

# 餐饮线下工作报告

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 餐饮线下工作报告篇一

4、心态较好，能善始善终。没有请假旷工，没有迟到早退，没有抱怨或工作情绪化。

其次，是不足之处：

4、不够醒目，或者说应变能力不足。这固然跟工作经验有关，也可能是自己平时与人打交道还不够老练。所以平时还是应该多找机会有针对性地去提高。接下来我的实习目标不再是客房而是餐饮，意即在此。

在明确了优点及缺点后，接下来就是改进措施了：

3、面对酒店的繁琐，仅有细心是不够的，还应更上一个层次，即周密。我要培养一种忙而不乱的作风，持之以恒的韧性，不要一忙起来就忘了先前人家交代的事情。

1、培养沟通意识及沟通技巧；

2、提高应变能力；

3、形成自己的核心竞争力。

另外，还有一些准备是现在就要做的，如：

1、准备一个合适的自我介绍；

2、针对不同的人准备不同的话题/问题;

3、积累对酒店业的独家看法

与此同时，在期间养成的12个好习惯，是我应该坚持下去的。

综上所述，相比寒假在清远的实习，本次实习最大的收获，就是让我体会到了作为一个酒店人的自豪感。在这样一个鱼龙混杂的行业，金海湾的管理能够做到规范、有秩序，员工之间能真诚相待、不欺负新工，确实需要付出许多不为人知的努力。这无疑为我的职业生涯树立了很好的榜样。我会永远记住这一个月的实习经历！也永远为曾在汕头市金海湾大酒店实习过而自豪。

## 餐饮线下工作报告篇二

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，不折不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！

### **餐饮线下工作报告篇三**

按酒店餐饮部的全年经营收入指标为1000万元。全年实际完成营业收入12845854元，其中职工餐厅收入为20xx51元，客餐厅收入为9102836元，酒饮类收入为3181185元，香烟收入为251288元，其他收入为109194元，完成全年计划1000万的129%。

从今年的经营情况来看，今年比上年增加了6882041元。增长

幅度为53%。其中客餐厅增加33220xx元，增长幅度为36%。职工餐厅增加18369元，增长幅度为9%。

全年共接待客人14786桌(134577人)，其中高档宴席2789桌(26884人)，会议3573桌(34532人)，宴席14506桌(146573人)，零客7610桌(76001人)，综合台面利用率为31%。与上年相比全年进餐量增加18741桌(192742人)。

2. 完善部门会议制度，按照酒店要求，部门坚持召开每日班前班后会、每周管理人员例会、每月经营分析及菜品研讨会等，及时地沟通部门工作，发现问题及时分析，合理处理，总结经验。

把当天服务中发现的案例进行分析，讲评。通过培训部门部分员工的服务技能得到很大的提高。

4、强化星级酒店的意识，自酒店开始创“四星”以来，部门就要求所有员工，提高认识，以自己是一名高星级酒店的一员而自豪，在工作中努力在对客服务的技巧和意识上下功夫，以为客人提供优质服务，实现自我价值为服务宗旨。

在部门内部，鼓励员工全员营销，个个都做营销员，通过清收帐款，会议接待等机会，随时与客人保持联系，加强联络，增加客源，部门部分员工拥有了自己的常客，可直接为客人订房间消费。对老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，合理推销餐饮以外的酒店项目。比如，客人用餐完毕后，介绍客人在康乐场所消费，帮客人预定客房等。扩大了酒店的收入渠道。发挥部门的窗口作用，利用宴席接待量大的优势，通过发放联系卡片，主动介绍和朋友推荐等方式，推销部门的包房接待以及客房、会议室服务。很多员工已具备宣传酒店的能力。

部门全年还做了很多的工作，比如经常的组织员工活动，活



跃员工业余生活;关心部门困难员工，集体捐助有难同事;员工拾金不昧等，但在很多方面还存在不足，更需要总结和分析，促进下步工作。

1、本年度部门发生多起员工纠纷，上半年职工餐厅厨师与前厅员工发生了打斗事件，下半年管理人员与员工发生打架事件，员工与厨师发生矛盾等，这些给部门及酒店带来了极大的负面影响，严重影响了部门的有序管理，事件发生后，酒店、部门并已做了相应的处理，并在部门针对以上事件进行了讨论和分析，要求员工相互尊重，相互宽容，避免类似问题发生，做到前车之鉴，后事之师。

