# 酒店餐饮工作报告(六篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-07-21

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧酒店餐饮工作报告篇一本人于20xx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**酒店餐饮工作报告篇一**

本人于20xx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2实习内容

2.2.1迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2.2.1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

2.2.5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2.2.6拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。

3.1实习建议

就目前而言酒店的员工素质普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严重的问题，影响了客人对酒店看法，直接影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永远不出问题。我个人认为，酒店员工的品行是非常重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应该加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素质。

3.2实习体会

3.2.1实习是对意志力的一种锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

3.2.2微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力量。

3.2.3服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平时我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

3.2.4酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的互相合作，部门间的互相配合，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开始，我们就开始为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

[1]索晓光.如何在激烈竞争中提高酒店管理水平[j].北方经济，xx(9)

[2]张序，张士泽.现代酒店经营管理学.广东旅游出版社，xx，(7)

[3]林泽炎.企业文化建设与高效管理[m].广东:广东经济出版社，xx

[4]郑亚民.酒店管理探析[j].渝州大学学报，xx，(3)

[5]刘天驹.中国酒店业人力资源及薪酬状况[j].中外酒店，xx，(9)

**酒店餐饮工作报告篇二**

在浙北大酒店指导老师的指导下，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19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《xx景点概况》、《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、散客入住坑待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

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、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20xx年xx市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

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。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解xx酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

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；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“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。

**酒店餐饮工作报告篇三**

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悉的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。

(1)语言能力 酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

(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式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，他自然会对你产生信任，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。

**酒店餐饮工作报告篇四**

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学问和增加我们的实践力量和对.的进一步了解。学校支配了这次实习，使我们能够娴熟的把握酒店的理论学问，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，把握了很多课堂上学不到的服务技巧和工作阅历。

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、会议及消遣、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，现代化设施设备完善，以优质、高效的服务赢得中外来宾的赞誉。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、学术沟通、签约仪式、举办展览、进行会议的抱负场所。

3.1实习岗位

餐饮部

3.2实习内容

1、熟识酒店及酒店所处环境的基本状况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能供应的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

4、酒店各服务项目的详细服务内容、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、消遣、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状况。

7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

8、参与公司的岗位培训，熟识自己的工作职责，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、详细任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务看法及其应当担当的责任、职责范围。

9、熟识菜牌、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熟悉。在酒店实习期间我不仅更加熟识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，更加深化熟识服务工作，对服务有了更加深化的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加娴熟，可以娴熟地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟识可以熟识的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，削减了工作失误，能够向客人供应更周到便捷的服务，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学问，和xx四周的旅游景点的路途等，以便为客人供应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从业力量的提高

酒店培训和实习阅历的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业力量得到提高，在此过程中语言力量，交际力量，观看力量，记忆力量，应变力量得到了提高。

(1)语言力量

酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言力量是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等帮助信息。想要获得驾驭自如的语言力量，就要做到语气的自然流畅、和气可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。留意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采纳适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个特别重要的方面便是与客人交谈时要留意句子成分的搭配是不是精准，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有规律性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很简单照成客人的误会，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打搅到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人供应更满足的服务

(2)交际力量

由于酒店是一个迎来送往的行业每天要接待很多不同的客人，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力量，虽说酒店有特地的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理肯定要有自己的固定客源，因此从现在开头就要熬炼我们的交际力量，为我们以后的工作做预备，第一印象对人际交往的建立和维持是特别重要的，给人记忆最深的经常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的美丽，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美妙第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的全部一切都是生疏的，而人对生疏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，猎取客人的信任，向伴侣一样为客人供应对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，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索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)观看力量的提高

观看力量的实质就在于擅长想客人之所想，将自己置身于客人的境况中，在客人开口言明之前将服务准时、稳妥地送到。。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敬重，又时时能体会到酒店关切性的服务。擅长观看客人心理状态客人的心理特别微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观看那些有声的语言的同时，还要留意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人微小的心理。做到了这些你的服务肯定能获得客人的赞扬。

(4)记忆力量

餐饮服务中涉及许多需要服务员.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.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准时、精准的供应。另外假如能正确的记住客人的爱好品尝，为客人供应优质的细致化的服务，客人将会感到有种受敬重、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大事和冲突，这就需要有良好的应变力量，当遇上突发大事，酒店员工应当做到：快速了解冲突产生的缘由，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝告客人心平气和地商议解决，这样的看法经常是使客人忿忿之情得以平静的“冷静剂”。尽快实行各种方法使冲突快速得到解决，使客人能得到较满足的答案。并尽量使事情的影响掌握在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务看法。

4.2实习体会

4.2.1酒店培训的重要性

随着.经济的进展，中国的旅游业已经逐步进展并与国际接轨，而旅游业也渐渐进展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业进展的好坏挺直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全部的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和精彩的制造。市场同业全部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。因此培训就显得非常重要了。

