# 酒店餐饮接待工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-04-02

*小编为大家整理了酒店餐饮接待工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了酒店餐饮接待工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店餐饮接待工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：接待酒店工作总结(酒店工作总结,接待)

接待酒店工作总结(酒店工作总结,接

待)

202\_年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

★餐饮部：

一、准备工作：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;

3、用餐过程中的杯具要及时补充;

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

二、餐前工作：

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;

2、服务人员站在规定的位置;

三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;

2、随时为客人添加饮料;

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量;

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

★房务部：

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将

3、

4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分

体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。

鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵

活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩!

★财务部：

根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7:00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。

前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。

建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人与会务组保持沟通畅通。

★工程部：

为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人

吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功!

★人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。

★保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻;

★蒋总：

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，最好有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人;

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以

上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

第2篇：餐饮酒店前台接待培训

餐饮酒店前台接待培训

餐饮前台是餐饮门店中最早接触顾客群体的职务之一，其一言一行，待客方式方法将直接影响客人在进入酒店后的接触酒店服务的第一反应，所以一个酒店好的餐饮前台接待是非常重要的。

餐饮前台接待培训主要是从以下几个方面培训：

1、

订餐培训：当顾客通过走访上门订餐和电话订餐时，前台接待应做好以下几个方面工作：

A、要用笔详细记录客人的联系电话，单位名称。 B、详细记录客人的人数以及到客时间。

C、要耐心仔细的询问客户有无特殊要求，是吃标准餐还是点菜。

2、

电话订餐操作程序：

A、在电话响3声之内必须接听电话，这样能使客人感受到贵餐厅的服务效率。 B、接听电话时姿态要端正，不能倚物或玩弄文具用品，因为姿态不端正和玩弄物品会影响你讲话的语速和讲话的精神状态。

C、不能拿起电话后忙手头活，若不想让对方听到谈话内容，应捂住话筒。 D、接听电话时，第一句话应说：您好!XXXX餐厅(酒店)，不能说：喂!您好，这是不礼貌和不重视客人的表现。

E、接听电话时要主动问候对方，介绍餐厅和回答客人咨询时声音要欢悦，吐字要清晰，语调要轻松自然。

3、

订餐程序(电话订餐)：

A、您好!XXXX餐厅(酒店)，请问有什么能帮您的?当客人提出要求后; B、请问您几位客人;

C、请问您的单位名称怎么写，如没听清楚客人所说单位名称，可在次讯问：“不好意思，能否在重新叙述一下请问您的单位名称”; D、请您留下联系电话好吗? E、请问您是吃标准套餐还是点菜;

F、

请问您是否有特殊要求(有没有特殊的客人需要特别关照; G、今天中午(晚上)几点到? H、欢迎您的光临，再见。

在通完电话后，接电话者需要把所有内容都登记在(宴会预定表)上，在预订员栏目内签字，特殊要求应注明(如客人指定房间，准备酒水，菜品等)。 订餐注意事项：当面预定的房间无特别理由不可以更换(根据本企业制度来)，在订餐本上要注明预定信息，对于预先点菜的客人要收取定金。

接待访客服务：

1、访客到来时，因做好详细记录(客人人数，包厢，主客人的名字)，并准确为客人提供服务。

2、接待客人时，接待员因标准站立，面带微笑，45°鞠躬，使用礼貌用语：“欢迎光临XXX餐厅(酒店)”，而后接待员应站在客人的左边位置，呈45°角站立，右手五指并拢，接待人员应与客人保持1.5公尺左右的距离。微笑指引顾客到指定包厢或餐台。 送客服务：

1、当看到客人准备离店时，应提前用眼神换用客人，并主动为客人开门; 2、客人离开时，接待员因标准站立，面带微笑，45°鞠躬，并也使用礼貌用语：“谢谢光临，请慢走”。

第3篇：年度工作总结(餐饮、酒店、接待行业适用)

