# 吧台主管完成工作总结(推荐15篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2025-03-31

*吧台主管完成工作总结1南部20xx年工作总结及20xx年工作计划一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年。在公司陈总的带领下，南部会所各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年度的工作全面总...*

**吧台主管完成工作总结1**

南部20xx年工作总结及20xx年工作计划

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年。在公司陈总的带领下，南部会所各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年度的工作全面总结如下：

一、组织员工培训

世纪锦城人员于20xx年x月开始入场，大部分人员业务水平不够熟练，针对这一现状，20xx年x月、12月物业公司结合销售中心、样板房管理的需要，围绕开盘这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有《物业管理概论》、《物业管理与服务》、《物业服务礼仪》、《岗位操作规范》等，培训人员涉及客服、秩维、保洁14人。

二、协助开盘

为了配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-5#楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

1.保洁、秩维制定相关操作标准和管理制度，根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置，保证销售中心、样板房能够以整洁、温馨、舒适的空间状态迎接前来参观的客户。

2.客服人员在做好岗位接待服务工作的同时，也全面协助、配合销售部工作的开展，积极热情接待看房、买房的客户，详细介绍海门中南物业的管理特色及楼盘配套等情况，有效的建立起了与业主的早期沟通与交流渠道。

**吧台主管完成工作总结2**

尊敬的领导及各位同仁：

大家好，我叫吕斌，是会所吧台的主管，我们马上就要迎来20xx年这一新的开始，在过去的20xx年中，在董事长，总监及经理的领导下，会所全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高会所的服务质量、管理水平和经济效益。现我将吧台的工作做一下总结及展望。

会所自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，我们反省20xx年的工作发现吧台主要存在一些问题，比如以下几点：

1、 吧台规章仍不够完善，以前的吧台制度建立在会所酒吧制度下，不够全面，不够独立，所以在很多问题的处理上有很大的漏洞。

2、 小吃，干果保存条件不足，很多小吃放在一起，优势会串味，生虫，造成了不小的浪费。

3、 吧台酒品的展示做的不足，酒精饮料的推广做的并不够细致。

以上问题在20xx年对吧台，甚至会所造成了一定的损失，在即将到来的20xx年，我们会彻底的完善吧台管理制度，改善1x年出现的问题，并且在崭新的14年，我们会利用这个契机，努力做出新的成绩，主要工作如下：

1、 我们会积极研发新品，争取月月有新品，让客人对我们的饮品永远充满好奇，期待。

2、 以完善后的吧台规章为基础，加强整体的纪律性，做到保质的前提下，快而好的`完成出品。

3、 严格做好成本的控制与核算。

4、 对吧台员工进行成本卡与相关专业的培训，同时加强阶段性的实操考核，保证员工稳定的业务能力。

回首往事，倍感岁月峥嵘；展望未来，事业催人奋进！新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望。也祝愿各位领导及在座的同事们新的一年里工作顺利，身体健康。谢谢大家！

**吧台主管完成工作总结3**

在忙忙碌碌中，xx年也接近尾声，过去的xx年可以说是不平凡的xx年，作为经理，深刻地体会到了营销部成立的艰难性与开拓性。门店刚刚启动，市场开拓需要策划。新店刚刚启动，市场体系的建立需要良好的运作，没有规矩不成方圆。过去的xx年里，在各级领导的指导下和同事们的共同努力下，较好地完成了公司下达的各项营销任务，并取得了一定的经济效益和社会效益。现将xx年的工作总结如下：

>一、工作

在房地产行业工作也已经半年多了，在方面还有待提高。虽然自己的水平有限，但还是想把自己的一些东西写出来，即从中发现得到提高，也可以从中找到自己需要学习的地方，完善自己的水平。

经历了上次开盘，从前期的续水到后期的成功，整个的过程都开始熟悉了。在接待客户当中，自己的能力有所提高，慢慢的对于这个概念有所认识。从自己那些已经购房的客户中，在对他们进行的过程里，我也体会到了许多心得。

