

# 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。写计划的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?下面是小编带来的优秀计划范文,希望大家能够喜欢!

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇一

本人于20xx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学问有了相当的了解和熟悉,也对酒店的运作程序有了肯定的熟知,巩固了自己所学的专业学问。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喧闹的黄浦区汉口路,接近东方明珠塔,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四周的顾客,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,根据酒店的要求去做好自己分内的工作,还

要做好格外的事情。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索，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。每天都按要求地做好各项预备工作，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

当一切预备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接来宾的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要姓名称呼客人。

#### 2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于仆人。向客人主动推举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举软饮。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，所以可以挺直向仆人询问是否可以通知厨房开头做菜，如有VVIP同时要向仆人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数预备。同样要向仆人推举各种酒水及饮品。

#### 2.2.3 服务酒水

如客人有特别要求的话，根据客人的意思分先后挨次斟倒。如客人没有要求，则根据先女士儿童、主宾、后仆人的挨次顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

#### 2.2.4 上菜服务

#### 2.2.5 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；准时续倒茶水；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，要立刻手持酒瓶预备续斟；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；假如所点的酒水已喝完或立刻喝完，要立刻问仆人是否要再加。

#### 2.2.6 拉椅送客

客人起身要离开时，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的完临。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，最终收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运输至洗碗间，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学问，更多的是自我综合素养方面的熟悉。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培育我的工作意识和提高我的综合素养有着特别的意义。

### 3.1 实习建议

就目前而言酒店的员工素养普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严峻的问题，影响了客人对酒店看法，挺直影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永久不出问题。我个人认为，酒店员工的品德是特别重要的，虽然这也是一个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应当加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素养。

### 3.2 实习体会

#### 3.2.1 实习是对意志力的一种熬炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对许多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺当，常常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是由于我不懂，我才来这里学习的，我是来学阅历，是来取经的。从这一个个次的打击中，我觉得我学会了顽强。或许，我应当感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加顽强了，我信任，我受挫的力量也将增加，这也将是我人生的财宝。

#### 3.2.2 微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微

笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我赶忙微笑着给客人赔礼，这时客人笑这说：“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力气。

### 3.2.3 服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财宝之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平常我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量多一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是谦谦君子的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于.中的个人永久都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素养提高，也在有益地影响着客人，提升着整个.的素养与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应特别熟识，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供应尽可能多的便利。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径教导。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是关心客人解决难题的学问供应力量，金钥匙文化就是典型，满足加惊喜，完成不行能完成的任务。

### 3.2.4 酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的相互合作，部门间的相互协作，任何一位客人需要的服务都不行能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开头，我们就开

头为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇二

大家好！

我叫xxx□今年2月来到xxx集团这个人才济济、团结奋进的餐饮大家庭以来，在领导的关心指导下，同志们的支持帮助下，我有幸学到不少东西，取得了一点进步，在此向大家向在座的诸位领导表示真挚的感谢。

自某某时间来到酒店至今，转眼间已经在酒店餐厅工作三年的时间，在这三年里，我学到了很多，也成长了很多。三年里，我虚心向同事和上级学习，不断的积累和提高自己的服务技能和专业素养；三年里，我学会了微笑和热情，学会了宽容与理解，学会了爱岗与奉献；三年里，我从一个对酒店服务一无所知的大学生逐渐成长为如今优秀的酒店服务基层管理人员；这所有的进步，除了个人自身的努力和学习外，当然也离不开酒店和在座领导的培养和关心，对我工作的支持与信任，离不开同事的帮助和配合，在此向你们表示感谢，谢谢大家了！

餐饮主管是个全新的职位，也有着更高的岗位和能力要求。

假若我有幸竞聘成功，我将不辜负你们的期望，努力工作：

一、加强学习，提高能力。加强技能知识的学习，不断给自己“充电”，尽快完成角色转换，提高自己的管理能力，胜任本职工作。

二、端正态度，爱岗敬业。工作发扬吃苦耐劳的精神，本着为客人服务，为员工服务，为上级服务的心态，更好的完成工作。

三、宽容理解，不计得失。我将兢兢业业，踏踏实实，吃苦肯干团结同事，以身作则，带领我们的团队取得更好的成绩。今天，我是本着锻炼、学习、提高的目的来参加竞聘。

如果我竞聘成功，我会努力；如果我竞聘不成，我会更努力。我将以这次竞聘为新的起点：对待人生，会多一份梦想；对待工作，会多一份努力；对待领导，会多一份尊敬；对待同事，会多一份微笑；对待生活，会多一份热爱；我相信，机会只会走向那些有准备的人。

谢谢大家！

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇三

一、全年实现酒水营业收入2030691.76元。

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，保证了酒店正常的工作的运行。

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。

c□绿色旺府：我们创造健康，公司在益阳泉交河拓展了供应基地种植蔬菜，养殖土猪、土鸡，得到顾客的一致好评！

五、9月份进行了一次评星动员大会。

六、做好重要的vip接待

餐饮部丁维

20xx年x月x日

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇四

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，并以员工守则为准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万元现金、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。严格按照卫监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。

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇五

### 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

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训. 5、活动方面部门一直没有开展,主要是因为餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员。

四、对餐厅的管理也出台了一些相关制度,但是各小组落实的很慢而且不到位。关键问题检查监督与指导力量不够,部门今后应加强此方面的管理。

## 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
- 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

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇六

我叫xx来我们公司已经三个多月了，我在厨房这个岗位上工作。时光如流水，转眼间三个多月已经过去了，这三个月对于的我第一次来到酒吧的我非常大的影响。三个月的考验，我多了几份成熟了，少了往日稚嫩的心态，从而能够更快的去适应社会，懂得了处事，不在像以前那么鲁莽，学会了与同事共同相处，共同工作，知道如何定位自己，对待自己的工作。再此，还得感谢各位领导及同事的教导与支持！

回想起三个月厨房工作，心中很有感触，此时所写的的述职报告可以说是对自己三个月来工作的一次体验，一次总结，是和各位领导与同事及自己心灵的一次沟通。也很有幸能够去洗车这个岗位上来锻炼自己，让我对工作有了一个全新的态度。做为一名厨师，我认识到了作为工作的重要性，意识到了自己工作的职责，我的职责是烧菜，和做小吃，我会尽力烧出美味的菜肴，让所有的人吃好，和创新小吃，以及如何来对待自己的工作。

我对公司小小的建议，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和技能以及岗位职责和要求，我们还可以酒吧提倡“建设环保型绿色酒店的方针政策”，在原有的培训计划上制定出“一个循环，三个节约”的绿色环保实施办法，

并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成“我为绿色酒吧尽一份力”的意识。将节能降耗的措施“由小及大，由点到面”的贯彻传播开来。切实从酒吧实际情况出发，争取将节能降耗措施做到最好。

在做好本职工作的同时，积极参加酒吧组织的各项活动。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒吧的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

存在问题以及整改措施一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

- 1、对服务和管理的理论知识储备不够。
- 2、工作开拓创新不够。
- 3、在工作中对细节问题考虑不够。
- 5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

- 1、加强理论学习，进一步提高自身素质。
- 2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。
- 3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。
- 4、加强对员工的督促和培训。
- 5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。



衷心感谢各位领导一年来对我们厨房工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒吧的发展和壮大做出应我一定会好好珍惜。既然公司选择了我，作出了付出，我也会尽力为公司创造应有的价值。生命中需要感恩，我也会用感恩的心来回报公司。

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇七

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，他自然会对你产生信任，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。

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇八

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\_\_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。

### 二、实习时间和实习单位

#### 2.1 实习时间

20\_\_年04月08日-20\_\_年10月08日

#### 2.2

\_\_宾馆

\_\_宾馆座落于山东龙口\_\_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。\_\_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。

### 三、实习岗位与内容

#### 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；

#### 四、实习主要收获和体会

##### 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地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\_\_景区的一些基本旅游知识，和\_\_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\_\_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，他自然会对你产生信任，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。

## 餐饮主管年度工作总结及明年工作计划篇九

(一)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，餐饮部定额上交酒店的任务为38xxxx元，比去年的30xxxx元，上升8xxxx元，上升率为1xxxx%为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们

发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入xx元，比去年同期的xx元，增加了xx元，增长率为xx%□

（二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

2、完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

（三）全员公关，争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年餐饮部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。