

# 2023年帮办服务工作总结(实用7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 帮办服务工作总结篇一

在这秋风凛冽，寒气袭人的季节里，中文系却仍旧洋溢着热情似火的青春激情。在院系领导和老师的关怀下，以及中文系团总支学生会\*团的支持下，我文艺部计划于20xx年10月30日晚6时在我校大学生活动中心举办“新老生联欢会”。本次联欢会将充分展现我系学生的艺术表现力和全方面发展的精神风貌。

首先，我文艺部将会协同我系宣传部，大力宣传本次活动的各项要求。及时、准确、完整地将本次比赛的流程、时间、地点、要求、等有关事宣传到达各个班级，并鼓励和动员07届新同学用心踊跃报名参与本次联欢会，发掘更多的优秀文艺人才。文艺部成员将在系内应用心组织挑选对本次活动有兴趣并且有必须功底和演出经验的同学，对其进行技术指导和相关的培训，组织编排有新意、有内涵、能充分体现中文系特色的优秀节目。

其次，作为文艺部成员，在本次舞蹈大赛中，应起到良好的模范带头作用。各成员应用心主动参与本次比赛，争取圆满完成本次活动任务，展现文艺部风采。

最后，我中文系团总支学生会文艺部将会认真组织、筹划本次比赛，安排好服装、道具，以及晚会的剧务工作。做好大赛各项准备工作，保质保量的完成这台晚会。

作为本次晚会的主办方中文系团总支学生会文艺部，应认真尽到计划、监督、指导、筹备等职责。努力认真完成各方面的筹备工作，记录好参赛节目的有关状况，做好通知工作和各方面的赛前准备。在节目人数上、演员质量上、晚会流程中，确保工作无疏忽和漏洞。以展示中文系师生青春洋溢的风采，使我系新老生之间的友谊在这次联欢会上得到进一步的升华。

## 帮办服务工作总结篇二

宴会应该是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

在宴会部实习的一个月以来，自己的感想还是蛮多的，因为经历的多了，经验和教训也慢慢的积累起来，从开始到朦胧之后的日益清晰，到越来越熟练的出世手法，这些就足以看出我们的进步。

在酒店中我们会看到形形色色的客人，他们对服务的要求也有所不同，这就在考验员工的洞察力，观察客人的需要，而且要尽量满足客人的要求，甚至违反了培训时的规定做法，我们要灵活以顾客为上虽然顾客有时候还没我们了解各个工具的操作，所以我们还要尽力去协助他们来操作。在开始时候没什么捷径可走，就好像很多事情你不去经历是根本没法成长起来的，当顺利满足客人要求并得到感谢的过程中，就会真正的体会到了自己的成长。现在我也会更加的注重自己的形象仪容仪表，因为我们要把自己最好的一面带给客人，要有正确的服务意识。在宴会部我们只知道每天的上班时间，不能预算下班时间，因为我们的服务时间完全取决于客人，这也是宴会部的一个特色。

在宴会部的实习即将结束，这一个月我确实学到了不少东西，除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道，这就在告诉我要学会沟通，要不断的提高自己的服务意识，我已经体会了酒店行业的辛苦，但是我并没有恐惧，我要战胜所有的苦难，努力学习，不断进步。

宴会部常用英语常用单词tablecloth 桌布knife刀bowl碗chopsticks 筷子gla玻璃杯tea cup茶杯coffee cup咖啡杯saucer 垫碟hand towel毛巾 napkin餐巾 tea pot茶壶coffe.....

宴会部主管岗位职责1. 接受上级领导的安排，完成指派的各项工 作。2. 负责宴会部的日常管理与服务。3. 充分做好宴会及会议开始前的准备工作和结束后的收尾工作。4. 确保本人及宴会.....

餐饮部的实习感想宴会应该是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手.....

实习报告学院：旅游学院学号：2002077班级：苏日嘎拉图班级：11酒店目录1. 实习单位介绍.....1  
2. 实习部门介绍.....

1. 进行行业调查研究，做好客源分析，掌握消费者的心理，广泛进行宣传工作，组织客源，广交新客户，不断扩大经营范围。2. 了解食品原材料价格和货源情况，了解和掌握本酒店各种食品，特别是海.....

