# 最新食堂服务员述职报告(十篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-06-29

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。食堂服务员述职报告篇一来到酒店...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**食堂服务员述职报告篇一**

来到酒店工作也有足足一年了，在这一年当中，我每天都在成长，这段时间的工作表现告诉我，我选择的这份服务员的工作没有错，至少这是我想干的事。短短一年的时间，我能成长到这个程度，我个人已经是心满意足了，但是领导对我的期望是很大的，特别是经理，他觉得我是他这两年以来见过工作最为认真的一个服务员，对此我不会有任何骄傲自满的情绪，反而我觉得初来酒店，我就做到了这个地步，那么我今后也再怎么样，也不能差于现在。为此我对自己这段时间的工作，做出了一个总结。

这并不是我的第一份工作，在这之前我干过很多份工作，所以我清楚的知道领导想要一个什么样的员工。目无纪律的员工肯定是没办法得到领导的好看的，所以我一年工作到现在，一次错误都没犯，一次都没请假。这本来就是非常不容许的事情了，酒店的领导也是跟我说，我们酒店对员工的管理守则比较多，犯错的可能还是很大，但是在我看来，只要都记下了，然后自制力强一点，就不会有任何触犯纪律的可能。

酒店是一个服务行业的工作，而我作为一个服务员，更是要明白这点。如果在领导给我安排工作的时候，我还存在这质疑，在我询问之际，那么这份工作可能就没办法完成了，就算就疑问觉得不可行，也要等到工作做完之后再来问，但是一般我都为做到无条件服从，因为这是保证工作效率的重要手段。我的心里非常明白，领导自然是有领导的想法吧，作为员工就只需要履行好自己的工作职责即可，这一年我从来都没跟经理发生过任何的不愉快。

何为服务员，就是保证能及时的给来到酒店的消费的客人，得体的服务，我经常在进行服务工作的时候，会换位思考，如果我是面前的职位客人，他会想得到什么样的服务。弯腰鞠躬、微笑服务、礼貌用语等等，我都会一一的用在服务的过程中，然后在每次服务结束后，又会开始想自己在服务过程中，有没有哪个步骤是不是可以改正的，要做我就要做到最好，我来这可不是混子日的。

酒店真的就是一个非常适合我的工作单位，如果不出意外的话，我想我会愿意一直在就酒店工作下去，就在这发展，在这里我工作，我的感觉是舒适的，是不累的，是能感受到同事们之间的那份爱的，我相信我一定可以成为酒店非常出色的员工。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**食堂服务员述职报告篇二**

尊敬的领导 您好!

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的\'。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_\_\_

20xx年\_月\_\_\_日

**食堂服务员述职报告篇三**

尊敬的上级领导：

中午好!首先，向各位作一个自我介绍，我叫xx，是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

从20xx年3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从左麟右李的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到十全十美，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的\'是操作细节还有待改善。

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈xx阿美小炒肉xx分量不足，xx沸腾鱼xx不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

**食堂服务员述职报告篇四**

xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，是我国x届x全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店\"安全、经营、服务\"三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现\"三创目标\"，二是齐心蓄积\"三方优势\"等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之\"三标一体\"认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届x全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为xx万元，比去年超额xx万元，超幅为xx%;其中客房收入为xx万元，写字间收入为xx万元，餐厅收入xx万元，其它收入共xx万元。全年客房平均出租率为x%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为xx万元，经营利润率为x%，比去年分别增加xx万元和xx%。其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于\"仪表、微笑、问候\"等20字资料的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道:\"酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活带给了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。\"

4、安全创稳定。酒店通过制定\"大型活动安保方案\"等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等\"六防\"，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每一天召开部门经理反馈会，通报状况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真领会x会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表此刻干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养\"精气神\"。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终持续振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓\"三标一体\"6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同资料的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的职责。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作职责心。

2、渠道拓宽。销售部原先分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的\"销售方案\"。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作职责心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店\"房提\"的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以必须比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年xx万元升至下半年xx万元，升幅约为x%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了\"宾客结算帐单\"，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的`微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每一天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的职责心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原先占客房总收入的x%提高到x%，日创收为元，日平均房价为元;全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映状况、提出推荐、投诉不满等较为集中的地方。本着\"宾客至上、服务第一\"和\"让客人完全满意\"的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排行等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收xx万元，比上半年增额xx万元，增幅约为x%。

(二)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为xx万元/月，工资总额控制为xx万元/月。在必须的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和潜力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标带给了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜推荐推销。一餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积十分适宜。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。之后，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率到达了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸职责，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品\"客房\"质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够持续一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并构成文字，同时将酒店相关文件的资料纳入其中，充分体现了\"严、细、实\"的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、资料。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求因为太多了就分开发!年来，

