2023年酒店纪检工作报告总结 酒店大堂经理年终总结工作报告(模板9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店纪检工作报告总结篇一

工作内容：配合大堂经理做好对客户的分流工作，维护大厅秩序并解决一般客户纠纷。指导客户正确填写各类业务流程单，向有需求的客户介绍营销交行各类中间业务产品，向客户解答各类关于交行的金融业务产品的问题。

第一、做好这个岗位需要全面的银行业务知识。

我的带教老师是说，这个岗位接触的业务知识覆盖面可能是最大的。首先要熟悉银行的柜面业务。象我们熟知的存取款这些现金业务就属于柜面业务，包括对私人民币储蓄柜台、外币柜台□vip柜台、个人理财服务柜台、企业出纳柜台、自主银行等。

其次，要熟悉银行的中间业务。例如基金就属于中间业务，另外还有保险，国债以及各种信托产品。

第二、这个岗位是银行服务产品的讲解员

你得配合大堂经理做好对各类金融产品(中间业务)的营销介绍。众所周知，银行的基本业务是存贷款，而如今随着资本市场的不断发展，银行的混业经营是大势所趋。各种中间业务的收入占了银行业务比重的很大一部分。目前每家银行都不断推出新的服务产品，这就得有人去发现潜在的客户，营

销服务产品，这是大堂经理助理另一工作内容，这也是银行越来越重视这个岗位的资格能力的重要原因!作为助理需要协助大堂经理进行本行金融理财产品的讲解和推介.就交通银行而言，目前主要产品包括：开放式的基金;各类中长期的国债;各种分红型的保险;以及人民币和外币的信托理财计划等。

第三、岗位能培养足够的应变能力

随时随地做好应付突发事件的准备，这也是该岗位特性的又一要求。

在日常的营业大厅，往往有几十上百的客户，难免会发生摩擦(多指和银行)，这时就是考虑岗位能力的时候了。当天中午，银行大厅内的叫号机出了故障，这个时候是银行办理业务的高峰，再加上天气有热，顿时大厅一片里混乱，埋怨声充斥着整个大厅。带教老师快速地走到人群中，非常和谐的向客户解释，目的是维护好大厅的秩序。说，有时还会遇到个别情绪激烈的客户，这时候，能力强的大堂经理助理和能够差的助理，一下就对比出了差异。我不得不佩服大堂经理良好的应变能力足以让人钦佩。

推荐见习的价值：

第一、未来需求很大

随着银行服务的扩张，对私业务成为中资银行的关键发展方向(国外的各大银行早以有了几十年的经验,所占银行的业务收入比重很大)。由于服务网点迅速增加，因此各大银行对个人业务服务岗位的各类需求随之上升。然而，能够从事这类岗位的现成人才非常紧缺,各类银行间只能通过相互挖人才能暂时填补空缺。就拿交通银行来讲，全市100多个网点,现有的大堂经理远远未达这个数，如果加上四大国有银行(中,农,建,工)的近2000个服务网点,整个银行系统对大堂经理的人才需求量应该是巨大的。然而，一个合格的大堂经理也是需要从

助理或者更低的岗位慢慢培养的。因此，如果你想进入金融业，可以先行进入交行的大堂经理助理岗位见习，通过在6个月见习期，开始自己新的职业生涯。

第二、是成为金融英才的台阶

另外通过这段见习的经历,对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的,尤其是想从事证券,保险,期货以及信托工作的学员.银行是如今中国资本市场上的老大,所占的比例是最大的,有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的,就劳动力市场而言,这种复合型人才是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会!

