

# 餐饮厨工作总结(优秀7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 餐饮厨工作总结篇一

### 第一段：引言（150字）

餐饮行业是一个紧张而繁忙的工作领域，我有幸在过去三年里担任餐厅经理一职。这段时间里，我积累了丰富的工作经验，也经历了许多困难与挑战。在这篇文章中，我将总结我在餐饮工作中的经验和体会，希望能够与其他从业人员分享，并为他们提供一些有益的参考。

### 第二段：餐饮工作的挑战（250字）

餐饮工作的挑战是多方面的，其中最明显的是时间紧迫和高强度的工作环境。作为餐厅经理，我经常需要在繁忙的用餐时间里同时处理顾客的投诉、员工的问题以及订单的安排。此外，餐饮行业对卫生和食品安全的要求非常严格，我们需要时刻保持清洁和注意细节。另一个重要的挑战是与员工的沟通和管理，因为我们需要确保团队工作高效且积极。

### 第三段：解决挑战的策略（250字）

为了应对时间紧迫和高强度的工作环境，我发展了高效的时间管理和组织能力。我会提前做好准备，安排好员工的工作和休假时间，以确保顺利运营。同时，我还会定期与员工沟通，倾听他们的意见和建议，从而建立良好的工作关系和团

队合作。为了应对卫生和食品安全的要求，我设定了严格的标准和程序，并定期组织培训和检查。此外，我还会定期组织员工的技能培训，提高他们的服务意识和专业水平。

#### 第四段：从工作中学到的经验（250字）

在这些年里，我从餐饮工作中学到了很多宝贵的经验。首先，我意识到沟通和团队合作的重要性。只有与员工和同事建立良好的关系，并共同努力，我们才能取得成功。其次，随着餐饮行业的发展，我明白了创新的重要性。我们需要不断改进和调整我们的服务和菜单，以满足顾客的需求和市场的变化。最后，我学会了如何处理压力和挫折。餐馆经营往往会面临各种困难和挑战，而我学会了保持冷静并积极解决问题。

#### 第五段：对未来的展望（300字）

通过在餐饮行业工作的经历，我对未来充满信心。我相信，随着技术和市场的不断变化，餐饮行业将面临新的机遇和挑战。我希望能够继续学习和成长，提高自己的管理和领导能力。同时，我也希望能够与其他从业人员分享我所积累的经验 and 知识，为行业的发展做出贡献。最重要的是，我希望能够不断改善顾客的体验，提供更好的服务和美食，成为顾客心目中的餐厅首选。

#### 总结：

在这篇文章中，我总结了我在餐饮工作中的经验和体会。我通过应对挑战，发展高效的管理和沟通能力。我也从中学到了团队合作、创新和压力处理。通过这些经验，我对餐饮行业充满信心，并期待未来的发展。无论是对从业人员还是餐厅经营者来说，这些经验和体会都将是宝贵的参考和借鉴。

## 餐饮厨工作总结篇二

为期半个月的餐饮实习结束了，回想这次在浩海酒店餐饮部实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。

餐饮部分有燕鲍翅、雅间区、宴会厅、早餐部、火锅厅、毋米粥、吧台、传菜部和前台接待九个部门，我们9个人分别在不同的部门，两天轮换一次。这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务与管理，这也是我们来此的目的。

从摆台、折口布、传菜、上菜、餐中服务、撤台我们都亲身体会，一开始觉得自己做得很差劲，站也站不住，做事总有些毛手毛脚。慢慢地，工作就上手了，越做越顺了，但觉得应该还能做的更好。全体员工对我们都很热情，不厌其烦的帮助我，并跟我讲工作的内容，注意事项，工作程序。毫无保留地把她们的工作经验倾囊相授，让我感觉到团队的温暖。之前所学的理论知识在开始的时候很难应用到实际中，通过师傅们的指点，使理论与实际相结合，经过一段时间对客户服务也轻松自如了很多。闲下来的时间和主管们讨教管理员工的经验，各位主管也都有问必答，倾囊相授。

十年树木，百年树人。半年前我满怀憧憬与向往以实习生的角色踏入了与专业对口的工作岗位，当时老师对我说“现在你有着学生与员工的双重身份、要时刻注意自己的言行！谨记校纪校规，同时也要服从企业规定！”

带着迷茫与畏惧，来到了实习单位——眉州东坡餐饮企业管理有限公司！我的岗位便是眉州东坡酒楼一名极普通平凡的服务员，万丈高楼平地起，所以我并不排斥这份工作！经过三天的总部培训，我被分配到眉州旗下的一个小门店，这里几乎都是四川老乡、不一会儿便于她们熟识并侃侃而谈！

