

# 最新饭店工作汇报 饭店领班年终总结(精选7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇一

一年来，在的正确领导下，在同事们的积极支持和大力下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成任务，得到领导肯定和同事们的的好评，起来收获很多。

### 一、在收银工作中，不断提高自己的水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

### 二、做好了员工的、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

## (1)、能力

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

## (2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自，因此要提高你的管理能力，需要不断的你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

## (3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去，报告也是一种沟通。

## (4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作，《\_\_\_》。不管你所领导的有多大，你要牢记你所领导的单位

是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属成狮子，而不需要将自己变成狮子。

#### (5)、工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

#### (6)、学习能力

当今的是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样？而是你在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

## (7)、道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，、财富、地位、情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

### 三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊。

### 四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇二

为了更好地完成今年的工作任务，克服消极影响，调动一切积极因素，轻装快速前进。我想在总结去年工作和安排今年工作之前，谈一谈“如何正确认识\*\*集团股权变动后对企业的影响”；“如何正视过去”；“如何面对现实等问题”。以利于我们能统一认识、统一思想、同心同德地做好今后的工作。

一、正确认识\*\*集团股权变动后对企业的影响\*\*集团股权变动后，对我们影响，有如下几个方面。其一，由于股权的变动，造成了股东排序的变化，失去第二大股东的地位，\*\*\*公司成为第一大股东。这样整个\*\*集团就由集体企业控股变为民营企业控股，而董事长的易位，则更是题中应有之义了。核心层的变化，必然带来集团所属企业的变化，这是不用置疑的，要很快地转过这个弯并非易事，这是一种影响。其二，担心企业直接被现有大股东接管，对现有的经济体制、经营机制运行方式进行改造、裁减人员，使我们的生存基础丧失，保不住饭碗，存在这种心态的人在员工中占很大比重。就是在各级干部，包括总部领导层，也存在着等待、观望的心态，寄希望于新一届董事会的召开和新的董事长的产生，避免出现在工作的指导思想、思路、作法上的冲突。因此在去年的工作上表现出来的是松散、消极、缺乏进取精神，这在很大程度上延缓了企业发展的步伐，在这一点上应该说，我们领导层是有责任的。这也是一种影响。其三，由于上述原因而产生的对企业的前景和个人的前途感到悲观和失望的情绪。这种情绪不消除，任其漫延，它所产生的后果是十分可怕的。它会使我们的目标丧失，工作消极，会使员工队伍失掉严密的组织和纪律，使企业失去已经形成

的凝聚力。所以消除这些影响，对于我们做好04年的工作是十分必要的。在此我要对大家说，就股份制企业来说，股权的转让是常有的、很寻常的事，没什么可以大惊小怪的，但股权的变动，对我们确实有一定影响，这主要是控股企业（也就是大股东）由国有变为民营，这种性质上的变化，必然会带来我们企业运行上的变化，在这件事上我们无法进行控制和干涉，也就是说我们既始料不及，又无可奈何，而这个现实我们必须面对。必须承认，它是经济体制、经营机制转化的开始，民营是我们必须接受的选择，这就是企业今后的走向。

二、如何正视\*\*的昨天\*\*的昨天是美好的、令人向往的。特别是从一九xx年至今的10年中，由于始终坚持开拓创新和市场化运作方向，高起点经营、超常规发展，因而走出了一条不断超越自我的奋进之路。10年来经过顽强的努力和不懈的拼搏，使企业实现了五次历史性的跨越。到目前为止，无论是工业生产资料经营，还是电子、电脑经营，在\*\*市来说都是最大的，经营品种最多，占有份额最多，对外影响最大。可以说不仅站稳了脚跟，挺立了潮头，也经受了市场的考验并赢得了市场。我们的企业已成为知名度较高，辐射能力较强、省内较有影响和声誉的市级先进单位，并被省工商局授予二星级市场，三星级市场的申报工作已经完成，并已通过了省工商局的检查验收，成为我市星级最高的市场也指日可待。为了实现企业的五次跨越，我们在体制的创新上；在管理的创新上；在经营的创新上都下了很大气力，做了许多工作，从而保证了五次跨越的顺利实现。我所以要回顾这十年发展的历史，所以要重提在企业发展中的这五次跨越，是因为这段辉煌是我们全体员工共同铸就的，在这块希望的沃土上有我们付出的辛劳，有我们洒下的汗水。历史不能遗忘，我们能在探索中从无到有，从小到大走过这10年的风雨路程，我们同样能把握机遇走向未来。正视过去的目的，就是为了激励我们义无反顾地朝着新的目标迈进。基于此，我想，我们没有理由悲观失望，没有理由无所作为，更没有理由停滞不前，最好的选择：快马加鞭不下鞍，而今迈步从头越，把

