

# 2023年茶楼每周工作总结(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

## 茶楼每周工作总结篇一

**摘要：**建设融产学研和社会服务功能于一体的校企合作生产性实习实训基地，能有效提高职业院校的实践教学水平和人才培养质量。本文从校企合作生产性实习实训基地建设的背景、思路、目标和原则出发，对其运行机制的构建进行了深入研究，以期为职业院校开展校企合作生产性实习实训基地建设提供参考。

**关键词：**校企合作；实习实训；基地；运行机制

### 一、校企合作生产性实习实训基地建设背景

#### 1、酒店业的快速发展，急需大批高素质技术技能型酒店管理人才

根据世界旅游委员会公布的研究统计数据显示，旅游业现在已经成为了所有行业中规模最大、发展最快的一个行业。作为旅游业的核心要素之一，我国酒店业的市场规模不断扩大，经营效益也不断提升，特别是国内中型酒店进入快速扩张期，在中国经济转型与消费升级的大背景下，未来几年仍将是酒店业加速发展的黄金时期。在我国就业市场上，对酒店类高级服务人才和管理人才需求日渐凸显出来。酒店产业全球约2亿雇员，且职位需求仍在扩大，酒店业职位需求每年增长超

过35%。据世界酒店组织预测，到2020年，中国将成为世界上酒店业发展的第一大国，酒店从业人员也将达到35亿人。

从2011年到2014年，湖南增加361家酒店，且以每年 %的增长率在持续增长，因此对酒店人才的需求更加迫切。同时，跨国酒店品牌在湖南快速发展，凯宾斯基、洲际、万豪等国际酒店纷纷入驻湖南，2015—2016年，长沙预计将增加12家五星级国际酒店。酒店数量的迅猛增加以及国外酒店集团的大举进入，急需大量的高素质技术技能型酒店管理专业人才。

人是酒店企业经营中最关键的资源要素。通过对长沙运达喜来登、唐宫（中国）控股有限公司、杭州福朋喜来登、凯宾斯基、普瑞、华天等16家酒店企业的调查发现，职业道德、服务意识、专业技能、外语能力、创新能力已被酒店企业普遍认可为员工应具备的五种主要能力要素（见下表）。

#### 酒店行业对员工能力需求要素比重分析表

尤其是职业道德，被70%的企业公认为是员工应具备的首要从业能力要素，而服务意识、创新能力、专业技能是当前酒店企业员工最为缺乏的三种从业能力要素，也是制约酒店企业良性发展的重要因素。所以，对员工从业能力的培养显得尤为重要。

但是，就目前各校普遍采用的仿真实训来看，在实训室是无法让学生真正学习和提高以上能力要素的，必须给学生创造真实的工作环境，让学生身临其境才能有效提升各项能力素质。因此，建设校内生产性实习实训基地，给学生提供真实的工作岗位，在实践中培养学生的从业能力，才能有效满足行业企业对高素质技术技能人才的需求。

目前湖南省有41所高职院校开设了酒店管理专业，共有在校学生12000人左右，根据人才市场需求调查，2014年湖南酒店管理专业人才缺口近20万，而湖南各高等院校酒店管理专

业2014年毕业生只有约5000人。而且因为学生缺乏专业社会实践以及入岗的心理落差等原因，酒店管理专业对口率仅达52%，我省酒店管理专业建设与人才培养远不能满足市场的需要。同时调查显示，全省目前仅有4所高职院校建有酒店管理校内生产性实习实训基地，并且均规模小，客房入住率低，在实际操作中无法将课堂实践融入到运营中，达不到“学习”与“生产”的有效结合。

综上所述，要服务湖南旅游产业发展，提高酒店管理专业人才培养质量，满足行业企业对高素质技术技能人才的需求，建设一个高品质、上规模、功能齐全、设备先进、管理科学的酒店管理校企合作生产性实习实训基地势在必行。

