# 最新工作报告应该通用(6篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-01-01

*最新工作报告应该通用一汕头市肯德基平东餐厅（万客隆）从学校出来一转眼已经两个月了。从最初的不舍，到出来以后的迷茫，到后来出来找工作的心切与面试时候的紧张，然后到现在稳定下来开始体验与品味自己的工作。因为我是还要读高职的，周末要读书所以工作比...*

**最新工作报告应该通用一**

汕头市肯德基平东餐厅（万客隆）

从学校出来一转眼已经两个月了。从最初的不舍，到出来以后的迷茫，到后来出来找工作的心切与面试时候的紧张，然后到现在稳定下来开始体验与品味自己的工作。

因为我是还要读高职的，周末要读书所以工作比较难找，到最后找到了肯德基。

去到了肯德基我学校的是肯德基的历史还有企业文化。肯德基的历史：肯德基（kentucky fried chicken肯塔基州炸鸡），通常简称为kfc。是来自美国的连锁快餐厅，由哈兰·山德士上校于1952年创建。主要出售炸鸡、汉堡、薯条、汽水等西式快餐食品。肯德基属于百胜餐饮集团。百胜集团是世界上的餐饮集团，在全球100多个国家和地区拥有超过3.3万家连锁店和84万名员工。旗下拥有肯德基、必胜客、塔可钟（已于xx年10月在国内结束营业）、东方既白（中式餐饮）等世界知名餐饮品牌，分别在烹鸡、比萨、墨西哥风味食品及海鲜餐饮领域名列全球第一。 肯德基与百事可乐结成了战略联盟，餐厅固定销售百事可乐公司提供的碳酸饮料（但在部分国家例外，如日本、韩国肯德基就销售可口可乐）。 肯德基崇尚团队精神及每一位员工的热忱参与，并致力于为员工提供完善的培训、福利保障和发展计划，使每位员工的潜力得到最充分的发挥，正是由于这个原因，越来越多优秀的年轻伙伴慕名来到肯德基。作为世界上和最成功的连锁快餐企业之一，肯德基成功的秘诀之一是：永远向充满朝气、勇于挑战自己的年轻人敞开大门，并注重对员工的培训，鼓励员工和肯德基共同成长。 肯德基的成功，源自于全球将近九十万员工的齐心努力。在世界各地，肯德基永远将顾客的需求摆在第一位，使顾客在享受各种高品质餐饮的同时，也能感受到最亲切的一流服务和用餐环境。然后还有肯德基的企业文化中比较重要的一点就是yes服务y-yes attitude 态度，e-eye contact 目光接触，s-greeting with smile 微笑。

然后开始在肯德基上班，肯德基开始培训我们，并且给我们分配了专门的训练员叫培训我们。在培训中我认识到了肯德基对于食品安全极其注意，管理组的时时刻刻把不要交叉污染挂在嘴边，每天进出厨房等会接触到餐点的地方都要时时刻刻的洗手消毒，保证食品的卫生安全。以前没在肯德基的时候以为所有的餐厅之类应该都不会很干净，但是进到肯德基上班之后知道了肯德基对食品卫士和食品的口感都极其的关注，所有的食品都有它完善的制作流程和它的赏味期，所有的食品只要过了它的赏味期都会直接废弃，仅仅是因为口感不如刚刚出炉时候，所以就要废弃，每天晚上下班的时候都会丢弃极其大量的食品。

我在肯德基总共学习了两个工作站。一个是厨房，还有一个就是骑手，厨房就是负责烤制食品和炸食品的，分别有烤区和炸区，烤区是制作奥尔良烤翅、奥尔良烤肉、葡式蛋挞、黄桃蛋挞、莲子蛋挞还有一些是早餐的，以为我没做过就不做介绍了。然后还有炸区，炸区是制作吮指原味鸡、辣翅、et腿肉（劲脆鸡腿堡的肉）、腿肉（香辣鸡腿堡的肉）、腿肉条（两种鸡肉卷里面的肉条，也就是鸡柳）、虾（至珍全虾堡）、鸡米花等等。还有就是裹区，就是负责给各种鸡肉上粉的。

还有学的另一个就是肯德基的骑手工作站，也就是送外卖的，负责培训我们的训练员居然是我们学校08届的师兄，他最开始是叫我们认识商圈，也就是送外卖的范围，我们几个大男生在汕头到处逛来逛去逛了一个星期，总算认了个差不多了。