今后的路走好。

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇三

您好！

### 一、思想方面：

一年的时光就这样过去了，在这一年来，我认真学习党的基本理论和重要著作，特别是认真学习重要思想，不断提高自己，充实自己，严格按照党员标准去要求自己，树立正确的世界观、人生观和价值观，坚定共产主义理想和社会主义信念，努力把自己锻炼成新时代的合格的共产党员。

作为预备党员的我认识到自己还有很多不足，在日常工作中时刻注意向其他同志学习，遵守纪律，团结同志；并且教育目的明确，态度端正，钻研业务，勤奋刻苦；尤其是向优秀党员学习。我平时注意主动帮助其他同志干一些力所能及的事，自己也在做的过程中得到锻炼，增长了知识，提高了工作的能力。我相信在以后的工作学习中，我会在党组织的关怀下，在同事们的帮助下，通过自己的努力，克服缺点，取得更大的进步。我将努力工作，勤学苦练，使自己真正成为一个经受任何考验的共产党员。

### 二、教学方面

开学初，积极参加教研室组织的教研活动，在学校教研员的指导下进行集体备课，仔细听，认真记，领会精神实质。然后根据要求，提前两周备好课，写好教案。平时做到周前备课。备课时认真钻研教材、教参，学习好大纲，虚心向同年组老师学习、请教。力求吃透教材，找准重点、难点。

上好课的前提是做好课前准备，不打无准备之仗。上课时认真讲课，力求抓住重点，突破难点，精讲精练。运用多种教

学方法，从学生的实际出发，注意调动学生学习的积极性和创造性思维，使学生有举一反三的能力，培养学生的学习兴趣。

我利用课余时间对学生进行辅导，不明白的耐心讲解，及时查缺补漏。根据减负的要求，会适当地留一些有利于学生能力发展的、发挥主动性和创造性的作业。

了解。这是避免教育盲点、因材施教的前提，也是提高教育管理水平、提高教育教学质量的必要条件。

爱是教育的“润滑剂”，是进行教育的必要条件。当教师全身心地爱护、关心、帮助学生，做学生的贴心人师时，师爱就成了一种巨大的教育力量。正因为有了师爱，教师才能赢得学生的信赖，学生才乐于接受教育，教育才能收到良好的效果。师爱要全面、公平，学习好的要爱，学习一般的要爱，学习差的也要爱。

尊重、理解、信任学生是消除教育盲点的基础。尊重学生要尊重学生的人格。教师与学生虽然处在教育教学过程中的不同的地位，但在人格上应该是平等的；理解学生要从青少年的心理发展特点出发，理解他们的要求和想法，信任他们的潜在能力，放手让学生在实践中锻炼，在磨练中成长。只有这样，学生才能与教师缩小心理距离，学生才会对教师产生依赖感。

我更深刻地认识到教师要热爱每一个学生，尤其是对待后进生要多给一些温暖，用“爱”字改变他们，理解尊重信任他们。爱学生就是要严格要求学生，对其缺点错误，不纵容、不姑息、不放任。师爱既蕴含着强烈的情感色彩，又表现出深刻的理智，不仅着眼于学生目前的得失和苦乐，更注重学生未来的发展和前途。

