# 酒楼每日工作总结(通用31篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-05-01

*酒楼每日工作总结1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...*

**酒楼每日工作总结1**

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。

**酒楼每日工作总结2**

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和餐厅其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

**酒楼每日工作总结3**

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，热门思想汇报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。

为了配合酒店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。

五凌电力黑糜峰会所工作卡

适用部门：餐饮部 页3共/页1页号：第 岗位名称：餐饮主管

对象：管理工作 类别：餐饮管理

工作等级： 控制工时：不定 天1周期：

工作项目：餐饮部管理、接待

工作职责 一、在会所总经理的直接领导下，全面负责餐饮部的食品饮料生产和服务的计

完成上级交与有关部门保持密切联系和良好合作的关系，组织和管理工作，划、办的各项任务。

二、工作内容

根据会所的发展战略，起草编制部门经营的各阶段工作计划及培训计划并 1.落实，确保工作目标能够实现；

拟定及制作餐饮部各项收支预算，定期对部门财务账目进行审核； 2.检查监督部门成本控制情况，督促节能降耗，使成本费用低于预算指标； 3.制订和修缮餐饮部的工作程序与标准以及各项规章制度；落实执行会所和 4.餐饮部所制定之规章制度，对员工实施有效的激励手段； 参加会所行政会议，将相关事项上传下达，落实各项工作；接受相关部门 5.的检查与评估；

定期制定部门员工排班表及考勤表；定期对部门员工进行思想沟通及行为 6.评估，定期进行部门年度、季度评优事项；

定期组织召开部门的沟通会，负责根据员工个人素质及潜质，制定员工个 7.人职业生涯发展规划；

每月向上级呈交各部门经营运作报告（定期的工作计划及总结，优秀案例 8.；及投诉的呈报；年终个人及部门工作总结及来年工作计划）

提 提前了解次日接待任务，负责与各部门协作，了解重要客人用餐需要，9.前制定接待计划，落实菜单，跟进员工做好接待，满足客人用餐需求，记

录有关客户信息及喜好与忌讳，做好客情维护；

负责每次接待账目结算，每月或每周与财务的账目核算； 10.；)处理其它涉及客人的突发事件(处理客人对本部门的投诉并及时上报 11.及时

答复客人提出的意见及建议；负责整理、上报和落实会所、部门发现的问

题并及时予以整改培训到位；严格控制宾客投诉率，使顾客满意度的得到 保证；

督导餐饮部的清洁卫生及餐厅美化工作，督促员工对各项设施设备及物品 12.的正确使用及定期保养，督促做好食品卫生管理和安全防火管理工作；

监督主厨师长对厨房生产作好周密的计划，根据市场动态和顾客的要求制 13.定及调整菜牌，负责根据客户要求制定每日菜单，督促厨房不断推出新的；提高出品质量；次菜式创新）2菜肴品种（每月至少

每周与厨师长、采购员一起巡视市场，检查库存物资，了解仓库存货和市 14.场行情，对餐饮物资和设备的采购、验收和贮存进行严格的控制；

定期与员工进行沟通，了解员工在岗状况、培训效果、对工作改进的建议； 15.处理餐饮部人事问题，例如奖励、处罚、升职及调动等

督促员工定期对部门酒水食品存货量及保质期的检查；督促员工对部门财 16.产定期盘存、采购等；

具有为会所奉献的精神，定期针对自身管理中的不足进行总结，不断提高 17.管理艺术，业务上精益求精。

每日工作流程 三、分钟签到或打上办卡，整理好仪容仪表，配备必备物品；5上班时间前 1.根据客户要求提前制定根据情况合理安排员工工作，了解当日接待任务，2.，提前准备好相财务、服务员、厨房）--好菜单并下单到厨房（一式三份

（如有特殊菜品及饮品需临时添置，应菜品及饮品等需提前与会所采购部

；沟通落实到位），将相关事项上传下达，让所有班前班后召开例会（早上、下午各一次）3.员工签到、检查员工仪容仪表、解决员工问题，员工知晓接待任务及计划，当班状态；会后通过小故事、小游戏等充分调动员工工作积极性；

签约有关文件，查看部门服务记录、交班本、各类账目； 4.督促厨房将会所员工用餐出品于规定时间内完毕并上桌，餐具准备齐全，5.分钟内恢复台面，20督促员工遵守用餐规定，用餐完毕后，督促员工在不影响当日接待工作；