XX接待中心年度工作总结

时光荏苒，不知不觉中紧张而充实的202\_年已圆满落幕，承载着更多期盼的202\_年已悄然而至，回首202\_，在中心领导的细心指导下，在全体同仁通力合作、共同努力下，中心取得了可喜的成绩，各部门的工作也有长足的进步。但是，中心上下都清楚的认识到成绩已然成为过去，新的一年机遇与挑战并存，中心要保持良好的上升势头，全体员工必须同心同德、集思广益、积极创新、开拓进取，只有如此，才能将中心的发展推向崭新的高度。

一、202\_年度中心发展概况

过去的一年，中心无论是在规章制度、人才战略、服务水平等内部管理机制的完善方面;还是在企业发展之本的业务拓展方面;以及对外形象推广方面均取得了不同程度的飞跃，仅去年一年中心承办各类会议N余次，接待与会人员近N人次，形成利润近N万(具体接待情况见附表一)。现将202\_年度XX接待中心所取得的主要成绩总结如下：

1、进一步健全完善科学有效、以人为本的管理机制

①、完善各项制度，实施量化考核，提高工作效率。

中心以建立科学有效的管理体系，坚持以人为本的发展理念为目标，以过去一年的工作实践为基础，一方面，在原有规章制度的基础上，进行修改完善。例如：中心根据具体运营状况对原有的工资制度进行了大规模的调整，从新出台了“XX接待中心工资制度”;另一方面，针对实践中出现的新问题、新要求，在中心的制度体系中增加了新的内容。例如：中心为了控制成本、保证质量，制定了“XX接待中心采购管理制度”等。

中心根据系统化的各项制度对各部门员工定岗定位，实施量化考核，以此监督、规范员工的工作流程，并将考核结果直接与员工的薪酬挂钩，将绩效工资作为员工薪酬的重要组成部分，通过每月的绩效考核，鞭策员工，使员工更

加积极主动的规范自己的工作行为，自我审视工作表现，尽可能的减少或避免工作失误，从而有效的提高了工作效率。

②、健全人才机制，强化人才战略，实现以人为本

人才是企业生存资本，企业要发展，首要的任务就是建立一套科学化、人性化的人才管理体系。在过去一年的积极探索中，中心的人才管理体系建设初见成效，而且中心通过深入研究、积极借鉴，结合自身因素，制定了一套长远的人才管理战略，即逐步建立一支老中青相结合的学习型团队，切实保障中心各部门人才需求。

中心通过深入的市场调查，并结合自身发展情况，初步形成了一整套符合自身发展需要的人才管理机制，从员工招聘、分配、培养、考核、薪酬等多个方面全方位的强化人才管理。

中心采取“以人为本”的人才管理方针，第一，提高薪酬福利待遇，吸引各方人才，中心根据具体情况，在节假日及员工生日时都会给予员工一定的福利，以表彰员工为中心发展所付出的努力;第二，创造各种培训机会，提升员工的综合素质和专业水平，针对不同群体，制定不同的人才培养方案，使每位员工在中心工作期间都有不同程度的提升，去年中心曾多次聘请了经验丰富的酒店管理专家为餐饮部服务员进行短期专业培训，取得良好的成效，同时得到员工的一致好评;第三，组织全体员工举行智力运动会，既丰富了员工的业余生活，也有助于增强团队凝聚力。

③、提升服务水平，提高服务质量，以服务获得效益。

中心始终坚持将“热情、周到、便捷，让每一位宾客满意”作为服务宗旨和价值取向。为了真正贯彻落实这一宗旨中心采取了科学有效的措施，202\_年中心以餐饮部为试点，聘请了从事酒店管理工作多年的资深管理者到我中心对餐饮部服务员进行职业技能及综合素质培训，有效的提升了员工的服务水平，

并得到顾客、中心领导及员工的一致好评。

2、巩固老客户，挖掘新客户，不断拓展业务范围

中心要发展，拓展业务是关键，在过去的一年里，我们在业务拓展方面取得了质的飞跃，去年一年我们承接了包括XX单位、XX单位等在内的各类会议及活动N余次，接待人数近N人次，其中更是有不少培训活动已将我中心定为培训基地，如XX单位等，当然也不乏一些首次合作的新项目，如XX单位人员培训等。无论是老客户，还是新朋友，中心都以优质的服务为基础，积极与之沟通，巩固已经建立起来的合作关系。

