

餐饮个人工作简单述职报告(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么什么样的报告才是有效的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

餐饮个人工作简单述职报告篇一

随着时间的流逝，一段时期的工作结束了，相信大家都收获了不少的知识和经验，那么怎么写餐饮的述职报告呢？以下是小编收集整理的餐饮个人工作述职报告总结，欢迎大家前来阅读。

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、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

我会在今后的工作中查漏补缺，把工作中的不足弥补回来做一名合格的店长。

作为一名店长，本人深深地感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的__餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，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。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 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。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。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。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，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，使顾客满意的离开本店。
- 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，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们农院店。

面对20__年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况

全年实现营业收入_元，比去年的_元，增长_元，增长率_%，营业成本_元，比去年同期的_元，增加_元，增加率_%，综合毛利率_%，比去年的_%，全年实际完成任务_元，超额完成_元。

二、落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性

为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额

提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。

三、抓好规范管理

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。

四、开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决

策，走自己的经营路子。

1、全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你噉、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

2、开展联营活动，餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。

3、全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

一、餐饮服务食品安全监管工作

根据自治区人民政府委托，我们继续履行餐饮服务环节食品安全监管职能，对全市餐饮服务单位进行许可、监督和处罚。

(一)提高行政许可质量。

__年，投资40万元自主开发的《克拉玛依市卫生监督管理系统》正式启用。市区两级卫生监督机构可以通过管理系统实现食品、公共场所、饮用水和放射诊疗等卫生行政许可项目的申请、审核、审批和发证等工作流程数字化管理。还可以完成卫生许可证的年检、变更、换证、补证和注销等业务。市民也可以通过卫生监督信息网查询卫生许可的办理情况。系统在每个流程都严格按照相关法律法规要求对许可标准和时限进行设定，可对每个环节进行跟踪查询，达到数据实时更

新和全程动态监管，从而规范卫生行政许可行为，增加透明度，提高工作质量和效率。

全年，共受理食品类许可申请1458份，办结1291份。其中，145份申请不予批准。

(二)推行量化分级管理。

全面开展了餐饮消费安全专项整治，建立了长效监管机制，对无卫生许可证经营单位的查处率达100%；建立实施原料进货索证制度单位达100%；对餐饮单位使用病死或死因不明的畜禽及其制品以及使用有毒有害物质加工食品行为的监督检查覆盖率达100%；食品卫生监督量化分级管理制度实施率达95%以上，全市已有33户食品卫生监督量化分级管理a级单位。餐饮业的硬件设施和卫生管理水平得到了提高。

(三)加大信息公示力度。

坚持实行卫生监督信息公示制度，对餐饮单位的卫生许可、从业人员健康证、食品加工过程卫生防护、食品卫生质量及食品保质期等情况进行专项监督检查，采用“笑脸”、“平脸”和“苦脸”的方式表示其卫生状况的好、中、差，并在经营场所明显处张贴，同时在克拉玛依日报、市政府公众信息网和卫生监督网公示所有餐饮单位的监督信息。并且，通过电视台克拉玛依新闻节目、手机短信以及室外电子屏幕等方式提醒广大市民及时了解卫生监督信息，选择卫生等级高、卫生状况好的餐馆用餐，让消费者共同参与监督。其中：80多家大中型餐饮单位每月公示一次，1000余家小型餐饮单位每季度公示一次。

加大信息公示力度，对提高全社会公共卫生意识，减少食源性疾病，保证食品安全发挥了重要的作用。主要体现在：一是实现了政务公开的目的，使消费者及时、便捷地了解卫生监督信息，做到知情消费，让消费者参与监督。二是强化了

餐饮单位经营者食品安全第一责任人的意识，引导餐饮业主加强管理，不断提高餐饮食品卫生水平。三是提升了食品卫生监督工作质量，扩大了监督的社会效果，同时对卫生监督机构和监督员也起到了监督作用，提高了工作效率。

截止目前，大中型餐饮单位每月食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为98.19%。小型餐饮单位每季度食品卫生监督检查结果达到中以上的平均数为90.44%。市民在餐馆用餐时，选择卫生等级高、卫生状况好的意识已初步形成。

