# 无废饭店工作总结(合集33篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-04-27

*无废饭店工作总结1忙碌而充实的xxxx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：>一：确立日常管理计划及管理方针协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在...*

**无废饭店工作总结1**

忙碌而充实的xxxx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

>一：确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip顾客的接待，处理好顾客的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

>员工管理方面：

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提升服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提升服务效率和意识，学会 察言观色 从细微处去发现顾客真正需要的是什么，而我们需要做的是一切做在顾客开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给顾客最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。

酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提升餐饮的卫生质量；加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责；员工对所负责的包间；楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提升I餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流；强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

xxxx年是不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议：

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提升营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提升餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提升文化素质和各项工作技能，为\*\*的发展做出最大的贡献!

**无废饭店工作总结2**

x月已经过去，沉思回顾，在左xx店餐厅部我又得到了更多的锻炼，学习了更多知识，交了更多朋友，积累了更多经验，当然也通过一些事件发现了我们工作中的不足，本月是非常充实的一个月，餐厅部的进步来源于每一位员工的共同努力，为左xx店更好的发展尽自己的全力是我们义不容辞的责任。

现将自己xx月份的工作总结如下：

1、本月餐厅早餐用早人数2706人，现金早餐46人，其中挂房帐1人。

2、卫生检查方面，餐厅员工对餐厅卫生下大力气改进，但仍有细微之处存在瑕疵，我们一定经认真整改好，务必使之更加完善。

3、本月重点对员工进行了开源节流、节能降耗等方面的培训。

4、本月工作无重大投诉，无员工违纪的现象发生。

xx月份工作计划

1、针对xx月份淡季的影响，我们餐厅部责无旁贷，都会积极配合前台、销售等部门做好全员销售工作，以团队的精神带动本店出租率回升。

2、针对上月客人的投诉意见做出相应的整改，把早餐的质量与品种进行提升，并同时提高我们的服务水平。靠周到而细致的服务去吸引顾客，发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我做事改变到积极的我要做事。

3、本月会重点对餐厅员工卫生、纪律方面进行培训，增加个人自身素质。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、配合各部门做好每一项工作。

做为xx的一员，我们一定会坚定对公司的高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

**无废饭店工作总结3**

岁月如梭，光阴荏苒，又是一年金秋时节。一年时间，对于历史而言，只是一瞬，但对于一个人一生来说并不算短，特别是当年富力强的时候，更具有重要意义。过去的一年做了许多、想了许多、既有苦亦有乐。总之，自从事财务工作那一刻起，就深知自己肩上的责任重大。从不敢放松对自己的要求，同时更重视领导给予的机会，工作中总是积极主动、兢兢业业。回顾过去的一年，财务工作的开展主要体现以下几方面：

>一、认真做好财务各项基本业务工作，指导协助本部门及时处理各项业务，同时对于账本的设置、帐务处理方向做了具体规定。

>二、加大夜核力度。

针对各部门业务操作程序和相互牵制的关系，设计了具体表格。对于收银系统的各个环节进行细化，进一步完善了收银体系的相互牵制制度。对夜核会计，作了具体要求，同时言传身教，向其说明帐务稽核及相互牵制的重要性、必要性。

>三、对财务收银员，坚持常年培训、学习。

在提高业务技能的同时，更注重个人综合素质的提高。因为只有个人综合素质提高，才能经得起各方面的诱惑，经得起考验，最终成为一名合格的财务人员。

>四、针对饭店几年来帐务处理情况，并依据近年来税法执行情况及财务管理经验，及时对本年度的帐务处理方式，及纳税申报作了调整。

这样既做到了合理避税，又降低了企业风险。

>五、应收帐款回收工作显著，提高了资金回笼率。

通过近年来与各业务单位领导的接触、沟通、交流，使应收帐款的催收工作有了很大的进展。资金回笼做到了及时、到位。仅去年一年就回笼资金140余万元。这当然与个人努力是分不开的，坚信一份耕耘一份收获。

>六、端正工作态度，正确对待工作。

以专业心、责任心积极参与饭店各部门的沟通、协调、配合。因为饭店是一个大家庭、大集体，只有成员中的每一分子相互协调、配合，才能顺利、圆满完成各项工作。特别是与饭店承包出去的部门，更是积极、主动地配合。从不计较个人得失，从全局出发，全盘考虑，始终以饭店整体利益为重。（这一心态受陈总——您的感染颇深）。工作如同生活，终究会磨练自己、完善自己，特别是近年来参与饭店的管理、业务学习及与陈总——您的接触、沟通，从理论上领悟了许多，完善了许多，提升了许多，但也从实践中看到了自己的不足之处。衷心地希望在以后的工作中，您能给予指导、点拨，给予支持（直言不讳）。新的一年，财务工作打算从以下几方面开展：

1、尽力做好财务本职工作，在完善各项规章制度的基础上，加强对财务工作的监督力、执行力、及时杜绝、消除各种隐患的发生，保障财务工作正常有序运转，让财务管理再上新台阶。

2、努力学习、不断完善、提高自己。把所学理论充分运用到实践中去，理论与实践相结合，不断提高管理水平，同时在工作中以身作则，真正起到带头表率作用。

3、积极主动地做好应收帐款的催收工作，提高资金的回笼率，尽可能地减少各种坏帐损失的发生。另外，积极做好对外各业务单位的沟通工作，以便更好地开展各项业务。

4、对财务人员进行业务、纪律培训，同时更注重个人综合素质的提高。只有综合素质得以提高，才会有“理解、包容、换位思考”的心态。员工之间、上下级之间多一点包容，多一份理解。这样，更有利于员工队伍的稳定。在工作中力争做到“以理服人，以情感人”，争取以自己的行动，去影响、感染下属，积极主动做好每一件事。

