”，和“宿舍卫生与安全机制”以及“员工宿舍流动红旗评比”奖罚措施、制定了宿舍值日表。做到定期检查宿舍卫生及安全问题。针对宿舍床上用品陈旧问题，在今年三月份为酒店新老员工在网上定制了150套特价床上用品三件套，员工领用一套，为酒店缴纳30元押金，走时不退的在工资里扣50元，这一措施得到员工的普遍欢迎。为使员工充分享受到家的温暖，每两个月给住宿员工发放肥皂等生活用品，每两个月流动红旗评比一次，评比优胜宿舍宿舍长奖励50元，成员每人20元礼物，这一评比，使宿舍长充分管理好了宿舍的卫生，每次评比之后员工都兴趣高涨，员工也很喜欢这种福利发放形式。针对宿舍整体有异味现象，对宿舍阿姨制定了“宿管卫生责任机制”，每天必须打扫两次卫生，每周用洁厕灵彻底清理一次厕所和便池，这样一来使住宿环境卫生有了明显改善和提高。

4、员工文化活动方面：

经为我们的员工开了绿色通道，让我们的员工业余文化生活不再枯燥乏味。

针对员工个人发展方面，在酒店领导的支持下，我们协助餐饮部和客房部制定了“员工晋升机制”而且已经成功的举办

了酒店第一届餐饮部员工晋升活动，这一机制的落地，得到员工的普遍认可，并且都积极的准备及参与。这一活动的举办，对于员工自身来说，对自身以后的工作有了目标和动力，也让员工意识到了对将来的人生规划。

二、质检工作

今年行政部首先把质检工作做为主要工作来抓，以往质检以检查卫生为主，查完后不进行处罚，所以质检工作陷入了流程化、形式化，酒店餐饮整体的卫生质量没有实质性改善，鉴于这种情况，行政部今年增加质检频率，质检由每周一次改为每周三次，除周四进行例行质检外，每周还不定期进行突击检查，对突击检查出的问题，在周四进行着重检查，并立即打印质检报告，责令相关问题部门在规定期限内进行整改，并在周五进行复检，打印复检报告，了解整改进程。此外行政部在质检工作上特别制定了“质检细则”和“质检责任机制”，着重列出了质检中检查的项目，其中包括卫生、礼节礼貌、纪律行为、仪容仪表、设施设备、工作技能等方面，并规范了奖罚标准，使各项奖罚做到有据可依。彻底改变了以往对问题部门负责人处罚时，当事人不配合、不愿意的现状。细则下发到各部门，明确了各部门卫生区域和职责规范。在质检中发现重大问题能够及时向酒店领导反馈，争取尽快解决。通过这种方式提高了质检工作效能率，并且在“质检责任机制”落地之后，各部门严格按照具体质检细则进行承诺自罚，质检工作变得不再举步维艰，部门与部门之间切实做到了自检、自查再质检的密切配合。

三、行政事务工作

1、做好各种文件的管理今年下半年，行政部首先推行了“无纸化办公”，重要的文件和相关规章制度、可以采取纸质打印，工作计划、通知和其他文稿等，全部采取电子信箱和qq邮箱的方式下达指令。这样一来，既节约了办公耗材也节约了时间和人工更提高了工作效率。对于酒店内部文件还是外

来文件都做好登记和管理，让每份文件都能让领导及时传阅，然后按领导的批示再送到各个部门传阅和办理，杜绝了文件积压、延时、误事等现象的发生。做好上、下联络沟通工作，及时向领导反映情况，反馈信息，搞好各部门间相互配合，综合协调工作，做好各项工作和计划的督办和检查。

2、做好档案管理对酒店所有红头文件、通知进行整理和存档。将酒店所有档案进行了细致的收集、整理、分类、电子录入、装订、打印目录，每份文件都经过认真登记编号做好标示，使档案管理做到井然有序。