(四)开展专项整治工作。

制定下发了《克拉玛依市打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂专项整治方案》(克卫监发〔__〕17号)，在专项整治期间共出动监督执法人员166人次，检查各类餐饮单位499家。对重点疑似添加非食用物质的食品原料，包括卤肉制品亚硝酸盐、水发产品火碱及工业用甲醛、面粉制品吊白块等10余种食品原料共计112份进行了抽检。对1家卤制品亚硝酸盐残留量超标依法作出了罚款人民币4990元的行政处罚。

开展了消毒餐具专项整治工作，对816户餐饮单位 12383份消毒餐具进行了大肠菌群检测， 8491份样品合格，合格率为68.6%。

二、存在的问题

一是食品安全监督工作没有创新，《食品安全法》实施已经半年多，职能定位和监管方式仍然是沿用《食品卫生法》的管理模式和经验，宣传经费不足、力度还远远不够，食品安全第一责任人的意识有待提高。

二是卫生监督人员少，监督力度和频率较低。目前，全市卫生监督机构主要精力在餐饮服务食品安全监管，仅能勉强完成对大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的

食品卫生监督检查和信息公示工作，阻碍了全市餐饮业卫生管理水平的提升。

三是食品安全实验室检测能力不能满足日常监督检查工作的需要。主要表现在技术人员检测水平较低，检测项目不全，检测时间过长。

四是餐饮服务监管职能与质监、工商等执法部门职能划分仍然不清。例如烤馕房、烤鸡鸭店等即时制作的食品经营单位是属于加工、流通还是餐饮服务，在这一点还存在食品安全监管盲区。

三、下一步工作思路

__年，餐饮服务食品安全整顿将强化对学校食堂、建筑工地食堂、无证经营餐饮服务行为的整顿，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为。

一是在机构改革尚未到位前，继续履行餐饮服务环节的食品安全监管职责，坚持推行食品卫生监督量化分级管理和卫生监督信息公示制度，加大《食品安全法》培训力度，强化食品经营者食品安全第一责任人的意识，确保食品安全。

二是加快卫生监督信息化建设，提高监管效率。在完善许可管理系统的基础上，启动日常监督检查和检测系统，将各项监督检查和实验室检测结果录入计算机管理，通过卫生监督网及时发布各类监督信息，利用社会监督的影响力，提高监管效率。

三是加大监督检查力度，提高卫生监督技术含量。首先，在保证大中型餐饮单位每月一次、小型餐饮单位每季度一次的食品卫生监督检查前提下，争取实现小型餐饮单位每两月一次的监督检查目标。其次，每半年按照全市餐饮单位户数25%的比例对餐具消毒效果进行监督抽检。第三，对学校食堂、

建筑工地食堂进行重点监督检查，继续打击违法添加非食用物质和滥用食品添加剂行为，对熟肉制品的亚硝酸盐、调味品的味精、硫酸钠、植物油的酸价、过氧化值进行监督检测。

自20__年八月份以来，席卷全球的经济危机沉重的打击了我国经济，钢铁、建筑、建材、餐饮服务等等不同程度的受到了损失。作为三类城市的邢台，也深深的感受到了经济危机的寒冷。深深的影响了我们牛城50万父老乡亲。我们邢台整个餐饮娱乐业都经历了前所未有的寒冬季节。在过去的20__年，我们又经历了前所未有的甲型流感，学校封校，社会团体、政府机关禁止聚会等等一系列条例的出台，也在一定意义上影响了我们邢台市餐娱行业的发展，当然我们波斯猫公司也不例外。面对这场经济危机的诸多不利因素，我们波斯猫人没有被困难压倒，而是迎难而上。查问题找短板想办法出主意，锐意进取大胆改革！

