

# 饭店工作汇报(实用9篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 饭店工作汇报篇一

xx年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于餐厅的日常来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了餐厅组织

的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在餐厅领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和餐厅其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

## 饭店工作汇报篇二

在忙碌而又充实的工作中，我们结束了20xx年上半年的工作。面对即将开始的下半年工作，我深入总结自身工作状况，改善自身工作不足，为更好地为完成工作打下扎实基础。回顾过去半年的工作，我在上级领导的正确指导下，在各部门

同事的帮助与支持下，较好地完成了20xx年上半年的工作任务，并取得了良好的工作成效，为确保接下来的各项工作的顺利进行，我特应上级领导要求，对自身在上半年的主要工作情况作出如下总结：

## 一、主要工作情况

自我于20xx年xx月份从被安排转岗从事大堂经理职位至今，已有x年的时间，在此期间我除从事大堂经理职位之外，还分管网点的安保工作以及文明单位的创建等工作。通过我从事银行事业多年来的工作经验，我意识到随着银行行业的市场化，银行服务越加受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的首要印象。因此，为树立我行的良好形象，我对于自身的要求也分外严苛，作为一名大堂经理，我肩负着连接客户、高柜柜员、客户经理、理财经理的纽带作用。在这半年来，我坚持做好各项相关工作，坚定履行工作职责，充分发挥职责作用。尽可能的做到在客户迷茫时，正确的为其指明方向：当客户不解时，对其进行耐心的解释；当发生突发状况时，及时而又冷静了处理和解决问题。做到随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务态度去赢得每一位客户的信任，以诚信的服务理念去提高客户对我行的忠诚度。用微笑、热情、专业的服务水平，实际提升我行的客户流量，树立我行的良好形象。

在20xx年度，我不仅仅坚定履行的大堂经理的各项工作职责，还做好了自身所分管网点的安保以及文明单位的创建等工作内容。坚定维护保持营业厅内良好的工作秩序，成功地寻找目标客户，进一步营销理财产品，实现服务与营销一体化。此外，为做好我网点的文明建设，我严格要求我行人员做好服务工作，做到用热情、大方，主动、规范的服务礼仪去接待客户，并在建设我行良好环境的基础上，强化员工行为规范，要求员工树立主动意识，负责态度，和良好的工作心态。为了做好服务工作，起好带头作用，更高的提升自身的服务

水平，和业务能力，我积极参加银行所组织的各类培训活动，并自觉利用业余时间进行相关专业学习，强化自身理论水平与专业技能，加强自身的综合素质能力。

## 二、各项工作主要业绩

在20xx年度，我行紧密围绕分行计价指引导向，主要推行了营销等活动工作。半年来，我行施行了多种形式的项目活动，并均取得了良好的效果。其中，在xx月份的春天行动里网点较好的完成了销量，在x月份的一个与合作的“花好月圆。金喜连连”的巡展活动中我行在巡展当天就突破了xx余万的销售业绩。此外，在20xx年，我行推出的电子银行产品受到了广大客户欢迎，尤其是手机银行这一产品，深受客户喜爱。在20xx年x月份，通过我行开展的电子银行产品进广场社区活动，使我行当月的新开手机银行用户新增x户，其中有效x户，有效率达到了%。在整个半年度的销售中，我行的手机银行新开有效x户，网上银行新开x户，有效x户，共计新开户x户。并且，在今年x月，我行还新制定出一个阶段性考核办法，激励了员工的营销积极性，使得我行的网银和手机银行的有效率从年初的不到%分别达到了%和%，这是我行在上半年度工作中的重大创举。

