

最新副厨述职报告 餐饮服务员个人述职报告 报告(实用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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，我们一起来看看吧。

副厨述职报告篇一

随着人们自身工作素质的提升，报告使用的频率也越来越高，餐饮服务员的工作述职报告怎么写？以下是小编收集整理餐饮服务员个人述职报告，欢迎大家前来阅读。

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。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

在朋友的介绍下我来到了__，得到要来北京学习的消息，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北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名__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__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对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，我对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。”

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20__年时间过得真快，新的20__年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好！我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法；我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾

经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”

她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，

我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

回顾过去的一年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，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洋快餐店来说，首先是要有一个专业的管理者；其次要有良好的专业知识做后盾；然后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，做员工的表率。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店。

面对过去一年的工作，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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

20__年,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己,较好的履行一名督导的职责,较好的完成工作任务,总结起来收获很多.。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平。

作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

三、现场的管理，这是一个很大的概念，它包含了好多的内容，我从以下几个小的方面来总结一下我的工作：

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工

的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发些不少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

通过20__年的总结，我有几点感触同时也是20__年的一个计划：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

在__饭店工作差不多三年了吧，自从我进入饭店之后，店长以及各位亲爱的同事对我都照顾有加，是大家一直在帮助着我走向更好的将来，也让我有了一份自己喜爱的工作，很感谢大家。这一年又悄悄过去了，对于这一年的工作，我有了一些总结和感受，希望写下来可以时刻督促自己继续发展，不忘初心。

一、服务态度最重要

服务工作是一项需要强大决心的工作，在进入饭店之前，其实我也做过服务类的工作，但是并不是做饭店的服务员，所以其实还是有一些主要区别的。进入饭店三年，其实自己多多少少积累了不少的经验，虽然在外人看来服务员是一个并没有很大技巧性的工作，但其实它的要求是很多的。首先最重要的就是服务态度，这是我这一年一直坚守的一道原则，也是我这三年里一直默默坚持的标准。只要我把服务态度建立起来了，其实很多问题都会缝纫而解，根本不会造成太大的麻烦。所以未来一年，这一年也是需要不断的去坚持的。

二、服务能力是关键

这一年，我个人的能力还是在不断增长的。以前做服务员的工作多多少少都会有一些磕碰，现在不会了，手脚麻利了很多，也很少做事毛手毛脚造成一些不好的影响了。我想这是我这个阶段进步的地方吧。我的服务能力是建立在很多方面的，首先我的服务态度是良好的，其次我的动手能力也是很重要的，并且已经得到了加强，得到了改善，这是一个很好的趋势，也是激励我更好的前进的一个方面。

三、个人心态是重点

服务员有时候考验的就是自己的心态，为什么服务工作难做？那就是因为我们总会经历一些考验，经历一些能够击垮我们的难关，因此在服务行业，个人的心态是非常重要的，这也是我们拉开差距的主要原因。服务工作做得好，与本身的技能相关之外，我们每个人的心态和态度都是很重要的，这一点我今年已经实践过一回了，并且得到了很大的改善和进步。

今年的工作虽然已经接近结束了，但是未来的日子，我想一定会有些更好的方向可以去发展，我会继续保持动力，保持一份真诚和努力，在服务员这份工作上做到最好，不辜负每一个关心我的人对我的信赖和期待，后面的日子继续加油！

20__年的x月和x月是不平凡的一年，这一年里我在财智邦从事前厅服务工作。这一年来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这一年里，我的工作总如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事

循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和__发展成成正比的关系。__的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。__的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

20__年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀

的营销员。

副厨述职报告篇二

在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，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，协助部门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。作为餐饮部副经理，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。

1、并及时向员工进行传达，能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知精神。涉及到具体工作的能够协助部门经理认真组织实施(迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待所的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作)积极参与招待所组织的各项活动，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，思想行动始终和所党委保持一致，做到不说影响团结的话，不办影响团结的事，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，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，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、时刻提醒自己要加强学习，作为餐饮部副经理。不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的贴心人主心骨”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”材料和制度(餐厅服务120个怎么

办)其次是参加招待所安排的专业培训，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)再次是通过观看报纸、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(关于小凯莱、新洪记、原味斋等酒店，安全卫生方面存在突出问题，向员工进行了通报)过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，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。吸取前年工作失误的经验教训，结合餐厅去年工作特点和实际情况。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。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，做为我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，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，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“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验；针对餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中执行走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题能够迅速处理和请示汇报，一年来我很少在办公室工作。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。按照部门经理的指示，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“六常本文章共2页，当前在第2页上一页12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；多次代表部门经理同管理人员，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；今年8月份厨师长杨东一班人入所工作，我们本着对工作负责的态度，经常“交换意见、相互学习”，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。

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，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。
- 3、要通过多种渠道了解沈阳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。

