

2023年酒店厨师年终总结报告(实用9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！

酒店厨师年终总结报告篇一

20__年即将度过，回顾一年来人事部的各项工作在总经理和总经理助理的正确领导下以及在其他部门的紧密配合和大力支持下，维护员工的合法权益，积极营造和谐、稳定的企业环境。同时加强本部门所属员工政治教育和管理，牢固树立责任意识和管理意识，严格按照大厦管理制度做好各项人事管理工作，一年来取得了一定的成绩，现将__年人事部工作具体总结如下：

人事部门属大厦职能部门，现共有人员5名，其中经理1名，主管2名，员工餐厨师2名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础。

通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入到工作当中，严格落实工作责任制，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打

下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

二、认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行，因此，今年人事部重点抓好招聘工作，通过在晨报发布招聘广告、户外放置招聘水牌、以及与技校取得联系，签订实习协议等方式进行人才的选用，并对应聘资料进行筛选、储备，除此之外，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，进行合理定员，确保工作效率化。

大厦现有人员情况：酒店现有员工共计91名，其中人事部、办公室7名(含总经理)，司机班3人，财务部6人，工程部6人，保安部9人，客房部11人，前厅部11人，餐饮部29人(含厨房14人)，服务中心9人，在所有人员中，总经理1名，总经理助理1名、现役官兵9名，经理7名，副经理1名，主管4名，领班7名，员工61名，督导层以上人员占总人数的23%，员工占总人数的67%，现役官兵占总人数的10%。认真做好各类档案资料的管理工作。

三、认真做好各类档案资料的管理工作

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案2个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报和下发文件、安全生产、文化活动等9个类别，人事部档案分

为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等9个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现任何问题。

四、认真抓好员工薪酬管理工作，维护员工合法权益

薪酬是单位对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报，是员工比较关心和敏感的问题，今年人事部在员工薪酬管理方面，首先根据总经理的指示，在年初1月份开始对全体员工的工资水平进行了重新调整，结合工作岗位分析和社会平均工资水平，重新制定了各岗位工资标准。同时在员工工资调整和职位晋升的工作中坚持公平、公正原则，对符合条件的员工及时上报总经理给予调整工资和职位晋升。共有29名员工工资得到调整，11名员工被任命为经理、主管、领班等职务。

极大的促进了员工的工作积极性和工作热情。同时人事部能做好每月工资核算工作，对各部门每月上报的考勤表、过失单、员工的各项扣款、工龄工资认真进行审核，确保工资的准确，维护员工的切身利益。

五、卫生管理、计划生育、精神文明建设工作

卫生工作是餐饮业的头等大事，食品卫生、环境卫生是卫生工作的主题。今年的卫生工作主要抓经常性的检查工作，由以前的一个月两次检查改为每周一次检查，人事部重新修改制定了卫生检查量化标准，严格落实卫生管理责任制，对每次检查情况进行通报，并按照卫生管理制度规定对部门负责人进行扣分处罚，对库房食品及时进行检查，发现过期食品责成库管下架报废，严禁使用和出售过期食品、原料。计划生育工作是国家的基本国策，我们严格按照国家计划生育政

策，自觉接受办事处计生办的工作指导，加强对育龄妇女登记建档工作，为大厦妇女进行了妇检。

每月均能按时参加街道办事处的计划生育例会，上报人口流动信息，管理和发放好计生药具。精神文明建设工作是促进经营工作顺利健康发展是经营工作的润滑剂和助推剂，抓好精神文明建设工作，对大厦各项工作至关重要，作为市级精神文明单位，今年继续抓好各项精神文明工作，落实各项市级精神文明单位标准，自觉接受办事处文明办的工作指导，按时参加例会，填报材料。确保大厦精神文明工作的顺利开展。