在今年，由于我行网点现有无贷的贵宾客户共计x余户，使得理财经理的工作压力过大，工作任务超重。因此，我承担分管了部分贵宾客户，尽力做好各个客户的维护工作。截止至今年年末，我分管的贵宾客户共有x户，签约xx户。此外，在半年工作中的个人存款方面，由于我行周围新进驻一家商业银行，部分存款客户被拉走，导致了我行的个人存款工作备受阻碍，虽然工作任务艰巨，工作形式大不如前，同业竞争激烈较大，但是我依然坚持不懈，力争进取，紧密团结我行的员工队伍，不断奋进，努力的完成各项工作任务。通过我们半年的不懈奋斗，我们争取到了个人存款日均新增万，年末存款新增万，其中管户贵宾客户的存款新增万的良好绩效。

### 三、工作中存在的问题

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是自身在管理方面未能实现常态化，不分时段存在有松懈现象，耽误了我行的经营管理实效。此外，在管点文明服务方面，我还有待提高，没能做到温馨服务，微笑服务，对员工要求没有实质落实到工作之中，文明服务力度还需进一步强化。

在接下来的工作里，我将会不断地提高工作质量和服务艺术，切实提升自身的管理水平，更好地为客户提供更为优质的服务，为树立我行的良好形象而付出应有贡献。

### 饭店工作汇报篇三

2011成都市城市节水工作在市水务局的领导下，认真贯彻市委工作会议精神，深入落实科学发展观，以市委、市政府城乡统筹“四位一体”发展战略为中心，以建设“世界现代田园城市”的目标定位为要求，坚持节水工作“为城乡发展服务，为用水单位服务”的思想，努力将节水工作融入城乡一体化建设中。今年的工作以宣传贯彻《成都市城市节约用水管理条例》为中心，以实践科学发展观为重点，各项工作任务全面完成。

全年全市（市区）节水量达万立方米，工业用水重复利用率达到88%。有四川省林业中心医院等四家企业单位通过省级节水型企业（单位）验收，完成水平衡测试单位20个，洗车场污水处理循环使用、节水技改工程10个，推广节水设备、器具共计16680件/套。2011年，市城市节水办荣获中国水协节水委“2011年度城市节水先进集体”光荣称号，被省水协

节水委授予了“四川省城市节水工作先进集体”。四川锦江宾馆荣获“全国节水示范宾馆（酒店）”称号、西藏饭店、成都京川宾馆、成都市镜湖园宾馆荣获“全国节水优秀宾馆（酒店）”称号。

## 一、2011年工作情况

（一）加强党建和干部职工队伍廉政建设，确保各项工作稳步开展认真学习贯彻党的xx届四中、五中全会和市委十一届七次全会、市委工作会议精神，努力把党员、干部的思想 and 行动统一到省委、市委的决策上来，不断增强促进和谐成都、推进城乡统筹改革试验区和世界现代田园城市建设的自觉性、坚定性。同时，在推进廉政建设方面采取了多项措施，一是强化教育，不断增强党员干部职工拒腐防变的能力。以提高党员干部树立公仆意识，群众意识，自律意识为重点开展了专题教育；二是按照市水务局要求制定了《2011年党风廉政建设和反腐败工作实施意见》，健全了中层以上干部岗位职责规范和党风廉政建设的各项规定，强化了制度建设；三是加大了监督力度，从源头上预防腐败的发生。根据市水务局党组关于“三重一大”事项决策程序的暂行规定》，制定并印发了《市城市节水办关于“三重一大”事项决策程序的暂行规定》，将落实“三重一大”事项决策与党风廉政建设、事务公开等工作结合起来，不论是重要人事调配安排、重大项目安排，还是大额资金使用等，都严格按照规定落实程序，确保各项工作落到实处；四是进一步完善和健全了党风廉政责任制，加强了对中层以上干部的监督制约。以上措施有效地推进了反腐倡廉工作的进一步发展。

### （三）按照节水减排的工作要求，进一步加强节水管理

1、认真贯彻落实《节水条例》，迎接市人大检查通过2011年大力贯彻落实条例规定，我市节水各项工作已取得了明显成效。今年按照市人大《2011年市^v^会工作要点》的工作安排，8月12日，由市^v^会主任王东洲、市^v^会副主任叶学东、

