

星级酒店餐厅摆台标准 星级酒店终工作总结(大全10篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

星级酒店餐厅摆台标准篇一

学习经历：

2005年6月-2005年10月

学校名称：中国烹饪协会

专业类别：宾馆/酒店管理学历：大专

描述：

曾在外企和几家星级酒店担任过部门经理，

和主管，具有酒店管理和筹备组建经验，

2005年荣获中餐行政总厨注册证书

工作经验：

2006年10月-至今

公司名称：珍熙美容实业有限公司工作地点：正营开发区

职位名称：膳食中心经理

工作描述：（一）、现状调查、分析。

（二）、制定方案内容

2005年5月-2006年9月

公司名称：国汇海鲜巨无霸工作地点：天津市和平区

职位名称：副总经理

工作描述：在位期间,为酒店的创业人员.领导7人小组,完成酒店每月的赢业额.在2006创下全酒店营业额的最好记录,在天津市同等酒店中名列前茅.1.全面负责酒店的前期筹备及策划。2、负责酒店的整体营运及管理3、制定菜单,根据成本准确下量4、厨房卫生管理5、酒店人员工作分配及日常管理6、厨房人员的相关培训.6、设备餐具的购买。7、于供应商及设备安装进行协调。8、与政府部门的协调。

2003年8月-2005年6月

公司名称：天馨宾馆工作地点：河东区

职位名称：出品部总监

工作描述：在任期间,负责整个厨房的日常工作以及安排,并与以监督和执行.营业时间,负责叫货与验货,并安排厨师加工制作,并予以指导,以保证出品质量.同时也负责菜品的创新与改革,以满足顾客的要求和时代的进步.另外,协助采货部门,保证菜品的成本,以达到酒店的赢利额.积极的与上级配合,以更好的.完成这个部门的任务。1、成本控制2、菜品质量保证3、厨房日常管理4、厨师的管理与培训。5.餐厅的全面管理。6酒店运营计划的编写。

自我评价：

努力进取，不断完善自己

联系方式：

星级酒店餐厅摆台标准篇二

xx市旅游局：根据x旅办[xx]36文件精神□xx年我店结合实际情况，积极开展了争创“十佳”星级饭店活动，全年完成销售230万元，利润3.5万元，其中客房销售130万元，比去年上升20%；接待4.9万人/次，30个旅游（会议）团队，其中餐饮接待2.8万人/次，客房接待2.1万人/次，年均出租率53.2%。经过争创“十佳”活动，提高了酒店经营管理水平和服务质量，赢得了更好的经济效益和社会效益，经营效果彰显。现将具体工作呈报：

一、积极组织、宣传到位为搞好争创“十佳”旅游星级饭店，我店加强领导，成立了“金佛山大酒店星级复核和创十佳饭店领导小组”。由常务副总经理xxx任组长，副总经理xxx任副组长，各部门负责人和领班为成员，负责其所属部门的自查工作。拟定xx年争创“十佳”星级饭店工作计划，指导全年的争创“十佳”活动。其外，通过黑板报、内部报刊、班前会、周会向员工广泛宣传，员工知晓面达100%，充分调动了全体员工的积极性，掀起了“争优创佳”的高潮，组织宣传取得明显效果。

二、坚持星级标准，顺利通过星级复核xx年十二月七日□xx市第四星级复核小组对我店进行了复核，肯定了我店为保持星级水准所做的各项工作。全年我们一是严格按星级标准规范操作，不断建立健全了内部管理制度。酒店实行上下班签到签退制，部门经理例会制、部门周会制和岗位记录制；全年还执行部门经理驻店值班制；新成立了质量保证小组，由各