就拿我来说，一开始面对客户的最大障碍就是“紧张”，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，如果空的时候，还会觉得很无聊，如果忙的时候，又会感觉累得不得了。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个见习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

二、具体实习内容

首先，每天早晨8：30之前到公司，8：30---9：00晨读，主要在大户室读报，有《中国证券报》、《证券时报》等。主要了解国家的宏观经济政策、财经要闻、以及证券市场最新信息，如上市公司信息披露等公告，主要是分析市场热点和读一些股评。

2、填写开户资料并与证券营业部签订《证券买卖委托合同》;

3、证券营业部为投资者开设资金账户;

4、办理开通证券营业部银证转账;

机构开户的流程和个人差不多，只是要提供的证件和添的合同不一样。

前台另一个主要的工作就是柜台服务。例如：客户需要在柜台办理各种业务，如转托管，撤消指定交易，变更客户资料和密码的重置银证转帐的开通和取消等等。在整个前台工作的过程中，我们一大部分的时间要用在指导客户填写办理各种业务的表单并复印身份证，银行卡及股东代码卡等，以提高工作效率。同时也跟着老员工习怎样和客户交流，并及时了解客户的需求。

另外，在整个工作的过程中，我们也提供简单的咨询服务，和客户进行沟通。经过培训和多天的观察学习，我们可以根据我们的知识对客户的有关意见、相对简单的问题进行处理。但更重要的是我们要多发现问题，多学习证券知识。由于平时在校学习比较少关注股市，更准确的说是对证券市场了解的并不多，因此也比较少运用些股票软件进行分析。在实习期间，工作相对较少的时候，我们比较关注股市动态。熟悉了沪深两市许多上市公司，并对一些各股运用各种指标进行了分析和讨论，把所学的相关知识又回顾了一遍，熟练并且能充分的操作股票行情分析软件，对股票市场比原来有了更深刻的认识。

3、有时间我们要把当天产生的自然人注册表和身份证的复印件表扫描到各个业务科目目录下，然后统一发往总部。

整理客户资料在实习中占了一定分量的工作。这是一个简单但相当烦琐的的过程，需要细心和耐心;客户资料档案的有序整理是为了将来需要时能够方便迅速的查找，所以工作人员对我们进行认真的指导。

三、自己的一些心得和建议

1、关于工作时间

股市开市是周一至周五上午9：30---11：30，下午1：00---3：00，证券公司办理各种业务也是同步的，以股市为中心展开，这有点难为了好多上班族，因为对他们来说，要办理各种业务的话必须请假来营业部，真的很不方便。

2、区分客户

3、交易所交易机制

4、银证转帐和第三方存管制度

随着银行和证券公司合作为不断深入，最近的银证转帐和第三方存管制度等证券交易方式，对传统的证券交易模式提出了挑战，在业界引起了高度重视。

有了银证转账业务，一方面，投资者可以就近到相关银行办理存取资金，另一方面，可以随时通过电话划账，方便投资者的投资活动。但是，银证转账毕竟还存在个“转”字，需要耗费一定的人力物力，有时转帐不成功，还影响股民的操作，于是第三方存款制度便诞生了。

关于即将推出的第三方存管制度

(1)概念：客户证券交易结算资金(俗称“保证金”)第三方存管制度是指证券公司将客户证券交易结算资金交由银行等独立第三方存管。实施客户证券交易结算资金第三方存管制度的证券公司将不再接触客户证券交易结算资金，而由存管银行负责投资者交易清算与资金交收。客户证券交易资金、证券交易买卖、证券交易结算托管三分离是国际上通用的“防火”规则。

(2)背景：我国证券市场是在体制转轨过程中建立和发展起来的新兴市场，由于证券市场法律体系不完善，交易管理制度设计存在缺陷，证券公司法人治理结构不健全和自我守法合规意识不强等因素，一些证券公司出现了挪用、质押客户证券交易结算资金，占用客户资产等违法违规现象，给客户造成了巨大经济损失，已经严重损害了证券公司的行业形象，挫伤了客户的信心。因此，必须探索从制度上杜绝挪用客户证券交易结算资金的行为，换回行业信誉和客户信心，督促证券公司规范发展。2003年末，证监会在设计南方证券股份有限公司风险处置方案时，提出实行客户证券交易结算资金第三方存管制度。

