

饭店的工作总结 饭店年度工作总结(优质8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

饭店的工作总结篇一

辞旧岁，迎新春，过去的20__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20__年的工作做如下总结：

一、制度建设方面

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。

二、招聘、培训方面

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作的由盛燕负责，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，如私自承诺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。

05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。

三、考核方面

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，05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一，06年将作出改进。

四、薪酬方面

- 1) 在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表；
- 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) 05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06年将做出改进。

五、其他工作

- 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20__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。通过一年的工作，随着对公司状况的深入了解和自身的成长，我对人力资源部20__年的工作做了如下规划：

一、制度建设方面力争在3月前完成各部门任职资格体系的编

制，包括：职位说明(岗位责任制)、任职要求。任职资格体系是人力资源部门进行招聘、考核及定薪的基础资料，非常关键。这个体系不能照搬其他企业的，一定要与各部门负责人进行沟通，制定出符合公司实际情况的任职资格体系，并能够持续沿用。

二、招聘方面

在年初制定公司定员、定编，并对现在人浮于事的部门人员进行清理，减员增效，这项工作完成后，人事部要严格按照编制和该部门的薪酬预算对各部门进行控制。同时，利用好各项招聘渠道，保障公司对人才的需求。

三、培训方面

1) 因要配合绩效管理的开展，拟在06年1月或2月对公司的主管级以上员工进行相关知识的培训。总结05年考核工作开展的不好的原因，公司绝大部门管理人员对绩效管理不理解、不懂，没有他们的配合，做考核也是空谈。目前已在着手整理教案，会在年前上报林总。

2) 年前针对中层，做一个年度培训意愿调查，根据各管理人员的需要及公司的实际情况，安排好参加聚成培训的人员，并在培训前明确参训人员的培训目的，人事部注意考察培训内容的应用程度，将培训有效地和考核结合起来，使培训真正达到效果，由点扩散到面。

3) 公司培训师参与培训课后，必须在3天内拿出培训教案和计划，不同的课程对不同的人员进行公司内训，保证公司综合水平的提高，人事部负责对培训反馈意见进行调查并如实反馈。

4) 可在06年组织公司中层参加一些户外拓展训练，通过户外的活动，锻炼并强化中层的团队意识。

5)在公司派员参加培训的同时，可以进行员工的梯队建设，在该部门经理外出参加培训时，设一名助理代理日常事务处理，既能锻炼该员工的能力，也能提高该员工的积极性，为公司的发展逐步储备人才。

四、考核方面

考核与公司经营目标挂钩，从总经理一级向下逐级延伸，副总经理及以上一级签定季度目标责任书，主管及以上一级签定月度目标责任书，内容涵盖经营指标、费用指标、阶段性任务指标等，根据各部门实际情况一一签订。

考核期结束后，由财务提供数据，人事部落实考核情况，做到过程控制，及时将考核情况反馈给公司高层，并辅导各部门进行绩效面谈、找出问题，帮助部门实现沟通，以利于下一步工作的开展，并明确下一步的工作目标，进而促进公司整体目标的完成。

五、薪酬方面

拟在20__年推行职能工资制，用薪酬体系作为调节员工工作积极性，增强公司凝聚力的手段，具体薪酬设计方案还有待完善，现不详尽表述，但会按照公司的预算严格进行过程控制，并对每月薪酬总额做出科学的分析，做到事前、事中的管理。

以上是对20__年工作的总结和对20__年工作的展望，相信在新一年的工作中我能够更好的发挥自身的优势和潜能，将人事管理工作提高到一个新的台阶!二、虽然，我部在人力资源方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。

(一)员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

使一些较好的员工流失，给有的部门工作开展带来了一定的难度。

(二) 培训力度不够

基本都是行政助理和何总亲自进行。

(三) 员工的考评工作不到位

密细致的全面考评、考察，也未能较广泛地听取员工意见，进行综合分析。

(四) 员工事务管理不到位

员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、卫生间、工箱等方面，在人员较少，酒店提供良好福利，但在处理事情时，不能及早发现问题的存在，但仍存在较大差距，比如：员工生日酒店为奖励员工提供礼物，也但有时没有好好的记住，导致没有及时送上礼物；员工宿舍管理上力度不够，导致有的已经离职的员工没有及时离开，至今未能彻底解决；食堂饭菜不能及时提供，且员工浪费较为严重，在冬天，酒店客房、餐饮部员工经常不能吃上热的饭菜，甚至有时吃不上饭，虽然保安部配合厨房烧热水但效果不理想；平时和员工沟通不到位，导致有的员工产生误会，处理有的事情的时候以为在针对某部门或某人。