最后字数差不多了我还想说的就是，汕头的肯德基已经基本被科技中专的人才给占领了，随便抓到一个就是科技的。平东餐厅就有三分之二的人都是科技中专的，然后在明珠广场的那件也有着大量科技的。报告完毕。

**最新工作报告应该通用二**

时间过的飞快，在繁忙的工作中，在公司工作不知不觉已经将近2年了。首先，非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。同时，向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助。我才能在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项公司安排的工作任务。

虽然一直从事房地产这个工作，但是我发现要学习的地方还是很多，通过向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在较短时间内熟悉了工作流程，明确了工作方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。我十分感谢公司，给了我很多的学习机会，也希望公司日后也能继续一些有些关于销售的培训工作，我希望能通过学习不同的知识，补足自己的不足之处，让自己能把销售工作做的更好。

作为一名销售人员，我本着“要不断的完善自己各方面的专业技能”这样一个目标，开拓创新意识，积极的完成本职工作，做好房产销售工作，严格细致地要求自己按照公司流程中所有步骤及时完成工作。我很有幸的多次参与了公司分配的市场调研工作，每次我都深深的体会到终端销售的力量，也让我觉得策划并不是万能的。

在这段时间里虽然做了一些工作，但仍然存在些题，主要表现在：创新精神不足，不能积极主动发挥自身聪明才智，而是被动适应工作需要。领导交办的事情虽然都能完成，工作当中有时会忽略考虑更深一层次方面，这样会造成是被动工作，减慢了工作上升到一定高度的速度。后续工作有些做的不到位，但是，我相信在我自己不断的努力和领导的帮助下，我会尽快提升自己，避免掉一些不必要的失误发生，所以我会不断补充自己各个方面的不足之处，做好销售工作，希望能为公司带来更好的经济效益。

在今后工作中我将继续努力奋斗，巩固现有成绩，针对自身的不足加以改进，争取在新的一年做的更好。

20xx年也许对于房地产行业会是一个考验，但对于我们大家也许也是一种挑战，但是身处我们团队中，我十分的有信心来面对这场突如其来的“冬天”。

**最新工作报告应该通用三**

为了进一步加强固定资产的管理力度，规范和整顿固定资产的管理秩序，我局紧密结合撤乡并镇后国有资产重组工作的现实需要，本着认真负责的态度，从20xx年2月开始，历经8个月的时间，对全旗各苏木镇，各行政事业单位的固定资产进行了检查清理。现将检查情况汇报如下:

根据呼伦贝尔市政府以及撤乡并镇工作的需要，我局成立了专门的检查组，经过认真细致的工作，圆满的完成了清产核资以及国有资产重组工作，使各苏木镇能够顺利地开展各项工作。

1、各苏木镇固定资产的情况:固定资产为2，894万元、待核销的固定资产为351万元、暂付款为470万元、暂存款为802万元。

2、存在的问题:一是暂付款数额较大，应报帐没有及时报帐。固定资产清查报告。如因人员调动或死亡而形成暂付款和应收款。二是没有建立固定资产帐，帐面实物不相符。三是固定资产管理不到位，

我代表市人民政府，向市四届人大常委会第xx次会议报告20xx年审计工作报告中指出问题的整改情况。

市四届人大常委会第九次会议审议了《关于20xx年度市级预算执行和其他财政收支的审计工作报告》，并作出了《关于加强对审计工作报告中指出问题整改监督的决定》。市政府高度重视市人大常委会审议意见，召开专题会议，研究部署审计整改工作，要求各部门单位强化审计整改责任，采取有效措施，切实纠正审计查出的问题。同时，要求突出长效机制建设，完善制度、强化措施、硬化手段、规范管理，防止类似问题再度发生。审计整改报告。各相关责任单位高度重视审计整改工作，成立审计整改工作机构，制定审计整改工作方案，明确审计整改工作责任，落实审计整改工作措施，高效运行。至10月底止，除根据《湖南省非税收入管理条例》第二章第十一条规定保留“郴州市非税收入汇缴结算户”，并更名为“郴州市财政局非税收入专户”，加盖国库部门印章外，审计报告中所指定期存单55张已按相关规定归并到36张，9个非税收入专户已实现非税与国库共管，8个土地出让收入支出账户撤并工作正在进行中，预计本月可完成，市本级财政专户归口管理已整改到位。