## 二、 校企合作生产性实习实训基地建设指导思想

遵循“对接产业、工学结合、提升质量，促进职业教育深度融入产业链，有效服务经济社会发展”的职业教育发展思路，以校企深度合作为基础，按照“高水平、高效益、有特色、成规模”的要求，依托政府和行业扶持指导，紧密对接酒店旅游行业发展需求，校企合资共建“体制机制科学、规模功能合理、设备技术一流、实践教学创新、资源信息共享、国内国际适用、效益作用突出”的酒店管理生产性实习实训基地，增强职业教育服务社会的能力，更好地服务于行业企业人才培养需要。

## 三、 校企合作生产性实习实训基地建设目标与原则

### （一）建设目标

通过3-5年时间，将基地建设成为功能前瞻、效益显著，集教学、生产、经营、服务、鉴定和研发“六位一体”的高品质校企合作生产性实习实训基地，构建“资金共投、过程共管、责任共担、成果共享”的校企合作长效机制，打造“系列化、标准化、智慧化、国际化”的基地硬件环境，建设“校企互

培互聘、双职双岗、德技双馨”的优秀指导教师团队，建立“逐级轮岗实训晋职、教学做评一体化”的实践教学体系，形成“学历教育与社会培训并重，生产经营与科学研究并举”的社会服务体系，积极将基地建设成为酒店旅游行业高技能人才培养的摇篮、校企合作生产性实习实训基地建设的典范。

## （二）建设原则

1、效益原则。校企合作生产性实习实训基地建设与技能人才培养培训规模相匹配，最大限度地保证学生能获得足够时间参与到真实的生产经营活动中，开展高质量、“真刀真枪”的实际技术技能训练。利用基地开展在校学生实习实训、合作企业员工在职培训、职业教育师资培训、社会人员行业培训、旅游酒店类技能鉴定等，以使资金投入产生最大的经济效益和社会效益。

2、共建共享原则。一是依托行业主管部门和行业协会开展校企合作，吸收利用企业的设备、人才与技术共建生产性实习实训基地，共同开展应用技术推广、职工培训和订单培养，实现校企互利、共建共享。二是与区域内的职业院校开展校校合作，优势互补，在学生实训、技能鉴定方面利用各自的强势专业和生产性实习实训基地开展交流与合作，实现区域资源共享。三是科学制定基地建设规划，基地在为酒店管理专业服务的同时，覆盖旅游管理、邮轮乘务、高铁乘务、航空服务专业的实习实训项目，实现专业大类的资源共享。

3、可持续发展原则。高度重视基地的持续运行能力，通过多种途径，提高生产性实习实训基地的软、硬件建设水平和服务能力。创新生产性实习实训基地管理体制和运行机制，提高生产性实习实训基地建设质量，把基地建成为集教学、生产、经营、服务、鉴定和研发六大功能于一体的综合性基地，更好地服务于职业教育事业的发展。

## 四、校企合作生产性实习实训基地运行机制构建

### 1、建立“1+5”校企共建共享的基地建设模式

采用“1+5”校企联合建设模式，即学院1个办学主体，湘润、金通、天之佑、快乐之旅、上岛公司5个企业主体，在合作需求的基础上，根据自身条件和环境的不同，哉苟嘀中问降牧榛罾献颯共建共享实训基地，实现优势互补。

由学校提供场地和投入一定的资金，各合作企业投入设备和技术支持，校企共同按照企业化生产和管理模式，对外承接餐饮、住宿、会议、培训、旅游、票务、技能鉴定、产品销售等业务，学生在实训教师的指导下完成生产任务，并产生一定的经济效益。

### 2、实行“四联一体三级”的基地运行体系

由餐饮行业主管部门省商务厅、旅游行业主管部门省旅游局，行业协会省餐饮行业协会、省旅游行业协会来共同指导和支持酒店管理及所属旅游专业群生产性实习实训基地的建设，以确保基地建设理念先进性、标准引领性，功能辐射性；由学院与湘润、金通、天之佑、快乐之旅、上岛为平等互利的五个主体共同投入资金、硬件、技术、人员，共同经营管理，实现校企合作共建“三效合一”，即“人才培养效益、示范引领效益、经营经济效益”三效合一。