第一、最基本的就是在接待当中，始终要保持热情。

第二、做好客户的登记，及进行回访跟踪。做好的前期工作，有于后期的工作，方便展开。

第三、经常性约客户过来看看房，了解我们楼盘的动态。加强客户的购买信心，做好沟通工作，并针对客户的一些要求，为客户做好几种方案，便于客户考虑及开盘的`，使客户的选择性大一些，避免在集中在同一个户型。这样也方便了自己的。

第四、提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态。在面对客户的时候就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的想信自己。从而促进。

第五、多从客户的角度想问题，这样自己就可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，解决他的疑虑，让客户可以放心的购房。

第六、学会运用技巧，营造一种购买的欲望及氛围，适当的逼客户尽快下定。

第七、无论做什么如果没有一个良好的心态，那肯定是做不好的。在工作中我觉得态度决定一切，当个人的需要受挫时，态度最能反映出你的价值观念。积极、乐观者将此归结为个人能力、经验的不完善，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观者则怪罪于机遇、环境的不公，总是抱怨、等待与放弃！什么样的态度决定什么样的生活。

第八、找出并认清自己的目标，不断坚定自己勇往直前、坚持到底的信心，这个永远是最重要的。龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径；一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

对工作保持长久的热情和积极性，更需要有“不待扬鞭自奋蹄”的精神。所以这半年来我一直坚持做好自己能做好的事，一直做积累，一步一个脚印坚定的向着我的目标前行。

**吧台主管完成工作总结4**

吧台制度

1， 负责吧台间的卫生清洁及杯具的摆放，（杯具要定期消毒由保洁协助）。检查电器设备（制冰机，热水器，冰柜）是否正常运作如发现问题及时报工程部维修。

2， 刀具及案板用完时要及时清洗，并要按时消毒，保持干净卫生 3， 开班前必须检查所有水果的新鲜程度和水果的质量如有坏的和质量问题上报上级。

4， 新买回的水果必须细心检查，如有质量问题立即退回。 5， 遵守见单出品的原则，严格按照出品制度出品。

6， 保证出品质量，加强出品速度，有效方便配合好楼面的服务工作，如因质量问题遭到客人投诉，由吧台出品人负责。 7， 适时申报按季合理的引进新品种的水果（不得超过果盘成本标准）。

8， 对果盘的适时更新及果盘成本有效的控制。

9， 对当天没有用完的水果及切开的西瓜必须放置冰柜并用保鲜膜包好。

10， 吧台间内不准与工作无关人员进入，吧员有义务禁止其他人员入内，外场服务员除工作需要外不允许在吧台内长时间逗留，由吧员监督制止，如有不听者上报上级。

11， 吧员要离开水吧必须要有人替代看守吧台，如有急事需离开随手锁门，在没人替代看吧台时离开时间不得超过5分钟，如果耽误外场服务工作，一切后果由当值吧员一人承担。 12， 每日工作收尾时要做好吧台的卫生清洁不锈钢的台面干净无水渍，污渍，案板刀具清洁完毕放到规定位置，地面干净无杂物。

13， 晚班吧员收尾时，应对水果的数量进行盘点，并填写所需水果单及时报给采购，保证第二天吧台所需水果正常运作。 14， 保管好吧台内的所有物品，如有丢失由吧员负责。

吧台员工岗位职责

**吧台主管完成工作总结5**

大家好，20xx年是我自我挑战的一年。我将努力改正过去一年

工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助下，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，东尊店受诸方面影响经营情况不容乐观，我们反省20xx年工作现将吧台工作总结如下：

1、 严格做好成本控制与核算

2、 对吧员进行成本节约与服务的相关培训

3、 协助店总做好各项接待工作，包房预定工作等，在工作期

间发现问题及时处理。

4、 提高员工的积极性，做好各部门配合工作

5、 与员工交流，达成一致。

6、 规范岗位的服务用语，提高服务质量。

7、 严格控制发票开据，节约降耗。

8、 对于吧台的电话接听，要以沟通方式说服客户来店消费，以免客户流失。以上是我20xx年工作总结，在总结中我也意识到自己的不足，在新的一年里我会加强自身学习，20xx年工作重点规划如下：