# 帮办服务工作总结篇三

学院：旅游学院

学号：20111102077

班级：苏日嘎拉图

班级：11酒店

2013年4月12日至12月31日，在学院老师的安排下，我很荣幸地获得了在天津滨海圣光皇冠假日酒店实习的机会。在这为期八个月的实习生活中，我不仅巩固了专业知识，把专业课程知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同，在实践中寻找到了理论知识与实际操作的契合点。经过这次实习，我发现自己在经验上存在严重不足，在酒店经营、管理方面存在许多漏洞，也，在看清了很多人情世故希望自己能在日后的学习和工作中迎头赶上。作为一名酒店管理专业方向的本科生，八个月的实习，不仅仅让我获益匪浅且赢得了良好的人缘，得到了一些小人的报复，也得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友；更让我对于酒店的管理有了自己的见解和思考。

## 一、实习单位介绍

天津滨海圣光皇冠假日酒店位于天津市东丽区空港经济区中心大道55号，是由天津圣光集团集团公司斥巨资打造，由全球最大的酒店、旅游和服务公司之一的洲际集团管理的一家会议性五星级酒店。

## 二、实习部门介绍

天津滨海圣光皇冠假日酒店餐饮部主要由宴会部、酒水部、管事部、风之细雨西餐厅，霞日日本餐厅、西厨房和日餐厨

房十一个部分组成，是酒店重要的组成部门，也是酒店员工最多的部门。而我所在的宴会部则主要是根据客人的委托和要求，通过布置厅堂、备餐铺台和提供完整的过程服务来组织各类宴会和会议活动的部门，是餐饮部里最重要的营利部门之一。其常规营业场所包括龙云宴会厅、多功能厅和五个大小不一的会议室。宴会部设经理一名，实行部门经理负责制，由其统筹安排。宴会与会议服务主管一名，各业务主管主要负责管理自身部分事务，同时又相互密切配合，合作指导领班及其他基层员工完成本部门工作。而我们实习生就属于基层员工中的中坚力量。

### 三、实习内容

#### （一）业务培训

通过部门组织的各式培训，我们认识到宴会是餐饮产品销售的最高等级的形式，收费标准高，所以宴会经营成为酒店经济收入的重要来源。同时，宴会也是提高酒店知名度，促进酒店产品销售的重要形式。宴会按其内容和形式可划分为中餐宴会、西餐宴会、鸡尾酒会、冷餐会等。而我部除了经营各式宴会外，业务范围还包括承接记者招待会、座谈会、培训会、会员或职工大会、说明会、新品发布会、产品展示会、服装表演、歌友签名会、棋牌类赛事、签约仪式等。

#### （二）宴会、会议的营销与预定

每当上门拜访或接待预订客户，宴会销售与协调主管都会指派一名对业务知识尤其是实际操作细节较熟悉的基层员工协助其开展工作，陪同其完成整个洽谈过程。因此，我们实习的中后期有幸对宴会、会议的营销与预定进行了深入的学习。

宴会、会议销售组合对内负责与相关部门的沟通协调，对外代表酒店接洽宴会、会议及相关业务，并负责与相应老客户保持良好关系的同时拓展、开发新客户，并通过业务活动和

了解市场信息，协助上级制定策略一求达到酒店年度计划和预算收入目标。

市场销售部人员会将酒店总体情况详细介绍给相关大客户，如若大客户对酒店宴会、会议设施感兴趣，市场销售部人员会告知宴会销售人员并共同跟进、保持联络。

若有顾客主动来电、来传真或亲自前来咨询，宴会销售人员除认真解答疑问外，都会盛情邀请顾客亲自到现场看看。因为无实物参照的解说，往往无法让顾客真正了解场地的实际情况，反而可能使其认识模糊不清，不论宴会销售人员如何详尽介绍场地设施设备的完善，客人也很难体会。如若顾客不便亲临现场，宴会销售人员还会登门造访。

在洽谈的过程中，我们都会备妥足够的资料供顾客参考，例如场地的平面图、各式菜单的价格表、客人的容量表、租金一览表、器材租金表等。并且由于不同桌数与不同台形的所适合的场地类型不尽相同，所以我们会提供场地多种平面摆设图，以满足顾客需求。如若顾客的预订不与其他预订冲突，我们就会将其排上预订表。若顾客进一步确认该预订，我们会详细需问宴会或会议的日期、时间、名称、性质及联络人员姓名、电话，并书面记录下来。另外，菜单或茶歇内容、饮料种类、与会人数、预算、摆设方式、顾客的付款方式也会如实记录。这些记录除存档备查外还将按规范制成预订合同，待客人交纳30%定金后由宴会部经理代表酒店与其签订合同。宴会协调人员也将按合同约定的细节制成eo单（event order项目通知单），分派给有关领导和其他部门，寻求各方的妥善配合。

