# 餐饮服务优秀管理案例范文(精选57篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-05-03

*餐饮服务优秀管理案例范文11、医院必须办好职工食堂，要做到民主管理，改善服务态度，提高烹调质量，降低成本，严格执行实行《食品卫生法》。2、轮派值班人员，对夜班及因公迟下班的职工要做到有热食供应。3、伙食管理及食堂工作人员对各种票证及实物，要...*

**餐饮服务优秀管理案例范文1**

1、医院必须办好职工食堂，要做到民主管理，改善服务态度，提高烹调质量，降低成本，严格执行实行《食品卫生法》。

2、轮派值班人员，对夜班及因公迟下班的职工要做到有热食供应。

3、伙食管理及食堂工作人员对各种票证及实物，要严格手续、妥善保管、定期清理，按月公布帐目，接受群众监督和有关部门检查。

4、伙食收支单据，以原始凭证为准。购买的各种食物，均由保管员验收盖章（签字）。

5、食堂工作人员要注意个人卫生，定期进行健康检查，发现传染病立即隔离，待身体康复，确无传染性后再恢复食堂工作。未经健康检查证明无传染病者，不得调入食堂工作。

6、食堂要经常保持室内外环境整洁，消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其它害虫及其滋生条件，地面和墙壁应用便于冲洗的材料制成。应当有防蝇、防尘、防鼠、洗涤、洗手、餐具消毒、污水排放和存放废弃物质（垃圾）的设备。

7、食堂不得采购霉烂变质食物，生食和熟食、食品和原料都要分开存放，防止污染。

8、提高警惕，搞好安全保卫，无关人员不得进入厨房，严防贪污盗窃和破坏。

9、创造良好的进餐环境，配餐人员应着干净的工作服配餐，随时保证桌面、地面、坐椅的干净，不能用脏手端拿进餐人员的碗筷。

10、服从后勤主管的领导，接受员工和病员对饮食工作的监督，对要求整改的工作应限期完成。

进餐人员“五注意”

1、依次排队在窗口买饭。

2、不穿工作服进食堂。

3、装修工人不穿沾有灰和泥浆的衣服进食堂。

4、不随意进入食堂工作间。

5、不乱丢乱倒饭菜。

食堂人员“四做到”

1、穿干净工作服配餐。

2、不用脏手端拿碗筷。

3、配餐时不与人闲聊，谈笑。

4、勤收碗筷，随时保持桌椅清洁。

**餐饮服务优秀管理案例范文2**

为解决贵公司员工及保安人员工作期间就餐问题，根据公司实际情况，现对公司食堂经营管理提出以下管理方案：

>一、经营管理方式：

1、贵公司提供厨房、餐厅、厨具设备；免费提供水、电、燃料费用（我方管理必须节约不得浪费杜绝出现长流水，长明灯等浪费现象）；向我（韦莲美）提供食堂职工工资及管理费。食堂用具及设备由双方清点后签字确认，今后公司员工增加所增加的用具及设备再确认入账。

1、由韦莲美负责只对外招聘食堂工作人员及管理人员，对其进行相关的培训、日常的管理考核（相关制度附后，表1）。

2、根据公司目前就餐人数约80人左右，计划配置厨师2人、主管1人、服务员3人（以后贵公司职工增加，食堂的工作人员也相应增加，增加方案是xxxxxxxxxxxxx）。这些人员为劳务工，由公司提供就餐及住宿问题。

3、目前员工待遇具体分配由韦莲美定：大厨工资2800元/月/人、厨师2200元/月/人、服务员1200元/月/人、主管2400元/月/人，合计11000元，管理费=11000X10%=1100元，总计12100元；此费用不含税费、水、电费；工资的浮动应比照物价的浮动或厂内职工工资浮动比例协商调整。

4、新招聘的职工和在职职工每年的体检费由公司报销，为了食堂员工形象有统一的着装，公司应为每个员工发配工作服。

5、食堂的所有物料采购由公司负责，并且对所采购的所有物料的质量和安全负责。所采购的物料要双方协商同意方可。

>二、员工用餐方式、标准及补贴（具体表格附后，表2）

1、根据公司目前实际情况，主要开设员工工作餐（含保卫人员）和领导临时接待餐。为了便于食堂正常供应，不造成浪费，各部门应于每日下午6：00前将本部门次日就餐人数及用餐标准提供给食堂，食堂工作人员按就餐人数安排采购员采购及做好用餐前准备工作。临时接待用餐按公司相关规定审批，并提前通知，以便安排采购和人员工作安排。2；用餐2、用餐标准：（具体表格附后，表3）