部门不同岗位的有责任心优秀的员工组成，每月一次对清洁卫生、服务质量等开展监督活动。制度的完善促使整个酒店运作系统化、制度化，达到了提高管理效率的目的。此外，按星级标准的运作程序，编制了《xxx大酒店创星文件一、二、三、四》，并以此为蓝本，指导和规范全年酒店的服务工作，有效地督促了员工规范化、程序化、标准化操作。二是加大培训力度，提高了员工素质。针对以往酒店管理人员管理知识不精、指挥效率不高，缺乏系统性、整体性等现象，今年我店结合星级复评和争创“十佳”酒店活动，经常组织管理人员学习酒店行业的报刊、杂志上的酒店知识及先进经验，还通过到其它星级酒店如xx宾馆、xx饭店参观、学习、交流等机会，借此提高管理人员的管理水平。针对部分员工服务不到位、酒店意识不强且流动性较大的问题，我们按照二星级饭店的服务要求，在三月拟定员工培训计划，全年全员培训了两次共138人/次，员工培训达95%；部门以班前会、周会、个别专题培训等方式，主要加强了职业技能学习，对员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面实施了培训，并对每次培训进行了实际操作和书面考试。今年五。一期间举办了全店岗位业务技能竞赛，分客房铺床和餐饮摆台，适时检验了培训效果。5月1日餐饮部参加xx商委、xx市总工会举办的摆台、雕花比赛，获得了第一名。6月参加市旅游区普通话、业务知识竞赛，获第一名。三是营销工作上上了新台阶。今年我们的销售工作抓住了xx至xx交通改善、xxx旅游升温等有利条件，一方面紧紧围绕全年几个黄金周做文章，打好旅游客人这张牌，几个黄金周客房出租率达90%以上，房价平均130元/间，创造了良好的经济效益；另一方面，平时构筑好销售平台，建立了客史档案，综合运用各种形式（如媒体宣传、公务接待、合约单位、旅行社、常客优惠等），不断推出了促销活动，尤其在广告策划上下了功夫，通过逍遥网、xx电视台、xx报等媒体，增大影响面。今年三月我店成功协办了xx首次艺术品拍卖会，四月接待了xx农委系统大型团队，六月景xx、戴x等歌星来南川演出下榻我店，十一月首次成功接待南川市第十三届第六次会议的代

表……营造了酒店的消费热点。四是增添服务功能，坚持硬件设施的保养、对安全工作常抓不懈。《xx年我们严格按《xxx大酒店设备保养项目及时间》及《xxx大酒店创星文件一、三》的规定，为客人提供完好有效、舒适称心的设施设备。斥资10多万元对现有的设施设备如电梯、消防控制台、中央空调等进行了维护保养。新增二楼保龄球，十楼桑拿浴、茶楼（建设中），底楼超市（筹建中）等，完善服务项目，使酒店更能成为xx唯一一家功能最齐的商务星级酒店。对房间三巾（面巾、地巾、浴巾）舍旧换新，对餐厅雅间重新包装，切实体现了我们硬件的星级水准。抓好了客人生命财产、消防、食品卫生等方面的工作，搞好安全制度的建设，签订了责任制层级负责、层层落实，全年做到了不出任何安全事故，保障了酒店经营活动的顺利开展。

三、员工服务质量稳中有升我们树立了“星级有限、服务无限”的理念，要求每位员工每天必须以饱满的精神、整洁的仪容，微笑、普通话待客，规范化、程序化服务，还着重体现了个性化服务。以争创“十佳”星级饭店为契机，餐饮部不定期推出餐饮特色菜，每月菜品翻新，迎合大众口味，在接待人大代表的四天里，餐饮部为了让代表每天吃上品种不同的菜，一共排了1040个菜，并且做到了每道菜鲜美可口；客房注重了个性化、亲情化服务，在推行客房卫生评分标准、楼层安全服务标准和服务员仪容仪表、礼节礼貌、规范服务等考核基础上，培养了员工的细微服务意识。在全年的服务工作中，我们的一些客人不习惯西式铺床，服务员就主动为其开夜床；冬天游xxx的客人感冒了，服务员主动为其端水送药，熬制姜汤；醉酒的客人把房间搞得一塌糊涂，服务员不厌其烦地为其整理房间，并时时关注……通过这些细微服务，真正让客人感到“xxx大酒店——您温暖的家”。《xx市第十三届人代会第六次会议秘书组特赠锦旗：“热情服务、宾至如归”；台湾、香港、尼日利亚以及10月26日外国团等客人入住后，留言盛赞酒店，称“你们的服务小姐非常细心、热情，如有机会再来贵地，一定再次选择你们酒店。”

四、搞好了酒店精神文明工作我们在元旦节、春节、五一节、五四节、国庆节举办形式多样、内容丰富的职工文化活动，如拔河比赛、服务技能竞赛、棋牌娱乐活动等，这些健康有益的活动丰富了员工的业余生活，增强了员工爱店爱岗的敬业精神。通过建设酒店企业文化，增强员工的凝聚力和主人翁意识。xx年创办了《xxx大酒店》专刊，每月一期，作为酒店最大的文化阵地，及时反映酒店的经营管理工作及活动，促使员工了解酒店、关心酒店；不定期办黑板报、登录好人好事、酒店大事记、专题报道等内容；还特别对争创“十佳”酒店和星级复评出专刊，宣传、发动、查漏补缺，做到了清洁卫生不留死角，酒店环境整洁如新。对职工生病住院必探望，结婚、丧事必贺抚，工作出色必奖励，生日必慰问。xx年被xx市委、市政府评为“文明单位”，精神文明工作的积极开展为争创“十佳”星级饭店提供了有力的精神保障。

