

最新梦想的力量公开课 梦想的力量的教学反思(汇总7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒吧工作总结报告篇一

20xx年酒店全年营业收入完成了酒店年初下达的全年营业额指标，另外全年上缴各种税金超30万元。

(1)重新拟定并完善了酒店各项岗位职责。包括完善了上自总经理下至普通服务员等所有岗位职责。

(2)根据工作需要不断补充的完善酒店综合管理制度。

酒店今年出台了《员工劳动纪律综合管理制度》、《酒店休假管理制度(更正版)》、《员工食堂就餐制度》、《员工工作餐供应制度》、《酒店物资采购管理制度》、《关于酒店财经纪律的规定》、《酒店卫生管理制度》等制度。特别是《酒店物资采购管理制度》的出台，酒店大部分菜品原料实行了供应商上门供货和采购分类价格市场调价制度，重点完善了酒店采购制度的深化改革，节约了酒店采购人力，节省了采购时间，提高了采购时效。

(4)、酒店根据实际情况还制定了一些各部门技术规范 and 操作规程。如出台了客房部《客房卫生管理规定》、《酒店pa技工工作标准》、《酒店木制品保养标准》、《酒店金属设施保养标准》、《前台节能降耗控制细则》等。

可以说酒店有了高标准、严要求的强有力的制度加上贯彻执

行到位，充分保证了酒店管理的正常开展。

众所周知，质量就是酒店的生命线，一年来我们酒店自上而下高度重视酒店出品质量、服务质量、管理质量。

酒店上半年成立了以财务部李金平经理为首的质量检查督察领导小组，下半年成立了以刘桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作(包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等)进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。

酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店6t实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、、出品部、客房部工作柜(抽屉)的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。

酒吧工作总结报告篇二

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类

账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产管理：我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财资管理处部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时催促营销部收回各项应收款项。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

（1）财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

（2）对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度（菜价、肉价、干调、冰鲜），酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

（3）加强客房部成本控制：要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐。

4、货币资金管理：财务部严格遵守集团财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支

(2) 合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。对本部门所属的收银员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。

2、对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财资管理处进行沟通并解决。

4、按时参加集团召开的季度例会，根据集团财资管理处召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的管理工作。

5、积极配合集团财资管理处及法规审核处的联合检查工作，做好各项解释工作。

6、对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

7、参加集团组织的会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

酒吧工作总结报告篇三

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以促使我们思考，快快来写一份总结吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编为大家收集的酒店工作总结范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的

亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

1继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，

对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

1.酒店实习工作总结

4.酒店前厅部工作总结

5.酒店个人实习工作总结

6.酒店年度工作总结

7.酒店道歉信范文

8.酒店出纳年度工作总结

9.酒店前台年度工作总结

酒吧工作总结报告篇四

本站后面为你推荐更多酒店工作总结！

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等，酒店工作总结。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门

的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方，工作总结《酒店工作总结》。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，

投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安

全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（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。

酒吧工作总结报告篇五

1. 针对中餐厅经营情况推出了夏日好乘凉，开怀享美食及素食养生宴的餐饮主题活动，并顺利进行。

2. 动员餐饮人员积极参加酒店三周年趣味运动会及演讲比赛，并取得良好的成绩。

4. 根据各节气父亲节、母亲节、端午节、儿童节推出了相关活动。

5. 配合施工方对西餐厅进行全面改造，目前已接近收尾工作。
6. 配合酒店人力资源部开展了第二届员工技能大赛。
7. 配合厨房推出了时令新品，并拍照进行微信宣传

1. 经营指标未达到预期计划

升活动品质。

3. 餐饮服务人员年龄趋势走低，平均年龄18.19岁左右。因工作经验缺乏，文化素质偏低加之培训的有效性不足，导致服务不稳定，突发事件处理能力极其薄弱。所以后期工作在此项工作上要重点突破。同时员工流失率较高，且流失掉的员工基本为新员工，为此后期要在新员工关怀上下功夫。