早餐供应：白（肉）粥、豆浆、粉、面、鸡蛋、包点等轮流供应。标准每人每天2元。

午餐、晚餐供应：员工套餐按每人每餐6元，标准供应二肉二菜一汤，米饭统一由食堂工作人员装盛（二至三两）。食堂另外可根据需求量做1~2个肉菜供员工自购。

临时接待用餐：根据实际用餐人数由办公室安排用餐标准。

>三、食堂财务管理及监督：

1、公司食堂设立专用账户，财务开支由后勤管理科、财务科、企管科监督。

2、拟定完善的食堂管理制度和监督制度。由后勤管理科负责对食堂的管理进行严格监督；并由公司相关部门人员组成监督小组对食堂的管理工作进行监督考核。

>四、未尽事宜及特殊情况与管理部门领导协商后确定。上述方案经审批后即日执行。

**餐饮服务优秀管理案例范文3**

>一、众味佳整体运作和措施

1、根据贵公司的要求和实际情况作出书面策划，报送贵公司批准实施。

2、按贵公司的伙食标准和人数制订一周伙食计划及菜谱。制订质量和数量计划。

3、根据贵公司的人数，委派主管、主厨、面点师、杂工和清洁工、运输车。

4、公司由一名行政经理组成督查组不定期对饭堂检查（质量、数量、卫生）是否按合约实施，了解厂商意见和整改措施，检查安全生产和服务质量。

5、对不按公司要求和服务准则实行的按公司规章做出相应处罚。

6、要使我们的服务质量、卫生标准、数量达到70%的满意度。

7、公司员工（厨师、杂工、管理员）要淘宝进行岗前培训严格考核方可上岗，不合格者决不录用。

8、联络厂方一个星期开一次会议，但必须有厂方员工参与，接受意见和提出整改建议。

>二、众味佳卫生管理与周边环境

1、按贵公司的卫生标准结合我们的要求，严格实施、根据贵公司饭厅大小和人数委派清洁工，安排专人专责管理。

2、厨房工作人员在工作时，要穿公司标志的工衣、戴工帽，戴口罩。工作时严禁吸烟、穿拖鞋、短裤、赤膊、勤剪指甲。

3、保持饭堂厨房卫生干净、整洁，一餐一拖一扫，三天一大洗和消毒。

4、原料必须生、熟分开存放，变质的食品决不使用。

5、餐具、用具、厨具必须每餐清洁，高温消毒。

6、食品蔬菜、肉菜、畜类必须分池分类清洗，净、洗、泡三步实施。

7、节约用水、电和燃料。

>三、众味佳质量、数量和额外服务

1、根据厂方提供的伙食标准，制订计划，报送质量、数量和份额给厂方参考改正。

2、为了公司的声誉和员工的身体健康，公司规定一定不准购买冻猪肉和死鱼、死畜，坚决使厂方员工吃到新鲜的猪肉和蔬菜。不准购买劣质大米和食油，不准购买劣质蔬菜和食品，一经发现严格处罚，扣除主管当月工资。

3、要做到味香色美，味道要鲜香，色泽要美观，每道菜的调料要按配方烹制、每种菜的色泽要按要求搭配。

4、根据标准制订数量和份额。

>四、众味佳根据标准制订数量和份额

1、夜宵2元、3元…由厂方选择。

2、经厂方同意，厨房可设小炒部，为员工提供加餐，提供10个品种选择，消费低于市面价。生日餐，由员工提前点菜，厨房准备，消费低于市面价，收回成本则可。

3、国家规定七个大节日（元旦、春节、元宵、端午、五一、中秋、国庆）免费为员工加餐（比平时增加一道荤菜或水果）。

>五、众味佳供应方式与服务质量

1、为了便于配送，由贵公司每天6点前报第二天就餐人数并以此作为结算依据，由我公司提供饭卡，员工凭卡就餐，控制重打。

2、由我司提供饭票，员工自己买票就餐。

3、根据厂方人数和要求分批下班，间隔15分钟供餐，便于就餐。

4、有分川、湘、粤菜系，2个窗口分菜，有南北之分，真正使员工吃到自己想吃的风味。

5、根据员工要求，可自带餐盘汤碗或由我公司提供自助餐盘，统一由我司清洁，消毒。

6、根据厂方作息时间决定开餐时间，除有特殊情况外，开餐时间过后半小时停止供餐。

7、每周末提供下周菜谱供员工参考，提出建议改善菜谱。

>六、众味佳厨房、饭厅的设计安装及费用

1、为了减少厂方负担，给员工一个舒适的就餐环境，我公司可提供厨房和饭厅的设计与装修，承担厨具、餐具购买的费用。

2、装修费用和厨具、就餐费用可由我方承担，其投资费用按合同期限协商，每年费用分年折旧，折旧率合作五年不管投资多少免费送给贵司。

**餐饮服务优秀管理案例范文4**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\_\_\_\_\_\_大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20\_\_\_\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过20\_\_\_\_年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水\_\_，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水\_\_，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的\_\_台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水\_\_的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水\_\_

