

幼儿园中班期初工作计划 幼儿园中班上学期班务计划(精选7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇一

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学问和增加我们的实践力量和对.的进一步了解。学校支配了这次实习，使我们能够娴熟的把握酒店的理论学问，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，把握了很多课堂上学不到的服务技巧和工作阅历。

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、会议及消遣、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，现代化设施设备完善，以优质、高效的服务赢得中外来宾的赞誉。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、学术沟通、签约仪式、举办展览、进行会议的抱负场所。

3.1 实习岗位

餐饮部

3.2 实习内容

- 1、熟识酒店及酒店所处环境的基本状况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能供应的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的详细服务内容、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、消遣、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状况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参与公司的岗位培训，熟识自己的工作职责，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、详细任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务看法及其应当担当的责任、职责范围。
- 9、熟识菜牌、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熟悉。在酒店实习期间我不

仅更加熟识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，更加深化熟识服务工作，对服务有了更加深化的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加娴熟，可以娴熟地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟识可以熟识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，削减了工作失误，能够向客人供应更周到便捷的服务，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学问，和xx四周的旅游景点的路途等，以便为客人供应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 从业力量的提高

酒店培训和实习阅历的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业力量得到提高，在此过程中语言力量，交际力量，观看力量，记忆力量，应变力量得到了提高。

(1) 语言力量

(2) 交际力量

由于酒店是一个迎来送往的行业每天要接待很多不同的客人，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力量，虽说酒店有特地的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理肯定要有自己的固定客源，因此从现在开头就要熬炼我们的交

际力量，为我们以后的工作做预备，第一印象对人际交往的建立和维持是特别重要的，给人记忆最深的经常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的美丽，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美妙第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的全部一切都是生疏的，而人对生疏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，猎取客人的信任，向伴侣一样为客人供应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索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) 观看力量的提高

观看力量的实质就在于擅长想客人之所想，将自己置身于客人的境况中，在客人开口言明之前将服务准时、稳妥地送到。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敬重，又时时能体会到酒店关切性的服务。擅长观看客人心理状态客人的心理特别微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观看那些有声的语言的同时，还要留意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人微小的心理。做到了这些你的服务肯定能获得客人的赞扬。

(4) 记忆力量

餐饮服务中涉及许多需要服务员的信息，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，都需要服务员牢记，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准时、精准的供应。另外假如能正确的记住客人的

爱好品尝，为客人供应优质的细致化的服务，客人将会感到有种受敬重、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大事和冲突，这就需要有良好的应变力量，当遇上突发大事，酒店员工应当做到：快速了解冲突产生的缘由，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝告客人心平气和地商议解决，这样的看法经常是使客人忿忿之情得以平静的“冷静剂”。尽快实行各种方法使冲突快速得到解决，使客人能得到较满足的答案。并尽量使事情的影响掌握在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务看法。

4.2 实习体会

4.2.1 酒店培训的重要性

随着.经济的进展，中国的旅游业已经逐步进展并与国际接轨，而旅游业也渐渐进展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业进展的好坏挺直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全部的经营活功都要靠人、靠员工的辛勤劳动和精彩的制造。市场同业全部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。因此培训就显得非常重要了。

(1) 从公司来讲

这是公司应尽的责任，有效的培训可以削减事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增加企业的市场竞争力量。培训是饭店胜利的必由之路，培训也是饭店进展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是根据肯定的目地，有方案，有组织有布置的

向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理学问和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不行能在任何时候都聘请到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新学问以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业进展的关键。

(2) 从员工来讲

可以关心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，提高工作满足度，增加对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素养凹凸与否，都是打算这个人进展前途的重要因素，素养是学问技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素养，文化素养，技术素养，身体素养，力量素养等，不行能是完善无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素养，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3) 一个好的酒店应当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非常重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训挺直上岗，这对一个酒店的后续进展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期进展的，一个酒店建立初期的培训应当主要培训有用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店进展到肯定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇二