童若春、敖锡贵、孙传敏、杨伟、李小新等多位市^v^会委员及代表组成的检查组在市政府副市长刘仆、原市水务局局长张学爱等领导的陪同下对我市贯彻实施《成都市节约用水管理条例》情况进行了全面检查及现场指导。检查组一行在听取市水务局原局长张学爱的汇报后，到成都普天电缆股份有限公司和置信丽都花园进行了现场视查，详细了解了用水单位节水工作开展情况、取得的成绩和成功的经验以及面临的困难。在普天电缆公司参观了其循环用水系统及机车车缆厂房的冷却水循环系统，人大领导和代表对循环系统的节水效率表示赞赏。在置信丽都花园参观小区二次水循环利用系统时，市^v^会主任王东洲对居民小区的循环水利用情况给予了积极的评价。现场检查结束后，检查组一行对我市贯彻实施《成都市节约用水管理条例》的情况给予了高度的肯定。此次由市人大组织的检查坚定了我市继续贯彻落实条例的信心，有利地促进了我市节水管理工作的进一步深化。

2、不断完善计划用水管理，加大节水管理力度随着我市统筹城乡建设步伐的加快，新用水户不断增多，需要不断调整和完善计划用水管理，适应城乡发展的需要。今年在搞好原有计划用水户计划用水工作的基础上，又多次对新增用水户进行调查和走访，新纳入362户用水户，提高了城区计划用水率；合理制定了2011年城市用水计划的编制，完成了总共7000余户用水单位的计划报批和下达工作，确保了我市城市生产、经营、办公等用水的正常进行；严格执行超计划用水加价收费制度。加强对全市城区近百个单位的节水管理进行了检查，并严格节水设施“三同时”管理工作，对城区新改扩建基建施工用水单位进行了检查和督促，参与其工程的竣工验收。

3、积极加强城市地下水水资源费和污水处理费征收工作今年除常规的收费工作外，重点完成了三项工作：一是按照成都市区划调整要求，受水务局委托，顺利完成了原双流所管辖的中和、华阳片区地下水固定取水用户的管理及收费的移交工作，将其纳入管理；二是按照节水条例规定和水务局领导的相关指示精神，自2011年第四季度开始正式实施对地下水

用户超计划用水征收加价费的工作；三是年底前及时召开了中心城区地下水计划用水工作会，向250户用户下达了2011年用水计划指标。

4、在城乡一体化进程中，依托《成都市城市节约用水管理条例》，积极推进区县城镇节水工作的科学发展《条例》的颁布实施，为解决城乡二元结构水管理体制的问题提供了机遇。由于我市各区（市）县的节水工作发展并不均衡，我们充分利用既有的城市节水管理经验，将节水工作向区县拓展和延伸，起到示范和指导作用。如定期召开区县节水工作联席会，及时有效地交流各区县节水管理经验和教训；定期派出技术管理人员深入区县开展技术及管理指导等，在计划用水管理、节水型企业（单位）创建、水平衡测试、节水型城市复查等方面对区市县加强技术指导，使其建立和完善节水管理方式，推广节水科技，为节水型社会的创建打下基础。

5、大力开展创建节水型企业（单位）活动为提高用户创建工作水平，今年分期举办了“创建工作”培训班，特别加强了对区县有关企业（单位）技术骨干人员的培训，共培训人员130余人，以使用户单位通过学习，理解和明晰创建工作，为我市下一步大规模开展创建节水型企业（单位）工作，夯实城乡一体化基础建设，加快节水减排工作的推进奠定了基础。今年由省建设厅、省经委、市经委、市水务局的有关领导专家和相关技术人员组成的二个验收小组，对我市2011年度创建并申报的四川省林业中心医院、成都市青羊区体育局、成都金同辉物业公司和成都信息工程学院4家企业、单位开展了节水型企业（单位）验收工作。经综合考评，现场打分，4个企业（单位）的评分均在90分以上，取得了较好的成绩，得到了省市相关部门的好评，并验收达标。

