

餐饮业绩总结

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

餐饮业绩总结篇一

近年来在领导亲切关怀下，在公司的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照公司的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作)；积极参与组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失；作为一级管理人员，思想行动始终和党支部保持一致，做到了不说影响团结的话，不办影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80%以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应餐饮部的发展需要。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中

的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);二是参加行业内的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法);三是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。

在过去的一年里我认真履行经理岗位职责，公司交办的各项经济业务指标，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故;加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故;加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为完成全年各项经济任务创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新;针对日常服务中遇到的问题，我整理了《餐厅服务120个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，提高了员工处理问题的'能力;协助经理首次组织、开展了“餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉

感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，员工积累了经验；餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题能够迅速处理。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

3、真抓成本促利润。按照公司的要求，加强了低值易耗品的管理，采取了“出有签字、用有去向、损有记录”等措施，像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制(仅打火机一项去年比前年少用使用1500个，节约尽1000元)；加强了餐具管理，对非正常损耗的餐具，特别是新餐具、贵重餐具“追根溯源”，严格执行了内部和外部赔偿制度(约1500元)，并结合所学“六常管理法”，多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法，起到了积极作用；多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了利用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电等消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳定。在落实工作时能够做到服从领导、下情上达，在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁；多次代表公司同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖；平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难；我们本着对工作负责的态度，经常与管理人员交换意见，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力明显不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。 努力方向：

1、要强化个人学、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把公司领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合，常规性培训与针对性培训相结合，集中培训与分批轮训相结合，培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好，转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是餐饮部开展营销工作的重要环节，结合今年新菜谱的制作，要求服务人员必须掌握菜品的营养功效、精品原材料的产地、特色菜品背后的故事等，(例如海参、鲍鱼、山药的营养功效;东坡肉、夫妻肺片的来历等等)这样才能增加我们产品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力，同时也能增加顾客在点菜和用餐过程中的乐趣。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。 设立“餐饮部龙虎榜”，通过竞赛获

胜的员工为纪录保持者，可以把佩带鲜花的相片放在龙虎榜上，同时获得一定金额的奖金，其他员工可以随时向纪录保持者挑战。（竞赛内容会很广泛如菜谱知识一口清、摆台、口布叠花、清洗餐具等等）

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们餐饮部甚至是公司提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要加强员工思想道德教育。在经常开展专业知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，今年要定期组织员工观看人生立志、道德楷模、先进人物的光碟，像去年全国评比的各类楷模、感动中国人物、乡约节目播出的平民成功典范，都值得我们去观看、学习和体会。这种方式可以加强部门的精神文明建设，提高团队的战斗力和力争上游的和谐氛围。

5、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑、更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。今年餐饮部可以在员工集中工作和休息的区域，设立“光荣榜、暴光台、趣味角”用相机和图片记录日常工作中，具有典型性、代表性的正面和反面人和事，同时以整改通知单的书面形式，督促责任人限期整改问题，可以避免一些低级失误的连续出现，从而更好地表扬先进、鞭策落后。

6、要继续完善内部资料。今年要根据工作中遇到的新问题、新情况，继续整理完善“餐厅服务120个怎么办”形成“餐厅服务150个怎么办”如果条件允许可以装订成册，以口袋书的形式发给部门员工，便于大家学习和提高，更好地配合公司“员工手册、礼仪手册”的学习，不断提高部门员工的整体

素质。

7、要加大奖惩力度。如果条件允许部门每月评比优秀员工，奖金可以提高到50元，公司每月评比的最佳员工，奖金可以提高到100元，这样才能更好地体现最佳优秀员工的价值；以季度为单位超过一次严重警告、或两次客人投诉、或三次书面警告、或五次口头警告应立即给予辞退，以保持服务质量和队伍的稳定。

8、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己，因为以前管理人员外出学习后，回来后都有紧迫感、危机感，真正感受到与别人家的差距，员工则感受不到这些，总以为自己可以了，部分员工确实存在着自满情绪，对新观点、新理念、新方法接受缓慢，甚至存在抵触情绪。所以今年条件允许的话，可以多派一些一线骨干服务人员外出学习，改变部分员工，特别是老员工的思维方式和工作态度。

最后把一句话送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。谢谢大家！

餐饮业业绩总结篇二

一、菜品质量

菜品质量：菜肴质量是厨房得以生存发展的焦点竞争力。我严把质量关，对每道菜都制定了严格用料标准及制作程序，做菜时标准，每道菜的色、香、味、型力求稳定；还不断听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中改进。