1、 根据营业情况，改变完善工作，把吧台工作流程表、区域卫生负责人工作表，日常卫生工作表，把各种表格细化和完善，让员工能自觉遵守吧台制度，真正做到统一管理，把权力放开让员工参与其中，能让员工得到学习和锻炼。

2、 常组织培训员工对吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的所有的一切。

3、 积极与各部门沟通与交流，因为我们是一个整体，只有体现出整体的价值，我们才能做好一切，真正做到分工不分家。

新的一年、新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉、勇攀高峰、不负众望，也愿各位领导、同仁在新的一年里工作顺利，身体健康，谢谢大家！！

海南赛仑吉地大酒店

茶艺部吧台管理制度

为加强吧台管理，促进酒店管理工作的开展和店铺的发展，提高管理的规范性和科学性，特制定本制度。

**吧台主管完成工作总结6**

酒吧主管工作岗位职责及工作流程

酒吧主管工作岗位职责：

1、按时上班，认真完成上级领导安排的各项工作；

2、合理安排员工公休，做好员工每日考勤；

3、检查每日工作情况，控制出品成本，防止浪费、减少损耗严防丢失。

4、制定培训计划，安排员工培训课程，并定期考核，提高员工业务素质。

5、熟知酒吧各类酒水销售品种和销售价格，并根据实际工作情况制定进货计划交至管事部按计划采购。

6、制定酒吧各项工作制度和工作服务流程以及产品制作流程，监督操作规范、出品份量、出品质量、出品速度等，达到预期标准。

7、做好每日《营业日报表》的检查工作，并按时上交财务部。

8、监督员工的工作纪律和仪容仪表，礼貌礼节情况。

10、处理客人投诉或其他部门的投诉，调解员工的纠纷。

酒吧主管的工作流程：

有任务接待情况下（分班）：

7：00 到岗，检查人员到岗情况及仪容仪表。

7：00—7：30 对前一天夜班收尾和卫生情况进行检查。

7：30—7：50用餐。

7：50—8：30对酒水及餐用具的数量进行抽查。

8：30—9：00对当日的临时工作进行部署安排。

9：00—9：30对营业前的各项准备工作进行检查。

9：30—10：30对员工传达当日领导的工作部署，并针对领导部署的工作给与落实。10：30—11：10 职工食堂用餐

11：10—15：30（1）认真督导员工的服务工作，并为重要客人进行服务。

（2）检查员工有无贪污、浪费现象，杜绝一切违犯制度事件发生。

（3）处理客人的投诉，给与客人满意的答复。

15：30到岗，检查下午班人员的到岗情况及仪容仪表。

15：30—17：20认真督导员工的服务工作，并为重要客人进行服务

17：20—18：00职工食堂用餐

18：00—23：30督导员工进行当日上账销帐以及报表的制作。

23：30—24：00协助员工进行物品入库，检查安全隐患。

24：00关灯锁门离岗。

**吧台主管完成工作总结7**

酒吧主管工作总结

酒吧主管工作总结1 \*\*\*生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

酒吧主管工作总结2 转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时，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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

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，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、201x年工作打算

201x年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，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201x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，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

201x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，201x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

201x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，为酒店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

201x年的部门培训主要课程设置构想是：把201x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。

201x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！

酒吧主管工作总结3 时间仿佛是一条从远方流淌下来的岁月之河，以永不懈怠的步伐穿越每一个春夏秋冬。不知不觉时间已临近201x年的尾声，为了能更好地保护酒店的安全和维护车场的正常秩序，使自己的工作做到安全无事故，我把一年的工作总结如下：

首先，工作中，队员的思想比较稳定，内部之间都比较团结，当班期间能保持警惕性。\_在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长\_的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关，能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去