4. 管理的不到位，因过于信任下属管理人员，在很多日常工作上有安排无检查，导致很多基础工作完成不好工作拖拉，同时使基层管理人员工作态度变得散漫。下半年工作中将会在工作落实上下功夫多督导多检查，同时对于督导的培训课程加强，夯实基层管理人员的管理素质。

5. 早餐服务方面同比去年早餐服务有了很大的进步，但从五星级酒店来评判，还是有很大差距，目前早餐用餐人员结构主要为团队，用餐集中。服务时讲求效率，导致服务人员缺乏与客户的沟通交流。后期早餐厅改造完毕后会着手早餐服务流程及注意事项的相关培训。

6. 经营方面，思路理念不够前沿，同时一些经营理念过于即兴，考虑不周。

下半年工作计划

2. 西餐厅改造完毕后，对主楼餐厅进行全面卫生处理及摆台

设计，并

根据温德姆相应要求进行完善。同时提升主楼早餐服务品质

3. 根据温德姆质检进行全员培训，和分解培训。同时内部组织质检检查。

5. 加强康乐中心服务人员的安全意识，排查安全隐患。避免再次造成客人刮伤划伤等事件。

6. 逐一落实前期上报的工程问题，配合工程部尽快处理

7. 根据各节气推出相应活动。

8. 做好日常接待工作，并配合其他部门做好酒店其他各项工作

酒吧工作总结报告篇六

作为前台主管，一年的工作有顺利的，也有困难的，但总算是过来了，这一年也是有很多的`经验值得去总结下，现在就我工作的一些情况小结一下。

尽管前台工作没有象酒店业务、营销、财务等部门对酒店发展所作的贡献大、直接，但酒店既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是“酒店的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑，包括转接电话、收发快件。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

酒吧工作总结报告篇七

(1)、销售：在公司领导的正确领导下，东江庭院二期销售从去年到今年总体销售状况良好，1#、2#楼可售商品住房320套，可售面积37971.12m²，截止20xx年12月底共销售住房237套，销售面积26729.23m²，剩余未售空房83套，未售面积11241.89m²，整体销售面积已达77%，已售房款87162727元，实收房款62488594元，其中银行放款28790000元，实际回款率71.7%，下欠房款24674133元，其中银行未放款11020000元，其他下欠款在公司领导的协助下已实施相应的措施，以便加大回款力度，提高回款速度，减少欠款额度。

(2)、合同签约：从年初到年底，完成一期住房《商品房买卖合同》签约22户，完成一期商铺《商品房买卖合同》签约14户，完成二期住房《商品房买卖合同》签约208户，其中1#、2#楼一次性付款的客户有12户，占总销售的5.8%，分期付款的客户41户，占总销售的19.7%，银行按揭贷款的客户155户（已放款123户，未放款32户），占总销售的74.5%。九月份到十二月份共签订《商品房买卖合同》补充协议134份。

(3)、一期住宅、商铺的验收与交付使用情况：

在董事长的精心部署和各部门领导的细心组织、以及各部门工作人员全力以赴、齐心协力的配合下，交房工作才得以顺利推进，在此期间也出现了不少的插曲，使公司遭受了一定的经济损失，截止年底共交付3#、4#、5#楼安置房68户，交付8#-12#楼商品住房225户，交付8#-12#楼商铺27户，在交房过程中，公司实行“一房一验”工作小组，推出了交房一站式服务，尽可能将人流平均分散在规定的时间内，努力做到和谐、有序、平稳，并按时与物业公司核对交房情况，对已办手续未办入住的客户及时督促，保证客户早日入住，使东江庭院小区早日成为一个和谐、人气旺盛的住宅小区，为新的一年商铺的招商出售开个好头。