之后如若顾客要取消预订，首先宴会销售人员会第一时间同其接洽并问清取消预定原因；接着向宴会部经理报告，在获得批复后向其他部门转达取消决定；最后在预定控制单上作出调整并向财务填写一份“预订取消报告”，取消该预订。

### （三）宴会、会议的跟进与服务

当eO单下达后，就进入了跟进与服务环节，这也是我们本次实习最主要的内容，可分为：项目前组织准备工作、项目中服务工作和项目结束收尾工作。

其中宴会前的准备工作是：熟悉eO了解宾客；按照主题创造意境，对现场进行布置；备好餐具、水果、烟酒茶等，并摆台定位；进行餐桌检查、卫生检查、安全检查以及设施设备检查；做好迎宾工作。宴会中的就餐服务包括：入席服务，斟酒服务，起菜仪式，上菜服务，撤换餐具、席间服务等。同时我们还要配合厨房控制好上菜速度，以保证上菜速度与宴会进程相协调，使整场宴会达到理想状态。当顾客准备尽兴而回时，我们会进行结账准备，一方面引导宴会主办方去收银台买单，另一方面拉椅送客，收台检查，清理现场。待管事部将餐具清洗干净后，或者拉回仓库清理保存好，或者拉回宴会厅准备下一场宴会。

而会议前的准备工作是：熟悉eO了解会议基本情况；结合会议要求，安排会场布局；增减和检查设施设备，并对横幅、指示牌等一一把关；搭好签到台，准备好会议需用物品和茶歇；引导和迎宾。会议中的服务包括配合会务组人员请宾客签到、发放资料、引领宾客就坐；派香巾、茶水；会议进行中间适时续水；茶歇服务等。当会议结束时，我们会提醒客人带好自己的东西，并迅速检查设施设备；然后引领会议负责人至收银台买单；最后和pa人员共同收拾会场，使会场重新回复整洁。

## 四、实习收获

### （一）能力的提高

#### 1、业务技能水平的提高

为期八个月的实习，让我这个原本对酒店业务实际操作一窍不通的“门外汉”成长为了一名颇有些经验的“业内人士”，不但对酒店整体构建、运作和各个部门的分工合作有了初步了解，更是让我详细学习了宴会部从销售工作到跟进工作其业务操作的方方面面，从而使我对宴会和会议的组织 and 开展慢慢有了自己的认识，为将来自己就业储备了更深厚的专业能力，拓宽了就业面，为自己事业的顺利起步打下了坚实的基础。

## 2、沟通能力提高

作为一名酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。天津滨海圣光皇冠假日酒店作为五星级酒店，所要求的是不仅为客人提供最好最奢华的硬件设施，还有最好的对客服务，需要热情和真诚的向客人问候和交流，最主要的是预见和满足每一位客人的需求。如果工作人员害羞于沟通，将不能提供给客人最好的服务。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，包括对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

## 3、独立工作能力的提高

通过这次实习，我深刻的体会到，要勇于面对和勇于担当，培养独立工作的能力。只有这样，才能取得更大的进步。在工作中，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，处理一些力所能及的突发事件，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西，最后才能真正独当一面，最后才能让人家心服口服。

### （二）意识的提高



## 1、服务意识的提高

通过这次实习，我深深地懂得了对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。不论酒店组织的培训和部门的强化练习，还是平时工作中同事们的影响，都使得我的服务意识大大提高了，明白了作为酒店的一名工作人员，就时刻代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## 2、团队意识的提高

宴会不是是一个工作程序紧锣密鼓，需要积极配合协作的部门。在这次实习中我见证了我们这个团队因为团结合作而克服一个又一个困难，全面高效地完成一个又一个业务难题。但也遇到过因为种种原因导致我们彼此沟通不畅而矛盾重重的问题，这些问题也严重影响了部门工作效率。因此，我们都纷纷懂得了团队合作的重大作用，即使只是作为小小实习生，依然用心促使着团队更好更和谐更高效地在一起工作。

## 五、实习思考和建议

### （一）实习思考

#### 1、人力资源状况不佳

人力资源状况不佳的状况一方面是天津滨海圣光皇冠假日酒店的重大问题，另一方面也是整个酒店行业所亟待解决的问题。其主要表现在基层员工流失率大，酒店从业人员素质参差不齐且普遍偏低，年龄跨度大，难以形成促高效的企业文化等。其主要因为：