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮咳嗽钡闹匾组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐?/p>

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20\_\_\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20\_\_\_\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_\_\_\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20\_\_\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水\_\_，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**餐饮服务优秀管理案例范文5**

房务部前厅主管朱婷在日常工作中，长期兢兢业业，任劳任怨，保持着良好的工作作风，自酒店收益化小组成立以来，通过敏锐分析和准确预测，截至7月3日，已执行22天超预定，至少190间因超预定成功入住客房。

其中6月11日，电力设计院和中铁四局两批会议，更是让收益化小组印象深刻。当日，华脉会议和机电液压会议没有取消房间，但通过朱婷、营销经理与会务组多次沟通并确认，成功预测到两批会议会提前退房。而累积之前经验，考虑到电力设计院的诚信订房和中铁四局的高价高质量订房，收益化小组成功超预定29间房，其中19间豪标、3间套房、若干标间，挤出了客房水分，成功为酒店创造了收益。

在和活动小组沟通时，朱婷说：收益化小组就是要通过创造收益的最大化，来创造感动。通过敏锐预测是否有空房、大胆预测空房、合理安排预定三步走的方式，实现收益的最大化，并不断完善超预定流程。

**餐饮服务优秀管理案例范文6**

某日，客房清扫员李家玲打扫2212房时，发现2220房客穿着睡衣在走廊里绕来绕去，好像在找什么，她就主动迎上去，细心的她发现客人新睡衣的吊牌拖在睡衣外面，很是影响美观和舒适。于是她就用动作示意客人是不是需要把睡衣吊牌剪掉，得到了客人肯定的答复后，她便帮助客人拆吊牌，但由于吊牌太牢固，于是她通知对客服务员送把剪刀。她想到让客人穿着睡衣呆在走廊里等很不礼貌，为提高外宾服务质量，酒店会组织定期的英语培训，这时，李家玲想到在培训课上学到的对客英语，就主动大胆地向客人说到：“please wait for one moment in room, I back、as soon as”，请客人在房间里等候，客人欣然接受。

当对客送来剪刀后，她进屋仔细为客人剪下了吊牌。客人对这样无障碍服务表示满意。同时李家玲发现客人的房间比较脏乱，为了怕反复打扰客人，她立刻适时征求客人是否去要打扫的意见，客人很信任地请她开始清扫工作。在认真清扫的过程，她兼顾到不打扰客人，在与客人偶然眼神交汇的时候理解客人对物品摆放和卫生细节的要求，并一一满足，她和客人之间用微笑进行了无声的交流和问候。

清扫工作结束时，李家玲希望能够得到外宾对酒店服务的意见，就用“may I have advice about service” ，勇敢地尝试与客人的沟通，客人通过对她工作的观察写下了这样的评语“The service is at the staff ,especially Lijialing are so ’s so polite and kind and helps with all of my ’s a good employee and now I’m a happy client.”客人感受到了她的礼貌和善解人意，也对酒店员工的优质服务给予了肯定。

**餐饮服务优秀管理案例范文7**

根据酒店关于开展“微笑服务、优质服务”为主题的优质服务月活动，我部门于6月1日召开处领班级以上会议。在认真领会了文件精神的基础上，根据部门的实际情况：力争做到“有安排、有落实、有特色”。

>一、加强组织领导，认真组织实施

在部门经理李经理的指导下、范经理的督促下，制定并下发开展“服务质量月”活动的具体措施，要求各部门提高认识，加强领导，切实做好动员，把书面培训与岗位服务紧密结合起来；抓好落实，要以质量月活动为契机，营造“人人关心服务、人人重视服务”的氛围。

>二、开展各种培训，提高质量意识

1、为了提高部门各项工作的质量、完善部门各项管理工作、争创优质服务品牌、树立良好的部门形象，进一步提升餐饮管理层的整体素质。结合部门实际，六月份在服务质量月活动中开展了形式多样的领班级培训工作。同时利用服务质量月活动的主题及活动内容，部门重新整理更新了部门资料(餐饮部管理制度汇编），使部门动作流程更规范。

2、为了给宾客提供“标准、规范、高效、优质”的服务，七月定为服务员培训学习月，部门组织各分部门认真学习各项规章制度、岗位职责以及岗位工作操作规程，切实提高工作理念水平和工作责任意识。