也只有正视问题，深挖问题，分析问题，解决问题。波斯猫公司才能持续发展，科学发展，提升自身的内在素质。

我们波斯猫公司在邢台人民心中有着很好的口碑和品牌，有过辉煌过去。但是随着近几年牛城娱乐餐饮公司的增加，由于硬件设施上略显滞后的原因，去年的业绩有所下滑不是很理想。针对这个原因，我们波斯猫公司在20__年对公司投入重资对公司硬件进行了设施更新和环境改造，这次调整对公司的再铸辉煌夯实了基础。

同时，随着公司的经营规模的扩大和战略的调整，公司加强了团队文化建设等软件方面的建设，思想工作是一切工作的生命线，只有不断的加强员工的思想道德价值观等方面的学习，不断加强员工素质的提升和员工个人成长的引导，才能使企业之树常青。为此，波斯猫公司和知行教育训练机构进行了合作，把专业的培训机构引进到我们的团队中来，使之成为我们团队的一个组成部分，有效地提高了我们波斯猫公司这方面的空白和不足。培训是给员工最好的福利，我们总

结以往培训机构的利弊，采用了知行教育训练机构的理念。知行教育机构是一家植根到企业，采取跟踪式、重复式、循环式、体验式的教育培训模式，依着本地化，低成本，实战能力强的优势，提高员工的整体素质。经过近一年的愉快合作，波斯猫的企业文化建设已经取得显著成绩，员工素质建设也有了很好的改观。

在20__年，知行教育对波斯猫的中层和一线员工做了系统化的专业培训的工作，具体如下：

第一，在和中层的沟通培训中，我们讲了以下内容：在现今的外部环境下，我们波斯猫准备好了吗？依据我们的地位、优劣势等正确认识我们波斯猫；我们的波斯猫是长远发展的企业，那么如何建立我们的愿景和使命呢？一个长青的企业如何建立一个完整的流程和标准的制度体系呢？作为中层我们的角色如何定位呢？一个合格的中层我们又如何思考学习？如何进行创新和处理好细节呢？如何把握好自己的心态？如何实现自己做为中层领导的职责呢？中层管理人员的十大管理技能是什么呢？在日常的工作生活中我们中层领导如何处理好人际关系，如何采取有效地沟通，如何有效地管理时间？如何提升我们中层领导的执行力呢？等内容的讲座与沟通。

第二，和一线员工的沟通。知行教育机构对员工进行了重复的循环的体验式的沟通交流。使员工懂得了感恩，明白了忠诚，做到了奉献，全心全意为团队服务；让员工在快乐中建立目标，在工作中拥有良好心态，在效率中掌握时间管理，在实战中拥有良好沟通！

一个人的习惯是不会在一次课或者一天的培训中改变的，而是需要在一段时间内，通过持续的重复的坚持，通过沟通学习和积极的参与，才能渐渐改变。我们要像军人从齐步走一样，按部就班的做，通过围绕心态，目标，愿景，使命，价值观等课程讲解与学习，逐步让我们员工成为一个具备道德意识；责任意识；感恩意识；忠诚意识，双赢意识；团队意

识等的合格的员工，而且，我们还针对波斯猫的需求特别开发了一—市场营销、礼仪、企业管理、传统文化等大量的优质课程，从而更好的为我们波斯猫的员工提高素质做好准备。

一个公司或团队，只有长期的加强思想工作，才能在商业竞争中保持核心竞争力，使企业立于不败之地。而思想工作是看不见摸不着的，不是立竿见影的，而是一个长期的一个过程。而人是企业的`核心，只有以人为本，真正的关心员工的成长，才能令企业持续发展，得人心者得天下。为此，在到来的20__年，知行教育机构针对波斯猫的特点，重新设计了课程内容，旨在让员工更好更快的服务公司。在过去的一年我们合作的过程当中可能还存在着这样和那样的不足，有待于完善，我们本着以诚相待，相互交流沟通的态度，不断完善我们的体系和内容，更好的为我们波斯猫公司服务。

我们坚信：波斯猫一定能够百尺竿头更进一步，再铸辉煌!!!