2、酒店管理处在一个起步阶段，各项制度，尤其是工作绩效考核粗略，晋升、提薪制度不明确，难以调动员工积极性，难符合员工职业发展要求；等。

## 2、内部沟通存在不足，团队合作有待加强

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务离不开各部门的沟通和合作。但是天津滨海圣光皇冠假日酒店领导不行，胆小怕事，一肚子坏心眼，小气，公报私仇，没有责任心，坑一个实习生，内部职权不清，管理混乱等问题显著，容易引起部门纠纷。例如我所在的宴会部和销售部经常因为顾客预定要求的变更通知不及时而导致服务质量遭投诉，两部门经常因为追究责任而引起争吵，不仅破坏部门间的关系又影响了效率。

## 3、管理者未能更好的发挥作用

我们酒店的管理者缺乏常抓不懈的韧劲，管理上存在随意性和不确定性，很难形成一套科学的、具有长远意义的规划和制度，因此执行时空间很大，导致执行力被削弱。并且，实际操作中，“人治”成分过大，易造成“严于律人，宽于律己”“对人不对事”“任人唯亲”等。同时，管理者易忽视酒店整体利益，将工作重心偏移到“部门利益”和“为人处事”上；常常视部门职责而不顾，利用他们身居领导层的便利条件，动用一切可以行使的手段进行“上下级关系的协调”和“部门利益的沟通”，假公济私，左右逢源，拉帮结派，对时间、要求、质量、责任全然不顾，得过且过，敷衍了事。未能很好地发挥其应发挥的作用。

### （二）个人建议

#### 1、完善制度，严格执行制度，详细绩效考评。

随着酒店的不断发展和规模的不断扩大，酒店不仅需要建立

一个“公开、顺畅、规范”的内部沟通渠道，而且更需要建立一个有章可循的“以制度管人，而非人管人”的管理制度。只有酒店管理做到有“法”可依并执“法”必严，做好绩效考评，才能使得广大员工积极性被充分调动，使得工作效率得以提高，从而带动酒店效益的提高。最终形成“工作高效率、企业高效益、员工高回报”的良性循环。

2、加强对各部门工作的指导、监督和总结，实施科学规划和管理，明晰责任。

必须树立“规范管理行为、挖掘经营资源、提升绩效”执行理念，将管理层所拥有的责、权、利与工作执行的速度、质量、细节和纪律进行有机协调，明确流程、细化责任、严格考核，并将其有系统的，有层次的逐级分解，以便促使运行中每一项工作的实施都有计划、有目标、有步骤、有措施、有相应预算、有时间进度、有责任部门、有考核结果。并对实施工作时间的长短，费用高低，完成的质量好坏，资源使用的多少，以及对周围环境的影响予以认真评估。执行过程中“责、权、利”严格量化、深化、细化、序化，要做到“千斤重担人人挑，人人肩上有指标”。在执行过程中要明确方向，而不是盲人骑瞎马，走到哪算哪；只要有明确了酒店经理层的责、权、利，酒店不同的职能部门、不同的员工才能舍身处地的从各自的责、权、利出发，切实维护在工作运营过程中的执行力，从而避免在工作中各自为政、推委扯皮的现象产生，更好地发挥组织与部门、部门与部门、部门与个人，以及战略与执行、目标与现实、知识与技能的聚合作用，促使酒店执行力全面落实。

3、加强沟通，深化团队建设，构建和谐团结、积极进取的企业文化

团结协作是一种良好的职业道德，但由于每个人在酒店中所追求的利益趋向和自身素质的不同，并不一定都能做到“虚怀若谷，坦荡待人”。这就需要酒店努力营造出一种“资源

互用、信息共享、链接有力、流程顺畅、团队协作、整体推进”的执行氛围，强调工作中的“责任意识、全局意识和使命意识”，按程序办事，按制度办事，按客观规律办事。遵守同一条规则，认真“深化、优化、细化、序化”各项工作流程，直接完成工作至基层员工。从而加强各方沟通，深化整个组织团队的建设，构建良好的企业氛围。

## 六、总结和致谢

我的第一次专业实习结束了。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西，无论是做人还是做事。同时，在八个月的实习中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景。

实习不是体验生活而是一个全面接触社会的过程，来到天津滨海圣光皇冠假日酒店酒店，我学到的专业方面的不多，而是看到的多，我以前以为我步入大学了就是社会人了，其实完全错了，大学是一个非常好的环境，而在实习的地方我看到得是人性的黑暗，各种勾心斗角，从服务人员来说，你在中国永远得不到别人的尊重，在中国干这个行业就像是古代时候的奴隶，对于那些所谓的客人，而在外国，干服务行业的人们收到别人的尊重，被称为“人上人”，经过这次的实习我知道了“钱难挣，屎难吃”，有些人为了钱可以完全没有尊严和原则，也让我明白了如今的社会，你保持一个纯真的心根本在这个社会上立足不了，但是做人要有最起码的尊严和原则，还有就是最最重要的作为人的良心，别让社会带跑了你的“心”。在此感谢对这次实习做出贡献的人们，你让我明白了比能力更重要的东西，谢谢你们!!!

