

# 最新酒店后厨年终工作总结 酒店年度工作总结(优秀13篇)

转正工作总结是我们在职业发展道路上的一个里程碑，可以让我们更好地审视和评估自己的表现。下面是一些教学工作总结的实例，供大家参考学习，希望能够对大家的教学工作有所启发。

## 酒店后厨年终工作总结篇一

xx年即将过去，在这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f□6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，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一个酒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；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，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酒店的号召，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，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡xx元/张，钥匙袋xx元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；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，为酒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，今年来酒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，接待员在酒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。

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，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酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上

报□xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机、打印机老化，复印及打印的效果不好，直接影响到了商务中心的收入。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务□xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出xx年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“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；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

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宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

## 酒店后厨年终工作总结篇二

辞旧岁，迎新春，过去的20xx年是忙碌而又充实的一年，也是加入公司从陌生到熟悉的一年，一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习着、成长着。现对20xx年的工作做如下总结：

- 1) 年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。
- 2) 在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。
- 3) 规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。
- 4) 在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。
- 5) 根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是盛燕负责，后因盛燕私自收取营业员服装费被公司开除，接手招聘、培训工作后对盛燕前期的遗留问题，如私自营业员全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次招聘活动。

xx年4月刘榛加入公司，将招聘、培训工作转出，并与之进行积极配合，使工作顺利交接。10月底刘榛辞职，再次接手招聘工作，整理了刘榛交接的营业员资料，与各招聘公司、猎头公司进行联系，梳理并对公司的招聘渠道进行了选择。

11月接手招聘工作后，共办理入职33人，离职17人（均包括商户营业员），共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，其余为商户要求太高，不到合适的人，或商户给出

的待遇低无人愿意去。

1) 公司，设计了360° 考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的' 不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2) 根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、策划部。

3) 7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4) 总的来说□xx年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一□xx年将作出改进。

1) 在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表。

2) 4月对公司的整体薪酬做出调整，对公司员工的底薪等进行调整，全公司工资部分全年为万元，奖金根据公司销售状况按比例核算。

3) 对各部门的奖金方案进行了调整，并随着公司副总级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改，举例：售后部方案从4月到12月共修改了4次。且每次修改都有大量的测算工作。

4) 每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

5) □xx年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，

没有做到过程控制，没有真正起到为公司决策层提供决策依据的作用，在xx年将做出改进。

- 1) 在erp系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。
- 2) 日常人事档案的清理。
- 3) 各部门的衔接工作，包括和卖场等部门协调收取员工服装费和处理商户关系等。
- 4) 公司内部日常劳动争议的处理。

总的说来，过去的20xx年对于我来说既是忙碌的一年，也是收获的一年。感谢公司提供给我很大的发挥空间和一个良好的平台，正是因为这样，也让我感觉到自己的不足，我也在不断地学习，跟随公司前进的步伐。

## 酒店后厨年终工作总结篇三

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾xxx年的工作，在公司领导的正确指导和全体队员的大力配合下，保安队的各项工作都能够按部就班的正常开展，特别是人员管理、车辆管理、治安管理、消防管理、车辆的收费工作及安管员的岗位纪律形象，礼节礼貌等都有一定程度的提高，作为保安班长的我以一年的工作情况做以总结：

一、严格要求自己，自觉遵守公司的各项规章制度，处之身先士卒，事事以身作则，作为保安队长始终坚持“打儿先得自身硬”的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断加强自我学习，提高自身业务知识和写作水平，通过不懈努力，为公司企业文化宣传尽了

一份力。

二、加强班长队伍建设，班长作为“兵头将尾”在工作中有着至关重要的作用，通过多次业务知识培训和工作指导，培养了领班的模范带头作用，提高了其管理水准和处理各类突发事件的能力，每月对全体队员进行不定期培训，合他们全面了解公司企业文化理念，紧紧围绕董事领导提倡的“我们要把服务做得更好”等，诸多细节文化，由于培训到位，不仅减少了保安队的投诉率，还取得良好的效果，全年共收到业主感谢信封，树立了公司良好的形象。