检查楼面及厨房的卫生状况、6.酒水饮品准（包括各类食品、餐前准备工作，在客人到达前做好迎宾引位工作；备是否充分）

使之经常处于完好的状态并得到合理的设施的维护保养工作，抓好设备、7.加强日常管理，防止事故发生； 使用，指导员工做好服务督促、态度谦和，热情待客，营业时间深入服务现场，8.督促妥善处理客人投诉，及时纠正员工在操作中存在的问题，接待工作，2

**酒楼每日工作总结4**

如果要我说我们酒店很辛苦的一个职位，那么我会说是我们酒店的中餐厅服务员，餐饮的基层服务工作本来就是比较累的，再加上我们酒店的中餐厅的生意一直很火爆，每天接待的客流量是很多的，我这样就让我们中餐厅服务员的工作量变得更大，所以我才说我们是酒店最辛苦的岗位之一。

我主要从事的是我们酒店中餐厅的包房和包厢服务，相比如我们中餐厅的大厅服务员，我的包厢服务工作有优势的地方，也有劣势的地方。我们包房服务有消费的最低消费限额，所以这也就保证了自己有一定的菜品提成，在工薪方面要比我们大厅的服务员更好。但是有时我们客人会对我们包厢服务的最低消费额度存在着异议，在包厢服务中对客人这方面的解释工作也是比较难的，为我们包厢服务工作带来困难。所以我在包厢服务的这段时间里，让自己和客人交流问题的能力，得到了很大的锻炼，面对客人对我们包厢消费的问题，我也可以很好的想客人解释，并在此方面获得客人的\'理解和认同。

同时也正因为我们包厢对酒店客人的消费有要求，所以要求我们包房的每一位服务人员的服务水平要高，我们酒店中餐厅在挑选我们包房服务人员的，就是根据我们在大厅的服务表现为参考的。虽然自己在服务水平上已经占了优势，但是在我对包厢的餐饮服务过程中，自己在中餐厅这个方面人需要努力和加强。我们包厢的客人只会提出的需求越来越多，我们为了满足他们这种日益增长的需求，加强我们的酒店中餐厅的服务理念和服务水平，是现在我们包厢的正常接待中最需要的。

客人之所以选择我们酒店中餐厅更贵的包厢，就是想体验到我们酒店服务员更好的服务，不然客人大可以就在我们中餐厅的大堂就餐。所以在包厢的服务员工中，提升自己的服务工作能力是我们一直要进行的事情，也是我们在这个职业上不断成长所需要的。

我们酒店的中餐厅，会经常接待一些宴席，比如婚宴、升学宴、生日宴席等等，在接待这些宴席的时间里，也是我们中餐厅所有员工最忙的一个时间阶段，但是也是最为我们中餐厅创利的一个阶段。我们在这个时候就会在大厅进行工作，来弥补大厅工作人数不够的情况。在这些宴席的接待工作中，我现在也早已熟悉了这种高强度的服务工作了，我认为这也是对自己工作意志的一个很好的磨练，能让我们能过一直坚定的朝着自己的目标努力。

**酒楼每日工作总结5**

一、工作总结

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20\_\_年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

1，站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2，后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3，热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们人手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头看！

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

20xx年上半年，在我们全体人员共同努力下结束，在这半年里，虽然遇到了一些问题，但都在我们公司管理层的英明指导下安然度过。现总结上半年工作。

我作为公司餐厅经理按照领导下达的指标，规范员工，统一调度，增强了我们餐厅的竞争力，也收获了很多客户的好评。因为我明白我们公司的依靠客户生存，所以满足客户的饮食需要，这才能够在餐饮行业中占据一席地位。我把餐厅的卫生，服务，和厨房这几块严加管控，才造就了现在良好的局面。

对待餐饮卫生方面，我重点强调，在任何一张桌面上，不能看到任何垃圾，油污甚至是一点尘埃，客户来到我们餐厅用餐，喜欢餐厅干净的环境，我们必须保证客户所坐的座椅也餐桌都干净整洁，不然当客户看到了这些地方并不干净，我们将会失去的不只是一个客户。

想要建立起良好的声誉，非常困难，然而很容易因为一时的疏忽让声誉下跌，所以我在工作的时候，对餐桌我们会在桌面上套一层干净的薄膜，同时也要在客户用餐结束时，第一时间整理收拾，并且把桌面擦干净，还需要再套上一层薄膜，等待下一个客户。椅子也需要检查卫生，一般会及时更换，保证为客户提供一个干净舒适的用餐环境。

在服务方面，我强调，礼貌和讲信誉，服务客户时，所说的话一定要斟酌再三才能够表达，如果服务人员不能做主必，须要向上一级汇报，得到答复后在做应对。同时在上菜和工作方面一定要强调一点，上菜快，而且要保证客户能够安心享受，千万不能耽搁时间，客户的耐心往往都比较少，只有用最快的服务才能够让客户高兴。