20xx年2月28日—20xx年3月20日

了解工商企业管理的先进方式和现代化管理方法，提高理论与实际相结合的能力，提高协同合作及组织工作的能力，培养独立分析问题和解决实际问题的能力。

小米姑娘白领快餐成立于20xx年9月，是一家全国连锁经营白领快餐的餐饮公司，致力于为上班一族和上学一族提供优质、快捷、安全、实惠的标准化中式快餐。公司秉承“好味道是烧出来的”产品理念，产品在中央厨房标准化生产，在销售门店简单、快速的出售，这种前瞻性的服务形式，得到了广大顾客的认可。同时相信这种开创性的快餐形式也必将引领快餐业潮流。

领导体制的含义是领导系统上下、左右之间的权利划分以及实施领导职能的组织形势和组织制度。公司经营职能活动可以划分为五大基本领域，分别是营销、监督、生产、财务、人力。这五大职能容括了公司主要的经营业务职能。公司管理层通过对这五大领域活动的计划、组织、指挥、协调与控制，并把它们有机地结合起来，就可以把握日常经营的全局，保证战略的有效实施和经营目标的实现。它还能将职能领域的管理行为规范化，这就形成了关于日常经营的管理制度。

营销部门，当然主要是负责卖出货物，因为小米是快餐店，所以不同于饭店，菜是不需要现烧的，是公司的中心厨房做好之后配送到各个街面店。因此，在这方面才成就了28秒出餐的速度，在店里的人主要任务是出餐、收银、送外卖和收拾餐具，其他也没什么需要做的，只要保证不出错，运行起来还是很顺利的。

监督部门，主要监督日常街面店人员是否认真工作，是否出勤。很独特的是小米的监督部门还有另一项工作，就是如果有人请假或休息，督导需要去顶缺，所以感觉很特别。

生产部门，主要是中心厨房，所有的菜都是从厨房烧好之后送到各个店，因此，厨房是很严格的，食物的质量安全卫生是很注重的。人力部门，主要负责公司的人事调动，明确的就是说人才的去留、分配和处理员工的一些日常问题。

财务部门，我认为这个部门是公司主要核心部门，财务部直

属总经理领导，财务部负责公司财务管理工作和公司会计核算工作。组织实施公司财务管理制度和会计核算制度；负责组织编制公司资金预算草案，呈报财务部审核，根据财务部审定的资金预算向各部门分解、下达预算指标，管理和控制预算执行过程，进行资金使用效果分析；负责资金筹措，根据财务部下发的融资计划整理融资材料，办理银行融资事宜；根据财务部审定的税收规划整理纳税资料，办理税收申报缴纳业务，负责财务对外联络有关事宜；负责公司的财产物资的核算与管理，组织财产清查盘点；负责公司的工资核算的审核，发放员工工资；负责公司债权债务的核对与清理工作；负责公司的销售收入、成本、费用、利润的核算与管理；参与公司的经济责任制的制定与考核，编制公司收入、成本、利润计划，跟进公司经济考核指标的完成情况，进行经济分析；负责编制公司管理会计报表，提供内部管理会计信息资料；负责管理会计档案管理。

根据公司的发展战略和实际情况，制定公司的财务规划，包括融资计划和税收筹划，经财务总监审核，报总经理审批；根据公司的财务规划，处理公司账务，包括原始凭证的审核，会计凭证的登录，成本费用的归集与分配，财务报表的编制等；根据融资计划和税收筹划，对外提供会计信息资料；负责会计档案管理；办理领导交办的其他工作。

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇三

我叫xx□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。

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇四

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将西餐部转租出去，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。__年全年实现营业收入170万元，比去年内餐全年150万元的营业收入超额20万元。

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。__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__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__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。严格按照卫生监督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。

__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、__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。

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇五

伴着元旦的喜庆和春节的到来□20xx年的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。回顾20xx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xx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。

从xx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。

我们xx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xx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xx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xx%65的消费群体是学生。

作为xx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。

在卫生安全方面，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。保证水、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。

在服务方面，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。

因为我初次接住自助餐，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。所以在以后的工作中，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20xx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xx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。积极的宣传企业文化，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。

餐饮工作报告格式 酒店餐饮工作报告篇六

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练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的地，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。