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！

副厨述职报告篇三

尊敬的各位领导、同事们：

大家好，一年来，在领导的关怀、指导下，在全体员工的帮助配合下，我圆满地完成了自己的各项工作任务，下面从三个方面向各位领导和同事们汇报如下：

今年以来，我根据自身工作实际需要，坚持理论学习不放松。

二是加快知识更新，提高能力水平，我作为一名党员，注重学习各级领导的优良作风，学习先进员工的智慧和经验，学习经营管理知识和技能，不断提高解决实际问题 and 做好本职工作的能力，努力使自己成为本岗位上的行家里手，能够做到公道正派、服务热情，能够从大局出发，为搞好各项工作出主意、想办法。

在工作中，我首先能够做到摆正自己位置，按照领导要求完成各项工作任务，在工作中能够做到严格把关，以精益求精的态度对待工作，同时也注重倾听职工的意见，不断改进服务态度，提高饭菜质量，把工作作好。我负责职工食堂的工作，食堂承担着职工和领导的就餐及接待任务，饮食安全的重要性显而易见，不能有一丝疏忽。

在去年的一年里，在有限的伙食标准，物价不断上涨的情况下，想方设法烹制出精美的饭菜供大家就餐。为此，从采购、验收、入库、出库等各个环节严格把关，做到万无一失，认真执行国家《食品卫生法》，禁止将霉变、腐烂、异味的食品供应员工，搞好灶房内外的清洁，保障员工的身体健康。

同时，在饭菜的花色品种上，我认真制定每天食谱，努力做到品种不重复、花色时时新。在接待任务工作上，我们根据各项接待标准，制定出菜谱，做到了标准虽有高低，但质量、口味不变的原则。把讲礼仪、懂服务的人员应用到工作岗位上，使食堂的服务达到了规范化。

虽然在过去的一年里做了一些工作，但仍存在很多不足，主要有以下几方面

- 1、在自身的业务学习上抓得不够，投入的精力不多。
- 2、工作不够细致，缺乏创新意识。

在今后的工作中，我要把食堂餐饮做为第一要务，发扬“认真负责、扎实苦干”优良作风，对领导交办的工作，保质保量完成，更加积极、努力的工作，保证公司全体员工的就餐和对外招待。

以上，是我对一年来的工作汇报，请各位领导、同事们给予批评指正。

副厨述职报告篇四

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道□3g客户维系挽留□2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最

适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

述职人：

20____年____月____日

副厨述职报告篇五

每一天的时间都是珍贵的，回顾这段时间的工作历程，我们收获了感动和成长，是时候写一写工作述职报告了。以下是小编收集整理的餐饮服务个人述职报告，欢迎大家前来阅读。

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有一年了，我是餐厅的一名服务员，在餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这一年时间以来的服务员工作：

一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务者。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

二、工作的收获

在餐厅工作了这一年时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

日月如梭，看时光飞逝，转眼间20__年即将过去了。回想在

这一年里，在总经理和各基层领导的正确领导下，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，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：

厨房的多项管理制度和纪律制度都使每个员工严格要求自己，在制度的要求下，每个员工的工作水平和个人素质都有了提高，厨房的卫生在员工辛勤劳动下，都做得干干净净，在各个方面都有了规范化的管理，业务技能较去年有了一定的提高，但是还尚缺稳定性。能够积极地执行各位领导下达的各项任务，配合各部门之间的日常工作能够加强出品的稳定性，注重细节。不断完善自己，使自己能够跟随企业的发展而发展，让自己的人生有一个飞跃：

一、在思想上，我一直就抱着“合作、奉献”的态度，积极向组织靠拢，认真学习、领会上级传达的思想。

团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团对；尽心做好自己的本职工作。

二、在工作中，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

本年度主要完成了如下工作：

- 1、在酒店加入戴斯集团的工作中做出了自己应有贡献。
- 2、在评定优秀厨房的工作中做出了自己应有贡献。
- 3、在本年度中不段推出了新的菜品，如：健将五彩丝、寒江雪鱼片、山椒老胡豆、米椒浸白碗等等。
- 4、还常常利用自己的休息时间给厨房的学工们讲菜品理论知识和食品雕刻技法等等。

5、还为高档宴会的摆台制作泡沫雕塑，如：人人重庆、人民英雄纪念碑。

6、还不段创作食品雕刻作品：如：凤飞九天、鲤鱼戏水、寿星老人。

三、在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统。

始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事；勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在新的`一年中，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，不辜负领导对我的希望，为宾馆现出微薄之力。

我叫__，来我们公司已经三个多月了，我在厨房这个岗位上工作。时光如流水，转眼间三个多月已经过去了，这三个月对于的我第一次来到酒吧的我非常大的影响。三个月的考验，我多了几份成熟了，少了往日稚嫩的心态，从而能够更快的去适应社会，懂得了处事，不在像以前那么鲁莽，学会了与同事共同相处，共同工作，知道如何定位自己，对待自己的工作。再此，还得感谢各位领导及同事的教导与支持！