这项工作得到了上级财政部门的充分肯定，在今年9月全省财政专户整改工作通报中，两个市受到省厅的表扬，郴州市是其中之一。

(六)关于部分政府性基金支出安排不合理，低于规定用途的比例问题。一是根据有关政策精神和要求，从20xx年起，散装水泥办、墙改办作为参公单位编制预算，所有工作经费将列入公共财政预算，不再从基金预算中列支;二是根据湖南省财政厅关于取消部分非税收入项目省级分成的通知(湘财综[20xx]17号)规定，自20xx年7月1日起取消“两项基金”上缴省级部分。今后将进一步规范项目申报程序，积极开展项目调研活动，加大对相关项目建设的支持力度，严格执行郴州市本级财政专项资金使用管理办法的规定，努力提高资金的使用效益。

(一)进一步完善预算管理机制。一是推行预算绩效管理。坚持绩效优先理念，强化部门预算支出主体责任。从20xx年起凡是向市本级财政申报50万元以上的项目，必须同步申报绩效目标。预算批复时同步批复绩效目标，预算执行时同步跟踪绩效目标。对没有按时完成绩效目标，工作不规范，评价结果差的，下年度不予安排或调减预算。二是建立资产配置预算审核制度，加强政府采购方式审批，实行基本建设计划申报，促进预算编制与行政事业单位资产管理有机结合。三是完善政府采购预算编制。加强政府采购方式审批，在批复政府采购预算时一并批复政府采购方式。四是加强专项资金预算管理。合理设定专项资金，逐步淡化专项资金“基数”的观念，加大资金整合力度，统筹安排，形成合力，集中财力办大事，提高专项资金预算编制的科学化、规范化水平。

(二)进一步强化财政精细化管理。一是加强对宏观经济形势的科学研判，密切关注财税政策的调整，切实将研判结果及财税政策变更对我市财政的影响纳入到财政收入管理中。同时，积极跟踪“营改增”改革后续政策，实时掌握该项改革对财税、企业的影响及改革成效，确保财政收入全面、真实、合理，努力做到财政收入管理精细化、科学化。二是做好预算基础业务管理，加强预算指标管理。依法按时批复年度市级部门预算，及时将部门预算指标导入指标管理系统，严把资金审核关，严格按资金支付审批程序拨款。三是强化专项资金监管，把专项资金使用情况作为财政监督和绩效评价的重中之重，综合运用国库集中支付、政府采购、专项检查等监管手段，对专项资金使用实行全过程控制监督，不断提高专项资金使用效益。四是积极推进财政监督转型，从20xx年起财政监督检查机构全程参与部门预算编制执行，推动财政监督由注重事后监督向注重事前、事中、事后监督的全过程监督转变，由突击性、专项性检查向日常性、常态化检查转变，建立起预算编制、执行、监督、评价相互制衡的管理机制。

(三)进一步加强政府投资监管。一是严格预算评审。严格执行财政、审计和建设三家联合印发关于加强市本级政府投资项目建设工程预算控制管理有关问题的通知(郴财办[20xx]12号)，明确预算控制价的约束作用，对不执行预算控制价管理的政府投资项目建设工程，财政部门不拨付建设资金、招标主管部门不予招标备案，审计机关依据有关规定予以核减。二是加强重点环节监管。严把招投标关、变更关和监理关，明确投资概算调整的审批程序，严格控制项目设计变更和现场签证，对重点项目实行审计全程跟踪审计，控制建设成本。三是建立投资项目资金绩效和风险评价制度。由市财政局牵头，组织专家和中介机构成立资金绩效和风险评价小组，对项目资金概算、预算执行、财务管理、债务风险等进行评审，为项目建设决策提供依据。四是建立投资项目资金监督检查制度。由市审计局牵头，抽调专家组成监督检查小组，定期对项目建设进行跟踪监督检查，以便及时发现问题、及时处理违法违规事项。