>三、强化业务培训，突出服务质量工作重点部门前期成果丰富

领班郑文华多次受到客人表扬，员工对客服务、仪容仪表、个性化服务也比以前有了质的改变。通过部门培训使餐饮全体员工再一次提高了服务质量，让每一个员工再一次加深服务意识并认识到微笑对于个人、工作、客人和酒店的重要性。同时再一次促进在工作和生活中以积极的心态、礼貌的态度、温馨的笑容对待客人、同事。

>四、抓住重点，自查自纠

八月份定为复查月，结合餐饮自身的工作特点和工作性质，以员工守则为准绳，针对日常餐饮管理、服务中存在的问题，部门出台了餐饮部工作考评标准细则（百分制）；并由xxx牵头组织了部门质检部。质检部工作：每周一对各分部门举行质检、督促参加分部门培训、营业时间走动式检查。通过以上措施，实现“六个进一步”的目标，即：服务意识进一步增强；服务态度进一步端正；服务行为进一步规范；服务效能进一步提升；服务质量进一步提高；服务纪律进一步加强。

**餐饮服务优秀管理案例范文8**

一、职责与职权

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

二、任职条件

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格;熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能，

6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务工作三年以上(西餐服务两年以上)的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

三、工作内容

1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

2、餐前的准备工作

(1)了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

(2)根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3)开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(4)检查工作人员的餐前准备工作是否完整;调味品、配料是否备齐;餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观;对不符合要求的要尽快做好。

3、开餐期间的工作

(1)客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

(2)对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

(3)对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

(4)客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

(5)开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

4、收市后的工作

(1)收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2)布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。

(3)清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

(4)部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

(5)将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

四、权力

1、有调配所属员工工作的权力。

2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。

**餐饮服务优秀管理案例范文9**

一天，中餐厅值台员王婷婷在玉泉厅为客人服务。傍晚下起了大雨，有位客人很早就来到了餐厅，在厅内等候其他客人的到来，于是婷婷就为客人打开电视并倒上了茶水。正在这时客人拿出手机开始打电话，一直说了有20分钟左右，突然电话中断了，最初客人以为是没电了，仔细一看发现是电话费没有了。客人询问婷婷：附近哪里有缴费的地方?婷婷告诉客人：对面就有，可是这时候已经下班停止营业了。

客人看起来很着急。于是婷婷说：现在外面下着雨，到哪儿交费都不方便，要不我带您到服务台打吧?客人回答说：怕有人打电话打不通耽误事。婷婷也替客人着急，忽然她灵机一动，说“我们的职工服务社可以交电话费，就在我们后院。”客人高兴地说：“那你带我去吧。”想到外面还下着雨，婷婷笑着对客人说：“外面还下雨，您要是相信我，我帮您去交，这样您就不用出去了。”帮客人交完电话费，她又迅速跑回餐厅。

一进餐厅，客人就说：“刚才已经收到缴费信息了，谢谢!”“没关系，这是我应该做的。”看着客人又继续打电话，婷婷的心里美滋滋的。

**餐饮服务优秀管理案例范文10**

一位朋友因公务经常出差泰国，并下榻在东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务就给他留下了深刻的印象。当他第二次入住时几个细节更使他对饭店的好感迅速升级。

那天早上，在他走出房门准备去餐厅时，楼层服务生恭敬地问道：“于先生是要用早餐吗?”于先生很奇怪，反问：“你怎么知道我姓于?”服务生说：“我们饭店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为他频繁往返于世界各地，入住过无数高级酒店，但这种情况还是第一次碰到。

于先生高兴地乘电梯到餐厅所在的楼层，刚刚走出电梯门，餐厅的服务生说：“于先生，里边请。”于先生更加疑惑，因为服务生并没有看到他的房卡，就问：“你知道我姓于?”服务生答：“上面电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。

于先生刚进餐厅，服务小姐微笑着说：“于先生还要老位置吗?”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也有一年多了，难道这里的服务小姐的记忆力那么好?”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过电脑记录资料，您去年的8月8日在靠近第二个窗口的位子用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子，老位子!”小姐接着问：“老菜单，一个三明治，一杯咖啡，一只鸡蛋?”现在于先生已经不再惊讶了，“老菜单，就要老菜单!”于先生已经兴奋到了极点。

上餐时餐厅赠送了于先生一碟小菜，由于这种小菜于先生是第一次看到，就问道：“这是什么?”服务生后退两步说：“这是我们特有的某某小菜。”服务生为什么要先后退两步呢?他是怕自己说话时口水不小心落在客人的食品上，这种细致的服务不要说在一般的酒店，就是美国最好的饭店里于先生都没见过，这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来，由于业务调整的原因，于先生有3年的时间没有再到泰国去。在于先生生日酒店寄来贺卡，里面还附了一封短信，内容是：亲爱的于先生，您已经有3年的时间没有来过我们这里了，我们全体人员都非常想念您，希望能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日快乐。于先生当时激动得热泪盈眶，发誓如果再去泰国，绝对不会到任何其他的饭店，一定要住在东方饭店，而且要说服所有朋友也像他一样选择，于先生看了一下信封，上面贴着一枚6元的邮票。6元钱就这样买到了颗心。