在给客户端菜过程中，一定要做到轻拿轻放，千万不能鲁莽行事，在服务工程中要礼貌微笑。不能板着脸，让客户感到我们的服务态度。很多时候这些小细节，觉得没有什么作用，但是却受客户喜欢，注意细节，能够减少不必要的麻烦，也能够让我们的服务更加周到。

厨房这一块很重要，厨房工作时，我要求每个厨师都必须要做好厨房卫生，同时要提高做菜速度，并且要把菜的口感做好，不然菜不好吃一切都没用。

每个厨师必须要能够准确的估算时间，做好相应的准备工作，这样也方便我们接下来的工作开展。每个厨师要有良好的素质，注意个人卫生，炒菜时也要注意卫生，虽然客户看不见但是我们也必须做好这一点，因为这也可以成为我们公司特点，吸引客户来就餐。

我是一个注意细节的人，虽然在工作中对员工要求比较严格，但是在休息时我也关心员工的情况，并且会根据情况做调整，既要保证服务也要照顾员工，这也是我半年工作的基本做法。我会在接下来的工作中继续努力，把我们公司的名气打响。

**酒楼每日工作总结6**

xx年工程部的工作，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

>一、开展预防维修，提高设备功效。

（1）四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

（2）对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

（3）在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比20xx年下降了12%，节电25000度。

>二、采用新型建材，解决遗留问题。

（1）客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体滲水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型灯紧急出口灯。

（2）七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生滲水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗滲水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

（3）足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

（4）除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。

通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

>三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏。

（1）酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

（2）酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，20xx年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》；另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。夏天锅炉的开启次数，由原来每天3～4次减少到每天2～3次，降低了设备的无功损耗。对闲置不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。20xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

（3）酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

>四、狠抓质量监督，严格工程验收。

（1）在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布置、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，（开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元）。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

（2）在会议厅装修中，严把质量关，从材料进场到施工工艺，安排专人对装修工程进行全程监督，核对进场材料的品牌、质量、数量是否和乙方工程预算书相符合。对隐蔽工程中的空调和消防管道，按规范进行24小时加压试验，对强电线路进行耐压绝缘测试。对地面新型建材加气块的铺装、覆盖的钢网和混凝土铺设都进行了严格的监理。对吊顶龙骨的安装、检查口的预留、灯具的安装，都提出了严格的要求，对不规范行为立即责令整改。根据会议厅的特点和需求，精心布置了音响、宽带上网、投影银幕等线路的预埋，并预留了今后发展的空间。充分利用原多功能厅音响设备，进行整修、安装和调试，为酒店节省了购买调音台、攻放机、音箱的费用。

（3）在会议厅装修工程竣工验收和工程结算中，对木作、吊顶、涂料、油漆、墙纸和地毯的面积做了精确的丈量。对工程质量严格把关，发现问题立即责令整改。除了组织酒店相关部门进行验收外，还邀请消防部门对工程进行验收，装修工程的质量达到了消防规范的要求。

通过对会议厅装修工程进行认真的质量监督、规范的工程监理、严格的竣工验收和精确的工程结算，使工程质量达到了设计要求，工程造价控制在预算范围之内。

>五、寻找不足之处，提高管理水平。

（1）在部门的日常工作中，提倡爱岗敬业、尽职尽责、锐意进取、发扬团队精神；工作积极主动，设法解决问题；不推诿、不等待、不计较个人得失。凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。举办技术讲座，对客房和前台服务员进行宽带上网操作培训，对部门员工采取传、帮、带的培训方法。定期召开部门例会，学习酒店的规章制度和岗位责任制，对前期工作进行讲评。发扬民主，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。部门工作井然有序并充满活力。

（2）虽然在20xx年的工作中，比较圆满地完成了酒店的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。具体表现：

①员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少；

②技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强；

③工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节约意识较淡薄。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！

**酒楼每日工作总结7**

>一、加强业务培训，提高员工素质：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要有直接的面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个酒店的服务水准和管理水平，困此对员工培训是工作重点，进行接听电话语言技巧培训，接待员礼节礼貌和售房技巧的培训，礼宾员的工作流程的培训。

>二、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。

商务中心做好各部门使用纸张的统计，用过期报表来打印草稿纸，住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品。用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

