

# 最新餐饮行业的总结与展望 餐饮行业的 年终总结(精选9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 餐饮行业的总结与展望篇一

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1名师傅，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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

## 餐饮行业的总结与展望篇二

07年餐饮部上半年工作总结及下半年工作措施20\_\_年餐饮部上半年的经营工作在宾馆上级领导的指挥安排下，通过餐饮部全体员工的共同努力较好完成了上半年的各项经营指标。上半年计划完成收入335万，实际完成355.8万，超额完成20.8万，完成年进度的100%，计划成本163万，实际产生成本185.2万，计划费用130万，实际产生费用102.9万，减少费用支出27.1万，计划完成利润指标16.28万，实际完成利润41万，利润指标超额完成 万，在上半年的经营工作当中，做为我们餐饮部能够按照年初部门制定的工作计划措施有序的开展本着以质量求发展的共同目标，立足于本职工作，强化员工的责任心落实贯彻各项工作和管理制度，管理工作方面能够从严从细，无论大事、小事都能够做到严格细致，员工在工作当中服从指挥和安排，通过有效的管理和思想上的教育，增强了集体的凝聚力，调动了部门员工的工作积极性，为确保服务质量和饭菜质量的提升，针对日常工作中出现的一些细节上的问题及时做了耐心细致的说服教育，引导和培养员工按规范提供服务，后堂按标准进行操作，不断改进菜品质量与花色，采取相应措施控制成本费用，圆满完成了各项接待工作，较好完成了上半年宾馆下达的各项经营指标，虽然上半年的各项指标完成的较好，但在实际的经营工作当中存在着很多不尽人意的地方，而且上半年的经营收入较去年同期相比也不如去年，收入减少34.2万，按照目前的形式和经营下半年的经营工作必然会存在很大的困难和压力，形势不容乐观，我们深知任务将更加艰巨;在总结上半年经营工作的

同时，从实际工作当中反映出以下不足：

1. 员工的思想觉悟主人翁意识，敬业爱岗还未能从工作中得到进一步的体现和发挥，甚至个别员工对企业的兴衰觉得事不关己，麻木不仁，工作当中有对付应付的现象，细致上的工作不够，大局意识不强。
2. 挖潜增效节能降耗落实的不够扎实，个别员工的节约意识淡薄，原材料价格浮动有些员工关心很少，在操作过程中时而有浪费的现象发生，部分员工自律意识较差。
3. 饭菜质量不稳定时好时差，菜品质量时而出现问题，花样翻新跟不上餐饮业的发展，创新的主动意识差，甚至有些班组需要领导常抓常讲才能见效，从精工细作当中未能体现出菜肴应有的价值。
4. 服务质量不能长期坚持始终如一，有些服务人员语言表达能力差，规范操作上不够严谨，微笑服务，敬语问候，主动服务意识欠缺。
5. 部门各岗位之间在沟通方面做的有些不足，个别员工思想认识模糊，前台和后厨、楼上和楼下衔接有时不到位，缺少沟通，影响了工作的效率。
6. 厨师技术水平，服务人员业务能力提高缓慢，不能更好的满足客人的要求。虽然年初经过了理论培训和帮、带、传等相互学习，但通过上半年的运作证明距要求的目标还有相当大的差距。
7. 从设施、设备维护和保养方面虽稍有改进，但起色不大。
8. 全员的促销意识上认识不清，个别员工只是为完成个人的任务而去完成。

9. 个别员工的责任心还是不强。

10. 卫生工作做的还是不够细致等等，诸多的问题需要我们在今后的工作中改进和完善。

为此在下半年的经营工作中不断的努力，力争确保各项经营指标的完成，餐饮部特制定下半年的工作措施：

1. 向管理要效益，加大管理力度，部门各级管理人员从上至下，做到计划、安排、监督、检查、落实工作。从严抓严管方面层层抓落实，做好管理工作，重点抓好服务质量和饭菜质量。

2. 加强班组建设，提高班组长的监督作用，针对经营工作中出现的问题进行讨论研究，每位员工对自己一个月的工作表现进行一次小总结，以相互带动，互帮互助的形式来提高员工的素质，引导教育员工转变思想认识，端正工作态度，加强团队意识，各班组之间做好协调工作，增强凝聚力，一切为大局。实行责任追究，按照百分制考核制度和规章制度进行严格管理，奖罚分明。