(五) 业务能力欠缺

班子不团结等。

针对上述这些问题，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使酒店各项工作

正常进行。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。我决心再接再厉，迎接新的挑战。__年人事部将从以下几个方面着手工作：

一、完善制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着社会的不断发展，搞好管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，在原有的规章制度上完善，合理而科学的酒店管理制度的运用便迫在眉睫，为了进一步完善酒店制度，实现管理规范化，09年将重新修订《员工手册》使员工“有法可依”，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而最大限度激发了员工的潜能。

二、加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前酒店各部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是部门负责人及领班，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外新员工入店培训是必不可少的。

在09年每个季度对全体员工进行相关规章制度的学习，没半年进行一次礼节礼仪培训。另各部门的相关技能实操培训也必须没半年进行一次。并对各培训进行考核，以技能实操考核及平时待客礼节礼仪、态度来确定工资的等级。以此加强员工的对客服务，使我们的软件在上一个台阶。

三、协助部门工作，积极主动听取各员工建议及意见。

兴兴的服务于我们的顾客，我们在新的一年里才能更好更快的发展壮大。

饭店的工作总结篇二

时光如梭，转眼间2**2年已走过了二个月，回顾过去的一个月，餐饮一部在公司领导的正确指导下，在酒店各部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，顺利完成了公司制定的各项任务指针。下面餐饮一部就第二月主要工作总结、报告如下：

第二月，湖泉天邑餐厅圆满完成了多元化投资管理部的接待工作，并且取得了较好的成绩，受到了领导的表扬。餐厅采购的5台甜品展示柜于本月已全部到货，部分已经开始经营。并且受到了领导和顾客的一致好评。

第二月不仅是餐饮一部在xx年持续上升的一个月，也是酒店提升品牌与市场占有率的一个月。为此部门在总结了第二月成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门的实际，着手开展了以下四个方面的工作。一是在试营业期间，制定详细的培训计划、发挥老员工的作用，做好传帮带培训重点，让新同事在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态。

二是在湖泉天邑餐厅厅面外围铺上了木板条。对摆放桌子公司已做了计划布置，让客人在一个合适的位置更进一步感受、体会天邑优美的环境。

三是为了满足广大消费者的需求，餐饮一部结合实际在c座大堂吧□a座清吧、高尔夫等营业点摆放了甜品展示柜，并且推出了多款西点品种，来满足顾客对甜点的需求。目前已经运作并且取得了比较好的成绩。

四是餐厅厨房在5月推出了手工精致西点，并在炎热夏季的到来，在市场上采购了时鲜水果，多次得到了集团领导和公司领导的好评。

第二月，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、针对每次接待，餐厅的服务用品都得向餐饮二部借，借了又还还了又借，所以在途中难免会出现破损的现象，餐厅对厅面服务用品已做出采购计划。

2、餐厅岗位工作细节方面还有待加强、管理。

3、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够。

4、在对员工实施针对性的培训方法和力度不够。

5、近4个月以来，餐厅游泳池旁边的水池已让不少客

人步入水中，为进一步加强提醒目的，餐饮一部将对水池放入4个喷泉用以警示客人。

第三月，将是部门再上一个台阶的一个月。继续以稳定员工队伍为前提，齐心协力，努力拼搏，力争在第三个月实现较好的收益，重点从以下几方面着手开展工作：一是根据和境酒楼的工程进度、配合公司相关部门做好前期筹备工作安排。

二是不断加强西点的研发推出工作，进一步做到月月有惊喜，周周有新品，保证公司领导及客人常吃常新。将下脚料利用最大化，加强节能降耗工作。

三是密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念，建立沟通机制，完善沟通环节，为提高工作效率打好基础。

四是消防安全及食品安全是重中之重，我们将加大消防安全及食品安全工作这两方面的管理力度。

总结过去，展望未来，在下一个半年到来之际，将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，我坚信，餐饮一部将在酒店公司领导的正确指导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取在第三月创造出更好的成绩。

饭店的工作总结篇三

作为一名收银员，我总结了以下资料：

一：作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

二：对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自我的仪容、仪表，动作要大方，举止礼貌，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，个性是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自我情绪不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，但是我会尽量注意自我在工作中持续良好的心态。

总之，我十分感谢领导对我的支持和帮忙，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好。

饭店的工作总结篇四

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s[]安全(safe)[]服务(service)[]帐务处理(settleaccount)和销售(sale)[]

安全(safe)的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力20__年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20__年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记表，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务(service)是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在未来的工作中避免类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理(settleaccount)的重要性在于，无论你是提供了安

全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结20__年帐务问题，主要可以概括为以下几点：一、员工品质问题，刻意造成前台帐务混乱而从中获利；二、因前台pos信用卡收款系统只有一家银行，故因pos机故障无法使用的情况下，出现的手工压卡差错；三、因新近员工技能不过关，概念不清晰，造成帐务出错或帐款不平衡。在20__年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务。20__年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了__车队、__巴士两家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了

