# 2024年餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告(5篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-12-30

*餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告一我在麦当劳进行了为期六个月的社会实践，感到受益匪浅。通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的麦当劳，是以餐饮服务业为主的...*

**餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告一**

我在麦当劳进行了为期六个月的社会实践，感到受益匪浅。通过此次实践，我明白了社会实践对引导我们大学生走向社会，接触社会，培养工作能力，以及完善思想道德有着重要意义。我所从事的麦当劳，是以餐饮服务业为主的世界五百强企业。巩固在校所学理论知识，培养独立工作的能力。通过参加主要负责柜台的点餐与收银工作实习实践活动，培养我综合运用知识的能力，锻炼社会交际能力、应变能力，获得实际旅游业务知识和管理知识，进一步提高我们的综合素质。

二 实习时间：

20\_\_年7月——12月

三 实习地点：

四 实习的内容

我于七月十一日进入麦当劳实习。主要负责柜台的点餐与收银工作，有时在甜品站负责收银或备餐，或者负责饮料位的呈递与备膳。柜台的点餐与收银是餐厅运营的重要环节，对服务员的要求较高。因此，我受到了较为专业全面的培训。首先，我要谨记芭蕾四步曲。即为顾客步入餐厅，我就要高举左手并用欢快的语调高喊：喜欢光临。这是第一步曲。当顾客走近柜台，我就再次将左手举起并欢快地说：乐意为您服务，这边为您点餐。这是第二步曲。接下来是向顾客推荐餐厅热门套餐，并按顾客要求在三十秒内完成点膳。此为第三步曲。其中，收银时长为十五秒，这十五秒内，我必须按照餐厅现金政策严格确认钱币真伪与完整。最后一步曲，为顾客配齐酱料纸巾，并指引顾客向右移动取餐。虽然，这样的流程看似简单，但真正在规定时间内正确地实施下来是需要一定技巧的。因为，毕竟顾客没有快速点餐的意识也不了解点餐流程。因此我们必须在顾客犹豫不决的时候，时刻为顾客作决定，以缩短点餐时长，方便服务下一位顾客，从而提高餐厅营运效益。厨房制作以及备餐员呈递一般情况下不超过三分钟，以避免顾客长时间的等待。甜品站主要负责销售冰淇淋与饮料。由于站点的独立性使得速度没有严格的要求。但我们仍然要尽量在最短时间内为顾客提供食品与服务。平时我大多时候是一人负责甜品站点餐与备餐。双休日大多是双人模式。饮料位是柜台的一个组成部分。

一、主要负责饮料的制作与呈递。饮料位有一个电脑显示屏。我要根据电脑上的显示准备饮料，并且每完成一单，就要将其取消。因为饮料位的时间要求为一分钟，若是超时，系统会自动红单，提醒速度太慢，这时经理就会给我们施加压力提醒我们提高速度。并且在打饮料的过程中，必须注意随手清洁，以保持柜台卫生，避免造成顾客不好的印象。但是，当顾客量较少时，我们也不能闲着，必须积极主动地找事情做。例如随手保洁，补全柜台纸巾，酱料，纸杯等等，以确保营运高峰时流程顺畅，为下一轮高峰作好充分准备。由此可见，麦当劳干净整洁的环境，高效便捷的速度都是通过全体员工每时每刻不断地努力创造出来的。

二、 岗位实践结果

由于麦当劳的行业性质吸引了每天大量的客流量，并且加上每天十小时左右的工作时长，使我感到非常疲惫。因此，接连不断的客流量使我必须一遍又一遍地重复同样的对话，细心解释同样的问题，做着同样的动作。嘈杂的环境让我无法喘息，身体的劳累使我有时面对顾客有些不耐烦，服务质量随着客流增多下降。有时不免与顾客产生摩擦。还有饮料位的繁忙让我手忙脚乱，经常送错饮料或者超时，于是受到顾客的埋怨与责骂。此外，甜品站一人的营运也经常让我连续几个小时不停忙碌，以及夏日在外的高温让我感到非常难受。虽然挫折很多，困难很多，但我都坚持下来了，我也努力让自己做到最好。于是，我也得到经理们的认可与赞扬，还有顾客们对我的服务很满意地微笑道谢感到很欣慰。