三、重视小区安全防范，加强对外来人员，出租房的管理，特别是对租住在小区内的.无业人员，能够掌握其动态及配合派出所不定期清查，杜绝了治安隐患，在全体队员的精诚协作和共同努力下，去年成功抓获和预防盗窃案件起，针对装修高峰期，严格加强对装修工管理，凭证出入，制止超时作业和装修工在小区留宿，通过大力整顿，截止到目前为止，未发现违规现象，和业主的相关投诉。

四、重视消防工作，始终坚持“预防为主，防消结合”的原则，每月定期对消防设施进行检查，确保其良性运作，同进培养队员“养兵千日，用兵一时”的指导思想，成功扑灭了火情，减少了住户的经济损失，避免了一起重大事故的发生，收到住户感谢信一封，锦旗一面。

五、善始善终的严抓车辆临停收费工作，制定完善的收费管理制度，每天对收费工作进行检查和监督，在工作期间，每月收费份额达x元左右，在短短时间里，累计收费金额达x元，取得了有史以来的最好成绩。

六、培养队员廉洁奉公，不谋私利的职业道德思想，如队员拾得业主手机，拾得业主钱包驾驶证等物品，都能主动上交，维护了公司良好形象和声誉，在业主心目中留下了良好口碑。

七、合理利用资源，减少公司的支出，为公司创造经济效益出谋划策，积极建议管理处加强对收废品、送水、送石油气等人员管理，仅对收废品人员管理就为公司创造经济收入x元，目前相关人员有证方可进入小区。

## 酒店后厨年终工作总结篇四

20xx年，人力资源部工作在正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。以下是今年的工作总结。

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客第一、员工第一”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如



同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

这也正是酒店吸引客人的原因所在，让员工明白了这些道理之后，我们采取了集中培训、日常操作、平时抽查的方式，使酒店礼节礼貌上了一个台阶；再者，我们特别严格要求了各级管理人员，因为酒店讲究礼节礼貌是全体员工的事，不论是前台、后台都要讲礼节，有的人以为讲礼貌是服务员的事，与自己无关，还有人认为，讲礼貌是下级的事，上级无所谓，这些都是错误的看法，礼貌是相互的，尊重友好也是相互的，只有这样才能创造一个相互尊重、相互友好的氛围，轻松愉快的工作环境，员工才能更好地为顾客服务，下级也才能心情舒畅地工作，因此，我们重点要求管理人员要身为表率，并起到了一定的成效。

员工事务工作对人力资源部来讲是酒店后勤的保持工作，负责办理酒店各种卫生许可证的报批及复验工作，负责对外租及施工单位的卫生管理并协调解决有关事宜，确保酒店的食品及饮用水符合卫生标准，员工事务工作质量的好坏直接影响酒店员工的士气和精神面貌，对一线服务的优劣起着举足轻重的作用，因此，我部把增强员工对企业归属感和凝聚力就成了人力资源部工作的重要目标。

今年，是酒店人员波动较大的一年，酒店二期改造工程全面启动，造成部分员工放假，针对此种现象，我部不敢松懈，根据实际情况，及时调整了工作重点，把员工队伍的稳定，作为各项工作的重中之重，常抓不懈，以落实民心工程为主线，不断加强员工的思想政治工作，对在职员工、离退休职工有针对性的进行拜访慰问，征求其对酒店的意见和建议，特别是加大了对放假职工的跟踪工作，尽可能地采取措施，最大可能地解除了员工的后顾之忧。

我部还积极深入员工队伍，了解员工的思想动态，及时了解

员工的实际困难，对出现不良思想原员工进行及时有效的纠正，通过上述扎实有效的工作，沟通了与员工的关系，增加了我部与员工之间的感情，取得了员工的谅解，解除了员工的思想怠状。

undefined

## 酒店后厨年终工作总结篇五

文秘鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是20xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的20xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

- 1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为准结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达7余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

- 2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过7人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，13人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支

票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有1元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，

从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全

## 酒店后厨年终工作总结篇六

就快结束，回首的工作，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，充满希望的就伴随着新年伊始即将临近。可以说，是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖

度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

自11月10日酒店开业以来，在总经理的正确领导及各部门的密切配合下，酒店各项工作顺利开展，各项规章制度不断得以完善，x大酒店的知名度、美誉度、市场的竞争力得到不断提升，在许昌酒店行业占有重要的一席之地。