3. 确保服务质量在稳步中提升，进一步提高服务质量。针对上半年服务工作当中存在的问题，从微笑服务，敬语服务等几方面进行严格要求，让大家从思想上认识到微笑服务和敬语服务的重要性，并能够做到每一个微笑每一句问候都是发自内心的。在开餐的过程中要求班组长和助理监督检查服务质量，做到服务工作善始善终；调动员工的服务热情和工作积极性，针对服务班组的流动红旗每月进行一次认真评选，开展赶、帮、超活动，使服务工作向良好的方向发展。

4. 确保饭菜质量的提升，从细致上下工夫，在确保菜品质量的基础上，从菜肴的推尘出新方面做好工作，针对日常菜肴质量要求做到质和量一致，提高厨师技术水准，后堂各班组严格实施考核，责任追究。

5. 做好挖潜增效工作，从成本方面进行严格控制和节约，合理利用原材料，尽最大的努力做到物尽其用，在菜品的安排和质量上都做好控制工作。从各种原材料的取用上要求后堂各班组严格按照要求执行，在目前部分原材料价格上涨凶猛的情况下，定期或随时向员工通报各种原材料的价格，让员工清楚了解各种原材料价格的情况下，做到人人都算帐，部门每个月定期向员工通报一次各项经营指标完成情况，使每位员工不只是干活，也要在工作当中学会如何控制成本、节约成本，从每一个环节上都做好成本控制，最大限度的做好挖潜增效工作，为创利创收做贡献。
6. 严格把好采购质量关，调查市场行情，继续采取批发市场批菜，以质量和价格说话。
7. 为确保利润指标的完成，控制好各项费用的开支，严格控制用工人数，合理安排用工，从燃料和物料消耗上做到节约，低值易耗品的使用和配发严格按照部门规定执行。
8. 加强本部门员工促销意识，对外做好促销工作，并以优质的服务和优质的饭菜做为对客的促销保证。
9. 严抓卫生质量，对各班组的区域卫生，做到卫生达标，餐具用具做到严格清洗消毒，各班组长定期定时进行各项卫生检查。
10. 注重设施设备的维护和保养，发现问题及时上报处理，教育培养员工爱惜爱护设施设备，确保设施设备的运行完好，不影响正常使用。
11. 要求本部门各班组之间在沟通和衔接方面做好工作，部门做好与各部门的配合协调工作。
12. 在抓好经营工作的同时，注重安全管理工作，在液化气、高压锅、柴油灶等各种安全设施的使用上，严格按照操作规

程去操作，食品卫生方面严格把关。确保安全事故为零。

针对以上措施，在下半年里，我们餐饮部将做到具体的落实和实施，来保证各项指标的顺利完成。

## 餐饮行业的总结与展望篇三

20\*\*年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

### 一、餐饮内部建立内部质检小组

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11：15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

### 二、编写修正最新餐饮部规章制度及最新摆台标准

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

### 三、制定餐具管理辦法

结合后厨部制定了新的餐具管理辦法新辦法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

#### 四、背景音乐不间断播放

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

#### 五、多次更换餐饮区域绿植

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

#### 六、规范了仓库和布草管理

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

#### 七、抓培训，抓落实

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

#### 八、对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工

使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

#### 九、制度面前人人平等

一年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，

真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。
- 5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

## 餐饮行业的总结与展望篇四

□

利用张贴海报、电子led显示屏宣传抗击疫情防护知识，教育大家自觉“少出门、勤洗手、戴口罩、设防线”，组织员工进行佩戴口罩、七步洗手法、酒精和消毒液的配置使用等培训。

引导员工关注官方发布，了解新型冠状病毒的有关知识以及防护措施，降低在日常生活感染冠状病毒的风险，消除不必要的恐慌心理和虚假信息。

制定“餐饮防疫十条”，为餐饮防疫工作指明方向。

(一)第一时间传达贯彻落实中央、省委、老干部局和院相关防控工作精神，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚决贯彻落实党中央决策部署，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓。

