

市场营销市场报告 市场营销实习报告(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇一

- 1、以身作则，责任心强，敢于管理；
 - 2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次；
 - 4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报；
 - 5、对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧；
 - 6、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作；
 - 7、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客；
 - 8、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水；
 - 9、负责写好工作日记，做好交接手续。
- 1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位；
 - 2、有时没按相关标准操作；
 - 3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力

度不到位。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

在20xx年里，我将不遗余力，继续努力工作，勤学习，勤总结。带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益，开创服务工作新局面。

根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训场，其中酒店组织的培训场，部门组织的服务技能培训场，新员工入职培训场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。涌现出了一批业务能手，给酒

店其他员工做出了好的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

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，创新能力不足；

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，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，希望我们餐饮部，在新一年工作中，“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！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店餐饮部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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇二

一、各项经济指标完成情况

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率___%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率___%，综合毛利率___%，比去年的___%，上升（或下降）___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加（或下降）_____元，增加（或下降）率___%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，（定额上交年任务为x元）。

二、今年完成的主要工作

（一）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性

今年，餐饮部定额上交酒店的任务为38x元，比去年的32x元，上升6x元，上升率为1。为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增加了___元，增长率为___%。

（二）抓好规范管理，强化协调关系，提高综合接待能力

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、

军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的记录。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。

第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店（筹备中）。开展联营活动，餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。

第二，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款1。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第三，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共20xx款，扩大营业收入10x万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（四）全员公关，争取更多的回头客

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年餐饮部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动，春游，外出参观学习1，各类型座谈会，妇女会，家访，探望病员2。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，餐饮部领导首先明确了培训要具有"目的性"、"实用性"、"时间性"的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行

考核，全年开展 " 推销手册 " 、 " 服务知识、技能 " 、 " 咨
客服务规范 " 、 " 酒店管理知识 " 、 " 出品质量 " 、 " 促销
业务知识 " 、 " 英语50句 " 、 " 礼貌用语 " 、 " 安全卫生知
识 " 等培训达20xxxx次。

（八）重视食品卫生，抓好安全防火

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部
门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，
制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面
具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出
品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部
定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了餐饮
部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以末未发生任何
的失火事故。

全年增加设施总投资30x万元，主要是：二楼东厅的改造，二
楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间#fromend#的装修，
友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服
务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

三、存在的问题

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢；
2. 厅面的服务质量还不够高；
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象；

四、明年的设想

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式；
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营；

3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量；
4. 开设餐饮连锁分店。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇三

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。

下半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

- 1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
- 2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、自己的理论水平还不太高，

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

3、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

6、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

7、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

由于上半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故半年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇四

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率___%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率___%，综合毛利率___%，比去年的___%，上升（或下降）___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加（或下降）_____元，增加（或下降）率___%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，（定额上交年任务为380万元）。

二、今年完成的主要工作：

（一）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增加了_____元，增长率为___%。

（二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上

而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮

食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（四）全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依x制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来

是整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培

训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

（八）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

三、存在的问题：

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

四、明年的设想：

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇五

岁月如梭，时间似箭，转眼间入职xxx年夜酒店餐饮部工作已满一年，依据餐饮部司理的工作支配，主要负责部分各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部分的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结报告请示，并就x年的工作计算作扼要概述。

1、编写操作规程，提升办事质量

依据餐饮部各个部分的实际运作状况，编写了《宴会办事操作规范》、《青叶庭办事操作规范》、《西餐厅办事操作规范》、《酒吧办事操作规范》、《管事部办事操作规范》等。统一了各部分的办事标准，为各部分培训、检查、监督、考察确立了标准和依据，规范了员工办事操作。同时依据高朋房的办事要求，编写了高朋房办事款待流程，从咨客款待、语言要求、席间办事、酒水推销、卫生标准、物品准备、情况部署、视听效果、能源勤俭等方面作了明确详细的规定，增进了高朋房的办事质量。