>三、加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场情况，积极推进散客房销售xxxx年推出的售房积分卡很受散客的欢迎。接待员在酒店优惠政策的同时，根据当日入住情况，灵活账务房价，散客有明显的增加，提高了入住率。接待员不仅要接待好，每一位进入酒店的客人，目的是：只要到前台来的客人，要想尽办法让客人住下来，争取更多的入住率。

>四、注意各部门之间的协调工作

酒店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅部是酒店的中枢部门，它同餐饮、客房有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了酒店。

>五、稳定员工队伍，减少员工的.流动性

工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你事一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，正确的说服和引导。

>六、“硬件”老化，“软件”补

俗话说：伸手补打笑脸人，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。通过一个歉意的微笑，我想客人会理解的。

>七、做好客房备档工作

前台按照公安局的规定，对每个入住的客人进行登记，认真执行公安局下发的通知，对每位住宿的贵重物品进行提醒寄存，做好各类报表的保管。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向客人提供优质的服务。贯彻微笑问好是我们的态度，躬身上前是我们的行动服务主题。

**酒楼每日工作总结8**

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心xx主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

>一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序开展。

>二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

>三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项知识的学习，主要在酒店管理、法律、等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒楼每日工作总结9**

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一年的日常工作。

**酒楼每日工作总结10**

我们做餐饮行业的，就是要跟客人保持好的沟通，才能够让客人觉得我们店铺的服务态度好，更愿意来我们店里吃东西，所以我作业了餐饮店里的医院，一荣俱荣，就是要保持好的沟通交流能力，拉进与客人的距离，让他们感受到我们店铺的魅力。

在餐饮店做服务员的这一年，我觉得是我进步特别大的一年，因为繁忙的工作让我渐渐地拜托了贪玩游戏的毛病，虽然现在还是会玩，但是不会像之前那样成谜，也正是因为服务员工作的特殊性，让我在跟人的交流中处理事情更加大胆，做事情更加有自信了，很感谢自己这一年的改变。

据教学计划的安排，xx年x月x日至xx年x月x分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的条件：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

在餐饮部的学习历程中可以说是分社一直伴着我走到今天，每个人都爱自己的家，在这里分社也是我的一个家。这个家不但给我温暖还在不断地教会我怎样去接触新的东西，怎样去处理生活中遇到的问题。

从部长到餐饮部主管，这看似平平淡淡的每一天，都见证着一个人从稚嫩到逐渐成熟的过程。我不去奉承这里，但是假如没有分社一直伴我走来，我想我的很多认识、看法都会产生很多改变，而我觉得我现在就是在做的自己。

一个人的素质是随着他的阅历和在生活中的锻炼逐渐积累的，在勤工助学的这一年多尤其是在我担任餐饮部主管以来，我收获了更多。

做了餐饮部的主管以后，我的一个感触就是角色的转变。现在我必须和我的部门紧紧地站在一起，和大家一起讨论部门里出现的问题，觉得把部门带好就是自己的天职。在这个岗位上，站在一个部门决策者的位置上，我感到是更大的责任，每一个部员的问题都是整个部门的问题，在部门内部没有小事。

我自己也在摸索一种更好的方法，如何去组织这个部门，如何调动大家的工作积极性，如何将一个部门带好。在这里我担任值班负责人，那时候对于部门的组织形式意识还十分淡薄，没能很好的发挥每个人的优势，在担任餐饮部主管后我尝试了新的方法，对负责人进行分工和部门内部的细化。虽然现在的制度仍有些不完善，但我也在进一步学习，希望找到一种更好的组织形式。

我一直在寻找一种方式，尽可能把部门建设成一个家庭，同时我也很欣慰的看到在这个七十余人的大部门里，大家其乐融融地工作，在会议上从原来的沉默到现在的自我展示，每个部员都越来越融入，年终工作总结《餐饮部年终工作总结》。我知道当所有人都能为一个集体努力奉献的时候，这个集体面前必定是无尽的光明。餐饮部有一个长久的弊病，每到年末就会有很多员工辞职。今年虽然也有员工辞职，但人数非常少，从最初96人工作，到年末结束的时候有89人坚持了下了。我想这半年的工作，在岗位上奋斗坚持的点点滴滴都会给他们带来长久的影响。

我希望通过在部门里，有欢笑有不快的一个学期，每个人都能收获更多无形的东西。我也一直在这样做，希望通过自己的一点见闻能够更好的感染大家，让大家在走出部门后依然能受益于在部门里学到的东西。等大家走上工作岗位后，会因为在这个部门里经历过而能比其他人能更好更快地适应工作。同时我也希望我们部门里走出去的人，都能成为优秀的人。

最后一次例会，我十分的开心，欢笑着主持完最后一次会议，我希望这个部门在最后的时候能给大家留下更多的欢乐记忆。会后有部员轻声地问我：“明年你还在不在咱部门干?”我能听出部员的感情，那一刻我感觉我所付出的得到了的回报。

餐饮部在逐渐的成长，我们共同期待着部门美好的明天!