(四)进一步健全审计整改长效机制。一是建立审计整改问责和责任追究制度。各单位主要负责人是审计整改的第一责任人，也是问责和责任追究的重点对象，问责的主要内容要在整改措施和整改效果等方面追究相关人员责任。二是建立审计整改结果报告制度。被审计单位要在一定时间内，向政府、人大报告整改落实情况，并逐步公告被审单位审计整改结果，对拒不整改或整改不力的予以曝光。三是建立审计整改跟踪检查机制。在一定时间范围内，跟踪检查被审计单位执行审计决定、采用审计报告意见与建议以及处理审计移送事项的结果情况;进一步建立健全审计结论落实反馈制度和审计回访制度，确保审计提出的意见和建议得以落实，发现的问题得以整改。

以上报告，请予审议。

**最新工作报告应该通用四**

一20xx年公司生产经营形势：

20xx年，是公司重组后经营形势极为严峻的一年。

从国家宏观经济形势看，政府基础设施投资规模收缩，行业内部竞争十分激烈;从紧的货币政策导致融资困难且成本居高不下;严重的通货膨胀，不断持续拉高物价，造成主材、地材全面上涨;民工的短缺和民工工资大幅上涨等不利因素带来了两大后果：一方面是投标时不断压低价格，另一方面却是成本上扬持续吞蚀利润，从而造成了公司难以控制的经营风险。

从公司微观经营环境看，经营规模相对过大超越了自身能力;机制转换不到位缺乏内生动力;管控手段落后和管理水平不高，导致部分项目经营困难;见识、胆识不够，缺乏必要的应对措施;责任机制不到位，造成部分管理者不比优秀比落后、比亏损;董事会换界改选带来的人心浮动等情况也导致了经济效益下滑和股东员工信心不足等问题。

如果内外格局控制不力，势必将给公司造成灾难性后果。为此，董事会在把控公司生产、经营全面工作时，肩负责任、不辱使命、冷静分析、科学判断、沉着应对，有效处理了矛盾和问题。

二、20xx年公司思路及措施

1、方向明确，目标清晰，重点突出

在20xx年年初，董事会就根据公司面临的困难和问题进行了认真研究，并提出了“全面落实‵一轴两翼′战略，强健主业，多元扩张，拓展生存空间;以经济效益为中心，转机制、重管控、提效益;识风险、找对策、添手段、止亏增盈提高经营质量;强化企业文化建设，打造优秀管理团队”的工作指导思想。这一主导思想，应当说是切合公司实际、对症下药，经过一年的艰辛努力，证明是正确的。

2、明晰思路，对症下药，各个击破，化危解难，全面提升经营质量针对安徽105项目亏损数额巨大的风险，一是公司派出高管现场督战，解决实施中的相关问题;二是公司加大资金注入力度，加快施工进度;三是公司与项目合力协调各方关系，争取业主、监理和地方政府支持;四是针对分包方队伍胡搅蛮缠、瞒天要价的无理行为，公司全力介入项目决算并协调相关关系。从而有效控制住了项目持续亏损的格局出现。

根据长湘路业主计量资金无法按时到位的实际情况，一是提振项目部主要领导信心，从精神上、心理上给予鼓舞和激励;二是全力以赴争取业主资金上的优先安排，同时，公司也给予必要补充，确保项目施工正常运行;三是加强对项目的指导，科学安排工期计划，提高工期计划实施的有效性，从而变被动为主动，通过从上到下的共同努力，一方面超额完成了年度施工计划，另一方面有效降低了管理成本，主动有效地控制住了项目风险。

针对南江项目施工场地狭窄、山洪频发、单价偏低、业主要求提前工期等若干压力，公司领导多次现场办公，解决项目部解决不了的问题，一是从地材源头上掌握主动、自采自用;二是自建砼拌和站，降低成本;三是科学、合理变更，超前计量，提高经营利润，加快资金回笼速度;四是加大资金、设备投入，确保施工进度;五是项目部管理干部以身作则，率先垂范，带领团队身先士卒，将一个一年半工期的项目在一年内完成。不仅赢得了口碑(受到县政府的表彰奖励，攀枝花路桥公司成为南江县人民政府成立以来第一个受到县政府表彰的外来施工企业)，也赢得了经济效益。

针对巴南高速五合同段合作伙伴学历高但经验不足、想法多但议而不决、决心大但内部不和的实际情况，公司多次深入现场，想办法出主意，协调业主、项目部内部、施工队伍等各方关系，帮助合作方解决现场指挥不力、议而不决的矛盾和各种问题。经过多次促办、督办，经营风险正在逐步化解。

