

# 2023年酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告(汇总6篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇一

1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元

2、主要婚宴为

(1)4月1日18桌标准588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,

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

1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员

(1)员工本性难改的问题采取了换人措施

(2)实行跟包服务.

(3) 做员工思想工作.

下月工作计划:

- 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
- 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。

## 酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇二

一、解决前期工程遗留问题,组织图纸会审,重新确定思路,加快主体工程建设,目前各项工程处于收尾阶段。

- 1、弱电工程:电话线、视频线、网络线铺设;消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。
- 2、设备工程:完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。
- 3、装修工程:完成别墅外墙油漆及90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成80%。

在上述主体工程如火如荼进行同时,各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验,进行选样定型。在供货商的选定上,采取招标办法,在招标过程中,严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则,坚持了资格审查,实地考察,小组审议,上报批准的工作程

序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。（附已签合同明细表）

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备□xx年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从xx年1月3日至xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年

关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

#### 四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

#### 五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五酒

店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在本年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

## 酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇三

酒店的前台代表着酒店的形象，下面是本站小编为您带来的酒店前台工作报告，欢迎阅读！

十一月份工作中客流量并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季。虽然面对淡季的到来，我们也不能时刻放松警惕，一定要保持一个“空杯”心态多学习，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。

再过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将十一月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情。

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间

努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

一、前台接待方面。接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。1. 外部会议接待 参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。 2. 内部会议管理 按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

三、费用报销、合同录入工作。在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作□xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

五、其他工作。在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足。在工作中主动性不足，与领导沟通较少，

遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、20xx年工作计划。1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。2. 积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。4. 加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

## 一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

## 二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。



对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

### 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

## 酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇四

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对xx酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使xx酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时□xx酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为xx酒店总经理，向大家作xxx年的。

回顾xxx年的主要工作:xxx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓、抓培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

1. 重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性;进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制;规范了学习要求;破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

1. 抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改;工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了

员工及管理人員的安全意識。

2. 抓文化培訓：酒店一直把對的形成和員工的培訓作為一項重點來抓，完善培訓方式，採取集中培訓和靈活培訓相結合的模式，結合服務人員的知識結構，找準部門特點與弱點，將重點放在店紀店規、禮節禮貌等服務技能操作規範化的培訓，促進酒店管理水平和服務質量的提高。同時，建立健全班前例會制度，以便及時總結前一天的工作，安排當天的工作。注重、引導廣大服務人員樹立“賓客至上”的思想，以客人的需求為主線對客服務。要求在对客服務盡量滿足客人合理的要求；轉變“怕麻煩、怕費時費力”的思想。力求服務上有所突破，用客人的口碑擴大酒店形象和影響面，整體服務質量有較大提高。全年共評出優秀員工名，她們是全體員工中的佼佼者，是凱都人的優秀代表有、是xx酒店人的驕傲，我們要向她們學習，學習他們敬業奉獻的精神，學習她們、勤肯鑽研的工作態度；更加學習她們善待顧客、細致周到的服務理念。

3. 抓節能增效：首先，加強財務核算管理。各經營部門按月核算收支，分析營業收入和成本控制情況，發現問題及時採取對策。財務部加強對每日收入的審核，避免了各收銀台的漏洞。各項帳款及時催收，盡量避免了跑帳、漏帳、死帳的發生。其次，各部門都紮實做好了成本核算和成本管理的各項基礎工作，嚴格控制了酒店非生產性支出，降低酒店的各項管理費用。在採購環節上，嚴格堅持審批制度，用多少採購多少，採購部門及時與倉庫溝通聯繫，並配合做好庫存的盤點工作，避免了物資積壓。再次，在日常的管理中，各部門注意對員工進行節約思想的教育和引導，提高了酒店職工的節約意識。對酒店的設備設施管理本著保養和維修相結合、修舊如新的原則，注意設備設施維護、保養，總結改進錯誤及容易損壞設備設施的操作方式，防患於未然；將維護保養具體貫徹到日常操作的細節中，必要的環節要形成良好的操作習慣。

