

2023年烟酒店工作总结 酒店工作总结及 工作计划(通用10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

烟酒店工作总结篇一

x月份就这样悄无声息地结束了，是这样的平凡和普通，对于酒店一名普通的服务员的我来说，这样就是最好的结果了，没有出现任何的问题是我工作中最大的收获了，这不是碌碌无为没有上进心的表现，而是一个员工认真工作尽职尽责服务的展现。作为一名酒店服务员，在领导的带领下自己跟着大家的步伐一起为x月份的业绩做出了贡献，酒店x月份在业绩、食品卫生和顾客满意度上面都比x月份增加了好几个档次，作为酒店的一员，我引以为荣，因为这里面也有我的一份力。

x月份里面，我觉得我主要做到了以下几点：

- 1、作为酒店的员工，我做到了服从领导的安排我都是非常积极的去完成，领导交代给我的任务我也是会积极的接受并且保证质量和时间的去完成，并不会因为是不属于我的工作或者工作量非常的大而产生抱怨或者对工作产生不负责的消极态度。在工作时我要是出现了什么错误领导批评我的时候，我也能够做到接受批评并且将领导对我说的话我也会记到心里面去，根据领导对我的指示去改正自己的问题，让自己变得更加的优秀。

- 2、作为酒店的服务员，我也是保持遵守酒店对于我们的工作

纪律，上下班时间从来不迟到不早退不旷工，并且我也是按照酒店对我们服务员的要求，耐心热情的接待好客人，为他们做好点餐上菜等工作，他们有什么问题叫我的时候，我也会第一时间前去为他们解决问题，在客人用餐结束后，我也是第一时间做好打扰工作，保证任何角落都不放过，为后面的客人提供干净舒适的用餐环境，尽量不让客人产生不好的印象。

3、我们酒店所有人都是一个集体的人，我们都是一个团队，团队的作用我是十分清楚的，所以我十分珍惜团队之间的感情，在工作之余跟各位同事保持良好的交往，拉近大家的距离，在工作上班的时候，我也是积极帮助他们，只要是我能帮得上忙的地方，他们也是在我走困难的时候积极的帮助我，我们共同努力做好酒店的各项工作。

五月份我也进步了不少，我最大的一个进步就是跟着一个在服务员岗位上工作了很多年的老员工学会了一个技能，就是将桌子上的转盘打转然后就可以直接清扫好桌子然后一次性桌布一铺就可以直接弄好那个，这是我在网上看到的，然后发现那个同事也会，我就跟着她学，花了一周多的时间才学会，这样就加快了我打扫桌子的速度，提高了我的工作能力！

烟酒店工作总结篇二

（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，2019年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

（二）经营创收。2019年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

（三）提高服务。以xx级酒店服务标准及流程为依据，对员

工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的2019年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

烟酒店工作总结篇三

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx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，现将本工作开展情况作总结汇报，并就2009年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方

面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，2008，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

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。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，快速融入餐饮团队

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和团队建设。根据实习生特点及入职情况，本共开展了三场《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

培训的目的是为了提高工作效率，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。

四、存在的问题和不足

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，使受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。

五、2009年工作打算

2009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2009年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。

烟酒店工作总结篇四

工作计划是对一定时期的工作预先作出的安排和打算，工作中都需要制定工作计划。计划本身又是对工作进度和质量的

考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。所以计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。工作为此收录了一些范文，希望能为大家提供帮助。

后勤工作非常重。为了让我们酒店的餐厅有充足的食材来源，我们在这就还没开始就开始做预备工作，按照我们部门的要求，是提前规划，这让我们这周工作很轻松，有着很严谨的逻辑和工作。

我们每个人都在为自己的岗位在思考对策，因为不但要为酒店餐厅提供各种常用的食材，还有其他的后勤资源需要我们注意，比如客房的被褥更换和清洗，卫生的打扫等等都被安排在了我们后勤部门，每天都非常的繁忙，一个是酒店规模大另一个是应为我能需要负责的板块多。

但是虽然有些繁琐，但是也没有乱阵脚，因为我们一直都在跟着节奏来走，每一次前进的步伐都稳健，没有什么错误，所以这周没有什么糟心的事情发生，都能够维持酒店的运营，让我们酒店的份儿有了很大的提升空间。同样我们也都在朝着一个方向前进，不断的为更多的部门负担采购的责任。