在这里与学校接触的东西差异太大、对于我这个初出茅庐的

学生来讲有着一定的难度、所幸的是我所学专业能为我提供可观的学习进度，很快便适应了这里，慢慢的能如期有效的完成上级分配的工作与学习任务逐渐的我掌握了眉州的组织结构、人事关系、企业、文化，使我慢慢的开始了解社会企业市场运营程序！

在这儿我每天都能学到很多东西，现在才感觉到最厚实的文章不在书本里，而在生活中。终于明白“年光似鸟翩翩过、世事如棋局局新”的真谛！在学校、在老师的庇护之下，我们只走得了平路、上不得陡岭、更过不了险滩。

虽然我速度跟不上她们的进度、但我坚信勤能补拙。每天同事下班了我多花点时间加加班、第二天就会比别人快得多、也比她们做得更细致更完美！

如今的我、今非昔比！不在那么内向胆怯。而是活泼开朗、乐观积极！在大家眼里实习个阳光自信的女孩！在这实习六个月、我曾两次被评为“微笑之星”这给了我内心很大的鼓舞、使我对我的未来有了更进一步的肯定！现在觉得自己的梦想与希望不在是纸上谈兵！

在自己经历的每一个案例、都将成为我人生中储存的最有价值的宝贵财富。是使我拥有美好明天的见证非常感谢学校能给我提供这么珍贵的实习机会、也很感谢实习单位为我提供这个事业舞台、还有对我谆谆教诲、默默支持我关心我的老师们！大家的明天都会更加辉煌！

### **餐饮厨工作总结篇三**

餐饮工作是一门细致入微且需要耐心和毅力的职业，通过餐饮工作，我获得了许多宝贵的经验和心得体会。在此，我将总结和分享我在餐饮工作中的体验和感悟。

第二段：工作技巧与方法

在餐饮行业中，工作效率是至关重要的。我深刻体会到，良好的工作技巧和方法对提高工作效率有着重要的作用。首先，我学会了在备餐前做好准备工作，例如清洁工作台，准备食材等。其次，合理分配时间和任务，使工作有序且高效。最后，我注意与同事之间的沟通和合作，以确保整个团队能够紧密协作，提供优质服务。

### 第三段：客户服务的重要性

客户服务是餐饮业取得成功的关键因素之一。我认识到，提供良好的客户服务可以带来很多回报，例如顾客的回头率和口碑宣传。在客户服务过程中，我不仅努力满足顾客的需求和要求，还学会了倾听和体察客户的心声。当遇到不满的客户时，我始终保持耐心和理解，尽力解决问题，以确保每一位客户都能愉快地用餐。

### 第四段：团队合作与领导能力

餐饮工作通常需要团队的合作，因此具备团队合作和领导能力是非常重要的。我在团队中学会了互相支持和协作。当有新成员加入时，我会尽力帮助他们适应工作环境，并分享我的经验和技巧。我也积极参与团队会议和讨论，提出建设性的意见和想法。此外，我也尝试承担一些领导角色，带领团队完成任务，并鼓励团队成员展示他们的才能和创新能力。

### 第五段：个人成长和展望

通过餐饮工作，我个人得到了很多成长和发展的机会。首先，我学会了如何应对不同种类的人员和情况。这使我成为了一个更加成熟和冷静的人。其次，我变得更加有条理和组织，学会了如何处理和解决问题。最后，我认识到餐饮业是一个充满挑战和机遇的行业，我有兴趣继续在这个领域发展，提升自己的技能和知识。

总之，在餐饮工作总结和心得体会中，我学会了如何高效地工作，提供优质的客户服务，发展团队合作和领导能力，并在个人成长中获得了很多宝贵的经验。我相信这些经验将对我未来的职业发展产生积极的影响。

## 餐饮厨工作总结篇四

### 一、各项经济指标完成情况：

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）。

### 二、今年完成的主要工作：

（一）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加了\_\_\_\_\_元，增长率为\_\_\_%。

（二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管

理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（三）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

（四）全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

（五）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依x制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，

及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

（六）做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1、组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2、全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

（七）完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1、严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2、完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，

采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达200多次。

#### （八）重视食品卫生，抓好安全防火。

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，并进行消防器材实操培训。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，今年以来未发生任何的失火事故。

（九）按照标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

#### 三、存在的问题：

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。

#### 四、明年的设想：

- 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。

## 餐饮厨工作总结篇五

餐饮工作对于我来说是一段难忘的经历。我在餐饮行业工作了两年，通过这段时间的工作，我积累了许多经验和体会。下面我将从工作环境、团队合作、服务态度、技能提升和学习成长五个方面来总结和分享我的心得体会。