2、增强现场监督，强化走动治理

现场监督和走动治理是餐饮治理的重要形式，本人保持在当班期间按二八原则进行治理时间分派(百分之八十的时间在治理现场，百分之二十的时间在做治理总结)，并直接介入现场办事，对现场涌现的问题赐与实时的改正和提示，对范例问题进行记录，并向各部分负责人反应，剖析问题根源，制定培训筹划，堵塞治理漏洞。

3、编写婚宴整体实操，提升婚宴办事质量

宴会办事部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴办事的质量，编写了《婚宴办事整体实操规划》，进一步规范了婚宴办事的操作流程和办事标准，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，增进了婚宴市场的口碑。

4、按期召创办事专题会议，探讨办事中存在的问题

优越的办事品质是餐饮竞争力的核心，为了包管办事质量，提高办事治理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为办事质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级治理人员参加，剖析各餐厅当月办事状况，检查办事质量，分享治理经验，对范例案例进行剖析，寻找问题根源，研讨治理法子。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极介入，畅所欲言，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的办事质量问题在治理历程中再次涌现。这种形式的研讨，为餐厅治理人员提供了一个沟通交换治理经验的平台，对包管和提升办事质量起到了积极的作用。

5、树立餐厅案例收集制度，削减顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对办事质量、出品质量等方面的投诉，作为改良治理和评估各部分治理人员治理水平的重要依据，各餐厅治理人员对收集的案例进行剖析总结，针对问题拿出解决规划，使治

理更具针对性，削减了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举办了首届餐饮办事技能暨餐饮知识比赛，编写了比赛实操规划，经由一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的年夜力支持下，取得了胜利，获得上级领导的确定，充分展示了餐饮部娴熟的办事技能和过硬的根本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

1、拓展治理思路，坦荡行业视野

各餐厅中层治理人员年夜部分是由低层员工逐步提升(有些治理人员在同一岗亭工作已有四、五年时间)，治理视野相对狭窄，为了增强他们的治理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层治理人员设置了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》、《餐饮治理基本知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技能》、《如何有效的治理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层治理人员的治理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了治理历程中的各类矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的情感。

2、培养员工办事意识，提高员工综合素质

为了培养员工的办事意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮办事意识培训》、《员工心态训练》、《办事人员的五项修炼》、《员工礼节礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使下层办事人员在办事意识，办事心态、专业办事形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自本年四月份以来，在历次的人力资源组织的年夜检查中没有涌现员工违纪现象。

3、开展办事技能培训，提崇高宾房办事水平

为了提崇高宾房的办事款待能力，开展了《高朋房办事款待技能培训》、《餐厅点菜技能培训》，以案例剖析、演示的形式对办事款待中涌现的问题进行剖析说明，并对标准化办事、推销技能和人性化办事进行了实操演示，提升了高朋房的办事质量。

4、调剂学员转型心态，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、调剂好转型心态将直接影响餐饮办事质量及团队扶植。依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，其目的是调剂学员的心态，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方式。

5、结合工作实际，开拓实用课程

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇六

20xx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。

将对20xx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。

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。

20xx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。

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。

出品是餐饮管理的核心□20xx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。

20xx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。

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

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□20xx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！

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇七

时间过得很快，不知不觉半年已过去了，在这餐饮行业竞争激烈的环境下，在酒店高层领导和部门经理的正确带领下，我们围绕着部门下达的经营指标“384万必保指标和480万力争指标”任务去奋斗。

关注员工的思想动态，稳定员工的思想以保持良好的工作状态，去为宾客提供优质的服务，发现不足之处及时改正，并加以改进，关注每个员工的思想动态，定期的找员工谈心交流和做思想工作，深入了解他们的近期工作及生活情况，从中发现问题并解决。