星级酒店餐厅摆台标准篇三

根据xx旅办[20xx]36文件精神，二0xx年我店结合实际情况，积极开展了争创“十佳”星级饭店活动，全年完成销售230万元，利润3.5万元，其中客房销售130万元，比去年上升20%；接待4.9万人/次，30个旅游（会议）团队，其中餐饮接待2.8万人/次，客房接待2.1万人/次，年均出租率53.2%。经过争创“十佳”活动，提高了酒店经营管理水平和服务质量，赢得了更好的经济效益和社会效益，经营效果彰显。现将具体工作呈报如下：

为搞好争创“十佳”旅游星级饭店，我店加强领导，成立了“金佛山大酒店星级复核和创十佳饭店领导小组”。由常务副总经理xx任组长，副总经理xx任副组长，各部门负责人和领班为成员，负责其所属部门的自查工作。拟定二0xx年争创“十佳”星级饭店工作计划，指导全年的争创“十佳”活动。其外，通过黑板报、内部报刊、班前会、周会向员工广泛宣传，员工知晓面达100%，充分调动了全体员工的积极性，掀

起了“争优创佳”的高潮，组织宣传取得明显效果。

二0xx年十二月七日□xx市第四星级复核小组对我店进行了复核，肯定了我店为保持星级水准所做的各项工作。全年我们一是严格按星级标准规范操作，不断建立健全了内部管理制度。酒店实行上下班签到签退制，部门经理例会制、部门周会制和岗位记录制；全年还执行部门经理驻店值班制；新成立了质量保证小组，由各部门不同岗位的有责任心优秀的员工组成，每月一次对清洁卫生、服务质量等开展监督活动。制度的完善促使整个酒店运作系统化、制度化，达到了提高管理效率的目的。此外，按星级标准的运作程序，编制了□xx大酒店创星文件一、二、三、四》，并以此为蓝本，指导和规范全年酒店的服务工作，有效地督促了员工规范化、程序化、标准化操作。

二是加大培训力度，提高了员工素质。针对以往酒店管理人员管理知识不精、指挥效率不高，缺乏系统性、整体性等现象，今年我店结合星级复评和争创“十佳”酒店活动，经常组织管理人员学习酒店行业的报刊、杂志上的酒店知识及先进经验，还通过到其它星级酒店如xx宾馆□xx饭店参观、学习、交流等机会，借此提高管理人员的管理水平。针对部分员工服务不到位、酒店意识不强且流动性较大的问题，我们按照二星级饭店的服务要求，在三月拟定员工培训计划，全年全员培训了两次共138人/次，员工培训达95%；部门以班前会、周会、个别专题培训等方式，主要加强了职业技能学习，对员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面实施了培训，并对每次培训进行了实际操作和书面考试。今年五。一期间举办了全店岗位业务技能竞赛，分客房铺床和餐饮摆台，适时检验了培训效果。5月1日餐饮部参加xx商委□xx市总工会举办的摆台、雕花比赛，获得了第一名。6月参加市旅游区普通话、业务知识竞赛，获第一名。

三是营销工作上上新台阶。今年我们的销售工作抓住了xx

至xx交通改善□xx旅游升温等有利条件，一方面紧紧围绕全年几个黄金周做文章，打好旅游客人这张牌，几个黄金周客房出租率达90%以上，房价平均130元/间，创造了良好的经济效益；另一方面，平时构筑好销售平台，建立了客史档案，综合运用各种形式（如媒体宣传、公务接待、合约单位、旅行社、常客优惠等），不断推出了促销活动，尤其在广告策划上下了功夫，通过逍遥网□xx电视台□xx报等媒体，增大影响面。今年三月我店成功协办了xx首次艺术品拍卖会，四月接待了xx农委系统大型团队，六月景xx□戴x等歌星来南川演出下榻我店，十一月首次成功接待南川市第十三届第六次会议的代表……营造了酒店的消费热点。