5、加强与饭店各部门间的沟通，深入一线，了解信息、发现问题及时解决。协助总经办做好对饭店各部协调、配合工作。力争让饭店各部门形成一个有机整体，进而保障这一整体稳定、有序的发展。

展望20xx年，我们的目标是“让饭店在市场竞争的风浪中勇往直前！”。我相信，只要我们保持积极、饱满的热情，在总经理的正确领导下，我们的目标一定会实现！

**无废饭店工作总结4**

回顾这20xx半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照西餐厅的要求较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、加强自身学习，提高业务水平。

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

>二、日常管理工作。

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。上半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，上半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

>三、下半年工作计划。

1、明确开发的方向。

根据饭店餐厅的经营接待性质，新品开发方向主要以精品、精致为主，体现出星级饭店的档次。

2、确保完成任务。

（1）、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

（2）、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习。

带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

4、主管、领班要狠抓培训工作。

餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训；多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性。

5、坚持执行新品开发的有关规定。

按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成下半年任务指标。

**无废饭店工作总结5**

面对国家八项规定及六项禁令的出台，新的一年酒店将面临的形势仍然是不容乐观。我们相信在总办的正确领导下，部门有信心、有决心，力争在营业指标上寻求新的突破，压力是大的，然而有了压力才会有动力，这就要求部门利用当前婚喜宴接待为主的情况下对工作思路和经营思路进行调整。年如何发展，餐饮的每位员工都感到了不同以往的严峻挑战，为了目标的实现。我们将持续以市场为导向精细化管理为手段，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，进一步提高服务质量、克服各种不利因素。我们将会接受新的挑战，以全新的姿态，更新的面貌，迎接新的一年的到来。部门有信心、有决心，力争在营业指标上寻求新的突破，为在新的一年取得更辉煌的成绩、现将年工作计划制定如下；

>一、确定新目标，继续围绕以顾客为中心的主题，加强内部管理，20xx年餐饮营业指标为xx万元，食品总成本率控制在43%以下，水、电、气等能耗力争在酒店新的环境目标指标之内>。

要想完成上述目标，这就要求我们必须对当前的形势进行充分分析，利用现有硬件设施的优势，餐厅、厨房两大岗位紧紧围绕年度指标开展工作，坚持以顾客为中心，根据市场变化及时调整经营策略，以提高内部管理队伍素质、努力培养出技术娴熟，礼仪规范，热忱服务的员工队伍作为餐饮经营的最根本工作。全面推行顾客至上的服务观念，树立顾客满意是我们追求的工作观念，全方面为顾客着想并提供优质满意加惊喜的服务，大力开展员工操作练兵，及技术比赛活动。并根据日常运转中出现的问题通过培训来改进和提高，以此来进一步提高员工的业务技能。

>二、细化管理上下功夫

年部门将严格按照服务标准开展工作，寻找差距，加强学习和锻炼，不断充实新的管理理念，加大管理力度，破除吃大锅饭的思想，明确垂直管理机制，责任到人，各负其责，真正将个人的日常行为规范，业务能力和宾客满意度与奖励机制挂钩，做到奖勤罚懒。善于发现和挖掘表现突出的员工提高奖金系数待遇，从而充分调动员工的工作热情和积极性。经常性的通过找差距，制定整改措施，在细微服务和菜肴精细操作上下功夫，以100—10的观念来时刻警示员工，从而确保酒店的对外声誉，更好的来促进酒店经营收入的稳定和提高。具体措施如下：

A、注重一专多能人才的培养

新的一年餐饮形势将会发生根本性变化，我们计划在降本节支上下功夫，重点培养一专多能的人才，而培养一专多能的复合型人才是目前酒店内部转型经营工作新思路，这既避免了招工难的问题又降低了酒店的人工支出压力。

B、树立餐饮全员营销理念

今年我们继续把婚喜宴、生日宴、寿宴、搬家宴等等接待定为主攻方向，大力推广实惠性宴席，调动全员积极性加大酒店宣传力度，人人参与营销，发挥全员作用，从而更好的让酒店婚喜宴的承接工作走进工薪阶层中，拓宽更大的客源市场，同时还要继续与其他兄弟部门密切配合，提高工作效率，创造出更大的经济效益。

C、借助外来力量共同完成各档接待

年餐饮新大楼正式投产使用的第四年，部门主要还是以接待大型婚喜宴为主。尽管年部门经营取得了一定的成绩，但餐饮员工却不能满足形状，新的一年我们继续借助兄弟部门及学生和外来帮忙洗碗工的力量共同完成各项接待任务，部门将在年度继续加大内部服务人员的管理力度同时更加注重外来帮忙人员的管理和培训。

D、继续实施奖金系数评当工作

我们在新一年将会加大对领班以上管理人员的培训和考核，同时也加大对岗位员工的培训，确保员工的精神面貌礼节礼貌、业务技能、出品质量及团结协作的精神有一个更大的提高。同时部门针对厨房员工的实际表现，继续做好一年一次的奖金评档工作，并把评档结果作为年度评选先进员工和先进岗位有效依据，餐厅继续执行每一季度奖金系数评定工作，体现公平、公正，将员工收入与客情好坏、劳动量多少相挂勾，把管理人员的工作效率、员工对其满意度与奖金相挂勾，并在坚持员工个人奖金系数评档原则不变的基础上，挖掘日常表现突出进步较大的员工，对奖金系数适当上调，表现欠佳的员工奖金系数适当下降，甚至调岗的方法，从而充分调动员工的积极性，营造比学赶超的工作氛围。