二、成本控制

成本控制方面：在保证菜肴质量的前提下，降低成本，让利顾客。我也总结出的一套降低成本的方法如：库存状态，坚决“先进先出”原则，把存货较长的原料尽快销售出去，向“零”库存靠拢；研究制造无成本菜品，把主菜的剩余废弃原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道所用原料的单价，学会估算原料的成本，就把成本控制到每个员工身上，使所有厨房员工都养成节约意识，从而效益最大化。

三、管理

每日听取前台意见和宾客及质检部意见，在每天厨房例会中，拿出来解决，坚决执行酒店的各项规章制度，不徇私情。

在xx月份的时候酒店给我一次出外北京学习的机会，通过这次学习认识到自己在管理工作上，与国内知名酒店餐饮同行还存在差距，在今后的的工作中多向国际、国内知名酒店企业学习先进的管理经验、优秀菜品，从而来提升自身的管理水平及烹饪技术。

餐饮业绩总结篇三

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式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。

餐饮业业绩总结篇四

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。

(2) 4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。

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。

5、本月未能完成酒店下达的指标，主要原因1是酒店下达的指标不符合实际，另外部门在营销方面和服务方面都有着不足之处。

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。

1、对管理层进行了调整，增加了一名主管人员。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

(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。

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。

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。

餐饮业绩总结篇五

时光如梭，转眼间20xx年将要过去，新的一年即将到来，在此我预祝大家在20xx年里工作顺利，万事如意！

20xx年3月中旬渡假村整体上进行了装修及扩建，增加了餐厅就餐面积，厨房面积也有所增加，对原有的陈旧老化设施设备进行了更新更换，从而使厨房设备更加完善。装修后的渡假村，不仅提高了档次，也大大增加了接待能力。然而原有员工人数是远远不够的，渡假村进行了招聘工作，厨房人员也有所变动，各岗位也从新分配。

(1) 食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全，我给厨房里每个员工划分了卫生负责区，要求他们对各自的卫生区、食品原料存放容器等负责，并进行不定期检查。

(2) 加强食品原料的分类管理督导工作，对食品原材料的进出使用，对厨房用具固定位置进行分类管理，并粘贴胶条加以定位；对厨房、保险柜、冷冻箱等原料存放定期清理。

(3) 厨房是最易发生火灾的地方，定期检查煤气管道及各个电

源安全，做到防范于未然，定期给员工培训消防知识，让人人都做消防，把隐患降到最低。每天安排值班人员定时定点检查，发现问题及时汇报解决，晚上下班前全面检查后向保安汇报消防，待保安核查后方可离去。

在渡假村领导的指导下，我们利用闲暇时到周边考察，推出系列团餐菜谱，合理的菜肴搭配，让客人能够吃到经济实惠的套餐。我们还研发出一些新的菜品及配合渡假村做好冬菜的储存及腌制。

渡假村装修后给员工提供了一个舒适干净的生活环境，同时对员工的要求也提高，对员工仪容仪表、礼貌礼节也标准化了，经过努力，我们厨房员工整体素质得以提高，更加遵守厨房的规章制度，现在我们已经形成了一个和谐、优质、的团队。

菜肴是餐厅得以生存发展的核心竞争力，作为厨师长，要求严把质量关。我们对每一道菜都制作了一个投料标准，从而减少浪费。我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并及时改进不足，确保宾客尝到可口的美食。在保证菜品质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标，身为厨师长，我也总结出一些降低成本的方法，经常去市场询价，以便更精确的制定原料价格表，时刻掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去，我还让每一位厨师都知道自己所用原料的单价，每日估算所有原料的价值，这样就把成本控制落实到每位厨师身上，使所有厨房厨师都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，我们厨房在经营管理方面有所提高，但是还存在着不足。我们将在20xx年的基础上继续加强对员工技能训练、厨房经营管理，质量卫生和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考验新的菜品，对原有的农家菜按季节进行调整，我们还将推出自助早餐，为渡假村在20xx年创造更好的经济

效益和社会效益。我相信在各位领导和大家的指导帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20xxxxxxxx!