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!

一转眼一年就过去了，本年度我任职前台经理，管理前台一众员工，在酒店领导的指示下，我本年度完成了整个前台的工作，同时也取得了大的成就。现把这一年来的工作进行以下的总结：

**酒楼每日工作总结11**

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，XX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酒店的品牌项目，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。

**酒楼每日工作总结12**

20xx年，\*\*酒店在后勤服务中心的正确领导下，围绕下达的目标任务及年初提出的经营工作思路，坚持以开拓经营、提升服务质量为重点，狠抓经营管理和节能降耗，确保目标任务的顺利完成。

在全体员工的共同努力下，XX-XX月份，完成营业收入148万元，较去年同比下降24%；平均客房出租率为50%，同比下降11%；导致下降的主要原因是受国家相关政策影响，尤其是“三公经费”政策的出台对当地酒店业、餐饮业、娱乐休闲等相关服务行业的影响尤为突出，导致旅行社少有生意。

客源结构发生了格局性变化，原占主要客源的团队及公务接待两部分下降了80%，上半年接待团队人次较去年同期下降90%，内部系统客人141人次，较去年下降80%，平均房价较去年同期下降15%。由于客源结构的变化，旅游人数的显著减少，而酒店只增无减。到6月份止，仅城区就新增三星以上酒店3家，如梅洛水晶酒店客房200多间，按四星级标准建造，恺力酒店按五星标准建造，床位在600张以上，可以说是僧多粥少，从而就出现了“大鱼吃小鱼，小鱼吃虾米”的局面，各酒店为抢占有限的客源大打价格战，在城区的挂牌三星级酒店价格低至140元/间，某些稍陈旧点的四星级酒店价格只有160元/间，竞争日趋激烈，许多小型酒店遇上前所未有的竞争压力，无法求得生存，而被迫关门；加之，人工成本增加，物耗成本上涨，工程维修费用增加等因素影响，利润直线下降，截至6月份止，时间过半，目标任务却相差半截，这给我们带来了巨大的压力，下半年我信将进一步调整销售经营思路，积极开拓客源，将压力变动力，力争完成目标任务。现就上半年工作小结如下：

>一、加强市场营销，适应市场格局变化，调整经营策略

实践证明，随着市场竞争的加剧，市场格局的变化，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，必得革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，不断灵活推陈出新，才能使酒店在竞争日趋激烈的形势下继续保持较高市场占有率，为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大，加强市场营销，不断调整客源结构，努力开拓市场，并做好以下几方面工作：

1、调整思路，找准市场着力点，增加营销工作的针对性。我们在对客户进行调查分析的基础上，发现酒店长期以来主要的客源群体团队业务份额已急速减少，很多旅行社无事可做，针对这种情况，我们及时调整了客源挖潜对象，选择性的与几家团队业务做的较好的旅行社进行了稳定有效合作。

2、认真做好上门散客的销售工作。我们在掌握当地同级酒店销售价格的前提下，实时推出了灵活的价格制度，如在1-3月份淡季时，针对内部个人住房消费，我们为他们发放了优惠券，凭券消费仅需148元，此举赢得了部分客源，实时推出了特惠午夜房，在凌晨后住房者给予148元的低价销售，根据客源多少及当地市场行情，适时调整房价，既让客人得到实惠又让酒店利益得到保障。

3、重点维护好\*\*总社的自驾车散客业务，由于协调配合较为紧密，本年度其散客业务得到进一步扩大，平均每天达到5间房以上，最多时可达20间，占到了较大比重，为确保关系的稳定，特别指定销售部要做好与他们的协调沟通，多与其管理人员交流，听取意见建议，过节时对其老总进行拜访，做好工作的互动，稳固与他们的关系。

4、全员营销总动员，营销策略灵活多样。继续实行了以销售部为主与自揽相结合的全员销售模式，做到专业与业余相结合，管理人员与一线人员相结合。对于员工自营业务按照金额的5%给予奖励，既调动了员工揽客推销客房的积极性，又增加了员工的收入。同时要求做到谁销售谁负责维护客户，这一措施实施后促使员工主动与客人进行沟通交流，增加了与宾客之间的感情，真正达到了全员营销，也实现了酒店与顾客之间的双赢目标。