四是增添服务功能，坚持硬件设施的保养、对安全工作常抓不懈。二0xx年我们严格按□xx大酒店设备保养项目及时间》及□xx大酒店创星文件一、三》的规定，为客人提供完好有效、舒适称心的设施设备。斥资10多万元对现有的设施设备如电梯、消防控制台、中央空调等进行了维护保养。新增二楼保龄球，十楼桑拿寓茶楼（建设中），底楼超市（筹建中）等，完善服务项目，使酒店更能成为xx唯一一家功能最齐的商务星级酒店。对房间三巾（面巾、地巾、浴巾）舍旧换新，对餐厅雅间重新包装，切实体现了我们硬件的星级水准。抓好了客人生命财产、消防、食品卫生等方面的工作，搞好安全制度的建设，签订了责任制层级负责、层层落实，全年做到了不出任何安全事故，保障了酒店经营活动的顺利开展。

我们树立了“星级有限、服务无限”的理念，要求每位员工每天必须以饱满的精神、整洁的仪容，微笑、普通话待客，规范化、程序化服务，还着重体现了个性化服务。以争创“十佳”星级饭店为契机，餐饮部不定期推出餐饮特色菜，每月菜品翻新，迎合大众口味，在接待人大代表的四天里，餐饮部为了让代表每天吃上品种不同的菜，一共排了1040个菜，并且做到了每道菜鲜美可口；客房注重了个性化、亲情化服务，在推行客房卫生评分标准、楼层安全服务标准和服

务员仪容仪表、礼节礼貌、规范服务等考核基础上，培养了员工的细微服务意识。在全年的服务工作中，我们的一些客人不习惯西式铺床，服务员就主动为其开夜床；冬天游xx的客人感冒了，服务员主动为其端水送药，熬制姜汤；醉酒的客人把房间搞得一塌糊涂，服务员不厌其烦地为其整理房间，并时时关注……通过这些细微服务，真正让客人感到“xx大酒店——您温暖的家”□xx市第十三届人代会第六次会议秘书组特赠锦旗：“热情服务、宾至如归”；台湾、香港、尼日利亚以及10月26日外国团等客人入住后，留言盛赞酒店，称“你们的服务小姐非常细心、热情，如有机会再来贵地，一定再次选择你们酒店。”

我们在元旦节、春节、五一节、五四节、国庆节举办形式多样、内容丰富的职工文化活动，如拔河比赛、服务技能竞赛、棋牌娱乐活动等，这些健康有益的活动丰富了员工的业余生活，增强了员工爱店爱岗的敬业精神。通过建设酒店企业文化，增强员工的凝聚力和主人翁意识。二0xx年创办了《xx大酒店》专刊，每月一期，作为酒店最大的文化阵地，及时反映酒店的经营管理工作及活动，促使员工了解酒店、关心酒店；不定期办黑板报、登录好人好事、酒店大事记、专题报道等内容；还特别对争创“十佳”酒店和星级复评出专刊，宣传、发动、查漏补缺，做到了清洁卫生不留死角，酒店环境整洁如新。对职工生病住院必探望，结婚、丧事必贺抚，工作出色必奖励，生日必慰问。二0xx年被xx市委、市政府评为“文明单位”，精神文明工作的积极开展为争创“十佳”星级饭店提供了有力的精神保障。

星级酒店餐厅摆台标准篇四

(六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理

规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解

管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现,酒店各部门各岗位员工的服务质量,横向比较有高有低,纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在,都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是,有些部门或岗位的部分员工,仪容仪表不整洁,礼节礼貌不主动,接待服务不周到,处理应变不灵活。此外,清洁卫生不仔细,设备维修不及时等,也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结,激励鞭策着全店上下增强自信,振奋精神,发扬成绩,整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划,以指导2017年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

共2页, 当前第2页12

星级酒店餐厅摆台标准篇五

尊敬的村两委领导、各位嘉宾、亲爱的员工朋友们:

大家上午好!

沐浴着科学发展的习习东风,承载着创先争优的累累硕果。我们走过了团结奋进的xx年,开启了光辉灿烂的xx年。

今天,我们欢聚一堂,隆重举行裕和花园酒店xx年度工作总结大会,在此我谨代表裕和花园酒店,向在百忙之中光临大

会的领导嘉宾表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

一年来，我店在党总支、村委会的坚强领导下，在全村人民及社会各界的大力支持下，在酒店全体员工的共同努力下，以科学发展观为指导，以“创先争优”活动为契机，以争创国家四星级旅游饭店为载体，取得了可喜的综合效益。

去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议xxx个，实现营业收入xxxx万元，走出了酒店业一年赔二年平三年盈的怪圈，第一年就基本持平，实现了政治效益、经济效益、社会效益的三丰收。