餐饮业绩总结篇六

- (1) 所有的安全事故都是可以预防的
- (2) 各级管理层对各自的安全直接负责
- (3) 所有的安全操作隐患都可以控制的
- (4) 安全是被雇佣的条件
- (5) 员工必须接受严格的安全培训
- (6) 各级主管必须进行安全检查
- (7) 安全隐患必须及时更正
- (8) 工作外的安全与工作内的安全同样重要
- (9) 良好的安全就是一门好的生意
- 10) 员工的直接参与是关键

餐厅服务相对多样，不仅要完成餐前准备，餐间的卫生、收餐、菜品添加和餐后收尾更要随时关注客人以提供及时性的主动服务，在这么复杂和多样的工作状况下，应先让员工树立服务理念，让服务理念深入每位员工的思想，做到人人为客人服务，为此我部准备在下一年的工作安排中，将餐饮部的主要工作划分两部，并且由专人负责，王刚负责餐厅日常的事务性管理及统计的基础工作，以及新任餐厅副经理李丹丹负责20xx全年员工的服务质量监督、检查与培训，让

来年我部能够在做好基础工作的同时将服务质量提升到新的层次。

物资管理是餐厅管理的重要一环，是反馈物资短缺、积压、变质、过期的信息窗口。所以在以后的日常工作中，应对物资管理方面予以重视，以减少原材料的报损，达到减少成本的目的。

严格控制物品领用。对某些物品实行以旧换新，一对一的调换，如：电池、手套、洗洁精等，这些物品在换新时需用被更换的物品进行换取。同时应将针对物品的使用频率分为固定资产和流动资产两种。固定资产应进行贴条封锁管理，当需要时应通知领班及以上人员进行登记、领取，如果是能够归还的物品，应及时归还，如不归还则划为流动资产使用，应做好相应登记；对于调拨等物品，应做好调拨手续。

1、化妆培训：在日常接待服务工作中，每位员工应化淡妆，所以在20xx年的酒店培训计划当中这一项餐饮部员工必须全员参加。

2、英语培训：定期组织英语培训，从基础的日常交际用语单词开始，至少做到员工能够明白外宾的中心需求，以提供准确及时的服务。

3、sop培训：为加强餐饮部员工统一化标准工作，应对员工进行sop循环培训，力争人员发生变动，但标准仍需保持一致。

4、服务意识培训：管理层应制定服务意识专项培训，并结合日常的案例，对员工进行讲解，督导，反复强调，从而达到服务意识深入每一位员工的思想里（在服务质量处有强调）。

餐饮业业绩总结篇七

始终坚持“依法行政、全面覆盖、公开透明、动态监管、鼓

励进步”的原则，于20xx年xx月至今相继在全县范围内开展餐饮服务食品安全风险分级管理动态等级评定工作，动态等级评定严格依据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务许可管理办法》等法律法规的规定，按照《餐饮服务风险等级评定表检查内容，采取监督检查与风险等级评分相结合的方式，对餐饮服务单位许可管理、信息公示、制度管理、人员管理、环境卫生、原料控制、加工制作过程、设施设备及维护、餐饮具清洗消毒等九大项内容进行日常监督检查与动态等级评定。执法人员在动态等级评定工作中始终严格遵守工作纪律，做到标准公开、尺度统一、过程透明、结果公函，无有失公正的评定行为及餐饮服务单位的投诉。

下一步，将坚持日常监管与风险分级相结合，动态考评与年度考评相结合方式，创新监管手段，灵活科学的对我县餐饮服务单位进行监管。计划在20xx年底完成对我县餐饮服务单位动态等级评定工作，并且根据动态等级评定得出年度等级评定，发放等级公示牌，并通过网络、宣传栏等方式宣传餐饮服务风险分级管理的重要意义，使广大人民群众和餐饮服务单位对实行的abcd四个信誉等级的判定有进一步的认识和了解，主动向社会公布风险分级管理等级信息。促进餐饮服务单位规范经营、自觉遵守食品安全法、努力提升餐馆等级？提升我县餐饮服务单位食品安全整体水平，营造群众放心的餐饮服务新环境。

餐饮业业绩总结篇八

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了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。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，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。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

餐饮业业绩总结篇九

锻炼自身的社会实践能力，了解社会现实，从实践中拉近与社会的距离，认清一些问题。每一个部门各尽职能，精益求精，发挥团队合作，致力於达到“xx”“百分百顾客满意”的目标。更值得我们一提的。下面是豆花问答网和大家分享相关的范本资料，欢迎你的参阅。