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之xxx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，xx酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们xx酒店人可以自豪地说：是我们谱写了xx酒店新的辉煌篇章。

## 酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇五

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地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。

## **酒店质量管理的含义 酒店餐饮工作报告篇六**

紧张而忙碌的20xx年即将过去，在20xx年的各项经营工作中，面对后金融危机现象出现的经济大环境影响下，我们在认真总结餐饮部自身经营状况的同时，结合现今酒店业餐饮市场

环境的特点和压力，及时调整经营思路，从管理方法、开拓市场、营销策略和员工培训等方面，积极开展各项经营管理工作，在保证餐饮整体营收的同时，努力控制各项成本费用开支。

20xx年餐饮部着重调整了各区域经营管理方法和策略，开阔了各区域经营思路的同时，努力开展和加强员工培训工作力度，在保证员工整体对客服务质量的同时，积极开展各种宣传促销活动，保证餐饮营业收入。餐饮部20xx年(数据统计截止到20xx年11月30日)营业收入同比20xx年业绩增长16.97%  
20xx年餐饮部无论从营业收入或对客服务质量等方面，均较20xx年有较大幅度的提高和进步。尽管我们在20xx年的工作中较以往有所进步，但是在今后的工作中应该更加鞭策自己，总结自身工作中的不足之处，从日常经营中的点滴着手才能在今后的工作中获得更大空间的发展和进步。

现就20xx年餐饮部主要工作内容和经营重点汇总分析如下，便于我们在今后的工作中努力提高自身整体经营水平，更好的开展对客服务的同时，保证餐饮各区域营业收入。

1)20xx年餐饮各区域营业收入数据汇总分析;

2)20xx年度餐饮部经营情况分析;

3)开拓客源市场，提高餐饮市场占有率，扩大营收;

4)积极响应酒店关于“节能降耗”的重要指示精神，全面贯彻落实

到日常工作中的每一个细节;

预测和应对20xx年餐饮市场的变化，制定20xx年主要工作、经营计划。

## 一、20xx年餐饮各区域营业收入汇总分析；

### 20xx年餐饮部各营收区域业绩汇总表

业绩排行第一名第二名第三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐一月份-----二月份-----三月份-----四月份-----五月份-----六月份-----1-6月上半年营收小计-----1-6月上半年营业收入小计业绩排行第一名第二名第三名第四名第五名部门中餐厅咖啡厅宴会厅大堂吧送餐九月份-----七月份-----八月份-----十月份-----十一月份-----十二月份-----20xx年收入合计-----20xx年度营业收入合计-

数据分析：\*餐饮部20xx年度营业收入总额为：人民币\*元。酒店下达的部门预算总额为人民币29,000,000.00元，餐饮部营业收入总额整体差预算：人民币\*元，未完成酒店下达的20xx年度部门营业收入预算任务。

### 由被动变主动的营销方式

我们从以往坐等客人打电话预定活动，到后来每天由固定员工主动针对客户资料和客人消费信息及时与客人进行联系，利用酒店信息平台对客发放问候及促销信息，便于了解客人用餐感受的同时，便于及时反馈给后厨区域，使得餐饮各区域实现资源共享，保证客人用餐信息反馈畅通，一定程度上有效加强了对客服务质量和菜品质量。

20xx年餐饮部各区域自主营销意识大大提高，中、西餐厅不再单纯依靠客房出租率来等生意，而是积极主动的向店外客人进行宣传促销。每个餐厅都成立了自己的销售小分队，每个小分队都会根据自身餐厅的经营特点进行宣传促销。并且定期汇报宣传促销情况，总结客人用餐预订信息，做好客户资料收集整理工作。