## 帮办服务工作总结篇四

xx团总支文娱部主要负责组织、策划、安排我办各类文娱活动，积极配合院团委开展文娱工作及各项文娱活动的进行、总结，听取师生的意见，改进工作。在xx的这个大舞台上，

我们办团总支文娱部扮演着“挖掘潜能，释放个性”的重要角色。我们相信“没有歌声，一切将变得无聊；没有舞蹈，世界将不再美妙。”

为了丰富我系办同学们的课余生活，促进人文教育和科学教育的融合，培养文化氛围，体现文化素质教育的发展要求，提高同学们的综合素质，特制定以下计划：

（1）制定文娱部工作守则：守则作为文娱部的工作指导和工作规范，旨在明确文娱部的职责，规范部员的行为，加强部员的纪律性，明确文娱部的奖罚制度，让文娱部的运作更为有序。守则包括基本原则、文娱部设置、文娱部工作、例会制度、文娱部建设、文娱部考核、档案管理、财务管理八大方面。

（2）设计文娱部象征体系：文娱部象征体系旨在突出文娱部的特色，增强部员对文娱部的认同感。象征体系包括：文娱部口号、文娱部宣传语等。

（3）用一名干事负责3~4个班的制度，认真了解各班文艺方面的人才，为xx及以后的其他比赛做准备。同时了解各班在文娱方面的动态，深入了解同学们对本部门的了解与看法，以作工作改进的参考。

（4）与其他系办文娱部建立良好交流，了解各系办的文娱特色活动，加强与院系在文娱方面的合作。

（5）重新组建我办礼模队，主抓着该团的训练，为系办其他活动的进行做好准备。

（6）承办xx大赛。

（7）举行部内联谊会：为了加强部员间的交流，提高团队凝聚力，我部将进行一次聚餐性联谊。

(1) 定期给干事和文娱委员召开例会，了解各班近期文娱动态，在例会上还可以倾听部门成员的心声，了解他们内心的想法，为以后部门的活动的开展，奠定良好的基础。

(2) 定期给礼模队组织训练：两周一次，一次一小时，主要由礼模队队长负责。

(3) 干事管理、培养计划：每次开例会干事应准时到达，每次会议做相应记录；善于发现身边有文娱方面才能的同学并与推荐；每次计划前每人写计划书，安排活动；每次活动经分配每人负责一项或两人负责一项。

为我系办的发展文娱部应尽一份力，定期组织活动，平时配合其他部活动。提高我系学生的综合素质！

## 帮办服务工作总结篇五

### 部门经理职责

督导完成餐厅日常经营工作，编制员工出勤表，检查员工的出勤状况，检查员工的仪表及个人卫生、制服、头发、指甲、鞋子是否符合要求。

具有为公司作贡献的精神，不断提高管理艺术，负责制定餐厅服务规范和程序并

组织实施，业务上要求精益求精。

重视属下员工的培训工作，定期组织员工学习服务技巧技能，对员工进行公司意

识、推销意识的训练，定期检查并做好培训记录。

热情待客、态度谦和，妥善处理客人的投诉，不断改善服务

质量。加强现场管理，营业时间坚持在一线，及时发现和纠正服务中出现的问题。

加强对餐厅财产管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少费用开支和物品损耗。负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

及时检查餐厅设备的情况，建立物资管理制度，做好维护保养的工作，并做好餐厅安全和防火工作。

与厨师长期保持良好的合作关系。根据季节差异、客人情况研究制定特别菜单。参加营运中心召开的各种有关会议，完成营运总监下达的其他各项任务。定期召开楼面员工会议，检讨近期服务情况，公布楼面督导小组活动记录。

