

# 饭店经理工作总结 饭店工作总结(优质6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 饭店经理工作总结篇一

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责饭店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是饭店厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立饭店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集饭店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，饭店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为饭店人员的重要组成部分，能否快速的融

融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以

改进, 每月定期找员工谈心做思想工作, 了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训, 目的是为了工作效率, 使管理更加规范有效。并结合日常饭店案例分析的形式进行剖析, 使员对日常服务有了全新的认识和理解, 在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化, 工作安排不合理, 工作较多的情况下, 主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通, 常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多, 减少了生气和活力

1、做好内部人员管理, 在管理上做到制度严明, 分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升, 主抓服务细节和人性化服务, 提高服务人员的入职资格, 提升服务员的薪酬考核待遇标准, 加强日常服务, 树立优质服务窗口, 制造服务亮点, 在品牌的基础上再创新的服务品牌。

1、严格管理制度、用工培训制度, 划分明确岗位考核等级, 增强员工竞争意识, 提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识, 加强成本控制, 节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯, 合理用水用电等, 发现浪费现象, 及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生, 抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传, 促销活动并与周边各公司相互合作, 增加会员率。

## 饭店经理工作总结篇二

针对各部门业务操作程序和相互牵制的关系，设计了具体表格。对于收银系统的各个环节进行细化，进一步完善了收银体系的相互牵制制度。对夜核会计，作了具体要求，同时言传身教，向其说明帐务稽核及相互牵制的重要性、必要性。

在提高业务技能的同时，更注重个人综合素质的提高。因为只有个人综合素质提高，才能经得起各方面的诱惑，经得起考验，最终成为一名合格的财务人员。

这样既做到了合理避税，又降低了企业风险。

通过近年来与各业务单位领导的接触、沟通、交流，使应收帐款的催收工作有了很大的进展。资金回笼做到了及时、到位。仅去年一年就回笼资金140余万元。这当然与个人努力是分不开的，坚信一份耕耘一份收获。

- 1、尽力做好财务本职工作，在完善各项规章制度的基础上，加强对财务工作的监督力、执行力、及时杜绝、消除各种隐患的发生，保障财务工作正常有序运转，让财务管理再上新台阶。
- 2、努力学习、不断完善、提高自己。把所学理论充分运用到实践中去，理论与实践相结合，不断提高管理水平，同时在工作中以身作则，真正起到带头表率作用。
- 3、积极主动地做好应收帐款的催收工作，提高资金的回笼率，尽可能地减少各种坏帐损失的发生。另外，积极做好对外各业务单位的沟通工作，以便更好地开展各项业务。
- 4、对财务人员进行业务、纪律培训，同时更注重个人综合素质的提高。只有综合素质得以提高，才会有“理解、包容、换位思考”的心态。员工之间、上下级之间多一点包容，多

一份理解。这样，更有利于员工队伍的稳定。在工作中力争做到“以理服人，以情感人”，争取以自己的行动，去影响、感染下属，积极主动做好每一件事。

5、加强与饭店各部门间的沟通，深入一线，了解信息、发现问题及时解决。协助总经办做好对饭店各部协调、配合工作。力争让饭店各部门形成一个有机整体，进而保障这一整体稳定、有序的发展。

展望20xx年，我们的目标是“让饭店在市场竞争的风浪中勇往直前！”。我相信，只要我们保持积极、饱满的热情，在总经理的正确领导下，我们的目标一定会实现！

### 饭店经理工作总结篇三

流光易逝，白驹过隙，岁月悠悠须臾间我们就迎来了崭新的20xx年，回首走过的路，很欣慰有领导的关心、同事们的帮助和自己无所畏惧的付出紧紧相随，美丽的观海楼宾馆犹如镶嵌在渤海之湾的熠熠明珠，拥有着北戴河最佳观海的位置优势，毛主席的著名诗篇《浪淘沙·北戴河》徜徉在这蓝天白云、碧海金沙共同组成的美景画卷中，我时常为自己拥有这一番朝阳般的事业、一群亲人般的同事、一个钢铁般的团队深感自豪。

时光追溯到20xx年春天，我们开荒组一行六人满腔热血地踏上北上的火车，深知自己肩负众人的期盼，一下火车便投入到紧张的筹建工作中，一石一瓦、一草一木、一人一物，全都是我们的心血所在，期间大家不畏辛苦、迎难而上，制定了详细的工作明细计划，建立开业倒计时，建章立制保障工作有序进行、建立人员架构，分步梯次招聘人员，多方询价保证物资采买的物美价廉。白总也在繁重的工作之余多次莅临现场指导，甚至开业前二十小时还忙碌在第一线。终于保证了20xx年7月15日如期开业。

