

# 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结(大全5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结篇一

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，负责检查区域的日常工作：组织安排vip顾客的接待，处理好顾客的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作进行顺利，主持召开班前班后会议，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，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，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。

员工管理方面：

- 1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。
- 2、强化员工的服务意识，提升服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。
- 3、定期进行员工培训，提升服务效率和意识，学会 察言观

色 从细微处去发现顾客真正需要的是什麼，而我们需要做的是一切做在顾客开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给顾客最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提升餐饮的卫生质量；加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责；员工对所负责的包间；楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提升餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流；强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚

宴、家宴、商务宴会成为提升营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提升餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

## 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结篇二

五十三中学青年志愿者活动，是以倡导和推动爱心助人、奉献社会为宗旨，是学校对学生进行思想政治和传统美德教育的重要途径，并成为我校共青团工作和青年工作的有机载体。充分调动青年学生志愿服务的积极性，立足学校，走进社会，开展了一系列丰富多彩的活动。

五十三中学青年志愿者活动由校团委直接领导，具体工作由青年志愿者协会和学生会外联部策划、组织和实施。建成以校团委为总站，志愿者协会为龙头，以23个班级为分队的多层次的服务体系，组成了一支不断壮大发展的有序的青年志愿者队伍。

目前有我校共有青年志愿者128人，在学校构成了“人人都是志愿者”的良好活动环境。其中有四支常年服务的青年志愿服务队：“爱校护校”志愿服务队29人，“一助一”青年志愿服务队31人，“3月礼貌月”青年志愿服务队41人，“保护市政设施”青年志愿服务队55人。

由于青年志愿者服务活动是一项长期的活动，是一项不断提高的事业，在服务过程中，志愿者、服务对象、以及社会环境等几方面，都在不断地变化，所以，必须提高志愿者服务技能、服务水平和认识程度等，才能有助于服务开展，服务水平提高。

1、结合高初中学生学习压力较大、课外活动时间较少的实际特点，采用“走出去，请进来”的方法，邀请社会各界的先

进青年志愿者到我校为志愿者做讲座，增加了我校的志愿者对青年志愿者活动的热爱，极大地调动了志愿者的积极性。

2、将志愿者以班为单位开展理论学习与实际活动相结合的方式，共同学习、探讨志愿者活动方向以及自身的感受；以活动为基础，以志愿者的交流为纽带，创立专题讨论学习制度，充分鼓励并大力支持志愿者发挥自主性和创造性。

我校在进行青年志愿者培训的过程中，一向把加强爱国主义、团体主义、社会主义教育，倡导尊老爱幼、勤俭节约的道德风尚，关心他人、无私奉献的崇高精神作为培养青年志愿者思想道德素质培养的重点。

我校开展的青年志愿者服务活动充分体现了“自主教育”的特点，各项活动均以学生为主体，独立策划、组织和开展活动，让学生在参与志愿者社会服务活动，接触了社会、了解了现实，磨练了意志，展现了青年学生蓬勃向上、敢于实践的积极的精神状态，提高了与人交流、懂得妥协、善于协作等方面的本事，学会了奉献、学会了负责，学会了追求，对于青年志愿者的内涵的理解也随着活动和实践的深入而不断加深。

1、立足学校，当好53中人。

(1)53中青年志愿者协会建立了“学校礼貌公约”，并组织成立学校礼貌监督队，对学校内部某些不礼貌现象如随地丢垃圾、教室内吃零食、践踏草坪等进行纠正、实行摄像并在学校电视台播放；帮忙所有需要帮忙的师生和家长，如同学生病送医院、学习困难感到很苦恼想找人帮忙介绍学习方法，心理压力很大想找人倾诉；上传和清理张贴栏信息等。青年志愿者协会在学校校风建设、精神礼貌建设等方面积极参与，喊响了“有困难找志愿者”的服务口号。

(3)认真组织开展学校“一助一”长期结对活动。“一助一”

活动是我校青年志愿者的特色活动，在学校内以班团支部为单位开展，“一助一”的对象有些是本班的同学，有些是本年级的同学。要求青年志愿者利用课间、周末、节假日对受助同学进行心理辅导、功课补习、捐资助学等。据统计，从xx年至今，参加人数从825人增加到3876人，结对数从800对增加到1900对，并且效果很好。

在青年志愿者协会的大力倡导下，学校建立了“爱心助学基金”，各团支部都建立了“班级爱心基金”，对生活有困难的同学，给予适当的经济资助，并且协助他们摆正心态，认真学习。