>二、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质。为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，组织开展了全员理论知识培训，从当地旅游职业学校请来了资深的旅游讲师，为全体员工授课，系统的学习了《酒店服务意识》、《酒店礼节礼貌及仪容仪表》、《前厅服务技能及程序标准》、《客房服务技能及程序标准》、《酒店消防安全》、《酒店各项规章制度》、《张家界风土民情》等与酒店经营息息相关的知识。培训结束后，下发了理论培训提纲10多页，并组织开展了培训考核考试，做到了除值班人员外的员工必须全部参训和考试，合格率达到了100%。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；总台员工全部实行限时服务，以最快的速度为客人提供优质服务。对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；严格履行“四实登记”等制度，做到实名、实时、实数、实情，确保住宿登记全面、周详；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为提升酒店的服务和管理水平，抓好标准化管理和规范化服务基础上，进一步体现服务的细微、细节之处，广泛推动个性化服务工作的开展。系统建立了客史档案，通过客史档案，对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，有利于更好地向客人提供个性化服务。例如：每当客人到店时，要求我们的服务员主动热情地与客人交流，通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供自然超前的个性化服务；在总服务台我们新购置了多个接口的手机充电器，为客人提供贴心的便利；为保证住店客人手机上网的需求，在大厅设置了WIFI无线上网，这大大满足了客人个性化的需求。

由于硬件条件好，服务热情，得到了广大宾客的高度赞誉，在20xx年4月29日\*\*市旅游工作委员会召开全市旅游工作会议上，荣获张家界市20xx年度“优秀旅游星级饭店”光荣称号，受到了当地政府和旅游主管部门的肯定和表彰。

>三、认真做好财务核算，想方设法节支增效

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结算工作，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店经营的正常运行。

减少开支就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走关灯关水，空调使用根据不同的气候、温度及客源情况确定开放时间，热水则随时掌控水温，不因疏于管理而造成酒店的能源浪费，真正做到“浪费不以量小而为之，节约不以微小而不为”。倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识，并根据各部门特点，做好成本控制。根据财务统计，每年仅一次性拖鞋一项就要近40000元支出，为此我们专程到长沙高桥市场批发采购了质量上乘的拖鞋，并结合实际制作了精美的鞋套，摆在客房内即显档次，又节约了费用。对于客用一次性消耗品，在考察了多家酒店使用情况及结合实际，自今年4月份开始，撤出了一次性消耗品，改用了客人自付费式精装的洗濑用品，不仅做创建绿色环保酒店的先行者，又节约了成本费用，起到了双重效果，一年下来，可节约费用近10万元。

>四、认真做好安全保卫工作，为正常经营提供保障

酒店作为一个公共场所，安全经营压倒一切，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全责任书》，成立了消防安全领导小组，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，严格执行《消防安全管理制度》、《来客来访客人登记制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等。结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。每季组织一次消防培训，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为使接待工作统筹协调，确保“周全、安全”两个核心服务环节，对于重点接待保安部及时在各个区域加强巡视和监控，安全保卫工作实现了“让客户安心，让酒店放心”的目标。同时，由于消防控制室设置合理、制度健全、值班到位，被消防大队列为首批二类消防控制室样板单位。

>五、倡导绿色，保障酒店持续健康发展

众所周知，绿色环保已成为全社会的关注热点，创建绿色酒店也已成为酒店业发展的必然趋势，绿色饭店的发展不但可以为酒店带来新的经济效益和社会效益，还可以提升酒店的竞争优势。培训中心自4月份开始就展开了“创绿”活动，目的在于倡导绿色文明的生活习惯、消费观念和环境价值观，提高全店员工的环境意识和参与保护生态环境的自觉性。

虽然取得了一些成绩，但是我们应该居安思危，未雨绸缪，为下半年的工作做好准备，争取创造更好的效益。

**酒楼每日工作总结13**

（一）经营情况

截止到9月份为止西餐分部完成全年接待的18584462 万元，完成全年指标的。

自助餐营业指标26100000万元，现累计完成16107146万元 。累计差额9992823万元。完成全年 。

送餐营业指标 900000万元 ， 现累计完成482369万元 ，累计差额 417631万元 ， 完成全年 。

和风料理餐厅营业指标1350000万元， 现累计完成 817009万元 。累计差额万元。完成全年。

大堂吧营业指标 1350000万元，现累计完成1177938万元，累计差额172062万元，完成全年。

（二）经营突破

20xx年随着酒店业市场的形势发展，部门紧跟饭店总体经营策略大方向，继续大力开发周边散客市场，大量收集宾客意见，了解散客口味特点，做好每季度美食推广，突出亮点，抓住主题，同时

重点关注出品和服务，抓住每一寸散客市场空间，在散客市场上有一定的突破.