六、员工餐和员工宿舍管理

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提，今年人事部首先在改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，经常检查员工餐伙食质量，同员工餐师傅根据季节制定每月伙食计划，逢年过节改善和丰富伙食，在每月不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则，在接待维稳工作组期间，将每日剩余自助餐打到员工餐，供员工食用，即避免的浪费，又进一步提高了员工的用餐质量，得到了广大员工的普遍认可，同时加强员工餐的卫生管理，教育所属人员养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。

其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，目前共有宿舍15间，其中男员工宿舍6间，女员工宿舍9间，住宿舍人员共计41人，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。

七、组织协调工作

在开展各类活动和召开各种会议时，人事部能做好各类上传下达，组织协调，拟定方案和主持工作，确保各类会议、活动顺利开展，同时认真做好各岗位之间人员调动工作，在今年的各类会议和大厦活动的开展以及在大型宴会的接待中，通过部门人员的不懈努力，各项工作组织协调得力，没有出现问题。

八、存在的问题和改进的方法

在取得辉煌成绩的同时，我们也认识到部门还存在有很多问题有待于改进，主要归纳为以下几个方面：

1、人事部人员在社会阅历和管理经验方面还不成熟，了解行业市场、行业信息渠道狭窄，目前一些地方政府单位(如市旅游局)均实行网络办公，人事部办公室没有连接互联网，上报文件和接受文件要到商务中心进行，有时会造成一些行业通知不能及时传达到人事部和上报工作的诸多不便，建议人事部办公室电脑连接互联网，方便与同行业之间的网络交流，减少不必要的工作环节，提高工作效率。并适时将人事部人员派到其他酒店见习培训，逐步提高管理水平。

2、员工岗位技能培训工作不够专业，缺乏技能培训资料，目前在服务技能培训方面只能是老员工带新员工的方式进行，造成员工业务技能水平提高缓慢。建议同饭店协会或酒店培训机构取得联系，对主管、经理进行本岗位业务技能培训，之后再由各部门主管、经理对所属员工进行培训。

3、部门人员缺乏沟通意识，不能及时向上级汇报工作情况，针对这方面，今后还要加强部门人员的教育，认真履行工作职责，加强工作请示汇报力度。

4、员工就餐管理制度落实不够，造成经常有员工倒饭和浪费现象，今后要加大对员工餐就餐制度的检查和落实力度，做到监督和处罚相结合，同时加强员工餐师傅的烹饪技能，提

高员工伙食质量。

5、抓平时日常检查工作力度不够，对违纪人员的处理不及时，造成管理松懈，今后要加强日常工作检查力度，并实行检查考核记分制，对发现的违纪现象及时处理，并做好统计，每季度对部门统计情况进行通报。

酒店厨师年终总结报告篇二

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面就让本站小编带你去看看酒店厨师年终工作总结报告怎么写范文3篇，希望能帮助到大家！

一、食品安全方面

食品安全是厨房工作的头等大事，为把好食品加工的各个环节，保证安全生产。我给厨房里每位员工划分了卫生责任区，要求他们对各自的卫生区、食品原料、存放容器等负责，并由我和食品检验员进行不定期检查。

其次，加强食品原料的分类管理督导工作。对食品原材料的进出使用；将厨房用具在固定位置分类管理，并粘贴胶条加以定位；对厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地定期清理、定期温度和湿度测量。

第三，在细菌滋生活跃季节，邀请餐饮部食品检验员定期给厨房员工进行培训，从试纸的使用到和各种消毒的标准方法，从标准化洗手到食品安全知识的普及等，使大家对食品安全有了更深刻的认识，提高了食品安全全员参与的意识。

二、经营方面

我在各位领导的指导下、制定较合理的经营计划。如：根据季节性原料供应特点，推出一些特价菜和创新菜，例如针对市场所有原料价格都在上涨，但是菜品的销售价格还要保持原来的价格，所以我们精心研发，利用普通的原料做出色、香、味、意、型的低价位菜品。

三、管理方面

我结合员工实际情况加强素质教育，每月再忙也要抽出时间有针对性的厨艺培训，并经常激励他们在日常工作中多看多学多记，以便以后在重要的工作岗位上发挥大家的潜力。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等，现在我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

