

酒店年终工作总结报告(汇总7篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店年终工作总结报告篇一

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面就让本站小编带你去看看酒店厨师年终工作总结报告怎么写范文3篇，希望能帮助到大家!

一、食品安全方面

食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全生产。我给厨房里每位员工划分了卫生责任区，要求他们对各自的卫生区、食品原料、存放容器等负责，并由我和食品检验员进行不定期检查。

其次，加强食品原料的分类管理督导工作。对食品原材料的进出使用;将厨房用具在固定位置分类管理，并粘贴胶条加以定位;对厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地定期清理、定期温度和湿度测量。

第三，在细菌滋生活跃季节，邀请餐饮部食品检验员定期给厨房员工进行培训，从试纸的使用到和各种消毒的标准方法，从标准化洗手到食品安全知识的普及等，使大家对食品安全有了更深刻的认识，提高了食品安全全员参与的意识。

二、经营方面

我在各位领导的指导下、制定较合理的经营计划。如：根据季节性原料供应特点，推出一些特价菜和创新菜，例如针对市场所有原料价格都在上涨，但是菜品的销售价格还要保持原来的价格，所以我们精心研发，利用普通的原料做出色、香、味、意、型的低价位菜品。

三、管理方面

我结合员工实际情况加强素质教育，每月再忙也要抽出时间有针对性的厨艺培训，并经常激励他们在日常工作中多看多学多记，以便以后在重要的工作岗位上发挥大家的潜力。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等，现在我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

曾经有些员工不理解我们严格的管理，记得曾经有位员工餐厨工来找我，说我们也就是给员工做餐，土豆丝有必要切那么好吗，当时我很明确的告诉他很有必要，并且给他讲其中的道理，首先从自身来说你严格要求自己打好刀工的基本功，史自己将来在厨艺上才能有更大的发展。现在回想这严格要求没有白费，让我们到现在看到的的是一支良好的厨师团队。

四、出品控制方面

菜肴质量是酒店得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味、意、型稳定；我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；同时我们还把宴会婚宴菜单、桌餐标准菜单有针对性的进行修改，好让经常来用餐的老客户享受到不同口味的新菜品。

我于__年11月正式到__酒店工作，当时正是酒店筹备最紧张的时期，餐饮部厨房的工作局面一切都是空白，设备如何添

置、原材料如何采够、把关、市场宣传和产品如何定位、规章制度及各种日用单据的制定等。针对以上种种问题，我依据以往经验制定初步计划，一方面查找资料，涉入市场一线，夺取第一手材料，制定采购计划；另一方面根据周边市场实际情况初步确定菜品的定位，制定菜谱。争取定位准确，能为下一步的经营奠定基础。

__大酒店在倍受领导的关注与关怀下开始了试营业，餐饮部厨房在努力完成上级下达的各项任务的同时，在菜品上随着客人的要求不断改进，以求菜品能更加适应市场。

试营业以来，接待对象有团体会议、婚宴、以及各种规格的宴会接待和零点客人(主要集中在12月下旬)。营收达19万余元。试营业中，厨部的工作也出现了如：菜品的定位不准确，菜品设计没根据客人的要求而定，等一些问题。带着种种问题和努力改变提升产品形象的`决心迎来了新的一年。现将__年汇报如下：

一、在菜品定位上

依照酒店整体的战略规划来开发规划菜品，根据餐厅菜点经营状况和市场客户调查，来不断地改进和提升产品形象。根据来酒店消费的团体会议，零点散客，宴会接待，三大块消费群体的需求，来不断丰富产品，使之能逐渐形成一组有针对性的风格化的产品。使产品在发展变化中树立自己的品牌。

二、在厨政管理方面

以系统化整合核心竞争力，以规范化提升管理水平，以现代信息手段提高市场竞争力，以效益化为目标指导厨政管理工作。

三、在人员方面

进行专业技能考核，优胜劣汰，采用请进来走出去和定期培训的办法来提高人员的业务技能和专业素养。在结合实际的前提下，进一步完善厨房内部的各种规章制度。

四、在菜肴的出品把关上

采用四层把关制，一关否定制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关，一关发现有问题的，都有退回的权力。否则都得承担相应的责任。

