

高三语文教师教学计划 高三语文教学工作计划(通用8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

饭店工作总结篇一

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x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xx年的工作打算作简要概述。

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

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。

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

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。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

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。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

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低层员工逐步晋升(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

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。

饭店工作总结篇二

一、加强员工思想教育，提高员工的整体素质

为全面提高我店员工的思想道德素质，以及业务技能，做好我店的安全、防火、质保、维修等各项保障工作□xx年，我店狠抓了各项安全、质保、维修及设备管理，使店面保持了稳定，经营业绩稳步攀升，并在保持持续稳定发展的同时，顺利通过了质量检测。

二、抓好基本营销工作，提升企业形象

1□xx年，我店在分店的正确领导下，狠抓了店面工作，全员营销，树立了企业的良好形象，以客户满意为己任，真正做到了“以客户为中心”，在高效、优质服务的服务中取得了较好的成绩。

2、在经营工作中，我店从人员招聘、业务培训、设施设备维

护、质量检查、成本考核等方面全力以赴，使得我店在市场竞争日益激烈的今天取得更好的成绩。

三、抓好业务管理，促进业绩的提升。

四、做好工作，建立客户档案，加强客户的回访及联系。

3、我店按照分店的安排，做好了客户回访工作，通过电话访谈或发放《贵宾客户意见表》，向客户征求用工意见，使得贵宾客户对我店的服务质量满意度有较大的提高。

4、我店按年初制定的各项工作计划，在日常管理中认真抓好员工的服务意识，加强员工的意识，通过技巧学习与实践结合，全体员工综合素质明显提高。在分店组织的技能比赛中获得了第一名的好成绩。

5、为更好地加强员工理念，提高员工的服务素质。今年，我店先后举办了《服务意识培训》、《客户心理学》、《商业常识培训》。通过培训学习，使我店各个岗位的服务理念得到了进一步强化，并且使员工在服务意识上都得到了较大的提升。

6、认真学习了《商品质量管理条例》，参加了分店组织的商品质量管理条例培训，使店里的每位员工都能明确自己所面临的岗位职责。做到按章办事，违规，不留盲点，一切工作都从公司利益出发。

7、认真做好员工招聘及培训工作。我店共有44位员工，我店在招聘培训方面做了相应的努力，目前，我店的员工人数已经达到了224人，员工的人数比例逐步提升，但离预计的目标还有较大差距，这也为我店面的发展带来了不小的影响。

五、抓好安全管理工作。

安全是企业生存之本，是一个企业赖以生存与发展的基石。我店从加强安全管理入手，通过健全制度、明确岗位责任、狠抓落实，使得今年我店未发生较大的安全责任事故。

六、抓好设施及设备维护保养工作。

8、在去年的基础上，我店更加注重设施的完善与维修。特别是今年，我店新店铺大面积缺少维修设备，加之设备保养工作增加难度较大。在加强日常保养工作中，强调设施设备完好与否，直接影响着我店整体工作水平的提高。我店从加强设施设备维修保养工作入手，要求各岗位保养员做好设施设备的保养与维修工作，把好设施设备质量的事事故防患于未然，把事故消灭在萌芽状态之中。

9、为了加强对客服务意识，提高我店服务质量，我店定期进行员工培训，以提高员工的整体素质；加大对客服务的考核力度。

10、我部门定期组织员工进行培训学习，以提高我店服务技能，增强员工的业务技能，并将培训结果及时反馈给员工。提高员工的业务技能与服务水平。

饭店工作总结篇三

小结是回顾自己社会实践的产物。它以自己的工作实践为素材，采用第一人称写作方法。它的成就、实践、经验和教训都是自我参照的。让我们看看酒店的年度工作总结，仅供您参考！谢谢你！

2、强化员工服务意识，提高服务质量，合理配置用餐高峰期人员，明确各自工作内容，分工协作，保质保量开展工作。

3、定期对员工进行培训，提高服务效率和意识，学会观察和观察颜色，从细微处找出顾客真正需要什么，而我们需要做

的是在顾客开口之前做好一切。服务不是小事，从根本上改变员工的服务态度。服务并不差。我们是为绅士淑女服务的绅士淑女。结合后厨房，每天对员工进行菜品培训和推菜的目的是让员工了解每一道菜的特点和味道，这样不仅可以在点餐时给顾客最正确的建议，从而节省酒店菜品的浪费。