时间在悄然而逝的逝去，转眼间__年即将画上圆满的句号。__年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大酒店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在酒店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了__与指定的指标超出了__是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将__年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在酒店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响

力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

二、在金秋的8月里酒店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“复查”，面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

在酒店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给

我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将__年的工作计划如下：

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席□vip□自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通“沟通”是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。

加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象，__年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。在此，向各位同事说声感谢，谢谢你们、幸苦了。

回顾20__年，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为__店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

一、经营状况

从20__年1月18号开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面

我们__一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对__影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家__学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。

- 1: 肉卷从以前24元/斤——到现在8元/斤，肉卷成本下降60%。
- 2: 人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了30%，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。
- 3: 菜品调整的不太明显，（小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等）但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，胡经理走进校园也拉来了很多学生，现在的__%65的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面

作为__店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益最大化，共同双赢。在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共

同进步、共同发展！

展望20__年，在各位领导的指导和广大员工的支持下，我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我__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。

多关心员工生活，多沟通交流，在技术方面多做些培训工作，为公司培养有用的人才。积极的宣传公司文化，提高员工的职业素养，留住员工的心，让员工在公司感觉到家一般的温暖。

严格控制菜品成本，做到物料合理化使用，把好进、收、验货关，树立少要货、勤要货、不积压、不浪费的理念。做好每个档口的成本核算，帮助员工树立节约意识。

我在家道餐饮部工作了一年多了，有辛酸，有喜悦，我感觉很充实，对我以后的生涯有很大的帮助，在此我想对家道的所有领导说声谢谢。

餐饮个人工作简单述职报告篇二

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的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,但仍然存在着许多问题,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，并协同各领班制定培训计划，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沟通协调，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□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。

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，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代机会。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。

餐饮个人工作简单述职报告篇三

一分公司成立至今已整整三年。回想担任分公司经理三年的工作历练和岁月征程，我思绪万千，感触颇深。这里承载着我们一个团队的责任、奋斗、成长、战绩，更承载着我们每一个石油人的信念、追求、情感、荣誉！三年来，在公司党委、公司领导的正确指引下，我们齐心协力，团结奋斗，挑战困难，一切从零开始艰辛创业，实现了各个阶段的各项目标。三年来，我们深入研究，优化部署，攻坚克难，实现了运输历史上天然气运输零的突破；三年来，我们建章立制，规范管理，科学组织，打造了运输历史上天然气运输铁的队伍；三年来，我们虚心学习，精心测算，精细管理，收获了运输历史上天然气运输第一桶金；三年来，我们科学教育，警钟长鸣，高度防范，保证了运输历史上天然气运输安全局面；三年来，我们诚信服务，坚持双赢，团结一心，营造了运输历史上天然气运输良好环境。特别是三年来，我们和广大干部员工手拉手，肩并肩，一起经历了奋斗的艰辛，享受了成功的喜悦，在与天斗、与地斗，与各种困难斗争的过程中建立了非常深厚的情意，以及共同的使命感、责任感、成就感、欣慰感。我们不能忘记朝夕与共、荣辱与共、患难与共的深厚情感，我们不能忘记齐心克难、齐心攻关、齐心团结的铁石默契，我们不能忘记开拓好、建设好、管理好天然气运输的铮铮誓言，我们不能忘记热爱团队、忠诚团队、奉献团队的无悔选择！在此，特向公司党委、公司领导以及公司各科室领导对我多年来工作的支持、帮助和指导表示衷心的感谢！向全体干部员工的辛勤劳动、无私奉献表示深深的敬意！

现将我三年来的工作述职如下，请审计监察组各位领导、各位员工代表审议！

一、取得主要工作业绩

1、全面完成任务。分公司成立三年以来，每年我们都经受住了严峻的考验。我们的市场主要是面向社会。虽说lng是环保

绿色产品，但由于人们认知上的差异，起初，在市场的拓展上遇到了强大的阻力，靠着契而不舍的钉子精神，我们依托湖北新捷，终于创出了一片新天地。去年，受国际油价持续低迷的影响，油价与lng的价格相当，我们又受到了前所未有的挑战，就是在这种市场极寒的前提下，分公司依然全面完成了公司下达的经济责任制，切实实现了“三个确保”、确保了员工的既得利益，确保了队伍的和谐稳定，确保了企业的持续发展。

