2023年餐饮经理述职报告(精选15篇)

餐饮经理述职报告1

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

我是__x，今天，我站在这里做演讲，心情很激动，首先，感谢公司领导为我们创造了这次展示自我、提高自我，我将倍加珍惜。同时，我也真诚地期望各位领导和各位同事能给予我大力的支持和鼓励。我确信勤奋认真是我工作基础，严肃塌实是我工作的准则。从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质可能还不是最佳人选，但深深知道人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。

我认为，作为一个主管，她所起到的作用是巨大的.这样她(他)不仅仅是一个传达领导各项意图的桥梁，做好的领导前后手，她(他)也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人.她(他)还需要具备超强的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作.能完全地管理好一个区域，带领她(他)们提高各项业务知识和专业技能.能在她(他)们有任何困惑和难题时教她们如何解决.当然，对企业的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解.要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方法，等等。

我将做好以下几点：1：需要掌握一定的专业知识和专业能力，它体现在二个方面，其一、能直接指导你的下属的实务工作，其二、能够代理你下属的实务工作。

2：沟通能力，它包括本部门内的沟通，跨部门间的沟通，与上司与下属之间的沟通，沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题。

3：学习能力，因为你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展，人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

4：管理能力，管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。而要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

5.完成上级领导部署下来的各项其他事务。

回顾酒店的成长历程，我思绪万千，心潮澎湃;面对酒店的未来，我信念坚定，斗志激昂。酒店成长的每一个脚步都与我们相连。也许，我们曾经被领导批评而心存不满，我们曾经遭授无礼客人的辱骂而满腹委屈。但是，不经历风雨，又怎能见彩虹?

只有企业这个大家庭成长了，我们才会有更好的提升自我的平台.现在有一个这么宽广的给我们施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺!相信我总会成功的!

述职人：__x

x 月 x 日

餐饮经理述职报告 2

尊敬的各位领导：大家好!

日月如梭，看时光飞逝，转眼间即将过去了。回想在这一年里，在总经理和各基层领导的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下:

厨房的多项管理制度和纪律制度都使每个员工严格要求自己，在制度的要求下，每个员工的工作水平和个人素质都有了提高，厨房的卫生在员工辛勤劳动下，都做得干干净净，在各个方面都有了规范化的管理，业务技能较去年有了一定的提高，但是还尚缺稳定性。能够积极地执行各位领导下达的各项任务，配合各部门之间的日常工作能够加强出品的稳定性，注重细节。不断完善自己，使自己能够跟随企业的发展而发展，让自己的人生有一个飞跃:

一、在思想上，我一直就抱着“合作、奉献”的态度，积极向组织靠拢，认真学习、领会上级传达的思想，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团对；尽心做好自己的本职工作。

二、在工作中，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了如下工作：

1.在酒店加入__集团的工作中做出了自己应有贡献。

2.在评定优秀厨房的工作中做出了自己贡应有贡献。

3.在本年度中不断推出了新的菜品，如：健将五彩丝、寒江雪鱼片、山椒老胡豆、米椒浸白碗等等。

4.还常常利用自己的休息时间给厨房的学工们讲菜品理论知识和食品雕刻技法等等。

5.还为高档宴会的摆台制作泡沫雕塑，如：人人重庆、人民英雄纪念碑。

6.还不段创作食品雕刻作品：如：凤飞九天、鲤鱼戏水、寿星老人。

三、在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终

做到老老实实做人，勤勤恳恳做事；勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在新的一年中，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，不辜负领导对我的希望，为宾馆现出微薄之力。

述职人：__x

12月__日

餐饮经理述职报告3

一、全年实现酒水营业收入2030691.76元

二、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较懒惰的工作习惯，改变了精神面貌。加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作的完成、开市收市情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作是作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

三、加强管理，提高管理水平，充实管理队伍。

1、建立考勤制度、例会制度、工作记录制度.