不利的影响;其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求,譬如在与外宾的交流过程中,因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备,也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。在即将到来的20__年里,我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷,同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革,要逐步提高礼宾班组成员对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的,面貌一新的班组。

商务中心、总机班组

自从8月份,商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多,因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务,所以如何用人成为了一个新问题,首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善,但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年里,我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如:装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做,如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容,达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组,在经过了半年的努力之后,人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧,同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机,因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷,并且户籍管理的工作一旦交给总机去做,我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系,在平时的管理中难免会顾及不到,而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔,工作中还要兼顾安全工作内容,所以在人员流动状况大的情况下,培训就自然很难到位了。在此

在20__年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的20__年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

最新饭店年度工作总结

饭店的工作总结篇五

我从事本部门的收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我有毅力能够克服困难，有决心努力学习，有热情端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为金盛的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的_私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的

方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方。超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后

方可离开。

饭店的工作总结篇六

从夏天的短袖到现在秋天的外套，意味着三个月这时间已经偷偷的溜走了，我也即将从xx饭店的试用期员工，转为xx酒店的正式员工了，这一刻对我来说意义非凡，意味着我能在这个岗位上继续深造自己，继续为xx酒店效力了，这段时间真的过得很开心，也很充足，我能在这份工作中看到自己的不足，也能在工作中慢慢的完善自己自身的缺点，这短短三个月的试用期真的让我成长了好多，心性更加成熟了，性格更加稳重了，为人更加和善了，能找到一份适合自己工作真的是人生中的一大幸事，下面我就是我对这三个月试用期的工作总结。

我在到xx饭店工作之前，我换了无数份工作，都是试用期还没结束，我就像领导提出辞职了，理由很简单，我觉得那些工作都不适合我，我对工资的要求其实并不高，但是我对工作却的要求却很苛刻，一份工作一旦下定决心去做，那就意味着日复一日，年复一年的做着重复的工作，我本着对自己负责的心态，想找一份十分满意的工作，所以我就换了那么多份工作，我对工作有三点要求：

- 1、工作环境要好，室内、有空调、不在鱼龙混杂的场所。
- 2、工作内容是我能完后的，能胜任的，我不想花太多的时间在上岗培训上，我更多的是想要自己立刻就可以熟悉工作流程，并在接下来的日子里在这个基础上进步。
- 3、领导和同事的为人要好相处，好说话，毕竟大家是要在一起工作很久的，要是抬头不见低头见的全是自己讨厌的人，那我可不喜欢。

所幸xx酒店前台这份工作满足了我对工作所有的`美好期望。

我身为饭店的前台，主要的工作就是负责为每一位来用餐的顾客提供便利，为他们答疑解惑，比如告诉他们几号桌在哪，厕所在哪，我们的打烊时间等等，他们需要打包餐具、袋子、儿童座椅等等都要给他们准备好。更主要的工作就是每一桌用餐的结账，这点很重要，是万万不可以出差错的，一旦出了差错，自己扣罚工资也就罢了，关键是会损失饭店的形象，会让别人下意识的觉得我们饭店不靠谱。

所幸我在这三个月的试用期内，没有犯过任何的失误，也没有引起任何顾客的反感，这一点我也感到很自豪，一个第一次接触前台职位的新人，长达三个月的工作，一次错都没犯过，所以引起了领导的极其重视，自主要求给我转正后加工资，我的对我三个月的试用期工作也是十分的满意。我有信心在酒店前台这个位置发光发热，尽自己最大的能力为饭店增加毅力。

饭店的工作总结篇七

“中秋，国庆”双节期间，饭店的安全工作在上级部门的指导下，主要领导亲自抓、亲自布置，通过饭店全体员工的共同努力全面出色的完成了“黄金周”饭店接待工作，实现了旅游接待客人零投诉和安全事故为零的“双零”目标。现对我们取得的成绩总结如下。

为迎接今年旅游高峰期，切实做好“国庆”黄金周期间的安全和服务接待工作，饭店领导此前非常重视，司领导亲自进行布置。要求“国庆”期间要牢固树立“安全第一，质量第二，效益第三”的思想，加大旅游安全工作的管理力度，特别是对接待的安全工作每个环节都详细提出要求，明确“黄金周”接待要始终把“安全”放在一切工作之前，要求各部门节前要周密地制定接待工作方案和安全工作的各项防范预案，尤其把安全防范工作落实到每一个环节，每一个细节上，并按照“因势利导、主动适应、加强协调、整体提高”的方针，做到措施积极有效，认真总结以往中存在的安全问题，