干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足：

一、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在;上班期间队员与队员之间没有监守岗位，经常站在一起聊天。导致车子来了后，不能及时对车辆进行指挥，出现了擦车和车子不能停到位的现象，浪费车位比较严重。

二、交接班不够准时，接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念，对上班不够重视，出现了拖岗现象，在交接班前后没有对车辆进行检查，以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。

三、队员礼节礼貌做得不够好，见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中，用语不行，甚至和客人进行争吵的现象都有发生，让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识，严重损害了酒店的公共形象。

四、队员的普遍素质比较差，军训时，训练场上嬉笑打闹的现象比较多，接受能力比较差，没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念，才能做好。

到XX一年多了，从队员到领班，我一直对工作负责，遵守酒店各项规章制度、团结队员，严格要求自己。在当队员的时候，我积极配合领班和刘经理的工作，做好了交接班制度，在上班期间，我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好，上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务，在训练中我听取大家意见，改进训练方式，使队员们在比较短的时间内，学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定，8月份我因工作相对突出，被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己，一有时间就自我训练参赛科目，在比赛中，我全力以赴获得了比较明显的成绩，也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。在担任领班后，一、我更加严格的要求自己，努力学习消防知识和各项制度，遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。

二、严格交接班制度，做到了交接班前后有小结，在上班期间发现队员有做的不好的，我会及时指出。

三、工作期间，发现问题我会及时去处理，在自己无法做出决定的时候，我会及时向上级反应，并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩，但是也有一些做的不好的方面。

一、由于快过年了，我在后面这一个多月里，放松了对自己的要求，对队员的管理力度也没有以前严格，队员在岗位上聊天吃东西，我也没有总是强调。

二、有时候

没有坚持交接班前的小结，对楼巡也没有以前检查的仔细，而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的的力度不够，对队员督促也不够，所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结，在来年，我个人会继续发扬好的方面，多加学习。坚决改正自身存在的不足，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力，做到相互帮助、相互关心，\_心往一处想，劲往一处使\_，做到统一着装，文明执勤，虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

**吧台主管完成工作总结8**

酒店吧台年终总结时光飞逝，转眼间又到了年末。回顾即将过去的一年，是酒店业竞争和自带酒水物价攀升各方面影响严俊的一年。不过在酒店领导及员工共同努力下，由总经理室设定部门自行制定的每月指标都能顺利完成。这也是跟大家的辛勤汗水和工作中所受的委屈密不可分的。但是付出和回报都是相等的。

今年餐厅在经理的带领下，全员以经理提出的“三个围绕”“三个集中”而努力。围绕年初制定的“目标指标，服务效率，基础管理”集中奖罚制度，加强考核力度，以餐中服务为重点考核。对奖励措施以销售数量质量最高的为当月销售之星荣升光荣榜并有经济奖励激发大家销售潜能。今年在忙时管理人员也相互分工，有重要客人直接协助服务，并做好客史档案的收集。加强信息沟通和共享。厨房在出新产品时我们利用班会培训新菜的介绍使服务时更加娴熟。相比往年今年客情不是很稳定，总是忽忙忽淡，政务接待也在减少，很多都为散客和一些新的客户群体，自带酒水率达到90%左右。就在这种情况下每月还能超额完成指标。虽然如此，我们仍不能放松，对待每一档客人都要做到“人人都是宣传员，推销员”提高酒店平品牌效应及增加营业额。

今年虽然成绩可喜，但工作中仍存在不足之处。忙时大家都能紧张有序，空时大家精神有松懈，立岗时间不及时并谈天说地，在这方面我也要加强“以身作则”对客服务时一些菜肴必须物品不能及时跟上，菜上齐会站在门口或出包厢洗东西，导致服务脱节，服务被动，一旦被考核班会通报问题，举一反三。

明年我们要往以下几个方面努力!