餐饮店实习工作报告一

在xx快餐店做兼职为期两个月。

三、调研对象 本人

四、调研时间

x日—xx日

五、调研结果

1□xx文化

餐厅并不是xx这一世界品牌的全部，它只是冰山的一角，因为它的后面有全面的、完善的、强大的支援系统全面配合，已达到质与量的有效保证，而这强大系统的支援当中包括：拥有先进技术和管理的食品加工制造供应商、包装供应商及分销商等采购网路、完善健全的人力资源管理和培训系统、世界各地的管理层、运销系统、开发建筑、市场推广、准确快速的财务统计及分析,,等等。每一个部门各尽职能，精益求精，发挥团队合作，致力于达到xx”百分百顾客满意”的目标。更值得我们一提的是□xx公司每年会将营业额的一部分用于慈善事业。

虽然xx是外企，但当我对xx有了初步的认识后还是有一定的好感，最后还是决定暑假的两个月就要在这里实践。

2 初到xx的感悟

第二天，我换了件稍微正式点的衣服，来到了那家xx□在面试通过后，经理要求我在一个星期之内办好健康证明，准备好户口簿、学生证、身份证等复印件，在入职当天上交。入职当天，经理给我们新人进行了大概两个小时的培训，介绍了xx公司的规章制度、如何安排上班的时间、公司的大概运作情况、产品介绍等等，还有的就是教会了我们怎样去看每天的排班表，清楚自己的上班时间。

最后，经理安排训练员分别带着我们新人到各自的岗位上接

受培训，这样，我的实习工作就开始了。

初来xx工作，我感觉一切都是那么的陌生，经理安排我站大堂，所谓的大堂就是拿一块抹布，站在那里，看见哪里有剩余的餐盘就收起来，桌子擦一下，在xx吃饭的时候觉得在xx工作挺幸福的，但实践之后才知道，看着再简单的事都没有那么简单，不但要擦桌子，还要擦垃圾桶，擦厕所，真的没有想到会这么的脏和累，我在平时是属于稍微安静一点的，不喜欢大呼小叫的，但是经理要求我们没看到一个顾客都要大声的说“喜欢您来”看见有人走了要大声的喊“喜欢您再来”声音要洪亮让店里的每一位员工都能听见你的声音，刚开始真的有点不适应，后来在没人的地方会试着重复那几个字，但见到人之后嘴又张不开了，中间想过放弃，但既然选择了，而且是自己的第一份兼职就要坚持到底，就为锻炼自己，在学校的时候感觉自己的心理承受能力已经可以了，但当经理一遍又一遍的说这里不行那里也不行，我开始有点怀疑自己了，自己是不是真的就像是经理说的那么差.最后我有点想明白了，学校，家里，毕竟跟社会不一样，没有人会刻意的帮助你，原谅的过错，包容你，如果你做的不好，就是要批评你，我开始认真起来，心里不停的对自己讲，这是我的第一份兼职，我能做好，我暑假的两个月能在这里工作，我能成功的应聘上，在挣扎和煎熬中一天过去了，我感觉真的很累，但好像有很知足。

3 团队之间的配合与学习

第二天，经理安排我到厨房里工作，这对我来说是一次极大的挑战，但我坚信，只要我努力地、谦虚地去学习，没有什么事是做不到的，我一定能做到的!速度，是我在这个岗位上体会最深的一个词语，因为在xx[]速度和质量就是一切。在早上、中午和晚上这3短时间内，是属于餐厅的繁忙期，在这一期间，我的任务也极其的艰巨。在一分钟之内，我也忘记了自己能做到多少个汉堡包、要打包上多少对鸡翅和煎熟了多少块牛肉了!只是感觉自己的手上一直拿着做汉堡包的材料，

一刻都不曾放下，直到做好了所有的主食，才可以松了一口气，才可以有一点的时间闲下来。虽说这个过程中，我不需要用到书本上的任何知识，但我却深刻的体会到在我的岗位上，速度和质量这两个词语对我的重要性，是我能否完成我的工作的关键，因此我必须要认真，丝毫不可以松懈。

不仅如此，在这个过程中，我的工作，也离不开与同事之间的合作。在做汉堡包的过程里，每道工序都有一个人来完成，但每个人的工作环环相扣，不能允许其中一道出错，要不就会做不出一个好滋味的汉堡包了。可见的在这其中，我们需要的是团队合作的精神，一起来完成。