2、首次闯进油田。去年，得知一热采锅炉要将渣油改为lng时，我们欣喜万分。我紧紧抓住这一信息，一方面冒着凛冽的寒风到实地进行考察，了解用户的需求；另一方面虚心请教相关专家并连夜赶制标书，力求做到精益求精。功夫不负有心人，在多家单位参与竞标中我们脱颖而出，一举中标。此标运作良好，不仅成为了分公司赢利的支柱，而且还为我们成功地闯进油田市场开创了良好的开端。

3、成功建立橇站。建立热采锅炉橇站，对客户对我们都是一个全新挑战。设备到达时，我发现设备与我方设计图纸有差异，退货已来不及，在征得公司领导及客户单位同意后，我们决定在现场进行改装。近半个月的时间里，我朝五晚九的忙碌在改装现场献计献策，与设备改装的工程技术人员一道，经过反复地协商、改进、试用，终于将其改装成了易于掌控、易于操作、功能强大、抗干扰能力强的专用热采锅炉橇站。客户一次验收合格、设备按时顺利投产、厂家由衷深表谢意、员工终于欢欣鼓舞，真可谓皆大欢喜。

4、赢得客户信赖。6月的一天，骄阳似火，气温炎热，在荆门宏图卸液站点，本来只需3—4小时就能卸完一车，可我们的车辆卸了十几个小时还没卸完。因是首次给这个站点配货，该站站站长非常生气，扬言要退车并终止合同。得知情况后，刚刚做完切片缝合手术躺在病床上的我，一骨碌地爬起来，在医生和家人的强烈反对声中，带上药连夜赶往现场，忍着疼痛，在现场仔细排查。汗水一滴滴从我的脸上往下淌，我

全然不顾，经过五个多小时艰难排查，终于找到了罪魁祸首，原来是站上的一个分配阀堵塞了，并且这个分配阀还刚刚校验过。该站站长露出了由衷的歉意，不由自主地树起了大拇指。此事在客户中产生了强烈地反响，他们都为油田干部的敬业精神和业务能力所折服。

5、关心员工冷暖。分公司组建后，为了更好地开展工作，我基本上与员工同吃、同住、同出车，跑遍了内蒙、山东、山西、陕西、河南、河北、湖北等省的所有站点。去年4月，当与清河项目部合并时，我又一头扎进清河与员工朝夕相处。在解决分公司人员吃饭、住宿问题同时，还得考虑单位及员工个人的承受能力，我动用了一切能动用的关系，用最低的价格租下了二套三室一厅带厨、卫的民房。平时在兄弟单位食堂就餐，偏僻的现场作业时，我将饭菜及时送到每人手中，节假日休息时，我还亲自下厨改善大伙的生活。生活虽然清苦，但我们这个大家庭始终充满了欢声笑语，因为我与大家同在。

6、争取员工利益。虽然分公司仅仅运作了三年，但各项工作离公司领导、各种收入离员工企望还存在一定的差距。对此，我一方面积极对外拓展业务，让员工多干活、多创收；另一方面积极向上反映分公司的实际状况，争取上级的支持、部门的理解，尽量减少与兄弟单位收入的差距；同时，针对分公司的实际，主动为困难员工积极申报补助，确保员工的既得利益和生活水平，从而极大地调动了全体干部员工生产的积极性、主动性、创造性。

7、调查市场前景□lng项目属于环保、绿化产业，产、供、销有着非常广阔的前景。在平时的工作中，我非常注重收集、整理这方面的信息，从不放过任何机会，主动与客户沟通、主动向客户推荐、主动与客户搭建桥梁。具不完全统计，随着国际国内对环境改善要求日益高涨，尤其是在“十三五”规划中，山东省将并入北京、天津、河北、内蒙等环境污染较重地区进行整治，这对分公司来讲无疑是个绝佳的机遇，我

们一定要紧紧抓住这个千载难逢的机遇，大展宏图。湖北省的lng由当初的7个发展到目前的126个，未来3年计划建成456个站点。相信不久的将来，这个产业和分公司都将焕发出更加蓬勃的生机！