E、增加外出频率，加大新菜肴开发力度

餐饮部将围绕本年度提出的目标继续采取请进走出的方法进行新品菜肴开发，每月外出不少于一次向同行学习。新年度重点是在婚喜宴菜肴开发上下功夫，并保持原有菜肴结构不变，对各楼层菜肴操作指定专人负责，来固定菜肴出品质量。同时定期推出新品菜肴和厨师长特选，丰富菜肴品种，本年度部门将在厨师力量上继续寻求新的渠道，邀请或聘请外来厨师来增加技术力量，丰富菜肴品种，营造有馨苑特色的高品味饮食文化。

>三、强化服务的个性化、规范化，提高宾客满意度

年我们继续注重客史档案的建立健全，详细登记订餐办酒顾客的信息，到结婚一周年纪念日我们将随时电话回访，让对方感觉到酒店的关心，同时动员新婚夫妇小孩满月优先选择我酒店承办酒席，可享受免大屏费，让宾客感觉得到实惠。电话回访是一个方面，另外我们在对客服务的个性化上体现对宾客的有效沟通，根据宾客反馈的反馈意见加以改进，让他们真正感觉到酒店细微和规范化的服务，提高宾客对酒店的忠诚度。日常接待过程中我们各级管理人员深入顾客中参加第一线工作，既让宾客感觉到酒店的重视，同时也可以在用餐群中挖掘新客户，加强对餐饮特色的宣传，突出我酒店有别与其他酒店的闪亮点，从而增加酒店的客源量。大力倡导处处为顾客着想的服务理念，继续重视宾客酒水的保管和发放工作，树立全体员工主动帮客人打包剩余菜肴的意识，提供满意惊喜加感动的服务，从而更好的提高宾客的满意度。

>四、深化创新机制，加大管理力度

目前我酒店将面临各种不利因素和市场环境，随着沙洲湖大酒店的开业及市区中油泰富、中联粤海等酒店的兴起，加之于国贸，华芳两家拥有大型餐厅承接能力较强，港城婚喜宴这块大大蛋糕被越来越多的酒店分享，婚喜宴接待竞争更加激烈，我们仅靠餐饮楼硬件的优势和宽敞停车场是远远不够的，这就迫使我们必须在软件上下功夫，在菜肴品种创新和服务个性化、细微化上下功夫，克服面临的困难和危机，不断调整经营思路，无论早餐自助餐品种还是婚喜宴菜肴结构随市场和顾客需求而变化。我们每一位员工都必须采取积极的态度去面对每一道菜肴和每一档宾客的服务，用心去工作，获得宾客的认可和满意，具体措施如下：

A、新的一年部门继续落实并推进七常管理的进度，责任到人。在日常运转中根据实际情况不断调整加以完善，形成规范化管理。

B、年部门将认真总结过去接待的经验和教训，我们根据新大楼的结构特点，在现有基础上继续执行管理人员分布于各楼面，划分管辖区域实施定人定岗管理，并增加各服务点的巡视力度，及时解决运转中存在的问题。同时对菜肴运输车辆配相应的毛巾并加强车轮的日常保管，提高运输车辆使用效率，降低人工成本。

C、定人定位，责任到人各点、各包厢实施人员相对固定，采取针对性的服务，要求各包厢责任人负责日常宾客用餐服务的同时，清洗、保管相关的摆台餐杯具，并将餐杯具损耗情况和宾客意见与奖金挂钩。同时宴会大厅在开餐运转时间部门各级管理人员分布A、B、C、D四个区域，协助和督促所在区域值台和运菜人员工作，配合相应区域酒吧台发放领用酒水的工作，从而更好的提高宾客满意度。

D、新大楼运转过程中，年摆台小件进行调整后损耗率明显降低，部门将在原有基础上不断完善，要求各级管理人员齐抓共管，继续执行摆台小件物品袋装化发放减少损耗，同时将餐具赔偿制度落实到位。

E、酒店承接婚喜宴及大型会议等活动，对用餐标准和设备设施的使用收费标准及其他项目价格从年元月一号开始加以适当调整，并形成文字规定，同时我们将继续加大婚庆公司的管理。

>五、建立网络服务，大力宣传部门新举措

>六、注重培训工作的计划性、有效性和系统性

餐饮服务质量和菜肴质量的稳定和提高离不开培训，培训能提高员工的业务技能和综合素质，统一菜肴出品质量和服务规范。年部门将在培训工作上下功夫，注重培训的计划性、有效性和系统性，打算从如下几个方面着手培训：

A、年度部门根据年培训方面暴露的问题进行整改并调整思路，完善部门的培训制度，将培训工作计划进一步细化，真正将培训工作落实到位并重视培训效果。前台注重理论培训，如餐饮服务流程，宴会程序，酒水知识，形体培训以及案例分析等方面的内容。后台厨房注重菜肴知识和操作标准的培训，继续实施七常管理标准化知识，加大员工的降本节支的意识引导。真正将物尽其用落实到实处。同时注重前后台信息有效沟通技巧和沟通及时性，以及案发事件处理等方面的培训。每次培训之后我们将通过信息反馈法，口头提问法，不定期的采取书面笔试等方法来检查培训效果。