曾经有些员工不理解我们严格的管理，记得曾经有位员工餐厨工来找我，说我们也就是给员工做餐，土豆丝有必要切那么好吗，当时我很明确的告诉他很有必要，并且给他讲其中的道理，首先从自身来说你严格要求自己打好刀工的基本功，史自己将来在厨艺上才能有更大的发展。现在回想这严格要求没有白费，让我们到现在看到的的是一支良好的厨师团队。

四、出品控制方面

菜肴质量是酒店得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味、意、型稳定；我们还认真听取员工、前厅服务员及宾客反馈意见，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；同时我们还把宴会婚宴菜单、桌餐标准菜单有针对性的进行修改，好让经常来用餐的老客户享受到不同口味的新菜品。

我于__年11月正式到__酒店工作，当时正是酒店筹备最紧张的时期，餐饮部厨房的工作局面一切都是空白，设备如何添

置、原材料如何采够、把关、市场宣传和产品如何定位、规章制度及各种日用单据的制定等。针对以上种种问题，我依据以往经验制定初步计划，一方面查找资料，涉入市场一线，夺取第一手材料，制定采购计划；另一方面根据周边市场实际情况初步确定菜品的定位，制定菜谱。争取定位准确，能为下一步的经营奠定基础。

__大酒店在倍受领导的关注与关怀下开始了试营业，餐饮部厨房在努力完成上级下达的各项任务的同时，在菜品上随着客人的要求不断改进，以求菜品能更加适应市场。

试营业以来，接待对象有团体会议、婚宴、以及各种规格的宴会接待和零点客人(主要集中在12月下旬)。营收达19万余元。试营业中，厨部的工作也出现了如：菜品的定位不准确，菜品设计没根据客人的要求而定，等一些问题。带着种种问题和努力改变提升产品形象的`决心迎来了新的一年。现将__年汇报如下：

一、在菜品定位上

依照酒店整体的战略规划来开发规划菜品，根据餐厅菜点经营状况和市场客户调查，来不断地改进和提升产品形象。根据来酒店消费的团体会议，零点散客，宴会接待，三大块消费群体的需求，来不断丰富产品，使之能逐渐形成一组有针对性的风格化的产品。使产品在发展变化中树立自己的品牌。

二、在厨政管理方面

以系统化整合核心竞争力，以规范化提升管理水平，以现代信息手段提高市场竞争力，以效益化为目标指导厨政管理工作。

三、在人员方面

进行专业技能考核，优胜劣汰，采用请进来走出去和定期培训的办法来提高人员的业务技能和专业素养。在结合实际的前提下，进一步完善厨房内部的各种规章制度。

四、在菜肴的出品把关上

采用四层把关制，一关否定制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关，一关发现有问题的，都有退回的权力。否则都得承担相应的责任。

五、在原材料的验收和使用方面

做到严把原材料质量关，提高原材料的使用率，争取把最大的利益让给顾客。

六、在食品卫生安全、消防安全方面

严格执行《食品卫生法》。抓好厨房卫生安全工作。严格执行规范操作程序，预防各类事故的发生，做到安全生产，警钟长鸣！

3

在__酒店工作已经快一年的时间了，从笨手笨脚到现在的独立做事，这些进步都与师傅的关心和同事们的潜移默化的影响是分不开的。下面将一年来的工作与体会总结如下：

1)既然我们选择了做技术，就要想尽各种办法把自己的技术提高，有了过硬的技术，才是我们立足的根本，否则就没有底气，专业技能不过关，别人就不会看重你!干一行，爱一行，只要自己喜欢，就要把他做到极致，全心全意地为之而奋斗，形成自己的王牌。

2)方法很重要。我们明确了方向，就是要注意学习的方法。

首先按照师傅的要求做，不懂得地方就要刨根问底，不耻下问，然后自己要实际操作，多思考为什么，勤于记笔记，善于总结。养成勤劳的习惯，用心去做，勤动脑筋，善于运用统筹方法。正确每做一次都比上一次有进步，多动手，多去做，不怕苦不怕累，与困难作斗争。做的次数多了，质量就会提升，这就是量变到质变的转化。