首先，工作环境是餐饮工作的基础。无论是忙碌的咖啡厅还是热闹的餐馆，工作环境都需要整洁、有序和温馨。在我工作的咖啡厅里，每天都有大量的顾客，所以保持工作环境整洁干净对提高工作效率和顾客体验至关重要。我学会了细致和耐心，咖啡厅的每个角落都需要认真打理，甚至到每个角度都需要擦拭干净。只有这样，才能让顾客有一个舒适的用餐环境。

其次，团队合作是餐饮工作中不可或缺的一部分。在厨房工作时，与其他厨师的配合至关重要。每个厨师在完成自己的工作的同时，还需要时刻与其他人沟通和协作。例如，为了满足顾客的需求，当一个菜品需要多人操作时，我们需要相互协作来确保菜品的制作和出品。在这个过程中，我意识到

团队合作的重要性，团队合作可以提高工作效率，减少错误，并能够为顾客提供更好的服务。

第三，服务态度是餐饮工作中至关重要的一点。无论顾客是年轻人还是老年人，都希望得到良好的服务体验。作为餐饮服务人员，我们要始终保持微笑和耐心，主动为顾客提供帮助和建议。在遇到一些苛刻的顾客时，我们要淡定和平和地与他们沟通，耐心倾听他们的需求，尽全力满足他们的要求。通过与不同类型的顾客互动，我学会了善于倾听和有效沟通的能力。

第四，技能提升是餐饮工作中必不可少的一环。正如老话所说，“工欲善其事，必先利其器”。在餐饮工作中，熟练的技能可以帮助我们高效地完成工作。例如，掌握一定的调酒技巧可以提升酒水部门的工作效率；了解不同菜品的制作方法和口味可以提供更好的建议给顾客。通过不断地学习和练习，我在技能方面有了显著的提升，更加熟练地完成工作，并能够为顾客提供更专业的服务。

最后，餐饮工作给我带来了学习成长的机会。在这个行业，我不仅学到了专业知识和技能，还学到了如何与人相处，并且更好地理解顾客的需求和期望。此外，餐饮工作也提供了机会与不同背景和文化的人交流和学习。通过这些交流，我拓宽了我的视野，提升了自己的综合素质。我认为，在餐饮工作中学到的许多技能和经验都是可以运用到其他工作和生活中去的。

总之，餐饮工作的经历让我从中受益匪浅。通过这段时间的工作，我不仅学会了如何处理日常工作 and 与人相处，而且锻炼了我的工作能力和人际沟通能力。在未来的工作中，我将把这些经验和体会运用到实践中，并继续不断学习和成长。

## 餐饮厨工作总结篇六

截止11月底，餐饮部共实现销售收入1125万元，预计年底突破1200万元，圆满完成宾馆下达的年度计划，较好的完成集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

根据集团公司的文件要求，餐饮部按照现代企业管理制度，整理汇编了餐饮部工作标准，管理制度，工作流程，较全面系统的规范员工行为，为集团公司的双基考核、内部市场化精细化管理奠定了基础，新的激励体系、激励政策更趋于市场化，员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的分配方案不仅要求员工关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩效考核，大大的调动了员工的工作积极性、主动性和创造性。餐饮部的经营思路是巩固原有的市场优势，同时积极开拓新业务，今年以来物价飞涨，菜价从年初到目前一直呈上升趋势，为了稳定原有市场，餐饮部努力从原材料采购上把紧关，做到价实、质好，尽量以时令菜为主体，运用烹饪技法翻新花样，保持菜品价格不涨，以赢得客人的满意。在后厨粗加工上做到边角料回收再利用，降低了由于菜价上涨对餐饮业带来的不利影响，同时对前厅和后厨所有员工开展节约节支教育，培养员工节约意识，做到水、电、气随用随开，不用就关的良好习惯，对于违反规范操作者，进行处罚，通过运作大大降低了餐饮的成本。

1. 账款回收难度较大，由于签单客户大部分是市直事业单位，层层报批、审核，手续繁杂，一批账款往往要几个月才能收回，因此打算明年对所有签单户重新做一次评估，对信誉好的保留，信誉不好的取缔一部分，以保证餐饮部能正常运转。
2. 对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案。

一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平，为宾馆发展做出更大的贡献。

## 餐饮厨工作总结篇七

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\*\*景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店xxxx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1-6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了xxxx年\*\*市‘十大品牌旅游星级饭店’的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5□xxxx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解\*\*酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展‘金点子’活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。()明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立‘光荣榜、曝光台’用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要‘能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！’新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店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，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。