3、卫生防疫方面定期组织员工做健康体检，使每位上岗的一线员工都能持证上岗，定期向卫生监督所上报宴会申报表，从而确保了酒店在卫生防疫方面的人员及食品安全。准备相关卫生防疫资料，相继办理了酒店食品卫生许可证和公共场所卫生许可证，以及餐饮服务许可证。

4、例会制度和经理值班制度酒店自从引入机制管理制度以来，行政部首先制定了“会议机制”，自从会议机制落地之后，酒店每周例会再也没有私自接打电话、迟到、早退、私自不开例会等许多不良现象。并且根据酒店实际情况又制定了“酒店经理值班机制”，规范了经理值班承诺自罚职责，保证酒店每日有值班经理认真职守，真正做到谁值班，谁负责，解决酒店一切突发事件及客人投诉事项，并做到值班经理每天值班必须到各个部门值班岗位签字工作。

东眼部重伤，十月赵佳英被打受轻伤，十一月后厨打架员工又受伤。这一件接一件的受伤事故，当然有工伤也有自身原因造成的伤害，都和酒店的管理层层挂钩，在对工伤法一知半解的情况下，工伤认定和理赔就走了许多弯路，所以对各种法规的学习就显得尤为重要，今后对员工的生活和心理方面还得多做工作多了解疏导。

6、定期举办“阳光之星”评选活动，从各部门选拔出优秀员

工给以奖励，从而起到鼓励酒店其他员工、动员酒店全体员工争做酒店服务之星的目的；每个月月末为每个当月过生日的员工庆贺生日，简单的生日聚会、发送一份小礼物，吃一碗长寿面，大大提高了员工的工作积极性和主动性。

7、协助各部门做好紧急协助工作，安排、协调二线员工全力支持一线部门传菜，在宴会桌数多的情况下保证传菜及时、准确，确保了餐饮部的工作正常运转。协助员工餐厨师包包子，让员工每周都能吃上香喷喷的包子，这也是我们的职责。

四、存在不足及明年计划

1、各部门对新出台的机制认识还不够，导致处理问题不灵活，不知道责任人是谁出现互相推诿。比方在日常工作当中，质检检查出的问题，部门认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关己，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，工作责任心还有待于加强。各种机制还有待于完善。针对机制的出台、落地执行时各部门给予的合理化建议少，酒店整体部门配合上还不够密切。明年在机制执行过程中发现不足及时完善整改是重中之重。

2、培训工作没做到位，学习氛围不浓。酒店整体上到管理层下到基层员工，整体日常学习及培训意识不强，在四五月份行政部组织了几次刘一秒老师的课程，但是没有坚持。在这几次的听讲中明显能感觉到员工的学习热情和求知欲，所以在明年淡季我们会配合餐饮和客房部积极组织各种学习和培训的机会，来满足和提升员工的自身素养，和工作热情。明年在入职新员工和在职老员工都要加强岗前培训，从仪容仪表、礼仪礼节、应知应会等方面都要严格进行考核上岗。

3、员工业余文化生活不丰富。虽然今年给员工申请了文体中心的锻炼卡，但是好多员工还是反映除了每个月给员工举办一次生日聚会外，其他娱乐活动还是太少。所以在明年行政

部的主要工作还是要组织员工多进行一些团体娱乐和学习活动，合理制定培训计划和文体娱乐计划，严格按照计划实施。加强员工的团队意识，酒店企业文化必须做到位。针对员工业余文化活动方面，行政部坚决做好员工的后勤保障工作，并且制定酒店20xxxx年上半年的学习培训计划和员工团体活动计划。根据部门安排的时间一一落实。

4、各部门员工的安全及日常行为规范列为年终考核的重要项目。今年酒店员工出现严重工伤及打架事件为酒店及其员工个人都带来了一些不必要的损失和不良影响，无论是从员工心理上还是从生理上都造成了一定的伤害。其实这些事故是完全可以避免的，可是就是我们在日常管理和疏导上没有做到位，让不该发生的事情一而再再而三的发生。明年必须要加强员工的自我保护意识，各部门严格按制度管理员工的日常行为规范，每个部门做好安全防范紧急预案，哪个部门出现问题按严重程度罚部门责任人和挑事者。在日常管理中学法懂法，对责任心不强引起的事故绝不姑息。

