

# 餐饮工作心得总结 酒店餐饮实习生工作心得总结(通用8篇)

教师总结是对自己在教学过程中的教育理念、教育目标和教学效果进行分析和评价的重要工具。小编为大家整理了一些学期总结范文，希望能够给大家提供一些写作参考和思路。

## 餐饮工作心得总结篇一

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们07级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

### 一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的

学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于19xx年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括漓江厅、七星厅和多功能厅)和西餐部(包括酒吧和自助餐厅)，我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

## 二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，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流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，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。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

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；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们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，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

### 三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于

物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

#### 四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

## 餐饮工作心得总结篇二

随着业的飞速发展，补救已经成为理论界和企业界关注的重要课题，餐厅最好是加强对员工服务的培训。下面是本站带来的餐饮服务工作心得体会，希望对大家有帮助。

本人从学校出来工作至今已将近20xx年时间了，换过无数的工作。发现自己还是更喜欢餐饮服务行业，喜欢和顾客打交道，特别喜欢和老外打交道，因此，相对自己所做过的其他行业来说，我更加的投入，做事也更加有激情。立足现在，展望未来。结合多年来的工作经验，现在我有几点自己对餐饮服务的看法，如下：

俗话说：顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢？从而想下次再来呢？答案很简单：优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1. 优质的环境。在顾客一进入餐厅，就能感觉到轻松，舒适，如家般的感觉。

2. 优质的产品。以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌(竞争力)。

3. 优质的服务。无论你做什么的，在面对顾客时，首先上场的应该是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者建议，从而让你找出不足，继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改进，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在面对顾客时，应该“微笑多一点，服务多一点，态度好一点。”

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法，由于本人才疏学浅，尚有诸多不足之处，还望大家多多指教，给予一些好的意见或者建议。再此，本人表示衷心的感谢！

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，相信自己是最优秀的。

**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，是在走向领先；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。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在餐饮日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都

特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”.

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造 为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在餐饮就像回到家里一样.

7、真诚 热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别餐饮业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使餐饮立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时,我也会和顾客谈天,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客,让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结,这样日积月累,使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员,也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我



为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的.

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐!

共2页, 当前第1页12

## 餐饮工作心得总结篇三

### 一、实习的目的

我在麦当劳进行了为期六个月的社会实践,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。我所从事的麦当劳,是以餐饮服务业为主的世界五百强企业。巩固在校所学理论知识,培养独立工作的能力。通过参加主要负责柜台的点餐与收银工作实习实践活动,培养我综合运用知识的能力,锻炼社会交际能力、应变能力,获得实际旅游业务知识和管理知识,进一步提高我们的综合素质。

### 二、实习时间[]20xx年7月——12月

### 三、实习地点: 昆明市

### 四、实习的内容

我于七月十一日进入麦当劳实习。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：喜欢光临。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，麦当劳干净整洁的环境，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。

## 五、岗位实践结果

由于麦当劳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。

## 餐饮工作心得总结篇四

尊敬的店长：

您好！

我是我们餐饮店今年暑假新来的一名服务员，我叫xxxx□因为之前已经和餐饮店签署好了只干满两个月暑假工的合同，现在两个月的期限也已经到了，所以我正式的向餐饮店的店长提出我的辞职报告。这不仅是为了遵守店里面的员工的辞职程序，也是为了表达我对这两个月受到店长和同事关照的感激之情，更是为我这两个月的辛苦工作画上一个圆满的句号。

工作了一周后，尽管我发现这份工作并没有我想象中的那么轻松和容易，但是在店长您和我们店里同事的帮助和鼓励下，我也坚持了下来，并且还和你们成为了很好的朋友，所以我很幸运我能遇到了一个好的店长和一群团结友爱的同事。在这两个月的工作期间，我工作的也很快乐，很充实。但是现在马上就要到学校要开学的日子，我不得不早点回去准备报道和开学的事宜。所以这份工作我也只能工作到这里了，尽管我有很多的不舍，尽管我有很多的留恋，但是我也只能辞

