

# 2023年火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理(大全9篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇一

无规矩不成方圆，无制度不成国家。因为有太多的人，太多的性格，太多的做事方法，所以要用一种统一的管理方法，来管理这些人。尤其是针对于正常营业中的请假，还有日常工作中员工犯那些会除名，都应该有明确的规定，来约束那些平常不太自律的人。店红舵码头针对这种情况为同行们或即将以方式加盟火锅企业的朋友总结了这些，希望能有所帮助。

首先说一下请销假制度

一、员工请病、事假无薪金。

二、凡病事假员工必须以书面方式请假，待批准后方可休假，否则按旷工处理。

三、请病假，最好在当班前一天，最好持医院证明向经理请假，主要防止没有病的胡乱请假。

四、请事假： 1 天假期，须提前1天书面请假；2-3天假期，须提前3天书面请假；3天假期以上，须提前15天书面请假。并写上请假日日期及回来工作日期。

五、员工在当班时，个人有急事需要处理，1—2小时内，须说明情况，口头请示经理，待批后方可获假，处理个人私事并按时返回岗位；超过2小时按半天事假算。

六、员工每月可享受规定的带薪休息。

七、员工休假须按申请日期休假，若有变动应提前说明。

其次，凡有以下过错之一，将给予除名处分，情节严重的，将追究法律责任。

1) 与他人打架，不论是在工作期间还是非工作期间。

2) 调戏他人，尤其是调戏女员工。

3) 工作时带有醉态。

4) 连续旷工3天或1月累积旷工两次。

5) 危害餐厅及其他员工财产、生命安全。

6) 向同行竞争者或他人泄露餐厅机密(例如的做法)。

7) 私改公文、单据，造成严重影响的。

8) 向客人勒索小费或其它报酬，新员工特别注意。

9) 私换外币。

10) 被行政拘留。

11) 1月内3次犯同样的过错，警告后仍不悔改。

11) 发表诽谤言语，严重影响餐厅和他人声誉。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索火锅店员工管理。

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇二

在递交这份辞呈时，我的心情十分沉重。

现在餐厅的发展需要大家竭尽全力，由于我状态不佳，和一些个人原因的影响，无法为公司做出相应的贡献，自己心里也不能承受现在这样做在餐厅却无所作为，因此请求允许离开。

具体原因是：

一，我每天上班都是给人一种很没有精神的感觉，并且时常逃班，换班上课，或是逃课上班，这样不但严重影响了餐厅的人员正常安排，而且还表现出对餐厅领导和学校授课老师的不尊敬。同时也影响了自己的学习。

二，我本来在餐厅做服务员我父亲是同意的，因为他也知道这种工作也适合学生做。可是后来被调到这儿做了骑手，我没有告诉父亲骑手是做什么的，可是这次我弟弟从贵阳回家经过昆明知道了骑手的具体工作内容并告知了父亲。所以父亲特别反对，还要我回去。

三，我个人也是在餐厅什么都学得“半桶水”，有时看伙伴们都忙的那么疯狂，而自己却什么也帮不上，自己也感到很内疚。

我知道，当前餐厅正处于快速发展的阶段，伙伴们都是斗志昂扬，壮志满怀，而我在这时候却因个人原因无法为餐厅分忧，实在是深感歉意。

我希望餐厅领导能在百忙之中抽出时间考虑一下我的个人问题。希望能得到公司领导的准许！

感谢诸位在我在餐厅期间给予我的信任和支持，并祝所有伙伴们在工作和活动中取得更大的成绩和收益！

辞职人：

x年x月x日

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇三

吃完今天老板给我们做的一顿大餐，我在\_\_自助火锅店兼职的日子也就基本结束了，该总结一下的。

大家钟爱火锅原来是有道理的，翻腾的汤底就像食客被释放的天性，再文静的人面对热气腾腾的火锅时也变得热闹了。

前一阵因为某些事让我变得不再像以前那样爱说爱笑了，宿舍里都因为我不太说话气氛变得比以前沉闷了些，但是每周两天晚上去火锅店却是让我不由自主恢复本性的时候。忙起来的时候不用想任何事，微笑着面对各种客人的要求。闲下来的时候几个小伙伴在一块总是有聊不完的话题。见证小伙伴找到自己的爱情，听小伙伴分享云南之穷游，分享骑行经历，纺院的小伙伴分享设计衣服的生活，我跟大家分享支教的经验 and 感受。总觉得我们这几个人走到一起很神奇，几乎每个人都是自来熟，连每个冷笑话的笑点大家也总是能同步找到。尽管大家都笑着说每天吃火锅，看到火锅就不想吃了，但生意结束我们坐下来吃每天都一样的火锅时，依然是最开心的时候。听王叔给咱们讲天南地北，武侠小说，电视剧，中国各省美食与风土人情，甚至批判某党，尽管大部分都是重复着讲的，偶尔还跟我们八卦一下咱们某位小伙伴的爱情故事，我们也都爱吃王叔做的“回而不腻”的红烧肉，看老板和老板娘像孩子一样打闹秀恩爱。很感谢火锅店的这些日