## 2、走向社会，做好社会人。

(1)广泛开展社会公益服务，建立活动基地，打出具有必须社会效应的服务项目。

(2)开展社区活动，拓展社会“一助一”长期结对服务工作。我校青年志愿者以班级团支部为单位联系各社区，利用寒暑假到社区定点服务，并由一个班为一个困难家庭供给经常性服务。青年志愿者们不仅仅在物质层面给予受助对象直接服务，更在精神层面给予他们服务，他们深入社区居委会宣传与居民息息相关的法律、法规，如交通法规、禁毒宣传等；打扫街道、清扫垃圾、修剪花草、搜集废旧电池、发放宣传单、辅导小学生等。

(3)开展“敬老尊师”志愿服务活动。每年9月以重阳节为契机，以班级为单位，组织学生看望慰问退休教师，帮忙他们解决生活中的实际困难。部分班级与退休教师进行“一助一”结对，定期到退休教师家打扫卫生，看望老教师。

(4)开展扶贫助学活动，为民族地区教育做贡献。青年志愿者积极参与到帮忙民族地区学生的行动中来。

(5)积极参与环境保护，大力开展“保护母亲河”青年志愿者绿色行动营计划。

科学的激励机制能激发学生积极参与到青年志愿者活动中来，我校经过一系列奖励评比活动，突出青年志愿者活动在学校中重要地位，利用学校学校广播站宣传阵地树立典型，弘扬正气。每学年评比优秀青年志愿者，每年评选学校“十佳”，校内的其他评比都和青年志愿者活动挂勾，杰出的志愿者推荐到市级评比。

## 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结篇三

\*\*天前，我们萍水相逢，相聚在这里，精心组织培训，参与培训；

\*\*天后，我们再次相聚，隆重总结此次春运志愿服务活动。

\*\*天前，我还担心自己在服务的过程中做得不够好；

\*\*天后，我能站在这里，可以骄傲的说，我做得到了，而且做得很好！

作为一名春运志愿者，能在铁路春运中为旅客献出一片爱心、贡献一份力量，我感到非常荣幸。或许有时候我们会感觉疲惫，但能为旅客解决一个小问题，我们的内心也是快乐的。我们有责任，也有能力向社会证明：我们是朝气蓬勃的一代，是能够担当时代重任的一代。

作为铁路春运青年志愿者，我们要感谢很多人-----

感谢\*\*市团委、\*\*铁路局团委、\*\*车站能够提供提供这样一个平台，锤炼了我们的人生、丰富了我们的阅历、拓展了我们的视野，谢谢你们！从发布招募启事到现在，你们为组织好此次春运志愿服务，让我们的志愿能够精神饱满地投入到

工作中，不知费了多少心，你们时常关心我们的饮食和休息情况，多次在工作繁忙之余深入到火车站看望我们大家。我们真的很感动！感谢火车站的工作人员，是你们教会我们如何更好的为旅客服务，怎样把车站的温暖传递到每一位旅客心中，是你们陪伴着我们走过了这个特殊的春节，渡过了这个很有意义的寒假，感谢你们！你们辛苦了！

我还要对所有的志愿者说：我们为了共同的目标走到一起，我很珍惜和你们并肩作战的每一天。我们服务了旅客，奉献了春运，也收获了自我，我们拥有这个寒假同样的精彩。我相信，不管我们以后在哪里，都不会忘记20xx年春运在\*\*车站这段难忘的经历，都不会忘记我们的友谊，即将开学了，我衷心祝愿大家学业有成、身体健康、万事如意！

伟大的时代激扬青春的风采，宏伟的事业成就青春的理想，我们一定会在中国共青团旗帜指引下，将志愿者精神继续发扬和传承，弘扬新风正气，服务奉献社会，撒播文明之种，用责任心和爱心奏响一曲嘹亮的青春之歌，也为自己在以后的成长道路上留下一行坚实的足迹。

谢谢！

## 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结篇四

“朝阳行动”是共青团广东省委员会、广东省青年志愿者协会于\_\_年3月起启动实施的一项志愿服务项目，项目通过组织青年志愿者以长期结对帮扶、节假日帮扶、特殊试点帮扶、心理帮扶、物资帮助、健康帮扶等方式，对在粤的农民工子女进行关爱志愿服务。“朝阳快乐营”——关爱农民工子女活动是其中的一个专项行动。