这就是客户关系管理的魔力。

由于东方饭店非常重视培养忠实的客户，并且建立了一套完善的客户关系管理体系，使客户入住后可以得到无微不至的人性化服务。迄今为止，世界各国的20多万人曾经入住过那里，用他们的话说，只要每天有1/10的老顾客光顾饭店就会永远客满。这就是东方饭店的成功秘决。

**餐饮服务优秀管理案例范文11**

一、实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，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。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

二、我的心得和感受：

1.一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2.每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3.初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4.在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。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。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，(结帐也是同样情况。)让客人很不耐烦。

6.错了就要认，认了就要改。

7.学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、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，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，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。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

**餐饮服务优秀管理案例范文12**

“Itwilldo”与“Itwon’tdo”的错位

一天，内地某宾馆一位美国客人到总台登记住宿，顺便用英语询问接待服务员小杨：“贵店的房费是否包括早餐(指欧式计价方式)”小杨英语才到达C级水平，没有听明白客人的意思便随口回答了个“Itwilldo”，(行得通)。次日早晨，客人去西式餐厅用自助餐，出于细心，又向服务员小贾提出了同样的问题。不料小贾的英语亦欠佳，只得穷于应付，慌忙中又回答了“Itwilldo”(行得通)。

几天以后，美国客人离店前到帐台结帐。服务员把帐单递给客人，客人一看吃一惊，帐单上对他每顿早餐一笔不漏!客人越想越糊涂：明明总台和餐厅服务员两次答“Itwilldo”怎样结果变成了“Itwon’tdo”(行不通)了呢他百思不得其解。经再三追问，总台才告诉他：“我们早餐历来不包括在房费内。”客人将初来时两次获得“Itwilldo”答复的原委告诉总台服务员，期望早餐能得到兑现，但遭到拒绝。客人于无奈中只得付了早餐费，然后怒气冲冲地向饭店投诉。

最终，饭店重申了总台的意见，加上早餐收款已做了电脑帐户，不便更改，仍没有同意退款。美国客人心里不服，怀着一肚怒气离开宾馆。

评析：随着我国旅游业的迅速发展，我国涉外旅游饭店的涉外成份日益增加，越来越多的外国客人进入了我国涉外旅游饭店。更好地掌握外语(主要是英语)这个中外交往的基本交际工具，已成为我国涉外旅游饭店服务员工日益迫切的任务。本案例反应了内地某饭店两位服务员外语水平过不了关，将“Itwon’tdo”答成“Itwilldo”，给客人造成意外的困惑和麻烦，直接影响了饭店的服务质量，实际上在我国整个饭店业中有必须的代表性和普遍意义，值得深入反思。

**餐饮服务优秀管理案例范文13**

记住客人的名字

一位常住的外国客人从饭店外面回来，当他走到服务台时，还没有等他开口，问讯员就主动微笑地把钥匙递上，并轻声称呼他的名字，这位客人大为吃惊，由于饭店对他留有印象，使他产生一种强烈的亲切感，旧地重游如回家一样。

还有一位客人在服务台高峰时进店，服务员问讯小姐突然准确地叫出：“xx先生，服务台有您一个电话。”这位客人又惊又喜，感到自我受到了重视，受到了特殊的待遇，不禁添了一份自豪感。

另外一位外国客人第一次前往住店，前台接待员从登记卡上看到客人的名字，迅速称呼他以表欢迎，客人先是一惊，而后作客他乡的陌生感顿时消失，显出十分高兴的样貌。简单的词汇迅速缩短了彼此间的距离。

学者马斯洛的需要层次理论认为，人们最高的需求是得到社会的尊重。当自我的名字为他人所知晓就是对这种需求的一种很好的满足。

在饭店及其他服务性行业的工作中，主动热情地称呼客人的名字是一种服务的艺术，也是一种艺术的服务。经过饭店服务台人员尽力记住客人的房号、姓名和特征，借助敏锐的观察力和良好的记忆力，作出细心周到的服务，使客人留下深刻的印象，客人今后在不一样的场合会提起该饭店如何如何，等于是饭店的义务宣传员

