

最新餐饮年终个人总结报告 餐饮个人年终总结报告(汇总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。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

餐饮年终个人总结报告篇一

为早日将我院建成综合性大学，落实学校党的十一次代表大会的精神，餐饮公司必须有省级标准的食堂为之配套服务。

学年初的暑期，为达到标准化食堂而进行整建基础设施，餐饮公司筹集了240万元资金，有50多人参加工程的施工。工程收尾时，公司130人全员上阵，为暑期的整建工程圆满划上了句号。为节约每一元钱，包括经理在内的公司每一个人都成为最普通的劳动力。整建后的二个学生骨干食堂的面积增加了尽1000平方米，炊事设备基本达到了不锈钢化，硬件设施基本达到省《标准化食堂》的要求。目前，第一食堂后厨的硬件环境已被大连市甘井子区卫生行政部门列为院校食堂的样板。

公司的全年经营管理比以往更加规范有序。我们遵循了省《标准化食堂》细则的要求进行运作。我们根据《标准化食堂》细则和我院的具体实际重新修订了大连轻工业学院餐饮服务公司〈规章制度汇编〉。对全员进行了规章制度的学习和讨论，对新工人进行了上岗前的组织纪律、基本技能、食品卫生法规、服务要求等的培训。同时，要求参加培训的人员参加考试。

全员素质的提高，为创造省《标准化食堂》打下了坚实的基础。经过艰苦努力和充分准备，我院的餐饮管理水平达到和部分超过了省《标准化食堂》的要求，二个学生食堂在20xx年11月9日双双被授予辽宁省《标准化食堂》。我院餐饮的服务效果被上级和社会承认，是对学校的最大贡献，提前为建设综合性大学提供了相配套的基础性的服务标准。被授予《标准化食堂》，有力的提升了我院后勤服务的标准化和规范化水平的提高。

二、提升服务质量标准实现师生满意新高

按照高标准的《标准化食堂》管理细则和服务标准进行企业化运作，是实现师生满意、学校满意、餐饮企业满意的最佳过程。

一年中，我们食品生产严格按相关法规进行操作，就餐者没出现肠道传染疾患。说明我们的食品卫生工作抓到了实处；生产过程的质量控制达到了要求；食品的餐具洗消毒过程达到卫生要求；就餐环境在本地属于一流，各界人士有口皆碑；省、市卫生行政部门对食堂的检查没提出异议或实质问题；我们为就餐者的健康真正负了责。

全年的利润率在8%左右，低于省《标准化食堂》的15%指标。低利润经营，使就餐者受益，突出公益性的高等学校后勤服务。

每日三餐的主副食品种多于《标准化食堂》的指标。两个主体食堂的午和晚间的主副食品种各达100余种，高于《标准》的2倍。02年3月成功地同陕西科大进行厨艺交流，社会和经济效果明显。

开办了食品一条街。在原有小炒部的地址上，进行了有计划的隔断，形成了有羊肉馆、炒饼店、西北拉面铺和快餐盒饭、新疆烧烤和风味包子间等组成较有特色的小吃区域，解决了

部分人的饮食需求，丰富了我院的餐饮内容。

在餐厅里，每日午、晚有免费粥和汤供应给就餐者。有专用售饭窗口为贫困学生提供补贴性的饮食服务。有20xx年没有一例炊事员或餐饮公司员工同就餐者发生争吵或以上的事件。

在一和二食堂设立了餐饮区主任现场办公席，实现服务者和被服务者零距离接触，面对面直接受理就餐者的提问和投诉或者批评。

我院餐饮服务的质量是一年比一年好，内容也越来越多，呈现出蒸蒸日上的态势。

三、抗击“非典”保卫健康

在掀起学习十六大文献的高潮和实践“三个代表”重要内容的过程中，党领导全国人民同突如其来的“非典”进行了殊死的斗争。我们根据学校的部署，认真执行学校的各项规定，一丝不苟地作好了自己的工作。