(二)落实食品安全主体责任，严格进货查验、索证索票核查流程，确保所采购的畜禽、水产品及肉类产品来源可溯、合法合规，确保食品配送与入库零接触。

(三)疫情防控期间，禁止食用野生动物，禁止野生动物的采购与加工，禁止在餐厅范围内宰杀畜禽活物。

(四)严格食材的烹饪和加工环节，确保食物煮熟煮透。

(五)严格落实每班次体温监测制度，要求所有当班人员佩戴口罩上岗；

严格落实餐具、厨具、工作区及公共区域的清洁消毒工作，建立登记台账及督查机制；

严格按照市场监督管理局规定，每餐次填写《餐饮服务单位从业人员与就餐人员检查台账》。

(六)凡是单独进入餐饮部消费的顾客，必须为顾客测量体温，登记近期旅居史。

(七)做好员工思想工作，管好自己的人，结合工作量及时调整每班次当班人数，疫情期间做好员工外出管控工作，

及时了解并掌握员工及其家属身体健康状况，做好每日上报工作。

每日提醒疗养员减少外出并做好自我防疫工作。

(九)做好防控疫情相关的宣传教育工作，播放防控小视屏、张贴宣传画和通知等，引导员工增强信心、坚定信心，做到不传谣、不信谣、不造谣，提高文明素质和自我保护能力。

(十)结合广东的气候特点，从预防的角度，推出一系列祛湿化痰、健脾养肺、补虚强体的抗疫食谱和抗疫茶饮。

大厅地面厨房地面、粗加工操作间以及烹饪工具配比消毒粉进行严格消毒；

每班次上岗前进行体温测量，佩戴口罩，关注员工及其家属的健康和出行动态，对有家属发烧或住院情况的按规定对其采取健康管理等措施，14天观察无恙后方可上岗并认真做好上报工作。

疫情期间在院的疗养人员有12人，为保障安全，避免交叉感染风险，实行隔台安排就餐餐位，做好健康防护，密切关注疗养人员，联系疗养部，跟踪停餐疗养员的行踪。2月12日起根据广东省重大突发公共卫生事件一级响应要求和《广东省市场监管领域防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组办公室关于强化食品经营监管做好疫情防控的公告》精神，餐饮部暂停堂食业务，疗养用餐改为分时段自助打包方式，为疗养员提供口罩、一次性手套等防疫物资，疗养员积极配合我们的防疫工作，在非常时期提供如此细心、温馨的服务工作给予了充分的肯定。

## 餐饮行业的总结与展望篇五

20x年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支

持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

## 一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20\_\_年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

## 餐饮行业的总结与展望篇六

我在酷暑中迎来了作为大学生的第一个暑假，当然，也是我第一次经历社会实践。对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽天气炎热，我毅然踏上了社会实践的道路。亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。

理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。

因为我学的是医学，大学第一年学的都是基础知识，根本不可能去医院或者疾控中心等需要医学生的地方，所以这次我选择了离家较近的一家餐馆打工，由最简单的服务生做起，不断积累社会经验。

在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个

学生都在为取得更高的成绩而努力。无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力！

在这次实践中，我感受很深的一点是，在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。

在社会上要善于与别人沟通是需要长期的练习。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

在工作上还要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，那一切就变得容易解决了。

本以为在餐馆打工是一件很容易的事情，不就是端菜，洗盘子，拖地吗？这些都在家做过啊！心里还存在侥幸的心理，可是让我没有想到的是，刚去的第一天下午就犯错了，我在端菜时一不小心，把盘子给打翻了，菜也撒了一地，可是老板却没有怪我，只是叫我以后小心点。老板的好让我以后的工作更加刻苦，更加小心翼翼，做事越来越勤快，还受到顾客和老板的多次夸奖。

通过这次事件让我知道：不管做什么事情都一定要认真仔细，决不能走马观花，要对自己负责。尤其是一些看上去不起眼的小事，更是不能马虎的，正所谓细节决定成败。往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

实践中我发现了我的一些不足，做事有时太懒惰不认真，与

人交流的能力不足，社会经验尚浅，还有许许多多的缺点，认识到这些都是好的，只有知道自己的缺点，才能在以后的学习生活中不断改善，不断提高自己，完善自己。在以后的学习或者生活上我都要严格要求自己，努力克服自己的'缺点，认真做事，踏实做人。

## 餐饮行业的总结与展望篇七

20xx年上半年在领导的正确领导和各部门积极配合下，带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

餐厅彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐厅内部质检小组。质检小组有餐厅经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11：15对餐厅各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到餐厅质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合餐厅实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐厅劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率；彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的'混乱局面；培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐厅全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的

提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

半年来，奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩、奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前很多工作离餐厅领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。
- 5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级餐厅新标准的实施，我们餐厅的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我们要一如既往地视餐厅的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在餐厅领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们餐厅的生意会越来越红火，的明天也会更加辉！

# 餐饮行业的总结与展望篇八

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。每天我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

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客

人的位置;上汤时,将汤上到桌上后,要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人,每次要将菜品上桌后报菜名,给客人做一个展示,按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名,并请客人慢用。所有菜品全部出完后,要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了,请慢用!”