3、提高社会效益，扩大社会影响力，实现经济效益与社会效益的双赢 202\_年通过承办各类会议、活动，中心除了取得了可观的经济效益外，还在服务接待领域提高了社会知名度，真正实现了经济效益与社会效益的双丰收。特别要提出的是，去年中心获得了“XX服务先进单位”的光荣称号，该项荣誉的评选活动由XX单位主办，在全国范围内进行考核评优，是一项极具权威性的奖项，我中心能够获此殊荣是对我们工作的莫大肯定与鼓励，同时，它也会时刻鞭策我们更加努力、积极进取，赢得更多的荣誉。

二、存在的问题及解决方案

202\_年中心取得的成绩是值得肯定的，但是如果要向前发展，还存在不少问题，有待解决，这其中包括：

1、制度完善需要充足的时间和实践

中心的各项制度虽然在实践中不断完善，但是距离最终修改完成并实现用其指导各部门工作，完全做到所有工作有章可循，所有制度科学合理，还有很长的路要走，制度的完善是一个漫长而细致的过程，必须充分的将其运用到实践中，才能发现问题，解决问题。

2、一线部门人员流动性大

一线部门尤其是餐厅部员工流动性大的问题一直存在，这主要是因为一线部门工作强度较大，与同行业竞争者相比中心的薪酬也处于劣势。为解决这一问题，中心一方面应适度提高员工福利待遇，另一方面培育独特的员工成长土壤，为员工提供个人发展空间，满足员工的学习要求。

3、员工职业素质、综合素质有待进一步提高

中心服务对象的主体为知识分子等高素质人群，这就要求每位员工必须拥有较高的职业素养和综合素质，一方面，中心应进一步开设形式、内容多种多样的培训课程，长期和短期相结合，请进来和送出去相结合，职业技能培训和综合素质培养相结合，满足不同岗位员工的职业需求，最大限度的挖掘员工的潜能。另一方面，中心计划开展岗位练兵，并评选出岗位明星，形成“比、学、赶、帮、超”的良好工作风气。

4、客户资源需进一步挖掘

目前中心的接待工作以XX单位、XX单位的培训活动为主，相对来说客户资源比较单一，如果中心想进一步发展，必须发动全体员工利用各种手段挖掘新客户，只有不断补充新资源，才能使中心良性发展。

三、202\_年工作展望

202\_将是机遇与挑战并存的一年，中心上下必须审时度势、开拓创新、大胆探索、周密思考，拟定适合中心发展的工作目标：

1、规范经营管理体系，健全完善各项规章制度，推行目标管理体制

①、在工作中不断探索，进一步规范经营管理体系，大力推进精细化管理，逐步实现“零缺陷管理”。将工作重心放在成本管理、质量管理、人力资源管理等三方面。

②、在实践中不断调整，进一步完善各项规章制度，逐渐形成科学合理的制度体系。

③、进一步实现员工与中心利益共享、风险共担，逐步建立合理的目标管理体系。

2、挖掘客户资源，拓展业务范围，提升营业收入

3、提高服务水平，规范服务质量，升级硬件设施

通过开展培训活动、推行业务考核、转变服务理念、完善服务细节、升级硬件设施等方式达到服务升级的目的。

4、营造企业文化，坚持以人为本，组建学习型团队

通过提炼企业文化，提升企业核心竞争力。通过建设“学习型组织”，提升队伍的整体素质。

借着202\_年良好的发展势头，新的一年XX接待中心将在中心领导的英明指引下，立足实际，求实创新，以升级服务、完善管理、拓展业务为手段，以为构建企业文化为发展精髓，以增收创效的目标，最终实现经济效益与社会效益的双赢。

第4篇：年度工作总结(酒店、餐饮、接待行业适用)

XX接待中心202\_年度工作总结

光阴似箭，日月如梭，不知不觉中紧张而忙碌的202\_已悄然谢幕，回首这过去的一年，在公司领导的正确指导及带领下，公司上下团结一心，拼搏进取，紧紧围绕202\_年度工作的指导思想和奋斗目标，认真落实“目标责任制”，各项工作均取得了可喜成绩。

