# 推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-03-10

*推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)一全年实现营业收入xxxx元,比去年的xxxx元,增长xxxx元,增长率xx％,营业成本xxx元,比去年同期的xxx元,增加xxx元,增加率xxx％,综合毛利率xxx％,比去年的xxx％,上升(或下降)x...*

**推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)一**

全年实现营业收入xxxx元,比去年的xxxx元,增长xxxx元,增长率xx％,营业成本xxx元,比去年同期的xxx元,增加xxx元,增加率xxx％,综合毛利率xxx％,比去年的xxx％,上升(或下降)xxx％,营业费用为xxx元,比去年同期的xxx元,增加(或下降)xxx元,增加(或下降)率xxx％,全年实际完成任务xxx元,超额完成xxx元,(定额上交年任务为xxxx万元)。

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,餐饮部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的xxx万元,上升xx万元,上升率为xx％。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入xxxx元,比去年同期的xxxx元,增加了xxxx元,增长率为xxxx％。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1．健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2．完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3．建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4．加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5．提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以耒日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而耒,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆偿试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作耒抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依\*制度去加强控制 全年完善了(费用开支规定)、(原材料收、付、存制度)、(堵塞漏洞制度)、(原材料合理使用制度)、(办公用品领用制度)、(物品申购制度)、(财务审核稽查制度)、(收款员管理制度)等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原耒是整套半成品进货,为降低成本,后耒改为自己进龟,自己烹制,近二个月耒,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。1．组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习三字经活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2．全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1．严格劳动用工制度,餐饮部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2．完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,餐饮部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达200多次。

(八)重视食品卫生,抓好安全防火。

1．重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竟赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2．抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

1．出品质量有时不够稳定,上菜较慢。

2．厅面的服务质量还不够高。

3．防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

1．提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2．抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3．加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4．开设餐饮连锁分店.

**推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)二**

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酒店餐饮部进行了为期两个月的实习，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，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

xx酒店是由xx集团投资兴建，并委托香港天伦国际酒店管理集团经营管理的一家涉外商务酒店，邻近xx和xx中心，位置优越，交通便利。它设有经典的中式餐厅——四季厅、荟萃东西美食的太阳阁西餐厅和专营鲍鱼、鱼翅等名贵珍品的鱼翅捞饭餐厅、b座主营xx豆捞的xx厅，设在三楼的宴会厅可接待千人以上的大型活动，气派不同凡响。四楼的xx中心提供先进完善的健身、娱乐、休闲设施及五品质的服务。另外xx酒店还设有可接待千人以上的大型豪华宴会厅，另备有6间装饰典雅，功能齐备的多功能厅。

实习过程：我在酒店b座的xx中餐厅工作。中餐厅是酒店餐饮部门中比较辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，感觉就像无头苍蝇，不能领会工作的流程和要领，只是听从领导和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的事老员工对我们很友好，不过这都得力于我们平常辛勤的工作。

我们的工作除了摆台、叠口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职清洁工，每天上下班第一件事就是擦尘，除此之外，我们还肩负搬运工，搬桌子椅子、上下转盘、拆卸桌子。我们实习生的上班时间是8小时工作制，每周休息两天，几乎每天都是两头班即上午三小时，下午五个小时，中午有午休时间，但往往下班的具体时间都不确定，经常根据实际情况加班加点，但加班都会有记录的，每月都有综合时间记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉得这种制度还是很灵活合理的。

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括：

（1）酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

（2）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。

（3）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。

（4）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。

（5）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。

（6）酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

（7）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。

（8）熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；沽清的品种。

中餐的服务程序：

1、从迎客——给客人拉椅让座——铺口布、撤筷子套——派毛巾——问茶斟茶——点菜——问酒水斟酒水——上菜——席间服务（换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭）结账——送客——翻台清场——结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过实习，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

2、酒水知识在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、烧酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

3、酱料的搭配在酒店里，很多菜肴都有相应的酱料，于是要对酱料有所熟悉，才能更好的服务于客人，如乳猪有乳猪酱和砂糖，白切兔有蒜茸酱，小笼包应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油和洗手盅等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

4、珍贵菜肴以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

5、服务细节如从客人右边斟酒；有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边；开酒需证得客人的同意；上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名；上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则；上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明；不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭；茶壶的壶嘴不能对准客人；两个煲不能放一块；看菜单，备好相应的餐具；汽水不能说成是饮料。