具体举措：

（一）自助餐及日料：

1.会议销售模式的调整；

部门将密切与销售部合作，将销售部带进酒店的客户因为我们服务和菜品，从而成为我们散客，今年针对会议客人要全方面提升强抓服务质量、服务效率、和服务品质，提高会议客人等同零点散客的标准给予服务的意识，以此拓宽散客市场同时成为我们永久回头客。

2.自助餐菜品的当地化；

针对本地市场宾客需求，每日推出3款徽式菜肴，以满足当地宾客的口味。而且以黑色大锅的形式出品，吸引眼球，同时也让外地客人尝到本地特色菜品。

3.美食节提高知名度；

随着季节的更替，自助餐也因时而异，根据宾客意见的收集等综合分析，举办各种美食节并推出相关活动，例如：三月份的草莓美食节、六月份的山珍野味美食节、七月份的德国啤酒节，十月份的海鲜火锅美食节。并从6月份赠送哈根达斯，提高餐厅出品的档次，让宾客感觉物超所值。

4.建立客户群；

（1）加强宾客意见的收集，通过了解客人的期望值，从横向层面:行为，视听，服务，出品，及纵向层面：物质，精神，全方位的考虑客人的满意度，全员谨记：积极，热情、主动、及时。并且通过询问菜品，服务，以及客人的居住地等，了解菜品的受欢迎度、掌握服务的质量，并且分析散客的分布区域，让接下来的工作有了明确的方向。

（2）从员工到管理者，各自通过日常服务，以及与客人沟通等方式，建立客户群，并且适时的与客人互动。

5.菜品的推陈出新；

（1）针对散客特赠中式养生煲汤一份，和适宜的开口汤，随着天气和节日等，做出合理的改变，让每一位常客都能感受菜品的推陈更新。

（2）依据当地及商旅客人晚餐爱饮红酒的习惯，自助餐午晚餐均推出红酒配香槟，让客人可以在自助餐感受到西式零点的高雅。

（3）金桂飘香的季节，餐厅也顺势推出散客每人赠送大闸蟹一份，这一活动，吸引了很多常客的光顾。

6.立体化的销售宣传模式；

时光飞逝，20xx年即将离别我们而去，在感叹时间过得如此之快之余，不免回首过去一年与同事们度过的美好时光、工作中出现的不足以及取得的成绩。在年初的时候，由于餐厅业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力的学习，向身边的经验的同行请教，从而较顺利的完成了各项工作任务，现将20xx年的工作情况总结如下。

**酒楼每日工作总结14**

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为酒店创造最大价值。

18年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

>一、工作业绩回顾

总房量86间，从20xx年9月至12月初日均接待量54间，出租率保持较高水平，客户投诉率2%，顺利接待了中青国旅等大型团队及VIP接待

>二、工作中不足

1.员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2.区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3.区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高.今后会加强。

4.物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5.没有进行安全，团队，服务意识教育

6.责任管理不够分明

7.前期区域划分不够彻底，造成部分人员责任重大，工作量相对较大，布草虽然未丢失，但是员工压力较大，后期已经进行相关处理

8.区域规范制度建设

9.无绩效考核

10.无奖惩制度

>三、工作难题

1.工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

2.抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3.杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4.酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5.实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6.布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7.垃圾运送问题

8.人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9.员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10.收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11.免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12.漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13.工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14.中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

>四、今后工作计划

1.提高员工团队，服务意识。

2.加强员工相关意识，技能培训。

3.加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4.加强布草管理。

5.加强成本控制管理。

6.继续进行计划清洁管理。

7.加强安全操作管理。

8.努力提高员工工作热情。

**酒楼每日工作总结15**

XX年上半年，xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1—6月份（含物业管理中心），营业收入：xxxx万元，较去年同比上升2、9%；经营利润：xxxx万元，同比下降12%；利润下降原因为：

1、工资成本增加，

2、原材料成本上涨，

3、工程维修费用增加，

4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等）以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

>一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

>二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

>三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

>四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为XX年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

**酒楼每日工作总结16**

据调查摸底及动态监管，全县现共有小餐饮428家，其中有证420家、无证8家。自20xx年开展小餐饮整规工作以来，我队根据实施工作方案，积极开展小餐饮整治。截至今年9月1日共出动监督员150人次，检查428户次，并下达《监督意见书》428份。并与餐饮服务单位签订《食品安全目标责任书》及《服务承诺书》420份，建立监管档案。发放宣传资料1300份，对18户进行行政处罚，共计罚款万元，取缔8户；试点区域小餐饮整治工作得到有效巩固，建立食品卫生监督量化分级管理长效机制。