(1)从公司来讲

这是公司应尽的责任，有效的培训可以削减事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增加企业的市场竞争力量。培训是饭店胜利的必由之路，培训也是饭店进展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是根据肯定的目地，有方案，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理学问和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不行能在任何时候都聘请到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新学问以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业进展的关键。

(2)从员工来讲

可以关心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，提高工作满足度，增加对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素养凹凸与否，都是打算这个人进展前途的重要因素，素养是学问技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素养，文化素养，技术素养，身体素养，力量素养等，不行能是完善无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素养，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应当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非常重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训挺直上岗，这对一个酒店的后续进展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期进展的，一个酒店建立初期的培训应当主要培训有用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店进展到肯定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

**酒店餐饮工作报告篇五**

1.绪论

本人于20xx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品学问有了相当的了解和熟悉，也对酒店的运作程序有了肯定的熟知，巩固了自己所学的专业学问。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华喧闹的黄浦区汉口路，接近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引四周的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3实习要求

在酒店实习期，根据酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好格外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思索，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.实习岗位和内容

2.1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项预备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2实习内容

2.2.1迎宾、问候客人

当一切预备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接来宾的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2.2.1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于仆人。向客人主动推举特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推举软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以挺直向仆人询问是否可以通知厨房开头做菜，如有vvvip，同时要问仆人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数预备。同样要向仆人推举各种酒水及饮品。

2.2.3服务酒水

如客人有特别要求的话，根据客人的意思分先后挨次斟倒。如客人没有要求，则根据先女士儿童、主宾、后仆人的挨次顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向仆人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展现，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。全部菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

2.2.5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；准时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要立刻手持酒瓶预备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；假如所点的酒水已喝完或立刻喝完，要立刻问仆人是否要再加。

2.2.6拉椅送客

客人起身要离开时，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的完临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最终收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运输至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3.实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在这里我学到的不仅是理论学问，更多的是自我综合素养方面的熟悉。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培育我的工作意识和提高我的综合素养有着特别的意义。

3.1实习建议

就目前而言酒店的员工素养普遍较低，在餐饮部更能体现这个问题。在这里引用一位客人对餐饮部的副经理说的一句话，“你们的员工的品德有问题。”这是一个严峻的问题，影响了客人对酒店看法，挺直影响酒店的声誉。餐饮部的员工粗言秽语泛滥，他们的言语和行为可以说有点不文明，不过他们的门面工夫做得比较好，但并不能保证永久不出问题。我个人认为，酒店员工的品德是特别重要的，虽然这也是一个个人问题，但在工作中就代表了酒店的形象。因此，中酒应当加强员工的品德修养方面的培训，努力提高员工的综合素养。

3.2实习体会

3.2.1实习是对意志力的一种熬炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对许多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺当，常常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀?”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是由于我不懂，我才来这里学习的，我是来学阅历，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了顽强。或许，我应当感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加顽强了，我信任，我受挫的力量也将增加，这也将是我人生的财宝。

3.2.2微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”!客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥!”这是我才明白我拿错了，我赶忙微笑着给客人赔礼，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧”我当时真正体会到了微笑的力气。

3.2.3服务意识的提高是酒店赢得顾客的关键

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财宝之源。服务质量的好坏关键在于服务意识的提高所以平常我们应做到：微笑露一点，行动快一点，脑筋活一点，效率高一点，理由少一点，做事勤一点，度量大一点，嘴巴甜一点，脾气小一点，动作轻一点。而在饭店的任何一个角落都是谦谦君子的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于.中的个人永久都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素养提高，也在有益地影响着客人，提升着整个.的素养与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应特别熟识，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人供应尽可能多的便利。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径教导。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是关心客人解决难题的学问供应力量，金钥匙文化就是典型，满足加惊喜，完成不行能完成的任务。

3.2.4酒店需要合作精神

酒店业是一个强调团队合作精神的行业，需要员工的相互合作，部门间的相互协作，任何一位客人需要的服务都不行能由一个人来完成。从客人进入酒店的那一刻开头，我们就开头为他服务，直到他离开，任何一项服务都离不开各部门的沟通和合作。

**酒店餐饮工作报告篇六**

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。

（2）4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。

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。

5、本月未能完成酒店下达的指标，主要原因1是酒店下达的指标不符合实际，另外部门在营销方面和服务方面都有存在着不足之处。

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。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

3、服务目前存在的问题主要是员工的服务意识欠缺，员工情绪化较普遍，本人也采取了一些争对性的措施，比如：

（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。

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训，员工在此方面有所提高，其它的培训较少，主要以管理人员现场指导为主，下月开始要加强此方面的培训。

5、活动方面部门一直没有开展，主要是餐饮零点生意不是很好，推出以后不一定有效果，目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案，计划在四月份出台上报审批，五月份开始操作，其中需要赞助的将上报采购员。

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。

3、提高员工节能意识，并做好酒店财产的保管工作。

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找