首先，实行上、下班打卡制、且做好每日员工的考勤的统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证了酒店正常的工作的运行。

其次，酒店部门负责人每周召开一次行政例会，总结上周的工作，提出下周的计划;将每次会议的内容传达给每一位员工。酒店各部门之间也经常联络和协调有关工作。这样，就使整个酒店有了一个系统、完整的运作程序，从而提高了管理和工作的效率。

2、加强对管理人员的培训，提高管理人员水平。

首先，是根据管理的需要和酒店综合考评的结果，先后从一线员工提升了一批管理人员。部门主管.领班.经过调整，使我酒店的管理队伍得到了进一步的充实，也激发了员工的上进心。

其次，针对近期新提升的管理人员以及原有管理人员，进行一次业务技能.流程标准.以及执行力的培训。

3、针对我酒店部分员工服务不规范、不到位、服务意识不强和流动性比较大等问题，主要采取以下两点措施进行纠正：一是除酒店不定期举行全体员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面的培训.还进行了一次服务技能、技巧的竞赛，结果还是比较理想的.二是为了保证酒店员工队伍的相对稳定性、工作积极性和员工的合法权益，酒店与所有的员工签定了劳动合同。

4、做好服务以及卫生检查，保证服务质量。质检部门人员，每周不定期去各部门进行抽查，好的进行表扬、差的进行批评或处罚。

5、提高安全意识，努力排除安全隐患，杜绝重大事故的发生。

6、加强员工思想教育。

酒店在抓业务工作的同时，还特别注重加强对员工的思想教育，使大家树立爱岗敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。并对员工实行严格外加爱护的管理方式。比如：职工违反制度必惩，工作出色必奖，红白喜事慰问，生病住院探望及每季度的员工聚餐等。

四、扩大销售，树立良好的品牌形象。

A、刚开业时大厅酒席达到 588 元/桌,满 10 桌就可以送一桌,一周之内用餐.且每天有 2 种 9.9 元的特价菜

B、大厅因无宴席的情况散客比较少 8-10 月份青岛啤酒免费喝.一直以来大厅消费现金满 100 送 50 元消费券包厢现金满 100 送 10 元.对经常到酒店消费的客人办理贵宾卡.

C 绿色旺府：我们创造健康，公司在益阳泉交河拓展了供应基地种植蔬菜，养殖土猪、土鸡，得到顾客的一致好评!，

五、9 月份进行了一次评星动员大会.

六、做好重要的 VIP 接待

餐饮部

丁维

x 月 x 日

餐饮经理述职报告 4

尊敬的领导、同事们：

大家好！

很荣幸在这里代表餐饮部和园主题餐厅厨房班组与大家分享的收获与喜悦。下面，我从四个方面向大家汇报：

一、强化食品安全意识、成本控制意识和市场竞争意识，于试营业第一年扭亏为盈

和园餐厅自去年 x 月 x 日试营业以来，始终严格把控原材料品质和食品卫生，规范操作流程，确保食品安全。在经营中逐步摸索和园餐厅消费群体的特性和规律，不断精心研制符合和园餐厅的消费群体的菜品，根据季节性原料供应特点，先后推出春、夏、秋、冬季节菜和一些特价菜和创新菜，例如：针对市场原料价格上涨的情况，在菜品的销售价格基本保持原价格的前提下，我们精心研发，利用季节菜做出色、香、味、意、型的低价位菜品，如：石锅木耳白菜从 3 月开始销售以来，月销量屡居榜首。

根据顾客消费需求不同我们也研制了一些低价位，高品质的菜品，引用了一些新的加工烹饪技法，特别是今年九月份园区为我提供了学习中国意境菜的机会，使我受益匪浅，并且很快运用到和园菜品制作中，给宾客以全新的视觉、嗅觉、触觉、味觉的四重享受，赢得宾客好评。和园餐厅收入逐月攀升，销售额从日均 x 千元到现在每天 x 万元，最多突破了 x 万元。人均消费从 x 元到提升到现在 x 元，并扭亏为盈。这背后是厨师们一碟碟、一盘盘、一碗碗的制作加工出来的，是厨师们在火热的灶台边用汗水和勤劳的双手创造出来的。

二、加大培训、规范菜品主辅料配方，不断创新研发新菜，为逐步打造和园餐厅品牌奠定基础

一年来的经营过程中，我们面临最大的困难是员工队伍不稳定，流动性较大。特别是 5 至 11 月份是餐厅最忙也是厨师流动最大的时候，这给厨房工作带来了很大压力和挑战。为稳定菜品质量，为宾客提供优质服务，我们采取了以下几种方式：

