

最新包房接待服务 酒店前台接待工作总结 (模板8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇一

时至今日，来到丰大国际已经一年有余了。

依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强，勤俭。正气。博大‘的精神和理念，并让我受用终身！

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”！

于是，错误不如人愿的来了…

20xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽

然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

...

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

有幸，天助自助者!

我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着‘快乐工作‘的旗号，也让我在自己的生命中又创新高!一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足!与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出错的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医‘，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里!同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执!从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!!!

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过！

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的！

勤俭：‘笨鸟先飞’谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食！

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强！

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受！

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下！

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇二

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇三

忙碌而又充实的工作已经告一段落了，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，这时候，最关键的工作总结怎么能落下！想必许多人都在为如何写好工作总结而烦恼吧，下面是小编收集整理的酒店餐厅经理工作总结范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

- 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□20xx 年传菜全年离职人数23 人□20xx年传菜全年离职人数4 人□ 20xx年是比较稳定的一年。

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□xx 年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，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。

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇四

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们酒店的差不多一年，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

接待是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们接待的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们激情的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，接待的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些接待英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还有酒店的很多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个

道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我有很多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然接待的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇五

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训

形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为了解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。

一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰

厚的利益。

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇六

不知不觉中20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

接待是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商场景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人。客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人

“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，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。

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

接待，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

接待的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇七

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会及时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作

开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分

析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾

冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》

课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使参训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景

音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

部门培训主要课程设置构想是：把部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

包房接待服务 酒店前台接待工作总结篇八

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。

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。

本月上网通宵耽误上班的情形较为严重。据了解，有些人太沉迷电脑，对工作抱着一种无所谓的态度。上班想上就上，大不了不干了；要不就是人来了，做事有精无神的样子，传个菜就像喝醉了一样。上网包括我自己我也喜欢上，上网适可而止是可以玩玩，但要注意时间，该休息时咱们还得休息，我们是人不是机器，我想即使机器也须要休息，更何况我们

是人呢！

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。

最后，我想提醒大家的是：新的一年，给自己一个目标，不要迷茫下去了，年青虽然是资本，趁着年青的时候不去努力拼搏，老大肯定是徒伤悲的。人，有理想就应该去追求，这样才不会失去人生的意义。