为了让农村的农民工子女更好的感受到城市对他们的关怀，营造社会关爱农民工子女的良好氛围，潮州市山区计划志愿者于六月初组织开展了以“快乐童行，爱心传递”为主题

的“朝阳快乐营”关爱农民工子女志愿服务活动。

## 一、主要思路与做法

近几年来，农民进城务工人员的涌入数量不断增加，潮安县归湖镇白藤坑小学农民工子女数量剧增。白藤坑小学全校学生共49人，其中留守少年儿童30人。这些留守少年儿童随着父母生活在县城的边缘，他们的教育与生活上的状况不容乐观。本次“朝阳快乐营”则以归湖镇白藤坑小学的学生为主要服务对象，以“感受城市”为服务内容，以“快乐童行，爱心传递”为活动主题，通过“结对帮扶+项目推进+接力关爱”的方式，开展了一次“朝阳快乐营”关爱农民工子女志愿服务活动。

本次“朝阳快乐营”的主要活动内容包括：一是感受大学——参观韩山师范学院；二是感受历史文化——参观潮州市博物馆；三是感受科技电影文化——观看一部电影。

## 二、实施效果

“朝阳快乐营”通过志愿者与农民工子女分组结对（一个志愿者结对四个小学生为一组），全程由志愿者带领陪伴结对的学生进行活动，取得良好效果。活动具体内容为参观韩山师范学院的图书馆、田径场、体育馆等，感受大学的风采和魅力，开阔孩子们的视野，激励他们树立远大的理想和志向；参观潮州市博物馆，让孩子们了解家乡潮州的历史文化，激发他们热爱家乡、建设潮州的热情；最后在志愿者们的陪伴下，孩子们观看了最新上映的电影《功夫熊猫2》，感受科技电影文化。

通过志愿者结对帮扶农民工子女的形式开展活动，一方面为青年志愿者与农民工子女关爱帮扶、沟通交流搭建了桥梁；另一方面“朝阳快乐营”活动令他们开拓了视野、增长了见识，让农民工子女在“快乐营”里面感受到社会的关爱，在“快乐营”里面健康成长。



### 三、基本经验

总结本次关爱农民工子女志愿服务活动，主要有以下几点基本经验：

三是加强安全意识，做好各项安全措施。活动以“安全第一”为准则，活动开始前特别强调了志愿者的各项工作要求及孩子们须注意的重要事项，强化志愿者和孩子们的安全意识，由一名志愿者负责带领四名小学生，同时由带队老师和医师协助管带，做好各项安全防护措施，确保活动安全进行。

### 四、存在不足及改善的举措

总体来说，活动取得了良好的成效。但也存在一些不足之处：如宣传方面仅限于网络平台，媒体报道宣传欠缺；经费筹资方面，虽然省青基会下拨专项资金支持活动开展，但由于活动人数多，规模较大，导致经费预算超出，最后由饶平县大埕镇的山区计划志愿者李瑞龙提供一部分专项经费赞助，使活动得以按计划开展；服务对象方面，本次活动主要面向归湖镇白藤坑小学，范围比较小，社会影响力不够大。

针对活动中存在的不足，改善的举措如下：

三、服务对象方面：在资金经费充足的前提下，适当扩宽活动范围和服务群体，力求扩大活动规模，为更多的农民工子女提供帮助，也动员更多的志愿者团体队伍参与到这项志愿服务活动中来。

## 餐厅志愿服务报告 饭店年度工作总结篇五

### （一）成立酒店“创绿”领导小组

为了加强酒店组织管理，使酒店各部门的“创绿”工作有序地开展，酒店于06年3月成立了以酒店总经理为组长，各部门

主要负责为组员的xx大酒店创建“绿色饭店”工作领导小组，全面负责酒店的“创绿”工作，并在各部门设有“创绿”管理人员，形成整个酒店“创绿”管理网络。

## （二）统一思想，统一认识，增强创绿意识。

xx大酒店为使酒店全体员工统一思想、统一认识，多次召开“创绿”工作领导小组成员会议，组织中层干部认真学习“绿色饭店”认定细则，并邀请省、市旅游局领导专家对酒店员工进行“创绿”培训指导。通过“创绿”培训和学习绿色饭店标准，各部门统一了思想，统一了认识，并对照标准，结合部门的实际情况，相应的制定了酒店创建“绿色饭店”的总体方案和各部门工作方案，明确了各部门的工作要求。

## （一）营造创绿宣传氛围，增强创绿意识。

“创绿”工作领导小组组织人员在酒店大堂、门口悬挂“创绿”横幅，并向客人和全体员工发出倡议书，倡议所有宾客和员工为保护自然环境和创建“绿色饭店”奉献自己的一份力量。在酒店公共场所及客房中制定宣传标识，并印刷有关资料供客人和员工阅读。