(4)、业务方面：主要体现在银行按揭贷款的办理与《商品房买卖合同》的备案登记，为保证住户顺利贷款，公司有专人负责银行与房管所的业务往来，银行每审核完一批贷款资料，就要去房管所做一批期房产权抵押登记，完后又将各种购房合同及时整理归档。除此之外还有一些细节性的工作，例如，电话通知与预约，上门客户与来电客户的登记，意向客户的追踪服务，销售人员给上门的客户细心讲解楼盘的基本信息、小区的优势、户型的优点、地段的卖点，以热情的态度与专业的知识解决客户提出的每一个疑问，为客户预算银行按揭贷款金额、贷款年限、月还款额等，全面做好工作，体现专业价值，以增加客户信任感，为企业窗口树立良好形象。

- 1、针对首套及多套住宅的差别化住房信贷政策；
- 2、针对房地产开发企业的税收政策；
- 3、银行房贷利率、利息的上调；
- 4、异地客户贷款困难或不贷款；

以上的调控措施不仅给消费者带来经济压力，而且也给楼市带来了很大的冲击，直接导致市场观望情绪严重，影响了楼市成交量。对我们所销售的项目来说，最直接的体现便是外地户口无法贷款，以及贷款的准入条件范围缩小化，导致阶段性退房客户增加，后期销售时针对外地客户增加了准入的门槛，从而在一定程度上影响了销售业绩，在政府以时间换空间的调控政策下，起建的保障性住房和政府廉租房仍供不应求，对于东江庭院来说，面对的消费群体大部分为中低层客户和周边乡镇干部及教师，而且1#、2#楼高层电梯房同一期的多层住宅又有着价格上的差距，因此对消费者来说也有了一定的局限性，所以20xx年我们应该在宣传与服务上来争取更多的客户，力求销售业绩能跨上一个新的台阶。

1、销售方面：从总体的销售情况来看，同去年相比，今年的销售业绩明显下滑，一月份总共售出了4套，其中有三户要求退房，二月份售出了6套，三月份售出了13套，四月份售出了11套，五月份售出了13套，六月份售出了7套，七月份售出了12套，八月份售出了15套，九月份售出了9套，十月份售出了5套，十一月、十二月各售出了1套，全年总共销售了97套，其中退房的有7户，除了受到全国房市大气候的影响之外，我公司销售团队的人员不稳定，以及销售人员专业知识欠缺也有一定的影响。

2、合同方面：对合同的签约与合同的审核不够细化，致使在交房过程

中出现了一系列的连锁问题。

3、对销售人员的专业知识与销售技能培训方面过于简单，案场管理做得不够到位，仪容仪表方面不够规范。

2、努力做好一期地下室与二期商铺的招商、招租工作

3、争取在上半年将剩余空房全部售完

4、顺利完成二期住宅的交房工作，从而达到以“住”促“商”的营销效果

5、了解房地产市场，对销售做适当的定位

20xx年根据销售情况，制定整理内部培训资料，加强部门人员销售业务的学习与掌握，提倡传、帮、带等促进手段，不断提升个人业务水平，为公司建设尽本部门最大的努力□20xx年是有意义、有价值、有收获的一年 □20xx年是一个新的开始，也是一个新的起点，站在新的起跑线上，我们将重整旗鼓，整装待发，在新的一年里争创佳绩。

东江庭院售楼部

二〇一一年十二月三十一日

酒吧工作总结报告篇八

转眼间入职xxx公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅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一滴，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的时候进行合理的调配，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、自助餐是餐厅厅新开项目，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、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、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，餐厅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、新员工作为餐厅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。并结合日常餐厅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。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

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。

酒吧工作总结报告篇九

1、酒店领导对安全工作相当重视，出资两万余元为酒店改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任

感，对办酒店内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出酒店的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为公安部门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

消防部门对酒店的消防安全也极为重视，把酒店列为“消防安全重点单位”，定期对酒店的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对酒店内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物，更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之后的消防安全整改复查中一次性通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

上半年，酒店内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。酒店内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对酒店内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

上半年，部门对酒店人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

部门还不定期对各岗位进行安全工作检查，查岗位上是否存在安全隐患，查员工是否按章操作。通过检查，使员工感觉到安全工作的重要性，强化了员工的安全意识，也树立了员工的防范意识，并自觉的严格按照操作规程进行操作，确保了自身的安全。