子，感恩遇到大家，快乐总是无处不在。

快乐自然是在火锅店最大的收获，却不止是快乐。

去火锅店兼职完全在我计划之外。大二开学初，没有留社团，没有做班委，有点闲的不习惯，所以一直想着找兼职。有一天英语课间，邻班的两个同学问我有兴趣去火锅店兼职，说我大大咧咧的性格特别适合自助火锅店里的这份比较灵活的兼职。实话说当时是开心的，第一次别人认为我活泼的个性是优势，并且是可以发挥的优势。于是我就去了，的确，火锅店的氛围很适合我，老板和老板娘都很年轻，没有过多的规矩约束我们，没有规矩却反而让我们每一个人都尽全力做好，这里没有分内事和分外事的区别，这应该是管理的最高境界吧！老板娘也很宽容，有事都可以提前请假。可是我的一次没有事先请假却让店里临时人手不够，给我打了很多个电话也都没有接到。那次真的让一向自认责任感很强的我很愧疚。任何时候都不能只顾自己，不是只为自己而活。地球没有你一个人依然会转，可是推卸你的那份责任却会让一群人受损失。

打工，累和脏是必然的。火锅店的生意非常好，每次去都会来回跑到腿软。大家一起收拾四五十张桌子，搬过很沉的饮料箱和餐具箱，擦过别人的呕吐物，原本打算好好保护的一双手，也被每周几次的油渍弄得有些不堪了。以前一直觉得大学生兼职应该做一些更有价值，对自己成长有益处的，餐饮业的服务员是任何人都可以做的，我们何必花了那么大的代价考上大学还来做这件事呢？现在我不再那样想了，不多去经历些，又如何能知道生活的本来面貌呢？又怎么能发现自己的优势与劣势呢？任何小事都值得去做，结果取决于你用什么态度去做。

自助火锅店的浪费问题真的特别严重，可能大家怎么吃都觉得没有吃回本儿，于是拼命的拿，结果一大半都倒掉了。中央都在倡导节约，我们大学生却都做不到。作为一个餐饮业

的业余从业者，建议大家以后吃自助餐不要浪费。

好了，总结得差不多了。最后打个小广告，南门外的自助火锅店下学期要加盟\_\_餐厅啦，欢迎大家去吃哈！

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇四

尊敬的火锅店领导：

在递交这份辞呈时，我的心情十分沉重。

现在火锅店的发展需要大家竭尽全力，由于我状态不佳，和一些个人原因的影响，无法为公司做出相应的贡献，自己心里也不能承受现在这样做在火锅店却无所作为，因此请求允许离开。

具体原因是：一，我每天上班都是给人一种很没有精神的感觉，并且时常逃班，换班上课，或是逃课上班，这样不但严重影响了火锅店的人员正常安排，而且还表现出对火锅店领导和学校授课老师的不尊敬。同时也影响了自己的学习。二，我本来在火锅店做服务员我父亲是同意的，因为他也知道这种工作也适合学生做。可是后来被调到这儿做了骑手，我没有告诉父亲骑手是做什么的，可是这次我弟弟从贵阳回家经过昆明知道了骑手的具体工作内容并告知了父亲。所以父亲特别反对，还要我回去。三，我个人也是在火锅店什么都学得“半桶水”，有时看伙伴们都忙的那么疯狂，而自己却什么也帮不上，自己也感到很内疚。

我知道，当前火锅店正处于快速发展的阶段，伙伴们都是斗志昂扬，壮志满怀，而我在这时候却因个人原因无法为火锅店分忧，实在是深感歉意。

我希望火锅店领导能在百忙之中抽出时间考虑一下我的个人

问题。希望能得到公司领导的准许！

感谢诸位在我在火锅店期间给予我的信任和支持，并祝所有伙伴们在工作和活动中取得更大的成绩和收益！

此致

敬礼！

辞职人：王××

尊重的xx经理：

您好！首先感激您在百忙之中抽出时刻开阅读我的辞职信。

祝火锅店指导和个各位同事身体安康’任务顺利！

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇五

为一家火锅店在开业前，或者在第一批新员工上岗之前，必须有一个明确的管理目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行培训。