3) 团结的重要性。我们在国庆长假就可以体会到，如果不是大家的通力合作，相互帮助，那样大的工作量真的很难个体单独完成，个人的成长离不开集体的力量，没有优秀的团队，就不会有先进的个人！虽然很忙很累，但是我们大家很开心，时间也过得特别快，感觉更加充实。

4) 要有超强的自信心。在工作中没有必要灰心丧气，我们可以取长补短，每个人都有自己的特长，没有必要那么不自信，更要有勇气，敢于挑战，要热忱，青春就是有活力，敢想敢干，树立起目标，一周一周的去实现他，及时发现自己的不足，及时地去追踪，每天进步一点，日积月累，就是大的进步，坚持，就是要坚持，坚持的力量是十分强大的。

5) 加强外语的能力，在忙碌之余的闲暇时间，看看英语，记忆一些词汇，背诵些经典段落，这样还可以提高沟通的能力。真的，一个人的会说话能力也是职场很重要的能力之一。记得一个清华大学的员工厨师，自己学习外语还考了托福，真不能不说后天的努力也可以改变自己的命运吧，他就是英语神厨——张立勇先生的感人事迹。

酒店厨师年终总结报告篇三

光阴似箭，时间如梭。

回首过去的一年，内心不禁万千。

xxxx年，xx酒店在集团公司的正确领导下，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。

在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：

1、工资成本增加

2、原材料成本上涨

3、工程维修费用增加

4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。

为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。

上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。

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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，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，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。

我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。

这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。

各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。

尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。

同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任

何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。

并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。

同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。

通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。

参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。

为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。

使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，

致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。

并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。

酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。

通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。

为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、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。

上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。

各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。

通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。

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。

2、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。

我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。

例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。

呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。

同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。

通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。

使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、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。

例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。

当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。

入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。

有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。

正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，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。

2、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”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。

通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。

此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。

并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。

推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。

最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。

由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。

为此，我们始终“以人为本”，开展人性化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。

自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。

为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。

同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。

今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。

并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。

从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。

通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。

并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。

将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。

并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。

二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。

其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。

三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。

合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。

四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。

并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。

通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。

年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。

同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、

实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。

上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xxxx年度消防先进单位，治安先进单位。

实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。

我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。

严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。

做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

时光飞逝，转眼迎来了**大酒店两周年店庆。

在公司领导的英明指导下。

我们在酒店管理学习中积累经验，在探索中前进、在开拓中进取。

取得了一定的成绩，但离领导要求还远远不够。

现将我们的学习情况总结如下：

严格管理制度，完善管理程序

酒店的规章制度需要结合酒店的实际情况，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。

这是酒店正规化建设的基本工作。

是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保证服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。

现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。

避免那种权利大于制度的错误做法。

用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

酒店管理人督导培训

公司组织到**宾馆参加由***讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。

同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

酒店之现状

目前**酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。

成为集餐饪、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。

在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。

我们拥有很多优势。

在现今市场竞争如此激烈的前提下。

形式要求我们必须进一步不提高效益。

利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，管理模式主要表现在人治管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。

面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。

这对桃源酒店制度化管管理是一个很大的阻碍。

所有人都不应该破坏它。

****年的工作设想

****年，我们面临市场竞争将更加激烈，形式更为严峻。

我们应以 利润 为酒店命脉，经营创收、管理创利、服务创优、安全创稳为理念，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念，在市场竞争中求生存。

摆在我们面前的是机遇与挑战并存，压力与动力同在，我们只要抓住机遇，就能战胜一切挑战，为圆满完成xx年桃源大酒店经营任务，我们必须做好以下几个方面：

以效益为目标、抓好销售工作

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。

销售部是酒店的窗口，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，本着 宾客至上，服务第一 和 让客人完全满意 的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须得化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