搞好客人关系，主动与客人沟通；处理客人投诉，并立即采取行动予以解决，必

要时报告营运总监。

## 主管职责

了解客情、根据客情编排员工班次及休息日。按时参加部门的各种工作会议，向各领班布置任务。根据情况对下属各班组人员进行调配。

督导员工遵守饭店的各项规章制度，有责任对领班及员工的工作进行督导、考绩。按时参加部门的各种工作会议，向各领班布置任务。根据情况对下属各班组人员进行调配。

了解当日厨部估清单，并传达给领班和组员，做好与传菜部、后厨及其他班组的沟通、协调工作。

时刻关注包房的预定订情况，并按排做好日常接待。

开餐期间负责整所属区域的督导、巡查工作、迎送重要客人，并在服务中以特殊关

注，与客人建立良好关系。

认真处理客人的投诉，并将客人的投诉意见及时向上级报告。

协同领班计划和组织组员的培训工作，做好员工的激励工作，解决下属提出的各种问题，并负责跟踪解决。

签署餐厅各种用品的领用单、设备维修单、损耗报告单等，以保证餐厅的正常运行。对班组中出现的问题和落后现象，提出整改建议，制定整改措施并予以落实。完成上级临时交办的其它工作。

## 包房领班

协助主管制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

根据客情，负责本班次员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息。

负责对当班员工的考勤工作。

在营业期间，负责对所管区域的督导、巡查以及对客沟通工作。带领组员按标准服务规范和程序为客人提供高质量、高效率的服务，及时做好补位和检查工作。负责下属员工的考核和评估工作。

妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向主管反馈相关信息。

检查结账过程，指导员工正确为客人结账。协助服务员为客人结账，防止走单漏单，征求客人意见，填写顾客反馈意见



卡。

督导服务员正确使用餐厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

完成上级领导交办的其他工作。

## 包间服务员

服从餐厅领班的安排，严格遵守酒店及部门规定的各项规章制度，按质按时完成上级下达的任务。

上岗时要求衣冠整洁、端庄大方、笑容可掬、彬彬有礼。

负责开餐前的准备工作，按照规定要求，布置餐厅和餐桌，摆台及补充各种物品。熟知当天订餐的单位(或个人)名称、时间、人数及台位安排等情况，注意记录客人的特别活动(如生日庆祝会)，如有重要情况，应及时向主管汇报。

了解当日厨房特荐及供应情况，做好菜肴，酒水的推销。

主动征询客人对菜肴和服务的意见，及时解决客人提出的问题，并将投诉汇报上级领班。

开餐过程中严格按照中餐服务程序及标准为客人提供高质量、高效率的服务。替客人存取保管衣物，并询问有无贵重物品，贵重物品提醒客人自行保管。

了解客人的各种爱好，满足客人的不同需求，同客人建立良好的关系，随时注意听取顾客的意见，及时向上级反映。

负责餐厅环境家具台面地面日常清洁卫生和消防安全工作。

积极参加餐厅和餐饮部组织的各种培训活动，不断提高服务

技能技巧。随时注意接待工作中的各种问题，及时向上级反映和协助处理。

掌握和运用礼貌语言，如：“先生、小姐您好，欢迎光临”、“欢迎您到我们餐厅就餐”等。

开餐结束，做好收尾工作和其它日常工作。

认真完成上级交待的其它工作

传菜主管、领班职责

参加主管和部门经理召开的工作例会。主持传菜部与保洁员工作例会。

协助楼层主管制定、实施工作标准和服务程序，检查员工严格履行岗位职责。根据主管的安排给本班组员工分配任务，合理安排班次。

协助楼层主管做好对传菜员和保洁员的考核评估工作。

现场巡视、检查所属员工的对客服务工作，指导纠正，确保达到酒店规定的标准。妥善处理楼面服务工作中发生客人投诉，妥善处理，并及时向楼面主管汇报。定期点本楼层的设备设施及餐具、布草等物品，并将结果向楼层主管汇报。负责楼面台布、口布的建账和收发清点工作。