### 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。

## 餐饮行业的总结与展望篇九

20xx年转眼即逝，匆匆而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们的餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

1，站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2，后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3，热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们的分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头客！

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加

繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

20xx年张总在十周年庆典晚会上宣布，面对危机和挑战，我们要迈向新的里程，站在新的起点，告别十年的辉煌与成就，勇于蜕变，我们不满足，不止步，从零开始，踏上下一个新征程，寻找新的突破.企业把学习/团队建设/培养人才作为我们整年的三大工作目标与方向，并创建了教育培训部，成立了工会，通过大家的努力，企业尊重人，重视人，关心人的思想观念得到提高。

在学习方面，我们着重学习了《自动波领导模式》《请给我结果》两本书，经理级以上人员参与了分享活动，从四月份开始，企业聘请了专业的培训老师，创建了快乐的学习氛围，通过户外拓展和老师一系列的培训课程，同事们逐步形成了用阳光心态去面对工作和生活的意识，在团队氛围和凝聚力、仪容仪表，礼貌礼节.成本控制方面从行动上有了新的改变和突破.

在关爱同事方面，从同事的生活到家庭困难，企业成立的公会到同事家中走访，用真实的行动不远千里为同事和家人解决了实际生活中的困难，在生活方面优化了男生宿舍，新增了衣柜，为外宿的同事们解决了物品摆放凌乱的现象，在企业做了这些工作后，同事们也形成了相互关爱和帮助的氛围，积极为病痛同事四处寻医，端水送药，今年企业一共关心了102名同事，用在关心同事身上资金为64257元，其中有29300元是三个店的同事们自发性捐款献的爱心，诠释了企业”爱心成就梦想，真诚缔造未来的”核心文化.

培养人才方面，因为企业要发展强大，就需要引进和培养更多的人才，可见企业对人才的重视，也给大家提供了很好的机会和平台，雷千富师傅由一名炒菜师傅成长到了厨师长，胡军师傅由一名粘板师傅到现在去各店帮助指导工作，我们

实行基层同事轮换部长岗位工作，部长级以上人员实行对基层同事一对一的点菜技能培养，厨部基层各岗位的互相调动学习，使基层同事得到了锻炼，并在业务知识及技能有了很大的提升空间，只要你勤勤恳恳工作，踏踏实实做人，为企业做出贡献，机会的大门都为你而打开，因为机会是永远留给有准备的人而准备的。20xx年我们的管理团队做到了以身作则，团结大家不断向前进取，带出了一个很有士气的团队。

20xx年是社会经济萧条的一年，更是餐饮行业竞争激烈的一年，我们并没把它当成理由和借口，消极地面对我们的工作和客人，反而更注重我们的卫生/环境与出品，大厅和包厢添加了绿化布置，更换坏的餐具，提升企业形象，完善客户档案，注重出品速度，主食档由原来的承包到企业统一管理，黄致远师傅的思想和意识到行动上有了很大的进步和改变，全员意识对客人重视与珍惜的重要性，团队配合在20xx年有了新的突破，同事与同事之间相互支持与合作，学会了借力，与其他两个店加强了沟通与协调，部门与部门之间密切配合，特别是厨房与楼面的配合沟通有了历史的突破，厨部的组长们自发带动档口师傅们协助楼面收碗，扛碗，保洁，后勤，保全部积极协助地喱部上菜，大家都能够真诚实干，和睦相处，团结合作，比20xx年涌现了更多的任劳任怨，哪里需要哪里帮的多功能优秀工作者，大家都是为了我们共同的目标，以客人的满意而这样不分你我去做的，正是由于大家的积极配合，共同完成了1/2/3/季度的营业指标。。

展望20xx我们除了要保持原有的对同事，客人真诚用心负责的精神，把客人的满意度做为我们的目标以外，还将学习专业的知识，建立一个有执行力，以效益说话，实现价值最大化的团队，我们相信，只要我们拿出团队新的精神面貌，跟随着企业的步骤，不怕艰难困苦，立志改变，我坚信，我们一定会在餐饮行业竞争更加激烈的市场中胜出！