## 饭店工作汇报篇四

\_\_年4月23日在我的人生中是一个转折点吧，就在这一天我和许多的同学一起踏上了去深圳实习的路，这对于没有出过远



门的我是一次莫大的考验也是一次蜕变。面对这陌生的城市还没来得及惶恐和茫然时，便已经感觉到了公司领导对我们的关心。

刚上来第一天，从车上下来的时候是凌晨，天还是灰蒙蒙的一片，接着我们被公司的管理人员带到了宿舍，进去后刚坐下，就听见有敲门声，一开门葛经理走了进来，一开口就是一句句关心的话语，一听蛮感动的，原来在这陌生的城市还有人在关心着我们，葛经理说：“等下带你们去公司看一下熟悉熟悉环境，”这一看回来时天已经黑了，等第二天去时便是开始紧锣密鼓的培训。

在培训的时候很累有很多同学都想走了，可是最后还是咬咬牙忍了下来，经过一星期的培训后就迎来了，严格的考试，先是笔试，再接着实操，终于在下午6点左右考完了，大家都松了一口气，想着终于解放了，可是后面等待我们的却是分离，4月28日是大家分开的日子，天也下着小雨灰蒙蒙的，仿佛天也在哭泣，大家各自坐上了开往自己上班属店的汽车。

那我在学校这两年半来的努力又算什么呢？一时间想不明白，但工作的忙碌让我没有时间多想，后来才发现原来做服务员也不是那么简单的事情，在这期间让我学到了很多在学校学不到的知识与理论。领导对我们都很关照，很让人温馨，而且也体会到餐饮行业中服务员的辛苦与开心，工作中有时通过自己热情的服务让客人满意而归是件非常开心的事。有时也会遇到有些脾气暴躁的客人就会被骂几句，虽然会觉得很受委屈，但是有时想想：

工作了三个月后，我刚刚经过入职转正的考试，正在等待结果。如果考过了，那么我又向迈出了一步，超越了同一起点的人。这是公司和领导给我的机会，如果没有努力，没有付出或许这个机会就是别人的，所以我在不断尝试，不断地从日常的工作中去提升自己，就像上楼梯，你不去努力向前永远也不知道自己能走到哪一个阶梯，通过考试后。

作的辛苦与艰难，才体会到了父母的艰难工作的不易，赚钱的难处工作中的一些点滴，总有一些获得和过失，让人久久回味，现在又从服务部调到了咨客部，又有新的技能知识要学习，例如接听电话，接听电话就是每天要接来自各地方得订房电话，接听是语气要由礼貌，不能像接听私人电话一样的随意，要谨慎的记好客人问得问题，还要回答，这些都是需要技巧的，我还在学习中，还有就是待客技巧，熟悉签单客户，计算客流量等，我相信只要努力学习不管到什么部门都可以把工作做好的，现在可是身兼二职啊！

工作又比以前更多了，因为新的部门又有好多的东西要学，又要从头开始，可是人生不就是要一直学习下去的吗？多学一点也对自己有好处啊！我相信任何的东西只要你肯学就没有学不成的，因为世上无难事，只怕有心人嘛！

这一切都是“西湖春天”给我提供的平台，我很感谢“商业学校”给了我这个就业的机会，更要感谢“西湖春天”这个可以让我们既有所需又有所学的大舞台翩翩起舞，我相信再不久的将来我一定会更上一层楼。

## 饭店工作汇报篇五

据教学计划的安排□x年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的.辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

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。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

## 饭店工作汇报篇六

我于20\_\_年7月14日——20\_\_年10月31日到广州市凤凰城酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的 $\wedge$  $\vee$  $\wedge$ 满意度 $\wedge$  $\vee$  $\wedge$ 处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。

### (一) 实习收获

通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益匪浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将