三、 实践的体会

忍耐 每当与顾客发生摩擦或倍受理解时，我就感受到了社会真实的打击与残酷。很少接触社会的我们都太脆弱，我们的自尊心太强，受不了谩骂与误解。受不了挫折就急着为自己辩护。其实我想说，社会就是这样真实，社会不会把你宠着，也不是每一个人都会顾及到你的感想。每当受到误解时我们不应该以强硬的态度反抗，毕竟架是永远吵不完的，毕竟不是每一个人都能那么无私地为你着想，理解你。我们能做到的先是在原则下忍耐，原则外不理会。然后反思自己是否有错，然后不断地提高自己的工作能力以避免顾客的不满。

和谐的人际关系 麦当劳的员工很多，于是总要与许多同事打交道。从前的我不爱搭理不熟的人，比较自傲。现在我强烈地感到人际关系的和谐有多么重要，它有利于你工作顺畅，毕竟在社会工作，团队协作非常重要，一个人是无法完成的。它也有利于你工作心情的顺畅，每天微笑地与人打交道心情自然就好，就有利于工作效率的提高。

积极主动地做事 繁忙的工作时常让我感到劳累，心生惰意。然而，我时常告诫自己积极主动地做事，坚持下去。积极主动地面对有利于自己找到工作中的乐趣，比如顾客的满意就使我收获了工作上的成就感。许多事情是我们份内的事，我们有义务完成它。即使我有多么不愿意，但下班之后我我就发现自己坚持下来了。所以，要相信时间是公平的，它可以让快乐过得很快，同样，也可以让你所认为的痛苦过得很快。

自制 不要将个人情绪带到工作上来。于是，我深感一个成熟的人必须具备控制情绪的能力。如果将负面情绪带到工作中，那么必定导致工作效率的低下以及与人的冲突。因此，不管多么劳累，也要保证最起码的服务态度。试着转移情绪，安慰自己。自我安慰可以带来快乐，快乐地工作你会有意想不到的收获。

提高自己的竞争力 我学会了不断努力，适时虚心请教他人，不断提高自己的技能。从前我不爱请教他人，可现在我明白自以为是不会进步。同时，我也深感我们也必须在工作实践中勤于钻研，不断学习不断积累，于是我也学会独立解决问题。并且不可不懂装懂，否则运用于实践中发生错误后果比较严重。

管理者的管理 麦当劳的创始人雷克雷地安说：要关心每一个为你工作的人。要想成为一名好的管理者，就必须有好的管理方法去管理你的员工。因此要了解并关心每个员工，管理方法因人而异，但关心都是前提。

赚钱的辛酸 工作的劳累使我疲惫，这让我体会到赚钱的不易。花钱容易赚钱难。今后，我会珍惜每一分每一角，体会父母的辛酸。

除此之外，在20世纪最后10年，中国经济对外开放历程最引人注目的现象是：外国对中国的直接投资急剧增加，中国连续8年成为吸收外资最多的发展中国家。在这次的实习中我深入了解到像麦当劳这样的跨国公司投资在为何能在中国取得成功?

中国经济快速增长的诱惑。

在经济增长的地区谋求发展是跨国公司迫切的愿望，而中国是极少数以较高速度保持经济持续增长的发展中国家。尽管遭到东南亚金融风暴的打击，但亚太地区成为世界经济增长中心这一特征并未因此而改变，在这个新的中心中，经济持续保持高增长率。自1992年以来就是最大的发展中国家外资吸收国并在世界上也成为仅次于美国的第二大外资吸收国的中国，对任何谋求利润增长的跨国公司都产生了难以抵御的诱惑。

中国广阔的市场，潜在的、巨大的购买力。

中国本身就是一个巨大的市场。改革开放以来，中国政局稳定，经济发展，12亿之众的人民购买力有极大的提高。但是，在某些行业，中国的技术水平、制造水平等与先进国家相比还有较大的差距，市场对产品的需求还不能很好的满足，潜在的需求还有待挖掘。有市场可开发的地方就有利可图，不少大型跨国公司就是奔中国这个大市场而来。如目前中国最大的外商投资企业，总投资己达34亿美元的摩托罗拉公司宣布，未来将把在中国的投资提高到100亿美元。著名电脑制造商戴尔公司决定把东南亚某国的生产厂搬到中国来。

中国软、硬投资环境不断改善和优化。

之所以越来越多的跨国公司选择中国进行直接投资，还因为1978年以来，中国吸引国外投资的软、硬环境有了极大的改善。在硬环境方面，中国正加紧基础设施建设。在软环境方面，中国更是做了不懈努力，在涉外经贸投资活动方面已经形成了一套比较完备的法律体系。对跨国公司更具吸引力的是，进入1990年代以来，中国利用外资政策由改革开放初期靠实行税收优惠为主，逐步转向开放市场，降低关税、内外资企业公司竞争、实行“国民待遇”，外资重点和优惠政策转向基础产业和高新技术产业，推行市场换技术，重点吸引大型跨国公司来华投资、提高国内产业水平等。

中国有大量的成本低廉的劳动力。

一般地大型跨国公司所在国都是西方发达国家，其劳动成本都较高，因此，跨国公司在中国投资建厂，除考虑到可以避免出口产生的远程运输的成本以及关税外，还考虑到利用中国低廉的劳动成本，以与其产品的高技术含量、高品质相得益彰，增强在国际市场上的竞争力。

早期成功跨国公司的榜样。

如果说跨国公司在选择直接投资地点时，尚有一丝顾虑的话，那么，在看到本国的先行者或他国的同行在中国市场上取得出色业绩时，他们似乎可以预见到自己的前途。如快餐业中的麦当劳和肯德基，碳酸饮料中的可口可乐与百事可乐，日化行业中的宝洁和联合利华，感光市场上的柯达与富士等。

对中国入世后的预期。

在卡塔尔首都多哈举行的世界贸易组织第四届部长级会议上，中国入世获得批准。12月11日，中国正式加入wto。入世后，我们必须在法律体系、政府职能、金融市场、宏观管理方式、企业经营方式等方面进行相应的变革，这一系列变革，标志着我国的改革开放进入一个以开放促改革为特点、以同国际经济全面接轨为目的新阶段。中国加入世界贸易组织作的承诺包括：在降低关税方面，5年内将15%的平均关税水平降到10%;在农业方面，农产品平均关税从21%降到17%，大部分农产品进口将取消数量限制，实行单一关税;在零售业方面，到20\_\_年前，经营少数重要商品和仓储式超市业态的30家店铺以上的连锁企业，仍必须由中方控股，取消其他一切限制;在金融方面，5年内开放金融市场，其中银行业开放步伐最大;其他方面如保险、旅游、证券、法律、会计、医疗、电信、汽车和it等行业市场也将逐步开放。中国市场空间将得到极大的释放，这对于跨国公司来说无疑是一次巨大的机会。

跨国公司在华投资对中国企业的影响

吸引大量外资，分散投资风险。

跨国公司对华直接投资，为我国引进了相当大规模的资金，还成为许多经济技术开发区主要的外资来源。更重要的是，由于跨国公司的参与，分担了投资风险，使一批我国急需的项目能够马上起动。

引进了先进的技术设备和管理经验。

与一般外国直接投资所建立的劳动密集型项目不同，跨国公司在华投资所建立的项目大多数为技术密集型或资本密集型。这些项目带来了一系列的技术、工艺和设备。在企业管理和企业文化方面，跨国公司有整套的制度和观念。这一套制度和观念通过在华直接投资，建立外商投资企业，对我国企业的管理和企业文化建设提供了有益的借鉴。

培养了大批优秀的企业经营和管理人才。

跨国公司为了适应全球性竞争的需要，大力推进其海外投资企业的“本土化”，即跨国公司在中国从事投资和经营活动中，为迅速适应中国的经济、文化环境、淡化企业的母国色彩，在人员、资金等方面都实施当地化策略，使其成为地道的本土公司。而当地化最关键的是人才当地化。可以说跨国公司是培养中国经营管理人才的黄埔军校。

规范交易行为，构建市场制度。

跨国公司的介入，通过它们一系列的主体活动，一方面规范了市场参与者的交易行为以及其相关行业参与者的市场行为，另一方面这种交易的高效率也成为国内经济单位实施市场行为的示范。所有这些都将引导与构建中国全新的市场制度，包括行为规范、交易准则、国际商务基本规范等。这些市场制度的建立有助于提高国内市场交易的效率，降低交易成本。另外，跨国公司的示范作用将促进中国的国际经营业更快地学习、发育、成长，经受国际经营风雨的考验，更快地与国际市场接轨

跨国公司决胜中国的策略

跨国公司在中国的市场很快地取得主动权，取得了控制权，而为什么同样在中国市场上，同样地利用本地资源，我们的许多企业做的却不如外国企业做的好呢?他们成功的秘决是什么呢?

建立自己的.生物圈。

跨国公司向中国市场的全面进入己从点状升级到“群居”。他们向中国的“移民”不仅是数量上的增加，更应该关注的是这种“移民”的系统性和关联性。就像美中贸易全国委员会中国首席代表powers先生所说：“他们是在群居生存，是在建立自己的生物圈。”

以宝洁公司为例：宝洁公司80年代末期来到中国时，中国还没有物流服务商，只有运输公司，贷运代理公司等，国外的物流服务商又不能进来，宝洁公司只能采用中国的运输公司。在数年的合作中，宝洁公司以客户的身份不断刺激一个贷运代理公司(宝供)掌握先进的物流方法和经验，最后使之成长为一个规范的物流公司。宝洁公司只是在接受中国小公司的服务中，就培养锻造了一个优秀的中国企业。但是今天宝供已经不再是宝洁公司唯一的物流服务商了。有人提出疑问：宝洁之所以使用宝供服务，并且花代价培养它，是因为跨国物流公司都没有进来，属无奈之举;一旦跨国公司进来，宝洁就会放弃中国的本土公司，奔跨国公司而去。

跨国公司一直遵循的是“全球化链条定律”追随客户和全球协议伙伴。不可避免地，他们要“一串一串”地梯队性进入中国市场。在商业价值链上互为客户，让跨国公司们形成竖看一条线，横看一张网的类似于他们本土的商业环境。他们知道，如果每一个环节都有他们熟悉和适应的伙伴，他们将如鱼得水

大量以顾客为导向的市场调研。

目前市场研究中，约有80%以上的市场份额是由跨国公司提供的。跨国公司对市场研究的重视是国内本土企业所不能比拟的，国内企业可以在广告上一掷千金，甚至在国内广告标王的争斗中，屡屡挫败跨国公司，但在市场研究投入方面，许多国内本土企业可能几乎为零。

具有77年历史的宝洁，市场研究在全世界是独一无二的，它在全世界首创了专门的市场研究部门，发展了许多专门的市场研究方法和模型，而且迄今为止它仍是全世界最大的市场研究客户。正是因为对市场调研工作的如此重视，宝洁在中国市场上的每一个产品才都能打响。

再以零售巨人沃尔玛为例，沃尔玛进入中国的征途几乎不动声色。它犹如一位棋风稳健的围棋高手，谨慎步子，稳扎稳打。为了进入中国市场，沃尔玛曾做了长达6年的准备。早在1992年7月，沃尔玛就获得了中国国务院的批准，并在香港设立办事处，专门从事中国市场的调查工作，包括中国的经济政策、官方支持、城市经济、国民收入、零售市场、消费水平、消费习惯等。这些都为沃尔玛在中国的发展奠定了坚实的基础。

本土化策略。

跨国公司赢家的营销策略是：适应中国的转型市场环境，十分重视中国本土化。

摩托罗拉把本土化列为公司在华发展四大战略之一，并且把它融入所有业务中，摩托罗拉公司认为，本土化不仅是从中国采购产品和服务，而是每项业务都必须有本土化内容。用摩托罗拉(中国)公司总裁赖炳荣先生的话说，就是摩托罗拉公司“植根中国”，“以中国为家”，目标是“做一个地道的中国公司”。

诺基亚(中国)副总裁大卫哈利认为：诺基亚在中国16年，最成功的就是本土化策略。

沃尔玛公司也明白，要真正实现其全球扩张的战略，在中国扎下根，就必须坚持地实行本土化策略。如今沃尔玛在中国的本土地化策略己初见成效。正如《华尔街日报》在一篇文章中所写的：在中国登陆5年后，沃尔玛己 不再像初来乍到时那样手足无措了。

**餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告二**

一：实践人信息

学院：林\_\_

专业：森林\_\_类

班级：\_\_0\_\_班

姓名：张舒远 学号：\_\_0090300\_\_5

实践单位：贵州醉苗乡餐饮投资管理有限公司

实践时间：\_\_年\_\_月\_\_6日至\_\_年\_\_月\_\_8日 , 共计40天

二：实践目的

在国务院进一步加强和改进大学生思想政治教育的大背景下，本次实践活动是在学院的指导下进行的，实践目的是把自己投身于社会，了解社会，服务社会，完善自我，提升自我，进一步定格服务社会的思想。

在现实的高校教育中，我们能学到知识技能，能学到先进思想，但是，大学毕竟是校园，在学校学习的时候与社会的交流机会有限，了解社会的机会很少，但是我们将来必定要走向社会，融入社会，这就要求我们先要对社会有一个正确的认识，与社会的交流必须自己争取机会，在这寒假之际，正是这样的一个机会，所以我参加了这次实践活动，投身社会，走进社会，了解社会现状，为自己的发展方向提供航标，为将来的就业提供准备基石。

三：实践单位概况

本次实践活动学院有相关的指导，根据学院的指导精神，选择与贵州发展相贴切的单位，贵州现在大力发展旅游产业，并且在饮食文化产业的发展上也有相当大的投入，而我所选择 的专业倾向是森林资源 保护与游憩，所以我选 择了贵州醉苗乡餐饮投资管理有限公司。

贵州醉苗乡餐饮投资管理有限公司是多彩贵州旅游 直通车指定苗菜文化独 家接待单位，该公司重点开发贵州苗族餐饮文化，在发展贵州旅游产业的前提 下传播贵州，发展贵州，并放眼中国的优秀餐饮企业。该公司 现有酒楼8个，固定员工700余人，每日营业额50万左右，多次荣获省市级优秀奖项。

四：实践内容

根据公司的安排和自身的条件，本次实践活动时间安排在\_\_年\_\_月\_\_6日到\_\_年\_\_月\_\_5日，共计40天，实践地点在贵阳市飞山街醉苗乡酒楼，共同参与本次活动的还有贵州大学农学院和资环学院的同学以及贵阳其他高校的学生，实践的主要内容是做餐饮服务并做一些相应的顾客咨询调查。

本次实践活动主要是以个人为单位，具体工作为接待客人，向客人做相应的咨询调查和登记。由于这样的工作随机性和不定性很大，所以没有必要做工作安排和工作策划，需要根据具体的情况随机应变。

五：实践结果

经过40余天的时间活动，社会实践结果具体可分为三个方面，即社会方面，公司方面和个人方面。

\_\_ 社会方面

正常的人员流动可以增加信息交流，可以在市场经济的作用下使劳动力合理分配。另外，这次实践活动是大学与社会的结合，这些无疑都是对社会有积极作用的。

\_\_ 公司方面

对于公司方面，我们的加入无疑是为他们注入了新鲜的血液，我们的工作无疑会给他们的效益带来相应的价值，具体表现在以下方面：

(\_\_) 我们的加入为他们的团队带去了大学里的先进思想，特别是一些来自于农村基层的一些工作人员，他们多数是初中毕业就来贵阳打工，在现在高速发展的世纪浪潮之巅，初中学习的政治思想和觉悟意识越来越显得局限，在我与他们的工作和交流中，不管是领导还是同事，他们都特别赞同我们求实创新放眼未来的想法。

(\_\_) 我们的工作都是公司根据他们的发展要求所设的工作项目。公司要寻求发展，就必须了解市场动向，了解客人的需求动向，了解客人的信息，特别是一些来自外地到贵州旅游的客人，他们对贵州的印象和对贵州文化的认识是他们所需要的重要信息，所以我们的工作对公司的经济效益是有很重要的价值的。

\_\_ 个人方面

对于我来说，这次实践活动对自身发展是相当有积极作用的，人都不能把自己封闭自守，而面向社会的实践活动正是打开自己眼界放眼社会的大好机会。所以这次实践活动让我真正的融入社会，了解社会，服务社会，提升自我。

六：实践总结报告

通过这次实践活动大体达到了实践目的，不论是对公司和社会还是对自身，都有积极的意义，完成了服务社会，提升自我的宗旨目的，不过也出现了一些问题有待解决：

(\_\_) 盲目选择实践单位

由于放假时间紧，来不及仔细考察实践单位，导致加入公司团队后才发觉不是很适合。在以后的实践活动中，必须仔细考察实践单位，选择社会面更广并且更具权威的单位，如此才能更加达到融入社会，服务社会，提升自我的目的。

(\_\_) 实践期间没有做实践总结

由于本次实践工作量大，并且工作与公司和自身利益挂钩，在实践期间没有机会和条件做工作总结，但每一次实践就是一次成长，每一次成长需要在总结中提升，这在以后的实践中有待改善。

这些问题的存在为下一次的实践指明了方向，该注意些生么，该选择些什么，就是下一次要解决的问题，当这些问题都一一解决的时候，便是具有面对社会能力的时候。

七：结束语

实践是理论与现实的完美结合，对于大学生的实践活动，更是学生和社会的需要。在这次的实践活动中，有积极成功的一面，也有局限失败的一面，吸取每一次实践的成功与不足，不断完善自身与社会的结合，一步步达到服务社会，提升自我的目的，这是接下来的实践活动的发展方向。

一步步走，一步步总结，一步步完善，一步步，一步步-----迈向成功。

八：活动照片及说明

\_\_公司服务员风采，展示了完美的苗族风情，对宣传贵州，传播贵州极具积极意义，让外地就餐游客了解贵州纯朴的风土人情，了解贵州的旅游文化。

\_\_我和公司的苗族饮食文化师傅在公司工作的留影

这是我参加这次实践活动的见证，也是我参加实践活动的成长印记，每一次的实践都有每一次的收获，每一次的收获就表明向成熟迈进，它是我这一生的财富。

3我在公司工作时的照片

图中的我正在为客人送去公司深入苗寨所开发的苗菜。苗菜作为贵州饮食文化，与贵州的各种旅游资源相结合，对发展贵州的旅游产业和文化产业起着推动性作用，也为传播贵州，发展贵州起着积极性作用。

**餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告三**

20\_\_年x月，我在\_\_酒店进行了为期一年的实习，毕竟这次实习是我第一次踏入社会，面对贵族华丽大堂，整洁有序的工作，知道面对我的会是什么样的挑战?

一、初步的收获

记得我们在人事部经过一个星期的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了中餐部门，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获!

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”!要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的!

还记得酒店组织了一次“我爱\_\_”的主题演讲比赛，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下报名参加了比赛，当时比赛时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后!那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己!

二、中餐厅的全面学习

在中餐厅的这一年，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，实习什么都有任你选上了学，认识老师、同学，而现在的我到了\_\_酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是做为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在中餐厅，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是部门经理、主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情，其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问实习什么都有任你选题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

**餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告四**

据教学计划的安排，\_\_年3月7日至11年6月7分配到\_\_酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。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。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

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。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

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；就是“敬无在”，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。

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。

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。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

**餐饮业人员年终报告 餐饮业年终述职报告五**

今年假期，在学校多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的x名学生有幸进入\_\_酒店餐饮部，进行我们为期x个月的专业实习。

我班近\_\_名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行x名同学顺利透过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到\_\_酒店的中餐厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的x个月里，我感受颇多，受益非浅。

一、实习时间

20\_\_年x月x日。

二、实习地点和单位

\_\_酒店是一所老牌x星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我和同行x名同学的工作岗位就是餐饮部的中餐厅。中餐厅是\_\_酒店最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近\_\_人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

三、实习内容

1、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期x个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解。

第二是消防安全意识培训，酒店个性安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的x个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，x个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是十分有用的。

2、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时光是x小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，这样我们中午就有了休息的时光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。但是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬。在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动。在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人。而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于\_\_酒店是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，因此餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

四、心得体会

1、各项规章制度落实不是个性到位

所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样。\_\_酒店的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是当地方言还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用方言的员工大有人在，毕竟\_\_酒店是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督

以前在网上看过一个调查，有\_\_%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的x个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职。另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在x个月的实习过程中，我发现\_\_酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时光太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

五、实习总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我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我的心态，如何处理好自我的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道。同时，更让我认识到作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。更为重要的是，在x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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找