新的一年我希望自己好好在把本职工作做好的同时，发扬创新精神为员工的为酒店搞好企业文化活动，让员工有在店如在家的感觉和温暖。还要大胆探索行政部工作新思路、新方法，促使行政部工作再上一个新台阶，为酒店的健康快速发展作出贡献。

餐饮业工作汇报 酒店餐饮工作报告篇十

在刚过去的20xx年底，酒店行业的知名公众号——百强餐饮研究中心发布了《20xx年什么样的餐饮企业将会推出舞台？》一文，该文鞭辟入里地阐述了当今国内中小餐饮主导型酒店的发展困境。学生看后不禁联想起20xx年暑假曾实习过的一家中档型餐饮酒店。当时，我在一家海鲜酒楼担任服务实习生一职，这家酒店规模不大，只有餐饮服务，是专门做潮汕海鲜特色美食。麻雀虽小，但名气很大，有着强大的粉丝团。

而这一份实习，带给了我两份重要的收获，一是锻炼，二是反思。也许这份实习远远没有在大型的酒店集团或是知名的餐饮连锁集团实习那样能丰富我的简历，但一定能增长我的阅历；也许不能给予我专业的经验，但却能赐予我可贵的磨练。我始终相信，在基层服务第一线的实践是最具价值和说服力的，我们能看到一家企业的实际运营，能直接与客人接触对话，也能观察到企业管理的优点与问题，以及其发展前景。这也是我决定来到这家酒店实习最重要的原因：不为名声，不为简历，只为过程，只为反思。

在实习初期，我先是跟着老员工和直属上司去熟悉各区的工作环境和工作流程，了解了一家酒店餐饮服务的基本要求和注意事项。我记得我第一天正式实习的晚上是在b区的一间大包厢，虽然有同事的提点和帮助，但是依然有点紧张。以前的我是一名客人，坐在餐桌上，并未知道酒店服务员需要了解多少礼仪、注意多少事项、要做多少工作。而如今，我站在客人旁边，为他们提供力所能及的服务，感受完全不一样。

身为一线基层员工，我得到最深刻的收获是接触、认识到不同的人，遇见、感受不同的事，每天的工作都会有新鲜感，富有挑战性，总是会有意想不到的惊喜发生。我能与不同生活背景的客人交流，有中学教师、有医生护士、也有从事科技研发的总监，与他们简短对话中，可以大致了解他们每个人的气质和性格。有一句话说得虽然通俗，但也很有道理：顾客就是上帝，你需要做的只是察言观色。的确，每位顾客都有自己的个性，我们不能以单一刻板的态度去面对、去服务全部客人，需要依据他们的性格和需要去改变风格服务。例如中学教师教书育人，待人谦逊有礼，做事不急不躁，因此我们服务时要注意不能心急心切，餐桌礼仪更要做的周到。

除了与客人交流增长了自己的见识外，与自己的部门主管、同事在工作之余交流更是给我的实习工作增添了不少见识。与主管交流，主管给予我许多建议和评价，与同事交流，许多家常故事让我体会到生活的酸甜苦辣，间接地了解了不同

