# 餐饮年终个人总结报告

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-04-08

*餐饮年终个人总结报告（精选4篇）餐饮年终个人总结报告 篇1 在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学...*

餐饮年终个人总结报告（精选4篇）

餐饮年终个人总结报告 篇1

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，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，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

餐饮年终个人总结报告 篇2

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

餐饮年终个人总结报告 篇3

一、以热情待客，文明服务为宗旨，把出品质量，服务素质放在首位。在确保党校干部员工和外来单位100多人，正确用膳的情况下，今年收支平衡。

二、餐饮部暑期接待成绩好

特别是在8月9日暑假期间，我们接待中海地产。322人全天侯和中海物业。8月26-30日。总营业额有30多万元，大家团结一致，圆满完成了接待任务。

三、餐饮部更换打卡机

为贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，注重本校员工的身体健康，因此在校领导的大力支持和关心下，又更换了打卡机，减少了浪费，杜绝1卡多人用，大大降低人员开支。

四、餐饮部做好采购工作

从采购上抓起，有多少钱，就购买多少钱的货。应该什么货合适，到出仓库的限制，既丰富了员工的用餐，又起到了节约的作用。

五、餐饮部更换煤气管道

按照监督部门的要求，合理规划厨房布局，最近更换了老化破损严重的煤气管道，改善了工作环境，提高了安全生产的意识。

餐饮年终个人总结报告 篇4

转眼间，20\_\_\_\_年已经过去，20\_\_\_\_年也正在向我们迈进，一年来，在部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同走完了20\_\_\_\_年，全年完成这个数字也是值得庆喜的，但同时也有不足之处需改变。现将20\_\_\_\_年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在领导正确的指导思想下，将一楼至四楼餐厅进行扩建装修升级，打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待厅，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客人接待和跟踪服务上，都要求每一位管理层和员工做到让客人，高兴而来满意而归”

二、在人员的缺少，技术力量的薄弱，餐厅生意的不好，我的压力特别大，但是面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，餐厅领导为了提高我们的管理水平和内在修养，素质，特为我们买了书本让我们学习，在努力学习下，我们也对包间的台面进行了调整设计，无论是管理、餐具的摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了，在这样的情况下我们的生意有了起色。

三、为了我们能更好的接待每位客人，我将领班，经理，调整为点菜员，这样客人会感觉到我们对他的重视同时我们的点菜价位也有所提高，这项工作的调整大幅度提高了我们的营业额，合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，制定员工的岗位调换工作及每日工作安排工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理，分析并改进，对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成 ，每日坚持不断的进行召开例会，并检查员工仪容仪表、礼貌礼节，安排当天的接待任务和人员的分工。 五

五、在20\_\_\_\_年的下半年我们为提高大厅的接待率，和窝窝团，维纳成进行了团购合作，活动做得相当的成功也达到了我们要的效果，同时也历练了我们的员工为两会打下基础。

六、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供最优质的服务。

七、为提高服务员的主动性，积极性，特设有服务明星奖，从而调动了员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

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！