B、英语培训注重实效，经常利用班前会让员工之间用简单的英语对话，创造良好的学习氛围，将英语学\_渗透到工作的方方面面，提高员工与外宾交流的口语水平。

C、在日常工作中出现的一些典型案例，部门将不定期组织员工学习、讨论，并进行剖析和针对性的培训，提高员工处理问题的能力。

D、对于老员工采取针对性的回炉培训，提高他们的语言服务技巧、操作技能规范。

E、对于新进店的新员工，要注重心理素质的引导，加强岗前培训，让他们在应知应会，操作技能等方面有所提高，注重他们在开口服务、礼节礼貌、工作责任心、对酒店的忠诚度与执行力以及团队协作精神等方面的培养，同时在培养员工吃苦耐劳和灵活应变能力上下功夫。

F、加强管理人员培训，尤其是基层管理者之间的凝聚力等方面，树立大局观点，钻研业务技能和管理技巧，做一个对酒店有用的人，必要时组织人员外出学习，将学到的先进的管理经验、管理方法用于实际工作中，做到“学有所用”。

>七、卫生保持常态化，注重硬件设施保养工作

认真做好部门卫生例牌菜清洁保养工作，将五星标准贯穿于整个年度工作中，确保高标准卫生质量和清洁的卫生环境，为达到这一要求，部门将进一步完善各岗位计划卫生，组织定期、不定期的卫生大检查，让员工养成随手卫生的良好\_惯。对存在的问题部门通过晨会、餐前会及例会进行提醒、讲解，从而及时整改。

>八、降本节支增效益

节约和物尽利用是部门创收利润的一项重要工作之一，部门继续按三大运转体系运转要求开展，要求全体员工从点滴做起，从我做起，杜绝一切浪费现象，厨房经常不定期的对垃圾桶及冰箱物品进行检查，进一步督导并引导员工良好的节约意识和操作习惯，严格把好原料进货验收，加工的每一个环节，杜绝劣质原料产品流进岗位。前台餐厅将更加注重地毯的清洁和保养，按计划做好家具保养，严抓布草、餐具等的领用发放工作，做到专人专管，领发两清，尽量减少损耗，力争降低部门总成本率。同时杜绝长流水、无人灯现象，从而达到降本节支增效益的目的。

总之，年借助新大楼硬件设施，餐饮部将认真贯彻总办制定的各项方针、政策，带领全体员工，按照年度工作计划提出的要求，锐意进取，开拓创新，扎实工作，力争完成各项目标，并把酒店的发展推向一个新的台阶。

**无废饭店工作总结6**

20xx年上半年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的20xx年上半年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的半年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将餐饮部上半年工作总结如下：

>一、加强内部管理工作

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项、具作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项开展日常管理工作。

2、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，规范每周例会(在xx协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，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因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议xxx拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;xxx店财政招待省财政厅接待活动结束后xxx拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在4月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、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、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

>二、加强员工福利方面的改善

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉OK，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

>三、合理改造硬件设施、设备

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

>四、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部x经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今上半年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

>五、在明年的工作中，我们将要做好以下工作

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《xx大饭店》和《五星xx大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好管理，保障人员和财产安全。

**无废饭店工作总结7**

光阴荏苒，时光飞逝，回顾这一年的工作，在酒店领导及各位同事的支持与帮助下，我严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下:

>一、日常管理工作

在餐饮部这个大家庭里，主管扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、富有挑战性的工作。在这一年的工作中，我本着提高服务质量， 提高工作效率为目的， 让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，一年来多次接待了重要宾客及宴会，总体都比较顺利地完成了。但在接待时也有些做得不够恰当，所以在今后的接待中会更注重这些问题，争取做到最好。

>二、自主学习

在下班时间，我也会抽空加强自身学习，提高业务水平，做到更优秀。我深知自己的学识，能力等还不足，所以总不敢掉以轻心，需要向书本、领导以及同事学习。这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题 等方面，有了进一步的提高。

>三、工作心得

一年来，在餐饮部的工作总结起来也是颇有收获的：

1、能够以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

2、能够协助餐饮部领导做好餐厅部的日常工作，全面协调、管理、检查，合理安排当班工作。

3、配合酒店领导做好各项重要接待

4、在一年的工作期间，能够妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报酒店领导。

5、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6、重视培养与员工的感情，做好服务工作的同时，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

虽然我认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、对于中餐厅面的工作，我才接触半年多，许多工作我是边做边摸索，现场掌控能力有些许不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、对于有些工作的完成还不够细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督以及硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。虽然有自主学习，但我深知自身的理论水平还不太高，对于中餐业务知识，大型宴会，高档宴会的服务技能不精。

餐饮部的\'不足：

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。

针对以上提出的问题及不足，新的一年的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。

>四、明年的工作计划

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

5、对厨房出品卫生和质量要严格把关。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识.