众所周知，在销售部人员配置不足，销售力量十分薄弱的情况，经不断努力，实现部门销售收入96.8万元，对酒店的发

展尽自己的绵薄之力。在过去的一年里，是\_\_x大酒店全面发展的一年，在各部门的密切配合下酒店的销售工作得以顺利开展：

首先销售部经过了这一年的发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。在各部门共同努力下把酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。销售部的工作重点放在机关单位、政府官员和会议的销售上，其中成功接待县财政局、审计局共四次为期共三个月审计工作会议。单这两次接待实现销售收入15万元。

同时，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的`走访客户。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户。在这一年里我们接待了施恩奶粉、驴友年会、移动公司迎新晚会、斯巴达拓展培训等共计70余场会议。对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

销售部做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周制定客户拜访计划，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，稳定维护客源。措施如下：中秋节为重要客户赠送重要过节礼品，酒店店庆之际为客户送店庆礼品等。

1、酒店销售力量薄弱，人员急需补充，目前销售部仍需补充2-3名销售代表。

3、销售部人员合理的工资结构急需确定，要补充人员没有合理薪资结构是无法实现的；

4、销售部在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注



意，考虑的问题也不够全面，在今后的工作中需要进一步加强。

5、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

## 酒店后厨年终工作总结篇七

转眼间过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

- 1、负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作
- 2、负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。
- 3、每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

- 1、由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。
- 2、仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。
- 3、年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。
- 4、客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将的工作想法说一下：

- 1、面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。
- 2、鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。
- 3、建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。
- 4、针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：
  - （1）客人寄存酒水做好寄存卡的交接
  - （2）在寄存卡上注明存放时间
  - （3）对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。
- 5、再次建议酒店实行考勤打卡制

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里

我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

是自我挑战的一年，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们的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，现将工作总结如下。

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、传菜全年离职人数23人，传菜全年离职人数4人，是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精

华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

## 酒店后厨年终工作总结篇八

年终总结：忙碌而充实的20xx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权

下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作进行顺利，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会“察言观色”从细微处去发现客人真正需要的是什么，而我们需要做的是一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量；加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责；员工对所负责的包间；楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并

制定《周计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流；强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

20xx年是不平凡的一年，以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩！具体有以下几方面建议：

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

## 酒店后厨年终工作总结篇九

今年客房最重要的工作是前装修工作，自x月份接到通知上班后，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，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工

工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规



模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

## 酒店后厨年终工作总结篇十

酒店工程部是集酒店，物业房产综合管理的一个部门，工作难度及工作量大是普通酒店没法相比的，在2年运行下来各项管理、运行日趋成熟□20xx年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还用心完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体如下。

1市电；高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常状况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵、回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的状况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏状况。锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。

冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2、0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

工程部本年度共完成各项维修任务15480多项。（该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障20多处。维修更换各种阀门300多只，更换各种灯泡灯管1200余支。维修各种木制品和家私500多件，更换各种管件200多个□ppr热熔管100多米□pvc管250多米。更换下水软管50根。卫生间漏水40余间，修补外围花岗岩路面100多平方。

在通常状况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生□20xx年共发生曝管8次，6月份把中区水管部分换铜管状况有所好转。针对系统存在的问题我们从10月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压、因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是十分重要的。

xxx大楼总费用461、6万元，减轻去不返租及外包区域144、57万元，实际酒店费用317、03万元。其中总用电量为334、2万度，空调用电量为116、25万度，外包区域用电49、79万度，停车库用电量为5、32万度，用水量总的为7、35万吨，其中不反租，外包区用水量28、6万元，用气量26、13万立方。最高平均每个房间能耗费为40、02元，最低平均每个房间能耗费为18、73元。

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、工作依靠性较强。

3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

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潜力，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！使设备设施能在最佳状态运行。

## 酒店后厨年终工作总结篇十一

这也是每一个企业所谈的一个话题，给大家分享一个故事，在雁群的飞行过程中，会发现每只大雁在拍动翅膀的同时会本能的形成人字形队列，同时位于队形后方的大雁会不断发出鸣叫声，如果发现受伤的同伴，雁群会自发的出现两只大雁脱离队形，靠近这只遇到困难同伴，协助它降落在地面上，直至它能够重回群体，或是不幸死亡。领雁并非一只贯穿飞行始终，当领雁疲倦时，便会自动退到队伍之中，另一只大雁马上替补领头的位置。

