

# 最新餐饮的个人述职报告总结 餐饮领班 个人工作述职报告(汇总15篇)

辞职报告是帮助公司了解个人动态并进行人员调整的重要参考依据。要写好一篇开题报告，不仅需要理论知识的支撑，还需要见识和经验的积累，希望以下范文对大家有所帮助。

## 餐饮的个人述职报告总结篇一

一年过去了，回顾这一年来的履职情况，我们的工作能力、经验都成长了很多，不妨坐下来写写述职报告吧！以下是小编收集整理餐饮领班个人工作述职报告，欢迎大家前来阅读。

各位领导、各位同事：

大家好！

我于\_\_年8月1日，受张总、姚总的委派，入职于山西海棠湾大酒店客房部副经理一职，我非常荣幸能够成为海棠湾大酒店的一员，承蒙领导的信任、委以重任，全面接管客房管理工作，在此感谢各位领导一直对我工作的指导信任与支持。客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。我深知自己肩上任务重大，必须明白自己的工作管理思路。

虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工作，一些服务细节上还存在不足，需要 we 不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神。酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努

力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员工例会，总结工作中好的方面和需要改进的方面，对好的方面加以表扬，存在的问题予以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长住房主管和经理必须每天都进入查看。在卫生方面不出现客人投诉的现象。。注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。客房有时在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行主管负责制。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。9月份人事部和客房部管理人员对员工进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

最后在这里感谢酒店领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人□\_x

\_\_年2月20日

我非常荣幸能够成为嘉海酒店的一员,承蒙各位领导的信任,对我委以重任,我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验,但自从来到嘉海以来,感谢林总、王总及各部门领导对我工作的指导与支持,我觉得自己还要不断学习,不断进步,不断充实自己,才能够不辜负领导的期望与厚爱。

房务部作为酒店的一个重要部门,其工作质量的优劣,将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任,任命我为客房部主管一职,在感觉压力的同时而动力十足。06年的上半年已过去,客房工作在全体客房员工的努力下还算顺利,但仍然存在许多问题,在这里做以下总结: 1. 在日常的对客服务过程中,个性化服务开展不够,员工的服务技巧不够到位,有待提高。2. 本人作为部门培训员专业知识不够,加上缺少经验,需要加强自身学习,锻炼,以传授服务员更多服务技能及知识,逐步提高员工素质。3. 在节约能耗上还未做的更好,员工节能意识有待加强。4. 上半年员工流动性较大,说明平时缺少与员工的沟通和交流,造成员工的稳定性不够。5. 客房卫生的检查制度仍需加强,多落实走动式管理。

以上总结出的不足之处,我将一一逐步改正,同时根据我们酒店的自身特点,针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略,不足之处,请领导给予指点:

1. 提高员工服务质量,强化员工服务意识,对新员工和后进员工做好辅助工作,并协同各班制定培训计划,做好员工的技能培训工作,并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时,并且对客服务做到:热情,主动,礼貌,耐心,周到,同时加强个性化服务与超值化服务。

2. 提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

3. 由于酒店开张已三年，设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4. 控制物资、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

5. 加强对房务中心的管理，应提升其的服务质量，多培训普通话及礼貌用语，确保话务服务质量。 6. 继续落实“五常”管理法，做好各项服务检查工作。

7. 设立有效管理机制，量化考核，及时分析解决问题。

8. 在房务部经理的直接领导下，协同房务部领班，对先进员工的工作给予肯定和表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量和服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，做的更好。

以上报告，敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意！我将一如既往，不负众望，为嘉海酒店的发展奉献绵薄之力。

述职人：

20\_\_年\_\_月\_\_日

我于20\_\_年元月来到\_\_x大酒店工作，至今将近整整一年。

蓦然回首，感慨万千。一年来，我在酒店各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，思想方面日臻成熟，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是8月份被酒店任命为西餐厅领班之后，使我得到了更好的全方位的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方式、方法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的进行自检自查，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥护和支持酒店及部门的方针决策，积极引导员工的思想，贯彻落实酒店领导的有关指示。

回顾20\_\_，我主要做了以下几点工作：

一、不断学习新知识努力适应新环境。

君源华天大酒店是一个人才济济，精英云集的地方，面对各种压力和挑战，我以只争朝夕的精神努力学习各方面的知识，争取实现后发赶超。主要做法有：

1、虚心请教资深的老员工和领导。

2、在重复的工作中寻求突破点，关注细节，对存在的问题进行研究，对客人的心理进行揣摩。例如：安德里兹贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下某个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中进行针对服务。

3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。

4、根据经验和所学知识，结合西餐厅情况，针对怀化客人的实际需求，进行细节方面的调整。

## 二、创新管理方式注重员工心理。

初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理方法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

- 1、努力破除对不利于团队发展，不利于提升业务水平的体制机制。
- 2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的安排员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。
- 3、重视员工对工作方面的建议和意见，采纳合理建议。
- 4、利用休息时以谈心聊天的方式了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康发展。

## 三、强化细节服务实现完美标准。

细节决定成败这一道理在实践的过程中得到了充分的印证，一些酒店工作者认为“成大事者无拘小节”，但事实恰恰相反，酒店行业性质特殊，它要求从业者需具备良好的心态外，还要做到“三勤”，因此，服务人员就必须有敏锐的洞察力，想客人之所想，做客人之所做，以专业的水准让客人享受到物超所值的服务。但真正要做到这一点却有相当的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这方面的做法是：

- 1、通过关注客人的言谈举止，判断其需要，进行个性化服务，这里要关注的是客人说话的语气、表情、动作等。
- 2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人

的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的关注，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是要求员工以追求完美为目标，不懈努力！

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多缺点和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20\_\_年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

回首往事，倍感岁月峥嵘；展望未来，事业催人奋进！新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望，为将君源华天打造成中国西南酒店业航母贡献出自己的一份力量。

时间飞逝，在集体同事的共同努力下，在公司领导的全面关心支持下，奔着一切为客人服务的宗旨，围绕优秀化服务，通过扎扎实实的努力，我们完成20\_\_的工作。先总结如下：

一、消费情况：

在过去的一年里，我们部门早餐收入11400元，早餐券700余张。外单位30万元左右，接待领导1800余人，酒水收入7000

多元。

## 二、工作内容：

- 1、在营业管理方面，我认识到顾客就是上帝，无贵贱之分，所以在培训新服务员期间我会告诉他们服务态度是餐饮工作的重中之重。
- 2、在各单位平时用餐或开订货会人员增多的情况下，我们工作人员积极配合让他们得到了满意；在早餐对住宿客人的服务，他们有不懂得地方我们会去用心服务。
- 3、在餐厅装修期间，我们重新对所有人员进行了培训及调整，装修后，对餐厅各地方进行了整理与摆放，另外，在各位领导的支持下配置了很多设施。
- 4、改善员工餐，制订了每周食谱，认真对所有员工进行调查，争取做出让职工满意的饭菜。