1做好走动式管理，规范服务。 2对特色菜加强服务时的介绍，软饮料销售不放松。

3加强安全意识，操作安全。 4 对客服务做到敬语多一点微笑多一点计较少一点。

5加强考核工作，以餐中服务为侧重点。

各位同事，20xx年即将过去，全新的明天即将到来，我们要以部门指标为共同目标，再接再厉争取完成任务。我相信餐饮部全体员工一定会为了酒店兴旺发展而团结努力，共同奋斗，创造出更好的成绩。

紧张而又忙碌的一年即将过去，餐厅在各位领导的正确指导下，在各个兄弟部门的配合帮助下，在全体员工的共同努力下，每月都能超额完成酒店下达的指标。

回顾想想20xx年，我们的业绩是可喜可贺的。平日，我们利用早班会的时间，让人家读报纸、做游戏、复习消防知识，让大家把好的心情带到工作中，菜肴酒水变动的`信息都能及时得到更新，我们将娱乐的方式向大家介绍菜肴的配料、制作，以及营养价值。我们的员工休息都很有诚信，在休息一天的情况下，只要客情一忙，打个电话，便能及时赶到，以工作第一，舍小家为大家。我们每天记录菜肴反馈的信息，客人没动的菜肴打下去回收，跟厨房进行沟通，寻找原因。我们每天班会上练习的礼貌用语都能学有所用，在客情较忙，人手不足的情况下，我们每一位员工包括吧台都能积极主动，发挥协助精神，认真做好每一档接待。下半年我们评比销售之星，给予经济或物质的奖励，发挥员工的销售潜能，提高大家的积极性，同时我们的成绩也是有目共睹的。

当然我们也存在着很多的共性问题。有些员工觉得菜上齐了，就不需要什么服务了，为了能早点下班，将台面上撤下来的刀叉、烟缸、杯具拿到洗涮间清洗;有的打着喝水的晃子和传菜口人员聊天，包厢出现了真空现象，服务脱节;有的员工没有时间观念，经常迟到早退，班会时间拖拖拉拉，在走廊上大声喧哗，还有员工个性化服务处于被动，需要督促和检查，死角卫生不符合标准，餐前准备不足，不能按时立岗等。

随着市场竞争力加剧，客人选择酒店余地增多，自带酒水的增多，我们要加大力度推销我们的软饮料和一些时令菜肴，千方百计留住每一位消费者，这样才能使我们的营业额更上一层楼。

明年我们将引领大家做到以下几点：

1、 安排、带领、督促、检查员工做好餐前的各项准备工作，餐具摆放是否合格。

2、 检查当班人员仪容仪表，进一步深化班会内容，做好清洁工作，给客人提供一个安静、舒适、温馨的就餐环境。

3、 加强检查消防安全力度，确保万无一失。

4、 发现问题及时向领导汇报，尽快做出解决方案。

在20xx年即将到来的日子里，我们要团结一至，齐心协力，为酒店更好的发展而奋斗。

**吧台主管完成工作总结9**

1、上岗时，仪容仪表要合格，工装要整洁，不留长指甲，不涂指甲油，不戴饰品，头发要求前不过眉，后不盖领，侧不遮耳。女员工要求淡妆上岗。

2、整理好单据，打扫吧台及仓库卫生，做到吧台整洁明朗，仓库酒水需做好分类，以便拿取。

3、补充吧台所需的酒水，茶叶，餐巾纸等必备物品，做到准备充足。

4、在接待客人及开餐时做到站姿标准，面带微笑，如订房客人，则询问客人对房间的要求，时间，房间间数，单位及电话。当天入住的客人在电脑上做好登记后，将房卡和单据双方交给客人，订其它日期房间的则在订房登记表上做好登记，当客人有需求时，要耐心的回答客人。

5、接听电话声音要洪亮，面带微笑，吐字清晰：“您好，明月大酒店，请问有什么需要吗？”是订房电话，询问客人需求，并做好订房登记。如果没有房间，则以致歉的态度对客人说：“很抱歉，房间已经订满了，欢迎您下次入住明月”。接听电话时需在电话铃响起三声内拿起电话，不能同时拿起两部电话放于耳边，在接听电话时如有其它电话打进，请客人稍等后拿起，如在通话过程中有客人经过，并有需求时，应点头示意请客人稍等。