一、202\_年度公司发展概况

回首刚刚走过的202\_，公司依照“管理科学化、业务一体化、服务标准化”的总体要求，以科学助管理，以创新增效益，以服务促发展，坚持全面、协调、可持续发展，不断寻找各种新的增长点，取得了不俗的业绩， 202\_年全年承办各类会议N次，接待与会人员约N人次，形成利润近N万(具体接待情况见附表一)，圆满完成了各项预期指标，在业务一体化的道路上又迈出了坚实的一步，现将202\_年度公司所取得的主要成绩总结如下：

(一)细化管理，以人为本，建立科学合理的目标管理体制

1、在成本控制、质量监察、人员考核等多个方面着力推行精细化管理。 在加强成本控制方面，公司推行了询价机制，从各部门抽调人员，成立质量监察小组，定期到市场询价，对商品的价格、品质等进行综合考量，真正做到货比三家，确保各部门购置商品的高性价比。

在强化质量监察力度方面，公司成立质量监察部，对各部门工作实施监督考察，初步建立了基础监督机制和监督措施，基本做到了“凡事有人负责，凡事有人监督” 的管理要求。

在规范人员管理方面，公司根据各部门业务特点有针对性的拟定了不同的绩效考核标准，极大程度的激发了员工的工作积极性，提升了员工的工作效率。

2、推行“求实创新、稳步发展、以人为本、文化兼容”的企业精神 企业要发展壮大，充满向心力，必须形成自己特色鲜明的企业文化，公司依托有利环境，将城市文化与企业文化有机结合，将自由开放、蓬勃向上、积极创新的城市文化融入到企业文化中，形成了“求实创新、稳步发展、以人为本、文化兼容”的企业精神。并创办了《XX公司内刊》作为展示企业形象，彰显员工风采，增强学习交流，传承企业文化的重要平台，极大的提升了企业凝聚力。

人才是企业生存之本，企业要发展，首要的任务就是建立一套科学化、人性化的人才管理体系。在过去一年的积极探索中，公司逐步确立了“以人为本”的管理理念，在公司内部推行“尊重人、了解人、关心人、引导人、凝聚人、激励人、提高人”的人性化管理原则，在工作上，根据每位员工的具体情况，为其提供发展空间，通过竞赛、评比等手段加强员工业务学习，培养员工学习主动性，使每位员工都能够与公司共同成长、进步、飞跃;在生活中，主动聆听员工的心声，举办员工文化节等集体活动，丰富员工的业余生活，使员工感受到家庭般的温暖，逐步培养员工建立主人翁意识，并使其形成与公司荣辱与共的高尚情怀。

3、以创收增效为目的，遵循风险共担的原则，建立科学合理的目标管理体系。

公司根据企业整体经营状况，秉承科学合理的原则，以月为考核时限，以部门为单位，根据各部门工作性质，拟定任务目标，使公司的业绩与员工的收入挂钩，初步建立了科学合理的目标管理体系，实现公司与员工风险共担，有效的激发了员工的工作积极性。

(二)拓展业务，强化营销，着力推进业务一体化进程

202\_年公司积极转变工作思路，结合自身的实际情况，进行体制创新，成立市场开发部，极大的提升了宣传和营销力度，使企业跳出狭隘封闭的 “小接待”圈子，将目标瞄准外延市场，与XX、XX等省内多家机构建立了长期稳定的合作关系，其中更是有不少合作单位已将我中心定为培训基地，在巩固老客户的同时，还挖掘了不少新客户，在拓展业务范围方面取得了显著的成效。

(三)加强学习，量化考核，打造高素质高标准的专业化服务团队 202\_年公司通过加强知识培训，开展业务比拼，实施量化考核等手段，大幅度的提升了一线员工的服务水平，圆满完成了全年接待任务，获得了客人的一致好评。