从上述大雁飞行过程中所循环的原则中，不难看出团队建设中的几点要素，这也恰是企业团队建设中所缺少的核心精神，也是我们需要学习的案例。高效的团队离不开良好的团队建设；而为了创造更高的业绩、达成更高的目标也势必要求有一

支高效、团结、向上的团队。

要做到这点必须加强新老员工的业务知识的培训，把基层员工的发展列为企业发展的一部分，加强服务人员和基层管理干部的素质培训，向客人提供一流的服务质量。具体做好以下四点：

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情；二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律；三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导

和鼓励。

定期给予检查和指导。

不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的20xx年里，在董事会和程总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，汉拿山一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信汉拿山这艘洗浴界的大航母在新的一年里已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天！同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心。

## 酒店后厨年终工作总结篇十二

xx年是一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了大大小小的各类宴席，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，俗话说“经一事，长一志”，是的，就是这样让我们成长懂得了更多；这也离不开领导的关心和指导，我们有困难时他们总是和我们站在同一战线，遇到问题总是细心地讲解和引导。经理、主管在他们身上我看到了一种责任感，这也是做人做事的一种态度吧！以左右沟通上下协调的原则，发扬团结就是力量的精神塑造了我们这个团队，确保了餐饮收入的稳定提高。

### xx年工作总结

#### 一：环境卫生方面

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些好转。

## 二：菜品方面

菜肴品质质量是餐饮的生命，为防止菜品出现质量问题，时刻与厨部保持紧密联系，一旦发现问题立刻与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在上菜方面，坚持按点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上，数量、分量不足者不上，点菜单上没有的菜不上等。虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

- 1、在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。
- 2、在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表率；对员工过于宽仁，处罚力度不足。
- 3、在上菜速度上还有待进一步提高。
- 4、在员工传菜培训的力度方面还是不是很完善，员工传菜能力相差太大。
- 5、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够

熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，克服存在问题，使传菜部的工作再上一个新的台阶。

### 三：员工方面

1、过年期间酒店生意兴隆，可以说是高峰期。这相对而言给部门上下人员

都会有一定的工作压力，在此期间部分人员已经在情绪、工作中出现了抱怨的心理态度，给工作也造成了一定地影响。有的人就会这样：为什么又是我？某某某应该让他去。有的人就当做什么也没听见。我认为我们应该去评估一下自己，为什么做事的时候找一堆理由，为什么不找一个自己为什么不去做的理由呢？工作就像玩游戏一样，大家要相互配合、遵守规则，相互理解这样才能顺利。

做事，我想大家都知道做，但是我们缺乏的是“责任心”。做什么事我们多看一下多想一下，我们是不是做好了，做到位了，哪里不足须要改正。我认为：我们只有把我们的工作当做是责任去做才会做得更好。

2、经我调查，传菜部还存在三个主要问题：1、工资低。2、累。3、学不到什么东西。针对这一问题，我在想加工资是不是我们工作做得更好了吗？无论你在哪工作干什么辛苦是必然的，学不到东西是我们没用心去学吧！我们应该在心理好好想，做什么事要三思而后行。