2、部门物质管理需优化，比如餐厅的餐具、杯具器皿都出现破损仍然使用;部分设施设备使用不当，维护及时导致损坏无法使用;部分用品配备不齐将就使用;规格型号不一凑合使用;新旧物资混合使用等问题，使部门在服务接待中出现众多质量问题。针对此项问题，部门将在近期进行全面清查，及时补充、修复、完善。

3、部门内部衔接不清晰，在接待中，经常出现工作失误，特别是吧台的服务员，在联系客户、收银接待、上传下达方面出现误差，影响整体的餐饮接待。针对此项，部门严格要求，准备采用末尾淘汰，用合适的人来做适合事。

4、执行力有待强，部分管理人员办事效率不高，工作请示汇报不及时，工作协调不合理，导致部门很多工作处于被动局面。此问题要从小事开始，严格要求，循序渐进，逐步提高。

酒店后厨没有自己的特色菜，或者说是拿手菜、“看家菜”，菜品更新及时，不能适应外界客人的需求，厨师工艺不全面，协调配合不默契。导致部分宾客对酒店的菜品不满意。针对此项，要求厨师集思广意，用心钻研，通过品尝、考察、挖掘来推出新菜、特色菜、当家菜。并做到及时更新。以优质服务 and 美味的食品来吸引更多的宾客。

部分员工业务素质不精，服务技能不熟，灵活性不强都直接影响了酒店的服务质量，特别是在客人多，标准高的接待中，更显部门员工能力的薄弱。这是制约我们提供优质服务的瓶颈。“员工素质不高不是我们的责任，但提高员工素质是我们的责任”，在下工作中，只有通过培训逐步提高员工的整体素质。

高的。在下步工作中从招聘入手，从入职培训开始，从部门情况介绍到正式上岗全过程上，来培养员工的酒店意识，让员工了解酒店行业，熟悉自己工作的酒店，在自己喜欢的酒店中工作。

以上是对部门全年的一个总结，在很多方面分析的不透，总结的深刻，但就上述的问题，部门将以合理的安排，有力的措施去改进，为下一年的更大丰收而准备。

## 餐饮线下工作报告篇四

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x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。

## 餐饮线下工作报告篇五

根据酒店经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将xx年度工作情况作总结汇报。

1、自七月接收餐饮工作以来，用一周的时间对员工做了全面的调整。注重仪容仪表礼貌礼节，员工见到客人要礼貌用语，区域看台服务人员要求做到一呼便应，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，对不合格者要求整理合格后方可上岗，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。

5、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。

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，关注员工的心态，要求员工保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行晋级考核，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，经常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。

1、在工作的过程中不够细节化，接待较忙的情况下，常出现客人投诉，包括出品不稳定，上菜速度慢，服务不到位等现象，对客人的关注不够等。

2、与部门之间欠缺沟通，常常是出现问题以后才发现

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

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。

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。

各位领导、各位同事：

1、落实了卫生责任制，责任分区到人

2、制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生，

3、定期员工谈心，做好员工辞职的了解情况。并且对个别员工的工作岗位进行调整。

4、要求做好员工每月考勤、考核工作，对员工奖励、处罚制度实施的更加透明、完善。

5、加强基础管理，增强管理管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。

7、为确保部门服务水准，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析。

8、关注节能控制工作，部门各级管理人员能将节能工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位，坚持良好。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电源的控制工作。