## 三、存在的不足：

回顾这一年的工作，在取得有效益的同时，我们也找到了工作中的不足和出现的问题。

- 1、这一年中，服务人员不断转变，新的服务人员也较频繁，有时对服务这方面的工作不能熟练掌握，所以以后服务质量必须要加强。
- 2、由于对外单位的订餐人数统计，预报人数与实到人数有一定差距，使得菜品数量有时不够稳定。

## 四、明年的设想：

- 1、加强规范制度，提高服务水平，对新到服务员用心讲解，精心培训，为了更好的'做到满意服务。



2、配合上级领导，对就餐人数统计加强，报到人数与实到人数保持一致。

3、加强对酒水消费，使餐饮与服务双赢。

4、大家一起努力，使我们餐饮部更上一层楼。

喜悦伴着汗水，成功伴着艰辛，餐厅的工作除了我们自己的不断努力外，也离不开所有领导和各部门的关心和支持，只要我们团结一致，互相帮助，共同探讨，我相信，在所有领导的英明指导和全体员工的努力与配合下，20\_\_将是我们餐饮部辉煌的一年。

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20\_\_年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为一家酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

### 一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务及vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

### 二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾

## 客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

### 三、加强培训，强化酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

### 四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

### 五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20\_\_年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去

年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

六、办公室工作如下：

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。
- 2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。
- 3、全年完成了20\_\_年\_\_市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。
- 4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。
- 5、20\_\_年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。
- 6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

七、存在的差距及努力方向。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

- 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，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

## 八、努力方向：

1、要强化个人学习、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，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，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。

## 九、明年工作具体设想：

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明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

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。

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，对于我们酒店提高经济效益、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，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、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。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，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！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

时间如穿梭机般，转眼间我已调到客房部已有一个多月时间了，从保安部到客房部，从一个门外汉到一个内行的进程中，有心酸也有快乐，从一开始做一个床的3分钟到现在地2分20秒，是和领导的帮助和我自己的努力是分不开的，没有领导的帮助也没有我的现在，使我从客房部的工作产生了浓厚的爱好，我对客房工作已有了深入的了解。我相信我可以胜任客房领班的这份工作。

作为客房部领班的工作分察访程序，和平常工作内容和处理一般客人投诉所组成的

### 一·察访程序

1. 打开房门检查电源在检查门锁是不是完好然后依照门的里外检查门的顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是不是完好。
2. 面墙壁的清洁，然后检查物品是不是整齐。
3. 写字台上面镜子是不是明亮，镜子顶部是不是有尘土，然后打开电视机，检查是不是正常工作，频道是不是在应停的频道内，检查里外的印刷品是不是整齐，然后检查桌面有没有灰尘，电视电机线有没有灰尘检查椅子是不是洁净及有没有损坏。
4. 检查窗帘是不是拉紧打开自如，窗帘是不是洁净，封闭时是不是垂直均匀，窗是不是封闭，窗台是不是洁净，玻璃是不是明亮。
5. 茶叶、火柴是不是齐全，摆放位置是不是正确。
6. 查床下是不是有杂物，床罩展放是不是整齐美观。
7. 检查空调控制器性能是不是良好及空调开关的洁净。

8. 检查洗手间门的里外两面及顶部的清洁。
9. 检查云石台面脸盆是不是洁净，水龙头有没有水渍及光亮程度，物品补充是不是齐全及摆放位置是不是正确，毛巾是不是整洁，数目是不是齐全，镜子是不是清洁明亮，镜子上沿有没有尘土。
10. 台面下喉管，墙壁，墙脚是不是洁净及垃圾桶是不是洁净。
11. 查恭桶地座四周，厕板及内壁有没有黄印，检查冲水系统是不是良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。
12. 查厕所地面的清洁程度，观察有没有印渍、毛发。
13. 查发现的题目，包括清洁题目及物品补充题目，应及时通知服务员马上纠正，如属工程题目，马上下维修单及时修理。
14. 开房间时留意门是不是能锁死。
15. 好查房工作表，特殊题目作好记录。

## 二·平常工作内容

- 1· 熟习房间数目、房型、朝向等
2. 客房内配备的设施装备和使用方法
3. 平常房间清算
4. 酒店公共区域和环境卫生的维护
- 5、把握与客房相干的规章制度

## 6. 布草与客房地管理

## 7. 服务员的公道调配

### 三、一般客人投诉

#### 1、投诉的类型分为3个类型电话投诉、书面投诉、当面投诉

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的态度上表示同情，以便在感情上首先获得好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取公道的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部分主管、服务职员调和调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，弄清事实\_\_\_\_\_然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部分，管理职员查清客观事实经部分主管解决后将处理结果告知客人。

5、客人投诉情况事实缘由在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、假如客人提出的投诉超越接待职员的职责范围要立即与上级联系情有关部分主管处理，假如客人提出投诉时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上是我在调到客房部一个多月所走出来的总结，我相信我



可以胜任客房部领班的这份工作，请领导给我一次表现机会。好会带领好我所管理的楼层争创先进！

回顾过去的20\_\_年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20\_\_年各项工作任务。现在就我一年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。

说实话，作为一名员工餐负责人，这一年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

## 一、经营状况

从20\_\_年以来，经营状况总体来说还算理想，辛苦了一年，我们改善的往年亏损的情况，并有一定的盈利，这让我们都觉得比较自豪。全年实现营业收入\_\_元，比去年的\_\_元，增长\_\_元，营业成本\_\_元，比去年同期的\_\_元，增加\_\_元，增加率\_\_%。

## 二、工作收获

- 1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强团队的凝聚力，使之成为一个和谐的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表率。从百花村整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的. 营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的一年开始了，展望20\_\_年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工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。

## 餐饮的个人述职报告总结篇二

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现[]xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范[][][]xx服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。

同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，

从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

## 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月\*后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。

在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。

这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项\*》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

## 餐饮的个人述职报告总结篇三

在十一黄金周期间餐饮部不但接到牡丹园多功能厅广博厅的婚宴外，在同一时间还接到了体育宾馆400多人的会议用餐。任务之艰巨让餐饮部每个人手中都捏了一把汗。在宾馆各部门的大力协作下，特别是销售部，我们拧成一股绳，加班加点，终于工夫不负苦心人，在成功完成婚宴的同时也成功准备了400多人的会议送餐。这其中宾馆各人员上下一条心，艰巨的任务在我们手中迎刃而解。也使顾客对我们宾馆有一个新的认识。