沟通是我们为了工作经常要做的工作，每次都要积极的与同事之间进行沟通和了解，彼此做到心中有数，让我们的工作可以在规定的时间内按时完成，不至于拖累了我们酒店的发展。每个人都被分派了很多任务，但是我们并不赶一个是因为我们后勤人手充裕，另一个是我们的工作效率还是比较高的。有领导的统领，更是有大家的配合，把十指攥成拳才能够挥出更加有力的攻击。

我们本周工作中，经常被提及到工作的重要，我们领导也经常给我们很多忠告，比如我能的竞争对数后很多，行业之间的进攻等，想要获得成绩获得时间发展，又该如何做等等问题让我们可以在后勤工作中有了更加充足的准备，因为有先

见之明，所以对于工作的加强有很大的提升和开拓。

我们很多人工作都有了基础的依照，有了可以遵循的规律走，因此在后勤工作上面就积累了很大的经验，让我们后勤部有了更大的空间，虽然有些狭小但是也施展开了拳脚，让我们获得了一段宝贵的发展机会这是值得高兴与认同的毕竟这样的分摊任务，调动起更多的人为酒店的发展贡献，自己的实力和价值。

当然最重要的还是我们后勤部团结，每个人都在为这个集体努力又怎么会会出现完不成的任务。

下面说一说接下来的一周计划。

- 1、多做多得，让更多的人参与进来，同时对于不能完成酒店交付的采购业务的成员采取淘汰制，毕竟我们需要的是一个能够给我们酒店能够带来发展。
- 2、对于公司的纪律问题，纪律是一个酒店发展的根本，所以这一点是不能改变的。
- 3、为了提高部门的能力和积极性，积极培训更多有用的储备人员，他们即止我们的后别力量，也是我们工作的基础。
- 4、推动员工对公司的归服感为我们酒店的发展献策。

烟酒店工作总结篇五

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

一、成本管理

咳嗽

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

二、菜肴管理

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、店面管理；

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净整洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

烟酒店工作总结篇六

2019年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们

也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静.理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在2019年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的2019，我专柜将重点放在以下几个方面：

- 1、积极配合商场促销活动，提高销售业绩。
- 2、充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。
- 3、提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。
- 4、完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客。
- 5、针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。
- 6、提高销售技巧,定期让公司对导购进行专业知识培训，增强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，

所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在2019年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好。

烟酒店工作总结篇七

所有的有关会计的专业基础知识、基本理论、基本方法和结构体系，我们都基本掌握。可是结合社会实际工作来看，我会的这些专业知识似乎只是纸上谈兵。倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，那我们也会是无从下手，一窍不通。所以今年_月，我来到_公司进行了为期_个月的实习。下面我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下汇报：

1、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

从知识上讲，会计工作是一门专业性很强的工作，从业人员只有不断地学习才能跟上企业发展的步伐，要不断地充实自己，掌握最新的会计准则，税法细则，法律知识及攻关经济动态。这样才能精通自己的工作内容，对企业的发展方向作出正确的判断，给企业的生产与流通制定出良好的财务计划，为企业和社会创造更多的财富。

从道德素质讲，会计工作的特殊性使其可接触到大量的共有财产，所以作为会计人员一定要把握好自己办事的尺度，首先自己要做到安分守己，其次对于他人的威胁，诱惑，和指使要做到坚决不从。__同志曾经讲过“不”。这四个字代表了他对整个会计界提出的要求和寄予的希望。如何挽救道德的缺失，将个人素质提高到一个新的层面上来，是我们每一个会计人员都要努力思考的问题。只有会计人员自身的道德素质提高，才能够走好职业生涯的每一步，只有会计人员全体道德素质提高，会计行业才能够得到更深的发展，市场经

济的优势才能够发挥得更好。

2、作为一个会计人员要有严谨的工作态度。会计工作是一门很精准的工作，要求会计人员要准确的核算每一项指标，牢记每一条税法，正确使用每一个公式。会计不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，及时发现问题解决问题弥补漏洞。

3、作为一名会计人员要具备良好的人际交往能力。会计部门是企业管理的核心部门，对下要收__计信息，对上要汇报会计信息，对内要相互配合整理会计信息，对外要与社会公众和政府部门搞好关系。在于各个部门各种人员打交道时一定要注意沟通方法，协调好相互间的工作关系。工作重要具备正确的心态和良好的心理素质。记住一句话叫做事高三级，做人低三分。

4、作为一个即将工作或刚迈入社会的新人，也要注下面是我通过这次会计实习中领悟到的很多书本上所不能学到的会计的特点和积累，以及题外的很多道理。

以前，我总以为自己的会计理论知识扎实较强，正如所有工作一样，掌握了规律，照葫芦画瓢准没错，那么，当一名出色的会计人员，应该没问题了。现在才发现，会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性。离开操作和实践，其它一切都为零!会计就是做账。