## 茶楼每周工作总结篇二

2、提前10分钟到岗打卡签到、化妆、换衣服

3、检查仪容仪表

4、参加开班前例会

- 5、根据当天主管安排，营业时间前和当班人员一起打扫责任区域卫生
- 6、迎客：有客人到大厅或雅间时，面带微笑问候每一位客人和酒店领导(您好欢迎光临、早上好、中午好、晚上好、圣诞、元旦、新年、周末好等)
- 7、询问：先生/小姐您好!请问喝什么茶?
- 8、记录好客人点茶的杯数和茶品
- 9、道别：请稍等!马上就好
- 10、 这是您的茶/饮料，请慢用!有什么需要请随时招呼我们!希望您休息愉快!
- 12、 结账：大厅客人离开座位时要引领客人结账
- 13、 客人离开后马上去收回茶具和打扫卫生并将杯具及时清洗和消毒
- 16、 提醒客人：小心地滑，小心台阶，
- 18、 如果出现跑单现象，和当班人员一起承担赔偿责任
- 19、 上班时不允许无故脱岗串岗(若有现象依照员工手册处罚条例进行处罚)
- 21、 主管检查后方可下班
- 22、 积极完成好部门领导安排的其他工作

## 茶楼每周工作总结篇三

### 1、选择好的品牌加盟

品牌对于茶叶店的重要性不言而喻，加盟一个好的品牌，不管是茶叶知名度，还是茶品质量都有良好的保障。经营者只需要做好运营工作，无需为产品担忧，好的品牌是茶叶店的有力保障。

### 2、店铺环境要好

作为一个经营茶叶生意的，店铺环境一定要好。因为，喝茶最讲究的就是意境，良好的店铺环境会让消费者更加满意；另一方面，茶叶很娇贵，对所处的环境要求比较高，做好店铺的清洁工作，保持环境干净整洁，才能更好的保证茶叶的品质。

### 3、做好库存工作

茶叶店一定要做好库存工作茶叶是季节性的产品，对存储的环境又有很高的要求，不管是库存过多还是过少，都不利于经营。所以，经营者们最好不要贪多，以免积压库存，最好就是勤奋点的进货。

### 4、至真至诚的服务态度

服务是留住客户的根本！想要做好茶叶生意，经营者们一定要在服务上下功夫。服务人员需要具备一定的茶叶知识，以便更好的为客户服务，其次，就是要真诚的对待客户。诚信是生意之本，有诚信店铺才能更好的在竞争中立足。

## 茶楼每周工作总结篇四

1、准时到岗，用2分钟时间核对预订。

2、仪容仪表，着装符合茶楼规范。

3、打开厅部分的灯具。

4、当班迎宾员应随时关注茶楼门口车辆往来，当发现有车向茶楼门口驶来时，应立即走至门外的台阶上，当车速减慢时，应小跑上前替客人打开车门，其标准为：左手打开车门，右手扶住车顶，并微笑着向客人大声问好：您好！欢迎光临，走在客人左前方1米处，将客人引领到门厅，并大声转告其他同事，如：“小二，看座，三位客馆到！”待应答后，将客人引领到适当的餐桌前，拉椅、让座、微笑向客人行30度鞠躬礼并说：“祝各位在此度过一段愉快的时光”，再后退三步转身离开，回到原岗，准备接待下一批客人。