酒店是一个快速更新的行业。新员工将永远是酒店的重要组成部分。我们应该根据新员工的入职情况和特点进行专门的培训，以便转变他们的观点，使他们尽快融入我们的大家庭。在生活中，注意员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期与员工交谈，了解他们生活中是否有问题，及时发现并解决。

4年，提高餐饮卫生质量；为了加强对食品和饮料卫生质量的监督，有必要确保每个隔间保持最佳状态，并逐步负责。员工负责的私人房间；楼层领班应严格检查所辖房间的卫生情况和物品的分配情况，同时强调在一天用餐结束时完成清洁工作，并制定“每周计划卫生表”，对餐厅进行有针对性的清洁和维护，以提高餐厅一的卫生质量和餐厅设备设施的使用寿命。

5，控制材料消耗，开源节流；增强员工的节约意识，提倡控制水电浪费，实行物耗管理责任制。将进行统一和全面的清查。一旦损失责任到人，当值人员被追究大量损失时，该段管辖楼层的领班将被追究连带责任。

2，降低食品成本，引导大众消费：将游客从公款消费转变为自主消费 3年，创建专题宴会，充分利用节假日，使生日宴会、婚宴、家庭宴会、商务宴会成为增加营业额的重要环节。

4。与旅行社合作接待旅游团队，并提供不同等级的团队餐。我们也有足够的房间资源。结果，不仅餐饮部的出勤率提高了，客房部的入住率也提高了。

俗话说:每一点都有意义。在今后的工作中,无论餐饮部的工作是枯燥还是丰富,我都会继续积累经验,与领导和同事一起努力,努力工作,努力学习,努力提高文化素质和各项工作技能,为*的发展做出最大的贡献!

根据餐饮部各部门的实际经营情况,编制了《宴会服务操作规范》、《绿叶法院服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《服务员服务操作规范》。统一了各部门的服务标准,建立了各部门培训、检查、监督和考核的标准和依据,规范了员工的服务操作。同时,根据贵宾室的服务要求,编制了贵宾室的服务接待流程,从客户接待、语言要求、宴会服务、饮料推广、卫生标准、物品准备、环境布局、视听效果、节能等方面做出了明确、详细的规定,提升了贵宾室的服务质量。

2、加强现场监督、加强移动管理

3年,编制婚宴整体实际操作计划,提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌工程。为提高婚宴服务质量,制定了《婚宴服务整体实际操作方案》,进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准,突出了婚礼现场的氛围,并邀请人力资源部对婚礼司仪进行专项培训,使司仪更具特色,提升了婚宴市场的声誉。4年,定期召开服务专题会议,讨论服务中存在的问题。

良好的服务质量是餐饮竞争力的核心。为了确保服务质量,提高服务管理水平,提高顾客满意度,每月的最后一天被指定为服务质量专题研讨会日,每个餐厅的4-5名级别经理参加,分析每个餐厅当月的服务状况,回顾服务质量,分享管理经验,分析典型案例,找出问题的根源,讨论管理方法在研讨会上,餐厅相互学习,参与者积极参与,表达意见,敢于面对问题,敢于承担责任,避免了同样的服务质量问题再次出现在管理过程中。这种形式的讨论为餐厅经理提供了一个交

流和交流管理经验的平台，对保证和提高服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐饮案例收集系统降低顾客投诉的概率

2. 组织首届餐饮服务技能大赛，展示餐饮部的服务技能为了配合酒店15周年庆典，餐饮部于8月份组织餐厅举办首届餐饮服务技能和餐饮知识大赛，并编制了比赛的实际操作方案。经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部和行政部的大力支持下，比赛取得了成功，得到了上级领导的肯定。充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和基本技能，增强了团队凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期目的。

3. 开展各级员工培训，提高员工整体素质

大多数餐馆的中层经理都是由低层员工逐步提拔的(有些经理已经在同一职位上工作了四五年)。管理视野相对狭窄。为强化管理意识，拓展行业视野和专业知 识，今年为中层管理人员设置了7次餐饮专业知识培训，主要内容包括“顾客满意管理”、“餐饮营销知识1”、“餐饮营销知识2”、“餐饮管理基础知识”、“餐饮美学”、“高效沟通技巧”和“如何有效管理员工”这些课程对拓展中层管理者的管理思想、餐饮专业知识和行业视野起到了积极作用，同时缓解了管理过程中的各种矛盾和冲突，增强了员工与员工之间、员工与顾客之间的感情。2，培养员工的服务意识，提高员工的综合素质 为了培养员工的服务意识，提高员工的综合素质，今年开展了“餐饮服务意识培训”、“员工心态培训”、“服务人员五大纪律”、“员工礼仪与礼貌”、“葡萄酒知识”等培训。这些培训课程增强了基层服务人员的服 务意识、服务心态、专业服务形象和餐饮专业知识。自今年4月以来，在以往对人力资源组织的重大检查中，没有出现违反工作人员纪律的情况。