在接待婚宴过程中，服务员将桌椅在楼层之间调整，很是辛苦，我们有这样一群以大局为重，不顾个人辛劳的员工，这就是我们酒店人最大的财富。讲到这里我想到了全球排名第三的万豪集团旗下的马里奥特酒店的企业文化就是：“关照好你的员工，他们将关照好你的顾客”。同时他们也强调留住人才。人才是企业的支柱，这一点我们的领导在一接馆就体现的淋漓尽致。我也谨尊这一原则。

## 餐饮的个人述职报告总结篇四

(1) 这一年我和杨经理完善了餐饮部的会议制度，包括年终总结季度总结每日服务员评估会每日检讨会每周例会班前会卫生检查汇报会，由于制度的完善，会议质量的提高，上级的指令也得到了及时的落实并执行。

(2) 加强协调关系，餐饮部服务员众多，脾性各不相同，这就必须协调好他们之间的关系，强调协作性，交dai领班在每周例会上必须反复强调合作的重要性，如出现错误，不得相互推卸责任，要敢于承认错误，并相互帮助改正。经常相互关心，多发现对方的优点，事实证明这种做法是正确的。

(3) 提高综合接待能力。餐饮部除接待正常散客围桌用餐外，还接待大型会议自助用餐，盒饭婚宴寿宴等类型多样的用餐形式。使宾客高兴而来，满意而归。并且按口味及时更换菜谱，让顾客吃的更舒心。

## 餐饮的个人述职报告总结篇五

尊敬的领导、同志们：

大家好！我是20\_\_年\_\_月被评聘为中学二级教师的，至今已有6年时间了。现在将我自担任中学二级教师以来的各方面工作情况作如下的述职。

一、思想品德。

二、业务能力。

我于20\_\_年7月毕业于邯郸师范专科学校，同年9月参加工作。一直在磁山中学任教英语并担任班主任到04年。从20\_\_年下半年开始，为了响应领导号召，服从领导安排，勇挑重担开始跨年级教学至09年上学期。并连续多年送毕业班，成绩优秀。且担任初中部英语教研组长。20\_\_年3月随学校并入武安市第六中学任教。为了更快的提高自己教育教学工作的能力水平，以适应于当前教育形式飞速发展的要求，20\_\_年7月报考河北大学外语专业并与20\_\_年7月本科毕业。同时还积极参加各级各类的继续教育，如“计算机考试”、“创新考试”、等并取得优异成绩。

### 三、上班出勤。

我自参加工作以来至今一直都严于律己，以工作为重，能够以校为家，从不迟到和早退，也没有旷班现象，积极参加上级和学校组织的各种学习活动以求全面提高自己。

### 四、所取成绩。

展望未来,我深深地感受到教书育人的担子之重,但我有决心、信心努力克服工作上的困难,扬长避短、戒骄戒躁,更加勤奋的工作,力争把教书育人的工作做到更上一层楼。

## 餐饮的个人述职报告总结篇六

各位领导、同事们：你们好！

时间过得真快,20xx年的脚步即将迈向身后,回想走过的脚印,深深浅浅一年时间,有欢笑,有泪水,有小小的成功,也有淡淡的失落。20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上我认真做好本职工作,坚持学习,与时俱进,对领导交办的事项从不马虎,工作兢兢业业,忠于职守,顺利完成各项工作任务。在思想政治素质、业务知识、写作水平方面有了一定程度的进步和提高,在作风上廉洁奉公、务真求实。20xx年是我们公司创业的第二年,也是我们公司产销量全面提升的一年,从去年的创业年到今年的效益年我们走过了一段艰苦的历程。虽然在今年我们遇到了汹涌的金融危机,企业的产销量随之下降,但是我们更加明确了质量的重要性,并加强了质量管理。我作为供方质量管理员。20xx年在部门领导的带领下不断创新供方质量管理的方式和方法,使得进货检验质量水平不断提高,现将工作情况总结如下:

#### 一、坚持政治思想学习

本人严格按照提出的“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的

要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；深入学习，不断提高观察、分析和处理问题的能力，用各方面的知识充实自己，加快知识更新，增强应变能力。

## 二、优化管理流程，提高管理效率，狠抓供方质量管理

二是加大了对供方的考核力度，每月按时对供方造成的损失进行考核和索赔，使供方对质量问题更加重视。第三是实施了红黄牌制度，对重复出现同一质量问题的供方采取警告、停止供货等手段，及时督促供方改进质量。第四是加强了供方审核工作。今年首次将检具、工装的供方纳入了供方审核的范围。通过这些措施，供方质量意识有了明显的好转，进货合格率逐步提高。

我们还建立了《供方异常质量信息台帐》对供方产品质量实施动态管理，特别注重加强与过程检验、剖壳分析、市场反馈信息的沟通，及时反馈属于供方责任的质量问题，建立起有效的信息反馈系统将质量检验、质量信息反馈和质量改进有机结合，适时地了解供方状况和质量改进的进展情况，同时还要求外检站检验员参与到供方质量问题的跟踪验证中来，做到人人落实职责，人人负责检查验证。

## 餐饮的个人述职报告总结篇七

尊敬的领导：

您好！

在过去的一年里，在各位领导和同事的指导与关怀下，我在工作、学习上有了必须的提高，现汇报如下：

在工作中，本人深切的认识到一个合格的医生应具备的素质和条件。努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，



经过阅读业务杂志及书刊，学习有关医疗卫生知识，丰富自我的理论知识。进取参加医院和科室组织的学习，学习新的医疗知识和医疗技术，从而地开阔了视野，很好地扩大了知识面。

始终坚持用新的理论技术指导业务工作，能熟练掌握手外科的常见病、多发病诊治技术，能熟练诊断处理手外科的一些常见病、多发病。工作中严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟接待并认真负责地处理每一位病人，在最大程度上避免误诊误治。

总之，尽我之最大本事完成上级医师交代的各项工作和任务。同时，严格要求自我，不骄傲自满，比较自我年长的前辈充分尊重，对年轻同道真诚地对待，坚持以工作为重，遵守各项纪律。在日常工作中，认真接诊每一位患者，仔细分析患者的病情变化，虚心向科主任和上级医师请教，及时总结经验教训。

回首全年，总的感觉是忙与累，但我觉得很充实；尽管付出了很多，但应对患者的赞许、同事的夸奖和领导的认可，我觉得所有付出的一切都值得。

在各级领导的帮忙和同道们的支持下，工作虽然取得了必须成绩，但与其它同道相比还有差距，自我尚须进一步加强理论学习，并坚持理论联系实际并为实际服务的原则。在今后工作中，我要继续努力学习，继续努力工作，努力克服理论上的不足和实际本事的不足，以期能够创造更加优异的工作成绩。

最终祝我院的明天更加辉煌灿烂；愿各位同仁身体健康，工作顺利！

述职人：\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

## 餐饮的个人述职报告总结篇八

尊敬的酒店领导，各位同事：

大家好！下面由我来做20\_\_年餐饮部的述职报告！新年伊始，万物更新，20\_\_年已经过去，为了更好地总结20\_\_年工作中的得失及20\_\_年工作的部署，很高兴也很荣幸能够在此向酒店领导做汇报，与同事们做分享，让我们一起前行，一起共勉。

回顾20\_\_年我们一路走来，餐饮部业绩的增长离不开所有员工辛勤努力，同时也感谢所有为餐饮部付出的人们；感谢酒店领导的正确领导与及时纠错；感谢所有兄弟部门对这一年来餐饮部工作的大力支持；感谢所有餐饮部员工的辛勤努力工作。在此我代表餐饮部及个人对所有为餐饮部付出辛勤劳动和支持帮助的人表示衷心的感谢。谢谢大家！

20\_\_年本部门的工作取得了良好有序地发展，同时也取得了一定的进步，在此我将对20\_\_年中所有得与失做一个总结，对餐饮部与我的工作做一个全面详细地汇报。

### 一、营收总体状况：

20\_\_年餐饮部面临各种困难的同时，同样取得了好的成果。餐饮部20\_\_年预算\_\_\_\_万，实际收入\_\_\_\_万元，完成目标任务的\_\_\_\_%。对比去年同期增长\_\_\_\_万元，同比增幅\_\_\_\_%。其中，11月份收入\_\_\_\_万，创全年月收入最高。主要增长的几个分部，中餐大厅收入\_\_\_\_万元，较20\_\_年增长\_\_\_\_万元，占全年总收入的\_\_\_\_%，20\_\_年中餐大厅散客收入\_\_\_\_万元，接待人数为\_\_\_\_人，人均消费\_\_\_\_元。较20\_\_年散客收入减少\_\_\_\_万元，接待人数减少\_\_\_\_人，人均消费增加\_\_\_\_元。中餐大厅婚寿宴共计\_\_\_\_场，收入\_\_\_\_万元，接待人数\_\_\_\_人，

人均消费\_\_\_\_元. 中餐大厅会议团餐收入\_\_\_\_万元，接待人数\_\_\_\_人，人均消费\_\_\_\_元。中餐包厢收入\_\_\_\_万元，较20\_\_年增长\_\_\_\_万元，占全年总收入的\_\_\_\_%。20\_\_年包厢接待人数\_\_\_\_人，人均消费\_\_\_\_元。西餐厅、大堂吧、会议室均有小幅减少，主要是因为散客和会议接待减少。

## 二、20\_\_年工作成绩与不足 取得的成绩

餐饮全年能够很好的完成良好业绩和全年制定的经营思路和瓶颈期的大胆创新有着紧密联系，主根本表现在以下几个方面：

一、狠抓内部管理，以食品安全为核心，全年始终坚持内部六常管理，制定以个人定人定点负责责任制，各分部管理人员分区分责任管理，实行管理人员问责制，规范操作，认真检查，仔细整改，再检查，有问题再整改，再复查的机制，六常法管理得到了省市卫生部门的一致好评，在20\_\_年被评为“湖南省食品药品示范单位”的荣誉称号。

二、狠抓服务质量与出品质量的日常练兵，培训，考核，根据酒店的要求严格落实三级培训体系，并定期定时组织员工参加具有团队凝聚力的各种培训活动，参加酒店组织的厨部刀工比拼、烹饪大赛、盘式大赛等等，餐饮楼面的中餐宴会摆台、西餐摆台，管理人员点菜考核等一系列的技能比拼，培养了一批优秀的员工榜样。通过比武提高了厨部的出品水平，提升了楼面的服务质量，从预订、点菜、推销、服务、出品全方位提升奠定了坚实的基础，并要求所有人员向榜样学习，向标杆学习，培养了浓郁的学习氛围，员工个个比、学、赶、超，使整个团队无论从服务水平还是出品水平都得到了全面的提升。

三、全年始终坚持菜品研发机制与四季分明的特惠菜相结合，做出自己的特色，树立自己的品牌。餐饮部抓住婚、寿宴市场、政务市场、会议团队市场、游客市场几条主线，充分分

析客源结构和需求，从菜式研发开始注重客户需求，深挖本地土特原材料并严把采购质量关，创新菜式，并多次组织厨部员工到多地区学习考察，打破了原有菜谱菜式的单一性，打造出一套更合适我们自己特色的产品，打造以养生、健康、环保、卫生、安全为理念，以原产、原味的土特原材料为食材创新，赢得了社会各界人士的一致好评，为餐饮部的全面营收起了关键性作用，为我们成为地区的餐饮标杆企业奠定了基础。

四、全年始终以婚、寿宴为主打，以政务和游客为辅助，争抢各种会议，团队消费为主线，并依托各种节假日与阶段性销售做好全年阶段性收益管理。

场的需求，餐饮部调整菜式近五次之多，全年借助“酒鬼酒”活动大胆调整价格，全年始终保持婚寿宴人均消费120元/人以上，为酒店餐饮的创收起到了至关重要的作用。20\_\_年餐饮部将做更新的尝试，引领衡阳市区的婚寿宴市场。

2) 政务散客与游客收入占餐饮的二至三成，这部分客源虽然占比不多，却是餐饮部在地区地位的命脉，餐饮的社会地位的好坏与客人的口碑是分不开的。从20\_\_年开始餐饮部严格落实政务散客的意见收集，回馈，存档制度，按照客人需求不断改进，创新，吸引回头客，树立良好的品牌形象，游客的评价是让住店客人留店消费的重要保证，针对住店客人，推出了一系列的优惠活动，比如：20元代金券、赠送素饼、特价大闸蟹、特价小龙虾、特价驴肉火锅炉套餐等等，对大厅的营收起到了相当不错的效果。

3) 针对会议团队市场

8、9月份的持续低迷现状，餐饮部大胆经营创新模式，及时出台了团队餐特惠活动和会务打包，实行团队会议一会一价，单团单价等活动，并针对旅行社实行返拥机制，拉动了营收，创造了良好的经营环境。全年依托节假日，做了一系列的阶

阶段性销售，如：年三十团年宴、年夜饭、年三十晚送饺子、情人节、五一节、端午节、六一节、中秋节、店庆、九三阅兵、十一黄金周收益管理，圣诞节等各种阶段性销售，取得了良好的收益。

五、全年接待了各种大型接待，并圆满地完成了任务，获得了良好的口碑和赞誉，同时也取得了不错的收益。餐饮部力求每个环节精益求精，从精细化、个性化着手，每一道菜做到色香味俱全，每一个宴会台型设计紧扣主题，每一个细节，每一次改变，创造的灵感都给客人留下了美好的印象，尤其几个大型活动更是受到了省、市乃至外宾们的一致赞许，比如：红色旅游，南岳千年佛教论坛，新中源等各种大型接待。餐饮部被市、区领导称为衡阳地区接待最放心、最省心的接待单位。

六、餐饮部全年外延式扩展也初具成效，根据公司要求，推出了“隐逸时光，莞尔流年”的外花园活动，以及驻唱歌手驻唱等活动，即为游客丰富了入住体验，又带来了不错的收益，大厅的土特产展示外卖即为产品出售提供宣传作用，又为外卖创收提高效益，更是提升了餐饮的特色。不足之处：

一、员工在工作经验及服务标准方面欠缺，服务中缺乏特色与个性化，体现出服务细节不足(如点菜人员的技巧、经验；服务中细节关注不够；员工菜品知识缺乏；服务语言不到位)。

二、卫生工作检查中，出现了各种问题，主要是日常检查、督导工作不到位，在今后的的工作中，应加强卫生管理，尤其对死角和不易清扫的部分，要重点处理和检查。

三、每月的新菜创新没有按时完成，虽然特惠菜品的调整得到了客人的认可，但特色菜品、品牌菜品没有扎根于客人的心里，因此当务之急就是树立我们的特色菜品。

# 餐饮的个人述职报告总结篇九

## 餐饮部门个人工作述职报告（七篇）

生活中，述职报告是领导干部与所属单位群众之间进行思想感情和工作见解交流的渠道。餐饮人员怎么写述职报告？以下是小编收集整理整理的餐饮部门个人工作述职报告，欢迎大家前来阅读。

### 一、经营状况：

截止本月x日至25日，餐饮部共完成销售额280.87万元。截止本月x日，婚宴20档，共计342桌，金额478372元；生日宴6档，42桌，金额61440元；会议35档，共计214桌，都与去年同期都有不同程度的增加。

### 二、厨房方面：

1、潮坊香餐厅菜肴翻新了20多个品种，主要目的在于提升人气，推广新菜肴。

2、推出外卖服务。其种类有三种，分别为：218元/套；388元/套；588元/套，目的在于提高了宝隆在社会上，特别是在周边环境内的影响力。

3、鱼翅、鲍鱼在实际操作中，安排专人按照规范进行操作，保证了质量。

4、原来的米饭放置在保暖筒内，但使用下来热度不够，现在请采购部制作了保暖被套，效果较好。

5、针对厨师对新推出菜肴有不熟悉的现象，统一标准，进行培训。

6、春节咖啡厅两套早餐菜单的确定及制作。

7、1月x日至2月x日期间海鲜推广活动。

8、确定西餐食品节主题、营销推广计划，做好其成本费用预算、备料、器皿准备及培训工作等。

### 三、餐厅方面：

1、制定餐厅工作方式的表格化、程序化，如：借用物品表格、迟到登记表、班前会记录签收表格等。

4、人员工作安排表上交，做好人员的安排工作。

5、餐厅员工与厨房配合每天对菜肴进行信息汇总并做好相关的记录；

6、江南厅设置专人负责烫椅套，保证了包房内椅套的平整、服帖。

7、对所有包房重新进行设计布置，并拍成照片，规范服务员在布置上的操作。

### 四、综合管理及协调方面

1、做好部门人力资源编制流动情况及结构图；

2、部门管事部做好量化管理

a□对每个工作台的餐具数量、品种进行配置，确保物品的正常运转；

b□由管事部对物品的配置进行监控和管理，制定每个月的正常损耗率及物品添置数量及赔偿的比例。

- 3、完善预定处信息传递程序，要求预定处接到用餐变更通知、特别是临时变更通知后及时将信息传递到各相关班组，并上报李总监、周总厨、王经理、办公室。办公室做好督导作用。
- 5、各班组做好了元旦期间菜肴推广、人员安排、节日安全；
- 7、制定春节期间工作安排。
- 8、召开采购成本控制、品质、营销及餐饮会议，总结上月工作，分析本月工作，制定2月份的营销计划。
- 9、成立餐饮销售部，确定其结构编制、工作职责，安排相关人员进行轮岗学习。

## 一、加强内部管理工作

### 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。

## 二、加强员工福利方面的改善

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。

## 三、合理改造硬件设施、设备

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。

## 四、开拓营销市场

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。

## 五、密切配合相关部门做好各项接待和日常工作；加强团队协作，深化全局观念

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。

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。

## 一、日常管理日常工作

认真完成每天的接待日常工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常日常工作，合理安排员工的日常工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的日常工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训日常工作，让新员工能很快进入自己的日常工作岗位，帮助他们尽快的融入到日常工作环境中去。

## 二、管理日常工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅日常工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的日常工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的

大环境中充分愉快，让员工有干劲，形成团结友好的日常工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

### 三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的日常工作得以顺利进行。

### 四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了日常工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些日常工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些日常工作上不够细心、不够耐心，如在日常工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是指导员工日常工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时日常工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

### 五、下半年的日常工作计划

- 1、积极认真配合主管做好餐厅的日常日常工作。

- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的日常工作中，优化日常工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点日常工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随时给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。
- 7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到最好。

转眼间入职\_\_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。

## 一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理工作，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

### 1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来自于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及

实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

## 2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

## 3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

## 4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位



发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

## 5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

## 二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

很荣幸在这里代表餐饮部和\_\_主题餐厅厨房班组与大家分享20\_\_年的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家汇报。

一、强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识，于

## 试营业第一年扭亏为盈

\_\_餐厅自去年11月x日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索\_\_餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合\_\_餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从3月开始销售以来，月销量屡居榜首。根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到\_\_菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。\_\_餐厅收入逐月攀升，销售额从日均3千元到现在每天1—2万元，最多突破了3万元。人均消费从20元到提升到现在40元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是5至11月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，心得体会这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

- 1、人员打通使用。我们将\_\_厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

- 2、加大培训力度。今年厨房共培训56次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力

行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身教；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方，使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新。先后推出顺应季节的冷菜18道、中西式热菜72道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

三、坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务人员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。

特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对\_\_餐厅品牌的认可和赞扬。

转眼间入职公司日常工作已一年多了，根据公司经理的日常工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训日常工作，现将20\_\_年度日常工作情况作总结汇报，并就20\_\_年

的日常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日常工作中的每一点一滴，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，明确各自的日常工作内容，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。做好解释日常工作，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、新员工日常工作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，要求保持良好的日常工作状态，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日常工作，了解他们近期的日常工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合日常工作实际加强培训，目的是为了提高日常工作效率，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、日常工作中存在不足

1、在日常工作的过程中不够细节化，日常工作安排不合理，日常工作较多的情况下，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。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

#### 四、20\_\_年日常工作计划

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，提高个人素质及日常工作效率。

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。

#### 一、在服务方面

1、大厅共计x个台位，分为\_\_区，平均每区的服务员盯x张台。共x名员工，每天安排上早餐的x名，值班的x名，机动帮忙的x名，其余的保持正常的人员配置。

2、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

3、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班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

4、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

5、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。

6、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

7、我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。

对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在

带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

## 二、在卫生方面

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。

我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

## 三、我工作中存在一些问题

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。



7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

#### 四、20\_\_年下半年的展望，我的计划

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、细化服务措施，提高客人的满意度。
- 3、加强教育培训，强化员工的素质。
- 4、提高服务效率，做好日常卫生。
- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。
- 7、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，发现不足之处及时弥补，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。

## 餐饮的个人述职报告总结篇十

尊敬的上级领导：

中午好！

首先，向各位作一个自我介绍，我叫\_\_×，是\_\_\_\_餐厅的销售经理，现在我把自己\_\_\_\_\_来的工作情况作一下汇报。

## 一、履行职责情况

从20\_\_\_\_年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责\_\_\_\_餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“\_\_\_\_”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到演唱会，再到“\_\_\_\_”，体育场举办了一系列的活动，\_\_\_\_餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

### 1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在\_\_\_\_餐厅分管内部管理工作，了解\_\_\_\_餐厅员工多数来于\_\_\_\_等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。

从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员\_\_\_\_获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

## 二、抓管理建章立制

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。

通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。

### 三、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

### 四、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

### 五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

\_\_\_\_演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了\_\_万元的盒饭记录。在\_\_\_\_\_期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过\_\_\_\_\_，我感受到了团队精神，在演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了 万多元的餐费，再到\_\_\_\_演唱会，承接了自助餐2\_\_\_\_\_人用餐，其中餐标\_\_\_\_\_元标准等。

## 六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

## 餐饮的个人述职报告总结篇十一

您们好！

时间过得正快，转眼之间建安公司忙碌的一年又过去了，回顾一年来，本人在工作学习上的得与失，心里非常地激动。首先我非常感谢各位领导及全体职工对我的信任及工作上的大力支持！

今年来，分公司主要承担了炼铁、干法除尘改造项目，工程中煤气管道制作安装及总体安装，炼铁三号高炉调压阀组改建及二号高炉高压泵房设备管道安装，热带加热炉大修，高线、喷煤改造等各项重大施工检修项目，克服种种困难，施工环境等诸多不利因素，做到精心组织，合理安排，按图施工，质量第一，确保安全的要求，各项施工按时保质保量地完成，今年分公司完成产值1100万元左右，利润185万元左右。这其中与全体职工的努力拼搏及对我工作的大力支持分不开的，今天我向在座的各位汇报一年学习、工作情况，请大家审阅！

作为分公司付经理，我的主管工作是生产安全、设备，在一年中，我时刻牢记本人的工作职责，对分公司承担的各项施工安全质量工作中，我首先做的是审核图纸，组织材料，安排人员，制定相关的施工计划，特别是在炼铁喷煤改造中，施工周期达两个多月，质量要求高，多单位立体交叉作业，安全管理难度大，针对这些情况，一方面我做到精心组织，严格按图施工，另一方面我一有空就坚持现场第一线，着力解决施工过程中的一些质量异议，安全问题等，和职工干在一起，确保施工安全有序的进行，任务紧人手少的情况下，工作安排上进行了调整，筑炉系统前期不具备工作条件，比较空闲，而筑炉系统广大职工的工作积极性较高，工作愿望较强烈，决定组织大工种作业，筑炉工加入管工班组作业，一名管工带一名筑炉工，在工作中筑炉工甘当下手，重活累活抢着干，而管工则乐于当师傅，勤于指点，工作上配合十分默契，节约了对外民工开支，又使筑炉系统的职工在收入上得到了提高，在他们的共同努力下，经过二个多月的奋战，一举拿下了喷煤改造项目，经验收，不管是安全，还是施工质量都实现无一事故，赢得用户的一致好评。

在热带加热炉炉筋管更换，阀们更换等检修工作中，克服天气炎热，炉内余温高的实际困难，带领职工发挥不怕苦、累、热的精神，圆满完成了加热炉检修任务，质量合格率达到100%，安全实现事故为零，为加热炉的提前恢复生产赢得

了宝贵时间。

在设备管理工作中，我着重抓好设备的维护、保养，确保各种设备安全，正常运作，对各项施工中的设备必须进行经常性地检查，发现问题及时整改，把事故隐患消灭在萌芽状态。全年来，炉窑分公司没有发生一起设备事故。同时我还对厂房内的各种设备进行统一摆放，对设备进行分工负责，定人、定位、责任到人，对运行正常的设备和损坏设备进行维护挂牌，避免职工将损坏设备运到现场使用，造成事故及影响施工进度，经常性地组织有关人员损坏设备进行维护、保养。节省修理费用，全年来，分公司实现设备事故为零的目标。

在管理上，我力承做到大胆管理，认理服人，对承担的各项施工项目，在安全质量管理上我做到严格把关，对各项工作必须做到自己心中有个“度”字，自己首先要理清施工的要求和思路，然后在管理上才能得心应手，当然在施工管理中有时态度不好，方法不妥，即使有些职工心里不舒服，不理解，影响施工安全，质量的情况偶有发生，但我心里无愧在此我借这个机会，向大家表示谦意，希望不要因此事影响工作和相互信任。在今后的工作中，我将更加以身作则，注意管理方法，努力工作，为炉窑分公司更好地完成上级布置的各项任务尽心尽责，同时还要积极协助行政、支部、工会抓好分公司班组星级管理工作。取得了一定的成效。

不足之处，全年来虽然完成了分公司承担的各项施工、检修项目，但有许多不足之处，有时安全管理上措施不到位，管理上存在着人情化，质量上或多或少存在一些疑难没有时解决、学习上有时不够严格要求自己。

今后打算：回顾一年的工作学习情况，让我心有所得，明白工作中存在的一些不足，针对这些问题我将认真反思，克服，明年建安公司的任务很重，二号高炉改造工作将在年初全面展开，为此，我将更加努力地做好本职工作，积极投入到高炉改造任务工作中去，抓好生产、安全、设备的工作，为建

安公司全面按地完成各项大修改造任务做出贡献。以自己的实际行动向大家交一份满意的答卷。请大家相信我，支持我！我的发言完了，再次谢谢大家的关心和支持！

## 餐饮的个人述职报告总结篇十二

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。

五、9月份进行了一次评星动员大会。

六、做好重要的vip接待



# 餐饮的个人述职报告总结篇十三

我于20\_\_年12月受区分公司党委、总经理室的重托，担任人保财险\_\_市分公司党委书记、总经理。近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

## 一、主要经营业绩

今年计划保费收入8480万元；净利润670万元；已赚净保费6650万元；综合成本率85.5%。

今年一到十月，我公司共完成保费收入8428万元，完成年计划99.39%，增长20.26%；报表累计承保利润(按香港口径)1101万元，承保利润率17.96%，报表累计利润总额1081万元，抵减所得税后，实现净利润724万元，净利润率为11.82%；实现已赚净保费6133万元，完成年初计划92.23%；赔款支出3963万元，简单赔付率为47.03%，同比下降7.39个百分点；营业费用控制在1239万元，同比下降9.18个百分点；综合成本率为82.04%，其中赔付率57.34%，营业费用率24.70%。

## 二、主要工作及其绩效

(一)、采取积极有效措施，开拓业务新领域，推进业务快速发展。

\_\_公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。“三个中心”建设亟待进一步加强和完善;业务发展需要填补高达600多万元的缺口;理赔工作又要消化上年遗留下来的300多万元巨额赔款,这些因素给\_\_公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力,我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现,我与班子其他成员团结协作,大家集思广益,开拓创新,采取积极有效措施,奋力推进业务快速发展。

一是积极寻找业务增长点,努力做好上层公关协调工作,为基层公司营造良好宽松的展业环境。今年经过我们的努力,改善了与政府及交警、邮政、银行、安监、卫生等部门的关系,特别是取得了交警、邮政、安监等部门的大力支持,拓展了业务发展新领域,使摩托车险、责任险等效益险种业务获得了快速发展,摩托车险业务同比增长114%,责任险同比增长15%,意外险同比增长7.2%。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动,加大营销力度,推进业务发展。从今年3月到9月,我们共开展了“责任险、意外险专项营销活动”、“非车险业务突击活动”、“秋季学幼险突击活动”和“责任险、意外险业务突击活动”等五次业务竞赛和业务突击活动,通过开展各种业务突击活动,采取政策扶持、费用倾斜措施,调动了员工的展业积极性,使今年整体业务发展收到了良好的效果,至10月底,全辖已有7个支公司完成了全年保费计划,全市收入保费8428万元,完成年初预算目标99.39%,同比增长20.26%。

(二)、强化内部管理,控制成本支出,促进效益提高。

为了追求经营效益的最大化,确保利润目标实现,我对\_\_公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究,找出管理上的薄弱环节,逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度,从勤俭建司角度出发,重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度,严格控制各项费用支出,

并取得很好效果，今年1-10月，全司营业费用支出同比下降了9.18%。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年\_\_公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有300多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务10万元以上的赔案就比去年同期增长了186%，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的300多万元赔款的基层上，1-10月我公司简单赔付率为46.6%，同比下降了6.2个百分点。

(三)、认真贯彻落实三季度经营形势分析会精神，加大业务结构调整力度。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。为确保区分公司结构调整目标的实现，我们还制定了费用和手续费的倾斜措施，出台非车险业务发展奖励办法，帮助基层公司寻找业务增长点，组成工作组加强！

## 餐饮的个人述职报告总结篇十四

尊敬的医院领导：

我来到工作已有5年了，在科室的密切配合和支持下，在护士长及科主任的正确领导下，我本着“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命精神，踏踏实实做好医疗护理工作，认真地完成了工作任务，积极主动认真地学习护士专业知识。

护理部为了提高每位护士的理论和操作水平，每月进行理论

及操作考试，我感觉通过每月对护理知识的理论和实践地巩固，受益良多。在专业知识和工作能力方面，我本着“把工作做得更好”这样一个目标，积极完成以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作，认真做好医疗文书的书写工作，认真书写护理记录，遵守规章制度，牢记三基（基础理论、基本知识和基本技能）三严（严肃的态度、严格的要求、严密的方法）。

在这些年的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要性。曾经有人说过：“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。”是啊，在人的一生当中有谁会不需要护士的细致关心和悉心照顾呢？“护理工作是一门精细的艺术”。“护士要有一颗同情的心，要有一双愿意工作的手。”护士应该是会用她们的爱心，耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生的风帆，让痛苦的脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。我会尽自己地努力工作，希望见到更多的家庭欢声笑语。

当然在工作中仍有不足之处，如工作中不细心，技术有待提高，面部微笑不够，在今后的工作中一定努力提高自己的技术，提高微笑服务，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的难处，端正工作态度，我希望通过自己的努力获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。

我觉得护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护士队伍中的一员而自豪，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业做出自己应有的贡献。

一年来在院领导及分管院长的领导下，在各科的密切配合支持下，在护士长的团结协作努力完成护理工作任务，总结如下：

## 一、政治思想方面：

认真学习关于“三个代表”的重要思想，学习贯彻xx大精神，积极开展医疗质量管理效益年活动，坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适应卫生改革，社会发展的新形势，积极参加一切政治活动，以服务人民奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。

## 二、增强法律意识，认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，两次

参加\*，并积极参予医院组织的医疗事故处理条例培训授课工作，多次组织护士长及护理人员学习，让护理人员意识到，社会主义市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，因而丰富法律知识，增强安全保护意识，使护理人员懂法、用法，依法减少医疗事故的发生。

## 三、规范护理工作制度：

深化卫生改革，执行新的医疗事故处理条例。我院推行综合目标管理责任制，开展医疗质量管理效益年活动等新的形势，对护理工作提出了更高的要求，因而护理部认真组织学习新条例，学习护士管理办法，严格执行非注册护士执业，根据精神卫生中心，泰安人民医院、洛阳人民医院等经验，结合我院实际，重新完善修定护理工作制度23项，明确各级各类护士岗位职责25种，规范护理操作规程17项，并修定了护士长、护士质量考核标准，整体护理质量考核标准(办公室、质检科、总务科等给了很大支持)，使护理工作有章可循、有法可依，逐步使护理工作制度化、标准化、规范化、科学化管理。