6、布巾的盘点及清洗。

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、口布、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送洗衣房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和洗衣房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布巾，收布巾，在此过程中，我也学到了关于布巾的管理以及布巾的分配和布巾的流程等相关知识。

在服务过程中，我们接触到形形色色的客人，在工作中，我们提高了英语口语水平，增长率见识，开阔了视野。

虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：“你不是学酒店管理的吧，难怪连这个都不懂？”诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的实习中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

3、对饭店管理流程有了比较清晰的认识在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

1、从学生变成了社会人从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同国家、不同习俗的人了，在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事，还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2、微笑服务是一把金钥匙记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3、员工是企业文化的宣传者员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。通过我对我们酒店那些常客的观察，我觉得，就是服务员和他们建立了良好的友谊，他们一来，就知道其喝什么茶，吃些什么点心，知道其姓什么，正是有了他们对顾客的了解，才树立了企业良好的形象，使顾客觉得酒店有了家的感觉，才有了顾客好的口碑，有了酒店的美誉度，才留住了顾客。

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，在两个月的工作中，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，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们提供这样难得的实习机会。

**推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)三**

在即将过去的一年里，在单位领导和同事的关心帮助下，我所负责分部的任务基本顺利完成甚至有很大突破，现对20\_\_\_\_年的物资管理和会议工作情况做一次总结并对20\_\_\_\_年的工作进行部署。

一、物资管理工作

上半年，按照部门指示我分管物资管理。

主要工作：

1、对账面上对方所欠物资给予追回。前期账面物资盘亏现象严重，除去外单位所借用物品外，本单位部门和部门之间也有此类现象出现而且是长期借用甚至成为“死账”。所以追回这些物资是工作上亟需解决的问题。

2、对酒水库合并和调整。在整合前本部门酒水库有两个，本着节约的原则将两个酒水库合二为一，并以最短的时间完成整合，紧接着对物品进行分区域归置和划分。以便在零取时做到快速、便捷和高效。

3、对寄存物资进行追认。外单位大量寄存的物品占据了不少空间，做了统计后联系相关人员限时取走物品，对剩余寄存物品进行集中寄存并做处理，节省了空间。

4、账实相符。第一坚持“抠“的原则，计较每一包餐巾纸，每一个打火机。第二当日事当日毕。能否做好消耗关系着物资管理的好坏。关系着成本核算的高低，间接影响着营业指标。特别是对于福渡酒账务的处理，通过排查最终弄清了物资去向，解决了二十多万的账务问题。

5、对调料库进行规范，严格存取。厨师领料凭领料单领取物品，并严格人员出入。保证物品先进先出，杜绝过期物品的出现。加强物料的流动性尽力做到减少库存。

6、做好卫生安全工作。安全和卫生，是工作当中不可或缺的两项，更是做好物资管理工作的根本。所以要深抓安全和卫生。消耗每天去做，每周一小盘，每半月一中盘，月末一大盘，以便能做好安全工作。卫生在每天营业结束后进行物资清理和补充，每隔3天进行一次卫生的例行检查。

通过整顿，物资逐步规范起来，各项数据日趋合理，物品丢失现象逐渐减少。遏制了物资管理的混乱局面的扩大化。使得酒水库成本、调料库成本同其他成本一样步入正常轨道。

二、会议工作

下半年，接受部门安排，分管会议工作。

主要工作：

1、物资盘点。对分管的会议物资进行分类清点，需要维修的一部分，折旧一部分，能够正常使用的一部分，破损一部分，外借一部分。对现有物资进行统计。

2、对员工进行积极引导。员工生活在一个组织当中或多或少内心会对工作、自身、他人等一时产生某些消极的想法，在察觉到这一现象时要及时同员工进行沟通，排遣员工内心的矛盾，给员工创造良好的工作氛围。

3、先理论后实践再稳固。以身作则，有任务带领员工一起干，尽可能让员工多的了解会议服务知识，尽可能让员工快速适应工作环境、掌握会议服务技能。

4、做好接待，内部接待和外部接待中热情对待每位客人，为每位客户提供位置指引，尤其是在对待外部会议的时候，严格按照会议需求，高标准布置会场，积极协调酒店各部门做好会议接待工作，并做好会议记录以及会后检查。