(3)目的：建立客户证券交易结算资金第三方存管制度,旨在从源头切断证券公司挪用客户证券交易结算资金的通道,从制度上杜绝证券公司挪用客户证券交易结算资金现象的发生,从根本上建立起确保客户证券交易结算资金安全运作的制度,达到控制行业风险、防范道德风险、保护投资者利益、维护金融体系稳定的目的。

(4)原因：实行客户证券交易结算资金第三方存管制度之所以能确保客户证券交易结算资金不被券商挪用，是因为该制度有效地在证券公司与所属客户证券交易结算资金之间建立隔离墙。具体而言，实施客户证券交易结算资金第三方存管制度后，客户可以在存管银行网点或证券公司的营业网点办理开户业务，在存管银行的系统中生成客户证券交易结算资金账号，在证券公司的系统中生成客户号。遵循“证券公司管交易，商业银行管资金、登记公司管证券”的原则，由证券公司负责客户证券交易买卖、登记公司负责交易结算并托管股票;由商业银行负责客户证券交易结算资金账户的转账、现金存取以及其它相关业务。

5、广发证券和广发银行

6、广发证券的发展前景

在十五年的发展过程中，公司形成了自己鲜明的特色：经营稳健，管理规范;市场地位稳固;风险控制得当，资产状况良好;以人为本，人才优势明显;服务客户，不断创新。更重要的是，营业部的员工所表现出来的一种积极，乐观，自信的精神风貌时时给人一鼓舞，我深信广发证券的发展前景一定很令人振奋。

四、经过一个月的实习，也想对自己和股民提一些建议

1、正确认识股票投资与人生的关系

股票投资之所以这样吸引人,主要在于它的刺激性.它能够在很短的时间里为投资者带来巨大的财富,同时也能让你的财富化为乌有。

对于投资者来说,要想在股票投资上获得成功,就必须正确认识股票投资.只有正确认识股票与人生的关系以及对人生的作用之后,才能够以平和的心态,在股市里游刃有余.那么,怎样才能够正确认识股票投资与人生关系呢?著名的投资家巴菲特对股票投资与人生的关系有一个非常正确、清晰的认识。回首巴菲特的成功之路，我们可以看出他是一个用“善念”投资的人。所谓善念，可以归纳为善立志、善结缘、善取之等三个方面。股市确实是一个诱人的地方，那些想要获得巨大财富的人趋之若鹜。但是，很多人在金钱面前迷失了方向，之所以造成这种情况，主要是他们错误地认识了股票投资与人生的关系，以及股票在人生中的作用。实际上，股票投资与任何一种赚钱方式都没有区别，我们不能在其高额的利润面前乱了阵脚。

总之，要想在股市里清醒地投资，清醒地赚钱，我们就应该明白投资家巴菲特的“善念”。只有领悟了善念的真正意义，才能够保持清醒的头脑，清醒地进行股票投资。

2、树立属于自己的投资观念与原则

作为一个股票投资者，要想获得成功，首先要做的就是树立正确的属于自己的投资观念。

投资观念就仿佛一面旗帜，引领你向着正确的方向前进。当你在为某项投资举棋不定时，正确的投资观念就会起到一明灯的作用，帮助你做出明智的投资决定。巴菲特成功的关键，就在于树立了正确的投资观念。他的投资观念非常独特，且非常实用。在巴菲特眼里，注重股票内在价值，买进市场价格低于其内在价值的股票,长期持有,重视企业的赢利能力,不理会市场变化,也不担心短期的股票波动.这样,成功就不会是一件遥远的事情.巴菲特常告诫那些投身于一日数变的股市或者希望股票投资来发大财的人,必须树立一个正确的投资观念,然后坚持到底.这一点,很多股票投资者无法做到.原因是他们无法克服浮躁的情绪.其实巴菲插自己,也为成功交纳了许多学费,遭遇失败使他立即总结经验,逐渐树立自己的投资观念与原则。