>五、对餐饮部管理的建议

1、加大对员工的培训，提高服务质量

2、重视人才储备和管理

3、加大餐饮部各个分部的联系，提高工作质量

4、加强物品的六常法管理，提高工作效率

相信在我们餐饮部同事的努力下，一定可以在今年的接待中再创佳绩！我在此也衷心的祝愿泉州迎宾馆的发展越来越好！

**无废饭店工作总结8**

怀化市德龙大酒店，位于怀化市鹤城区正清路427号，与怀化市新中医院相邻，距火车站2公里，市体育中心1公里，地处怀化市城区两条主干道湖天路与正清路交汇处。是一家集住宿、餐饮、茶艺、娱乐、露天大型停车场等于一体的综合性商务酒店。20xx年12月8日被评为三星级旅游饭店。酒店可提供标间、豪华标间、豪华单间、行政套房、商务套房、娱乐棋牌房等客房90余间，160多个床位。酒店同时配备有地下停车场和会议厅。可刷卡消费。

酒店下属德龙海鲜城拥有500多平米餐饮大厅及各类包厢16个，并在一楼开设有海鲜超市和茶吧式中西餐厅，是各类商务应酬、商务接待、宴请宾朋的理想场所。

德龙大酒店自开业以来坚持以可持续发展作为酒店的经营理念，以顾客的绿色消费为中心和出发点，强调消费者利益，环保利益和酒店自身利益的有机统一；坚持清洁生产，倡导绿色消费，力争为消费者提供符合人体安全、健康要求的产品，并引导社会公众的节约和环境意识，改变传统消费观念。20xx年，根据上级旅游部门的要求积极参加创建“绿色饭店”的活动中来，酒店董事会统一思想，立即将创建“绿色饭店”纳入重要工作议事日程。

德龙大酒店于20xx年8月正式向县旅游局申报“绿色饭店”，在市、县旅游局的大力指导和帮助下，酒店在提高员工对“绿色饭店”认识的同时，加强对客人绿色消费的宣传，并开展一系列节能降耗、保护环境的绿色活动。通过创建活动，现将“创绿”工作总结如下：

>一、宣传发动阶段。

（一）成立酒店“创绿”领导小组

为了加强酒店组织管理，使酒店各部门的“创绿”工作有序地开展，酒店于20xx年8月成立了以酒店董事长为组长，总经理为副组长，各部门主要负责为组员的德龙大酒店创建“绿色饭店”工作领导小组，全面负责酒店的“创绿”工作，并在各部门设有“创绿”管理人员，形成整个酒店“创绿”管理网络。

（二）统一思想，统一认识，增强创绿意识。

德龙大酒店为使酒店全体员工统一思想、统一认识，多次召开“创绿”工作领导小组成员会议，组织中层干部认真学习“绿色饭店”认定细则，并邀请市、区旅游局领导专家对酒店员工进行“创绿”培训指导。通过“创绿”培训和学习绿色饭店标准，各部门统一了思想，统一了认识，并对照标准，结合部门的实际情况，相应的制定了酒店创建“绿色饭店”的总体方案和各部门工作方案，明确了各部门的工作要求。

>二、组织实施阶段

（一）营造创绿宣传氛围，增强创绿意识。

“创绿工作领导小组组织人员在酒店大堂、门口悬挂“创绿”横幅，并向客人和全体员工发出倡议书，倡议所有宾客和员工为保护自然环境和创建“绿色饭店”奉献自己的一份力量。在酒店公共场所及客房中制定宣传标识，并印刷有关资料供客人和员工阅读。

（二）普及“创绿”概念，宣传绿色知识。

酒店通过在酒店管理参考文摘、员工食堂学习园地、酒店店务公开栏发布“绿色饭店”知识、身边环保100例等环保知识，向广大员工宣贯“创绿”知识。各个部门还抓住班前例会形式开展绿色知识培训，采列抽查问答方法考核员工，并积极组织开展“我为创绿献一计”专题大讨论，号召广大员工为“创绿”献计献策。

（三）取长补短，学习借鉴其他饭店创绿经验。

为了了解最新的创绿信息，吸取其他酒店的“创绿”经验，酒店曾多次组织中层干部赴省内绿色饭店学习考察“创绿”情况。

>三、节省能源、降低消耗。

水、电、环保油是酒店能源利用的三个重要组成部分，如何有效地节约能源是我们“创绿”活动的一项重要内容，同时也是降低酒店经营成本的重要保证，德龙大酒店各个部门在酒店“创绿”工作领导小组的组织下，对酒店整个能源情况及环境因素进行了调研、分析节能潜力，并采取以下节能降耗措施：

(一)节水措施

（1）酒店厨房原采用天然气进行炒菜加工，用气量大、费用高，后改为酒店用环保油进行炒菜加工，经过近半年的用环保油量的月平均对比，利用环保油每月平均节约自来水近1000斤，估计每年用环保油节约近万元。

（2）在客房内摆放提示牌，建议续住客人不再每日更换床单、毛巾；统一降低客房抽水马桶的水箱水量，这些举措在节约用水的同时，也减少污水的排放。

（3）调整厨房使用蒸气时间，对员工浴室、开水房采用定时开放，以减少不必要的浪费。

（4）针对冷库冷却水使用后直接排放的情况，进行管道改造，利用消防井水进地冷却循环，减少用水量。

（二）节电措施

（1）在酒店各部门安装电表，单独计量，建立计量台帐，并对每月能耗情况进行分析比较。

（2）对酒店空调主机水泵及各主要区域空调风机安装调速变频设备，安装后在使用空调情况下日平均可节约用电260KWh.