- 1、安全教育力度还不够。
- 2、各项规章制度还不够健全。
- 3、少数员工防范意识差，有麻痹思想。

酒吧工作总结报告篇十

学校的学习生活转眼已经过了两年半，通过两年半对专业课的学习以及对相关专业的了解，我越来越感觉到实习对于本(专业名称选填一下)专业的重要性。虽然书本上的知识掌握起来感觉很容易，但要运用在实际工作中还有很多困难。

有很多新知识是在课堂学不到的。为了巩固学校学到的理论知识，也为了了解更多关于本专业的专业技能，遵照学校的指导与安排，我于xx年xx月在xx单位进行实习。在实习过程中，我努力学习和专业有关的各种新知识，虚心请教周围的领导、同事。不断提高自己在专业方面的技能。经过一段时间的学习，我已经初步了解酒店工作的具体流程，熟练掌握酒店管理的相关软件和酒店工作的各种规章制度。通过与领导和同事的交流，我不仅学到了更多关于专业方面的学问，还学到了更为宝贵的工作经验。这次实习加深了我对本专业的了解，为我今后的工作打下了坚实的基础，使我对专业前景充满信心。

2.1 实习过程：经过一系列复杂而艰难的面试，我终于通过层层考验从众多面试者中脱颖而出，进入xx(记得填上)单位。正式实习开始后，公司首先对我们进行了详尽的入职培训。通过培训，首先了解公司的运行状况，公司的规模以及公司的经营理念、经营模式以及企业文化，尽快融入这个新的团体；其次了解我所工作的部门在整个公司的重要性所在部门的具体工作；再次认真学习本职工作的规章制度、业务程序、注意事项。熟悉常用办公软件的使用。把课本上学到的知识与实际工作中遇到的问题相结合，具体问题具体分析，使我处理问题的能力不断得到提升。在学习过程中，我熟练掌握了中软酒店管理软件(你要觉得不合适就改一个别的)的使用，巩固了理论知识。

具体工作内容□xx(职务自己写吧)工作分为早、中、晚三班，工作内容繁杂。细节是决定工作好坏的重要因素。因此，细心、严谨是工作的必要条件。

a)检查仪容仪表，合格上岗

b)查看每日活动报表

c)阅读交接班本，口头、书面交接，并签字认可

d)清点保险柜备用金，并与上班交接备用金交接记录情况，零钱是否够用

e)查看账单、发票、收据是否足够用

f)整理资料袋，分装好各房间的客人住店资料

g)检查电脑和打印机是否工作正常

h)热情接待客人，准确、快捷替客人办理入住、退房手续

i)查看当天预离客人欠费及退房情况

j)将住店客人押金输入电脑，并清理应转给下一班账目

m)应上交款及信用卡签购单是否封袋投入保险箱

n)随时与下班同事取得联系

(在这加一些你们培训的，新的知识。做简要介绍。就把你的笔记抄一段)

2.2 实习收获:

2.1.1 计算机在酒店管理中的应用

随着计算机的普及和深化计算机在酒店管理中的应用显得越来越重要。一个好的管理系统可以帮助酒店管理人员高效率得完成工作，减少错误发生率。

一、国内外饭店计算机系统应用大体分为两类

全电脑化管理系统;局部电脑化管理系统

二、饭店前台计算机管理系统

三、饭店后台计算机管理系统

四、我国饭店电脑化未来发展趋势

自动办理预订排房;自动办理入住登记;客帐结算全自动化;全自动信息查询与传递;办公室、财务、仓库等后台系统管理的全自动化;经理级管理电脑化;扩大电脑对饭店中各部门、人员、市场、物资等方面管理、控制中的应用范围和深度。