作为一个一年级的老师，我有责任引领他们走进知识的殿堂，学到更多的知识；我有责任引领他们张开理想的风帆，驶向梦



中的彼岸;我有责任引领他们插上智慧的翅膀，翱翔在无尽的天空。

教师的责任不仅在于教授学生知识，更在于引导他们学会生活和生存的基本技能，及做人的基本行为准则。

### 三、个人学习：

育教学。积极进行学历进修学习，争取三年之内拿下本科。我还利用业余时间认真学习电脑知识，学习制作多媒体课件，为教学服务，也积极撰写教育教学论文。

### 四、努力方向：

1、加强自身基本功的训练，课堂上做到精讲精练，注重对学生能力的培养。

2、对差生多些关心，多点爱心，再多一些耐心，使他们在各方面有更大进步。

3、利用各种方法，训练学生提高、集中注意力。

4、在教学上下功夫，努力使班级学生的成绩在原有的基础上有更大的进步。

教育工作，是一项常做常新、永无止境的工作。社会在发展，时代在前进，学生的特点和问题也在发生着不断的变化。作为有责任感的教育工作者，必须以高度的敏感性和自觉性，及时发现、研究和解决学生教育和管理工作中的新情况、新问题，掌握其特点、发现其规律，尽职尽责地做好工作，以完成我们肩负的神圣历史使命。

汇报人：

时间：20\_\_\_\_年9月\_\_日

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇四

(一)领导重视，财政支持，全社会关心环卫事业。在农村建设城市，在城市周围又发展农村，这是县城特殊的历史发展所形成的特殊地理环境。由此所产生的脏、乱、差一直是个老大难问题。因此历届县委县政府和环卫主管部门，始终把县城的环境卫生作为一件大事来抓。尤其是近几年，环卫工作一直列入县政府的重要议事日程，县长办公会经常研究分析环卫工作情况，及时解决出现的新问题。为切实做好环卫工作，县政府每年从财政拿出100多万元资金，专项拨付环卫，用于发展环卫各项事业。同时，县直各部门、各企事业单位也都大力支持关心环卫事业。每年环卫工人节，从县领导到各单位都要看望环卫工人，向环卫工人献爱心。同时，都能自觉服从环境卫生监督管理，积极配合环卫部门做好环境卫生工作，并按时足额交纳生活垃圾处理费。全县上下基本形成了齐抓共管、多方支持环卫事业的大好局面。

(二)环卫机构队伍不断壮大，机械设备基本配套齐全。县环卫处前身为环卫所，组建于1988年。当时仅有8名环卫职工，一辆拖拉机。随着时间的推移和历届政府和主管部门的重视支持，到目前为止，已配备干部职工224人，12名管理人员都达到中专以上学历，并由一名副局长兼任环卫处主任。环卫处下设办公室、财务科、保洁队、清运队、收费办公室等职能科室。并建设两层700平方米的办公室一座、仓库6间。各类环卫作业车辆和机械设备已达13辆(台)，使县城96万平方米的卫生面积，实现全日保洁，160多吨的生活垃圾，做到日产日清。

一、

三、五下午1个小时;全体环卫工人的学习时间，定为每月的十

一、

三、五上午，进行全面检查。检查结果，在下午学习时进行点评，奖优罚劣，收到了很好的效果。三是设立社会监督电话，让全社会共同关注、监督环卫收费、清扫、清运工作。

(四)政府出台文件，强化“城市生活垃圾处理费”征收工作。在，市政府关于《城市生活垃圾处理费征收管理办法》下发以后，我们在认真组织学习的基础上，积极协调县直各相关单位，把思想统一到市政府制定的管理办法上来。在此基础上，结合实际，县政府及时以苍政办发128号文件，下发了《县城市生活垃圾处理费征收管理办法》。文件下发后，我们及时利用电视新闻媒体、宣传车等，进行了为期两个月的宣传。把文件印成宣传材料，发送到县城各单位、沿街门头、个体工商户，切实做到家喻户晓，人人明白。同时设立生活垃圾处理费征收办公室，具体负责收费的全面工作。经过两年来的运转，目前，已基本走上规范化，今年生活垃圾处理费预计可完成86万元。

(五)积极开展环境卫生综合整治。由于部分居民环境卫生意识还比较淡薄，乱扔、乱倒垃圾现象还十分普遍，垃圾死角还时有发生，因此，要想保持一个清洁卫生，文明向上的城市面貌，这就需要在做好日常工作的同时，经常性的开展垃圾死角的集中清理活动，在清理过程中，为了防止反弹，我们做到清理一片，规范一片，巩固一片的措施，逐步清除清扫、清运盲区，同时安置生活垃圾箱，做到及时清运。截至目前，我们已经完成了对城区道路、背街小巷的全覆盖，累计配置生活垃圾箱达1800余个，再加上不断的进行宣传，居民的环卫意识有所提高，乱倒、乱扔垃圾的现象已初步得到控制，县城的卫生面貌始终处于洁净的状态。