**餐饮服务优秀管理案例范文14**

5月19日，一位住店客人将自己的行李箱寄存后向行李员丰洪琛询问机场大巴的时间。小丰提醒客人需要根据航班时间才能查询大巴时间。客人说：“哦，那等我买了机票再说吧!”一听到这里，小丰立即引领客人到售票处，说：“先生，这里卖机票，还可以咨询机场大巴等信息!”客人谢过小丰便在票务处买了票。细心的小丰也记住了客人明日所要乘坐大巴车的出发时间。20日下午，小丰上班核对行李时，见该位客人的行李箱依旧未取，一看表：离大巴车出发时间还有半个小时，小丰脑子立即绷了一根弦。打扫岗位卫生后，时间还剩20多分钟，客人还没来，小丰便立即根据寄存卡上的信息打电话到客人房间提醒客人，只听客人着急地说：“我知道了，我的一个行李箱忘了放哪儿了，找到后就下去退房!”小丰再次提醒：“是不是您昨日寄存的行李箱啊!”此时客人才恍然大悟!边笑边说自己一着急给忘了!为了能为客人迅速退房，小丰提前与总台和客房沟通，自己在电梯间等客人。几分钟后客人顺利退房，小丰又帮客人拖着行李，直至将客人送上大巴车!客人非常感动，上车时连连向司机感叹大厦的服务好!

**餐饮服务优秀管理案例范文15**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报。

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。

同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**餐饮服务优秀管理案例范文16**

为保证机关工作高效运转，进一步规范职工的日常用餐，切实为机关工作人员提供安全、卫生、营养、实惠的伙食保障，特制定机关食堂打卡管理制度。

>一、目标原则

坚持“以人为本、厉行节约”的原则。

>二、工作职责

党政办：

1、负责对机关食堂的日常管理督促，采取不定期的方式对原料、菜品等进行抽检；

2、负责食堂打卡设备及就餐券的使用管理等；

乡纪委：负责对机关食堂工作人员及就餐人员厉行节约情况进行督促。

>三、适用范围

全体乡政府机关工作人员。特殊人群经乡主要领导批准同意，方可在机关食堂就餐。

>四、就餐时间（根据上下班作息时间）

早餐：7：30-8：30（8：25之前，食堂必须关门，保证8:30准时上班）

午餐：11：30-12：30

晚餐：17：30-18：00

>五、就餐标准

就餐按照早餐5元/人，中餐12元/人，晚餐8元/人的标准执行。

>六、管理办法

1、所有乡政府机关工作人员每日早、中、晚餐就餐前务必到打卡机前打卡就餐，未打卡者，食堂有权停止供餐；

2、就餐时出现不打卡或冒打卡现象者，1个月内第一次罚款20元，第二次罚款50元，第三次罚款100元并且在全乡范围内给予通报批评，五次以上扣除当月绩效工资；

3、非乡政府机关政府工作人员需要到食堂就餐者，需向相关领导汇报，领导同意后由党政办发放就餐券后方可到食堂就餐。

4、打卡设备故障时，食堂要第一时间报党政办，党政办及时维修，并做好用餐记录工作，保障食堂记录的连续。

5、党政办下个月初10日之前根据打卡记录核算上个月的餐费。

>七、就餐及食堂工作规定

1、全体就餐人员在规定的就餐时间内就餐，按照“吃多少打多少”的原则厉行节约，不得浪费，一经发现，严肃处理；

2、为制止餐饮浪费，节约粮食，食堂工作人员应根据就餐人数烹制用餐份量，以避免发生不必要的浪费；

3、严格抓好饭菜质量，严禁使用过期、腐烂变质食物及其它不符合食品使用标准的配料，不能食用的饭菜应及时处理；

4、食堂每个星期制定本周工作餐菜单，并予以公布；

5、客餐由党政办统一安排，标准不可超过上级指定标准；

6、会议伙食按会议标准办理，参加会议人员凭办公室临时印制的会议餐票就餐；

7、食堂工作人员须确认身体健康以后方可上岗，工作期间着整洁干净工作服，形象良好，严禁服务人员衣着不雅，对操作的每个环节都要确保安全卫生；

8、保持餐具、厨具、操作间及门前卫生。餐具必须洗刷干净，流水冲刷，平时存放在消毒柜中；经常清理厨具污渍，保持清洁干净；生、熟菜板（刀）要分开，不能混用；操作间每星期彻底清理擦洗1次；餐具厨具不得外借；严防食物中毒；食堂门前做到清洁卫生，无杂物、污渍、污水；

9、餐厅及就餐房间保持整洁、干净，窗明几净，物见本色，无灰尘、无污渍，清扫擦拭及时彻底，采取一切必要手段灭鼠灭蝇，保证始终达到无鼠蝇侵害。

**餐饮服务优秀管理案例范文17**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过20xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水x，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

>一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水x，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的x台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水x的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

>三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水x

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮咳嗽钡闹匾组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐？/p>

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水x，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**餐饮服务优秀管理案例范文18**