加强员工的开口服务意识“沟通”是通往心的桥梁，拉近与客人之间的距离增进与客人之间的沟通，并与此同时了解客人的喜好。

仪容仪表、礼貌礼节要求每天例会反复对员工进行检查与灌输思想，特别是微笑服务，让员工意识到，微笑服务的重要性。

为确保给客人营造一个干净，舒适的用餐环境，将一楼宴会厅的卫生分区域划分责任到人。

提高员工的积极性，和激发员工的潜在服务水平，制定了奖

罚制度，和服务标兵的评比，以此来调动并鼓励员工积极上进的主动意识和热情的服务。

将餐具和布草责任到人并定期消毒和进行盘点，以确保餐具的不流失和损坏为下一当酒席做好充分的准备工作。

收集宾客对用餐的服务质量和菜肴的意见和建议反馈卡，并做好记录作为我们该进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉几率。

2 将一楼宴会提升到多功能行的，在没有大型宴席时推出vip接待，大型会议、高规格的分餐制、自助餐等接待、开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

3 提升员工的开口意识和推销意识，增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。并要求员工付之行动。

4 对“徽州美食节”的接待工作做好准备，并让员工也熟练掌握徽菜并了解其特色特点，才能更好的去推销给客人。

5 在工作中认真做好本岗位工作的同时经常到楼层上去学习和认识客人，对客的熟悉并与客人交流，提升营销能力。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。

6 将零点餐厅，在原来的基础上打造出一个使宾客用餐，更温馨、更舒适。更人性化的用餐环境。

7 因餐饮服务行业人员流动量较大，所以导致我们酒店服务人员缺少新员工较多，新员工作为餐厅的重要部分，能否尽快的融入团队，调整好心态将直接影响整个团队及服务质量，根据每个员工的不同性格特点及入职情况进行交谈，目的是调整好员工的心态正视工作，认识餐饮行业的特点使员工在心理做好充分的思想准备，加快的融入集体当中来。对新员

工上岗前的仪容仪表，礼貌礼节，服务流程，技能的强化培训，让他们深刻的意识到，是代表着酒店的形象，严格遵守四星级酒店操作的规范性。

8 前台也是检验员，把控好每一道菜肴的质量品质、出菜速度和出菜顺序。

7月： 主打徽州美食节“徽菜走进丹阳创有机蔬菜品牌”

8月、9月： 推出状元宴、谢师宴、金秋月饼礼盒的推销。

10月： 黄金周主打高档婚宴接待。

11月： “大闸蟹”和螃蟹礼篮的推销vip接待、会议等、

12月： 推出团拜宴、婚宴等、

总之在加入到新世纪国际大酒店餐饮部的将近两年的时间，让我学到了很多，也成熟了很多，在这个充满欢声笑语，酸甜苦辣的大家庭里，正是锻炼一个人的大舞台，我也会努力用心的带领着我的团队去工作区奋斗、在以后的工作中也会不断的改变不足之处，不断的提升自身素质，并积极主动的配合、执行酒店领导和部门下达的各项任务。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇八

在即将过去的一年里，在单位领导和同事的关心帮助下，我所负责分部的任务基本顺利完成甚至有很大突破，现对20____年的物资管理和会议工作情况做一次总结并对20____年的工作进行部署。

一、物资管理工作

上半年，按照部门指示我分管物资管理。

主要工作：

1、对账面上对方所欠物资给予追回。前期账面物资盘亏现象严重，除去外单位所借用物品外，本单位部门和部门之间也有此类现象出现而且是长期借用甚至成为“死账”。所以追回这些物资是工作上亟需解决的问题。

2、对酒水库合并和调整。在整合前本部门酒水库有两个，本着节约的原则将两个酒水库合二为一，并以最短的时间完成整合，紧接着对物品进行分区域归置和划分。以便在零取时做到快速、便捷和高效。