生活背景的人的思想观念和生活追求，这些体会都是平时眼看耳听无形的阅历，需要自己用心体会。

餐桌上也讲究艺术，文明礼仪和服务礼仪一样都不能缺，色香味俱全，包括美食，更包括得体的礼仪。平常看似很简单的餐饮服务，端茶送水递毛巾，实则这些服务礼仪是一家酒店无形的名片，会给客人最直接、最深刻的印象。服务礼仪周到，那这就是一张靓丽名片；服务礼仪缺失，那就是引起负面效应的败笔，直接会影响酒店的营业业绩。我们曾在饭店管理原理的课上学习到：酒店营业最基本也是最关键的要素在于提供安全、干净的服务，无论是餐饮，还是住宿。如今社会大众的消费理念更新很快，顾客消费需要的不仅仅是单一的餐饮或者是住宿提供，而是服务提供的背后所承载的服务质量。锦源海鲜酒家虽然定位是大众式的餐饮服务，但是其服务质量是同行业中排名前列的。例如，家私的摆放要成梅花型，给人一种对称美的感觉；斟茶倒水要站在客人的右手边，而毛巾碟的摆放则是要在客人左手边；筷子不能离餐碗有两个手指远、汤匙柄要朝向左边；菜式搭配要均匀，相同类型、相同颜色的菜式不能相隔太近，方便让不同位置的客人品尝到不同的菜式，以示对客人的尊重……正是因为酒店管理层对这些基本的礼仪细节重视和要求，因此锦源酒家的服务比较到位，酒店信誉和口碑非常不错。当然，不能不承认，与其他知名的餐饮连锁企业相比，锦源在这方面还是有不小的差距，与人性化、私人定制化的服务还有一段距离。

要说锦源酒店的营业优势，那无疑是菜式特色鲜明且质量有保证。锦源酒店是以潮汕海鲜为特色，许多菜式的材料都是每天从汕头等地直接运输过来，保证新鲜和质量。因此酒店的忠实顾客非常之多，无论是平时下班后的同事聚餐，还是周末的家庭聚餐，我们都能经常见到回头客。久而久之、员工和顾客都会相互认识，更加有利于酒店的发展。

1、生态化，回归自然，寻找乡土气息

现在越来越多的农家乐旅游，其中最主要的就是品尝农家菜，回归自然。因此农家餐馆行业现在是发展迅速且规模正不断扩大，在都市城郊俨然成为了一道独特的风景线。

2、时尚化，感受潮流，体验优雅氛围。

大家肯定对海底捞、俏江南、黄记煌厨子印象等知名连锁餐饮企业有所耳闻，也许体验过它们的餐饮服务。他们店面不大，但店面设计、装饰主题非常有个性和特色，有的走简约风，有的走怀旧风，还有的走俏皮风，对餐饮服务的重视程度也是非常高。虽然海底捞都以火锅系列为主，主打的菜色与一般的火锅料理并无显著地区别；黄记煌以秘制焖鱼江为主，但其烹饪顺序和一般家常主厨的方式大同小异。但正因为这些餐饮连锁集团发挥其软件优势，才让美食品牌更具吸引力。

而锦源酒店在这两个发展特点下显然没有很好的察觉和融入自己的营业发展当中。论生态化，锦源以潮汕海鲜为主要菜式，其优势远远没有在海边的大众餐馆明显，如今许多游客青睐自驾游，喜欢到海滨度假，品尝地道海鲜，在这一方面锦源酒店略显劣势；论时尚化，锦源又相对缺乏潮流元素，其软件配套措施依然走传统的餐饮酒店风格，装修只注重讲究气派而非创新，与比较出名的海底捞、厨子印象就有较明显的差别。其次，锦源酒店的发展定位仍然是走高档星级消费路线，而不是大众休闲消费路线，没有适时地与时俱进、把握发展时机，因此现在的营业状况渐渐出现了一些问题，客源相对固定，没有拓展，而且在中央的八项规定出台后，锦源酒家的营业业绩相对受到了不小的冲击，发展前景可以说是不容乐观，定位改革可谓势在必行。

的确，我在锦源酒店实习期间学习到最多的是餐饮服务的礼仪知识，其中许多知识都是细节，非常需要服务人员注意的。酒店管理者重视服务细节，但对一线员工的管理却有一些问题，并不是锦源的每一位员工都能做到为顾客提供百分百优

质的服务。员工没有为顾客提供最周到的服务，除了员工自身原因，很大程度上与酒店管理模式不完善呈正比关系，管理模式僵化、缺乏创新，对员工的激励作用不明显，导致员工缺乏热情积极的工作态度，这又会直接影响到顾客对该酒店的服务体验和评价，最终影响到酒店的营业业绩和发展态势。百强餐饮研究中心的一文便指出：管理不善，内部机制混乱，酒店的管理没有明文规定，只有习惯法的约束，是餐馆倒闭和餐饮业萎靡不振的首要因素。