## （二）普及“创绿”概念，宣传绿色知识。

酒店通过在酒店管理参考文摘、员工食堂学习园地、酒店店务公开栏发布“绿色饭店”知识、身边环保100例等环保知识，向广大员工宣贯“创绿”知识。各个部门还抓住班前例会形式开展绿色知识培训，采列抽查问答方法考核员工，并积极组织开展“我为创绿献一计”专题大讨论，号召广大员工为“创绿”献计献策。

## （三）取长补短，学习借鉴其他饭店创绿经验。

为了了解最新的创绿信息，吸取其他酒店的“创绿”经验，酒店曾多次组织中层干部赴省内绿色饭店学习考察“创绿”情况。

### （一）节水措施

（1）酒店锅炉房原采用自来水进行水磨除尘，用水量大、费用高，后改在酒店沿河范围内开挖水井，利用井水水磨除尘，经过近一年的用水量的月平均对比，利用井水每月平均节约自来水近4000吨，估计每年用水节约近8万元。

（2）在客房内摆放提示牌，建议续住客人不再每日更换床单、毛巾；统一降低客房抽水马桶的水箱水量，这些举措在节约用水的同时，也减少污水的排放。

（3）调整厨房使用蒸气时间，对员工浴室、开水房采用定时开放，以减少不必要的浪费。

（4）针对冷库冷却水使用后直接排放的情况，进行管道改造，利用消防井水进地冷却循环，减少用水量。

### （二）节电措施

（1）在酒店各部门安装电表，单独计量，建立计量台帐，并对每月能耗情况进行分析比较。

（3）改造客房走廊、大堂区域的灯光线路，实行交叉控制；根据季节变化充分利用自然光，灵活掌握公共区域的照明灯点灭，以减低耗电量。

（4）根据客人、气温的变化情况由值班经理直接控制中央空调等设备的开停。

### （三）节煤措施

(1) 根据锅炉房员工建议，改变小锅炉使用大引风机造成耗煤耗电的情况，对引风机进行添置改造，以达到节煤降耗的效果。

(2) 由于客观原因夏季小锅炉原来一直使用块煤，使用成本相对较高，

后来采取改变块、细煤配比方法，减少块煤使用量，在一定程度上降低了能耗。

#### (四) 节约物资消耗

(1) 客房部根据客人使用情况及需要更换一次性日用消耗品。

(2) 取消部分产品包装。如客房恭桶不再使用封条、口杯撤塑料包装、绿茶由纸袋改为罐装等。

(3) 取消原有塑料洗衣袋，改用可多次使用布制洗衣袋。

(4) 对于客人用剩的卷纸、香皂统一回收，供员工使用。

(5) 控制好酒店内部用纸，提倡双面复印、打印。

(6) 在餐厅设温馨提示牌，建议客人适量点菜并提供打包和存酒服务。

#### (一) 改善环境质量。

(1) 酒店自筹建之起，就坚持环保理念，在装璜材料上选用环保、安全型的优质材料。

(2) 客房部开辟无烟楼层，推出20间无烟客房；餐饮部设置吸烟区域，并在员工中开展禁烟活动。

(3) 大力推动酒店周边的绿化工作，酒店室外可绿化面积达

到100%，酒店内各区域放置绿色植物，使整个酒店环境优美，空气清香、鸟语花香。

## （二）排放物处理

（1）酒店拥有标准污水排放系统及厨房污水处理设施，各项指标达到国家排放标准。

（2）酒店自备车使用97号高标准清洁汽油，洗衣房一律使用无磷洗衣粉。

（3）对客房临街的门窗进行隔音改造，降低噪音干扰。

## （三）固体物处理

（1）酒店在大堂、客房区域设置废电池收集箱，统一回收处理。

（2）对生活垃圾实施分类收集。

（1）酒店餐饮部坚决杜绝出售国家禁止销售的野生保护动物，并积极推荐无污染的天然绿色食品，品种已达30多种，深受广大客户青睐。

（2）酒店专门成立食品卫生安全领导工作小组，监督酒店食品卫生执行情况，并积极配合卫生部门对食品生产经营企业实施食品卫生量化分级管理工作（□□xx大酒店为04年度、05年度食品卫生量化分级管理a级单位）。

（3）发放宾客意见征询表，主动征询消费者对酒店“创绿”工作的意见和建议。

此外□□xx大酒店的“创绿”活动，在倡导绿色经营及消费观念方面，受到社会的广泛关注和好评，同时将这种关注环保、

保护环境的绿色理念，推向社会，得到社会各媒体的大力支持□20xx年12月\*\*工运杂志□20xx年3月10日浙江工运杂志分别对xx大酒店重视节能降耗工作作了相关报道。