2.1.2 财务机构对酒店的益处

以前说到酒店财务，大家就会想到记账、算账;说到酒店财务管理，大家同样会想到那是计财部的事，与其他部门没关系。而现代酒店财务管理则是酒店经营管理的核心，任何一个部门、任何一个人都和财务管理发生着关系，凡涉及酒店资金流向的每一个环节，从采购到加工、到销售、到资金回笼、再到采购，都渗透着财务管理。酒店资金的循环过程称作酒店供应链体系，供应链体系是否高效有序运转，决定酒店财务管理目标的实现。

其一，可以建立相应的职能机构和组织体系，以协调管理人员的日常工作;有利于节约和调动人力、物力、财力;统一控制和调动，加速资金周转，保证会计核算工作顺利进行，充分发挥财务与会计的反映和监督的职能。

其二，采购部与仓库直属财务部，便于了解商业、市场行情，降低经营成本，防止滥用资金和积压物资。其优点是：1、有利于酒店采购成本的控制。酒店采购价格如何确定直接影响成本的水平。国际酒店内对采购成本确定一般是由采购部与财务部共同派员调查确认，对任何一个采购申请单一定要充分调查，最后由财务总监决定，对食品原料货物的采购，因其价格随季节变化频繁，一定要由餐饮部，成本控制部、采

购部共同派员进行市场调查，根据调查结果扣除一定的批零差价，最后确定采购价。采购价格不会由采购部门和供应商说了算。2、有利于调控成本率。餐饮部成本率高低如何变化与采购部进货价关系密切，如果发生餐饮成本率异常，财务部门就可以立即采取行动，降低采购品种和质量，从而调整到适当的价格和成本率。3、采购部直属财务部除了有利于财务部了解价格行情、及时监控降低成本外，还有利于避免部门分散，互相扯皮情况的发生。

其三，设置专职的日审与夜审。我国加入wto两年多来，各行各业都与世界接轨，国内酒店也应向国际酒店看齐靠拢，对收入的确定是国际酒店十分重要的工作，为了保证收入准确及时，国际酒店专门设置了日间稽核员(日审)和夜间稽核员(夜审)，由收款员到夜审、日审核对收入，层层审查、层层把关、确保酒店的收入不受损失，也保证了客户应收帐款的及时回收。经过夜审、日审工作，保证收入的及时入帐、结帐，不易跑帐漏帐，十分科学。严格的内部控制制度，经过日审、夜审的工作，根本不可能导致主管收入不入帐问题的产生。其四，餐厅和其他收银由财务部管理，收银员不直接同客户接触;通过服务员的媒介，避免在收银员、客人、服务员之间出现漏洞和差错，同时也便于互相监督和控制餐饮成本和营收。其五，总出纳集中管理酒店资金的统收统支，国际酒店对现金流量的控制与管理十分重视，现金是金的理念，深入人心。内部控制程序严谨又十分清晰。财务部对库存现金(含银行存款)要求必须每日盘点，并向财务总监提交《每日现金流量表》。现金的盘点人是由日审(稽核)进行的，目的是保证库存现金的安全和合理使用。按规定每月财务部必须按期编制现金流量计划与供应商付款计划，并向总经理报告付款情况。以保证现金按规定计划流动，确保酒店的正常运营。对酒店现金的支付程序也十分严格，每一笔现金支付都要经过部门经理、主管领导、财务经理、财务总监和总经理的审签同意，对总经理的开支，财务总监审批后还要报上级主管审批。缺一项签章现金都不能支付出去。各行政与营业部门均无权对外直接采购物品，都必须通过采购申请单

一个渠道，按规定逐级批准后，由采购部集中办理采购业务，经财务部的验货、业务使用部门收货后，此笔采购费用方可支出。国内酒店对现金流量的管理重视程度不够，不能说没有计划性，但毕竟线条较粗，更不可能做到天天盘点，天天编制现金流量表，对本部门使用的物品，由本部门申请资金后即可指派采购或者本部门员工购买。而后总经理签字后即可到财务部报销支款，中途甚至不必验收。