### 实行“销售+菜品+服务”的新型管理模式

餐饮经营的成败摆脱不了“销售+菜品+服务”这个三项基本原则，如果其中一项不过关，就会影响到整体餐饮营业收入及服务效果。因此，在加强销售团队业务水平及宣传力度的同时，提高餐厅服务人员的整体服务水平和服务素质，保证对客服务质量也是餐饮日常经营中的重点和难点。另外，对于各餐厅菜品的更新速度以及出品质量的提高也是日常经营中最为重要的问题，毕竟餐饮经营的基础还是以“餐和饮”为基础。日常我们会根据客人的用餐口味特点，结合客人日常信息反馈结果，及时调整菜品种类并定期更新菜牌。对于我们这家开业近五年时间的商务型酒店来说，仅凭硬件设施条件已经不能作为我们与新开业同档次酒店之间的竞争武器。因此，软件也就是拼服务，一个好的五星级酒店的人员配备和服务人员整体素质水平，才是决定一个酒店经营成功与否的根源所在。因此□20xx年餐饮部高度重视各区域员工对客服务质量和培训意识的培训，并定期进行各餐厅间的交叉培训考核，要求分部门经理定期进行培训工作考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。

针对各部门每月上交的培训报告及下一阶段的培训计划，充分了解各区域员工培训需求和状况，从而采用经理级讲授、优秀员工分享经验的特殊培训方式，有效的开展各种培训课程，使得培训工作真正深入到日常工作中来，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客服务水平和整体服务素质，达到了预期的培训目的和效果。

### 积极开展节能降耗措施，降低酒店运营成本

为响应酒店制定的“节能降耗”政策要求，便于更好的节约各项运营项目成本，更好的降低酒店运营成本率，餐饮部通过20xx年这一年多的时间，积极进行节能降耗措施，从各区域征集节能降耗方案，从日常工作中的点滴小事做起，最终达到降低酒店运营成本的同时，减少各项费用成本和人工成本。

日常“水、电、气”合理化使用开始。要求员工珍惜酒店每一份资源，保护每一件设备设施，减少不必要的浪费(杜绝员餐饭菜浪费现象)。提高食品精细化加工率，尽可能多的利用食品原材料进行回收，提高菜品利用率减少浪费，从而有效控制食品成本率，保证食品成本率控制，更好的为酒店节约运营成本。

整体来说□20xx年是餐饮部努力创收的一年。在经济大环境仍不景气的情况下，我们将全部精力都放在如何创收如何提高营业收入上面，日常工作中难免会出现一些服务上的纰漏，比如：服务工作还不够细致、整体服务水平还有待提高等现象。同时另一方面也反映出我们对于市场的把握度还不够，针对金融危机做出的经营方针改革力度还做的不够，因此导致全年未能完成营收预算任务。现将20xx年餐饮部在日常工作中存在的问题和不足之处汇总分析如下，在今后的的工作中我们将严格把关，及时调整经营管理思路，开拓市场占有率，保证日常经营工作的顺利进行。

宴会销售部整体客源结构也比较单一，周边企事业单位的客户还有待进一步开发，针对较远范围的销售促销工作开展力度也不够，我们要在明年的工作中努力调整销售工作思路；餐饮各区域服务员整体服务意识和水平还有待提高，针对各区域员工服务意识和技巧的培训工作，在20xx年也是餐饮部各区域工作的重点。为保证日常对客服务质量，提高餐厅服务员整体服务技巧和对客销售促销技巧，明年我们会安排更多的培训课程，调整大家的思路和服务技巧，提高整体服务水平。

中、西餐厅及宴会厅vip服务小组人员逐渐减少，主要原因是老员工流动性较大，新进员工vip服务经验较少仍需在实际工作中进行培训和历练。因此□20xx年努力提高和培养各餐厅vip小组团队人员也是下一步工作的重点；餐厅一线员工整体英文水平还有待提高，对客英文服务用语将是今后培训工

作的重点;由于餐厅员工整体对客服务英语的水平还有待提高,因此下一步培训工作的重点就是,努力提高餐饮部服务员整体对客服务英语水平,加强英文口语听说训练,保证对客服务质量。

在本次技能大赛活动中餐饮部共派出43名员工参加比赛,其中12名员工顺利通过初赛进入到复赛环节,并且2名参加中式服务竞赛的员工分别获得小组第一名和第二名的好成绩,检验了自身服务水平的时候,也为我们酒店赢得了荣誉。