6、提前了解订餐情况，了解客人是不是协议单位，是否要打折或内招，如客人自己到吧台结帐时，电话通知前厅或客房服务员。是客房结帐，请客人出示房卡，在客房服务人员确认无误后结帐，餐饮结帐，由让服务员带到吧台，核对单据核对无误后方可结帐，并使用礼貌用语：“您好，这是您的帐单”并报金额，现金要当面报于客人，并询问是否开发票，开什么费用，把发票双手递到客人手中。“先生，这是您的找零，发票，谢谢，欢迎下次光临。”如客人刷卡或签单时请客人出示信用卡：“先生，请出示您的信用卡，这边请，请您核对一下金额。请您输一下密码，谢谢！”客人如签单时。“请您在这里签一下您的.名字，单位。备注“谢，欢迎下次光临。”

7、交接班时，两班人员必须在场，现金双方点清，交接清楚整齐，对其它需要交接的事由需交待清楚。

8、每天做好当天报表，认真核对当天的帐单及收入，认真填写挂帐明细，填写清楚确认无误后交财务报帐。

9、如有给客人加错单或转错单，遭客人投诉，根据情况下罚款单。

**吧台主管完成工作总结10**

酒吧主管工作总结

尊敬的各位领导，各位同事大家好:

\*\*\*生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!谢谢大家!酒吧主管工作总结

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时（自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店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20\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，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个人餐饮年终总结范文积和提炼，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，20\_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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

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、20\_年工作打算

20\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，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20\_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

20\_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，20\_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

20\_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，为酒店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

20\_年的部门培训主要课程设置构想是：把20\_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。

20\_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！酒吧主管工作总结

时间仿佛是一条从远方流淌下来的岁月之河,以永不懈怠的步伐穿越每一个春夏秋冬。不知不觉时间已临近20\_年的尾声,为了能更好地保护酒店的安全和维护车场的正常秩序,使自己的工作做到安全无事故,我把一年的工作总结如下:

首先,工作中,队员的思想比较稳定,内部之间都比较团结,当班期间能保持警惕性,。\_在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长\_的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关,能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去干。其次,全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣,队员们都能监守自己的岗位,没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里,能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足:一、队员工作态度还不够积极,工作方法还不够灵活,行为语言上还不够到位,在上班期间存在着侥幸心理,在上班期间对劳动纪律的遵守还不够,有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在;上班期间队员与队员之间没有监守岗位,经常站在一起聊天。导致车子来了后,不能及时对车辆进行指挥,出现了擦车和车子不能停到位的现象,浪费车位比较严重。二、交接班不够准时,接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念,对上班不够重视,出现了拖岗现象，在交接班前后没有对车辆进行检查,以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。三、队员礼节礼貌做得不够好,见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中,用语不行,甚至和客人进行争吵的现象都有发生,让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识,严重损害了酒店的公共形象。四、队员的普遍素质比较差,军训时,训练场上嬉笑打闹的现象比较多,接受能力比较差,没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念,才能做好。

到XX一年多了,从队员到领班,我一直对工作负责,遵守酒店各项规章制度、团结队员,严格要求自己。在当队员的时候,我积极配合领班和刘经理的工作,做好了交接班制度,在上班期间,我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好,上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务,在训练中我听取大家意见,改进训练方式,使队员们在比较短的时间内,学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定,8月份我因工作相对突出,被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己,一有时间就自我训练参赛科目,在比赛中,我全力以赴获得了比较明显的成绩,也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。在担任领班后,一、我更加严格的要求自己,努力学习消防知识和各项制度,遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。二、严格交接班制度,做到了交接班前后有小结,在上班期间发现队员有做的不好的,我会及时指出。三、工作期间,发现问题我会及时去处理,在自己无法做出决定的时候,我会及时向上级反应,并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩,但是也有一些做的不好的方面。一、由于快过年了,我在后面这一个多月里,放松了对自己的要求,对队员的管理力度也没有以前严格,队员在岗位上聊天吃东西,我也没有总是强调。二、有时候没有坚持交接班前的小结,对楼巡也没有以前检查的仔细,而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的的力度不够,对队员督促也不够,所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结,在来年,我个人会继续发扬好的方面,多加学习。坚决改正自身存在的不足,在下步的工作中,要时刻保持清醒的头脑,严格管理,严格要求,从实际出发,从根本上解决,力争把事故消灭在萌芽状态。同时,也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力,做到相互帮助、相互关心,\_心往一处想,劲往一处使\_,做到统一着装,文明执勤,虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