陈女士是B城市喜来登饭店出色的餐饮部经理，喜来登向她提供了领导技能、培训员工的技能、沟通与展示、激励下属员工、餐饮管理等方面的培训。经过几年实践，她深知“没有不好的员工，只有不合格的管理者”这个道理。她尊重员工，认为只有为员工提供学习与提高的机会才能调动员工的积极性。同时，她本身也以身作则，关注理解顾客的需求。

后来，陈女士被派往另一城市的G饭店协助饭店进行餐饮部的管理。上任的第一天，当她在人事部门经理陪同下走进能容纳400人进餐的中餐厅时，惊讶地发现，近20个服务员(包括一名领班)，在刚刚结束早餐服务的餐厅里尽情享用本该是客人享用的食品，而餐厅开餐后的杯盘狼藉尽收眼底。陈女士没有说什么，在当天的餐厅例会上发表20分钟的就职演说时也没有提及早餐的事。在3天后的员工第一次培训时，陈女士强调了饭店的纪律，但还是没有对3天前的事提出批评。她认为，员工都是有觉悟的，惩罚只会伤害他们的自尊心，她想用管理原饭店的方法来处理问题。但随着时间的推移，员工不断发生违纪问题和服务不规范怠慢客人的问题，陈女士仍以加强培训(由一周一次改为一周三次)来处理，但并没有解决根本问题。

其实，陈女士在新环境中应该意识到，不能套用老饭店的管理方法，单纯地信任和尊重员工不足以建立良好的纪律。在制度管理中，不能忽视“奖优罚劣”，必须做到有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等。对优秀员工要奖，对犯规员工也要罚。饭店服务需要标准化。而严格是标准化的保证。陈女士经过反思后，在加强培训的同时，加强了现场管理，发现问题及时纠正和帮助，并加强奖罚的力度。不久，G饭店的餐饮服务就发生了很大变化，客人和管理层都对陈女士的管理加以了肯定。

**餐饮服务优秀管理案例范文19**

>一、项目简介

·向个人用户提供便捷全面的城市餐饮娱乐查询服务、高覆盖面的餐饮娱乐打折服务、自由的餐饮娱乐信息沟通平台及其他增值服务；

·向企业用户提供拥有大量特定餐饮目标消费群的推广媒体、具有市场细分功能的信息传播渠道、能够与餐饮消费群体互动沟通的交流平台及其他增值服务；

·通过项目卡类业务的推广，有效形成餐饮企业和个人用户的连接，提供新兴的餐饮推广渠道；

·以线下实体与相关机构和媒体合作开展面向餐饮企业和个人用户的行业主题活动，实现餐饮企业和消费群的互动交流，协助餐饮企业实现市场推广和拓展，为消费群提供便捷的生活资讯服务；

>二、市场分析

1、目标市场特征及需求

·餐饮服务企业

特征：中高档餐饮服务企业已经具有部分相对固定的客户，但尚未形成具有忠诚度的客户群体，客户的消费选择具有较大的随机性；

需求：进一步开展企业推广，寻求更直接面对客户的交流平台，获得忠诚的客户群体。

·餐饮消费群

需求：工作应酬、朋友聚会是主要的消费模式，经常面对多种形式、多种档次的餐饮选择无所适从，需求更方便的餐饮信息获取方式。

2、目标市场状态和竞争

而目前成都在线生活资讯服务市场处于无序状态，各服务商均未建立完善的服务系统，均未形成优势的市场占有，还具有较大的市场进入空间。

三、国内生活资讯服务商相关运营情况分析：

>案例１

项目启动时间：20xx年

项目性质：

深圳本地餐饮、娱乐、休闲等生活服务行业的电子商务平台、信息平台、客户关系平台。 项目运作情况：

项目盈利模式：

>案例2

至20xx年底，已形成22个城市独立站

项目性质：

服务内容涉及餐饮、购物、休闲娱乐、生活服务等全城市消费领域，是基于第三方点评模式的信息互动和分享平台。

项目运作情况：

项目盈利模式：

运营分析：

>案例3

目前其子板块开始覆盖省内二级城市，拓展效果不明显

项目启动时间：20xx年

项目性质：

项目运作情况：

目前注册用户260000人，访问量30万人次/天，个人用户在线平均人数120\_人。广告合作伙伴主要为成都本地餐饮企业和卖场信息。

项目盈利模式：

>案例4

项目启动时间：20xx年

项目性质：

项目目前拥有372家加盟店，持卡会员22043 人，论坛注册用户17149人。主要服务客户为长沙本地餐饮娱乐企业和银行、电信等具有地域服务特性的企业。

项目盈利模式：

运营分析：

>案例5

项目性质：

项目运作情况：

**餐饮服务优秀管理案例范文20**

销售员刘某用心工作感动客人

我店某协议客户公司新任崔社长首次入住我店，负责该协议客户的销售员刘某便提前叮嘱同事小张在客人用餐期间注意观察崔社长的喜好及习惯。一会儿，小张高兴地转告她，崔社长有一个生活习惯，早餐的时候喜欢吃些白薯，他认为这样利于消化。由于第二天公司将早餐安排在西餐厅，所以第二天早餐时刘某便早早来到二楼餐厅，按照人数准备了相应数量的烤地瓜，在客人用餐时及时为客人送上，虽然语言不通，但客人惊喜的表情告诉她客人的满意。