20xx年3月利用餐饮经营淡季,及时调整和更换了茶艺合作供应商。无论从茶品的质量上、茶叶的口感和茶艺服务人员的技能等方面,均较以往有很大程度的提高,短短四五个月的时间,大堂吧及中餐厅茶水收入额增加8%个百分点。4月份我们为顺应现代人越来越重视的“养生”课题,餐饮部根据这一经营特点在4月份推出“现磨五谷豆浆”售卖活动,既丰富了酒水种类又提高了酒水营业收入,同时受到客人的好评,一定程度上丰富和提高了餐厅酒水收入。

20xx年宴会厅周末婚宴活动预定情况良好,几乎每个周末宴会厅都会有客人预订的婚宴用餐活动。这样不但提高了周末餐饮收入,更重要的是锻炼了员工队伍,使得大家在日常工作过程中更多的去了解婚宴服务工作特点,更加了解中式婚宴活动的服务标准和要求,很好的锻炼了员工队伍。

咖啡厅在20xx年承接的客源结构多以旅游团餐和会议午晚餐为主,各餐段店外零点客人较少。根据这一特点,餐厅经理及时与各区域召开协调会,提前了解旅游团的国籍、用餐特点及口味、有无忌口食物等信息,并及时与西厨厨师长沟通,积极进行自助餐菜品调整工作,保证客人用餐感受。

20xx年餐饮部有幸承接了6月24日大厂县政府在“昆泰农业生态园”举办的由河北省副省长、廊坊市市委书记等重要领导参加的大规模晚宴活动及20xx年9月16日大厂县为庆祝建县55

周年庆典而举办的大型餐饮活动。酒店餐饮部作为两次活动的主要服务部门，通过与酒店各部门的有效沟通，加强对借调的非餐饮服务人员的专业培训，有针对性的制定活动方案、多次与活动方进行沟通、调整等系列工作，最终为活动方提供了高水平、高质量的参会服务，在体现昆泰集团五星级酒店服务品质的同时，为集团树立了良好的口碑同时赢得了荣誉。3). 政府类企事业单位消费仍占很大比例。

20xx年朝阳区政府的各种用餐、宴请活动为餐饮业绩带来良好收益，其中收益最大的部门为中餐厅，直接影响到中餐厅的整体收入，为中餐厅各项收入奠定基础。增加营收的同时，锻炼了员工队伍，使得中餐厅服务员具备承接大中型宴请用餐服务工作经验，这为以后的服务工作也奠定了基础，并且锻炼了厨师队伍，促使餐厅不断更新菜品种类，保证菜品质量。

为保证餐饮各项收入、支出、消耗均达到一个合理的比例，餐饮部日常要求各区域严格按照酒店要求，最大限度节约成本。不仅要控制日常各项资源的使用量，更注重人员数量合理化安排、调配，力争将餐饮部收支平衡控制在合理范围内，保证餐饮经营纯利润。

营项目成本，餐饮部按照降低各项成本消耗从部门点滴小事做起的理念，合理控制各项费用。例如要求中、西厨房建立节能制度，要求中西厨房指派水电气责任人，每日委派专人进行水电气使用和关闭检查，最大限度节约用水用电，降低各项费用成本控制，确保无任何“跑、冒、滴、漏”隐患；节约工作中一次性客用品使用量，根据客人用餐情况适时送洗，减少日常台布、口布清洗频率；办公室做到人走灯灭，及时关闭电脑、打印机，使用单面纸打印等；根据酒店经营状况，我们按照人员“只出不进”的单向原则，合理调整人员配置，尽量减少外招员工数量，在现有的人员基础上在遇客人用餐活动较多时，餐饮各区域间采取部门间的人员借调方式，在保证对客服务质量，尽可能的为酒店节约和降低人工成本。