星级酒店餐厅摆台标准篇六

今年的工作中，我们一直在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而由于我们接待了大量的会议，使得我们一年来都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有取得良好的营销效果。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，现在将一年来的工作总结如下：

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的经营目标。成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为

某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既

往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

星级酒店餐厅摆台标准篇七

20xx年就要过去了，在居安逸的时刻里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的保洁到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

一个店就像是一个家，店长就是这个家的一家之长。家长要管理这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全……各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节思考不到，就有可能给工作带来不良影响。店长也是一个店的，是企业文化信息传递的纽带，是公司政策的执行者和具体操作者；是企业产品的代言人，是店铺的核心。

另外，酒店的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础。

第一要建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

第二要注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的群众荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

第三要建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的群众，在竞争中立于不败之地。

第四要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

应对明年的工作，我深感职责重大。要随时持续清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，个性是抓好基础工作的管理。
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的'整体素质。
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
- 4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让我们酒店的生意做的更大。

星级酒店餐厅摆台标准篇八

我们怀着春天般的激情迎接又来了一个新年。在这个春意盎然的日子里，我们用太阳般的心情召开了xx酒店一年一度的工作总结及优秀员工表彰大会。

我们以求知的态度回顾了xx年，总结了一年中我们的工作成绩。我本人充分肯定我们全体员工及在座同仁的努力和成绩。同时我们更因在年度中获奖的优秀员工而骄傲。一年之计在于春，一天之计在于晨。我们酒店各部门主管热情洋溢而理性的总结了去年的工作，规划了未来的工作。

总而言之，我们的年度会以求知的严谨，理性的评价，表达了总结的主题。大家在一起回顾历程，扬优补缺，承前启后，树立典范，我希望优秀的典范能够影响这个团队，来年的规划要依度循步发展，要强化执行能力，要推导创新思想，要认真落实，真抓实干，杜绝说空话，杜绝怠慢执行的工作作风。就会议内容本人概括性发表以下几点意见：

我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、（解释6个字的含义）。要让这6个字能以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么？信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

- 1、员工座右铭：将xx小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。
- 2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。
- 3、工作作风：现场看，立即办。
- 4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。
- 5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。

6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。

7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

营销部是大家认可的部门。在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对xx后台人成绩认可的标准。所以□xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住□xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

我们要真正发展，客房部就譬如戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能导演一场场无瑕疵的好戏。希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让xx在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里□xx人会看在眼里，我也会看在眼里。

保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前

台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着xx的安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力；指挥车辆就位，要规范手势；车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议。眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。

总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

财务是一个企业的管家，是xx理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。

在此我代表xx董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了！衷心的感谢你们！我相信，同时我也会更加努力，在董事会的监督策划下，在执行副总的带领下，在各部门主管的践行下，在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力，同努力齐奋斗的拼搏中，走向20xx年。新年的钟声即将敲响，在新的一年里，我们以崭新的思想，崭新的面貌，放飞梦想，迎接下一个崭新的纪年！祝各位新年快乐，心想事成！

星级酒店餐厅摆台标准篇九

由于国家经济金融危机大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境也是相当的严峻，那么我们如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

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

(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xx元，比去年同期的xx元，增加了xx元，增长率为x%□

(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。为了最大限度降底估清品种，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。

史纯婚筵总席数的最高记录。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、海鲜任你噉、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

是整套半成品进货，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。

星级酒店餐厅摆台标准篇十

20-以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，我们爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们-酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们-酒店不平凡的一年，更是-酒店发展历程中的一个里程碑。

在这一年内，我们pa部门虽然有一定的工作成果，但是我们也发现工作计划并不很完善，如对外包公司员工培训的效果不理想，工作计划执行不够到位，人员流动性大等，需要在工作中不断地完善。虽然有这么多的不足，但是我们pa部门一定会更加努力、更加严格要求自己，以达到酒店的要求标准。下阶段我们将严格按照周计划、月计划、季度计划落实工作，使我们部门的日常工作有条不紊的进行。20-年pa部主要工作内容总结：

(一)完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到了2小时。

(二)完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

(四)杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

(五)完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

(六)完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

(八)观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

(九)花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到五星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

(十)为了更有效的控制成本，我部门对20-年和20-年的成本进行了分析：20-年20-年花房费用明细(单位/元)。

(十一)为了将部门员工的流失量减少，我部对20-年的部门在离职人员进行了统计：

(十二)为了有效的节约部门成本(主要是合同款项)我部对20-年和20-年的部门成本做了以下分析：20-年20-年合同月度开销明细(单位/元)。