另外，通过健全财务管理制度，达到营业收入控制的结果。控制是管理的基本职能之一，酒店销售收入控制是酒店内部财务管理的重要部分。由于营业收入控制环节中涉及岗位多，包括酒店服务员、收银员、房务中心、厨房、酒吧、前台、稽核员等多个岗位。要想搞好酒店收入控制，必须明确各岗位权限且协调统一，才能达到良好控制效果。同时，酒店空间广、人员流动性大，顾客类别不一，酒店顾客中有当地客人、团体客人、有住店客人、非住店客人之分，而且这些客人层次各异，造成控制难度加大。酒店服务项目多，价格差异大，计价工作量大。仅酒店餐饮服务项目包括食品、菜肴、酒水饮料、香烟等上百个品种项目。再就是酒店收费打折有不同的标准，包括各种折扣、免费应酬接待、住店奖励、最低消费、计时消费以及成人价、儿童价等多种价格形式，结帐方式呈多样化。因此，酒店收入控制应依据这些特点，结合本酒店现实情况，研究制定最佳措施加以控制。

营业收入控制的同时，因成本费用直接影响酒店的利润，是现代酒店管理工作的一个重要环节，是财务管理不容忽视的问题之一。在激烈的市场竞争中，要不断降低成本费用，提高经济效益，增强竞争优势，就必须转变成本控制观念，扎扎实实认真做好成本控制工作。总之，一个健全的财务机构对于现代酒店是至关重要的。财务系统健全了，才能使酒店进入一个良好的循环模式，为酒店发展营造一个良好的空间。

3.1 经过这一段时间的实习，我对我的工作做出了如下总结：

3、无规矩不成方圆开始工作时，看到各种规章制度，我还觉得有些多余。但经过一段时间以后我才发现，如果没有这些规矩的话，工作根本没法顺利开展。也让我体会到规矩在工作中的重要性。

4、团队精神团队精神可以说是一个部门，一个企业，一个组织必不可少的一种精神支柱。好的团队能够迅速激发队员的创造力，提高其工作效率。在我工作中，正是有了这么一个好的团队，才使我迅速了解整个酒店。通过同事热情的介绍与指导，原来可能需要花费很长时间很多经历的经验方面的东西，我都迅速了解以及掌握。大大加速了我对工作的适应速度。在工作中，正是有了团队的接纳，才使我更快得融入她们的工作中，成为了她们的一员，与其一起努力工作。

3.2 实习感受

实习，作为大学生的一种宝贵的经历，不断发挥着补充课堂的重要作用。作为学生的我，经过这次实习，切实感受到真实的工作环境对一个刚从大学校门迈出脚步进入社会的大学生是多么的重要。

当今社会发展速度之快，是课本不能简单概括的。学校里学到的知识，也许不是特别的落后，但比起工作中接触到的，已经明显表现出劣势。理论知识在实践中经常捉襟见肘。只有通过实习，使学生接触到最前沿的专业知识，才能增进理论与实际的结合，更好得服务社会。实习，也使我更全面地了解了工作的环境，接触到更多更广泛的人和事。在学校里，我们每天面对的只有老师和同学，社交层面单一，遇到的事情也就比较简单。到了工作岗位，每天面对形形色色的人，各种奇事怪事层出不穷，如何处理上下级、同事、顾客的关系等问题迫在眉睫。正是实习，使我学会了怎么处理好这些错综复杂的人际关系。也使我感觉到团队精神对于工作是多么重要的一个环节！一个组织如果没有良好的团队精神，让其高效运转并发挥作用几乎是不可能的。

经过实习，我感觉我更加深了对本专业的理解，也使我能够更好得运用专业知识。并且了解到本专业还有很大的发展空间，我所掌握的知识还远远不够，要达到我心中所想要达到的目标还有很长的路。

实习只是工作的前奏，在工作中更好得发挥自己的才能，取得更大的进步使我今后要努力追寻的目标。作为新世纪的大学生，我应该表现出大学生所应该具有的能力和素质，在工作岗位上严格要求自己，不断提升自己，使自己永远走在专业的前列。