先列一个提纲：

第一课：首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，职位，爱好等，以提高员工之间的认识。

第二课：了解公司的规章制度，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利。

第三课：员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课：餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序。

第五课：规范礼貌用语及操作程序。

第六课：楼面接待过程(详细讲解)

第七课：对酒水的认识，价格及斟法，对人头马干邑，轩尼诗及威士忌的基本认识。

第八课：席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务技巧。

第九课：如何冲名茶。

第十课：大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十一课：如何成为一名出色的服务员。

第十二课：厅房服务的详细程序。

员工仪容仪表：

1. 员工的穿着打扮是酒店礼仪重要的组成部分，用一句现代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销，员工清新的工作会强化酒店的形象，因此，员工着装的基本要求就是“清洁整齐”，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，若穿戴不整齐，会破坏酒店的形象。

2. 除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净，指甲一定要修理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

4. 待人接物讲究礼貌，彬彬有礼，这是搞好酒店服务的关键所在，员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何



成本，礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头客的重要因素。

楼面服务基本礼貌用语：（服务规范礼貌用语）

1. 迎客--- “您好，欢迎光临！”
2. 拉椅请座--- “先生/小姐，请坐！”
3. 开位问茶--- “请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢？”
4. 派餐巾--- “先生/小姐，请用毛巾。”
5. 斟茶--- “先生/小姐，请用茶。”
6. 问酒水--- “先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢？”
7. 斟酒水--- “先生/小姐，帮你斟上\*\*酒水好吗？”
8. 收茶杯--- “先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗？”
9. 上汤--- “这是\*\*汤，请慢用。”
10. 上菜--- “这是\*\*菜，请各位慢用。”
11. 更换骨碟--- “先生/小姐，帮您换骨碟。”
12. 撤换茶碟--- “请问，这个茶碟可以收走吗？”
14. 饭后茶--- “请用热茶。”

规范礼貌用语及操作程序：

2. 把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势)。双手把菜谱递给客人并说道：“\*\*先生，这是我们的菜牌。”然后询

问客人：“您好，请问喝什么茶？我们这有普洱，香片，铁观音。。。等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。

要求：语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

4. 拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说：“先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项：

a□善于观察分清谁是主人。

b□对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

d□服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5. 递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“\*\*先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。（问的方式见第二条。）

要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食。

6. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白

两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9. 斟酒要求。

a. 上酒水要从客人的右边，身稍斜站，以微微弯腰的姿势。

b. 向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c. 斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d. 斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10. 收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11. 上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。

或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12. 巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹，在客人的右边把收银夹打开说：“\*\*先生/小姐，谢谢(多少)钱。”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18. 检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品；若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭；若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19. 收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾，席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20. 清理现场。重新布置环境，恢复原样。

如何接听电话：

1. 三响之内必接听。所有来的电话，务必在三响之内接听，只有这样才能充分体现酒楼的工作效率，问好之后，再报单位，再问候语，这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦；例如：“你好，城苑酒店，请问我能帮到你什么忙吗？”切忌自己什么也不说，只是一味地询问对方，“你是谁，哪个单位，你找他什么事等，”这样做法是极不礼貌的，另外值得

注意的是，问好，报单位，问候语这三者开头语的顺序不能颠倒或弄错，这样显得彬彬有礼，给人一种亲切感。

3. 要学会聆听。在客人讲完之前，千万不要打断他的话，如果听得不清楚对方的话，要复述一遍，以免搞错了对方的意思，如客人投诉，接听要耐心，回复对方的话，要十分注意语气和措辞，要显得热情，友善，亲切，要对方能体会到你对他的关注。

4. 要培养好做记录的习惯。客人的电话预定，投诉；上司电话交代的事情都要一一记录，随时汇报，交接。

5. 要记住熟客和上司的声音。这样客人和上司就会很放心的让你去传达，落实！

6. 说话语气要平和，答话声音要亲切。人们都不会忘记电视连续剧《公关小姐》中曾多次出现公关经理周颖接电话的镜头，她拿起电话后总是十分亲切的声音说：“您好，我是公关部周颖”这种亲切，明快的声音使对方感到舒服，满意。