3、转换机制，落实责任，激发活力

“项目运作市场化，项目实施私有化”的这一理念，在20xx年逐步落地，且效果良好。长韶娄是第一个私有化项目，虽然在运行中存在这样那样的问题，但经过公司的指导和项目部同志自身的努力，已基本理顺项目管理关系。特别是世行南江项目管得好，干得好。

机制变，心态变;责任变，干劲也在变。这样的机制从根本上解决了投资者、管理者、责任者三者脱节的问题。

4、决策层与管理层分离，各司其职，各负其责第一届董事会与经理层，机构分设了，但人未分开，交叉任职，从而岗位不清晰、职责不清晰、权限不清晰、义务不清晰，导致工作效率低下、决策质量不高、责任划分不清等一系列问题，甚至于出现了班子成员之间相互猜忌，相互埋怨的现象。这与公司重组的初衷背道而驰，也与现代企业制度和公司法人治理结构背道而驰。见于这种格局，董事会在策划、酝酿第二届换届改选时，经过多次讨论，最终决定让决策层与管理层分离，从而清晰了岗位的职责、权限、义务。董事会去做董事会的事，经理层去做经理层的事。经过几个月的运行，我们认为效果是比较好的，既提高了决策质量和效率，减少了矛盾和冲突，又增强了公司内部的向心力和凝聚力。

公司第二届董事会、监事会的改选，保持了相对稳定，这对公司可持续健康发展创造了必要条件。

三20xx年管理干部工作中存在的思想观念问题：

虽然我们通过努力取得了一些成效和回报，但和其他先进的同行业企业相比，公司管理干部在思想观念中主要还存在以下问题：

1、整个团队管理水平、专业素养、敬业精神亟待提高。

2、创新能力较差，见识较少，胆识不大，应对市场变化的手段不多，与“适时入世、竞合共赢”的理念有差距。

3、在干部队伍中部分人存在不健康的心理，不比奉献、不比付出、不比责任、不比创造，而是在比享乐、比奢侈、比偷奸耍滑。在部分分公司经理、项目经理和专业公司经理中，不是比谁管理得好，比谁干得好，比谁利润实现得多，比谁上缴管理费更多，而是在相互磋商如何对付公司制度和政策，比谁管理费缴得少、亏得多、干得孬，甚至有的干得不好、管得不好的还去讥笑嘲笑干得好、缴得多的人。

4、中高层干部队伍中，想当老好人的多，怕得罪人的多，缺乏正义精神，缺乏正气氛围。敢于、勇于对不良行为、不良风气、图谋不轨的人和事说“不”的太少了，对违反公司制度、流程、标准的人和事说“不”的太少了，对有损公司形象、有违公司利益、有悖公司宗旨的人和事的批评、规劝、斗争的人太少了;在公司面临困难和问题时，真正勇于站出来担当的人太少了，有的甚至于临阵脱逃、推卸责任;我们中高层干部队伍中的一些不正之风、不正之气，不仅助长了一些歪风邪气，甚至起到了不良的示范作用。

以上这些问题，我们必须引起高度重视，必须在近期予以纠正。不纠正不改变的，我们将通过“不换思想就换人”、“不转作风就转岗”、“不提素质就解聘”的多种办法来解决干部队伍中存在的问题。我们没有一支“作风硬朗、专业优秀、乐于奉献、勇于担当、坚持真理“的管理干部团队，路桥公司的事业不可能长久，基业亦不可长青。

二○一三年工作思路及任务

20xx年是攀枝花路桥有限公司第二届董事会任期内的第一年，我们面临的总体格局是：不确定的国内国际政治经济形势将会给公司的经营环境带来十分严峻的挑战，收缩基础设施规模的政策导致行业竞争更趋激烈，常态的通货膨胀和劳动力成本上升的态势必将造成更大经营风险，这些不利因素考量着我们决策者的智慧和胆识，考验着我们管理者的能力和勇气。

即使如此，我们仍然要以乐观向上的积极心态面对。毕竟是“”开局的第二年，是政府换界后的项目启动之年，更是“”新政之年。我们必须冷静观察，慎重决策，化危为机，负重前行。近两年来，公司在挫折中吸取的教训和经验、更加开放的思想和观念、更加灵活的经营机制、更加有效的管控手段等一系列更能适应市场变化的力量聚集，一定会让攀枝花路桥公司走得更稳健，走得更精彩!