职，希望店长能明白我的处境和心情。

我会把在这段时期里面和同事和店长相处工作的点点滴滴都珍藏在我的脑海里，虽然我不在这里工作了，但是我会回到学校以后，跟你们继续保持联系。如果店里有很忙的时候，我也会尽量赶过来给店里帮忙，但是前提是在我没有课的情况下。所以希望店长和餐饮店的同事们，也不要忘记了我这个小小的暑假工。再次感谢店长给我这次工作的机会，再次感谢同事们对我的关心和鼓励，最后祝福店长能够把xxxx餐饮店越做越大，把xxxx餐饮店的名声越做越响亮，祝福xxxx餐饮店的所有同事身体健康，万事如意！

敬礼！

xxx

日期□20xx年x月x日

## 餐饮工作心得总结篇五

尊敬的酒店领导，各位同事：

大家好！下面由我来做餐饮部的述职报告！新年伊始，万物更新，20已经过去，为了更好地总结年工作中的得失及工作的部署，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2016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！

2016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2016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：

2016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2016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，较增长\_\_\_\_\_万元，占全年总收入的\_\_\_\_%，2016年中餐大厅散客收入\_\_\_\_\_万元，接待人数为\_\_\_\_\_人，人均消费\_\_\_\_\_元。较20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，较年增长\_\_\_\_\_万元，占全年总收入的\_\_\_\_%。2016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、2016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^v^门的一致好评，在2016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。2016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2015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佣机制，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。

## 餐饮工作心得总结篇六

尊敬的领导：

我是餐饮部的\_\_\_\_，很抱歉告诉您我要辞职这个事情。下面是我的辞职报告。 作为一名在酒店工作了三年多的员工，我对酒店有着一种格外亲切的感觉。每一个人在他年轻的时候，都有很多第一次，我当然也不例外。我的第一份工作是在酒店，我最青春的三年也是在酒店度过的。在这里，我学会了很多东西，能够跟同事们在一起工作，我觉得很开心，这里的每一位都是我的大哥大姐，我的叔叔阿姨，是他们教给了我在学校里面学不到的知识，如何为人、如何处事、如何工作?? 在酒店里，领导们也对我十分的关心，从刚进入酒店开始，我就感受到从上至下的温暖。因为我是酒店里年龄最小的，也从来没有在这么大的集体里生活过，自然而然的，心里面就会产生一种被呵护的感觉。这是一种以前在集体里未曾有过的感觉，很温馨，很自豪，而且它一直陪伴着我，直到我离开??但这种感觉不会随着我的离开而走远，我想我永远也不会忘记，毕竟我曾经生活在一个温暖而又温馨的集体里。



还记得第一次跟您近距离接触和认识是在200\_\_年的时候。那时的我们参加酒店自成立以来组建的第一届篮球队，您正好是队长。让我意想不到的是，平时看起来那么斯文而又带点书卷气息的您在球场上也是那么的生龙活虎，丝毫不比年轻人逊色，虽然我们在第一次的组队中没有取得好的成绩，但我们坚持到底、团结奋斗的拼搏精神，同样赢得了观众与组委会的认同，最后摘取了精神文明风尚奖的称号。这是您带领我们取得的第一次成绩。随着时间的流逝，斗转星移，您多年积累的工作经验与个人才华也得到充分的施展。这时的您已成为我们酒店的经理。您在上任之后，制定了一系列的政策与方针，重新定位了酒店的经营策略，不断地尝试新的机制与奖励、分配办法，力争让酒店的经济效益不断迈上新高，也让酒店员工的福利待遇如芝麻开花一般节节高攀。

在我们心里都认为这才是一件大事，这才是为员工谋利益的举动，这才是一位被员工在心里面所认可的老总!而我，作为这个集体的一份子，更加感觉到您对员工的关心与培养。

您肯定想到，酒店要想在竞争激烈的社会中立于不败之地，人才的培养与发展是不可忽视的环节之一;对于酒店里为数不多的年轻人来说，要想在酒店里得到长足的发展，就必须得到管理的岗位上去锻炼不可。恰恰是在酒店飞速发展的时刻，您也有意识的让我走到了管理的岗上来，希望我从中能够学到一些管理的经验和处理各种关系的办法，为酒店的发展起到应有的作用。这是我人生中的又一个“第一”次，即第一次在工作中得到升职，对于一个初涉社会没多久的年轻人来说，它是一种激励，一种鞭策，一种锻炼，对我而言，这正是您对我工作的一种肯定，给我的一种鼓舞。在这里，我非常感谢您给我的这次机会，也想借此在这里向您说一声：“谢谢”!