来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## (二) 实习体会

1、自身不足与缺点：通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

## (三) 实习想法和建议

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。

## 饭店工作汇报篇七

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，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。

### 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工作中的每一点滴，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工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，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、工作中存在不足

- 1、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。
- 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。

## 饭店工作汇报篇八

在过去的四个月中，在分店的正确领导下，全体职工团结一致，紧紧围绕分店经营方针和管理目标，以强化管理为核心，以打造安全为保障，以实现经济效益为中心，以提高员工素质为目标，以降低成本为重点，狠抓经营工作，全年完成各项经营指标，为分店经营工作的发展作出了自己的贡献。现将全年工作总结如下：

### 一、加强员工思想教育，提高员工的整体素质

为全面提高我店员工的思想道德素质，以及业务技能，做好我店的安全、防火、质保、维修等各项保障工作□xx年，我店狠抓了各项安全、质保、维修及设备管理，使店面保持了稳定，经营业绩稳步攀升，并在保持持续稳定发展的同时，顺利通过了质量检测。

### 二、抓好基本营销工作，提升企业形象

1□xx年，我店在分店的正确领导下，狠抓了店面工作，全员营销，树立了企业的良好形象，以客户满意为己任，真正做到了“以客户为中心”，在高效、优质服务的服务中取得了较好的成绩。

2、在经营工作中，我店从人员招聘、业务培训、设施设备维

护、质量检查、成本考核等方面全力以赴，使得我店在市场竞争日益激烈的今天取得更好的成绩。

三、抓好业务管理，促进业绩的提升。

四、做好工作，建立客户档案，加强客户的回访及联系。

3、我店按照分店的安排，做好了客户回访工作，通过电话访谈或发放《贵宾客户意见表》，向客户征求用工意见，使得贵宾客户对我店的服务质量满意度有较大的提高。

4、我店按年初制定的各项工作计划，在日常管理中认真抓好员工的服务意识，加强员工的意识，通过技巧学习与实践结合，全体员工综合素质明显提高。在分店组织的技能比赛中获得了第一名的好成绩。

5、为更好地加强员工理念，提高员工的服务素质。今年，我店先后举办了《服务意识培训》、《客户心理学》、《商业常识培训》。通过培训学习，使我店各个岗位的服务理念得到了进一步强化，并且使员工在服务意识上都得到了较大的提升。

6、认真学习了《商品质量管理条例》，参加了分店组织的商品质量管理条例培训，使店里的每位员工都能明确自己所面临的岗位职责。做到按章办事，违规，不留盲点，一切工作都从公司利益出发。

7、认真做好员工招聘及培训工作。我店共有44位员工，我店在招聘培训方面做了相应的努力，目前，我店的员工人数已经达到了224人，员工的人数比例逐步提升，但离预计的目标还有较大差距，这也为我店面的发展带来了不小的影响。

五、抓好安全管理工作。

安全是企业生存之本，是一个企业赖以生存与发展的基石。我店从加强安全管理入手，通过健全制度、明确岗位责任、狠抓落实，使得今年我店未发生较大的安全责任事故。

六、抓好设施及设备维护保养工作。

8、在去年的基础上，我店更加注重设施的完善与维修。特别是今年，我店新店铺大面积缺少维修设备，加之设备保养工作增加难度较大。在加强日常保养工作中，强调设施设备完好与否，直接影响着我店整体工作水平的提高。我店从加强设施设备维修保养工作入手，要求各岗位保养员做好设施设备的保养与维修工作，把好设施设备质量的事事故防患于未然，把事故消灭在萌芽状态之中。

9、为了加强对客服务意识，提高我店服务质量，我店定期进行员工培训，以提高员工的整体素质；加大对客服务的考核力度。

10、我部门定期组织员工进行培训学习，以提高我店服务技能，增强员工的业务技能，并将培训结果及时反馈给员工。提高员工的业务技能与服务水平。

## 饭店工作汇报篇九

在接待中心x主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完

全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。