**最新工作报告应该通用五**

时光如梭，转眼间20xx年将要过去，新的一年即将到来，在此我预祝大家在20xx年里工作顺利，万事如意!

回望20xx年在渡假村领导的指导下，同事们的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，严格要求厨房每一位员工，为宾客提供精美的菜肴及优质的服务，下面对20xx年的工作情况进行总结：

一、合理安排人员

20xx年3月中旬渡假村整体上进行了装修及扩建，增加了餐厅就餐面积，厨房面积也有所增加，对原有的陈旧老化设施设备进行了更新更换，从而使厨房设备更加完善。装修后的渡假村，不仅提高了档次，也大大增加了接待能力。然而原有员工人数是远远不够的，渡假村进行了招聘工作，厨房人员也有所变动，各岗位也从新分配。

二、安全方面

(1)食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全，我给厨房里每个员工划分了卫生负责区，要求他们对各自的卫生区、食品原料存放容器等负责，并进行不定期检查。

(2)加强食品原料的分类管理督导工作，对食品原材料的进出使用，对厨房用具固定位置进行分类管理，并粘贴胶条加以定位;对厨房、保险柜、冷冻箱等原料存放定期清理。

(3)厨房是最易发生火灾的地方，定期检查煤气管道及各个电源安全，做到防范于未然，定期给员工培训消防知识，让人人都做消防，把隐患降到最低。每天安排值班人员定时定点检查，发现问题及时汇报解决，晚上下班前全面检查后向保安汇报消防，待保安核查后方可离去。

三、经营方面

在渡假村领导的指导下，我们利用闲暇时到周边考察，推出系列团餐菜谱，合理的菜肴搭配，让客人能够吃到经济实惠的套餐。我们还研发出一些新的菜品及配合渡假村做好冬菜的储存及腌制。

四、管理方面

渡假村装修后给员工提供了一个舒适干净的生活环境，同时对员工的要求也提高，对员工仪容仪表、礼貌礼节也标准化了，经过努力，我们厨房员工整体素质得以提高，更加遵守厨房的规章制度，现在我们已经形成了一个和谐、优质、的团队。

五、成本控制方面

菜肴是餐厅得以生存发展的核心竞争力，作为厨师长，要求严把质量关。我们对每一道菜都制作了一个投料标准，从而减少浪费。我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并及时改进不足，确保宾客尝到可口的美食。在保证菜品质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标，身为厨师长，我也总结出一些降低成本的方法，经常去市场询价，以便更精确的制定原料价格表，时刻掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去，我还让每一位厨师都知道自己所用原料的单价，每日估算所有原料的价值，这样就把成本控制落实到每位厨师身上，使所有厨房厨师都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，我们厨房在经营管理方面有所提高，但是还存在着不足。我们将在20xx年的基础上继续加强对员工技能训练、厨房经营管理，质量卫生和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考验新的`菜品，对原有的农家菜按季节进行调整，我们还将推出自助早餐，为渡假村在20xx年创造更好的经济效益和社会效益。我相信在各位领导和大家的指导帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20xxxx!

**最新工作报告应该通用六**

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次实习，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验。

2.1实习时间

20xx年04月08日-20xx年10月08日

2.2

xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及娱乐、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。xx宾馆拥有大、中、小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

3.1实习岗位

餐饮部

3.2实习内容

1、熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

3、酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

4、酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

8、参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

9、熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；

4.1实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

4.1.1服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游知识，和xx附近的旅游景点的路线等，以便为客人提供更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

4.1.2从业能力的提高

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力 酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

(2)交际能力 因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

(3)观察能力的提高 观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

(4)记忆能力 餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5)在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

4.2实习体会

4.2.1酒店培训的重要性

随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人、靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

(1)从公司来讲 这是公司应尽的责任，有效的培训可以减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争能力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照一定的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

(2)从员工来讲 可以帮助员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，能力素质等，不可能是完美无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素质，达到企业的要求，也是自己的进步。

(3)一个好的酒店应该有一个完善的培训系统 正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训应该主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到一定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

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！