回想起三个月厨房工作，心中很有感触，此时所写的的述职报告可以说是对自己三个月来工作的一次体验，一次总结，是和各位领导与同事及自己心灵的一次沟通。也很有幸能够去洗车这个岗位上来锻炼自己，让我对工作有了一个全新的态度。做为一名厨师，我认识到了作为工作的重要性，意识到了自己工作的职责，我的职责是烧菜，和做小吃，我会尽力烧出美味的菜肴，让所有的人吃好，和创新小吃，以及如何来对待自己的工作。

我对公司小小的建议，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和技能以及岗位职责和要求，我们还可以酒吧提倡“建设环保型绿色酒店的方针政策”，在原有的培训计划上制定出“一个循环，三个节约”的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成“我为绿色酒吧尽一份力”的意识。将节能降耗的措施“由小及大，由点到面”的贯彻传播开来。切实从酒吧实际情况出发，争取将节能降耗措施做到最好。

在做好本职工作的同时，积极参加酒吧组织的各项活动。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒吧的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

存在问题以及整改措施一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

- 1、对服务和管理的理论知识储备不够。
- 2、工作开拓创新不够。
- 3、在工作中对细节问题考虑不够。
- 4、只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。
- 5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

- 1、加强理论学习，进一步提高自身素质。
- 2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。

3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。

4、加强对员工的督促和培训。

5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢各位领导一年来对我们厨房工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒吧的发展和壮大做出应我一定会好好珍惜。既然公司选择了我，作出了付出，我也会尽力为公司创造应有的价值。生命中需要感恩，我也会用感恩的心来回报公司。

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

特别是在8月9日暑假期间，我们接待中海地产。322人全天候和中海物业。8月26—30日。总营业额有30多万元，大家团结一致，圆满完成了接待任务。

三、餐饮部更换打卡机

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。

过去一年的餐厅工作，我也是积极的去做好，作为餐厅的经理我知道要去做好一年工作并不是那么的容易，但也是想过很多的方法来把餐厅给经营好，即使有疫情的困扰，但是我也找出了一些方法来和同事们一起做好了工作，可以说这次的危机也是很好的锻炼了我们也是让我们有了很多的成长。

年初疫情严重的时期，也是无法开展堂食的工作，而这也是让我们餐厅的营业额少了很多，以前也是比较的少去参与到外卖的工作里面，毕竟我们的餐厅不是那么的合适来做外卖的，但也是为了经营，和厨师们也是去积极的探讨，去找到方案，来做外卖的工作，经过多次的尝试也是做了调整，也是让我们的外卖工作可以开展起来，也是去把那段日子艰难的熬了过来，同时也是在这段日子里面让我们感受到，的确要去做好经营也是有很多的方法，也是要自己多去思考才能真的有办法，同时大家也是团结起来去做好了，也是让自己更是感受到作为餐厅的工作是需要大家一起配合才能去完成的，同时也是感受到和同事们一起的配合更是让我们对于餐厅有了归属感，一起去度过了这个难关。

餐厅的工作不是靠我这个经理来做好的，而是需要大家一起来努力的，所以我也是在管理上积极的了解同事们，清楚他们工作上的一些困难，去帮忙解决，同时也是通过自己的一个努力来让一些问题积极的解决，有些方面也是需要大家一起来做才行的，同时工作的这一年也是让我感受到，其实餐厅的工作并不是那么的难，但是也是要日积月累才能真的做好的同时也是要在细节上去做好才行的，作为经理我也是带

着大家去度过了难关，下半年的工作里头也是积极的去做好活动，推出新的菜品去吸引客户，从而完成了年初的一个目标，而这也是同事们一起努力才能做到位了，也是特别的感激大家一起来配合做好工作，同时我也是知道自己还有一些管理方面还需要去提升，才能做得更好的。

在以后的工作里头也是要继续的去改进，去让自己的工作能做得更好，去带领着同事们把来年的工作任务完成，同时也是让我们餐厅受到更多客户的欢迎，去做好服务，做好菜品的把控以及客户的维护，我也是会继续的积极改进，提升自己的能力来更好的为餐厅而服务做好。

我是__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，它体现在二个方面，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！

本人__，__酒店楼面经理，在董事长及各级领导的正确领导下，率领酒店全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。酒店管理的规范化、制度化。

建设是酒店发展的基础，本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，按照已出台的考核实施办法进行考核，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

一、确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，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。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们酒店的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下

几点工作思路及主攻重点，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导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2、提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3、控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

4、培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

5、加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理或厨房反映。

二、团结，配合，建立内部合理而有效的运行机制

为使部门的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各小部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

- 1、如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。
- 2、前台的操作完全需要后台的配合，前台的意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。
- 3、出现问题，班组相互沟通，及时改正。
- 4、经常考核，评比，来增强各班组的能力。

三、酒店基层管理人员为酒店的不可忽视的力量，培养酒店自己的优秀人才

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

- 1、让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。
- 2、从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3、对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

四、抓服务质量，管理制度逐渐完善

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1、对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统严格规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2、通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3、进一步部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

五、存在的主要问题

从酒店成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1、在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2、一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

六、今后工作努力方向

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2、狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3、加大培训力度，强化标准意识。

20__年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见。