

# 2023年餐饮督导工作的心得与体会 餐饮 部长管理心得体会(大全6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。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 餐饮督导工作的心得与体会篇一

从20\_\_年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要是协助餐厅餐饮部部长做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的'打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

- 1、抓学习教育，激励奋发向上从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来自于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。
- 2、纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂

就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

## 二、抓管理建章立制

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

## 三、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

## 四、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

## 五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工

餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

## 六、抓团队用餐

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、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。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。十分感谢各位领导！

## 餐饮督导工作的心得与体会篇二

一年之际在于春，宾馆的发展也象春天的花草，到处充满活力。在淡季的情况下，宾馆领导发起了“加强学习培训，转变工作作风，促进宾馆发展”的活动，各部门都紧锣密鼓的展开工作。我们餐饮部也不甘落后，我们餐饮部内部在宾馆的大纲下，又制作了适合我们餐饮时间更详细的培训计划，分阶段培训，分阶段考试，即时考察我们学习的效果。

从x月x号开始，到今天已经近一个月的时间，我们分别培训了员工手册、中国饭店行业礼仪规范、餐饮部服务员/领班/主管岗位职责和工作内容、饭店细微化服务通用部分、管理人员的十个必须做到、等。在学习之前，我们就在夏经理开的会议中，了解此次活动的宗旨和目的。深刻理解活动的目的就是学以致用，把所学的东西运用到现实工作之中。我们基层管理人员和员工一起，共同学习，共同讨论，共同进步。通过学习我总结了以下几点体会：

我们更细化学习各项宾馆规章制度，了解宾馆的发展方向，从仪容仪表到宾馆的劳动纪律，让我们有了新的认识，为我们以后的工作敲响警钟。知道什么是我们该做的，什么不该做。每天我们都集中学习，学习的同时也教我们去尊重我们自己的工作，现在工作不好找，我们要珍惜眼前的一切，用我们优质规范化的服务和遵章守纪的工作态度去把握自己。在工作岗位上实现自己的人生价值。

饭店行业礼仪规范是为全面提升中国饭店行业员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，中国旅游饭店业协会特别制订的。我们在前一段时期粗略的学习了一遍，并没有透彻的学习，这次学习，我们时间充裕，和员工一起逐条审过。礼仪规范学习后，我们恍然大悟，原来在平时的工作中，我们有很多地方做的都不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语

太少、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。从基本的礼仪规范学习中，我们员工知道了什么才是一个合格服务员的标准，即使在现实生活中也可以用到。与此同时，我们还对前厅、客房、康乐和其他礼仪规范也进行了学习，让我们了解了更多的酒店服务知识。最重要的是和我们最直接的餐饮服务礼仪，对我们的服务细节更加有了明确的阐述。

让我们重温本岗位的职能、重要性及其在酒店中所处的位置。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，工作流程。掌握酒店软管理措施如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。一句句看似简单的词汇，却包含着许多实际活动。一天的工作时序是那么的清楚，哪个时间段做什么，都规定的明明了了。在实际工作中，理解透这些我们工作起来就轻松多了。也让我们基层管理人员更明确每天的工作环节，知道哪儿是重点，去督促什么地方。

最近我们又学习了细微化服务标准的餐饮服务和服务通用标准部分，在员工手册和饭店行业礼仪规范的奠定下，对我们服务的细节加以补充。从客人进入餐厅，到客人离开餐厅，一个个服务环节阐述的环环相扣。零点服务、自助餐服务、酒吧服务、宴会服务、酒店相关的硬件设施、设备工具的操作、管理，机电等设备、工具的使用，应当知原理、知性能、知用途，即通常所说的“三知”；另外还应当会使用、会简单维修、会日常保养，即“三会”。即使有些知识有些现在用不到，但是我们增加知识，拓宽视野，都是一件很好的事情。

我们基层管理又学习了《管理人员的十个必须做到》，作为基层管理人员，最重要的就是带领员工标准的完成一个个接待任务。基层管理需求的就是执行力，把一条条的指定灌输到员工的思想。通过学习，给我们基层管理人员打气，为下一步的工作执行情况明确了方向。带领员工把所学的东西运用到实际工作中，做好一个榜样、督导的角色。在工作中、