（3）改造客房走廊、大堂区域的灯光线路，实行交叉控制；根据季节变化充分利用自然光，灵活掌握公共区域的照明灯点灭，以减低耗电量。

（4）根据客人、气温的变化情况由值班经理直接控制中央空调等设备的开停。

（三）节电措施

根据酒店员工建议，改变原宿舍用电烧水冲凉耗电的情况，对改用空气能热水器进行添置改造，以达到节电降耗的效果。

（四）节约物资消耗

（1）客房部根据客人使用情况及需要更换一次性日用消耗品。

（2）取消部分产品包装。如客房恭桶不再使用封条、口杯撤塑料包装、

绿茶由纸袋改为罐装等。

（3）取消原有塑料洗衣袋，改用可多次使用布制洗衣袋。

（4）对于客人用剩的卷纸、香皂统一回收，供员工使用。

（5）控制好酒店内部用纸，提倡双面复印、打印。

（6）在餐厅设温馨提示牌，建议客人适量点菜并提供打包和存酒服务。

>四、关注环保、保护环境。

德龙大酒店有着得天独厚的地理环境优势。

由此，在这次创绿活动中，关注环保、保护环境是我们创绿的重中之重，我们主要从这几方面着手：

（一）改善环境质量。

（1）酒店自筹建之起，就坚持环保理念，在装璜材料上选用环保、安全型的优质材料。

（2）客房部开辟无烟楼层，推出10间无烟客房；餐饮部设置吸烟区域，并在员工中开展禁烟活动。

（3）大力推动酒店周边的绿化工作，酒店室外可绿化面积达到80%，酒店内各区域放置绿色植物，使整个酒店环境优美，空气清香、鸟语花香。

（二）排放物处理

（1）酒店拥有标准污水排放系统及厨房污水处理设施，各项指标达到国家排放标准。

（2）酒店自备车使用97号高标准清洁汽油，洗衣间一律使用无磷洗衣粉。

（3）对客房临街的门窗进行隔音改造，降低噪音干扰。

（三）固体物处理

（1）酒店在大堂、客房区域设置废电池收集箱，统一回收处理。

（2）对生活垃圾实施分类收集。

>五、提供绿色服务

（1）酒店餐饮部坚决杜绝出售国家禁止销售的野生保护动物，并积极推荐无污染的天然绿色食品，品种已达30多种，深受广大客户青睐。

（2）酒店专门成立食品卫生安全领导工作小组，监督酒店食品卫生执行情况，并积极配合\_门对食品生产经营企业实施食品卫生量化分级管理工作。（德龙大酒店为20xx年度、20xx年度食品卫生量化分级管理B级单位）。

（3）发放宾客意见征询表，主动征询消费者对酒店“创绿”工作的意见和建议。此外，德龙大酒店的“创绿”活动，在倡导绿色经营及消费

观念方面，受到社会的广泛关注和好评，同时将这种关注环保、保护环境的绿色理念，推向社会，得到社会各媒体的大力支持：终而言之，创绿“绿色饭店”不仅是社会环境发展的需要，也是我们酒店自身发展的需要，通过“创绿”活动，我们的经营理念有了显著的转变，环保意识有了明显的提高，同时我们也充分认识到开展绿色服务有利提升整个酒店的服务质量，给社会给酒店都带来好处。我们坚信，在二十一世纪，注重生态环境，着眼于追求经济效益和环境效益最优化的新型管理绿色管理，不再仅仅是酒店的一种时尚选择，更是酒店为取得竞争优势、赢得顾客、占领市场所必须采取的一种管理战略。

人类只有一个地球，让我们共同创造一个绿色的明天。

**无废饭店工作总结9**

>一、餐厅管理方面

我时刻清楚日常的工作跟这些细节离不开，管理好一个餐厅是非常难的，个员工的工作都要安排到位，还要明确每一个人的工作，很多时候一些细节上面的事情都是要自己主动地去督促，一年来我整顿好餐厅的工作节奏，明确 好每一个人的职责，让餐厅员工团结起来，把工作效率提高上去，我始终认为这些都是一些基本的工作，一定要有一个好的心态去管理，站在管理者的角度我觉得这一年来，餐厅的日常的都是有序的在运转，当然提高员工的工作默契度也是非常关键的一点，不管是在什么时候都非常的清楚这一点，至少在我看来这些都是非常关键的，我希望能够在工作当中做好这些。

>二、落实规章制度

保证餐厅所有员工都有着较高的工作素养，包括后厨，前台，服务，采购所有员工有要知道餐厅的规章制度，一球都按照制度办事，对工作违反纪律的情况绝对不会姑息，这一年来我也非常清楚这一点重要性，我想在工作当中落实制度让员工们能够主动的遵守是非常关键的，无规矩不成方圆，这一点我始终都非常清楚，现在我想想这些我都觉得非常激动，这一年来我严格要求所有员工，落实每一项规定，决定不姑息一切违纪事情。

>三、结合实践学习

在工作当中一定要保证有足够的时间精力去把控好这些细节，学习是不可或缺的，作为餐厅的经理，我总是在工作当中不断的吸取经验，做到学习工作共同进步，我从来不会让自己处在一个荒废时间的状态下，餐厅还有很多地方需要完善，餐饮行业的竞争也是非常的大，这一年来，我也在积极的学习更好的经营模式，更好的管理制度，我一直都非常相信只有通过学习才能够进步，让自己快速的成长，展望20xx年我一定做一名更加优秀的餐厅经理，完善各种不足之处。

