

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结 (精选6篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇一

前厅部作为饭店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出饭店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应饭店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给饭店节约了费用，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为饭店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来饭店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在饭店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显

的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

饭店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个饭店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了饭店，不解决和处理好将对饭店带来一定的负面影响。

根据饭店给营业部门制定了新的销售指标和任务，明年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；稳定员工队伍，减少员工的流动性；“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成饭店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇二

年会是我们不能缺少的一个环节，下面是小编搜集整理的饭店年会工作总结，欢迎阅读。

我们怀着春天般的激情迎接又一个轮回即至的新年。在这个春意盎然的日子里，我们用太阳般的心情召开了xx酒店一年一度的工作总结及优秀员工表彰大会。

与会中，我们以求知的态度回顾了xx年，总结了一年中我们的工作成绩。我本人充分肯定我们全体员工及在座同仁的努

力和成绩。同时我们更因在年度中获奖的优秀员工而骄傲。一年之计在于春，一天之计在于晨。我们酒店各部门主管热情洋溢而理性地总结了去年的工作，规划了未来的工作。

1、员工座右铭：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。3、工作作风：现场看，立即办。4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

营销部是大家认可的部门。在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对后台人成绩认可的标准。所以□xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住□xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

我们要真正发展，客房部就譬如戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能

导演一场场无瑕疵的好戏。我希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里，xx人会看在眼里，我也会看在眼里。

保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力；指挥车辆就位，要规范手势；车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议。眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。

总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

财务是一个企业的管家，是理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。

在此我代表董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了！衷心的感谢

你们!我相信,同时我也会更加努力,在董事会的监督策划下,在执行副总的带领下,在各部门主管的践行下,在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力,同努力齐奋斗的拼搏中,走向2xx年。新年的钟声即将敲响,在新的一年里,我们以崭新的思想,崭新的面貌,放飞梦想,迎接下一个崭新的纪年!祝各位新年快乐,心想事成!

酒店的规章制度需要结合酒店的实际,结合经营过程中不断的调整修订,与酒店经营管理实际相吻合,并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系,保证服务质量,避免随心所欲,维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善,这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事;而不是用人去管人、管事。

公司组织到宾馆参加由讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义,开拓了他们的视野,这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会,并增强了他们的工作信心。

目前**酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱,管理模式主要表现在人治管理上,随意管理等个体形为在管理者身上时有发生,酒店规章制度形同虚设,这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化,从客人投诉和反馈中发现,我们酒店的硬件与软件不符;面客员工的服务质量有待改进。

面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议，投诉不满等较为集中的地方，本着 宾客至上，服务第一 和 让客人完全满意 的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须得化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的应比例名额，这种绩效挂钩的做法一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

为保证酒店基本产品 客房 质量的优质和稳定，客房部根据

酒店要求，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现 严、细、实 的工作作风。

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帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求；采购把关、采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场，货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关，坚持制度原则，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，都要事先得到领导审批，做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性。员工招聘根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。桃源要发展关键是人才，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整

体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竞争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为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，安全是一项重要内容。所有员工应将安全重于泰山牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗!!!

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇三

由部门管理人员于20xx年.组成，每天中午11:15分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

2、成本控制和节能降耗

1、结合后厨部制定了新的餐具管理办法。餐具分顺序，分类，分框收放，2分类清洗，3易碎品自己清洗，4每日定时开关灯，空调，热水器，5合理利用边角余料不浪费，6严格控制低值易耗品，做到领用有记。

3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。

2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3、建立出品估清供应监督制度。

4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇四

20xx受甲流和金融危机的影响，消费者就餐的品味与档次下降，这使我们的年收入受到一定程度的影响。但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，最大限度的增加年收入，从而达到转危为机的良好效果。从这个事件上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

展望20xx年，作为一名厨师长，我将各位领导的指导下，在广大同事的支持下，始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领广大食堂员工，为顾客提供精美的菜肴和优质的服务；为实现食堂经济利益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。

我现担任食堂主管兼食堂烹调工作。我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的工作计划。首先在节约支出的情况下，吃饱吃好不浪费，并在技术上不断提高自己的烹饪技术。在实践中我不断探索，让领导和员工都能吃上香甜可口的饭菜。

首先，对厨房从业人员定期培训和指导，杜绝在操作过程中的重大失误，比如烧伤，烫伤等。结合员工实际情况加强素质教育，对操作人员进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高；注重仪表、遵守厨房规章制度、劳动纪律、不缺勤、不旷工、不迟到、不早退；现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

菜肴质量是食堂得以新鲜、实惠的'核心。作为厨师长，我严把质量关，保证食材，新鲜、不腐烂、不变质。还要确保员工的用餐卫生、可口严防食物中毒，拒绝霉变，过期食品。其次，增加饭菜的花色品种，做到主、副食合理搭配。

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，对操作间进行每两天消毒一次，希望领导及同事们进行不定期检查；并提出宝贵意见，加以改正。其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，库房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止食物腐烂，造成不必要的浪费。

在确保不超支、不浪费、而且菜肴质量的情况下，降低损耗、节约成本、始终是我们追求的一个重要目标之一。作为厨师长，在平时的工作中也总结出一些降低成本的新方法。如：随时掌握库存状况、坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快投入使用；研制无成本菜品，以降低成本。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房管理方面取得了显著成效；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的成绩。当然，我们还存在不足。请领导和同事监督指正，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

经过一年多的努力，在原有的工作基础上，严格要求自己 and 帮厨人员，在以后的工作中找出不足，保留好的传统。今后，我一定会带领我们的团队不断努力，接受挑战、勇于创新，烹饪更精美好吃的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20xx年的基础上，继续加强管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新。总之，今后的工作中，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质、营养知识和烹饪水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同成长。我相信，我们的团队一定能走向一个成功喜悦收获的20xx。

我深信在张总、杨总的领导下，在全体员工的不努力下，根据企业文化、企业精神、企业宗旨、企业目标为依据，一步一个脚印踏踏实实前进，紫金必须一定会发展的会越来越好。

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇五

从这次饭店服务员，改变我认为干饭店服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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、饭店卫生知识、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。

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:饭店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，相信自己是的。

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，饭店企业的工作由

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。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

饭店汇报工作总结 饭店年终工作总结篇六

三、严格履行财务上的“三铁”（铁制度、铁算盘、贴账本）制度，时刻坚持账目心中有数，不长短款。始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自我对待工作必须有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，进取工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自我高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，经过自我不懈的努力，为自我今后的人生交上一份满意的答卷。

今后我必须会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，把——苏宁今后的发展当作自我毕生的事业来做！相信在众多同事和我的共同努力下，苏宁的明天必须会更加完美！也相信在全国千万名苏宁人的共同努力下苏宁电器集团也必须会更加辉煌！相信我国在推进社会主义现代化建设中今后苏宁电器必须会做出它更加不可磨灭的贡献！让我们团结一心，众志成城共同为打造世界上最大的电器零售品牌而努力奋斗。