五、在原材料的验收和使用方面

做到严把原材料质量关，提高原材料的使用率，争取把最大的利益让给顾客。

六、在食品卫生安全、消防安全方面

严格执行《食品卫生法》。抓好厨房卫生安全工作。严格执行规范操作程序，预防各类事故的发生，做到安全生产，警钟长鸣！

3

在__酒店工作已经快一年的时间了，从笨手笨脚到现在的独立做事，这些进步都与师傅的关心和同事们的潜移默化的影响是分不开的。下面将一年来的工作与体会总结如下：

1)既然我们选择了做技术，就要想尽各种办法把自己的技术提高，有了过硬的技术，才是我们立足的根本，否则就没有底气，专业技能不过关，别人就不会看重你!干一行，爱一行，只要自己喜欢，就要把他做到极致，全心全意地为之而奋斗，形成自己的王牌。

2)方法很重要。我们明确了方向，就是要注意学习的方法。

首先按照师傅的要求做，不懂得地方就要刨根问底，不耻下问，然后自己要实际操作，多思考为什么，勤于记笔记，善于总结。养成勤劳的习惯，用心去做，勤动脑筋，善于运用统筹方法。正确每做一次都比上一次有进步，多动手，多去做，不怕苦不怕累，与困难作斗争。做的次数多了，质量就会提升，这就是量变到质变的转化。

3) 团结的重要性。我们在国庆长假就可以体会到，如果不是大家的通力合作，相互帮助，那样大的工作量真的很难个体单独完成，个人的成长离不开集体的力量，没有优秀的团队，就不会有先进的个人！虽然很忙很累，但是我们大家很开心，时间也过得特别快，感觉更加充实。

4) 要有超强的自信心。在工作中没有必要灰心丧气，我们可以取长补短，每个人都有自己的特长，没有必要那么不自信，更要有勇气，敢于挑战，要热忱，青春就是有活力，敢想敢干，树立起目标，一周一周的去实现他，及时发现自己的不足，及时地去追踪，每天进步一点，日积月累，就是大的进步，坚持，就是要坚持，坚持的力量是十分强大的。

5) 加强外语的能力，在忙碌之余的闲暇时间，看看英语，记忆一些词汇，背诵些经典段落，这样还可以提高沟通的能力。真的，一个人的会说话能力也是职场很重要的能力之一。记得一个清华大学的员工厨师，自己学习外语还考了托福，真不能不说后天的努力也可以改变自己的命运吧，他就是英语神厨——张立勇先生的感人事迹。

酒店年终工作总结报告篇二

即将到来的20xx年是充实、忙碌、快乐的一年。岁末年初，我站在新老交替的时间平台上，回望过去，展望未来。在过去的一年里，在小组的指导下，在部门领导的关心和帮助下，在同事之间的友好合作下，我的工作和学习取得了很大的进

步。

在前台主管、领班和同事的热情帮助下，我的业务技能有了显著提高。作为酒店的门面，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反映了酒店的服务水平和管理水平。前台是这个门面的核心部分。我知道我的责任很大，我的疏忽会给酒店带来经济损失。

因此，在工作中，我认真负责地做好每一项工作，并积极向其他同事学习更多的专业知识，以增强自己的专业水平。只有这样，我们才能进一步提高业务知识和技能，更好地为客人提供优质服务，让客人喜出望外。

“开源节流”是每个企业的追求。在部门领导的领导下，我们积极响应酒店的号召，开展节约资金、控制成本的活动。为了节省成本，我们使用回收的欢迎卡作为酒店的内部房间。当xx想带客人参观房间时，我们都使用这些用过的欢迎卡来安装钥匙，以减少欢迎卡的使用，节省酒店费用。

我们用打印好的报告纸做草稿，各种报告尽量双面打印。通过这些控制，我们可以为酒店创收做出前台应有的贡献，尽自己微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到了一些销售技巧。怎么给客人报房价，什么样的客人报什么房型的房价？如何向预订的客人推荐更好的房间类型等等。在这里，我要感谢我们的部门领导毫无保留地将这些销售知识传授给我们。在增加自身知识的同时，也积极的为大体积房间的销售做自己的努力。只要客人来到前台，我都会尽量让他们留下来，哪怕是为了争取更高的入住率。

酒店就像一个大家庭，工作中部门之间难免会发生一些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作关系。所以在日常工作生活中，我总

是注意自己的言行，主动与各部门同事打交道，尊重他人，赢得对自己的尊重。

酒店年终工作总结报告篇三

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的`新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对外台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

酒店年终工作总结报告篇四

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

一、对顾客笑脸相迎。

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

二、“急客人之所急，想客人之所想。”