党支部及时召开会议，号召全体党员要带领群众全身心地积极投入到这场生死存亡的斗争中。公司领导明确了餐饮公司在这场斗争中所处的地位和重要性，同时要求大家一丝不苟地执行学校的指示和要求，这是保卫就餐者健康所必须作到的。4月17日发出了第一篇《餐饮公司防“非典”的初步措施》公告。从4月17日~7月1日，共召开公司全员会议15次，管理层会议6次，全面落实上级的指示和要求。后勤团支部承担了集体宿舍业余的管理，保证了餐饮公司管理的全面和深度。

公司的6名党员和部分群众毫不犹豫地积极报名参加抗非典救护队，表现出了共产党员的作用和经得起考验的事实以及餐饮公司员工的精神风貌和素质。

公司的员工比以往任何时候都自觉地遵守规章制度和发挥主

观能动性的去干好自己的工作。无论从物资采购到食品加工、还是出售食品到餐具的洗消毒整理个全过程，都有责任人在自觉监督过程，保证了食品的卫生和质量。80余名炊事员同学生一样进行封闭管理，有的管理主任一连几日不能回家，为了是把住病从口入的关。在人员少、任务重的情况下，全公司员工一律加班加点，进行了超负荷和超常规的运作，完全和安全地保证了正常的餐饮供应。

由于我们认真贯彻执行了上级的指示和要求，进一步严格了公司的规章制度，在这场斗争中，我们圆满取得了抗“非典”的初步胜利，保卫了就餐者的健康，没有辜负上级领导的期望。

四、齐心协力搞好公司建设

餐饮公司始终没有忘记本身的工作性质和其社会作用，是以社会效益为主的努力为师生员工服好务的企业化管理单位。公司注重内修素质，外树形象的建设。

一年中，为牢牢抓住公司的思想政治建设，每逢周三都举行全体员工的政治学习，以提高员工的思想和政治素质。每个月，都组织两次党员例会。每周都有各个餐饮区的晨会召开。频繁的会议，对公司的规章制度的贯彻落实和员工行为的约束起着很大的作用，为正常的经营提供了有力的保障。

一年来，公司员工努力学习技术和业务知识。有一名员工厨艺出众，经过考试，已被聘为烹饪技师；所有参加高级技工考试的员工全部达标合格。外来务工人员队伍技术水平也在提高，有一名务工人员随队参加了同陕西科大的厨艺交流，效果很好。在餐饮公司的工作环境里，学习技术，研究业务已经成为良好的主流。

餐饮公司的员工十分重视业余文化生活，公司的党团组织开展了各项有意义的文体活动。本年度，组织了拔河、球类比

赛、长跑接力赛和文艺汇演等，不但锻炼了身体，活动了业余生活气氛，陶冶了情操，而且增强了员工的集体主义感和加强了团队精神文明建设，呈现了丰富多彩和生动活泼的局面。

公司的党员十分重视自己在学校中的影响和作用。本学期，纺织系搞的援助贫困学生的活动中，公司的6名党员慷慨解囊，每人拿出100元来援助学生。有的党员起早贪黑工作在繁忙的生产一线，一个人顶两个人，不计较个人得失，在群众中有良好的口碑。

员工们的社会公德素质提高表现在实际的工作中。一年中，具不完全统计，员工们拾到就餐卡20余张，金额1600元；拾到现金400元；拾到手提电话两部；检各种银行信用卡4张；还有其他等物品。拾金不昧的员工虽然缺钱，但不缺德，他们想到的是失者的心情和公司的形象。

为牢固树立规范工作和规范秩序，凡有影响公司利益和形象的坚决批评教育，以示规章的严肃性。一年内，对各种违反制度的行为共发出了22份通告，有力地保彰了生产秩序和服务项目的完成。