**酒楼每日工作总结17**

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。

**酒楼每日工作总结18**

20XX年是伊士丹顿酒店忙碌又关键的一年，随着20XX年12月最后一层的混凝土浇灌结束，伊士丹顿酒店的顺利封顶。为20XX年2月份开业，奠定了坚实的基础。回顾过去，。酒店从无到有，我们一路风路。在集团公司和各方领导的大力支持配合下，我们脚踏实地，一步一个脚印，团队从磨合到逐渐走向成熟克服各方面困难，顺利完成集团领导下达的各方面工作任务，取得了可喜成绩。伊士丹顿酒店从在经营方式上的构思初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在筹建工作管理机制上实现了由杂乱无章、各自为政到建立了一整套科学的目标计划管理机制，制定伊士丹顿酒店的发展战略和最终全面顺利营运开业工作目标，围绕酒店全面开业工作目标制订三年计划，再以年计划保三年计划，以半年计划、季度计划保年计划，制定月度计划。各方面工作开展井井有条，稳步推进。同时，我们也诸多的不足，现将过去一年的工作总结如下：

>一、全面调研，做好酒店会所前期规划

酒店会所的前期规划对日后的经营成败起到至关重要的作用，不用忽视和麻痹大意。要从多方考察及论证，必须要遵循先调研后设计的原则。前期调研包括：建设什么样档次的酒店会所？什么样的酒店会所才适合我们科韵路一带的消费环境及市场？投资要多少资金？回报期时间有多长？怎样的设计规划才可以避免经营面积的浪费？如何降低日后运营成本及维修成本？对广州市场专业水疗会所进行海景集团酒店管理有限公司

考察：大浪淘沙、水汇国际俱乐部、九号行馆、尚水水疗会所、蓝色海岸国际水会、原生态水疗会馆；同时针对性考察以酒店为主，桑拿水疗会所为配套经营特点的场所。外商活动中心（酒店）、星河湾酒店、花园酒店、国际大酒店、凯旋华美达大酒店、大舜晶华酒店、天豪大酒店、琶州威斯汀酒店、东站威斯汀酒店、广州香格里拉酒店。制定了《广州休闲会所市场调查报告》、《依诗丹顿酒店桑拿会所营运方案》，明确本会所的市场定位、明确日后经营思路。确定以周边中高端商务散客以为主的，配合会展客人为次的客源组成。确定酒店的经营方面及功能设定。

>二、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

参与东海酒店的功能、布局划分与服务流线的设计。与菲利浦斯设计公司和工程施工单位沟通，取得各个营业场所的平面设计图进行综合评估，并根据经营管理需求，进行全面严谨的调整。最终确定完了酒店各区域功能划分与平面设计工作。．酒店前期大型设备如：空调/热水/消防/电视/电器/系统的安装及功能要求的建议汇总。

与总工室等相关部门参观了金叶子度假酒店、方圆酒店的中央空调、热水系统；最终综合东海酒店自身条件，参与酒店筹备组制作出了酒店热泵系统方案及相关与锅炉的热能及效能的数据对比，为集团高层决策提供参考依据。对电脑管理系统、门锁系统、程控电话系统等主要弱电系统设备安装线路及前期的预埋工程提出功能需求意见。海景集团酒店管理有限公司．制定康乐部全年经营预算及盈亏数据分析报告。．制定康乐部的人员架构图、实地考察进行各岗位的定岗定编；完成了本部门的人员设定及成本工资的预算。

>三、存在问题

对施工总体计划的制定及把握方面比较薄弱。体现在对中央空调管道、给排水、消防、强电、弱电、外立面施工及土建工程了解比较少。土建施工的进度、质量的监督和管理的思路不清晰，未能及时掌握及控制。．与其它部门信息沟通渠道欠通畅，与部门之间的联系有待加强；对集团相关工程等项目的立项及招标工作要求、程序有待进一步的了解与学习。

三、工作体会及展望．提高自身综合素质，对工程施工、规划设计、建筑设计及内装修设计的方面知识进行学习。．提高工作效益，让工作有序进行。对东海酒店的筹备工作，进行进一步细分及制定各环节工作顺序。．继续跟进下一步施工工程进度，提出相关系统设备安装建议，及部门综合布线要求。

**酒楼每日工作总结19**

1、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌后运用，员工养成一种良好的态度。

2、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是包间值台员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督、

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！