**食堂服务员述职报告篇五**

首先，人员管理方面。20xx年上半年，我在中餐厅担任领班期间负责传菜部的工作，我深深地明白，餐饮主要是以服务为核心，员工的素质高低，直接影响我们的服务质量。餐厅的员工整体年轻化，因此在传菜部我制定了《传菜部岗位职责与行为规范》。每次召开班前会时，向每位员工传达，使员工知道自己该做什么，怎样去做。执行一些奖惩制度，来激励员工，使他们有一种互相之间的竞争意识，从而提高我们的修养和服务质量。

20xx年下半年由于工作需要，我调离中餐厅来到西餐厅担任领班，面对陌生的环境，如何管理好、发挥好、团结好这个新的团队称谓我最迫切的问题，管理人员的管理方法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身的驾驭全局的能力和魅力。在日常的管理中，我努力的了解每位员工的特点，尽量部署员工他们合适的工作，与西餐厅经理和主管共同制定出《西餐厅区域责任分配表》，让每个人每天都有事做，快乐主动的`去完成他们最擅长的事情。闲暇时间，我会以谈心聊天的方式去了解员工的心理动态，在工作和生活中像个一个老大哥一样去积极的引导员工的思想，激励他们努力上进。

其次，日常培训方面。积极的响应经理的号召，做好培训工作，良好的执行力来源于日复一日的培训工作，对于这一点我有深刻的体会。在每日班前会时我会积极的向大家做一些酒店英语方面的小知识分享，在板报上贴出每日一句供大家学习，掌握最时尚的酒店日常用语。此外，积极的协助主管做好培训前的准备也是我日常最主要的工作，根据要求制定出每周、每月的培训计划。并且在每日组织员工进行小规模的部门培训，以此加强员工对岗位技能的认知。培训中我们本着理论知识与实践相结合的理念，设计一些情景演示，使培训更加生动。这些成果都将在日常的接待中得到体现。

最后，降低成本、定期检查报修设施设备方面。西餐厅班前会时想员工传达成本控制的理念，从小件物品如牙签、筷套、餐巾纸方面，做到每日服务时去检查员工执行情况，是否将筷套等及时回收至家私柜，客人未用过以及掉落地上的牙签等回收，工作中要求制定破损统计，谁破损谁签字。根据区域责任分配制度，我带领每日专门负责设施设备的报修的员工去检查，发现问题及时报修并做好统计。

坦率的说，我在这一年里是取得了一点进步，同时也存在着许多不足比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化、过于放松，对自己的要求还是不够高，管理水平还有待提升。将来，我会努力以更加严格的标准要求自己，不断提高自身的管理水平。

20xx年，将是我在书院工作的最后一年，这一年里我所获得的每一点进步，都离不开领导们的谆谆教诲，离不开同事们一如既往的大力支持。感谢各位领导四年来对我的培养，感谢同事们对我的关心，大家辛苦了!‘

**食堂服务员述职报告篇六**

一、xx年我完成了以下工作：

1。学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在xx年7月份开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

2。加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自5月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每一天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

3。扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变潜力，对客服务需求的解决潜力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人带给服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

4。为加大客房出售质量，严格执行《三\"净\"卫生制度》。

公司主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，我严格执行\"三\"净\"\"三度\"\"二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等\"三净\"，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的\"三度\"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5。切实提高操作水平，培养工作潜力，切实提高本人实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。透过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责专门清理卫生间。先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作十分不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求到达的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了必须的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

6。努力学习文化知识，提高本人文化素质。往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7。开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关掉，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。我们对公司现有的\'盆景做细心的照料。除每一天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，秀丽

9、严格执行空房一日一过制度。空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确职责人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一向是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。我透过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的状况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间之后推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种状况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

2、交接班时由于思考不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后必须严加防范，以免出错。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。它们是

(一)公司方面

1。\"请即打扫\"牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

2。公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的用心性。

(二)个人方面。

1、由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的状况发生

2。由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，个性是秋季以后到立夏之前，服装各色都有，很不协调，工作多有不便。

四、在xx年里，我总共参加工作八个月，合计245天，因病因事请假5天，出勤率99%，共前后上白班个，夜班个，累计出售客房78234间，接待了150538人次。在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

**食堂服务员述职报告篇七**

在即将过去的20xx年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的\'了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**食堂服务员述职报告篇八**

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都能够做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也明白自己的潜力并不强，所以我一向在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，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，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的状况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元，比去年的\_\_\_\_\_元，增长\_\_\_\_\_元，增长率\_\_%，营业成本\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加\_\_\_\_\_元，增加率\_\_%，综合毛利率\_\_%，比去年的\_\_%，上升(或下降)\_\_%，营业费用为\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加(或下降)\_\_\_\_\_元，增加(或下降)率\_\_%，全年实际完成任务\_\_\_\_\_元，超额完成\_\_\_\_\_元，(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