使用名片的好处：

1. 在社会交往中，宾主双方相互介绍完之后，人们常常接着交换名片，名片人们称它为“交际的使者”，近些年来，在人际交往和公关活动中，名片的使用越来越普遍，名片的使用大有好处。

2. 使用名片介绍方便，通常来讲，在口头自我介绍时，人们对自己的职务不好启齿，特别是头衔多，身兼数职的，别人以为你吹嘘，使用名片能对付这些矛盾。

3. 使用名片印象深刻，名片上的白纸黑字保留时间长，只要名片在，就不怕因工作忙，事物多而忘了对方，随时可以进行通信联系，还能起到不断介绍，推销自己的作用。

4. 使用名片具有广告作用，人们在进行商业及业务来往时，可以使他们对自己所从事的业务有所了解。

递送与接收名片的礼节：

1. 递名片。事先将名片准备好，放在上衣口袋里，一到时机就双手递上，应避免事先没有准备好，需派名片时，上上下下各个口袋里乱翻乱摸，结果一看，还是别人的名片，于是又寻找，这种情况会给对方造成极坏的印象，递名片时应用诚挚的的语调说：“这是我的名片，以后多联系或以后多关照”。

2. 接名片。许多人不太重视接名片，对方递名片时，他却忙着拿烟倒水，一个劲地招呼对方，对方递上名片，他却单手接过，匆匆看后就把它往桌子上一扔或随手往口袋里一塞，然后又忙着接待对方，尽管他很热情，但对方看到这样对待自己的名片，心理肯定不是滋味。

4. 作为餐厅侍应，在与客人交谈结束后，还可以把你对对方的了解，爱好，特征等记在名片上，等下次与他见面时，不但能一下子说出他的名字，还能随口以他的爱好和擅长为话题，进一步拉近与客人的关系，这样，对方必然会感到意外，高兴。

微笑问好是我们的态度

躬身上前是我们的行动

接受差遣是我们的荣幸

我们力争做到：

最好的服务

最好的出品

最好的环境

宾客至上，服务第一；

文明礼貌，热情周到；

团结奋进，振兴麦雅；

我们以一百分的努力，换您十分满意；

向专业迈进，树酒店服务先锋。

“我们以绅士淑女的态度为绅士淑女们忠诚服务”。

，“尽管不是无所不能，但是也是竭尽所能”，

我们经常被模仿，但是从未被超越！

1》想在客人之前

2》尊重顾客的独特性

3》绝不轻易说不

4》微笑亲情的服务。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索火锅店员工培训手册。

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇六

1、编写操作规程，提升服务质量根据餐饮部各个部门的实际

运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供



了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

### 2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务

意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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，加快了融入餐饮团队的步伐。

### 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7的制度，要有好的执行力，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到没有执行力，就没有竞争力的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 四、存在的问题和不足

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。《1》《2》《3》3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

## 五、\_\_年工作打算

\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质 将对\_\_年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况\_\_年将根据\_\_质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成质量检查天天有，质量效果月月评的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量出品是餐饮管理的核心，\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把\_\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道

德修养积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

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！

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇七

您好！

首先感谢门店对我的培养，长期以来对我的关心和照顾，使我得到了家庭般的温暖。和大家在一起的'日子里，让我学到了很多知识，学会了很多为人处事的原则。

但是最近我感觉自己真心不适合这份工作，也想换一个工作环境体验一下。我也很清楚这个时候向店里提出辞职于店里于自己都是一个考验，正是考虑到火锅店发展的长久性，本着对店里负责的态度，为了不让火锅店因为我而有任何损失，我郑重地向公司提出辞呈。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇八

第一，我已经完全厌倦了饭店工作。在过去六个月工作期间，我对于饭店工作已经基本失去兴趣，实在是提不起继续留下来工作的信心了。

第二，饭店收入微薄，难以维持个人生活。这个原因也是比较重要的，由于我在饭店的每月薪水只有区区1500元，在这个城市生活实在非常困难。就上个月来说，我光生活开销上就花费了1800元，还欠单位300元的薪水透支。

第三，认识到我个人水平有限，还需要继续深造。饭店工作以后我觉察到自身水平不够，继续在饭店工作下去相信自身水平也很难有所提高，所以决心返校继续深造。

以上原因，特此向经理递交我的辞职申请书，恳求经理允许。

此致！

## 火锅店工作汇报样稿 火锅店员工管理篇九

### 火锅店员工培训计划

一、结合实际的情况和特点，加盟店开业前员工培训主要方式为：1、由加盟店委派到总部接受过培训的骨干人员组织基础、理论和演练的传输培训。2、由公司委派到加盟店支持的经理进行强化培训和考核。