以质量为前提，抓好餐饮工作

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，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，另一方面使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

分工到位，抓好客房工作

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，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房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 严、细、实 的工作作风。

认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。

确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。

同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

以降耗为核心，抓好维保工作

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求；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，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，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，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。

以精干为原则、抓好人事工作

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。

充分发挥人才能动性。

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。

以 培训计划 为参照，抓好培训工作

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。

桃源要发展关键是人，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竞争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。

为保障酒店经营工作进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。

所有员工应将 安全重于泰山 牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗！

酒店厨师年终总结报告篇四

这篇关于酒店厨师个人年终总结范文，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

在____酒店工作已经快一年的时间了，从笨手笨脚到现在的独立做事，这些进步都与师傅的关心和同事们的潜移默化的影响是分不开的。下面将一年来的工作与体会总结如下：

1)既然我们选择了做技术，就要想尽各种办法把自己的技术提高，有了过硬的技术，才是我们立足的根本，否则就没有底气，专业技能不过关，别人就不会看重你！干一行，爱一行，只要自己喜欢，就要把他做到极致，全心全意地为之而奋斗，形成自己的王牌。

2)方法很重要。我们明确了方向，就是要注意学习的方法。首先按照师傅的要求做，不懂得地方就要刨根问底，不耻下问，然后自己要实际操作，多思考为什么，勤于记笔记，善于总结。形成学习实践再学习再实践的套路。养成勤劳的习惯，用心去做，勤动脑筋，善于运用统筹方法。正确每做一次都比上一次有进步，多动手，多去做，不怕苦不怕累，与困难作斗争。做的次数多了，质量就会提升，这就是量变到质变的转化。

3)团结的重要性。我们在国庆长假就可以体会到，如果不是大家的通力合作，相互帮助，那样大的工作量真的很难个体单独完成，个人的成长离不开集体的力量，没有优秀的团队，就不会有先进的个人！虽然很忙很累，但是我们大家很开心，时间也过得特别快，感觉更加充实。

4)要有超强的自信心。在工作中没有必要灰心丧气，我们可以取长补短，每个人都有自己的特长，没有必要那么不自信，更要有勇气，敢于挑战，要热忱，青春就是有活力，敢想敢干，树立起目标，一周一周的去实现他，及时发现自己的不

足，及时地去追踪，每天进步一点，日积月累，就是大的进步，坚持，就是要坚持，坚持的力量是十分强大的。

5)加强外语的能力，在忙碌之余的闲暇时间，看看英语，记忆一些词汇，背诵些经典段落，这样还可以提高沟通的能力。真的，一个人的会说话能力也是职场很重要的能力之一。记得一个清华大学的员工厨师，自己学习外语还考了托福，真不能不说后天的努力也可以改变自己的命运吧，他就是英语神厨——张立勇先生的感人事迹。

6)除了在酒店工作以外，多看看其他地方的出品，多想想为什么，想在烘焙比较发达的地方，中国台湾，日本，法国的烘焙资讯很丰富，我们可以看看充实一下知识的结构，还有些大师在这里有他们的直营店，个性而又递到的出品更是我们学习的之地。

20__年就要来临了，总结上年的不足，使为了更好的提升自己，让我们为充满希望和活力20__年而奋斗把!

酒店厨师年终总结报告篇五

尊敬的各位领导:

大家好!伴着圣诞节的喜庆和元旦的气息，20__年的钟声即将敲响。首先，我预祝大家新年快乐、工作顺利!回首20__年，在各位领导的指导下，在广大同事的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领广大食堂员工，为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务;为实现食堂经济利益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。现将一年来的具体工作总结如下:

一、经营方面:

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。

如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和野生食品；根据季节性原料供应特点，我们推出一些特价菜。等等。

二、管理方面：

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜谱。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面：