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

三、不要对客人做出没有把握的许诺。

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，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不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的问题不是你可以马上独立解决的，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消费，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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，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，所以通常会在结帐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，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，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，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

五、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。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。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。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！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店年终工作总结报告篇五

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20__年即将结束，在这辞旧迎新之际感谢各级领导和各部门一直以来对保安部工作的支持。在过去一年里，保安部不负酒店上级领导的期望，认真完成了各项安全管理及领导交办的各项工作任务，确保了酒店全年零安全生产事故，为保障酒店正常经营秩序及给尊贵的顾客提供安全舒适消费环境做出了积极的贡献。为便于今后工作开展，具体总结如下几点：

一、安全工作

对于安全工作方面我们能够以“安全第一，预防为主”的指导方针严格贯彻落实好各项工作，抓好保安队伍日常管理，提升保安队伍整体素质，强化安全意识，做好“防火、防盗、

防破坏、防突发事件”等四防工作。

（一）、严格按照“预防为主、防消结合”的消防工作方针做好酒店消防安全管理工作，认真贯彻落实消防各项管理制度，主要分以下几点：

1、及时与各部门新到职的负责人签定消防安全责任书，明确消防安全责任到岗到人，今年全年无发生过火灾险情，相比往年有很大的改变。

2、做好消防设施设备及灭火器材的维护保养工作，对消防自动报警系统定期维护，存在的故障及时跟进处理，确保消防自动报警系统正常运作；对于过期的灭火器材及时更换补充，保障灭火救援等器材处于正常状态。今年以来，消防自动报警系统曾经多次出现大面积故障（包括外租单位区域），导致无法实时监控部分区域的安全状态，酒店上级领导得知后也非常重视，及时安排维保人员将自动报警系统及部分盲区老问题等故障修复正常。

每月定期组织保安员进行消防技能训练及消防应急演练；今年3月份专门组织了为期7天的管理骨干及监控岗位的消防控制室专业知识培训，对于应对火灾险情等突发情况进行模拟演练，大大提高重点岗位及管理骨干对突发情况的处路能力。

4、加强日常防火巡查工作，防火巡查员每天每班次至少巡查1次，领班至少巡查1次，定期组织消防安全检查，特别在现时酒店处于装修升级阶段，我们针对这些区域增加日常巡查次数，对于发现的安全隐患能及时跟进处理，对于重大隐患的由保安部下发整改通知书到相关部门限期整改完成。

5、完善消防各项制度及档案资料，跟进好消防户籍化档案整理及消防e网自查信息录入，及时完成市消防局交下的任务，今年12月份在市消防局领导的指导下，完成消防安全重点单位微型消防站的建设工作，主要在现有的条件下增加部分灭

火救援装备及完善相关制度上墙。

（二）、强化各项防盗工作的落实，经常对保安员进行法制教育，加强队员的法制意识及工作责任心，提高岗位警惕性，加装部分区域监控，建立健全安全防范规定，不给犯罪分子可乘之机。确保酒店财产安全及客人的车辆安全，让客人消费得安心。

1、今年我们责任管辖范围内盗窃事件0起，酒店周边建行区域曾出现几起摩托车电池被盗事件及两起电动车被盗事件，我们通过不定时增加便衣伏击岗，有效地杜绝了类似事件的发生。

2、防止大巴偷油事件，做到对每一台过夜的大巴、中巴车辆进行登记车主信息，另外加强夜班巡查力度，坚决杜绝偷油的情况出现。

3、加强监控中心对日常敏感区域的重点监控，对形迹可疑的人员及时通报派人上前查问并加强留意。

4、加强酒店出入物品检查力度，严格按照酒店规定执行，防止酒店财物流失。

5、做到每台车辆出入一车一卡，加强车场巡查，对车窗不关、车辆灯不关、车辆刮花及车位存在的隐患等问题及时登记处理。

（三）、明确各类突发事件的处路程序，不断提高各管理人员及队员处路突发事件的能力，与茂南巡防紧密联系，做到群治群防，及时有效处路酒店各类突发事件，维护酒店正常营业秩序。今年共处路各类突发事件二十余起，主要有在ktv消费客人打架斗殴事件、客人走单事件、突发停电困梯事件、车辆乱停乱放事件、车辆被刮花事件等，各类事件相比往年相对减少很多，期间没有出现人员受伤的情况及没有因处路