负责本楼面的餐具的建账和管理工作。

负责本楼面的固定资产、易耗品的管理建账和管理工作。

熟练掌握《酒店卫生管理制度》，组织员工做好本楼层的环境、餐具、设施、用

具的清洁卫生工作，达到规定的标准。

按照设备设施维修保养计划，对设备设施进行维修维护保养。

协助本楼面主管做好业务培训工作，以不断提高员工的服务技能。

执照酒店《消防管理规定》，严格督促员工做好消防预防工作。

经常与员工沟通，掌握其思想状态，协助上级稳定员工队伍。

完成上级交给的其它工作。

### 传菜员职责

参加前厅主管召开的班前、班后会，接受任务分配。

做好开餐准备工作，备好调味品、汤勺、菜盖、垫盘、酒精炉、托盘等用具。负责菜肴佐料的合理装碟、配备。

监控菜肴质量，严格遵守“八不出”的标准

负责将出品的菜肴及时、准确送到前厅服务员手中。

熟练掌握《酒店卫生管理制度》，按标准做好备餐间的清洁卫生工作。

负责布草的收取、清点核对工作。按规定负责本岗设施、用具的维护工作，并做好保管工作。

参加餐厅各种培训工作，积极提高个人专业技能和专业知识。

具体执行5s活动，提高个人综合素养。

完成上级交办的其他工作。

## 保洁员职责

准时到岗，参加班前、班后例会，接受领班的任务分配。

熟练掌握《酒店卫生管理制度》。

卫生□ a 按酒店标准对公共区域进行保洁。

b 按酒店标准对客用洗手间进行保洁。

洗涤□ a按洗涤程序清洗所有小餐具和用具。

b按规定的消毒程序对小餐具和用具进行消毒。

c将清洗消毒后的小餐具分类摆放在指定的保洁柜内。

d保持工作用具、设备设施和保洁柜内外整洁卫生。

e负责客用小毛巾的洗涤和消毒工作。

对本区域内的所有设备设施按规定进行维护，如发现问题及时向领班报告维修。完成上级交待的其它工作。

## 吧台主管职责

参加服务部经理和财务部经理召开的工作例会。主持每日收银员和酒水员的工作

例会。

协助财务部经理制定、实施吧员工作标准和服务程序，督促员工履行岗位职责。根据酒店营业情况合理安排收银员和酒水员的工作班次。

协助服务部经理和财务部经理做好对收银员和酒水员的考核评估工作。检查所属员工的对客服务工作，指导、纠正，确保达到酒店规定的标准。

督导吧员正确使用并按计划维护吧台计算机、收银机、发票机等设备，确保经营

工作需要。

卫生□ a掌握《酒店卫生管理制度》并严格执行。

b检查卫生工作，保证达到卫生质量的规定标准。

制定收银员和酒水员的培训计划并负责实施，亲自培训新入职的吧员。落实5s基础管理活动在吧台的推行工作。

经常与吧员沟通，掌握其思想状态，协助上级稳定员工队伍。

熟练使用食苑星结账系统。

完成上级交给的其它的工作。

酒水员职责

熟悉掌握一定的酒水知识，了解各种酒水名称、特性、售价和摆放地点。备货□ a 根据营业状况，提前备足备齐货源，避免脱销现象。

b 按程序做好酒水领取、发放工作。

每班结束后要将电脑小票汇集，整理保留，以便核对。

按规定登记酒水帐日记、核对库存酒水，做到帐实相符。

负责税控机的使用和管理，按结账单的消费金额出具发票，严禁随意多开。按酒店要求对各类酒水进行保管。

做好每月的酒水盘存工作。

熟练掌握《酒店卫生管理制度》，对即将过期酒水和过期酒水按程序处理。完成主管交办的其它任务。

### 总(划)传菜主管职责

参加服务经理和厨师长召开的工作例会，主持总传（划）菜部会议。

根据营业情况对员工进行排班，分配工作。协助服务部经理对总传员工进行考核。

协助服务部经理制定总传（划）菜部工作标准和服务程序，检查员工严格履行 岗位职责。

严格按照酒店制定的“八不出”的菜肴出品规定执行。

必要时，协助划菜员或催菜员催菜。

要亲自掌握vip客人的出菜速度，亲自察看出品质量。

协调前后堂的工作关系，确保上菜的速度。

正确使用并按计划维护传菜设备，确保经营工作需要。

卫生□a掌握《酒店卫生管理制度》并严格执行。

b检查卫生工作，保证达到卫生质量的规定标准。

c每日检查员工个人卫生。

协助服务部经理做好员工的业务培训工作。

落实5s基础管理活动，提升管理水平。

熟悉各类菜肴及调料名称。

经常与员工沟通，掌其思想状态，协助上级稳定员工队伍。

熟练使用食苑星传菜划菜系统。

完成上级交给的其它的工作。

总传（划）菜员职责

参加总传主管主持的工作例会，接受工作分配。

备餐□ a□负责备餐间的开餐准备工作。

b□备好各种调味品。

c□备好汤勺及菜盖、垫盘、酒精炉、托盘等用具，并做好保管工作。

开餐□a□负责菜肴佐料的合理装碟、配备。

b□严格遵守“八不出”的标准。