把饭店全体员工的安全知识、意识调动起来，增强应急、应变能力，提高处理紧急事故的水平，提高饭店的整体安全管理水平和工作水平。

节日期间饭店总经理挂帅，负责日常的协调、指挥、调度，并按要求在节日期间每日向上级单位报告经营情况和相关数据。为了使节日期间的各项接待工作做到忙而不乱，饭店各部门均制定出了安全接待方案，明确了各个岗位的用工数量、各岗位的职责、岗位的负责人，制订出了岗位值班安排表；为了预防出现各种紧急突发事件，从一线部门到安全保障部门都制定出了紧急预案。

（一）、节前为加强对员工的思想教育力度，牢固树立“安全第一”的思想，人力资源部、保安部共同组织饭店一线重要场所的员工进行了两个课时的消防安全知识的再培训；此外，各部门也充分利用班前班后会教育、培训员工，集中全力做好节日期间安全生产、安全保卫以及消防安全工作，实现事故（事件）发生率严格控制为零。

（二）、节前饭店针对“黄金周”期间安全工作的需要，一次性更换16台高清晰的监控电视，大大的提高了室内监控效率；并为保安部大量购买了通讯用的对讲机耳机。为实现零目标，保安部还对饭店进行全面的消防安全、安全生产、安全保卫工作大检查；对个别不符合要求的部位立即进行整改，切实消除安全隐患。

（三）、工程部有计划的对饭店各设备进行维修保养，重大设施还请厂家来帮助检查，包括电梯、配电机房、紧急用电、空调、锅炉设备等进行全面的检测维修。

节日期间，从领导到员工都高度重视安全工作，为及时有效的抓好饭店的安全工作，实行了领导及经理全天留店值班制，检查、督促各项安全工作得到落实。

（一）、保安部在节日期间，对安全布防和监控程序进行精心部署，加强对餐厅、楼层的巡视力度，全力以赴确保今年“国庆”黄金周期间无安全事故。针对散客多、车辆多、婚宴多、游览者多的特点，全体保安员不惜牺牲休息时间、加班加点，针对高峰时段的严峻性及时合理安排人员，全力做好各项安全工作。

（二）、为保证食品鲜活、无毒、卫生，饭店实行采购把关、出品把关、餐具消毒把关、食品管理人员把关、客房卫生把关、对进出厨房人员把关。所有的食品均定点、定人供货；验货、收货由专人负责。

（三）、为做好防毒工作，餐饮部在节前对厨房及餐厅进行了卫生大扫除，节日期间，饭店人力资源部及医务室人员坚持每天对厨房、餐具进行卫生检查。为预防有破坏、投毒事件的发生，规定了无关人员一律不准进入厨房。

（四）、工程部在节日期间，进行合理的人员调配，安排技术过硬、经验丰富的工程人员值夜班，确保饭店各设备正常运作，不出现任何机械设备事故。

（五）、饭店各部门坚持每天安全工作汇报制度，使饭店领导及时了解饭店的安全工作状况，并采取相应的措施，出现的问题也得到及时的解决。

通过努力，我们顺利渡过了“中秋国庆”黄金周，实现了“双零”的目标。但我们还将继续做好下一阶段的服务接待工作，一如既往的狠抓安全工作，提高员工的安全工作技能和保安员的安全防范技能，为饭店的经营活动提供强有力的安全保障。

饭店的工作总结篇八

回顾20__年近一年的会计工作，我在玉度饭店老总的直接领

导及总经理的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务管理要求实事求是，严以律己，圆满完成了20__年玉都饭店的财务核算工作及各项经营指标的校对。积极有效地为饭店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。自从事会计工作近一年来，收获颇丰，个人财务管理能力得到了不断提高和锻炼，但也有很多不足之处，给自己日常的工作造成了一定的困扰，也给饭店生产经营带来了不利影响，现将近一年工作情况总结如下：

- 1、严格执行饭店现金管理及结算制度，定期核对现金与账目，发现不符情况，做到及时汇报、及时处理。
 - 2、及时回收饭店各项收入，开出收据，回收现金及时存入银行。
 - 3、做好与银行部门的对接工作，办理贷款还款业务及其他相关业务。
 - 4、井然有序的完成员工工资发放及其他经费发放工作。
 - 5、为满足饭店经营需要，曾负责各楼层布草联系清洗及发放工作。
-
- 1、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持良好的工作状态；
 - 2、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；
 - 3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

4、只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

因本人非会计专业出生，对会计工作的认识不够，会计工作专业知识学习力度不够，专业能力不强；与饭店各部门及同事需协调、沟通不够；对本饭店各项财务原始数据监督力度欠缺。

在下一年年度的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制饭店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶，为玉都下一年度取得更好的业绩提供财务数据保障。