4 发现自己的不足，与所缺。

经过两个月的实践，我发现我真的需要这份工作，不是因为报酬，而是我真的欠缺很多，我是一个在校的大学生，在于社会接触的时候，我很吃力，跟我想象中的很不一样，想象中，挣钱是一件很美好的事情，是自己走向独立的证明。我有能力养活我自己了。当我挣到我第一月的工资，我会很高兴，而想象中忽略掉了最重要的部分，社会中的钱并不是那么的好得到，需要你的付出，并且在很多时候，付出并不一定跟回报成正比，但还是那句真理，没有付出是绝对不会有回报的。

而当我真正的开始工作时却发现最吸引我的不在是金钱，而是这一天下来，我学到的一些社会经验，会是我感到惊奇，有一次我在备餐，突然看到一个外国来宾点餐，看到经理支支吾吾的跟人家打着手语，我当时在想如果我能流利的用英语跟他交谈，对自己也是一个很好的锻炼，我英语说实在的很烂，上这么多年学英语成绩只能在及格线徘徊，但还好我的口语还行，在家里用了一早上背了几句xx常用英语，当天晚上就用上了，到晚上八点多的时候一下子来了十几个外国人，第一个我说的还有点忐忑，但到后来就熟练了，猛然觉得自己还是有点小厉害的，呵呵，连经理遇见外国人都让我

点餐，心里有种说不出的满足。

还有就是这个企业对我的感染。会突然间对这个企业的文化感到肃然起敬。

我们都应知道，理论知识固然重要，但终究要结合于实践，才能在实践中见证理论的重要。社会实习便是学生们课外生活的一种很好的锻炼能力的机会。实习主要是为了让学生们今后在工作及业务上能力的提高起到了促进的作用，增强了学生们今后的竞争力，为学生能在以后社会上立足增添了一块基石。更重要的是，让学生们认清了他们自己身上的优势和不足，以及如何去规划自己的时间，工作，生活，使学生的人生目标变的更为清晰。

在这次实践中，我要更好的接触这个社会，我想在我毕业之后走上社会的时候能够更好的找到社会的重心，时间是检验真理的唯一标准，在课堂上，我们学习了很多理论知识，但是如果我们在实际中不能灵活运用，一切都等于纸上谈兵。

总的来说这两月的实践，锻炼了我自身的社会活动能力，了解了社会现实，从实践中拉近了与社会的距离，认清一些社会问题，我真的还缺乏很多锻炼。

六、今后的对策与建议。

1、自我决策能力 自我决策能力是一个人能否独立思考，果断处事和独立完成某项工作的能力。对于即将毕业走向社会的大学生来说，面临求职择业，别人的意见和忠告各种各样，最终要靠自己决定，这就是对自我决策能力的一次检验。在未来的工作中，每一件事情每一个问题以及它们的变化进展都不可能像在学校那样有老师给你作指导，而必须靠自己迅速作出决定，及时予以处理。因此，具有良好的自我决策能力对大学生就业是十分重要的。

2、适应社会能力 适应社会和改造社会是对立统一的两个方面。现实生活常常不尽如人意，五彩缤纷的现实生活使刚刚步入社会的大学毕业生眼花缭乱，很不适应。大学毕业生面对现实生活中的消极现象常常产生不安、不满的情绪，而常常以改造社会为己任的大学生却忽视了适应社会这个前提。人类文明总是在继承与创新的矛盾运动中发展的。适应社会，正是为了担当社会赋予我们的职责和使命。适者生存，生存正是为了发展。对社会、对环境的适应，是主动的、积极的适应，不是消极的等待和对困难的反映，更不是对消极现象的认同，大学生只有具备较强的社会适应能力，走向社会后才能尽可能地缩短自己的适应期，充分地发挥自己的聪明才智。

3、实践操作能力 实践操作能力是人们知识转化为物质力量的凭藉，是专业工作者必须具备的一种能力。在现实生活中，尤其是教学、科研、生产第一线，大学生实践操作能力的强弱，将直接影响到其作用的发挥。比如，作为一名教师，只有丰富的知识还是不够的，还要有把自己的知识传授给学生的能力。因此，大学生应注意克服只注重理论学习，而轻视实践操作的倾向。一个大学毕业生如果在实践操作上有过硬的本领，一定会受到用人单位的青睐。仍以教师这个职业为例，许多用人单位在挑选毕业生时，往往注重的是毕业生的试讲能力和试讲效果，而不只是他们的专业考试成绩。

4、表达能力 表达能力是指运用语言阐明自己的观点、意见或抒发感情的能力，主要包括口头表达能力和书面表达能力。一个人要想让别人了解你，重视你，更好地发挥你自己的才能，其前提就是要有表现自己的能力。要准确表现自己，就离不开出色的表达能力。不仅在参加工作走向社会后，会立即强烈地意识到这一点，而且，在求职择业的时候就会有深切的感受。比如撰写求职信、自荐信、个人材料，回答招聘人员提问，接受用人单位的面试等，第一个环节都需要较强的表达能力。

5、社交能力 社交能力实际上就是与他人相处的能力。社会上的人际关系远不如学校中的同学、师生关系那么简单。大学生步入社会后，要与各种各样的人发生这样那样的关系。能否正确、有效地处理、协调好工作生活中人与人的各种关系，不仅影响一个人对环境的适应状况，而且影响着他的工作效能、心理健康、生活的愉快和事业的成就。因此，大学生自觉地培养良好的社交能力非常重要。

餐饮店实习工作报告二

此次，我在xx进行了为期半月的社会实践，感到受益匪浅。

通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的xx[]是以餐饮服务业为主的世界五百强企业。它的足迹已遍布世界一百二十多个国家和地区，拥有13000多家餐厅，为人们提供了方便快捷的，高品质的服务以及物有所值，安全美味的食品。它的发展为数千万的人提供了广阔的就业发展平台。它的慈善机构xx叔叔之家更是为数千万困难儿童送去福音。

我为在xx的实践感到骄傲。因为我学到了许多东西，而这些东西将让我终生受用。

一，岗位实践概况

我于七月十一日进入xx实习。主要负责柜台的点餐与收银工作。有时在甜品站负责收银或备餐，或者负责饮料位的呈递与备膳。柜台的点餐与收银是餐厅运营的重要环节，对服务员的要求较高。因此，我受到了较为专业全面的培训。首先，我要谨记芭蕾四步曲。即为顾客步入餐厅，我就要高举左手并用欢快的语调高喊：喜欢您来。这是第一步曲。当顾客走近柜台，我就再次将左手举起并欢快地说：乐意为您服务，这边为您点餐。这是第二步曲。

接下来是向顾客推荐餐厅热门套餐，并按顾客要求在三十秒内完成点膳。此为第三步曲。其中，收银时长为十五秒，这十五秒内，我必须按照餐厅现金政策严格确认钱币真伪与完整。最后一步曲，为顾客配齐酱料纸巾，并指引顾客向右移动取餐。虽然，这样的流程看似简单，但真正在规定时间内正确地实施下来是需要一定技巧的。因为，毕竟顾客没有快速点餐的意识也不了解点餐流程。因此我们必须在顾客犹豫不决的时候，时刻为顾客作决定，以缩短点餐时长，方便服务下一位顾客，从而提高餐厅营运效益。厨房制作以及备餐员呈递一般情况下不超过三分钟，以避免顾客长时间的等待。

甜品站主要负责销售冰淇淋与饮料。由于站点的独立性使得速度没有严格的要求。但我们仍然要尽量在最短时间内为顾客提供食品与服务。平时我大多时候是一人负责甜品站点餐与备餐。双休日大多是双人模式。

饮料位是柜台的一个组成部分。主要负责饮料的制作与呈递。饮料位有一个电脑显示屏。我要根据电脑上的显示准备饮料，并且每完成一单，就要将其取消。因为饮料位的时间要求为一分钟，若是超时，系统会自动红单，提醒速度太慢，这时经理就会给我们施加压力提醒我们提高速度。并且在打饮料的过程中，必须注意随手清洁，以保持柜台卫生，避免造成顾客不好的印象。但是，当顾客量较少时，我们也不能闲着，必须积极主动地找事情做。例如随手保洁，补全柜台纸巾，酱料，纸杯等等，以确保营运高峰时流程顺畅，为下一轮高峰作好充分准备。由此可见，xx干净整洁的环境，高效便捷的速度都是通过全体员工每时每刻不断地努力创造出来的。

二，岗位实践结果

由于xx的行业性质吸引了每天大量的客流量，并且加上每天十小时左右的工作时长，使我感到非常疲惫。因此，接连不断的客流量使我必须一遍又一遍地重复同样的对话，细心解释同样的问题，做着同样的动作。嘈杂的环境让我无法喘息，