3，开展服务技能培训，提高贵宾室服务水平

培训的目的是提高工作效率，使管理更加规范有效7月，针对各种饭店经营业绩不佳的现象，开发了“执行力”课程，使管理层从根本上认识到“好的制度需要好的执行力”。结合各餐饮企业执行力不足的具体表现以及同行业先进企业执行力的落实情况，以案例分析的形式进行分析，使管理层认识到“没有执行力，就没有竞争力”这一重要真理。各级管理层对执行力有了新的认识和理解，在管理思想上形成了共识。

4. 存在的问题和不足

培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，从而降低了课堂的生机和活力。

201x是一个机会年。要夯实管理基础，做好酒店升级的充分准备，进一步提高服务质量，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，打造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象 1，优化婚宴服务流程，再次提高服务质量 将优化20xx年婚宴的整体规划，进一步提升和凸显主人的风格，为婚礼增添更多流行元素(调整背景音乐),改善现场喜庆气氛的包装，凸显婚礼亮点，加深观众对婚礼的印象，赢得更多潜在客户，将婚宴服务的金字招牌擦亮。

1993，建立月度质量检查机制，公布各部门月度质量状况

20xx将根据xxx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、员工礼貌、送餐服务、标识规格等内容进行全面监督检查。每月定期公布检查结果，对不合格部门和岗位进行相应处罚，形成“每天质量检查，每月质量效果评价”的良好运行机制，推动质量管理工作再上新台阶。

4以贵宾室为基础，创造服务亮点，建立优质服务窗口

20xx将调整培训方向，降低培训密度，注重培训效果，提供

相关行业学习信息，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学习，掀起餐饮部门学习专业知识的热潮。奖励获得国家认可的各种行业资格证书的员工，培养知识型管理人员，为酒店星级升级储备优秀管理人员，将餐饮部建设成为学习型团队。

7年，优化培训课程，提高管理水平

20xx年系级培训的主要课程是调整和优化20xx年的部分课程，使课程更具针对性和有效性主要优化课程有：顾客投诉管理、餐饮人员基本礼仪、如何从校园人转变为企业人、顾客满意度管理、如何有效管理员工、员工心态培训、服务人员五大基本纪律。新开设的课程有：时间管理、六大常规餐饮管理法、食品安全与营养、菜单制作和管理人员的情商。其中，《餐饮管理六法》将作为年度专题培训的主干课程，将日常工作与所学紧密结合，全面推进餐饮管理。8。与人力资源部合作，培养员工的企业认同感，提升员工的职业道德。

积极配合人力资源部的各项培训工 作，宣传企业文化，培养员工的企业认同感，增强员工的职业道德，增强员工的凝聚力。

20xx的顺利发展，有赖于领导的悉心指导和关怀，有赖于人力资源部和行政部的帮助，有赖于餐饮部各部门对我工作的大力支持。新年新希望，我希望在新的一年里能得到领导更多的指导和指正，在工作中得到同事们更多的友好、积极的合作和支持。

是新年的新起点。我希望在新的一年里把餐饮管理推向一个新的水平，使管理更加完善、合理、科学。总结过去，展望未来，在新的日历开始之际，我将继续发扬我的优势，纠正我的不足，进一步提高我的管理水平，努力建设一支学习型、优秀的餐饮服务团队！

饭店工作总结篇四

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

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、饭店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。

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□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，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！

饭店工作总结篇五

全年实现营业收入**元，比去年的**元，增长**元，增长率**%，营业成本**元，比去年同期的**元，增加**元，增加率**%，综合毛利率**%，比去年的**%，上升（或下降）**%，营业费用为**元，比去年同期的**元，增加（或下降）**元，增加（或下降）率**%，全年实际完成任务**元，超额完成**元，（定额上交年任务为380万元）。