1、人员打通使用

我们将和园厨房、咖啡厅厨房、甚至员餐厨房的厨师打通使用，以及充分利用园区给予的加班政策，努力克服人员短缺等种种困难，顺利完成了一次又一次的接待任务。

2、加大培训力度

今年厨房共培训 x 次，使新入职员工能较快胜任岗位。在这方面，作为厨师长，我责无旁贷，身体力行，本着传帮带的原则，一方面利用饭口在实际工作中言传身带；另一方面利用餐余时间进行培训，将自己的手艺传授给大家，还将新学习来的中国意境菜做法向厨师进行培训，从而培养和稳定了部分有潜力的厨师。

3、规范菜品主辅料配方

使得不会因为部分厨师离职而影响餐厅菜品的质量和品味。

4、不断创新

先后推出顺应季节的冷菜 x 道、中西式热菜 x 道，丰富了客人的选择，形成了以“石锅木耳白菜”、“塔香三杯鸡”等为代表的低成本、低价位、口味独特、销量攀高的创新菜品，深受客人喜欢。

三、坚持厨房与餐厅密切配合的团队互助精神，创和谐餐厅，共赢佳绩

一个好的餐饮品牌需要餐厅和厨房的密切配合。一年来，我们餐厅厨房密切配合，融为一体。厨房研发的新菜品，我们首先在餐厅服务员当中进行讲解和培训，让他们了解菜品的特点、口味及营养知识，以便于餐厅经理、领班及服务员向客人推介；如遇客人有反馈意见时，我们及时调整，以达到客人满意，招揽回头客。特别是在大型餐饮接待服务中，我们餐厅、厨房密切配合，通力合作，相互补台，在人员短缺、设施设备条件有限的情况下，多次顺利完成接待任务。

还有看似简单但又并非简单的洗碗工作，一道好菜没有干净卫生的器皿是上不了桌的，所以就像木桶效应一样我们缺一不可，在此我们向餐厅所有人员及其他兄弟部门表示感谢，有了你们的工作付出和支持，才有了校内外宾客对和园餐厅品牌的认可和赞扬。

此致

敬礼！

述职人：__x

x 月 x 日

餐饮经理述职报告5

在酒店的正确领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一心，集思广益，成功度过了，迎来了新的。现在中的主要工作总结如下:

一、今年完成的主要工作:

管理:

1.实行卫生责任制，责任到人

2.制定本部门的卫生检查工作，日常清洁和计划清洁、

3.定期和同事交流，了解他们辞职的原因。以及调整个别同事的工作。努力提高同事福利，安抚同事，降低同事离职率。

4.要求做好同事的月度考勤和考核，对同事的奖惩制度执行得更加透明和完善。

5.加强基础管理，增强管理者的责任感，要求各级管理者做好工作日志，有计划、有前瞻性的日常工作。增强内部团结，发挥中心作用，明确工作分工和责任，形成一丝不苟、严谨认真的良好工作作风。

7.为了保证部门的服务水平，每天都有客户情况分析会，每月由领班或以上召开服务质量分析会，对客人的反馈进行全面总结分析，整改落实。

8.注重节能降耗。本部门各级管理人员可以将节能降耗作为日常管理工作的重点，并将节能措施落实到位。尤其是在营业时间和非营业时间，我们可以控制水、电、气的能耗。

9、做好消防、治安、卫生等安全管理工作。消防工作是今年工作的重点，认真落实消防八项正常管理，并与酒店签订消防责任书；做好治安安全工作，值班人员定期巡视检查；搞好卫生安全，严格控制进货、操作和生产。

培训:

1.部门培训，每个月制定详细的培训计划，充分发挥老同事的作用，做好培训的传承和帮助。

2.制定部门新同事在职培训计划，让新同事在最短的时间内了解部门情况和工作内容，尽快进入工作状态。

3.要求领班认真记录员工培训档案，加强对薄弱环节的培训。

获得各种荣誉:

1.__月__日正式成为上市四星级旅游酒店

2.“李锦记杯”首届菜品创新设计大赛于 X 月 X 日荣获著名团体创新奖铜奖

3.__月__日正式成为浙江省首个源头 5S 管理示范单位

二、存在的问题和未来计划

1、暗访中的一些不足，加强改进，在今后的工作中力求完善。

2.客户回访不够。明年要加强市场部，建立健全客户档案。

3.由于同事流动性大，新同事自身工作不熟练，业务技能和培训需要加强。

俗话说，“点滴成就非凡。”虽然餐饮部在过去的一年里取得了一定的成绩，但我们也深深地意识到，有些工作没有做好。在今后的工作中，我们将进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平，为酒店发展做出更大贡献。

____

x 月 x 日

餐饮经理述职报告 6

尊敬的’各位领导：

大家好！我叫__x，__年酒店取得了经济效益和社会效益的双丰收，餐饮部的收入也突破千万元大关.作为酒店的一员，我的内心感到无比的自豪和激动，之所以能取得如此好的业绩，我认为离不开集团公司的正确领导，离不开酒店田总的关心和兄弟部门的大力支持，离不开社会各界的爱护和帮助!

回顾__年一年来自己的工作，我认为有以下几点，向各位领导汇报一下：

1、“走出去，请近来”，积极向兄弟酒店学习新菜品。3 月份，在田总的带领下，我们到濮阳、安阳、新乡、林州、平顶山等省内几个比较有特色的酒店学习餐饮管理经验；7 月份参加了中国烹饪协会组织的首届全国餐饮业万里行美食研讨考察团,历经石家庄、济南、青岛、武汉、长沙、南京、广州、深圳等地学习考察；__月份又和田总到昆明、上海、南京学习菜品，11 月份我们又到常州、镇江、南京去学习。全年共引进新菜品种 60 多个，成功

的 20 多个。正是由于我们的不断学习，开阔视野，增长见识，才是酒店的餐饮一直在登封的业界独占熬头！

2、举办美食节，扩大酒店影响力。4 月份我们隆重推出了“巴西烤肉美食节”，聘请正宗巴西名厨来酒店指导，取得较好的效果；__月份我们又举办了“正宗阳澄湖大闸蟹美食节”，也同样受到客人们的好评。

3、奖罚结合，加强内部管理。每月组织内部厨师进行菜品创新的比赛，通过酒店领导的初评，然后再邀请社会上的客人进行点评，认为好的，适合登封人口味的菜，就开始推行，经过一到两个月客人的评判，确实好的菜品，我们给厨师进行奖励，对于连续两个月，没有推出新品的厨师进行处罚或调岗。这项制度坚持一年来，不仅拉近了与客户间的距离，而且开通了菜肴质量监督、意见反馈的渠道，稳定了部分消费客源，也激发了员工们主动开发新菜的积极性，同时，也为酒店创造了比较好的效益。

4、抓成本控制，节支降耗效果显著。我后厨在节支降耗方面深挖潜力：

一是将厨部原使用的柴油改烧为天然气，一项每月就节约费用近一万元，全年共节约燃料费__万余元；

二是对包房、大厅的菜谱及包席菜单、套餐菜单的毛利全部进行了核算和调整，把一些成本高、反映好、销量大的菜肴价格进行了调整，补充了客人反映好、成本不高的菜肴，创造了顾客、酒店双赢的局面；

三是加大了部门对原材料价格调查和跟踪力度，一年来共对原材料市场调查 60 余次，调查品种 200 余种。通过以上举措的实施，部门一年来在原材料价格不断上涨的同时，综合成本率控制在 46.76%。

5、不定期的到周边县市购进了其当地特色菜肴所用的原材料，并专程安排厨师去洛阳、郑州、栾川、禹州等原材料市场考察，选购了部分登封市场上没有的原材料，并与当地供货商达成了长期供货协议，增加了餐饮原材料的采购渠道，确保原材料的质量。

6、在我的带领下，后厨上下，团结一致，同心协力，取得了好的业绩。一年来，我们成功的接待了俄罗斯总统普京访华先遣团一行，并接待了全国政协副主席、乌鲁木齐、内蒙等 20 多个政府考察团，同时，也得到了上级领导的好评。

一年来，我的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距公司与酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

一是在经营创收上招数不多，点子不够新；

二是在菜肴质量的稳定和产品特色的突出上效果不明显；

三是在抓管理上决心和力度不够，存在一定差距。

今后工作努力方向：

1、巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力；

2、进一步引进部分名小吃和当地受欢迎的小吃；

3、在菜肴结构上以“高低相间，高中结合”的方式进行编排和推销；在高档菜肴的开发和推销上采取“以点带面，以局部带动全部”的思路进行，主要是专攻一种高档菜，并开发出系列高中档菜；