1、部门的培训，每月制定出培训计划、及培训重点。

2、制定出部门新员工岗位培训计划，让新员工在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

3、要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，减少员工培训的覆盖率。

2、在接待繁忙时，有简化服务程序，不能坚持服务标准的现象。

3、客史档案建立不够完善，在实际工作中没有很好地发挥作用。

针对餐饮业人员流动频繁的特点，稳定管理人员队伍，对于企业来

说是很重要的，只有管理队伍稳定才能保证日常的接待工作及服务质量。因此基层管理人员的管理能力是非常重要的，但餐饮部基层管理人员的管理能力有待进一步提高□xx年我们将加强基层管理人员管理知识、业务技能、工作技巧的培训，稳步提高基层管理人员管理能力及自身的业务技能。通过培训加强基层管理人员的责任心，调动工作积极性，使其能够达到及时发现问题，解决问题；并合理安排日常工作。

服务是旅游产业的生命线，服务质量直接影响着企业的经营及美誉度，可见其重要性。长期以来人员流动是困扰酒店的一大难题，餐饮业尤为突出，为了能够从根本上解决服务人员服务意识、服务技能技巧等方面的欠缺□xx年我们将继续从基础技能培训抓起，在做好培训工作的同时，加强服务过程中基层管理人员的全方位跟踪及巡查工作，力争在工作现场解决存在的问题，让员工在第一时间内掌握正确的服务技能及技巧，并以榜样作用带动员工，使员工能够积极主动地工作，稳步提高服务质量。同时管理人员密切观察员工工作精神状态，引导员工正确的工作心态，鼓励、激励他们热爱本职工作。

我们将再次对部门的各项规章制度进行完善，并制作更为详细的奖罚制度，做到奖罚分明。

设施设备的管理虽然做到了责任到人、但实际上责任人并不是每个人都懂设备的保养知识，明年我们将在这方面加大管理和培训力度，让每个责任人都熟知责任设备的性能和保养知识，建立起设备档案，确保完好率。

## 餐饮线下工作报告篇六

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。

## 餐饮线下工作报告篇七

### 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\_\_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。

## 餐饮线下工作报告篇八

1、餐饮部20xx年的规定经营指标为内部招待150万，实际接待收入454718元，完成规定任务的30.3%；会议接待25万，实际收入109834元，完成规定任务的43.9%；客用早餐接待人次为12469，成本合计为311725元（以25元/位），餐饮部食材的总成本为544941.47（包含早餐、团餐、内部接待和员餐的总和）。参考本年的经营数字，我们可以看出，我部在20xx年的工作中有效的控制了餐饮成本，但是20xx年的重点投诉内容也集中在菜品质量以及服务质量上，所以20xx年的工作重点要在提高菜品质量以及服务质量上下足工服，让我们在来年里针对这两方面工作能够有一个质的变化，欢迎来自各部同事们以及领导们的监督、指正。