更多信息请查看工作总结

**吧台主管完成工作总结11**

202x年，在领导的正确指导下,我认真做好电话客服工作,积极应对扰电力客服工作,以下是我今年的工作总结。

>一、尽心尽责

今年，电话客服工作最大的问题是：

1、电话客服人员的流失。应在开业前或开业后，对新人进行入职培训，让新人尽快熟悉自身工作职责、业务知识，以便更好的开展工作。

2、电话客服工作的艰苦。我所在电信公司的客户主要以电话客服及拨打电话作为主。其中一项最为让客户满意的就是我们客服小组。记得我刚来时，对各方面都不是很清楚.......一连几天对着电话发呆了,....

3、回答客户的问题。回答客户的最多的就是：“您好！欢迎光临！”“您好！交费住吗？您请坐，请报号码……..”在通话中，客户的表情、声音给我留下了深刻的印象。

4、我们的工作态度。我们必须保持良好的“微笑服务”，尽量保持着微笑服务，在服务中不仅要用最美丽的语言，最礼貌的仪容，最恰当的表情，更要让客户感到我们热情、随和，才能从根本上转变观念，真正认识到我们的优质服务。

5、我认为，如果再有机会，我会尽我的全力来完成这项工作。我会做好我自己的本职工作，做一名电话客服。

>二、尽心尽责

如果客户说不定会找茬，那就得先和客户沟通，直到把事情做完，再找理由推委。在电话客服这一块，我得到了很多同事们的帮助，每天都能按时完成领导分派的任务。我深深的\'感到，客服人员不但要有良好的语言表达能力，良好的与客户沟通能力，还要具备必要的沟通技巧，并且要有很好的应变能力，说话能力。

>三、不足之处：

6.语言组织表达能力还有待加强。

7.电话接听能力有待提高。

8.客服沟通技巧还需要加强。

我认为在电话客服这个工作岗位上，首先，一定要具备良好的语言表达能力，包括普通话流利，语言文字表达简洁，字迹工整，做事高效，并将各种公司软件学习运用到工作中。其次，要有较强的电话技巧，表达能力，倾听他人讲话，注意倾听他人讲话，养成良好的听话习惯。再次，要有良好的语言表达能力，注重听取他人讲话，听清楚讲话的内容，积累语言材料，在表达时尽量避免多讲，不影响他人讲话。

**吧台主管完成工作总结12**

吧台管理层例会：（每月召开2次会议，会议时间由吧台长提前一天另行通知） 行政吧台长主持召开会议

会议主题——技术研讨：主要内容出品质量、饮品创新；

日常管理：主要内容有考勤、考核情况、日常纪律、部门之间协调、成本把控、销售报告及分析

参会人员：各店铺吧台长

会议流程： A：点名、签到 ----------------------------精品word文档 值得下载 值得拥有--------------- ------------------