4、大胆改革，完善激励机制，充分调动各岗积极性

5、完善实施“厨部菜肴四层把关，一关否定制度”，确保出品质量和稳定。

6、开展各种集体活动，缓解工作压力，增加部门凝聚力和向心力。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌！

餐饮经理述职报告 7

尊敬的领导、同事们：

大家好！

年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本年度我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、思想学习方面

1、并及时向员工进行传达，能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知精神。涉及到具体工作的能够协助部门经理认真组织实施（迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待所的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作）积极参与招待所组织的各项活动，工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失；作为一级管理人员，思想行动始终和所党委保持一致，做到不说影响团结的话，不办影响团结的

事，执行管理工作时能够做到客观公正。员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，落实工作或员工情绪不好时，与 80 以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解）这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、时刻提醒自己要加强学习，作为餐饮部副经理。不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的贴心人主心骨”首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”材料和制度（餐厅服务 120 个怎么办）其次是参加招待所安排的专业培训，解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训（六常管理法）再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足（关于小凯莱、新洪记、原味斋等酒店，安全卫生方面存在突出问题，向员工进行了通报）过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

二、履行职责方面

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。吸取前年工作失误的经验教训，结合餐厅去年工作特点和实际情况。重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。采取的措施是加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故；加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故；加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为我管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级、vip 宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新；针对日常服务中遇到的问题，我整理了《餐厅服务 120 个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，提高了员工处理问题的能力；协助经理首次组织、开展了“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验；针对餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中执行走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题

能够迅速处理和请示汇报，一年来我很少在办公室工作。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

3、真抓成本促利润。按照部门经理的指示，加强了低值易耗品的管理，采取了“出有签字、用有去向、损有记录”等措施，像餐打火机、香巾随处可见的现象得到了有效控制（仅打火机一项去年比前年少用使用 1500 个，节约尽 1000 元）；加强了餐具管理，对非正常损耗的餐具，特别是新餐具、贵重餐具“追根溯源”，严格执行了内部和外部赔偿制度（约 1500 元），并结合所学“六常本__共 2 页，当前在第 2 页上一页 12 管理法”，多次组织员工学习了如何减少餐具破损的具体方法，起到了积极作用；多次组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了利用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电等消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导，像空调、热风幕、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

4、实抓队伍促稳

定。在落实工作时能够做到服从领导、下情上达，在执行管理工作时无论是对管理人员还是服务员，能够做到尊重下属、一视同仁；多次代表部门经理同管理人员，看望生病受伤的员工，使大家感受到了家庭般的温暖；平时愿意与员工进行工作和思想交流，重视员工的建议、意见和想法，尽力帮助员工解决问题、克服困难；今年 8 月份厨师长杨东一班人入所工作，我们本着对工作负责的态度，经常“交换意见、相互学习”，各种信息能够及时准确进行传递，前台与后厨的配合比较愉快和默契，这些都促进了餐饮部团队建设的和谐稳定。

三、存在差距及努力方向

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，创新能力明显不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平提高不快。

努力方向：

1、要强化个人学、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、要通过多种渠道了解沈阳餐饮酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动向，吸收别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

4、要把提高部门员工业务水平，当作大事去抓，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。

最后把一句话送给大家，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！”

以上报告不妥之处，请领导、同志们批评指正。

谢谢大家！

餐饮经理述职报告 8

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，__ 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（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

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 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。《1》《2》《3》 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。

五、__ 年工作打算

__ 年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一 步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树 立良好的餐饮品牌形象。1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质 将对__ 年婚宴整体策划 方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对 背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的 印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良 好的沟通平台在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、 管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的 沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部 的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况__ 年将根据__x 质量 检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、 员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不 合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成 质量检查天天有，质量效果月月评 的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口将在 现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房 的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵 宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会 服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量出品是餐饮管理 的核心，__ 年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促 进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队__ 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__ 年的部门培训主要课程设置构想是：把__ 年的部分课程进行调整、优化， 使课程更具针对性、实效性。

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/745102043131011040