五、加强各区域对客服务力度，制定有效的培训计划和培训方案；

培训工作是餐饮部日常工作中的基础，也是整体业绩收入的保障。良好的培训能够带动和提高服务员对客服务的水平，能够提高服务员整体服务素质，保证对客服务质量。餐饮部在20xx年根据自身经营的特点，着重加强了宴会部员工中式宴请活动对客服务程序培训力度，为今年较为频繁的周末婚宴对客服务工作奠定了良好的基础，保证了周末餐饮收入。

由于我酒店开业已五年多时间，很多硬件设备设施等方面已经不能与新开业五星级酒店之间竞争。因此，酒店整体服务水平标准，成为高档五星级酒店之间竞争的重点。餐饮部各区域着重加强对客服务意识、细节服务等方面的培训力度，要求各区域定期进行交叉培训，同时组织各餐厅经理定期进行考核，确保每位员工都能通过培训在日常工作中得到提高和锻炼。针对各区域每月上交的培训总结及下月培训计划，了解员工培训需求，从而采用老师讲授、优秀员工经验分享、案例学习等方式开展各种培训内容，使得培训工作真正的深入到日常工作当中，保证了服务程序和标准的正规化，同时也提高了服务员对客服务水平和整体服务素质，达到预期的培训目标。

回顾20xx年餐饮部全年工作情况和营业额，在充分分析自身经营的优缺点后，根据20xx年餐饮日常经营过程中出现的问题和经验，及时调整工作思路，提前应对20xx年可能出现的市场变化，并详细制定20xx年部门主要工作计划，保证在明年顺利完成酒店下达的营收任务的同时，提高餐厅整体的对客服务质量，降低各项费用成本，最大限度保证和提高餐饮收入纯利润。

1) 扩大经营，保证餐饮部整体收入；



20xx年餐饮部整体营业收入预算总额为：人民币25,000,000.00元，可以说经营压力还是很大的，这就要求我们在明年的工作中努力开拓餐饮市场占有率，积极开发新客户，提高和扩大营收是餐饮部明年工作重点。

## 2) 调整出品质量，不断推陈出新

为保证各种形式会议餐品质量，餐饮部着手整理出高、中、低档会议餐菜单，以满足各种形式会议餐客户需求，因此客人的用餐菜品质量和食品安全就显得尤为重要，保证日常对客户服务过程中菜品质量和食品安全。

## 3) 提高服务质量，保证宾客满意度；

根据各区域工作特点制定相应的培训方案，要求员工在培训过程中进行角色互换，充分考验对方在服务过程中出现的漏洞和不足，加强服务员之间相互沟通和交流的能力。

## 4) 加强安全生产管理力度；

为强食品卫生管理，加强食品制作过程中的监管力度，同时重视安全消防隐患排查工作，我要求各部门将安全生产放在日常经营首位。良好的食品安全和消防安全才是餐饮经营的保障和基础。按照安全生产标准和要求，要求餐饮部从业人员必须掌握食品的卫生基本要求。定期以《食品卫生法》及其配套规定为基础对员工进行业务知识培训。

## 5) 以降耗为核心，严格控制成本、倡导开源节流；

成本节约是企业发展的基础，因此我们要将成本节约融入到日常工作中，避免任何浪费资源的问题发生，最大限度节约餐饮的各项能源、资源使用量，控制人员成本，提高餐饮经营纯利润严格控制各项成本费用，最大限度节约成本率，实现利润最大化。

## 6)20xx年餐饮部经营展望。

20xx年对餐饮部全体员工来讲是充满挑战的一年，面对周边市场环境带来的压力，我们将最大程度发挥自身主观能动性的同时努力提高工作积极性，更加有效的开展餐饮部各项工作，化危为机、把握市场时机，在集团及酒店领导的正确指导下，战胜困难，发挥自身经营中的最大潜能，扎实的投身到各项实际工作去，为完成集团及酒店赋予的各项工作任务做出我们最大的努力。同时积极开拓餐饮客源市场，扩大客源结构，保证餐饮整体营业收入。尽管各种客观经济环境给我们的日常经营工作带来了很大的压力和挑战，但我坚信只要我们团结一心、齐心协力的共同面对一切困难，最终一定能够顺利完成营收任务。