不当造成的不良影响。年初我们酒店还被评为治安联防工作先进单位。

二、车场管理及服务工作

1、据统计今年各车场平均车流量300台/天，重大节日高峰期的时候可达500台/天。为了便于车流疏导，我们5月份刷新了部分车场及员工车场区域回车线。为了满足停车需求，今年11月份酒店租用了旁边空地作临时停车场，与此同时我们及时制定相关管理措施，合理安排岗位，规范各车场管理。

2、严格控制非消费车辆占用车位的现象，每晚夜班对大门车场的车辆登记，每天交接班检查是否有非消费车辆占用车位时间长的情况，日常值班过程留意车主的去向并对异常情况进行登记跟进；对各车场实行停车收票操作，规范101岗出入车辆的查卡查票等操作流程，避免出现个别人员占车场管理的漏洞。

务质量，如坚持做到101岗车辆出场敬礼操作流程，个别人员做到车辆指挥时敬礼等礼仪规范工作。

三、日常管理工作

我们通过不断完善日常各项管理工作，部门工作现已逐步走向成熟，以系统化、流程化、岗位责任到人到岗的管理模式运行，日常监督从上至下，各岗位均设路完善的工作流程，层层把关，很大程度地改善了日常各项工作的执行力度。

1、坚持每月组织集体军训、绩效考核及部门会议，每月制定工作计划。

2、坚持每周组织管理层会议及各班务会，及时反馈总结分析一周工作存在的问题，并制定相应的整改措施及计划。

3、坚持每日组织班前培训，加强各岗位人员业务知识的培训及军事队列的训练，提高整体业务素质，保证完成酒店每月1号升旗任务及周一升旗任务。

4、抓好管理骨干制度流程、酒店节能工作的`监督落实，对存在经常违纪及思想不端正的员工进行谈话教育，对影响恶劣的员工坚决清除，确保部门工作制度、岗位职责、日常纪律、工作任务落实到位。

5、做好每一位员工的考核评估及考核转正工作，做到公平公正公开，对于日常工作表现突出的员工进行嘉奖及评优，激励员工对待工作积极主动，带动部门整体的工作氛围，提高积极性。

6、做好招聘工作，做到自给自足，通过动员内部相互介绍、网络招聘，及时补充编制，使今年以来部门大部份时间都是处于满编的状态。

7、定期组织部门活动，内部建q群、微信群、加入酒店短号网，便于平时沟通协调，带动了内部活跃的气氛，增加大家对酒店部门的归属感。

四、存在的主要问题及不足

1、今年以来保安部人员流动性依然非常大，培训的压力相对也较大，新员工对日常工作流程掌握及适应较慢，个别对业务不精不熟练，人员综合素质参差不齐，难以统一达标。

2、管理层综合素质还需继续提高，主要在日常培训教学方面比较欠缺。

3、停车场操作系统设备问题多，需更换以提高工作效率。4、6月份我们对酒店内部员工等车辆的排查统计及对vip车辆排查统计，数据显示内部车辆及vip车辆每日的停放率占地下车

场总车位数的30%；另外加强对vip车辆的管理规范，对存在车牌号码等信息不符的vip卡进行更新修改，但仍存在很多问题无法解决。

五、明年工作计划

- 1、继续严格落实各项安全管理制度，做好“防火、防盗、防突发事件、防破坏”工作，确保酒店无安全事故的发生。
- 2、制定培训计划，抓好日常培训工作，提升人员综合素质。
- 3、监督落实好日常工作流程统一标准化，让岗位工作更加系统化、标准化。
- 4、做好员工思想建设工作，定期组织部门活动，使团队整体协助一致。
- 5、做好重大节日安全检查、隐患排查、日常服务接待等工作。
- 6、完善车场管理，规范对vip车辆、内部车辆、非消费车辆的管理。
- 7、做好酒店员工消防培训，提高员工消防安全意识，组织好消防演习。
- 8、跟进消防户籍化管理工作，档案更新、巡查记录、消防e网信息录入等工作的执行到位。

保安部：

谨启

酒店年终工作总结报告篇六

岁月如梭，转眼间，来_x宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结如下：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

2对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3自己管理水平和理论水平有限。

下一年计划：

1划积极认真配合经理搞好楼层日常工作、

2加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

酒店年终工作总结报告篇七

为期x年的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高xx餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

- 1、由xx技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。
- 2、由xx技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生x名学员。

通过前期的宣传发动工作，于x月底确定了培训班的学员名单，于x月x日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表xx也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

- 1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健全严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂钩，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到x%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，绷紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册（电子表格）和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为xx的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向

新的一片蓝天。