身体的劳累使我有时面对顾客有些不耐烦，服务质量随着客流增多下降。有时不免与顾客产生摩擦。还有饮料位的繁忙让我手忙脚乱，经常送错饮料或者超时，于是受到顾客的埋怨与责骂。此外，甜品站一人的营运也经常让我连续几个小时不停忙碌，以及夏日在外的高温让我感到非常难受。虽然挫折很多，困难很多，但我都坚持下来了，我也努力让自己做到最好。于是，我也得到经理们的认可与赞扬，还有顾客们对我的服务很满意地微笑道谢感到很欣慰。

三，实践的体会

1，忍耐 每当与顾客发生摩擦或倍受理解时，我就感受到了社会真实的打击与残酷。我们这些平时在家娇生惯养，在学校无忧无虑的大学生们似乎真的不懂得人间疾苦。很少接触社会的我们都太脆弱，我们的自尊心太强，受不了谩骂与误解。受不了挫折就急着为自己辩护。其实我想说，社会就是这样真实，社会不会把你宠着，也不是每一个人都会顾及到你的感想。每当受到误解时我们不应该以强硬的态度反抗，毕竟架是永远吵不完的，毕竟不是每一个人那么无私地为你着想，理解你。我们能做到的先是在原则下忍耐，原则外不理睬。然后反思自己是否有错，然后不断地提高自己的工作能力以避免顾客的不满。若错不在己，则以理服人，心平气和地解释。每当我受挫，我就提醒自己不冲动，退一步海阔天空，心里也就平和了许多。

2，和谐的人际关系 xx的员工很多，于是总要与许多同事打交道。从前的我不爱搭理不熟的人，比较自傲。现在我强烈地感到人际关系的和谐有多么重要，它有利于你工作顺畅，毕竟在社会工作，团队协作非常重要，一个人是无法完成的。它也有利于你工作心情的顺畅，每天微笑地与人打交道心情自然就好，就有利于工作效率的提高。

3，积极主动地做事 繁忙的工作时常让我感到劳累，心生倦意。然而，我时常告诫自己积极主动地做事，坚持下去。积

极主动地面对有利于自己找到工作中的乐趣，比如顾客的满意就使我收获了工作上的成就感。许多事情是我们份内的事，我们有义务完成它。即使我有多么不愿意，但下班之后我就发现自己坚持下来了。所以，要相信时间是公平的，它可以让快乐过得很快，同样，也可以让你所认为的痛苦过得很快。

4，自制 不要将个人情绪带到工作上来。于是，我深感一个成熟的人必须具备控制情绪的能力。如果将负面情绪带到工作中，那么必定导致工作效率的低下以及与人的冲突。因此，不管多么劳累，也要保证最起码的服务态度。试着转移情绪，安慰自己。自我安慰可以带来快乐，快乐地工作你会有意想不到的收获。

5，提高自己的竞争力 我学会了不断努力，适时虚心请教他人，不断提高自己的技能。从前我不爱请教他人，可现在我明白自以为是不会进步。同时，我也深感我们也必须在工作实践中勤于钻研，不断学习不断积累，于是我也学会独立解决问题。并且不可不懂装懂，否则运用于实践中发生错误后果比较严重。

6，管理者的管理 xx的创始人雷克雷地安说：要关心每一个为你工作的人。要想成为一名好的管理者，就必须有好的管理方法去管理你的员工。因此要了解并关心每个员工，管理方法因人而异，但关心都是前提。

7，赚钱的辛酸 工作的劳累使我疲惫，这让我体会到赚钱的不易。花钱容易赚钱难。今后，我会珍惜每一分每一角，体会父母的辛酸。

社会实践让我受益良多。今后一定好好学习，提高自己的专业技能，提高自己的社会竞争力，完善自己的思想品德，做一个社会优秀的人才。

餐饮店实习工作报告三

一、实习目的和意义：

锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉近了与社会的距离，认清一些社会问题，看清一些社会现象，在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。在实践中认识社会、增长才干、提高自身素质、为日后真正走进社会铺定基石。

二、实习时间：

自20__年1月18日至20__年7月25日

三、实习内容：

开始时要试工一天，工作6个小时。试工期间，我被安排到大厅工作。及时收拾客人用餐后留下的垃圾，保持大厅的整洁是工作的重点，同时还必须兼顾厕所的卫生。别看厕所只有小小的一块地方，拖起来不费吹灰之力。但是在用餐高峰，往往前脚我刚拖完，还没等地板干掉就有3、4位顾客连着使用，地面有张乱不堪了。在我手忙脚乱之际，只见大厅的阿姨，动作马力，总能在第一时间里把所有的工作做好。速度之快让我佩服不已。