锦源的管理模式虽然有一个较为常用的作业程序，称为sop即标准作业程序，就是将某一项工作的标准操作步骤和要求以统一的格式描述出来，用于指导和规范日常工作。说得更通俗一些，所谓的标准，就是尽可能地将相关操作步骤进行细化，量化和优化。锦源酒楼将大厅和房间分为4个区，每一个区都有一个管理经理、一个营业主任和一个领班服务员和固定数量的服务员，每个区每天都有流动的调配制度。因为锦源酒家的规模不大，其组织结构就是简单的直线式职能管理，垂直领导，层层负责。但是管理规定没有特别明确，管理方式有失公平，只凭主管等管理人员的口头决策，管理手段渐渐突显僵化，奖惩制度没有完善，甚至在有些时候会缺乏人性化，没有考虑员工工作的感受，以至于激励作用大大降低，员工态度也出现消极现象。

另一方面，管理层不重视下属上报的实际情况，仅凭个人经验断定作出决策，也是锦源发展的受阻因素之一。在我实习的最后一周，厨房区的主厨领班向酒店的执行经理反映食材采购情况，提及某类海鲜因为反季节而质量不高等原因，很多客人并不是特别喜欢，建议接下来半个月时间都减少该类海鲜供应，可是执行经理一味认为该海鲜赚取的毛利润高，因此没有接受该建议，并且还让各区域部长在客人点菜时多加推荐。最后，那一周该类海鲜不但销售量不增反降，很少客人点此类海鲜，最后不得已执行经理才吩咐厨房将该类海鲜做成员工菜以解决掉，损失大小可想而知。而此时学生心里明白，锦源的发展已经到了一个生死存亡的节点上。

可以说，一家酒店的管理、运营、发展环环相扣，影响极大。酒店管理一定要有一个相对固定的程序，才能具有公平性，但要不断改进，完善创新，才能具有灵活性，不断为企业带来正面的影响。

1、大胆创新，把握餐饮业发展趋势，定位要与时俱进；按照锦源酒店的客源来分析，大多数顾客都是为了潮汕海鲜慕名而来，因此酒店除了要继续保持菜式特色鲜明的优点，可以尝试推出以潮汕文化为特色的主题餐厅，装饰风格简约时尚，向大众休闲化发展。

2、激励员工，完善酒店管理模式方法，服务更加周到；虽然锦源酒店与惠州其他星级饭店有一定的差距，但是服务工作不能落后和懈怠。服务时酒店的一张无形名片，具有多米诺骨牌效应，牵一发而动全身，酒店员工面对顾客的服务做得周到，顾客的印象以及评价就会为酒店带来两倍甚至三倍的潜在收益。奖惩制度需要改进，以奖为主，辅之以惩；最大限度地发挥员工的积极性和创造性，多鼓励员工提建议提看法，管理人员和一线员工多交流，平日可适当举办活动，联络感情，增强员工归属感和集体荣誉感。

如果要用一词来表达我的实习感受，那就是感恩。感恩这两个月的实习，让我有所收获、有所启迪。感恩这40多天的锻炼，虽未能像其他上班族一样有规律地上班时间和周末双休日，但却体验了一般劳动者不能体会到的生活滋味；感谢父母的支持，上司的关心、老师的鼓励和同事的帮助，让我在刚开始对酒店工作不适应的状况下更快熟悉工作环境，也懂得了互帮互助的重要性；更感恩人生给予我了这份宝贵的感悟，一线的实践经历让我心智更加成熟、思考问题更加贴近现实。我会带着这份收获继续前行，去学习更多、体验更多、收获更多，完善自己，也奉献社会。

而从宏观方面考虑，当今的国内酒店发展出现的失衡现状，餐饮领域该表现尤为突出。如今餐饮业朝着大众化、休闲化

的趋势的发展，如何让国内餐饮业走上正轨、与时代和国际接轨，是时候该引起我们的思考了。