总之，还要要做到止损、分散风险我不知道该怎么样强调这几个字的重要，我也不知道该怎么解释这几个字，但这是炒股的最基本的行为准则。

最后，虽然这次实习时间很短,也有磕磕碰碰,但这次实习的确很有必要,很有意义同时也是一次令人非常难忘的经历;我们零距离接触在以前看来依然是很陌生的证券公司,学到了很多书本上没有的知识,锻炼了自己各方面的能力。

酒店纪检工作报告总结篇二

20_年_酒店在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。我们将不断总结20_年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

一、加强教育培训

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，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。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。加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，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。

二、细化服务措施

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。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。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。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。

三、规范管理，促进企业健康有序发展

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、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。

酒店纪检工作报告总结篇三

一、前台接待方面。

_年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，我指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

二、会议接待方面。

1、外部会议接待

参与接待了__联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、__分公司与__分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

四、综合事务工作。

_年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至12月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

酒店纪检工作报告总结篇四

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于酒店工程部个人年终总结工作报告，方便大家学习。

在酒店里的时间过得真快啊，一下子就迎来了今年的尾声，我身为咱们_酒店的一名员工，在本年度里，为酒店贡献了自己的一份力量，也正是在每一位同事的共同努力下，酒店是

举办的越来越火热了，这份成绩值得大家为自己感到骄傲。现在，就让我来对这一年的工作进行一个总结。

酒店是一个服务行业，我们每天面对的客人就是来自各行各业，乃至不同地域的人，所以怎样让客人感到舒适、温暖是一件特别重要的事情，这是酒店的立根之本，要是客人在这里感受不到一丝温暖，对酒店的接待不满意，那他们肯定不会再来第二次，这样不仅造成了酒店会没有回头客，在网上的评价也会大大降低，这样一来更会造成一个恶性循环，直到无人问津为止。酒店也深知口碑是多么的重要，所以在本年度里，为员工举行过多次培训，其中包括了怎么与客人沟通交流以及如何处理一些突发事件，的确，只有让酒店员工整体的素质提升了，才能提高客人的满意度。

我的工作就是负责接待刚来酒店的客人，为了能让自己胜任这份工作，我每天保持着良好的精神状态，用笑脸去迎接每一个人，面对着客人的咨询，我用最为专业、最为耐心的口吻为他解答问题，虽然有时候会碰到一些急躁的客人，但我也同样保持着微笑，正是我这种服务态度，很多客人都赞扬了我，对我们酒店的评价也是非常不错的，这让我觉得自己的付出是值得的。现在，随着酒店的口碑越来越好了，接待的客人也逐渐变多了，这增加了我们的压力，但同时也极大地增长了我们的经验，我们有更多的机会与客人打交道，这令我们对自己的工作有了更多的理解。

年底了，酒店也即将迎来一个高峰期，相信我们都能够顶住压力，给客人提供最好的服务，我也会使出自己最大的能力，去服务好每一位客人，争取做到有问有答，解决客人的疑惑。最后，也得提起自己的一些问题，虽然在平日里我的整体工作状态还不错，但是有些时候还是会出现一些不耐烦的现象，这主要是因为自己容易被一些负面情绪所干扰，这对于自己的工作是有很大影响的，所以我会尽力纠正自己的这个毛病，争取在接下来的日子里取得更好的成绩！

20_年_酒店在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。我们将不断总结20_年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

一、加强教育培训

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，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。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。加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，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。

二、细化服务措施

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。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。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。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。

三、规范管理，促进企业健康有序发展

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、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。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了

尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

1、急客人之所急，想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝!)

2、对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。)

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。)

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的

工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

1、一如既往的地认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

酒店纪检工作报告总结篇五

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙x总的信任在x经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学

会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务□x月x号在评估工作即将结束的时候正_x省大学生供需见面会在_x召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位

经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

酒店纪检工作报告总结篇六

今年酒店客房最重要的工作是装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我今年的工作总结。

一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的"三度"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的

完成。

三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

酒店纪检工作报告总结篇七

去年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在分行党委的正确领导和关心支持下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、业务经营呈现出超常规的发展态势：跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，走出了一个发展的上升通道。