B：各店铺吧台长汇报本周吧台实际业绩及本周的成本率 C：主持人统计，公布本周销售业绩冠军及成本节约冠军

D：各店铺吧台长汇报本周工作总结及下周工作计划、反映需要解决的问题、提供管理建议、日常工作的分享

E：主持人公布各店铺反映的问题

F：行政吧台长做工作部署及解决问题的方案 G ：集团公司营运企划部做工作指导及要求

**吧台主管完成工作总结13**

时光流逝，不知不觉我来欧洲房子已经两个月了。在这两个月里，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。对我而言，这段时间的工作是难忘、印记最深的。工作思想、方法等一系列的适应与调整，(包括工作上的适应与心态上的调整)压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。在 店长的支持下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和 店长 交下来的其它任务(当然还有很多不足，个人素养、技能和吧台管理有待加强)现就两月来吧台状况，做如下简要总结。一、吧台的营业状况：总体来说，吧台的营业额在这两月来和之前六月份比较还是呈上升趋势的(六月营业额：60000多，七月营业额:65000多，八月营业额：70000多)或许较其它茶楼和咖啡厅来说这样的业绩只能用惨淡形容，但是就欧洲房子目前的规模和设施而言，这样的业绩也在情理之中。但我相信欧洲房子的前景还是很好的，只有我们大家共同努力，让公司尽早步入正轨，做出我们的企业文化，欧洲房子鼎盛的日子也就随之来临!

二、吧台的营业成本：吧台比厨房的利润高，主要还是表现在成本低。但尽管如此，成本的控制还是要做好，七月份和八月份的成本都在18%，这也是在规定范围内的数据。原材料的优劣和价格上的选择，以及平常做东西合理搭配，细微节省，直接导致吧台成本高低。日积月累也就是这个意思，我们吧台人员会一直以“提高出品质量，控制材料成本”的原则与目标，继续保持并逐步加强。

三、吧台的卫生状况：吧台环境卫生状况，比之前而言只能说是略有所提高，实话实说，店长提出细致卫生那天，晚上我就在工作间弄了两小时，后来问王领班有什么变化没，结果却是没什么太大变化，很受打击。但不管怎么样这也是不争的事实，个人问题和吧员的情绪化也导致这块工作没能开展好，在此做出自我检讨。在今后的.工作中会逐步提高。

四、吧台的纪律状况：对于纪律这块我颇有些无奈，实话说开始来那段时间较以前还是有所改善，之后问题就出来了。之间的一些事直接导致吧员的情绪化，对规章制度的淡化，这才发现女吧员难管理，我个人则以人性化的管理做她们的思想工作，之后略见好转。(现阶段这方面工作比较难做，就吧员在吧台吃工作餐这个问题上，看似从开张就有了，之间我也说过她们，但效果不明显，店长想必也注意到这个问题很久了)总的来说还是没注重个人对公司大观形象的影响和长期以来的习惯。这方面做为吧台的管理者，我会在吧员稳定后彻解决。

五、个人及吧员的工作状态：在店长的指导和支持下，我慢慢地也进入了状态，工作方法和心态已然转变。状态稳定，在今后的工作中多思考，多换位，多学习，多自检来提升自己。吧员梁晓青状态目前看还是比较稳定的，工作积极性一般，但人很聪明，对事对工作较负责，工作时很少带入个人情绪。吧员杨婷状态较不稳定，近期情绪波动较大，易带入工作中，但是如此，工作中对前厅新员工积极帮助，协调工作，吧台工作较积极，纪律方面欠佳，太我行我素，估计九月份有所好转。以上是我个人观察结果定论。

最后希望店长在今后的工作中能给与更多的指导和意见，希望在我们大家的共同努力下，让欧洲房子慢慢成长!

**吧台主管完成工作总结14**

20xx年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

>一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

>二、努力提高服务质量

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的.服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

>三、明年的工作展望

20xx年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作;加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

了解和认识服务行业的基本情况，掌握从事服务工作所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是1基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了1的历史与未来的愿景，懂得了1是一家什么样的店，以及想成为一家什么样的店。培训结束之后就是直接去部门报到。

主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。

一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。

酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五星级酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。

对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。

**吧台主管完成工作总结15**

企业主管20xx年工作总结范文

1、20xx年公司部门主管工作总结

20XX年就快结束，回首20XX年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20XX年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20XX年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

（一）20XX年里，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验，我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实锤炼，较快地完成任务。另一方面，问书本，问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（二）爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

（一）20XX年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度20XX年下半年，行政组织召开20XX年的工作安排布置会议年底工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

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！