## 二、存在的问题

(一)对环卫专项规划的编制与实施重视不够。缺乏长期规划、分步实施的工作思路，至今没有编制环卫专项规划。

(二)环卫基础设施薄弱，不能满足工作需要。主要表现为：一是公厕少，居民入厕难。

在旧城改造中，由于种种原因，多处公厕被拆除未再建设。按照城市规划标准，县城应设公厕16处，现仅有5处。二是粪便的清运与处理，没纳入环卫部门统一管理。由于历史原因形成，县城旱厕粪便清运与处理由卞庄镇政府负责，目前又承包给个人，粪便无害化处理基本为零。三是城区放置垃圾箱数量偏少，给居民倾倒垃圾带来一定的不便。四是各住宅小区的开发建设，没将环卫设施的规划设计纳入主体工程的设计与验收，使小区卫生管理与环卫工作脱节。

(三)新的垃圾卫生填埋场尚未开工建设，垃圾尚未进行无害化处理。

(四)环卫工人工资待遇偏低，致使环卫职工队伍不够稳定。

### 三、下一步工作打算

一是尽快编制我县环卫专项规划。建立健全环境卫生管理机制，把整个城市环境卫生，纳入环卫部门的统一管理。

二是成立专门班子。具体负责环卫专项规划的编制、管理与监督实施，用行政手段来规范整个城市的环境卫生管理工作。

三是全力做好生活垃圾处理场建设的各项准备工作。争取早日开工建设。

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇五

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到××大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习

的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

酒店开业时间20xx年11月2日，楼高15层，共有客房总数262间(套)，标间面积20平米。酒店所在区域人口密集，商业发达，交通便利，到火车东站及汽车总站只需10分钟车程。于20xx年11月2日评为国家五星级饭店。我被分配到前台工作，虽然相对于餐厅和客房我更喜欢前台接待的工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作?总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台人员的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员<sup>对</sup>酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接<sup>□</sup>taxi<sup>□</sup><sup>□</sup>出租车<sup>□</sup>叫车服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台因作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从周边各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息。一般客人的额外要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事;有

时也有些客人会无理取闹，但是，常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言□

酒店的前台工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

## 实习感受

### (一)成绩与收获

的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始

上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

## 意见与建议

电子宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提议，把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说得清楚。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，这阶段的实习为我日后的学习至以后工作奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的



关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，感谢酒店让我在实习中增长了见识，体验了生活。我衷心希望酒店能够越来越好。

共3页，当前第2页123

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇六

- 1、及时调整了饭店安委办架构，签订安全生产责任书91份，签订员工安全责任书570多份，使人人肩上有担子人人心里装安全，进一步提高了各级管理人员、员工的安全意识。
- 2、做好了饭店安全生产方面的工作，每月根据饭店总经理的要求组织分公司的安全大检查，并将检查隐患进行分类下发工作联系单，跟进整改，全年检查跟进安全隐患165处；完成集团、公司安委办下发给饭店分公司的各项安全生产活动工作。
- 3、大力加强消防安全教育培训工作，努力提高全员安全意识和技能；与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。结合6月份安全生产月、11.9消防安全宣教月活动，重点对消防基础知识、四个能力建设进行了拉网式培训、组织全员消防安全培训20余场；培训人数达到1200人；灭火器实操演练20余场；组织消防应急疏散演习8次。
- 4、坚持每日对饭店重要安全防火部位进行安全巡查，通过巡查与相关重要部位员工的双方签字确认，有力的提高了重点防火部位工作人员的安全责任心，有效避免了各类安全隐患的产生。
- 5、加强了各岗位的细节化管理，通过细节化的管理有力加强了员工自律性、对客服务标准，相比20xx年度服务质量有了明显的提高。

6、重点加强了对消防监控室的安全管理力度，消防监控室作为饭店消防安全的核心部位，保安部始终将监控室管理作为重中之重，要求人人熟知饭店的结构布局、人人懂得如何处理消防安全事件、人人能懂得重点时段重点监控的部位；监控室全年共处理各类火警300多个。