接待方总经理对于小刘的安排给予了肯定，对刘某说“细节决定成败，做的很好！”由于饮食的不一样，食量的差别，崔社长觉得一个白薯有点多，但其他有的客人觉得适宜，有的人却觉得还不太够，怎样才能让大家都满意呢？小刘想了一会儿就有了主意。第二天的早餐，仍然安排在西餐厅，刘某一早就来到菩提园厨房，取了两个八寸的盘子，让面案的师傅将个头相差不多的烤地瓜斜切成两段，师傅又细心的用花边纸垫底，这样一个盘内便放置了八块白薯，由于是七个人用餐，她便准备了同样的两盘，随后在客人的面前都准备了一个空的接碟，将两盘白薯分别放置在桌子中间，这样客人便能够根据食量各取所需了，她又提前为客人准备了湿毛巾，方便客人餐后使用。崔社长看到这样的做法后很高兴的说：“今日的白薯变小了”。

在离开酒店前，崔社长让懂中文的韩国职员转达他想说的话：“小刘是一个很好的人，是一个服务十分用心的人。

**餐饮服务优秀管理案例范文21**

一、食堂工作人员必须持xxx门的“健康证”上岗；

二、未经许可，除食堂工作人员外任何人员不得进入厨房操作间；

三、厨房清洁用品应与调味品、菜品等分开放置；

四、使用炊事械具或用具要严格遵守操作规程，防止事故发生；

五、炊事员下班前，要关好门窗，检查各类电源开关、设备等；

六、炊事人员应礼貌待人，热情服务，不得刁难就餐人员；

七、食堂炊事员应遵守公司各项管理规定，应对菜品准备的量进行合理控制，杜绝浪费；同时，保证为员工提供卫生、合理的饮食及良好的服务与质量较高的伙食，不得供应劣质、腐烂、过期食物，违者公司予以辞退；

八、食堂炊事员必须保证厨房餐具及食堂环境清洁卫生，若达不到检查要求，处以警告处分并罚款10-50元；

九、食堂炊事员要妥善保管、使用食堂用具、电器等物品，不得故意损坏；若属故意损坏物品要照价赔偿；

十、严禁炊事员将食堂菜品、用具带回家，若发现有些类现象发生，则视为贪污，处处以100元以上的罚款，情节严重者予以辞退；

十一、食堂炊事员要要不断翻新饭菜花样，做到饭菜质量高、味道宄，要准时开饭，不得消极怠工，未经许可，带外来人员进入食堂工作区；

十二、严禁炊事员擅自用药水灭蝇、灭鼠者或擅自将有毒物品带入食堂工作区者，一经发现立即辞退；

十三、食堂炊事员要积极主动的工作，并积极提出有利于提高食堂工作效率或工作质量的合理化建议；

十四、炊事员要坚守原则，敢于面对矛盾，维护公司利益；如果工作态度和工作技能有显着提高并受到领导及众多同事肯定，给予一定的奖励；

十五、食堂管理人员要本着质优价廉、货比三家的原则选择每日菜品、副食品等物资的固定供应商；

十六、采购的物品应保证新鲜，严禁购买病死猪肉和过期、变质的蔬菜、调味品及肉制品；

十七、每天采购的菜品必须由食堂管理员及炊事员共同进行验收核实，以保证帐物相符；每天将采购的物品登记在采购收支表上，并做出统计；食堂管理员根据财务部规定周期领取食堂备用金，并及时与财务部结算。

**餐饮服务优秀管理案例范文22**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就XX年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过xx年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，XX年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

XX年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

XX年的部门培训主要课程设置构想是：把XX年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

XX年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

在烟花爆竹中，我们欢欢喜喜的送走了\_\_年，在已经度过的\_\_年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一直以来我们最重视的事情。...

篇一：就要走过的20XX年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素...

【篇一】市场分析：民以食为天，中国餐饮业的发展非常迅速，据统计，其增长率要比他行业搞出十个百分点，现在我国的餐饮业正是迎来一个发展的高峰期，市场潜力很大，前景很是广阔。很多人也看中了这块蛋糕，纷纷挤进了这个行业。...

【篇一】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。...</

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！