3、对寄存物资进行追认。外单位大量寄存的物品占据了不少空间，做了统计后联系相关人员限时取走物品，对剩余寄存物品进行集中寄存并做处理，节省了空间。

4、账实相符。第一坚持“抠“的原则，计较每一包餐巾纸，每一个打火机。第二当日事当日毕。能否做好消耗关系着物资管理的好坏。关系着成本核算的高低，间接影响着营业指标。特别是对于福渡酒账务的处理，通过排查最终弄清了物资去向，解决了二十多万的账务问题。

5、对调料库进行规范，严格存取。厨师领料凭领料单领取物品，并严格人员出入。保证物品先进先出，杜绝过期物品的出现。加强物料的流动性尽力做到减少库存。

6、做好卫生安全工作。安全和卫生，是工作当中不可或缺的两项，更是做好物资管理工作的根本。所以要深抓安全和卫生。消耗每天去做，每周一小盘，每半月一中盘，月末一大盘，以便能做好安全工作。卫生在每天营业结束后进行物资清理和补充，每隔3天进行一次卫生的例行检查。

通过整顿，物资逐步规范起来，各项数据日趋合理，物品丢失现象逐渐减少。遏制了物资管理的混乱局面的扩大化。使

得酒水库成本、调料库成本同其他成本一样步入正常轨道。

二、会议工作

下半年，接受部门安排，分管会议工作。

主要工作：

1、物资盘点。对分管的会议物资进行分类清点，需要维修的一部分，折旧一部分，能够正常使用的一部分，破损一部分，外借一部分。对现有物资进行统计。

2、对员工进行积极引导。员工生活在一个组织当中或多或少内心会对工作、自身、他人等一时产生某些消极的想法，在察觉到这一现象时要及时同员工进行沟通，排遣员工内心的矛盾，给员工创造良好的工作氛围。

3、先理论后实践再稳固。以身作则，有任务带领员工一起干，尽可能让员工多的了解会议服务知识，尽可能让员工快速适应工作环境、掌握会议服务技能。

4、做好接待，内部接待和外部接待中热情对待每位客人，为每位客户提供位置指引，尤其是在对待外部会议的时候，严格按照会议需求，高标准布置会场，积极协调酒店各部门做好会议接待工作，并做好会议记录以及会后检查。

5、其他方面，在完成本职工作的同时，认真完成领导交代的任何一项工作，积极参加部门组织的活动。主动承担宴会摆台工作多次。提高本部人员活动参与的积极性。

自承担会议工作以来，会议收入，稳步增长。8月份任务指标69600，实际任务完成97139，完成率139%，9月份任务指标78600，实际完成任务104351，完成率132%，10月份任务指标79400，实际任务完成102352，完成率128%，11月份任务指

标79400，截止到11月21日实际完成任务130955，完成率164%。而会议人员包含督导级在内仅有3名，三人月均创收10万以上，而且是净利润。好的发展离不开稳定，稳定的关键还是人心的稳定。人心稳定了，人就稳定了，发展就有了支柱。同时，在接触会议工作后，我们学到了更多的服务礼仪，也积累了很多的工作经验。

一、加强与领导的沟通，勤反馈，勤汇报，勤建议，勤互动。

二、加强自身学习，掌握更多的业务知识，弥补工作中的不足。

三、积极学习和借鉴同行的会议接待经验，提高接待水平。

四、强调自律，工作要做到领导在与不在都一样，甚至领导不在的时候工作做得更好。

五、强调积极主动的工作心态，严格落实计划。

六、开展季度活动：第一季度进行会议模拟活动，通过模拟找出在会议服务当中存在的不足，查漏补缺。

第二季度进行其他分部技能的掌握情况的总结性活动，使本部员工掌握多种技能，切实培养员工不仅会而且懂一专多能的能力。

第三季度对有能力和有责任的员工进行挖掘和培养。

第四季度通过引导，培养员工四个能力暨独立解决问题的能力，信息资料收集的能力，客观对待事件的能力，勇于接受份外之事的的能力。

酒店餐饮个人工作总结 酒店餐饮部工作总结篇九

转眼间入职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20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。

做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。