自观海楼宾馆开业以来，成功接待了多次政务领导、各大企事业单位大型会议用餐、社会名流均得到一致认可和赞赏。20xx年观海楼宾馆共计完成收入852.34万，重点接待了中央军委主席、原军委副主席、国防部部长曹刚川、中国银行董事长肖钢、中国银行行长李礼辉、国土资源部副部长、国家土地副总督查徐德明、武警部队司令员王建平、天津市人大常委会主任肖怀远、全国人大常委会副委员长、全国妇联主席陈至立、中央信访工作督导组等重要领导近30次，均得到省长和各级领导的高度评价，成为展示河北形象、提高河北旅游业知名度和美誉度的重要窗口，并荣获20xx年河北省暑期接待先进单位荣誉称号。20xx年，观海楼宾馆还承担了河北世纪大饭店两次熟食礼盒制作工作，在不影响正常对外接待的前提下，自主克服人员少、任务重等诸多实际困难，观海楼团队发挥不怕苦不怕累的铁团队精神，从凌晨到市场拉鱼、自组团队杀鱼、总结烹制经验、严控包装质量等各个环节不断完善、严格，秦皇岛零下十几度的低温、杀鱼组腥味难忍，长期的站立作业很多员工双腿浮肿，双手都是塑封袋划下的伤口，即使这样，没有一位员工抱怨没有一位员工退缩，圆满地完成了熟食加工任务，同样冒着暴雨检修管道、彻夜不眠的巡视安检无不体现观海楼团队的团队精神面貌。

在20xx年，观海楼宾馆严抓规范落实工作，在对暑期多次接待不断总结经验并及时将经验文字化、系统化，组织开展部门c类文件修改完善工作；不断提高执行力，严抓岗位纪律。先后制定和修改了等多项规章制度；完善了各类经营报表、票据、会议单等单据填写，增添了岗位现场巡检表、培训记录等量化表格；引进了黄粉虫鸡蛋、野鸡野猪肉、青龙老豆腐等当地特产，在餐饮原材料和服务质量上深作考究；不断加强培训，切实地提高了员工的操作水平、酒店的服务质量；加大酒店营销宣传力度，增加网络订房中心销售，多元化地推出促销活动；深入推行节能降耗工作，抓细节、想办法、降成本。以人为本，企业文化建设稳步开展。

展望20xx年我们将继续加大酒店营销战略、提高员工技能服务水平，推行精细化管理工作，化小考核指标、化细检查标准、化短核算周期、化严问责力度，化大奖励额度，全面提高工作水平，完成各项经营任务。

路上，是值得感恩的人日夜相伴，是值得感恩的事让我们坚持到底，是值得感恩的经历让我们信任这个集体，心怀感恩，共赢未来。

## 饭店经理工作总结篇四

### （一）开展全面调查，提出整改问题

宾馆饭店整治组于20xx年6月10日至6月25日，组织相关部门对县城105家宾馆饭店进行摸底调查。主要对“服务技能技巧操作水平、用工人员签订《劳动合同法》情况、从业人员持有《职业资格证书》、《健康证》上岗情况、室内室外环境卫生、食品进货登记制度、客用物品消毒措施”等方面进行摸底调查，在检查过程中积极向经营业主提出存在问题及不足之处，并要求及时整改。

### （二）确定整治重点、提出整改措施

为规范、提高宾馆饭店经营水平，宾馆饭店整治组在摸底调查完毕后，请综合整治协调办领导参加指导、迅速组织相关成员单位召开了“第二阶段工作总结及第三阶段工作安排部署”会议，会议归纳总结了县城宾馆饭店存在的主要问题，根据存在的问题确定重点整治对象，制定了《xx县城宾馆饭店整治重点内容及整改措施》，并对下一步工作进行安排部署。

#### （一）业主及服务人员服务水平低下的问题

通过摸底调查，80%以上经营业主缺乏宾馆饭店经营管理知识，90%以上的服务人员不懂服务行业的相关知识，由此导致xx县

宾馆饭店服务技能水平长期处于低下的局面。

## （二）固定资产投资建设缺乏科学规划设计

通过摸底调查，宾馆饭店中80%以上的是用其它用房改造的，所以无法按宾馆饭店的标准进行配套设施建设，造成设施设备不齐全和周围环境脏乱差的现象。

## （三）产品价格随意性突出

部分社会旅馆、招待所没有亮价经营，房价随意确定，饭店基本没有明码标价的菜谱本。

## （四）环境卫生，食品卫生重视不够

通过摸底调查，宾馆饭店从业人员健康证持证率低，仪容仪表不规范，50%以上饭店食品原料、辅料索证及进货台帐登记不全，餐具消毒不到位，室内室外环境卫生差等现象。

## （一）加强服务技能培训力度

加强旅游行业从业人员服务技能水平培训力度，由旅游局组织对县城所有宾馆饭店逐户进行实地培训，统一制作、发送《宾馆文明服务用语》、《饭店文明服务用语》宣传册，要求全体从业人员提高技能技巧操作，规范使用文明服务用语。