**无废饭店工作总结10**

20xx年过去，回望自身的工作中，在酒店餐厅及其前厅部主管和负责人的辅导下，在不一样的层面获得了一定的考试成绩和获得。也还存有一些存在的不足。

>一、对前台工作必要性的了解

虽然前台工作沒有象公司业务、营销推广、会计等单位对企业发展所做的功绩大、立即，但企业即然设了这一职位，领导干部必然觉得有其存有的重要性。根据思索，我觉得，无论哪一个职位，无论从业哪一项工作中，全是企业总体组织架构中的一部分，全是因为企业的目标而勤奋。对前台工作，应该是“企业的品牌形象、服务项目的起始点”。由于对顾客而言，前台接待是她们触碰企业的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象十分关键，因此前台接待在一定水平上表示了集团公司的品牌形象。与此同时，企业对用户的服务项目，从前台接待招客逐渐，新的开始是获得成功的一半。拥有对其必要性的了解，促进我进一步思索怎样提高工作能力。

>二、全面提高了服务水平

前台接待的首要工作任务是招客，为顾客答疑解惑。因而，搞好各项任务，最重要的是服务质量和业务高效率。我一直坚持“以情服务项目，用心工作”，自始至终面带微笑，用心谦恭的招待多方客人，我看待工作中勤勤恳恳扎扎实实，严格执行有关前台工作的工作纪律要求和规定，认真履行岗位工作职责，大力开展各项工作。对老师傅及其朋友传授给我的专业知识争得一次性熟记，不明白问题现场问搞清楚，并干了用心的汇总，防止了之后发生一样的问题后不清楚怎么处理。与此同时努力学习朋友的办事放方式和语言技巧，慢慢地使自身做事利索、高效率、少敷衍了事。在努力完成工作中的与此同时，提高了自身为人处事的操作灵活性，提升了交流专业技能及人际交往的解决工作能力。

>三、加强了礼仪常识及英语基础知识的学习培训

要搞好服务项目工作中，光有优良的观念还不够，还务必学习培训有关的专业技能，防止帮倒忙。如碎片时间努力学习礼仪常识，公共关系学。掌握在为人处事中务必要遵循的礼仪知识，包含座姿、坐姿、讲话一口气、目光、画妆、服饰搭配，及其回应顾客提问技巧这些。尽管酒店餐厅外宾来访很少，但假如英语不好得话，上大夜遇到外宾来访就难办了。因此必须加强外国语的学习培训。

>四、加强了与企业各单位的沟通交流

掌握企业的发展状况和各单位的工作任务，拥有这种知识储备，一方面能立即精准地回应顾客的问题，精确地转接电话。假如专业知识某一单位没有人，会提示拨打电话方，并简要说明很有可能什么时候有些人，或是在适当的的范畴内，简略回应顾客的问题，与此同时也可以把握住适度机遇为企业作宣传策划。搞好公司管理部门和顾客沟通交流的公路桥梁。

>五、存在的不足

1、聊天的技巧很少，每一次跟朋友在一起的过程中一直觉得没什么话题讨论可聊，一直在听他人讲话，自身也非常少参加，造成令人觉得我是一个不易贴近的人。

2、知识储备不足，对一些外汇的领取等把握得不是很好。外语水平低，外宾来访来啦都害怕跟宾客沟通交流。

>六、明年方案

在来年的工作上，我能再次保持稳定的势态，坚持不懈前台接待部很多年年以来的优良作风，对于自身的存在的不足，认真学习，自身升值，绝不过时。与此同时从更高一些的方面来规定自身保证最好是，办事以最严苛来标准自身，使专业技能水准与专业知识做到一个更多的层级。我会努力相互配合负责人和主管开展工作，努力完成工作任务，勤奋为团队文化建设做出贡献。和我们一同构建一个身心健康融洽的办公环境。也期待酒店餐厅会越变越好！

**无废饭店工作总结11**

>一、日常管理日常工作

认真完成每天的接待日常工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常日常工作，合理安排员工的日常工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的日常工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训日常工作，让新员工能很快进入自己的日常工作岗位，帮助他们尽快的融入到日常工作环境中去。

>二、管理日常工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅日常工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的日常工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉xxx愉快，让员工有干劲，形成团结友好的日常工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

>三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的日常工作得以顺利进行。

>四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了日常工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在。

第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些日常工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。

第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清楚的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。

第三，在一些日常工作上不够细心、不够耐心，如在日常工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是在指导员工日常工作上不够耐心。

第四，执行力不强，有时日常工作不能够按时完成，也不能坚持到底。

第五，自己的理论水平还不够。

第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

>五、下半年的日常工作计划

1、积极认真配合主管做好餐厅的日常日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活用运到自己的日常工作中，优化日常工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点日常工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到最好。

**无废饭店工作总结12**

当寒山寺的新年钟声再次被敲响的时候，20xx年过去了。苏州--一个蕴涵着吴越风韵的古城以海纳百川的姿态吸引着世界各国的公司接踵而至。苏新工业园、苏州新区以及苏州各所辖县市纷纷成为各大公司来华投资的首选。同时，在全世界广为流传的一句中国俗语“上有天堂，下有苏杭”就像一块

磁石般吸引着成千上万的国内、外游客纷至沓来。坐落在苏州市中心观前地区的XX饭店是一家建造于1939年的老字号，是苏州最早的星级饭店。20xx年全年饭店共接待了境内、外宾客41270人次。其中境内宾客22474人次，境外宾客18796人次，平均日接待量达113人次。这样的一份答卷对于一家有着195间各类型房间的饭店来说，并不是非常满意的，而此时我们能做的就是总结20xx年的不足之处，在20xx年里一步一个台阶、稳步发展，争取在20xx年年底能够达到预期的目标。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电饭店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的；宾客抵达饭店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员；而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个饭店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20xx年的工作做总结并就20xx年的工作做大概的展望。总台班组