### 2、餐饮部客用早餐使用情况统计

根据客人用餐率图表可以看出：客人用餐高峰期主要集中在6、10、11月份，所以餐饮部在明年的同月份应加强菜品管理，提高服务质量，从而增加客人的满意度。

这是第一年客用早餐比较有效全面的数据，我部将在未来的两年内会继续统计可用早餐数据，从而摸出可用早餐的规律，日后提前做好准备，为客人提供更好的早餐服务。

### 3、餐饮部成本统计

#### 4、餐饮部能耗情况统计

20xx年9月-20xx年10月用水明细

20xx年12月-20xx年10月用水明细

餐饮部vip接待：106次；团队接待：9次，总计115次。

在餐饮部所有所涉及文字以及数字统计的所有表单均要做到部门存留纸质版及电子版两种形式并建档，作为我以往部工作见证以及以后工作参考文献。

##### （一）部门分工管理

2、客用餐厅与员工餐厅的采买、员工餐厅的菜品调控主要由肖来负责。

3、将餐饮部的工作细化，并且责任倒每个人，实现专人专项，管理岗进行不定时检查、监督，为的是能够建立每位员工的责任心以及主人翁意识，从而提高我们的工作质量。

##### （二）菜品管理

(1)定期或不定期的改变盛装器皿、改变食品的摆放位置及造型

(2)根据前一天入住酒店客人登记信息（主要针对团队）的所在地或特性，适当的调整菜品，从而符合客人的口味。

##### （三）人员流动

1、人员流动较为明显的为客用餐厅的厨师以及员工餐厅的厨师。客用餐厅的厨师基本为每季度全员调动一次，员工餐厅的厨师基本为一年调动一次。

2、主管离职1人，服务员离职1人，人员调动1人。

在人员稳定方面，餐饮部应加强员工管理，切实地为员工考虑，尽力降低人员流动率，提升餐饮部的整体服务质量和一致性。

## 一、安全管理

- (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

## 二、服务质量

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。

### 三、物资管理、成本控制

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。

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）。

## 餐饮线下工作报告篇九

随着经济的发展，人们的生活水平越来越高，人们对饮食的要求也越来越好，不仅要吃饱吃好，更要吃出营养吃出健康。随之而来的，各种各样的餐饮公司如雨后春笋般纷纷涌出，彼此不断竞争，不断提升，在这种激烈的竞争下，怡乡春竹



餐饮有限公司脱颖而出，成为养生餐饮界的龙头。

怡乡春竹，是以“温馨舒适及健康养生”为主题的餐厅。“怡”有和悦，愉快之意，故有怡然自得，心旷神怡等成语来形容生活的惬意，舒适，静雅。而“乡”有生长的地方，祖籍之意，因而“怡乡”即喻指恬静，安逸，亲切的家乡，让食客联想到魂牵梦绕的美丽家乡。“春竹”则体现出品牌如雨后春笋般蓬勃成长，蒸蒸日上。诠释了公司所追求的绿色健康的餐饮理念。怡乡春竹的标志造型为三片竹叶镶嵌于绿色圆盘之中，既表明我们所从事的餐饮业，又象征着怡乡春竹绿色健康的餐饮理念。而三片竹叶的标志呈现橙色，橙色象征着财富和丰收，诠释出怡乡春竹“为客人奉献健康”的理念。同时体现出怡乡春竹进军餐饮业红红火火的发展前景。怡乡春竹餐饮管理公司由孙志刚先生于20xx年9月28日于辽宁盘锦创建，现总部位于上海，是以餐饮投资经营管理为主的有限责任公司。“怡乡春竹”是以经营高档海鲜火锅为主，以海鲜姿造为主营产品，具有独特韵味的中式高档餐厅。

怡乡春竹餐饮有限公司的愿景是成为中国健康饮食养生服务领域的领跑者，唤醒人们对健康的觉悟与追求，获得健康幸福人生！

(1) 实习时间：培训期3天，实习期为一个月。

(2) 实习岗位：储备干部

(3) 实习地点：上海怡乡春竹餐饮有限公司

(4) 实习内容：在培训期，第一天，我们要学习公司的发展历程，公司的文化，还要知道公司的菜品及其价格和吃法还有期生产地。第二天，我们要学习公司的规度和服务流程。第三天就是实地操作。

培训结束会，我们被分配到上海的一家分公司，到达公司的第一天，我就感受到该餐饮公司与其他餐饮公司的有很大的区别，它给我的感觉事干净、舒适、温馨、以及一种积极向上的氛围，这里的每一位员工都充满了干劲，脸上带着发自内心的微笑。晚上是就餐的高峰期，画面是壮观的，可想而知，如此一个大规模的酒店工作量有多大，但是却可以有条不紊的展开工作，让每一位顾客都感受到宾至如归的感觉。怡乡春竹不同于其他餐饮公司，这里充分体现了顾客至上的理念，从顾客进门的第一步起，就势必让顾客感受到这里的一流服务，感受到家的温馨。

我被分配了一位师姐来教我。我首先要了解工作环境，熟悉工作流程。跟着师姐，刚开始几天不太适应，师姐说的我也不懂，难免有些手忙脚乱。但是在师姐和其他同事的帮助下我做的越来越熟练，渐渐能够像一个正式员工一样了，当然和正式员工还是有很大出入的。刚来的时候，我以为做一名服务员应该很简单，工作除了累一点，也没什么难的，可一天下来，我发现自己是大错特错。真正的工作哪有那么简单，几乎每一个工作步骤都有规定，哪有像在家搞卫生那么简单，这是一家极其正规的餐饮公司，员工的每一项工作都切实关系到公司的经济利益以及公司的信誉和形象。