在防“非典”封校的日子里，公司员工和学生们一起为抗击“非典”共同携手搞活动，融洽了两者之间的关系，为学校排忧解难。组织了两场大规模的球类比赛；赞助了团委学生会和学生社团搞活动经费2万余元；在端午节来临之际，公司又拿出近2万元为7000名学生及单身教师免费提供粽子和鸡蛋，献上拳拳爱心。对餐饮公司的行为，学生们很受感动。

由于我们始终注重抓内修素质和外树形象的建设，所以，目前的餐饮公司人员整体素质逐年提高，适应了学校的发展和建设的需要，外部形象也在渐渐增光，这是近些年少有的大好形势。

五、展望

随着高等教育事业的发展和我院超常规的建设和发展速度，我们餐饮公司必然要适应学校、适应学生、适应发展的形势。我们要继续保持原有的精神风范和实实在在的工作作风，加强基础性的工作，牢牢把握学校餐饮工作的服务方向。我们要屏弃旧的和不利于事业发展的行为，克服不利于社会进步的思想观念，胸怀全局，树立远大目标，从自身做起，超常规的去创造、去实践、去作为。要深入作好群众的工作，要在基层中发献和发展共产党的力量。要将餐饮公司建成上下一致，表里如一坚实的有机整体。要充分发挥共青团和工会组织的作用，使之成为经营运作的可靠保证。重视外来务工人员的管理和教育，他们是现在和未来高等学校后勤服务的主要劳动力资源，要依靠他们，关心他们，爱护他们，尊重他们，时刻关心他们的成长。我们要与时俱进，在上级的领导下，创造餐饮公司美好的明天。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

餐饮年终个人总结报告篇二

转眼间入职_x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2015年度工作情况作总结汇报，并就2016年的工作打算作简要概述。

一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员谭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个

人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

餐饮年终个人总结报告篇三

一、调整经营措施，降低成本费用。

- 1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。20__年全年实现营业收入17x元，比去年内餐全年15x元的营业收入超额2x元。
- 2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。20__年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。
- 3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三

赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。 1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，

提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

20xx年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

- 3、菜肴创新能力欠缺。
- 4、包厢电器设备老化、破损严重。
- 5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。
- 6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

七、20xx年计划。

- 1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。
- 2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。
- 3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

宾馆餐饮部

餐饮年终个人总结报告篇四

回顾20xx年，餐饮部在酒店领导的正确指导下，在其他部门的密切配合和大力支持下，通过部门全体员工的共同努力，围绕酒店下达的经营目标任务，以及相关考核标准的要求，同时，部门以酒店开展“双创”活动为契机，从促规范、讲质量、比素质、树形象做起，特别是在9月x日，酒店顺利通过星级评定委员会的验收，“四星”，挂牌成功以来，部门的管理和经营收入都得到很大的提升。为实现规范化管理，进一步巩固“双创”的成果，为进一步总结工作经验、改进工作措施，促进部门工作提高，现将全年部门所做的工作总结如下：

一、圆满完成年度经营指标

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%。

二、顺利作好日常各项接待

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)。

三、严格落实各项管理制度

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。

四、发动大众实现全员营销

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。

餐饮年终个人总结报告篇五

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但仍需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、

抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

一、以热情待客，文明服务为宗旨，把出品质量，服务素质放在首位。在确保党校干部员工和外来单位100多人，正确用膳的情况下，今年收支平衡。

二、餐饮部暑期接待成绩好

三、餐饮部更换打卡机

为贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，注重本校员工的身

体健康，因此在校领导的大力支持和关心下，又更换了打卡机，减少了浪费，杜绝1卡多人用，大大降低人员开支。

四、餐饮部做好采购工作

从采购上抓起，有多少钱，就购买多少钱的货。应该什么货合适，到出仓库的限制，既丰富了员工的用餐，又起到了节约的作用。

五、餐饮部更换煤气管道

按照监督部门的要求，合理规划厨房布局，最近更换了老化破损严重的煤气管道，改善了工作环境，提高了安全生产的意识。

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我

很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”