随着公司接待业务的逐步拓展，企业与社会各界的接触合作日益频繁，作为本市的对外服务窗口，公司代表着城市的形象，因此提升自身服务质量就显得尤为重要，所以公司各部门为满足不同岗位的需求，根据自身特点开展员工培训，例如：餐厅在加强业务学习的基础上兴起了全员学习英语的热潮，在一定程度上提高了员工的综合素质。

与此同时，公司在各部门实行量化考核及技能竞赛，营造了良性竞争环境，让员工在比、赶、帮的过程中得到提升，在考察和比拼中鞭策员工，使其更加积极主动的规范自己的工作行为，自我审视工作表现，关注自身的服务质量及服务效率，尽可能的减少或避免工作失误，有效提高了员工的服务水平及工作效率，为打造一支服务意识良好，服务技能扎实，服务经验丰富的高素质高标准专业化服务团队打下了坚实的基础。

二、存在的问题及解决方案

202\_年对于XX公司的发展来说是意义非凡的一年，在这一年中公司在经营管理、业务扩展、服务提升等方面都得到了不同程度的提升，但是随着市场竞争的日益激烈，公司要想健康稳步发展，取得更加骄人的成绩，必须增强紧迫感、责任感和危机意识，时刻保持清醒的头脑，充分客观的认识的自身的不足，认真总结经验教训，通过对公司发展现状的分析，总结出制约公司发展的问题，并积极提出解决方案。

1、餐饮中心一线人员流动性大，人员储备不足

原本餐饮行业人员流动性大的问题就是所有餐饮个体的通病，又由于工作地点地处郊区、工作强度较大、与同行业竞争者相比薪酬也处于劣势，所以这个问题在餐饮中心就显得更加突出，为解决这一问题，公司一方面应酌情适度提高员工福利待遇，另一方面培育独特的员工成长土壤，为员工提供个人发展空间，满足员工的学习要求，以人性化的管理留住人才。

2、进一步开拓业务，丰富会务接待一体化结构内涵

除已有的业务内容外，应积极开发与会务接待相关的周边项目，进一步扩充会务接待的服务内涵，逐步推进会务接待产业一体化进程，不断丰富完善会务接待产业链结构。

3、着力弘扬“求实创新、稳步发展、以人为本、文化兼容”的企业精神 企业文化是一个企业的精神之所在，是一个企业的灵魂，是无形的向心力，凝聚力，一个企业要想生存并在竞争中立于不败，就必须有自己特有的企业文化，公司经过两年多的探索与发展逐渐形成了“求实创新、稳步发展、以人为本、文化兼容”的企业精神，但是要让精神深深植入每位员工的思想中，需要一个漫长的过程，因此必须通过各种手段，运用不同的媒介，潜移默化的将公司的企业精神融入到员工的头脑中，引导其建立积极地人生观、价值观，使其建立共同奋斗目标，并为之一起努力。

三、202\_年工作展望

202\_公司上下将借着202\_年的良好发展势头，乘胜追击，求实创新，积极探索，敢于尝试，拟定适合公司发展的工作目标：

1、强化人力资源管理，求思求变，着力解决一线员工流动性大，人员储备不足的问题。

2、不断开拓新的业务项目，推进会务接待产业一体化进程。

3、继续完善企业文化内涵，充分发挥企业文化的影响力。

而今我们挥别硕果累累的202\_，迎来充满希望的202\_，相信在公司领导的正确带领下，公司上下将审时度势，开拓创新，以拓展业务、升级服务、完善管理为手段，以会务接待产业化进程为目标，积极争取与更多单位达成业务合作，共同谱写XX公司健康快速发展的新篇章。

第5篇：酒店接待工作总结

202\_年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：★餐饮部：

一、准备工作：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;

3、用餐过程中的杯具要及时补充;

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

二、餐前工作：

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;

2、服务人员站在规定的位置(开门请客人进宴会厅用餐);

三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;

2、随时为客人添加饮料;

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量; 结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。 ★房务部： 本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将

3、

4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。 本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。 鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩! ★财务部： 根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7:00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。 前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。 建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人(营销人员)与会务组保持沟通畅通。 ★工程部： 为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功! ★人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。 ★保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻; ★蒋总： 此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，最好有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人;

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

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！