所学知识加深对实际工作的认识，用工作实践验证所学的管理理论，试着去探寻日常管理工作的本质与规律。实习中我做到了像正式员工一样遵守工作纪律，按时上下班，不迟到、不早退，认真完成领导和其他同志交办的工作。通过实习，使我对企业的经营管理和服务工作有了更深层次的认识。

1、“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在实习过程中，我在为不断接触到的全新的工作体验而兴奋不已的同时，我也深深地感觉到自己社会经验的不足和在实际运用中专业知识的匮乏。在刚开始的一段时间里，对一些工作感到不习惯，茫然不知所措，这让我心里动摇了自己的工作信心中，不禁对自己的毅力产生了怀疑，甚至感到非常的难过。

在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。但是在坚持度过了最初的困惑后，我在较短时间内进入了工作状态，在实习过程中不断增强着自己的信心，相信自己可以像一个正式员工那样处理好各项工作。如果说这次实习得到了什么，除了增强了社会实践经验、丰富了自己的专业知识外，增强了自己的信心也是一个很大的收获。

2、“千里之行，始于足下”。这近一个月紧张而又充实的实习，我认为对我走向社会起到一个桥梁的作用、过渡的作用，是人生的一段重要的经历，对将来走上工作岗位有着很大帮助。这次我得到了很多以前未曾有过的工作体验，诸如向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则我以后都要在实际生活中认真的贯彻。

这一段时间所学到的经验和知识比书本上的理念活泼的多、生动的多、真实的多，也让我深刻了解到了其他一些道理，有能力也需要在工作中处理好人际关系、注意工作的方式方法等等。在收获的喜悦外，也有一些遗憾，那就是由于实习时间和某些实际因素限制，我对企业经营管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，不能像真正的管理员一样去亲身感受、具体处理一些工作。但无论如何，这次实习带给了我很多有益的东西，是我人生一笔重要的财富，我将去认真地回顾、总结，特别是要从专业的角度去加深对这段经历的理解，把它当作一次良好的机遇，促使自己更好地完成学业。

## 餐饮线下工作报告篇十

我是xx号，今天，我站在这里做竞聘演讲，心情很激动，首先，感谢公司领导为我们创造了这次展示自我、提高自我，公平竞争的机会，我将倍加珍惜。同时，我也真诚地期望各位领导和各位同事能给予我大力的支持和鼓励。我确信勤奋

认真是我工作基础，严肃塌实是我工作的准则。从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质可能还不是最佳人选，但深深知道人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。

我认为，作为一个主管，她所起到的作用是巨大的。这样她(他)不仅仅是一个传达领导各项意图的桥梁，做好的领导前后手，她(他)也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人。她(他)还需要具备超强的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领她(他)们提高各项业务知识和专业技能。能在她(他)们有任何困惑和难题时教她们如何解决。当然，对企业的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解。要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方法，等等。

1、如果我能竞聘主管上这一职，我将做好以下几点：首先需要掌握一定的专业知识和专业能力，它体现在两个方面，其一、能直接指导你的下属的实务工作，其二、能够代理你下属的实务工作。

2、沟通能力，它包括本部门内的沟通，跨部门间的沟通，与上司与下属之间的沟通，沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题。

3、学习能力，因为你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展，人与人之间的竞争，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样？而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

4、管理能力，管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。而要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回

顾你的工作，总结你的工作。

## 5、完成上级领导部署下来的各项其他事务

只有企业这个大家庭成长了，我们才会有更好的提升自我的平台。现在有一个这么宽广的给我们施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺！相信我总会成功的！

理论与实践犹如一个人两条腿走路，我已经不断的在学习国内外先进的酒店餐饮管理知识及先进的服务理念，有理论没实践如一条腿走路，希望大家给我另一条腿——实践，让我两条腿一起跑起来为酒店的发展贡献一份力量，请相信我的能力。我的演讲到此结束，谢谢大家。

以上报告不妥之处，欢迎大家指正。

谢谢！