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出

品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以未未发生任何的失火事故。

饭店工作总结篇六

进入xxx饭店成为一名前台的新员工也已经有一段日子了。在这里先是经过了培训，然后又是在岗位上边做边学，我感到这段时间的生活过的非常的充实。

在进入正式工作我们经历了很长一段时间的培训学习，不仅仅是对饭店前台的基本操作技能的学习，更重要的，也是最基本的，就是在礼仪方面的培训。虽然前台的基本操作也是非常重要的，毕竟为顾客入住和结算都是不能出错的。但是，说道前台，第一个令人想到的词就是“服务”。

作为饭店服务的代表，前台可是很重要的职位。无论是入住还是退房，不管是询问还是投诉，前台都是顾客们最先想到也是最先找到的地方，作为这样的一个岗位，可以说就是饭店的最高服务代表！要是前台都做不好服务，那顾客对饭店的评分就会直线向下。而服务，又有很多的要求，对顾客的语气、用词是基本，对待顾客时是什么样的仪态又是关键。最最重要的，还是要面带微笑。总之，在礼仪的训练中，我学会了很多的技巧，也被纠正了很多过去不好的小习惯，让我在工作能力上又大大的得到了提升。

培训了这么久，究竟怎么样，到底还是要在工作上见真章，我作为一名试用人员和一名老员工一起工作，同时也是在工作的时候以同事为榜样的不断学习。在经过实际的工作过后，我不禁感叹，果然正式的工作比起培训要严格很多。没有多余的动作，每一个动作都做的刚好到位，这就是我同事的实力。我也曾为自己的能力感到过疑惑，但是还好热心的同事从来都会来对我开导，教导我在工作中的经验，就是因

为这样，我才能在这份岗位上做到现在的程度。

总之，到了现在正式的工作才刚刚开始，我也会不断的努力去取得更好的成绩，为饭店带来更多的利益。希望自己和饭店都能在之后的日子里成绩蒸蒸日上！

饭店工作总结篇七

英文邀请信主要分为以下两种：一种属于个人类的信函，例如邀请某人共进晚餐、参加宴会、观看电影或者出席典礼等等。另一种邀请函则属于事务类的信函，一般是邀请参加会议、学术活动等等。

一、普通英文邀请函

第一种邀请信邀请的对象一般是朋友、熟人，所以内容格式上的要求都比较松，可以写得随便一些。只要表明邀请的意图，说明活动的内容、时间、地点等等。但既然是邀请信，那么就一定要在信中表达非常希望对方能够参加或者出席的愿望。这种邀请信的篇幅可以非常短。

二、正式英文邀请函

第二种邀请信一般由会议或学术活动的组委会的某一个负责人来写，以组委会的名义发出，而且被邀请者通常也是属于比较有威望的人士。因此，这类邀请信的措辞要相对正式一些，语气要热情有礼。

这一类邀请信通常要包括以下内容：首先表明邀请对方参加的意图以及会议或学术活动的名称、时间、地点；然后要对被邀请者的威望和学术水平等表示推崇和赞赏，表明如果被邀请者能够接受邀请，会给会议或者活动带来很好的影响；接着要说明会议或活动的相关事宜，最好是能引起对方兴趣的事宜；当然不能忘了表达希望对方能够参加的诚意；最后还要请

收信人对发出的邀请做出反馈，如确认接受邀请。

三、英文邀请信的回复

无论是收到哪种邀请信都要复信，明确表示接受与否。而且无论接受与否都要对邀请者表示感谢。接受邀请的回信一般包含以下内容：首先感谢对方的邀请，并重述邀请信中的主要内容；然后愉快地表示接受邀请，并简要说明自己的打算；最后表示期待赴会和与对方见面的心情。

饭店工作总结篇八

（一）成立酒店“创绿”领导小组

（二）统一思想，统一认识，增强创绿意识。

xx大酒店为使酒店全体员工统一思想、统一认识，多次召开“创绿”工作领导小组成员会议，组织中层干部认真学习“绿色饭店”认定细则，并邀请省、市旅游局领导专家对酒店员工进行“创绿”培训指导。通过“创绿”培训和学习绿色饭店标准，各部门统一了思想，统一了认识，并对照标准，结合部门的实际情况，相应的制定了酒店创建“绿色饭店”的总体方案和各部门工作方案，明确了各部门的工作要求。