生活上处处关心员工，使员工感到我们宾馆这个家外之家的温暖。

## 餐饮督导工作的心得与体会篇三

20xx年x月x日起我在餐饮部的学习□xx总监和xx经理为我制定了详细的实习计划。

了解中西饮食文化；熟悉各餐厅菜谱；海鲜的烹饪方法；酒水、茶水及香烟价格；标准单的制定；菜品推销的技巧等。

洗碗机的使用；灶台和烟道的清洗方法；各种清洁剂的用途；库房管理流程等。

- 1、 热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。
- 2、 积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的源泉。
- 3、 要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些也不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。只要你勤奋成功的大门就为你敞开。
- 5、 要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。
- 7、 责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。
- 8、 平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，

位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、 团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

10、 每天进步一点点：每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

餐饮部x个月的培训很快就结束了，总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；更重要的是，在3个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会。

## 餐饮督导工作的心得与体会篇四

引言：带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程——实习。实习是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习。本实习报告将从以下几个方面说明：

1. 实习目标，
2. 实习经过，
3. 实习收获和实习心得

4. 以及最后的实习展望，自己对将来工作的感受和感触。毕竟能力有限，有不对的地方，也请老师见谅批评，敬请老师匡正指教，以希在将来的人生路上走的更好，发展的更加出色！

实习综述：实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标——直奔北京中国的心脏所在。我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的著名酒店集团——“文华”酒店管理集团公司。

中国最早的一批涉外四星级宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店——嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢！

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

实习目标：通过在酒店的实习工作，获得更多的知识与技能。

1. 熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程
2. 通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理



方面的理论和基本知识，

3. 在实际中提高自己对管理的理解和感悟

4. 为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧

5. 建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长补短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

6. 在工作中学习在学校学不到的实际知识

8. 在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。

9. 去北京感受北京的人文启发。

10. 在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，会得到别人的认可和称赞的！

实习经过：我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。我于2月8日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。从2月9日开始体检，然后是不断的强化的培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很

多的...不管怎么样我都不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。

4月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什​​么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是​​我人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们!我会继续走好​​自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值!!

实习收获和心得：实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们​​没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有​​以下几个方面吧：

1. 我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。
2. 无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。
3. 不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才时刻是清醒的吧，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4. 要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5. 我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6. 我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的朋友们，真的我又要感激了！

最后的展望：我们已经是大人了吧，所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，本来我打算自己继续的深造升本，可是这次回来我突然的改变了注意，我会把在学校的学习放在以后，我知道我们还要学的东西还是很多的吧，但我想先去自己喜欢的酒店中工作几年的吧，我会依旧的塌实，依旧的勤劳，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的老师，朋友们和同学！

后记：汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，

朋友们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧！我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己！！

## 餐饮督导工作的心得与体会篇五

### 1、环境卫生

作为餐饮，卫生是个很重要的前提，针对环境卫生。我制定了分工明确，责任到人的管理方法，对面点，凉菜间，地下室，冷库，库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗，严格要求个人卫生。

### 2、菜品质量

对菜品进行规范操作，原材料必须清洗挑选后加工，严格要求菜品形状以及造型，以火候不到不出，色泽不够不出，菜量不够不出，餐具不洁不出为准，严抓菜品质量。

### 3、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

### 4、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

### 5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

## 6、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

## 餐饮督导工作的心得与体会篇六

了解中西饮食文化；熟悉各餐厅菜谱；海鲜的烹饪方法；酒水、茶水及香烟价格；标准单的制定；菜品推销的技巧等。

洗碗机的使用；灶台和烟道的清洗方法；各种清洁剂的用途；库房管理流程等。

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。

2、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的源泉。

3、要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些也不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

5、要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

7、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

8、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

10、每天进步一点点：每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

餐饮部x个月的培训很快就结束了，总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；更重要的是，在3个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会。