其次，就是会计的连通性、逻辑性和规范性。每一笔业务的发生，都要根据其原始凭证，一一登记入记账凭证、明细账、日记账、三栏式账、多栏式账、总账等等可能连通起来的账户。这为其一。会计的每一笔账务都有依有据，而且是逐一按时间顺序登记下来的，极具逻辑性，这为其二。在会计的实践中，漏账、错账的更正，都不允许随意添改，不容弄虚作假。每一个程序、步骤都得以会计制度为前提、为基础。

体现了会计的规范性，这为其三。

登账的方法：首先要根据业务的发生，取得原始凭证，将其登记记帐凭证。然后，根据记帐凭证，登记其明细账。期末，填写科目汇总表以及试算平衡表，最后才把它登记入总账。结转其成本后，根据总账合计，填制资产负债表、利润表、损益表等等年度报表。这就是会计操作的一般顺序和基本流程。

会计本来就是烦琐的工作。在实习期间，我曾觉得整天要对着那枯燥无味的账目和数字而心生烦闷、厌倦，以致于登账登得错漏百出。愈错愈烦，愈烦愈错，这只会导致“雪上加霜”。反之，只要你用心地做，反而会左右逢源。越做越觉乐趣，越做越起劲。梁启超说过：凡职业都具有趣味的，只要你肯干下去，趣味自然会发生。因此，做账切忌：粗心大意，马虎了事，心浮气躁。做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸！

毕业实习是学生大学学习完成全部课程后的最重要的实践环节。通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。由于会计行业的特殊性我只能参加财务部门中较为简单的工作，如出纳及帮助会计进行帐目的核对等工作，但是，这帮助我更深层次地理解现在的企业会计，并且我对会计分录、记帐、会计报表的应用也有了进步的掌握。不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。实践暴露了我许多知识上的不足，也是对理论知识的一种补足。会计工作中的每一个步骤都是十分重要的，只要有一个部分出差错，那么就会牵连到其他的部分，所以会计真的不是简单的算算记记，这是一项十分严谨的管理活动。此外，我还结交了许多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触你才会更加了解会计工作的实质、经验、方法。为我们以后进一步走向

社会打下坚实的基础。在这次的社会实践中，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，也改掉了许多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地！

烟酒店工作总结篇八

为了确保酒店20xx年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

20xx年上半年，我部门共完成销售收入x万元，同比增长xx万元。其中客房收入x万元，同比增长xx万元；餐饮收入x万元，同比减少x万元。上半年共接待团队会议x个，同比增长xx个，团队会议用房总间夜数为间/夜。其中，消费x万元以上的会议共x个，消费总金额xx万元，用房数为间/夜，占上半年销售收入的%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

1、会议：

上半年我部门共接待系统会议57个，占接待总量的%；接待会议xx个，占接待总量的%；接待外宾团x个，占接待总量的x%；其它客户占接待总量的%。根据分析可见，系统和会议在上半年占了一半以上的比例。

2、散客：

上半年我部门共签订协议合同份，其中新签协议合同份，协议合同散客用房数为间/夜。

1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，客户占据了半壁江山，但随着20xx年x月总部的搬迁，势必在明后年对会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在□□x集团这几家大的单位，力争到20xx年上半年逐步扩大市场份额，把搬迁造成的不利影响降到最低。

2、加强与旅行社的联系

为了迎接20xx年到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

3、逐步开展与订房公司的合作

烟酒店工作总结篇九

2016年工作计划

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx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，现将本工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

本资料于贵-州-学-习-报告总结工作总结

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

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，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。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量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

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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能 234

烟酒店工作总结篇十

二、负责部门:营销部，餐饮部

三、举行日期:20__年7月20日至8月5日

四、活动目的:

- 1、经过夏季美食节这次活动，进一步宣传西苑，扩大知名度。
- 2、营造夏季清凉畅快的饮食文化，拉动夏季酒店的餐饮消费。
- 3、进一步挖掘潜在客户，增加客源。

五、具体资料

(一) 美食节筹备:

- 1、采购菜肴原料，确定美食节的菜肴品种、价格以及优惠措施。
- 2、经过报纸媒体、传单、横幅、信息群发等传递此次美食节的信息，引起消费者的关注。

（二）美食节资料：

- 1、举办品牌菜肴形象展示。设固定的展区，展示夏日特色菜品进行菜肴的实物艺术形态。
- 2、服务人员的服装贴合本次活动的主题，仪表姿态也应进行必须的要求。

在就餐环境的气氛营造上，需要富有创意和文化内涵的业内人士来策划本次美食节整体环境的布置，基于西苑饭店的院落式布局，可在室外进行布置。消费者在一种良好的氛围下就餐，心境和食欲自然不一样。

（三）活动促销：

- 1、以“夏日好乘凉，开怀享美食”为活动主题，开展啤酒买二赠一活动，夏季啤酒的消费量会很大，成为酒店酒水消费的主力，经过开展买赠活动，吸引更多消费者。
- 2、每日推出三到五款特色菜品，扩大特色菜品的理解度，并从中进一步筛选，以便更为消费者理解。
- 3、现场活动派发神秘礼品，多重惊喜，意外收获。

（四）宣传策划：

- 1、印制美食节广告彩页随京华时报、新京报附送。
- 2、夏季美食节宣传户外幕布，活动主题海报，电梯间宣传海报，活动主题台卡、大堂放置美食节宣传广告牌。
- 3、信息群发，消息散播

（五）费用预算：

1、媒体广告宣传费用1000+宣传单印刷夹报20__+信息群发20__=5000元。

2、赠送礼品费用:按每一天100元计算, 合计, 100_8=800元。

3、装饰费用:横副+金布+彩旗+气球等(15天)+杂费=5000元。

[由整理]

一, 活动背景

传统民俗节日蕴涵着丰富的教育资源和文化内涵, 是弘扬和培育中华民族精神的重要文化载体, 保护和发展传统民俗节日文化, 是传统文化复兴的重要途径和手段。

重阳节所传承的饮食文化传统节日是在古老祭祀仪式的基础上发展起来的。出于对神灵的尊崇, 在节日到来之前, 人们都会根据各种神灵的“嗜好”, 为他准备各种各样的美食, 人们在祭祀之后, 也会分享到一份美餐。在缺吃少穿的年代, 节日几乎成了人类传承其最优秀之饮食文化的唯一时段。这种情景在享乐主义思潮蔓延的唐宋元明清诸代, 表现得尤为明显。所以, 无论是初一还是十五, 除去mm其从不间断地传承着古老的精神礼貌外, 奢华的仪式背后, 还为人类保留下了相当丰富的物质礼貌。重阳糕, 菊花酒等独具特点的节日食俗, 就是许多成龙配套的宴会佳肴, 也无一不是从重阳饭、祭神、祭祖等大型祭奠食谱的基础上发展起来的。保护传统节日饮食, 就是保护传统饮食文化精华。

二, 活动目的

为了唤醒人们对我国传统节日的保护意识, 进一步让顾客们对我们民族博大精深的美食文化感兴趣。传统的节日文化是一个民族的东西, 是一个民族共同创造的共同享受的一种文化, 这种文化会自然构成一个民族的凝聚力在里面, 再有附

加其上的审美情感、趣味，它的精神影响力是巨大的。中国人之所以为中国人就是因为有这些东西来包装着我们。所以，特策划此活动。丰富我酒店美食文化生活，为广大顾客供给一套高品位的重阳节文化美食大餐。

三、活动主题

品菊花糕、饮菊花酒、制茱萸佩、美食达人

四，美食节活动构思

（一）组织机构

主办单位：__大酒店

承办单位：__大酒店

协办单位：__生鲜市场

特邀嘉宾：__教师、__教师

参与群体：所有顾客

（二）主题活动构思

1、确定该次美食节特色定位

2、简单而隆重的开幕式

3、本次活动“美食使者”评选

为推动我们餐饮酒店服务人员的素质，在此次美食节期间还将举办一次别开生面的“美食使者”大赛。每个参与本次美食节的团队推举1名佳丽，参与“美食使者”的评选。在开幕式当天举行见面会，进行推介。美食节期间，在各参与团队

中进行拉票。于美食节闭幕式上进行表演及评选。

4、活动期间的菜品，可供顾客们免费食用。

5、闭幕式

五、经费来源

本次活动由__大酒店全力赞助

六、宣传形式

重点推广重阳节美食文化、展示美食品种和知名美食。分阶段在酒店内各大媒体上刊登广告，专题报道；在美食节现场悬挂彩旗、横幅、广告气球、广告牌等；编印美食节宣传单向游人及有关社团免费发放；在会场航架上设大投影连续播放企业宣传片。

七、活动时间、地点

活动时间：20__年__月__日8：00——13：00

活动地点：__大酒店户外广场