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个S：安全（SAFE）、服务（SERVICE）、帐务处理（SETTLEACCOUNT）和销售（SALE）。

安全（SAFE）的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记单，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力20xx年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助\_门抓获了一名经济诈骗。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务（SERVICE）是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在以后的工作中避免类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理（SETTLEACCOUNT）的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结20xx年帐务问题，主要可以概括为以下几点：一、员工品质问题，刻意造成前台帐务混乱而从中取利；二、因前台POS信用卡收款系统只有一家银行，故因POS机故障无法使用的情况下，出现的手工压卡差错；三、因新近员工技能不过关，概念不清晰，造成帐务出错或帐款不平衡。在20xx年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台POS机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

销售（SALE）虽然不是总台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共WALK-IN销售房间XX间，销售额XX元；前台二次推销房间共XX间，差价总额XX元。平均每月总台员工为饭店增收达XX元。并且无论是在饭店的月饼销售还是圣诞晚宴销售工作中，前厅部都超额完成了饭店给部门的指标。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务。20xx年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了XX车队、XX巴士两家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。在即将到来的20xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

商务中心、总机班组

自从8月份，商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务，所以如何用人成为了一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年中，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔，工作中还要兼顾安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20xx年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的20xx年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

**无废饭店工作总结13**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大餐厅餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌餐厅，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

>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，20xx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

宴会服务部是餐厅的品牌项目，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

为了配合餐厅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，提升员工综合素质

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月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，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。

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、20xx年工作打算

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为餐厅升级做足充分准备，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20xx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

20xx年将根据xxx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，20xx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

20xx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，为餐厅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

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

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。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**无废饭店工作总结14**

将要过去了的x年是丰富繁忙而又开心的一年。在这里年末岁尾之时，站在新老交替的時间站口，回首过往，展望未来，禁不住感慨万千。过去的一年里，在公司的引导下，在单位领导干部的关注协助及朋友间的互利共赢下，我工作学习培训获得了长久的发展趋势。

>一、节约开支，降低成本从我做起，人人有责

节约开支，增收节支是每一个公司不矢的追求完美。在单位领导干部的引领下，大家大力支持酒店餐厅的呼吁，进行节省节省开支主题活动，操纵好成本费。为节省花费，大家运用回收利用废弃的热烈欢迎卡作为酒店餐厅内部员工应用，当HSE房搬入，当SALES要带顾客参观考察屋子，我们都运用这种废弃的热烈欢迎卡来装锁匙以降低热烈欢迎卡的需求量，给酒店餐厅节省花费。打印出过的报表纸大家就用于打草稿，各种各样表格在尽量的状况下都选用双面打印。根据这种操纵，为酒店餐厅盈利作出前台接待应该有的奉献，也尽自身的一点绵薄之力。

>二、加强培训工作，提升自己素养

在前台接待负责人，主管及其朋友的热情协助下，我的业务流程专业技能有显著的提升。前厅部做为宾馆的店面，每一个职工都需要立即应对顾客，因此大家职工的工作责任心和服务水平就体现出一个酒店餐厅的服务质量和管理能力。而前台接待也是这一店面最主要的一部分，我自知自身的任务艰巨，自身的一个粗心大意便会给酒店餐厅产生经济发展上的亏本。因此在工作上，我认真细致的搞好每一项工作中，积极主动的向别的朋友学习培训大量的专业技能，以加强自身的工作能力。仅有如此能够让自身在专业知识和服务技能上面有进一步的提升，才可以更快的为顾客给予高品质的服务项目，让顾客惊喜万分。

>三、留意各单位间的相互配合，与同事和睦相处

酒店餐厅如同一个大家族，单位与部门间在工作上在所难免产生些不愉快的琐事。前台接待做为全部酒店餐厅的核心区，它同餐饮业，市场销售，酒店客房等单位都拥有密不可分的工作中关联。因此在日常的工作中日常生活，我时时刻刻留意自身的一言一行，积极和各单位朋友解决好关联，尊重他人的并且也给自己获得了重视。家合万事兴，仅有那样，大家的酒店餐厅，大家的集团公司才可以获得长久的发展趋势。

>四、加强自己的市场销售观念和推销技巧，提升住宅率

在单位领导干部的学习培训协助下，我学得一些市场销售上的小窍门。如何向顾\_房子价格，怎样的顾\_哪种户型的房子价格？怎样向有预订的顾客强烈推荐更强的户型？这些。在这儿我想感激大家的单位领导干部不遗余力的把这种市场销售专业知识教授给大家。在提高我本身专业知识的与此同时，我就积极地为推动散酒店客房市场销售作出自己的一份勤奋。只需到前台接待的顾客，我还想方设法让顾客住出来，就算是UG。为此争得更高一些的住房率。

在这一年里，我发展了许多，学得了许多，但存在的不足我就深入地观念和感受到：

1、在业务上欠缺操作灵活性和自觉性，由于畏惧犯错而害怕胆大去做。

2、碰到紧急事件，欠缺优良的个人心理素质，不可以理智解决问题。

3、在大型活动精英团队的招待中不可有效的操控好屋子。

新的一年即将开始，我将在餐馆领导干部的引领下，安安稳稳，踏踏实实办事。积极主动相互配合主管，负责人及其诸位领导干部进行各项工作，全面提高本身的综合能力，提升服务

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！