7、全年协助其他部门处理各类突发事件50余次。

8、完成了重要节假日、旅游黄金周、第xx届亲水节、温泉节；各类重要领导、团体会议等重要营销活动的安全保卫工作。

9、完成了饭店管理层交待的其他各项工作任务。

1、员工的自律性有待加强，部分员工不能严于律己，对自己的要求不够严格。

2、员工处理紧急突发事件的能力有待于提高。

3、保安部对本部门员工的安全防火意识进行了全面不间断的培训、巡查与督查，但对其它部门的安全、检查、培训监管整改力度不够。

4、细节化服务不到位，部分员工不能严格按照既定的服务细节流程操作。

1、与各部门签订年度消防、安全生产责任书；将消防、安全生产责任落实到各部门，拟出相关通知报饭店管理层审核后与部门奖金、个人年终奖金挂钩，使人人肩上有担子人人心里装安全。对领班级以上管理人员具体讲解消防、安全责任书的内容，举行消防、安全责任书的签订仪式，并将通知精神传达到各管理岗位，从思想上提高管理人员的消防、安全生产意识，力保饭店安全万无一失。

2□20xx年重点加强消防监控设备的管理，重点保证饭店的消

## 防

安全运转，力保饭店的消防安全，做到万无一失，坚持预防为主，防消联接，工作中不断完善和遵照各项规章制度，用制度管理人，继续保持现有的每日重点安全部位巡查□ktv每周的安全检查、月度饭店管理层组织的安全大检查外；利用新增加的巡更点，扩大保安的巡查范围，并进一步提高保安巡查的质量，要求对巡查过程中发现的安全隐患第一时间通知相关部门及时整改，并有专人跟进整改情况，对不能即时整改的进行记录跟进，通过保安的安全巡查及时发现处理存在的安全隐患，尽最大程度上保证饭店的安全。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗，改变前期的消防安全考核与其它入职考核混在一起的模式；加强新入职员工的消防安全培训内容、课时；并严格进行考核。每季度组织全员的消防安全培训、消防演习，年度组织二次消防安全竞赛，通过一系列的培训、考核、竞赛将消防安全知识强化到每位员工的思想上，并落实到实际工作中。

4、督促和激励部门员工的学习，特别是饭店业务知识的学习，做到月、季、年度有考核、有成果、有提升，全面提高员工的综合素质，让每位员工既是一名安全员、服务员，又是一名合格的饭店宣传推销员。

5、增加内部培训考核，采取末位淘汰制。树形象，严抓仪容仪表、礼节礼仪、主动高效服务细节；根据饭店不断发展的新要求、新标准对现有每一位员工进行考核，采用末位淘汰，制定岗位考核标准，连续三个月考核分最低，作辞退处理□xx年保安人员的补充采用招聘高素质的退伍军人，对于新入职的保安人员进行严格的岗前、岗中培训考核上岗。

6、加强突发事件的处理，侧重于突发事件处理程序的培训，加强队伍体能训练，培养一支能随时拉得出、打得响的安全

保卫队伍;加强重大节假日、黄金周饭店人员密集场所的治安安全、紧密配合其它部门做好突发事件现场秩序的维护,杜绝保安到场后出现客人损坏饭店物品、殴打员工的现象。

7、平时多注意员工的想法,经常进行沟通,关心、爱护员工。随时掌握队伍的思想动态,调整管理方式确保队伍保持高昂积极的工作状态,对个别比较差的员工个别谈心,帮忙找出存在的问题,并加以引导激励提高他们的服务质量。

8、加强与治安大队、消防大队、警务室等上级安全管理机构的联系,及时了解掌握全市消防治安动态,根据不同时段各类治安消防案件的高发期,加以防范;保持与公司安委办衔接工作,确保公司的各类安全工作要求、精神能及时执行、传达。

以上是保安部20xx年工作总结□20xx年的工作计划,总结计划不足之处还请领导多批评指正!保安部将以此为转折点,规范保安部的运作流程,加快保安部的良性发展,为饭店营运提供良好的安全环境。

## 饭店工作汇报 饭店领班年终总结篇七

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。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情况，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、规范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进行顺利，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!!!