（一）营造创绿宣传氛围，增强创绿意识。

“创绿工作领导小组组织人员在酒店大堂、门口悬挂“创绿”横幅，并向客人和全体员工发出倡议书，倡议所有宾客和员工为保护自然环境和创建“绿色饭店”奉献自己的一份力量。在酒店公共场所及客房中制定宣传标识，并印刷有关资料供客人和员工阅读。

（二）普及“创绿”概念，宣传绿色知识。

酒店通过在酒店管理参考文摘、员工食堂学习园地、酒店店务公开栏发布“绿色饭店”知识、身边环保100例等环保知识，向广大员工宣贯“创绿”知识。各个部门还抓住班前例会形式开展绿色知识培训，采列抽查问答方法考核员工，并积极组织开展“我为创绿献一计”专题大讨论，号召广大员工为“创绿”献计献策。

（三）取长补短，学习借鉴其他饭店创绿经验。

为了了解最新的创绿信息，吸取其他酒店的“创绿”经验，酒店曾多次组织中层干部赴省内绿色饭店学习考察“创绿”情况。

（一）节水措施

（1）酒店锅炉房原采用自来水进行水磨除尘，用水量大、费用高，后改在酒店沿河范围内开挖水井，利用井水水磨除尘，经过近一年的用水量的月平均对比，利用井水每月平均节约自来水近4000吨，估计每年用水节约近8万元。

（2）在客房内摆放提示牌，建议续住客人不再每日更换床单、毛巾；统一降低客房抽水马桶的水箱水量，这些举措在节约用水的同时，也减少污水的排放。

（3）调整厨房使用蒸气时间，对员工浴室、开水房采用定时开放，以减少不必要的浪费。

（4）针对冷库冷却水使用后直接排放的情况，进行管道改造，利用消防井水进地冷却循环，减少用水量。

（二）节电措施

（1）在酒店各部门安装电表，单独计量，建立计量台帐，并对每月能耗情况进行分析比较。

(3) 改造客房走廊、大堂区域的灯光线路，实行交叉控制；根据季节变化充分利用自然光，灵活掌握公共区域的照明灯点灭，以减低耗电量。

(4) 根据客人、气温的变化情况由值班经理直接控制中央空调等设备的开停。

(三) 节煤措施

(1) 根据锅炉房员工建议，改变小锅炉使用大引风机造成耗煤耗电的情况，对引风机进行添置改造，以达到节煤降耗的效果。

(2) 由于客观原因夏季小锅炉原来一直使用块煤，使用成本相对较高，

后来采取改变块、细煤配比方法，减少块煤使用量，在一定程度上降低了能耗。

(四) 节约物资消耗

(1) 客房部根据客人使用情况及需要更换一次性日用消耗品。

(2) 取消部分产品包装。如客房恭桶不再使用封条、口杯撤塑料包装、绿茶由纸袋改为罐装等。

(3) 取消原有塑料洗衣袋，改用可多次使用布制洗衣袋。

(4) 对于客人用剩的卷纸、香皂统一回收，供员工使用。

(5) 控制好酒店内部用纸，提倡双面复印、打印。

(6) 在餐厅设温馨提示牌，建议客人适量点菜并提供打包和存酒服务。

（一）改善环境质量。

（1）酒店自筹建之起，就坚持环保理念，在装璜材料上选用环保、安全型的优质材料。

（2）客房部开辟无烟楼层，推出20间无烟客房；餐饮部设置吸烟区域，并在员工中开展禁烟活动。

（3）大力推动酒店周边的绿化工作，酒店室外可绿化面积达到100%，酒店内各区域放置绿色植物，使整个酒店环境优美，空气清香、鸟语花香。

（二）排放物处理

（1）酒店拥有标准污水排放系统及厨房污水处理设施，各项指标达到国家排放标准。

（2）酒店自备车使用97号高标准清洁汽油，洗衣房一律使用无磷洗衣粉。

（3）对客房临街的门窗进行隔音改造，降低噪音干扰。

（三）固体物处理

（1）酒店在大堂、客房区域设置废电池收集箱，统一回收处理。

（2）对生活垃圾实施分类收集。

（1）酒店餐饮部坚决杜绝出售国家禁止销售的野生保护动物，并积极推荐无污染的天然绿色食品，品种已达30多种，深受广大客户青睐。

（2）酒店专门成立食品卫生安全领导工作小组，监督酒店食品卫生执行情况，并积极配合_门对食品生产经营企业实施食

品卫生量化分级管理工作□□xx大酒店为04年度、05年度食品卫生量化分级管理a级单位）。

（3）发放宾客意见征询表，主动征询消费者对酒店“创绿”工作的意见和建议。

此外□xx大酒店的“创绿”活动，在倡导绿色经营及消费观念方面，受到社会的广泛关注和好评，同时将这种关注环保、保护环境的绿色理念，推向社会，得到社会各媒体的大力支持□20xx年12月**工运杂志□20xx年3月10日浙江工运杂志分别对xx大酒店重视节能降耗工作作了相关报道。