二、所做主要工作回顾

(一)抓班子建设，发挥整体功能。始终坚持抓思想、抓作风、抓素质建设不动摇；始终做到统一思想认识、统一组织管理，统一目标任务；始终做到“工作上分、目标上合；职务上分、行动上合；分工上分、思想上合”，时时刻刻讲政治，事事处处讲原则，从而使领导班子始终保持了奋发向上、团结协作的氛围，成为了带领广大员工的坚强集体。

(二)抓建章整制，促进管理升级。建立健全了生产管理运行管理各项制度，坚持“日沟通、月例会、季分析、年总结”的日常管理体制；建立干部、骨干人员的考评体系，动态管理，能者上，庸者下，从而形成了良好干事的氛围；严把“队伍准入、招投标、合同签订、修理费支出、招待费用、运费结算”六道关口，筑牢防腐大堤；坚持一把手负责，层层签订责任书，严格检查考核，逐级落实责任，确保了安全生产、经营管理、综合治理等各方面重点工作有效落实，全员执行力全面提升。

(三)抓方案优化，提高整体效益。狠抓了随车跟进调查，切实做到方案“三个最优”、价格最优。在市场竞争白热化的今天，价格必须最优。没有最优的价格，企业不可能中标；没有最优的价格，企业不可能持续发展；路线最优。我们的卸液站点遍布全国七八个省份，作为管理者，每个站点、每条线路都必须了然于胸。该走一般公路的决不上高速公路，该上高速公路的也决不图省钱，总的原则是“多快好省”；人员最优。对分公司每名司机的身体素质、技术素质，车辆状况掌握得清清楚楚，真正做到了人尽其才，物尽其用。

(四)抓激励培训，提升全员素质。在薪酬分配上，确保奖金

分配向生产一线倾斜、向关键岗位、艰苦岗位、边远站点倾斜;在年度奖金分配中,全面推行“以产量保效益,以业绩挣薪酬”的分配思路;在分公司层面,积极引导基层班组进行月度自检;在班组层面,实施了以分片承包集中运作的班组管理模式;在员工层面,全面实施以季度为周期的优秀班组、优秀班组长以及岗位操作明星、服务质量明星、单车效益明星评选活动。坚持军事化管理和经常化培训,创新“自己学、教着学、现场示范学、送出培训学、单位组织学”培训模式,极大地提高了员工队伍的整体素质。

(五)抓安全环保,确保文明生产。分公司从事的是危货运输,任何疏忽都可能带来灾难性的后果,为此,安全生产一直是分公司重中之重的工作。我们始终牢记“安全第一,预防为主,综合治理,总体推进”安全生产方针,牢固树立“以人为本”的思想,以落实安全环保责任为关键,以防范重特大安全环保事故为根本,落实各项安全环保措施,紧紧围绕年初确定的各项任务目标,注重员工、注重管理、注重细节,实现了重大人身伤亡事故、重大设备事故、重大火灾事故、重大环境污染事故和重大交通事故“五为零”的目标。

(六)抓资金管控,确保经济安全。强化“三重一大”决策制度,切实加强对权力的民主监督与制约,实现决策的科学化、民主化、制度化,促进依法行政和廉政建设。切实加强对财务管理。按照“统一管理,分级负责”的原则,优化财务审核程序、提升财务服务质量、实现低成本管理的要求,加强资金管理。按照“开支有依据、审批按程序、花销有制度”的原则,做到“不该花的钱一分钱不花,不该销的钱一分钱不销,降低和杜绝了资金的使用风险,保证了资金安全。

(七)抓和谐稳定,营造良好环境。坚持“以人为本”的理念,扎实搞好“三清十必访”工作。利用每日沟通交流的机会,及时掌握员工的思想动态并采取相应的得力措施,对于需要解决的具体问题,能当场解决的就当场解决,对于不能当场解决的,切实做好相应的解释工作,日后拿到班子会上讨论解