5、其他方面，在完成本职工作的同时，认真完成领导交代的任何一项工作，积极参加部门组织的活动。主动承担宴会摆台工作多次。提高本部人员活动参与的积极性。

自承担会议工作以来，会议收入，稳步增长。8月份任务指标69600，实际任务完成97139，完成率139%，9月份任务指标78600，实际完成任务104351，完成率132%，10月份任务指标79400，实际任务完成102352，完成率128%，11月份任务指标79400，截止到11月21日实际完成任务130955，完成率164%。而会议人员包含督导级在内仅有3名，三人月均创收10万以上，而且是净利润。好的发展离不开稳定，稳定的关键还是人心的稳定。人心稳定了，人就稳定了，发展就有了支柱。同时，在接触会议工作后，我们学到了更多的服务礼仪，也积累了很多的工作经验。

面对20\_\_\_\_年工作的大好形势那么我相信20\_\_\_\_年的工作一定会有更好的势头，下面对20\_\_\_\_年工作规划如下：

一、加强与领导的沟通，勤反馈，勤汇报，勤建议，勤互动。

二、加强自身学习，掌握更多的业务知识，弥补工作中的不足。

三、积极学习和借鉴同行的会议接待经验，提高接待水平。

四、强调自律，工作要做到领导在与不在都一样，甚至领导不在的时候工作做得更好。

五、强调积极主动的工作心态，严格落实计划。

六、开展季度活动：第一季度进行会议模拟活动，通过模拟找出在会议服务当中存在的不足，查漏补缺。

第二季度进行其他分部技能的掌握情况的总结性活动，使本部员工掌握多种技能，切实培养员工不仅会而且懂一专多能的能力。

第三季度对有能力，有责任的员工进行挖掘和培养。

第四季度通过引导，培养员工四个能力暨独立解决问题的能力，信息资料收集的能力，客观对待事件的能力，勇于接受份外之事的能力。

**推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)四**

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ｘｘｘ度假酒店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。在这六个月中，让深居象牙塔的我走出校门走进社会，投入到社会实践活动，要让在校的我深入社会基层，了解社会现状，进而培养大学生处理社会事务，与人沟通交流的能力。所以说，实践是巩固知识的必要手段，也是大学生成才成长的重要途径。可见其对大学生综合素质的提高有不可或缺的关键作用。

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。

酒店按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的几个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，几个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我的工作岗位是中餐部服务员。

1，迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

1，呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜．

3，服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

4，上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

5，餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

6，拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

7，餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生;收台:先收口布等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。酒店各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况家乡话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。在激烈的市场竞争中，竞争的着眼点由价格竞争转到质量竞争，现在提倡的是文化竞争，文化竞争能力是最高层次的质量竞争，是高品位有竞争，是适应市场需要的竞争.

饭店文化要突出个性，文化要示个性，个性带来形象，形象增强竞争力，饭店文化要有特色，注重细节，有特色.永远都不会忘记上午下午晚上例会结束时黄鹤楼全体员工呼喊的企业宗旨:亲情服务，互相关爱，脚踏实地，永远第一，微笑!微笑再微笑，努力努力再努力!

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给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿酒店能够越办越好，学院越办越好。

**推荐酒店餐饮部第三季度工作计划(精)五**

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20xx年最终的尾巴上努力做好自我的工作，在今年的最终一刻依旧努力的提升自我！

20xx年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误！平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自我的错误！可是，20xx也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自我的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自我的错误更是让自我清晰的看见了自我的不足，这一年光是弥补自我的不足就已经让我手忙脚乱了！但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，本事也得到了提高为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自我还能有新的收获。

在今年的工作刚开始的时候，我发现自我的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，可是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自我的这个坏习惯为目的去改变自我。

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在x月的礼仪培训上，我们每个员工都要到达服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会！可是终究功夫不负有心人，我们成功的经过了考核。

可是这可是是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的到达了领导们要求的，提升了酒店的服务水平！

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。可是都是自我了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我细心翼翼了很久，直到自我习惯了工作，才变得顺利起来。

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，可是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我必须会继续努力的提升自我，让自我无愧于xxx酒店员工的名号！

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！