饭店工作总结篇九

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，因此我们要做好归纳，写好总结。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编收集整理饭店管理公司上半年工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

1、全心全意为业主服务，让业主满意是我们责任

我们宾馆与干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校签定了委托管理合同，在委托管理期间，饭店管理公司坚持“让业主满意”的服务宗旨，始终站在业主的立场上，全心全意的为业主作想，“用心极至”为业主服务，提升了干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校的经营理念、管理水平，以及服务质量和品质，获得了业主的充分的肯定和赞扬。

2、稳定现有委托项目，提升饭店管理公司的知名度

为了提高饭店管理公司的知名度，稳定现有市场，是我们饭

店管理公司的生存和发展的需要。目前，我们饭店管理公司委托项目有：干部学院、梅岭地税培训中心、农业发展银行党校，我们将努力做好现有委托项目，提升现有项目知名度，让我们现有的三个委托项目精益求精，成为我们饭店管理公司的饭店管理标杆，为今后委托项目奠定良好的基础。

3、做好项目的后勤保障工作，日争为宾馆多创效率

饭店管理公司现有员工29人（其中办公室2人、代管国际旅行社1人、干部学院12人、梅岭地税培训中心8人、农业发展银行党校6人）20xx年上半年，饭店管理公司管理费为：30.96万元，其中干部学院为：19.95万元，梅岭地税培训中心为5.01万元、中国农业发展银行党校为6万元。我们还将继续努力，做好后勤保障工作，让前方的同志多为业主服务，为宾馆经济效率添砖加瓦。

4、认真做好市场调查研究，努力开拓新的合作项目

20xx年上半年，我们饭店管理公司全体人员，为了开拓新的客源市场，加大了自身的宣传力度，以及个人业务素质方面的提高和修练。同时，我们还做了许多的市场调查，详细分析市场的竞争形势，积极寻找了新的合作项目。上半年我们以江西省军区、北京宾馆、知味大酒店、观福大酒楼等几十个单位进行过业务交流和项目洽谈，取得实效。

5、做好本职工作，热诚为外派人员服务

饭店管理公司的员工，在认真做好本职工作外，还积极配合宾馆发放外派人员的福利待遇，特别是每逢“三节”发给外派人员的福利用品时，我们能够不厌其烦的一而三，再而三的通知外派人员家属前来领取，做好了为外派人员服务的“勤务员”。如有外派人员的家属工作繁忙或者说家属出差，我们还会亲自送到家属的家中，让他们感受到宾馆和组织上的关心和关怀。

20xx年上半年，我们饭店管理公司，当然也存在着不足之处：
如：

- 1、市场的发展趋势和市场调查不细。
- 2、对业主、外派人员服务还不够细致、完善。
- 3、合作成功的项目效率不高都有待我们在今后的工作中去完善和改正。
- 2、经常外出做市场调查研究和掌握市场动态，为领导提供正确信息资源；
- 3、积极寻找新的合作项目和培训工作，为宾馆经济效率添光争彩；
- 4、建立健全内部的管理制度以及岗位职责，为适应现代化的饭店管理公司而努力奋斗。

饭店工作总结篇十

流光易逝，白驹过隙，岁月悠悠须臾间我们就迎来了崭新的2019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2019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2019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。2019年观海楼宾馆共计完成收入852.34万，重点接待了、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2019年河北省暑期接待先进单位荣誉称号。2019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2019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。

2019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。

是啾啾鸟鸣，带来清晨的活力，我们便在成功的路上开拓进取;是暖暖午阳，带来午后的安逸，我们便在进取的路上拼搏奋进;是排排归雁，带来黄昏的温馨，我们便在奋进的路上收获成绩;是闪闪星光，带来夜幕的静谧，我们便在共进的路上创造惊喜;这一路上我们走过了百花齐放暖意之春，浪花朵朵凉意之夏，落叶翩翩诗意之秋，白雪皑皑韵意之冬，一路上，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。

- 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。