## （二）严把宾馆饭店建设规划审批关

新建设的宾馆饭店，必须申请上报县宾馆饭店整治领导小组审核，根据是否按科学合理、实用舒适、环境优美、设备齐全的原则进行把关，批准后方可建设。

## （三）规范宾馆饭店经营秩序

要求各宾馆饭店之间要相互取长补短、互惠互赢，以诚信优



质服务赢得客源，必须做到明码标价，做到同一质量同一数量的产品收费相对一致，共同维护市场秩序。

#### （四）加强宾馆、饭店环境卫生和食品卫生监督工作

要求各宾馆饭店必须严格执行从业人员持有健康证上岗制度，规范统一仪容仪表后才能进行服务工作，严格按照规定填写好食品原料、辅料索证及进货台帐登记制度，坚决杜绝腐烂变质及超过保质期的食品在宾馆饭店出售，严格做好客用餐具消毒措施，美化好室内室外环境卫生。

#### （五）建议硬件设施设备陈旧的宾馆饭店进行投资改造建设。

#### （六）发出整改通知书，规定限期整改

根据制定的整改措施，要求各成员单位结合各自执法权限向存在问题的宾馆饭店发出整改通知书，并要求经营业主限期整改。

#### （七）严格依法进行整治，做到相互配合、紧密协作

现105家宾馆饭店的业主及服务人员正在紧锣密鼓整治自己的不足，争取在第三阶段整治工作中取得良好的成效，并按整改通知书规定时限进行整改完毕，力争年底县城宾馆饭店服务水平上一个新的档次。

## 饭店经理工作总结篇五

1□20xx年财务预算计划工作。今年1月份，根据xx总公司及公司领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，在反复听取各方面意见的基础上，向xx总公司上报了20xx年公司财务计划。并且，根据xx总公司下达公司的20xx年计划任务，层层分解落实，下达了有关部门20xx年

计划任务指标。同时，为了保证财务计划的顺利完成，财务部对各部计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要依据。

2□xx年年财务决算工作□xx年年财务决算工作，是xx公司会计报表第一次上报xx总公司，这对会计决算工作提出了更高的要求。财务部根据会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，加班加点不计报酬，认真保质保量地完成了会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写了详细的报表说明，完满地完成了会计决算工作任务。

3、员工集资工作。为了减少利息支出，减支增效。今年4月初，根据xx总公司业务发展项目急需筹措资金的要求，以及公司领导班子的决定，财务部组织员工动员集资，半个月内完成集资xx万元，完成了公司为中陕总公司发展项目筹措部分资金的任务。6月份，经过多方努力，从xx工行xx支行取得贷款xx万元，缓解了资金短缺压力，归还了员工集资借款项xx万元，为公司节约利息支出xx万元。今年11月至12月，公司先后有三笔银行贷款到归还期限，按照银行规定，如不能按期归还贷款，一方面加罚息xx%□一方面取消公司贷款xx万元额度，直接影响公司信贷信誉。对此，公司领导十分着急。公司领导与财务部采取多种方案，千方百计筹措贷款到期周转资金，经过动员员工退住房公积金后集资等办法，筹措资金xx多万元，按期归还了银行到期贷款，维护了公司信贷形象，防止了借款逾期增加罚息，为公司节约利息支出xx万元。

4、中小企业融资工作□xx公司从去年4月份整体划转xx总公司管理以来，按照总公司要求，努力把企业做大做强，保证企业又快又好的向前发展，如何搞好资产运作，发挥现有资产的最大效益，已是公司经济工作的重要环节。为此□20xx年财务部在资产抵押贷款中小企业融资方面，做了大量工作。1

至3月份，多次向xx银行报送贷款资料，银行开户、结算、转移员工工资发放账号，拓展公司中小企业融资渠道，为企业寻求贷款支持。4月份向建行报送贷款资料，5月份多次向xx支行报送贷款资料，多次接受贷款调查。经过公司领导和财务部的多次努力，6月份从xx支行取得贷款xx万元。进入9月份后，公司先后有工商行xx支行x笔贷款xx万元到期，财务部全力以赴，公司领导大力协调，通过员工集资等办法筹措资金，借新还旧，为公司节约了财务费用支出□20xx年先后为中陕总公司解决中小企业融资xx万元，财务部代表公司为xx总公司业务发展解决急需资金问题，作出了显著成绩。

5、财会工作量化管理□20xx年，财务部人员进行了较大调整，调整以后财会人员新手增多，如何围绕财会工作各项工作任务，带领财务部新老员工又好又快的完成各项工作任务，财务部主要从量化管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拨、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等项工作任务进行具体量化，根据轻重缓急，具体分工，规定时间，落实到人，月初计划，月中检查，月末考核，使财务部各项工作落到了实处，既分工，又合作，紧张、规范保质保量的按时完成了工作任务，使公司领导能够通过财务信息台、各种表格及分析，宏观了解公司的各月财务状况，为公司领导制定经营决策提供了重要依据。

6、财务人员业务学习。为了认真贯彻执行财政部新颁布的38个会计准则，新的企业所得税法实施细则。财务部先后多次组织全体财会人员，学习新会计准则，学习新企业所得税法，对照新准则，新所得税法，结合公司实际，充分利用会计政策，开展会计核算。不断提高财会人员的业务技术水平。

## 饭店经理工作总结篇六

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20xx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20xx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今后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20xx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取利；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20xx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[20xx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xx车队[xx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。再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20xx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员工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20xx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20xx年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。