(1)各项存款快速增长。至年底本外币总存款余额预计超过8.5亿元，比年初增加3.6亿。其中预计：人民币对公存款增加1.4亿、人民币储蓄增加5800万、人民币同业存款增加8000万;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2)经营利润成倍增加。至年末，我行创利水平预计可达1500万元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为770万，外汇利润约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

二、主要工作措施和成功经验：

(一)以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。

1、细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。_年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行;行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，

今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了海沧大道、鹭景湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

2、坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为1.5亿元，约比年初增加5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

酒店纪检工作报告总结篇八

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于酒店员工年终总结工作报告，方便大家学习。

在酒店里的时间过得真快啊，一下子就迎来了今年的尾声，我身为咱们_酒店的一名员工，在本年度里，为酒店贡献了自己的一份力量，也正是在每一位同事的共同努力下，酒店是举办的越来越火热了，这份成绩值得大家为自己感到骄傲。现在，就让我来对这一年的工作进行一个总结。

酒店是一个服务行业，我们每天面对的客人就是来自各行各业，乃至不同地域的人，所以怎样让客人感到舒适、温暖是一件特别重要的事情，这是酒店的立根之本，要是客人在这里感受不到一丝温暖，对酒店的接待不满意，那他们肯定不会再来第二次，这样不仅造成了酒店会没有回头客，在网上的评价也会大大降低，这样一来更会造成一个恶性循环，直到无人问津为止。酒店也深知口碑是多么的重要，所以在本年度里，为员工举行过多次培训，其中包括了怎么与客人沟通交流以及如何处理一些突发事件，的确，只有让酒店员工整体的素质提升了，才能提高客人的满意度。

我的工作就是负责接待刚来酒店的客人，为了能让自己胜任这份工作，我每天保持着良好的精神状态，用笑脸去迎接每一个人，面对着客人的咨询，我用最为专业、最为耐心的口吻为他解答问题，虽然有时候会碰到一些急躁的客人，但我也同样保持着微笑，正是我这种服务态度，很多客人都赞扬了我，对我们酒店的评价也是非常不错的，这让我觉得自己的付出是值得的。现在，随着酒店的口碑越来越好了，接待的客人也逐渐变多了，这增加了我们的压力，但同时也极大地增长了我们的经验，我们有更多的机会与客人打交道，这令我们对自己的工作有了更多的理解。

年底了，酒店也即将迎来一个高峰期，相信我们都能够顶住压力，给客人提供最好的服务，我也会使出自己最大的能力，去服务好每一位客人，争取做到有问有答，解决客人的疑惑。最后，也得提起自己的一些问题，虽然在平日里我的整体工作状态还不错，但是有些时候还是会出现一些不耐烦的现象，这主要是因为自己容易被一些负面情绪所干扰，这对于自己的工作是有很大影响的，所以我会尽力纠正自己的这个毛病，争取在接下来的日子里取得更好的成绩!

20_年_酒店在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。我们将不断总结20_年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

一、加强教育培训

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，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。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。加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，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。

二、细化服务措施

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。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。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。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。

三、规范管理，促进企业健康有序发展

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、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。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，

特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不

仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

1、急客人之所急，想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝!)

2、对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，

而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。）

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐

心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

1、一如既往的地认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

酒店纪检工作报告总结篇九

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入__元,比去年的__元,增长__元,增长率__%,营业成本__元,比去年同期的__元,增加__元,增加率__%,综合毛利率__%,比去年的__%,上升(或下降)__%,营业费用为__元,比去年同期的__元,增加(或下降)__元,增加(或下降)率__%,全年实际完成任务__元,超额完成__元,(定额上交年任务为380万元)。

(餐饮部年终总结)

二、存在的问题:

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。

3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

三、明年的设想:

1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。

2.抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

4.开设餐饮连锁分店.

四、今年完成的主要工作:

(1)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,

全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地哩部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以耒未发生任何的失火事故。

(2)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。今年,饮食部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元,比去年同期的____元,增加了___元,增长率为__%。

(3)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴。