# 酒店前台岗位202\_顶岗实习总结

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-03-10

*为全面贯彻落实西饮公司转发《关于贯彻落实西安市政府创建全国文明城市迎检工作》，切实提高我店“讲文明、树新风”的企业形象。按照西安饮食股份有限公司的要求，结合饭店实际，特制定本方案如下：一、活动主题举止优雅、勤俭节约、文明飘香二、组织领导为确...*

为全面贯彻落实西饮公司转发《关于贯彻落实西安市政府创建全国文明城市迎检工作》，切实提高我店“讲文明、树新风”的企业形象。按照西安饮食股份有限公司的要求，结合饭店实际，特制定本方案如下：

一、活动主题

举止优雅、勤俭节约、文明飘香

二、组织领导

为确保本次活动工作顺利开展，饭店成立文明餐桌行动工作领导小组。

组长：

副组长：

领导小组下设办公室，办公室设在饭店全质办，具体负责文明餐桌活动的组织、监督、检查工作。

三、活动内容

（一）公开承诺，展示形象。在各店入口摆设文明餐桌行动告示牌，在店堂内张贴宣传海报。公示四项承诺：不误导顾客超量点餐，主动提醒顾客按需点餐，主动提供免费打包餐盒，主动提醒顾客不要酒后驾车。

（二）合理点餐，文明就餐。在每张餐桌摆设文明餐桌行动提示牌。明示菜品份量，合理搭配菜品，引导消费者“吃多少点多少，宁愿不够再加，最好不要剩下，注意科学打包，千万避免浪费”。普及餐桌礼仪，倡导“食为天、礼为先”的餐桌文明意识，构建“服务有笑脸，消费说谢谢”的良好人际关系。

（三）吃完有奖，打包有礼。对点餐吃完的餐桌，参与企业给以奖励礼券或打折优惠。对吃不完打包的餐桌，参与企业免费提供环保打包餐盒，并赠送纪念品。

（四）创建示范，提升品位。通过开展文明餐桌行动示范店创建活动，提升餐饮企业服务水平，经营特色和文化品位。

四、任务分工

西安烤鸭店369烤鸭王国菜酒楼总经理雷风山为该店文明餐桌行动负责人。成员为服务经理朱晓丽、厨师长梁建、后勤经理王发振、全质专员张西林。

西安烤鸭店东大街店总经理李广亮为该店文明餐桌行动负责人。成员为服务经理冀静、厨师长朱文传、烤鸭部经理常保义、全质专员孟庆林。

西安烤鸭店西荷花园分店总经理张文岗为该店文明餐桌行动负责人。成员为服务经理王秀琴、厨师长宋俊洲、全质专员杨见祥。

西安烤鸭店全质办具体负责此项工作，业务经营部协助各店做好服务人员的培训，营销宣传部负责做好各店公示四项承诺：“不误导顾客超量点餐，主动提醒顾客按需点餐，主动提供免费打包餐盒，主动提醒顾客不要酒后驾车”的公示牌和摆设文明餐桌行动提示牌。安全设备部负责搞好各分店的基础设施、机械设备、电气设备、天然气设备、油烟管道、消防设施等项工作。

五、要求

（一）加强领导，提高认识。在西安市开展文明餐桌行动，是贯彻落实科学发展观、弘扬中华民族勤俭节约传统美德的具体实践，是创建全国文明城市的必备内容，也是检验“转民生、解难题、惠民生”活动的重要标志，各店要充分认识文明餐桌行动的重要意义。

（二）坚持标准，严格把关。各店要严格按照《西安市文明餐桌行动的管理办法》的要求，认真进行实施，参加文明餐桌行动示范店的创建和“文明之星”服务员的评选活动。

（三）按照方案，认真执行。各店在开展文明餐桌行动的同时，结合饭店今年开展的服务大提升和服务之星活动开展此项工作。做好服务人员的培训，认真执行《西安市文明餐桌行动服务用语规范》，同时服务员佩戴优质服务“笑脸”标识上岗。

（四）全力以赴，尽职尽责。开展文明餐桌行动，也是创建西安文明城市的一部分。各分店、部室切实增强大局意识和责任意识，按照实施方案及时、认真、广泛地开展此项工作，确保此项工作落到实处。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！