3、部分传菜员工礼貌礼节，仪容仪表不达标。

### 四：管理方面

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大

事共为。

2、对下属公正、公开。

3、由于下属个人性格差异采取以人为本等多方面的管理模式。

20xx年工作的具体要求：

### 一、传菜部工作要注意的问题

1、首先上菜时看清前台菜单上的菜名是否与我传菜部单据上的菜名相符、是否有这道菜，注意菜的配料是否正确、上菜时盘子旁边是否干净。

2、传菜时要注意保持平衡，不可以左摇右晃，避免汤汁外溢及破坏菜品造型。

3、切记不可将菜品的其他配菜及配料落下。

4、传菜途中遇到拐角时要紧靠右手前行以免发生碰撞。

5、遇到客人时要有礼貌的避让及问好。

6、传菜遇到前面有客人但又要超越时一定要先提示客人（打扰一下），不可从客人缝隙中穿过。

7、注意避让老人及跑动的小孩。

8、注意路面情况（油迹与水迹）避免自己滑到，并且通知附近的工作人员及时清理。

9、检查卫生状况

10、检查工作用具是否够用及时清理



11、地面卫生，灯光的使用情况。

12、传菜部的作用： 主要承接前厅与厨房，客人用餐的一个重要环节，起到传菜，传递信息的用途，是酒店不可缺少的环节。

二：传菜部的工作要求：

1、认真完成上级分配的任务。

2、保证准时、准位上菜。

3、熟悉酒店的菜系、特色等。

4、检查菜品的质量，搞好本区域内卫生和食品卫生。

5、做好楼面 and 厨房联系的沟通、传递工作。

6、要确定客人离开才可以进入房间。

7、注意轻拿轻放, 避免将餐具损坏。

8、不要将大量的汤汁撒到桌面及餐椅上。

9、客人的遗留物品不可私拿。

10、不要吃客人剩下的食物与酒水。

11、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。

12、做好楼面 and 厨房联系的沟通、传递工作。

13 、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。

三：岗位职责

- 1、传菜部人员的管理。
- 2、传菜部人员的协调。
- 3、传菜出菜相应输入与控制。

认真做事，才可以把事做成，用心做事，才可以把事做好。作为新的一年，这可以说是万物又一个新的开始，不管过去如何，最重要的是努力珍惜现在[]20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年里，我应该加强学习，加深个人内涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才；并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼，有理想就应该去追求，这样才不会失去人生的意义。

最后祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们酒店在新的一年里生意兴隆、财源广进。

传菜部

xx年十二月

## 酒店后厨年终工作总结篇三

xx年已经过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，得到很多收获，已到年中，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。我对一年的工作进行简要的总结。

1): 熟悉采购的流程，让自己从下单到收料，每个细节都经手，让自己熟悉每个供应商及供货方式。在收料单的录入中，

每个物料到料情况都由自己经手，让自己在第一时间了解生产的物料到货情况。下单的传真及确认。让我学了很多东西，能了解自己物料的实际到料情况及存在那些问题，需要注意些什么事项，不明确的地方跟供应商沟通，了解并熟悉此物料，且跟供应商有更进一步的沟通及联系。方便以后的调货事宜。明年一定把这份工作做到更细致，让每次的确认订单做到万无一失，坚持确认再确认，不在发生没有收到订单事宜。负责一些物料的调货事宜，尤其是远程的物料。学会计划自己的物料到货会不会造成满仓，造成很多的库存量，能否影响生产的进度，自己请款资金会不会影响酒店的资金流动，明年会把远程物料计划更详细，让自己了解所有物料的进度。明确计划对于生产来说是重要的。有计划的生活及工作才是最好的。

2): 参与单价的录入及整理，真正介入到单价里面，也可以说进入采购的一个大门，才知道自己真的只是学了一点的毛皮，了解在不影响生产进度，能让供应商准时到货并不是好的采购，好的采购是在供应商能准时听自己的调度还得提供最好的服务态度及质量。且要把最好的产品以最低的价格给自己，那才是真正好的采购。货比三家。通过不同的厂家给出不同的价位，在以理想的价位压自己心中最愿意最好的供应商，得到自己想到的结果。希望以后自己进入这个采购的大门里面。

3): 参与erp的工作录入及整理。最想说的话，这个erp系统的引入是我们今年最大的帮助了，通过erp让自己学到每个车种的配置，自己的采购物料的到货情况，仓库的库存等。让所有的物料都明白化，及精确化。所有物料有依可询，有据可依。

4): 参与盘点工作. 让自己在实践中了解所有的零件. 了解仓库的库存量. 通过盘点工作了解零件物料在哪方面造成库存. 那些为死库存, 为何会造成这些库存量. 怎么才能消化库存, 让仓库成为零库存, 让我们的供应商成为我们的仓库。

自己对产品的不了解，有点盲目的调货，对自己所调的物料不能跟踪到底，没有做到位，做事不够细心，考虑不周全。物料跟催不紧，不清楚物料的紧迫性，处理问题没有力度，不够果断。明年努力清楚工作的重要性，努力学习了解自行车的配置及为何要如何配置。

20xx年是收获的一年，也将是充实的一年，和大家一起工作更是一件很愉快的事。通过这半年的工作和学习，使我在采购上积累了很多知识和经验，并在各个方面上都得到充分的锻炼。身为酒店的员工，酒店的兴衰与我有着直接的联系。所以我愿意和酒店一起向着更高的目标前进为我们的酒店奉献一份力量！

采购部□xx

20xx年x月x日