#### 四、加强业务学习，努力提高护理队伍素质。

1、加强护士职业道德教育和文明礼貌服务，坚持文明用语，落实到每一个护理岗位，工作时间仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抹、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范，举办了精神科护士\*，4月份又举办了护士礼仪培训班，请南华酒店老师指导，并从中选拔了11名护士刻苦训练参加了全市的护士礼仪大赛，并取得了优异的成绩(护理部及11名队员、牺牲节假日加班加点)，展现三院护士的风采，同时为三院争了光。

2、加强爱岗敬业教育，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了整体护士素质及应急能力，全年的病人满意度提高到97.6%。

3、加强业务学习，护理部每月组织业务讲座共计36学时，护士长积极认真授课，获得了满意的效果，科室坚持每月一次业务学习，每周一题晨会提问，坚持危重病人护理查房，加强护理人员三基训练，组织2次技术操作考试，均取得优异的成绩，合格率达100%。

4、选派护理人员外出进修共4人，护士长3次参加\*共计22人次。

5、鼓励在职护理人员参加护理大专学习，现专科毕业58人，本科学习的22人，提高了整体水平。

### 餐饮的个人述职报告总结篇十五

尊敬的酒店领导及同仁:大家好!新春即至,万象更新,在这迎新辞旧之即,感谢各位领导对我的关心和指导,也感谢各位同仁对我的支持,。9个月来,本人忠于职守,勤奋工作,较好地完成了各项任务。现将今年9个月来的工作情况和明年的工作思路作如下汇报:

## 一、履行职责情况

从xxx年3月4日任职后,前几个月(3、4、5月)主要担任xx副主管职务,负责班组排班排休、餐具管理和预订部的管理工作,后几个月(6--12月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要,调至餐厅担任主管职务,9月份开始兼任部门培训工作。回顾这几个月来的工作,主要有以下几个方面:

### 1、抓学习教育,激励奋发向上

从任职以后,在做管理工作时,我了解到餐厅员工多数来自于湖南各市的不同地区,文化水平和综合素质有很大差异,业务水平及服务意识不高,针对此种状况,我把自己所看到的不足一一列出病单,进行全面性的培训汇报和现场督导。纠正错误的管理方法,进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配,规范餐饮六大技能实践操作程序,通过学习,使员工加强服务质量,提高业务服务水平,当宾客进店时有迎声,迎宾员能主动、热情地上前服务,介绍餐厅的特色菜,当宾客准备点烟或点起烟时,服务员应及时点火或呈上烟缸等。

在11月份时,酒店举行了技能大比武系列活动,美食广场班组成员获得了托盘接力赛团体第一名的好成绩。其他员工通过本次比赛活动,养成了一个好的习惯,不懂就问,不懂就学,相互求教,也学到了很多知识,精神风貌也越来越好,提高了工作效率,不足的是操作细节还有待改善。

### 2、抓管理建章立制的执行度

前期,美食广场很多工作存在问题,员工不明确制度,一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过班组各管理人员悉心探讨,我把奖惩制度、电源的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项张贴在办公室内,并及时更换宣传栏文件,每天进行现场督导检查,对员

工加强工作意识,明确工作责任有很大帮助。

### 3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通,听取他们的宝贵意见,不断改进并协调,利用每天的班后会及时将客户反馈的信息反馈给厨房,如,有时客户反馈“小炒肉”分量不足,“水煮活鱼”不够香,菜肴味道偏咸等等,通过客户的真诚反馈,再加上我们认真的讨论、修改,不断地提高菜肴的质量,令顾客满意,并及时将客户信息进行记录,在节日或纪念日及餐厅最新活动经营时及时发将信息传达给客户,以争取更多的回头客。

### 4、做好会议餐及团队用餐的接待及管理宣传工作

餐厅接待了多场大型会议用餐,会议餐的要求主要求速度快,效率高,班组特针对此点,将客人的心里需求牢牢放在工作的第一位,通过优良的产品和周到的服务来满足客人的要求,在各项会议餐接待过程中,未出现较大投诉,也为对外宣传酒店规模等起到了良好的作用。

### 5、深入市场调查,抓市场经济

总之,在这平凡而又不平凡的9个月里,我感受很深,同时也深感自己的不足。

## 三、工作中存在的问题

1、协调平衡工作不理想,有些事情协调的不全面、不到位,平衡的不尽合理,影响了工作质量。

2、起草函件拟的内容不够严谨,周全。

3、工作中细节问题处理不到位,应加强改进。

4、经营缺乏务实性



作为班组主管,我的一言一行对班组人员的精神面貌、工作水平及工作做作风都起着至关重要的作用,所以工作中我将不断加强学习,不断提高自己的管理水平,文化专业知识和业务能力,不断改进自己工作方法和工作作风,努力提高工作效率,从而带动本班组成员共同提高。

上述工作我只是摘其重点进行了汇报,不可避免有许多疏漏,还有许多不尽事宜请领导及同事多提宝贵意见,如果说取得一些成绩,也是在酒店领导关怀下,各班组支持以及外部门等全体成员共同努力工作的成果。

#### 四、下步工作设想

目前,外面的市场还没有完全打开,需要我们继续努力,我将朝这几个方面努力:

- 1、总结经验,进一步明确部门的指导思想,紧紧围绕酒店的经营理念,牢固树立服务思想,为班组员工做好信息及时传递服务工作。
- 2、不断学习,提高自己,加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 3、认真做好本岗位工作的同时,不断认识新的客户,稳定老客户,通过自己及班组全员的努力,留住客户,做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好餐厅各项工作。
- 6、结合实际,提高班组的整体工作水平,以服务、求实、高效为原则。严格执行酒店各项规章制度,做好员工档案管理、加强员工宿舍的管理及创造班组良好风气,增强学习氛围等工作。
- 7、密切配合酒店完成各月不同的经营任务

8、努力提高沟通与协调工作,深刻领会领导思想,进一步做好监督、检查酒店各项函件、决定、指示下达到班组后的落实与执行情况。

9、及时做好酒店领导部门领导临时交办的事宜,按领导要求及时处理好突发事件。

10、紧跟市场,做好各项经营工作,在年初准备做好餐厅早茶开业!以上是我的述职报告,请予审议,希望各位领导、同事们提出宝贵意见,谢谢大家!