

最新校级学生干部 学生干部述职报告 (优秀7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

酒店餐厅领班工作总结篇一

时间飞逝，转眼间加入公司已经半年过去了，在这半年里，随着新鲜的血液注入，公司的人气越来越旺，生意火爆，人员团队规模也越发的强大了起来，作为xx的一员，我现在感到无比的荣幸与自豪，觉得当初自己加入这么一家可持续发展的公司的选择是对的。回顾这半年，我在公司各位领导以及同事的关心和帮助下圆满完成了各项工作，通过这些使我在思想觉悟与管理能力上相比过去有了很大的提高，为此，我很感谢公司领导以及各位同事为我所付出的一切，让我在这段时间内收获到了如此的果实。因为有你们的存在，使我在工作有了奋发的激情；因为有你们的存在，使我能够无怨无悔的为公司贡献出自己一份微薄的力量，因为有你们的存在，我相信今后的你们会铺设出一条宽敞的大道为公司保驾护航，直达辉煌的明天。借此机会，在这向大家汇报一下我这段时间以来的工作，汇报如下。

一、做一个工作务实的管理者，严格要求自己，把自己成经营者。

1、记得刚加入公司的时候，第一天来到店里上班，我第一件事就是对餐厅巡视了一遍，把发现的一些卫生的死角通通向同事们提了出来。当时提出来后，我知道，大家都在背后指

责我，说我刚来到公司有事没事的找事干，对餐厅指责这指责那的，并肯定说我干不到三个月就会走人，或许他们不知道，指责对于我来说：“无非是体现出了我的特征，我不在乎别人怎么看待我，我在乎的是我本身怎么去看待我自己。即使是我刚加入公司，只要我是属于公司一员的一天，我就有义务，有责任把所发现的问题讲出来，以前是如此，现在也是如此，以后更是如此。也是从那以后，我就下定决心一定要通过自己的努力来改变餐厅目前存在的不足情况，后来的日子里，我就利用下班的时间积极的学习企业文化理念与五常法，把五常法知识运用到实际管理工作中，协同xx□xx领班对工作柜、物品的标签、储存柜做了规范调整，规定放置方法、目视管理重点，对一些不必要放置的物品进行处理掉，做好不必要的空间浪费。

2、通过学习五常法，利用以前工作的经验，自己对餐厅制定出了一份楼面每日卫生检查表，督促各岗位人员做好卫生工作，并且订立守则，告示全员，提高执行效率，奖惩分明，同时跟踪好日后的执行情况，防止个别人存有侥幸心理。

3、根据餐厅实际情况，把上早班没有时间实施的卫生项目结合成全面管理，制定了每周卫生实施规定表。规定周一至周日的卫生固定实施补充项目，从而提高餐厅整体的环境清洁，具体任务可分配到各区域人员。

4、每日上班之前检查自己和员工的仪容仪表，工作当中不限时对员工仪容仪表进行随时抽空检查，遇到不合格的坚决及时改正。严格要求自己以及员工上班时间的言谈举止，对一些站姿不雅观和不讲文明话的员工，能够第一时间给予批评纠正。

5、无特殊情况，每日带班必须严格要求开班前班后例会，利用这平台，安排工作任务，把在工作上发现的问题及时告知大家，以此培养员工管理意识，提高餐厅工作和管理的整体效率。同时也改善了套餐小菜的拼盘，提高了上菜的时间。

6、注重培养管理队伍，利用带班时间，把部长应有的工作职责复制到领班身上来实施管理，把权力赋予对方，让领班人员自个去谋划与认知部长工作内容，然后再由自己去检查监督。通过检查发现领班没有做到位的地方，能第一时间去告知对方并督促改正。使领班人员这样日积月累下来完全胜任部长工作。

7、想员工之所想。在公司各位领导的建议与支持下，改善了员工二楼食堂的用餐环境，杜绝了以前吃饭位置不够做的问题，明确了卫生实施标准。利用自己掌握的基本技能对墙壁存在脏乱的问题进行了墙纸装修，改善员工对环境用餐审美的视野。

8、对餐厅的'绿化盆、饰品的摆放做了调整，对餐厅存在电线乱拉的问题进行了建议与亲自实施，避免存在环境不美观，用餐存在安全隐患的问题。

9、平时注重员工的优点，合理的安排岗位，对员工的工作效率严格着手来抓。对一些走路比较慢的人员坚决不安排在档口传菜，对个别人员礼节礼貌不好的做好实时督促。遇到员工思想有变动的做好思想工作，给其分析当今社会基本情况，为其确立人生与工作目标，该如何去规划与克服工作上所遇到的烦恼事情与困难事件。使其安心自愿的立足岗位，做好本分工作。

10、关心新成员，加强沟通。对刚入公司业务不熟悉的员工，自己做好模范带头作用。遇到不懂摆台或者不懂下单的，自己先做好模范带头，然后让对方进行操作练习，过后还是不懂的，采用口头法进行带练，让对方按照语言自己操作试练，使其能够加强记忆，更好更快的掌握业务基本技能，及时上手。

二、工作当中存在的不足

- 1、缺乏与各部门的沟通与运作管理协调搭配
- 2、工作当中有时不注重细节，分配任务不是很合理
- 3、缺少对客户的挖掘，对常来店里的顾客来往不够
- 4、与各个管理人员协调搭配不够，对餐厅工作安排有漏洞现象。
- 5、与同事们沟通交流不够，缺少对员工的培训意识。

三、下步工作计划

- 1、继续做好楼面卫生全面管理的工作任务，保证餐厅用餐环境的干净整洁
- 3、加强对员工的为人处世、礼节礼貌、酒店管理技能培训
- 4、做好外卖业务的提升工作，提高公司的营业额
- 5、加强与各部门的沟通工作，严格抓好楼面的整体管理运作
- 6、与各个管理人员做好互帮互助，互教互学，开发新会员办理的工作任务

以上是我对自己这半年工作的总结，讲的不是很全面，敬请谅解。同时希望在今后的工作当中，我能够与大家共同努力、共同学习、共同发展。也希望你们对我做好工作上的监督，如我做错或有什么不对的地方请大家能够及时提出，我会坚决改正过来，谢谢！最后，祝我们8月份新开的到家火锅店开业顺利，越做越旺。

酒店餐厅领班工作总结篇二

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，它能够给人努力工作的动力，不如我们来制定一份总结吧。总结一般是怎么写的呢？以下是小编整理的酒店经理年终个人工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

时光飞逝，眨眼间xx年就要过去了，回顾xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

1、工作成绩描述

(2) 外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

(4) 质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

(5) 行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

(3) 培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进；

回望了xx年的得与失，展望充满挑战的xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进

行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

2□xx年具体工作计划

(1) 明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

(2) 人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展：年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作的体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

(3) 培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

(4) 质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

(5) 外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

(6) 以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

本人是一名大酒店总经理，在董事长的领导下，率领酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx的工作总结

如下。

xx酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，现在基本确定酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。指导制定策划节日活动，实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，酒店各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重

要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

及时调整了员工宿舍，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给xx餐厅，为追求利润化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，酒店领导层经商议，决定在办公区自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

在今年，我根据领导的要求对我们酒店的规章制度进行了修改和添补，让我们酒店的制度更加细致和完善化，能够在各种问题上都妥善的运用起来，有效的减少了工作上的一些摩擦和矛盾。同时在x月份和x月份分别举行策划了活动，通过我于策划部的各位的筹划，我们在活动的同时为入住的客人提供了优惠，刺激吸引了大批的游客入住以及充值办卡，也通过营销活动的举办让我们今年比往年同时期的营业额要高上百分之x左右，有效佐证了我们营销策略的有效。在日常的工作中，我也很好地按照任务将事情处理完毕，维持酒店正常发展，让我们酒店的名声稳步的上涨。

在工作中，哪怕再繁忙我也不会忘记学习和提高自己，首先我通过总结去年的工作获悉了我在工作上的不足，并在今年的工作中有针对性的对这些不足进行了填补和增强。在工作的间隙以及休息时，我常常会阅读xx先生的[]xxx[]以及一些知名酒店管理人员的工作心得以及体会，并且在网络上报了一些课程，让我在今年的提高更加明显，工作上也能够更快更好地完成。紧跟着我们酒店的发展同步前进，确保自己的能

力能够配得上领导对我的信任，让我能够为我们xx酒店做出更大的贡献。

在今年的工作中，我依然发现了一些存在于我工作中的不足，发现了我在管理方式上还存在着一些欠缺，这些不足或许在平时并不明显，但是在忙碌工作的时候却会很大的影响我的工作进度，使我不能够以最有效率的方式来管理和安排员工任务。但是我仍然相信我会在工作中逐步完善我的工作方式，使之更能够贴合我们酒店的现状，为我们酒店的快速发展出力，让我们酒店在xx的名头逐渐打响，吸引更多的游客前来入住，更好地实现酒店与我本身的价值。

20xx年已悄然谢幕□xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为今后的工作奠定良好基础，现对今年的工作进行简略总结。

在一年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；外协工作取得重要突破，为酒店营造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；行政部工作为酒店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为酒店发展共同努力。

时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；培训工作缺乏系统性，在以后注意改进。

具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境；具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

以酒店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

20xx年xx酒店在围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。我们将不断总结20xx年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识。

为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间

的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”“总台登记”“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记、记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对xx酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使xx酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时□xx酒店在xx乃整个xx的知名度也扩大了。今天我作为xx酒店总经理对今年的工作加以总结。

如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，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，酒店全体员工，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。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在xx同行业中形成标榜。

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心的努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在xx乃至更大的范围树立起xx酒店品牌。

设施设备不尽完善。员工队伍不够完善，员工流动率过高。服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

服务质量尚需优化。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。

作为酒店来说，我们每一个员工都是需要面对客人的，所以员工的服务态度和素质，以及服务的质量是非常重要的，直接影响到客人的入住体验，以及后续的评价和以后是不是还选择我们酒店。今年，针对我们部门的情况，进行了有计划的培训，从服务方面，技巧方面，销售方面等等给员工进行培训，让他们能更好的去接待客人，特别是经过培训之后，部门整体的服务水平都得到了提升，也是有了更多的客人来肯定我们的服务，让我们这一年的工作做得更加的顺利和有效。特别是部门进来新人的培训更是重中之重，只有培训好了，才上岗，这也避免新人出现一些低级的错误而惹恼了客人，避免后续的麻烦。

作为部门的经理，除了让自己部门的员工更加的优秀，自己也不能落后，这一年，我参加了xx次的培训会议以及培训课程，全方面的提升自己的能力，特别是管理水平的提高，让我能更加有效的来管理我们的部门。在学习的同时，我也发现了自身的一些不足，在慢慢的改进，让自己更加的优秀，更加的合适来做好这份工作。年初更是很荣幸作为学习的先进分子去到总部学习，也是让我能知道有更优秀的部门经理他们是如何做好自己的工作的，也是让我从中受益匪浅。

作为部门经理，很多时候也是需要和其他部门打交道的，酒店各个部门最终的目的都是为了给客人服务，各个部门之间的工作也是需要彼此协调好，共同的配合，才能做好，如果出现了问题，也是会牵扯到很多部门，所以在工作前期我就和各个部门一起讨论，确定工作的内容，如果出现问题，也

是及时的协商处理，大家共同去解决，尽量避免给客人带去困扰和麻烦。一年下来，虽然偶尔有些小摩擦和小问题，但是由于各个部门都沟通较好，所以没有出现什么大的问题，也没给酒店造成什么损失。

一年的工作当中，有收获，也发现自己还要学的东西还有很多，越是多做事情，多接触，我就发现我还不懂的东西还有很多，所以更是要加强学习，让自己有更多的进步，能更好的把工作做好。

紧张与忙碌的xx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。

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。

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、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。

3、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。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、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，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。

5、加强与xx的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于xx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xx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xx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！

回首过去的，展望未来的，身为酒店部门经理，我在一年的工作中收获了许多，也认识到了自己的不足，需要自己具体总结一下。

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将有计划、有针对性地展开提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

2、花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

3、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”。

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，第一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

1、加强宿舍水、电、气的管理。

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理。

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理。

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

时光飞逝，回顾20xx年的工作，可谓得失兼具，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部分工作都获得长足进步，特把今年工作总结如下。

在一年中部分工作获得明显进步，在规范化管理和制度化建设上获得重要成绩；外协工作获得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；人力资源工作获得进展，从职员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上获得重要进展；质检工作获得进展，质量检查体系已基本建立；行政部工作为酒店整体工作运营提供基础性支持，与各部分联系紧密，

为酒店发展共同努力。

行政部将把职工的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充职工上升空间、构成职工良性竞争，到达良好考核机制几方面展开工作，令人力资源管理工作体系化，终究在酒店内部构成一支具有竞争力的员工队伍。

良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工进职培训、专业培训、平常培训及管理者培训几方面进手，把培训工作构成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部份，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，构成酒店质检和部分质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不但严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部分考核紧密结合，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每个月构成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供根据。

强化单位“安全预防”的能力，确保了酒店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合酒店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每个月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相干部分第一责任人签定安全责任书，使安全工作平常化、制度化，规范化到达更好的效果。

新的一年承载着很多人的梦想，带着信息时代所独有的速度

向我们飞奔而来，进进这一年，我希望看到自己可以在工作上有所进益，发挥上风、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望看到部分工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部分会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部分建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

酒店餐厅领班工作总结篇三

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子 为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了

良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成201x年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

酒店餐厅领班工作总结篇四

本人**，**俱乐部和**大酒店总经理，在**董事长及**总部的领导下，率领酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

(一) 搞好三项基本建设

一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、不断加强员工队伍建设。

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而xx市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，仅此一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在xx大酒店这

个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示。xx大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的最佳场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

2、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

3、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达xxxx万元，经过改造后的xx大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

(二)抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和 服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

(三)实现了两个亮点

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

200*年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在xx市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

200*年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使xx大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万元。(附已签合同明细表)

**年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭

建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆

续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

- 1.酒店餐厅经理工作总结范文
- 2.酒店餐厅部部长半年期工作总结
- 3.酒店餐厅部部长半年工作总结
- 4.酒店餐厅部部长半年工作总结范文
- 5.酒店餐厅主管工作总结范文
- 6.酒店餐厅服务员年度工作总结
- 7.酒店餐厅员工年终工作总结范文
- 8.酒店餐厅员工的年终工作总结

酒店餐厅领班工作总结篇五

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，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时进行合理的调配，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。