决。有好的经验相互学习，对不足之处共同借鉴。针对员工所出现的隐患、苗头及时采取措施，将其干净彻底地消灭在萌芽状态，防止蔓延。着力改善员工的生产、生活条件，不断丰富员工业余文化生活，力所能及为员工办好事、办实事，提高了队伍的凝聚力、战斗力，营造了积极向上、和谐共进的良好氛围。

各位领导、各位代表：在分公司担任经理期间，我为公司生存发展做出了一些富有成效的工作，也取得了一些成绩，但与公司领导的要求相比，与员工同志们的期望值相比，我清醒的认识到还存在一定的差距和不足。在今后的工作中，我将不断学习，充实自己，进一步提高自己的工作水平，在新的工作岗位上，以更高的标准严格要求自己，扎扎实实地将工作干得更好，做一名组织放心、员工信任的党员干部，更好地完成组织交给的任务，为把公司打造成中石化一流的现代企业做出自己应有的积极贡献！

餐饮个人工作简单述职报告篇四

餐饮业是通过即时加工制作、商业销售和服务性劳动于一体，向消费者专门提供各种酒水、食品、消费场所和设施的食品生产经营行业。下文是小编为大家收集的关于餐饮工作中个人的述职报告范文，仅供参考！

一、营业状况

1、3月1日~~~3月31共计营业额约为60万元

3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元

4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

5、本月未能完成酒店下达的指标,主要原因一是酒店下达的指标不符合实际,另外部门在营销方面和服务方面都有存在着

不足之处.

二、员工工作情况

- 1、员工积极性始终欠佳
- 2、员工工作意识不够
- 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度
- 4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

三、管理调整情况

- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员
- 2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进,并持速对该区域卫生定期进行清理,卫生得到了明显的改进。

(2) 实行跟包服务。(3) 做员工思想工作.

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训.

5、活动方面部门一直没有开展,主要是因为餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员。

- 1、加强服务培训(见培训计划)。
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办
- 3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作

- 4、天气开始转热，做好灭虫灭蝇工作
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度
- 6、配合酒店做好淡季营销工作

在大酒店的正确领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一致，集思广益，圆满的走过了20xx年，迎来新的一年20xx年，现将20xx年主要工作总结如下：

一、今年完成的主要工作：

管理方面：

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. 定期找同事谈心，了解同事辞职的原因。并且对个别同事的工作岗位进行调整。努力提高同事福利待遇，安抚同事，减少同事流动率。
4. 要求做好同事每月考勤、考核工作，对同事奖罚制度实施的更加透明、完善。
5. 加强基础管理，增强管理人员责任心，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，每日有客情分析会，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，并整改落实。

8. 关注节能降耗工作，部门各级管理人员能将节能降耗工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电、气等能耗的控制工作。

9、做好消防、治安、卫生等安全管理。消防工作是今年工作重点，认真贯彻执行消防八项常态管理，与酒店签订消防责任书；做好治安安全工作，值班人员定期巡查巡检；做好卫生安全工作，严把进货关、操作关和出品关。

培训方面：

1. 部门的培训，每月制定详细的培训计划、发挥老同事的作用，做好传帮带培训重点。

2. 制定出部门新同事岗位培训计划，让新同事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，针对薄弱环节加强培训力度。

荣获各类荣誉：

1□20xx年x月x日正式成为挂牌四星级旅游饭店

2□20xx年x月x日“李锦记杯”第一届菜肴创新设计大赛获取名家团体创新铜奖

3□20xx年x月x日正式成为源泉5s管理浙江省首家示范单位

二、 存在的问题和今后的打算

1、对暗访中存在的一些不足之处，加强改进，争取在日后的工作中做到尽善尽美。

2. 对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案。

3. 由于同事流动性较大，导致新同事对本职工作操作不熟练，还需要加强业务技能和培训。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和水平，为大酒店发展做出更大的贡献。

报送：何副总

发出：餐饮部

日期□20xx年x月x日星期一

纲要：餐饮部一月份工作总结

内 容

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。

范存档工作;

3, 三个餐厅配合默契, 在运作期间相互协调, 对人力资源合理利

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。

餐饮个人工作简单述职报告篇五

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。