有人会说，用餐高峰时的确辛苦。但是到了低峰就轻松了吧。一开始我也是这么想的。我面试的这家餐厅设在前进大街上，和闹市区的生意不能比。过了吃饭时间，餐厅生意就会明显淡下来。在低峰时段，大厅的托盘都收好了、厕所的地面拖干净了、洗手台也几经擦的一尘不染，似乎已经没有什么事情要做了，但是总不能就垂手站着吧。

于是赶忙请教阿姨——你可以把玻璃擦一下。特别是门上的玻璃，客人进出时手会碰到玻璃上，玻璃很容易花掉。大厅的地面上有一些散落的食物碎片看到吗？把地扫一下。地面上

的那些脚印也要及时拖干净。垃圾要经常用导压棒压一下。如果压好以后，垃圾超过垃圾桶的3/4就要准备换一个新的垃圾袋了。

收好的托盘要用消毒水擦拭、消毒，然后送到柜台上，保证柜台托盘的是数量。盛放吸管的盒子要定期察看，如果吸管数量不够要及时补充。经常到餐厅的外围看看。如果有烟头、树叶、纸屑要及时清扫，保持餐厅外围环境的整洁。人不多的时候，还可以把外围的地板拖一下。

原来还有这么多的事情要做！而我却以为事情都做好了，甚至有点无所事事的样子，真实脸红。学着怎样发现事情，积极去做一些看似细小但却必须的事情是我学到的第一课。

试工时间很快就过去了，通过努力，店经理对我的表现还算比较满意，通知我可以进排班，正式上班接受培训了。第一次来到餐饮行业工作，一切对我来说都是陌生的，必须从最基础的学起。

培训的第一个项目是炸薯条。首先我记熟了关于薯条位操作的理论知识。从一袋薯条的重量到呈递给顾客的大、中、小份薯条的克数；从烹制薯条的标准油温到薯条的保鲜时间等等。理论知识之后便是实际操作了。在师傅的指导之下，很快该学的东西都学会了，接下来就是熟练的过程。

我的工作是根据收银员们需要的薯条，按照规格及时送上。看似简单，可是实际操作中我却碰到了大麻烦。当时正值用餐高峰，而那两天优势薯条买一送一优惠券的使用时间，来买薯条的顾客络绎不绝。由于刚才位我讲解的时候，师傅把油槽里的油放掉让我清楚炸油应处的正确位置，导致油温不够。面对这么大的需求量，我根本来不及及时提供薯条。当三、四个收银员同时向我报餐的时候，我简直要喊救命了。幸好师傅及时帮忙，才是供应恢复了正常。

如何提高千次以达到公司的预期?除了电视上播放的广告、餐厅里悬挂的pop等宣传手段增加顾客对新产品的知晓度和购买欲之外,收银员的引导是决定千次的一个重要因素。

指导我的师傅曾经说过,作为柜台的收银员,你并不只是站在柜台上听顾客要买点什么就卖给他什么,而是要引导顾客去买你想要卖掉的东西。

如果说,速度只是一个熟练的过程,通过一百次两百次的重复,肯定会从生疏到熟练。但是建议性销售则是需要动脑子的事情。在什么情况下建议什么产品;面对什么顾客用何种口气和方法建议都是需要学习和摸索的。技巧好的收银员,想卖掉什么就能卖掉什么,餐厅里有什么产品需要促销了,即使是平时点餐率最少的产品,也能被他推销出去。这些技巧都是书本上学不来的,而是要在实践的过程中自己常识、总结出来的。往往同样一句话,在不同的时机说出来,甚至只是语气上稍有不同,结果也会大相径庭。

四、实习心得体会

在实习中,我在单位指导老师的热心指导下,积极参与单位日常管理相关工作,注意把书本上学到的工商管理理论知识对照实际工作,用理论知识加深对实际工作的认识,用实践验证所学的工商管理理论,探求日常管理工作的本质与规律。简短的实习生活,既紧张,又新奇,收获也很多。通过实习,使我对日常工作有了深层次的感性和理性的认识。

在社会上要善于与别人沟通。如何与别人沟通好,这门技术是需要长期的练习。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。其实有谁一生下来句什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，那一切就变得容易解决了。

知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的酿造业，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解这方面的知识，对其各方面都有深入的了解，才能更好地应用于工作中。

让我感触颇深。

餐饮店规章制度

餐饮店策划书

餐饮店欢迎词

车间实习工作报告

教师实习工作报告