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。

(1)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职责制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生职责人，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，顺利透过省市旅游局的酒店年审和国检。

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职责人，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，透过有效的措施，确保了饮食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。

(2)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的用心性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的\'320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食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，调动了员工的用心主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_元，增加了\_\_\_元，增长率为\_\_%。

(3)抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待潜力。

1.健全管理机构，由饮食部领导、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.完善饮食部的会议制度。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。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每一天早、午、晚市检查出品供应估清状况，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，以分清职责。制度建立后，原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，此刻出品供应状况已处于正常化。

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.提高综合接待潜力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待潜力大大提高。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记录;9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。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。

(4)开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的状况下，饮食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、饮食连锁店(筹备中)。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、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，向茶艺馆带给香茶美点。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、礼貌礼貌月活动、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，酒店透过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

(5)全员公关，争取更多的回头客。饮食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。透过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

(6)按照标准，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。

(7)增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。饮食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，明确职责，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，饮食部领导、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。

(8)做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食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.全年本部门举行礼貌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。透过各种活动，使员工构成了一个热爱酒店，团结奋发的强大群众，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。

(9)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，饮食部招聘新员工，贴合条件的，择优录取，不贴合条件的，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，透过反复考察，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，饮食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。

以后我还不必须一向在服务员的工作上了，因为男儿志在四方，做一名餐饮服务员前途并不是很明朗，我只能自己不断的奋斗，自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标，我会努力的。但是我此刻要做好的就是做好我的工作了，我相信我会在将来的一年中做的更好的!

**食堂服务员述职报告篇九**

尊敬的领导：

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，一年，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的.眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，x月x号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在xx召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

述职人：xxx

20xx年x月x日

**食堂服务员述职报告篇十**

尊敬的领导:

您好!

时间过得很快，一年工作结束了。在酒店，每天都过得很充实，自己也觉得找到了自己需要的工作，力求每天完成好任务，给顾客，给酒店一个满意的答复。现在总结个人工作。

为了提升我们工作服务质量，我们经理给我们安排了专门的礼仪培训，我们酒店除了饭菜好吃，还有就是服务非常周到，但因为很多时候新入职的新人，对于工作不了解，容易在工作中与客户冲突，为了减少类似的情况，在一年内安排了五次培训，首先从说话方面，让我们与客户沟通时用敬语，然后是手势方面，与客户沟通不但要能说，还要有肢体语言，这样才能够让客户感觉自然。之后就是着装礼仪，穿着得体，整洁好看，才能够显示我们酒店卫生，并且尊重客户，个方面都需要注重。这也是我们必须掌握的\'。

在平时工作中，我们需要站在各自岗位上，如果有客户进入酒店，我们就必须要给客户更多的尊敬，比如欢迎光临等日常用语，不能少，为客户开门是必须掌握的。客户在酒店用餐时，需要点菜，需要第一时间送上，同时要准确的说清楚我们酒店需要多久能够按时上菜。这些方面说好才能避免出现纠纷，需要掌握客户的心里，当客户等待时，我们可以给客户赠送一些赠品，让客户打发时间等待上菜。

因为我们主要任务是负责餐厅服务。所以一般客户想要住酒店，我们只需要联系前台，带领客户一起去办理手续就行，对于客户提出的问题及时解答，客户就是我们必须要重视的人，他们的任何事情，我们不能怠慢，在过去工作中，我按照酒店培训的工作方式工作，避免了很多纠纷，备受客户夸赞，这样的服务让客户感到满意，我们也感到高兴。

以前我认为服务很简单，就是为客户点菜，传达客户要求，然而工作并不是如此，更多的是要锻炼我们的能力考验我们实力。要有耐心，不管客户的回答是不是礼貌，但是我们必须要做好不能失礼，让客户感受到我们的真诚服务，就足够了，当然缺点还是有的，就是每次接待客户时，都有些忐忑，担心自己做的不好被客户责怪。

其实工作并没有如此麻烦，只要在服务工作中不犯错，一般客户也不会找我们的麻烦，任何时候都应该注意细节，比如上菜是，要注意衣袖不能太长，不要触碰到饭菜，同时要保持个人卫生，这些都是必须做好的工作。服务工作只要掌握了最基本的礼仪做好日常工作，就不会犯大错，就可以让客户满意。

虽然这一年中我做的成绩还不错，但是还需要继续提高，依然还要加强，争取在下一年工作中做的更好，打响我们酒店的服务，同时展现我们酒店的不同。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找