c□负责将菜肴出品及时、准确送到各楼面分传。

根据电脑点菜单核对厨房出品，出一道划一道，不漏划，不错划，按顺序出菜。对没按规定时间出品的菜肴，要及时催促出品人员。

负责按规定收取布草，清点核对。

卫生□a□熟练掌握《酒店卫生管理制度》。

b□负责备餐间的清洁卫生工作，保持个人清洁卫生。

协助楼面服务员撤换餐具。

按操作规范维护传菜间设备设施。

完成上级交办的其它工作。

## 帮办服务工作总结篇六

### 一、业主抵店前的准备工作流程

1、制定邀请函下发至各分店的业主，注明会议召开的时间，地点等相关信息。

2、3、对举办年会的相关费用的预算。确定各分店业主抵店住宿、吃饭，开会的具体时间和位置，并做好相关的预定事项。4、5、6、安排接送客人的车辆使用时间，数量和其他要求。与餐厅对接，确定用餐的标准，人数。与剧院对接，确定发言人，主要客人的具体位置以及演出时间。7、8、9、确定演出结束后接送客人用餐的车辆和跟踪服务人员。确定对用餐客人陪酒的人员。确定各分店的业主的名单。

10、安排业主与公司召开洽谈会议的服务人员。

11、欢送各分店业主离店。

## 帮办服务工作总结篇七

### 第一部分 上半年市场与行业环境综述

今年以来，扬州的房地产业在国家连续三年实施宏观调控的



形势下，市场运行基本平稳，呈现出开发投资较快增长，施工规模进一步扩大，市场供应逐渐增加，住房价格稳中有升，消费需求回落的运行态势。具体表现为：

一、房地产开发投资保持较快增长。今年月，全市房地产开发投资亿元，同比增长。其中住宅投资亿元，同比增长；办公楼投资亿元，同比下降；商业营业用房投资亿元，同比增长。

三、商品房销售回落。今年月，全市商品房销售面积万平方米，同比减少；商品房销售额亿元，同比减少。

从现房、期房销售看，商品房现房销售面积万平方米，同比减少；商品房期房销售面积万平方米，同比减少。

## 第二部分 上半年业务发展综述

### 一、上半年项目营收状况

### 二、上半年总体财务指标

#### （一）现金流状况

#### （二）管理费用

#### （三）工资情况

#### （四）代建珍园项目情况

### 三、上半年人力资源统计分析

#### （一）员工基本结构情况

#### （二）性别结构

(三) 文化素质

(四) 年龄结构

(五) 中高层管理人员结构情况

(六) 人力成本分析

### 第三部分 上半年主要工作总结与回顾

一、应对复杂形势，调整营销思路，努力拉升销售业绩

二、克服诸多困难，集中精力突破，保证项目开发进度

三、力求精益求精，确保工程质量，坚持抓好产品生产

四、严格合同评审，强化执行管理，实现公司降本增效

五、协调多方关系，提升客服水平，全心服务品牌建设

六、发挥工作职能，加强预算管理，做好资金运营调配

七、加强基础管理，规范公司治理，促进企业稳步发展

八、围绕中心工作，加强党工建设，培养优秀企业文化

九、强化现场管理，立足和谐稳定，狠抓安全生产工作

十、树立大局观念，适应转型需要，积极推进项目运作

第四部分 当前工作中存在的问题：项目营销和招商难题待破

### 第五部分 下半年市场与行业环境分析

目前，社会各界对中国房地产市场的未来发展，存在着不同

的观点。“泡沫论”认为房地产价格已经严重偏离了普通民众的购买能力，由投资、投机需求拉动的房地产泡沫达到了不可持续的地步，市场将出现拐点。“发展论”认为，目前房地产市场持续向前发展有着庞大的需求支撑，未来仍将会进一步发展。不管争论如何，上半年的市场确实进入了“无人喝彩时期”，观望气氛浓厚，整个市场交易冷淡，买房者在观望，开发商也在观望。

在这样一个冷清的房地产形势大背景下，整个楼市已是一个险局，政府需要做功课，企业也需要功课，谁也不敢乱动。

最近的一个变化就是，政府的口号已经由先前经济过热背景的“打压房价”，变成了在强调金融安全的大命题下，要求稳定房地产市场。但从宏观的政策面来看，在cpi和ppi双双持续走强的情况下，央行和\_都没有丝毫解冻的机会，相反央行再次重申了要继续从紧货币政策，这也预示着年下半年的楼市似乎已彻底丧失走强的机会。

面对当前国家一系列宏观调控的不利因素，以及房地产市场自身存在的种种问题，我们要主动顺应市场形势，在稳定中求发展。

## 第六部分 下半年主要工作安排

### 一、总体思路

### 二、主要经营任务

#### （一）两个确保

#### （二）一个争取

### 三、下半年重点工作

- (一) 项目营销方面
- (二) 产品生产方面
- (三) 人力资源管理方面
- (四) 珍园项目团队组建方面
- (五) 经营团队能力作风建设方面