5、以上过程的执行要求有：

a□亲切地注视客眼鼻三角区。

b□如客人携带物品，应替其接过手中物品。

c□在服务守程中，应始终保持亲切、热情的态度和迫切为客人服务的意原。

d□尽可能地用姓氏或职务称呼客人。

抓椅背，退后小半步，请客人入座，将椅前移至客人舒适为止。

1、服务员迅速来到客人桌边，向来宾行30鞠躬礼，并说：“各位客官晚上好，我是xx茶楼服务员xx□很荣幸能为您服务，现在可以为你点单了吗”？利用20秒钟时间将台号，人数、服务员姓名、日期，各项清楚地写在点单上。

2、点单时，应站在客人右后方半步处，侧身面对客人，并适



当弯腰，与客人间的距离保持在45cm为宜。

3、推销时，应根据客人来向，口味特点（熟客），及相关的客户档案（回头客）向其推销。

4、根据客人的需求，向其推销茶品，在推销时有特色的茶（指xx茶楼的各种招牌茶时）应做重点和相对详细的介绍请客人挑选。

5、普通话标准，吐词清楚，语音语适中，面部表情轻松自然，关注客人的反映，及时加以调整。

6、替客人做好参谋，适时推荐，不要代客做主，尽量选择疑问句。

7、根据客人点的茶向其推销相应的茶点，并简单介绍茶点与茶的搭配知识。

8、所有客人在点完以后，应复述一遍客人所点的茶或茶点，包括数量、口味及特殊要求，征得客人同意后，到收银处盖章下单。

1、注意不要拿错单子，以免买错单，并再次核对人数是否相符。再次检查物品、器皿有无破损。

2、折扣券、面值券首先确认是否过期，并熟悉掌握其用法，谨记：同桌客人不能同时享受两种优惠措施。

3、买单必须拿收银夹，收钱时必须做到“唱收唱还”，同时要当场辨别现金的真伪。

1、礼貌询问未带车的客人：请问您是否需要一辆taxi？如客人有需要，礼貌地请客人稍等，并迅速走到路边为客人要一辆车。

2、替客人拉开车门，最后一位客人上车后，将车门关上，注意加度适中。

3、尽量用姓氏、职务向客人道别：“您慢走，感谢您的惠顾，期待您的再次光临”，并后退3步，目送客人离开。

4、在整个送客过程中，应始终保持亲切、热情、自然的态度，让客人感受到方便。

所有客人离开后，关闭部分灯具，做好收市的各项卫生工作，听领班的其他安排。

## 茶楼每周工作总结篇五

### 一、发展前景

当前社会的发展节奏越来越快，人们物质生活日渐提高，但高节奏中人们的压力也日益增大，在工作之余需要有一个心灵的栖息地，以便更好的投入到工作中。再者，中国茶文化源远流长、博大精深，人们对之认知度颇高。所以相信认真踏实去做，会有很好的市场发展前景。

### 二、人员招聘

1、20号前基本上完成相关人员的招聘工作，尽可能把各岗位上人员安置妥当。为茶楼走上正轨打下坚实的基础。

2、人员安排。

经过必要的调查和慎重思考，需要招聘人员分类如下：大堂人员：经理1名，主管1名，领班2名，收银员2名，服务员12名，迎宾1名，保洁员2名，洗碗工2名，传菜员3名。吧台人员：4名。厨房人员：10名。

### 三、培训计划

- 1、28号开业，26号完成人员培训。
- 2、培训内容：服务流程，团队精神，店堂制度，企业文化。

### 四、促销和市场渗透

- 1、开业前的广告及市场推广：制定街面车游广告活动、出租车横幅广告，发放促销宣传单，重点宣传做好企业文化的细节规划。
- 2、开业促销活动：开业当天生日凭身份证可领取生日礼物一份。消费满一百元送五十元代金券、储值卡充值一百元送五十元。

### 五、财务状况分析

- 1、运营阶段的成本主要包括：人员工资，物料采购费用，场地租凭费用，税，水电费，杂项开支等。
- 2、每日经营财务预算及分析：据预算分析及调查，可初步确定市场容量，并估算每日营业额约8000元。制定每月营业额计划，约30万元，完成指定营业额给员工发放适当奖金，激发员工积极性。