(一)培训目的：通过系统全面的理论和演练培训，达到为顾

客提供一流服务的目的。

(二) 培训时间：15天左右，最短不低于10天，最长不超20天。

(三) 培训地点：正装修餐厅的安静区域、学校、寝室或其它场地。

(四) 培训纪律：按时上课，尊重老师，团结同学，言行文明，做好笔记，演练认真。

(五) 培训流程表如下

时间	项目	培训人	培训地点	准备物品	要求
----	----	-----	------	------	----

日期	上午	军训，自我介绍			严格
----	----	---------	--	--	----

	下午	军训，游戏			严格
--	----	-------	--	--	----

日期	上午	军训			严格
----	----	----	--	--	----

	下午	军训，游戏			严格
--	----	-------	--	--	----

日期	上午	员工的基本素质，服务意识讲解，举止演练			熟悉
----	----	---------------------	--	--	----

	下午	员工的基本素质，服务用语演练，订餐讲解，文娱活动			熟悉
--	----	--------------------------	--	--	----

日期	上午	火锅起源、特点及吃法，哈元大火锅企业文化			熟悉
----	----	----------------------	--	--	----

	下午	哈元大火锅企业文化，特色菜品讲解，文娱活动			熟悉
--	----	-----------------------	--	--	----

日期	上午	《员工手册》讲解			熟悉
----	----	----------	--	--	----

下午《员工手册》讲解，文娱活动 熟悉

日期上午服务操作技能，托盘演练，备餐柜摆放 掌握

下午服务操作技能，斟酒演练，折花演练 掌握

日期上午服务操作技能，摆台演练，上锅开火演练 掌握

下午服务操作技能，上下菜演练，文娱活动 掌握

日期上午标准服务程序讲解 记忆

下午标准服务程序讲解 记忆

日期上午各岗位工作流程和职责讲解 熟悉

下午各岗位工作流程和职责讲解，文娱活动 熟悉

日期上午模拟服务 记忆

下午模拟服务，推销技巧 记忆

日期上午模拟服务，消防知识、卫生知识、紧急事件的处理 记忆

下午模拟服务，常见投诉的处理，文娱活动 记忆

日期上午《安全操作规程》讲解 熟悉

下午分组模拟，分岗位培训，菜单、酒单价格背诵 记忆

日期上午模拟服务，认菜认酒，开业注意事项讲解 记忆



下午模拟服务，开业宣传单讲解，文娱活动 记忆

日期上午培训考核 系统

下午培训总结 全面

## 二、营业过程中新员工的培训流程

1、培训时间3-7天。

2、严格遵守试工合格后才能培训的制度，培训主要为上午理论讲解，下午到店实习。实习时不对客服务，主要为打零杂，由实习师傅引领循序上岗。

3、第一天主要为员工素质和其工作职责和流程讲解，第二天主要为哈元大火锅企业文化讲解，第三天主要为《员工手册》讲解，第四天主要为《安全操作规程》讲解，第五天主要为服务技能讲解，第六天主要为标准服务程序讲解，第七天主要为常见投诉处理讲解。

4、培训及实习结束时要主动与其讨论他的'工作表现，并加以改进。

5、刚独立看台时，由实习师傅照顾，最终形成从独立看1台至4台。

## 三、培训的主要方法

1、讲解：讲解工作情况，说明工作的目的及重要性，使员工增强兴趣，安心学习，达到良好的学习状态。

2、示范：表演、示范该项工作各环节动作；强调要点，动作力求缓慢；注意示范的动作不要超过学员一次性接受能力。

3、尝试：让学员试着操作练习；让学员反复操作，理解重点，

直到正确掌握该项工作为止。

4、跟踪辅导：让学员独立操作，直到学员熟练掌握该项工作。

5、模拟培训：让新员工进行模拟服务演练，互相之间找出存在的不足，反复演练，直到掌握。

#### 四、店员工培训考核表

考核时间： 年 月 日

序号考核类别培训类别(岗位)培训教师评估(优、良、差)

1工作环境(物品位置)

2企业文化

3管理规章制度

4礼貌礼节

5站姿

6走姿

7托盘

8斟酒

9口布折花

10摆台

11上锅、上菜

12收台

13标准服务程序

14菜单、加菜单、酒水单的运用

15岗位职责

16综合素质。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索火锅店员工培训内容。