餐饮企业管理层职工的辞职报告 尊敬的领导：您好!我是国味一号的一名员工。首先很感谢公司给我的机会让我成为管理层，身为管理层我学到了很多以往没接触过的事物，这些

经历将成为我生命里最宝贵的财富。再次感谢几位老总对我的厚爱与好评。我很舍不得这个地方，有时候看到一些小东西小事物，都会想起自己所做出的点点滴滴。也喜欢那种和大家一起努力工作的时光。想起来就像我爸妈在开店子，我们这帮儿儿女女在帮忙照顾生意。想起来心就感觉很酸。很难过！由于我个人原因，我即将要为我人生理想的第一个起点开始奋斗（喜欢餐饮行业的我一样希望有个属于自己事业的理想）。所以我再三考虑决定提出辞职！对此，我的离去给公司带来不必要的麻烦和影响，表示诚挚的歉意。但事出有因，望高层领导给与批准！谢谢！

此致 敬礼！ 申请人：\_\_\_\_\_

## 餐饮工作心得总结篇七

时间过得真快，转眼间一年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。一年8月23日，我刚刚毕业走出校园。来到\_\_这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了\_\_酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

### 一、做的好的地方

1. 能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。
2. 能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜？哪个客人对菜肴有什么特殊要求？哪个客人喜欢哪个饮料等等。
3. 可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4. 能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。
5. 可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。
6. 做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。
7. 能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关知识，独立完成一档客情接待。

## 二、做的不足的地方

1. 不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。
2. 团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。
3. 与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

## 餐饮工作心得总结篇八

我校10分重视食品卫生工作，为加强学校食品\*\*\*\*\*，消除食品安全隐患，保障师生身体健康，有效防范学校食物中毒事故的发生，并根据教育局文件精神，校长高度重视亲身布置此项工作。在相干部门的大力配合和学校的共同努力下，学校食品卫生安全工作进展顺利，学校食品安全事故得到有效遏制。截止目前，全校无1例学校食品卫生安全事故产生。我们的作法主要有：

1、建立健全学校食品卫生安全工作制度。学校根据国家、省、市、校有关学校食品卫生安全工作的要求，结合我校实际，制定了相干的各种制度及工作职责。使学校食品卫生安全工作有法可依，有章可循，任务明确，责任具体。

2、学校食品卫生安全工作管理组织健全。学校成立了”后勤安全管理领导小组”，实行目标责任制，校长具体抓，相干人员配合抓，制定了相干的制度和职责，层层签定了学校食品卫生安全责任书，平时有检查，有考核、有赏罚记录。

3、加强学校食品卫生安全教育。各学校将健康教育和食品卫生安全教育列入平常教学内容，做到有教学计划、有教材、有教案、有作业；加强学生食品卫生安全知识教育，增强学生的食品卫生安全意识和自我保护意识，逐渐培养学生养成良好的个人食品卫生习惯。

4、对学校校门口的小摊点，对无卫生许可证、无营业执照的背规经营小摊点，积极配合有关部门坚决取消。同时，教育广大学生不吃零食，不吃”3无”食品，养成良好的食品卫生习惯。

1、提1个行动口号。学校提出”养成良好的食品卫生习惯，不吃不购3无产品”的行动口号，并将其印成条幅，悬挂在校园明显位置。使每位师生都能高度重视此项工作。

2、做1次广播宣扬。学校订学生进行了关于食品安全方面的教育。

3、开1次升旗仪式。学校升旗仪式以：养成良好的卫生习惯，增进身体健康。

4、召开1次班会。各班根据升旗仪式的内容围绕实际情况，分别召开了不同情势的班会，在会上学生各抒己见获得了很好的效果。知道谢绝3无产品，学会选择有营养又卫生的食品。

- 1、加大宣扬力度，教师利用一切机会进行教育。
- 2、教育学生养成饭前便后洗手的好习惯。并且专人负责检查学生洗手情况。
- 3、能够自觉抵制小食品的诱惑，不吃三无食品。
- 4、通过健康咨询，教师讲授，初步学会选择安全的食品。

工作无止境。今后，我们将继续结合学校实情，认真贯彻教育局卫生工作精神，扎扎实实落实好《学校卫生工作条例》、《食品卫生法》、《学校卫生工作条例》，使学校食品卫生安全工作再上一个新台阶。