

餐饮领班的个人自我鉴定(实用5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

餐饮领班的个人自我鉴定篇一

你好！

转眼间进入白鸟湖酒店开垦，试图营业后开始营业已近一年。在这一年的工作中，要感谢各级领导和同事的领导和关心。我学到了很多珍贵的东西，自己在平时的工作中不断改善，提高自己的工作能力。这一年，通过自己不懈的努力，得到了领导的认可，完成了角色的转变。

作为餐饮部25楼的领导，我也进入了新的职场环境。各项工作都是从头开始的，许多事情都是为了在工作中发挥才能而边做边摸索。我知道自己所扮演的是启发自己，协调左右角色。

每天做的也是小事，尽快埋头工作是我的重要任务，全力监督日常工作是我的责任，这是我们工作意识强，工作态度好，工作效率快，要求周到。25楼的接待一般是vip的重要接待，我们在服务过程中不应该有什么错误。这要求我们各方尽力，任何问题都要解决。经常严格要求自己，吃饭服务顺利，饭前准备工作必须充分，经常要多次检查。

客人吃饭的时候大楼和里堂合作，把握料理的速度也很麻烦。重视每次的招待，记录饭后领导们的饮食习惯和对菜肴的喜好，方便下次吃饭时的服务。

我们的服务是人性化的服务，精致，要给客人留在家里的感

觉。

我现在持有的经验还很少。前面有很多等待学习的东西。工作中也有出错的时候。一出问题，我就会戒备，要取得好成绩就得自己踏踏实实地去做，努力和努力要加倍。我总是相信用实力说话比运气好。

平时工作的顺利开展和酒店领导的关心和同事们的支持是必不可少的。旅馆是一个大家庭，成绩是大家努力获得的。新年的新起点，过去的成绩成为历史，在今后的工作中要更加努力，为自己定下新的奋斗目标，我相信自己，想实现的我会尽全力去做，不成功也不会后悔。

餐饮领班的个人自我鉴定篇二

在一个颇具规模的酒店中，餐厅的作用无疑举足轻重。它是酒店的窗口，每天都会接待形形色色的消费人群；它更是酒店的招牌，只有餐厅的档次和口碑名扬在外，酒店才会有滚滚客源和长久的发展。

在过去的一年中，我身居餐厅经理的要职，能够做到恪尽职守，为_的发展出谋献策、兢兢业业。

(一)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。 1. 健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。 2. 完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。 3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对

当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(二) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。过去的一年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,我经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,走自己的经营路子。开展联营活动,餐饮部与客房部、洗浴中心等相互配合,共同促进经营。营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点。酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(三) 全员公关,争取更多的回头客。我把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,去年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(四) 增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。我经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依靠制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。如今全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,我还会定期进行市场调查,

掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。

(五)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。 餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。 通过厨师、优秀服务员技术大赛、田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛、文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等技能文娱活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量校 (六)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。 1. 严格劳动用工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,我还会深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔领班_人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工_人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。 2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,我首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

(七)重视食品卫生,抓好安全防火。 1. 重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。 2. 抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制

定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来未发生任何的失火事故。

(八)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

餐饮领班的个人自我鉴定篇三

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!下面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

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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□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。

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；集中培训与分手批轮训相结合；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。

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若，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

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，做员工的表帅。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。

餐饮领班的个人自我鉴定篇四

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的_年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的_年。呵呵。。。。

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。像6店的断码销量条数一直都是几个店当中最好的，22店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个月都能完成任务。对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成30%，销售单价虽然比去年是上升了40%，但整体条数只上升了16%。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的日子里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

1) 销售工作最基本的顾客维护量太少。记载的贵宾顾客有626个，其中有389个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为100个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想。

2) 沟通不够深入。员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图；对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。

3) 工作每天/每月没有一个明确的目标和详细的计划。没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4) 对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。

5) 因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。22店从5.1开业---9月份女裤一直占比都比较高73% 男裤只占27% 后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了 女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。以上是自己做的好的及不好

的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

餐饮领班的个人自我鉴定篇五

转眼间入职本公司工作一年多了，感谢领导一年多来给予的关心帮助及同事们对我工作的支持，使自己从一名服务员工作岗位开始，一步一步从基层做起，服务员、领班到现在前厅主管的岗位，在实际工作中我得到了顾客和同事的认可，个人能力也得到了很大的提高，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

一、一年来主要工作

（一）服务员期间工作

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每天与同事将餐桌、餐椅及地面卫生清扫干净，为大家创造一个整洁干净的就餐环境；其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。最后，认真听取用餐人员反馈的意见，及时报告上一级领导并进行纠正改进。

（一）领班期间工作

在做领班期间，首先自己能够以身作责，带领服务员做好服务工作。以身作则是我做好工作的关键，卫生清洁过程中，发现有不合程序或者清洁不彻底时，指出问题所在，使同样的错误不再同一个人身上出现两次。其次熟悉店内的菜品，特别菜式及价格；同时做好餐前、餐中、餐后的巡视与服务，工作中遇到问题，善于思考，虚心接受意见。最后能够妥善安排候餐宾客，根据排队次序安排宾客刷卡就餐，做到就餐秩序有序；并根据实际运作向主管提出合理化建议，反映下级的情况和意见，做到上下级间的沟通。

（三）前厅主管期间的日常工作

1. 礼节礼貌要求每天练习，要求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时进行合理的调配，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。
4. 前厅卫生管理，要求员工看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
5. 用餐时段由于客人比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。能够带领员工做好用餐高峰前的接待准备，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。

（四）、员工日常管理

1. 新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入集体、调整好心态将直接影响服务质量，根据新员工特点及入职情况进行谈心，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，加快了融入餐饮行业的步伐。

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，使员工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。

二、工作中存在不足

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

2. 与上下级之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3. 对服务员的管理上存在过得去的现象，顾于面子而不去对其批评。

4. 生活中对员工的关心不够，常常有些员工生活中存在困难不能及时发现并予以解决。

5. 与就餐人员的沟通不够，不能及时采纳就餐人员对饭菜质量的意见建议。

三、20xx年工作计划

1. 努力做好内部人员的管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2. 在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，把服务质量

研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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，树立优质服务先进个人，制造服务亮点。

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. 加强与就餐人员的沟通，以问卷方式调查饭菜质量，对反馈问题，及时进行解决。

以上是我一年来的工作的总结及下年的工作打算，如有不妥之处，请领导给予指导，谢谢！