菜肴质量是食堂得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面：

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面：

在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房经营管理方面取得了显著成效；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的成绩。当然，我们也还存在不足，比如，受甲流和金融危机的影响，消费者就餐的品味与档次下降，这使我们的年收入受到一定程度的影响。但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加年收入，从而达到转危为机的良好效果。从这个事件上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20__年的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在20__年创造更好的经济效益和社会效益。

上海世博会将会给我们带来又一次的发展机遇。与此同时，周边酒楼和饭店的与日俱增也使得20__年餐饮业的竞争更加白热化。但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20__！

酒店厨师年终总结报告篇六

感谢各级领导对我们的关怀和厚爱、在你们的支持和栽培下，

促使我们成为一位xx元的员工，能够进入这个具有良好的企业氛围、优质的酒店服务理念、优雅的酒店酒店文化的酒店，真的很幸运，我非常珍惜和重视这份工作。

培训从三天的露天军训中开始，领导们叫我们站军姿，踢正步等。让我们学会了坚持，让我感受到这个团队是十分有战斗力的团队。结束后，我们了解了酒店的基本知识：酒店的创始人，酒店集团，服务宾客的三个基本要求，服务格言和消防知识，消防的四懂四会，如何逃离火灾现场，如何让救援，还学到市场营销，餐厅应具备的条件等..让我聆听了领导们几十年的经验之谈(感触颇深)

大课结束后，我们分到各部门，我和我的同事们开始学习了后厨餐饮知识，知道了八大菜系：川鲁淮粤浙闽湘皖的中国八大菜系，以及各菜系的代表菜。接下来学习鲍鱼的品种，鲍鱼先存86种，最有价值的只有10种，而中国就占有9种，学习了导致鲍鱼死亡的因素，鲍鱼加工分为4种：干鲍，鲜鲍，冻鲍鱼以及罐装鲍鱼。鲍鱼的制作最早起源广东，制作鲍鱼两种：1.海水繐2.井水繐。鉴别干鲍好坏的方法，其中的鲍鱼是吉品鲍，糖心鲍鱼的制作方法等鲍鱼，鲍汁的制作方法等。以及燕窝的制作和专业知知识，燕窝的分类：官燕，血燕，黄燕，毛燕。燕窝的营养价值，燕窝的鉴别：1看2闻3摸4烧的鉴别方法，燕窝的涨发：碱性发，蒸发，泡发，热水发等。燕窝最早起源唐朝，清朝开始广泛食用等的燕窝知识。又学到了鱼翅，鱼翅分为：1真鲨2鳐鱼鱼翅的背翅，其次胸部，最差尾部。翅的加工方法。鱼翅的鉴别：原翅和加工翅的鉴别。颜色最淡的翅质量一般。翅的产地。翅的涨发：浸发，煲发，蒸发。订货鱼翅的好坏，一般22-24厘米的翅。罗厨又介绍了几种美味可口的鱼翅菜肴：黄焖金钩翅，蟹黄鱼翅等。下面介绍海参，海参的习性，盐度，水温等。海参的产地。海参的鉴别：5排刺刺与刺之间排列整齐的为。海参的涨发：水发，高压锅涨发，快速发制等罗厨又向我们介绍并抄下了一些料头，酱汁比如小料的配制和xo酱、黑椒汁的制作等。并让我们了解了厨房的验收标准，餐饮制度的指导标准，物

资的领用，破坏管理，考核制度，冷冻库的运行标准，冷藏管理制度，管理制度标准等一些厨房的条例和操作流程，酒店的菜谱以及各地区的名菜，了解自己职务，并背会了5常管理制度：常组织常整顿常清洁常规范常自律及定义以及厨房工作条例。

回首这几十天的培训我感慨很多，学习了很多，体会了很多。我想我学到的知识将是我以后开展工作的基础。非常感谢罗厨让我们学会这么多，也感谢各位领导对我们的关心。培训也让我坚定自己当初的选择是正确的，更坚定了作为开元一员的自豪感和归属感。

来到酒店在面对与学校不同的环境，面对完全陌生的酒店操作规范，很担心自己做不好工作，通过这段时间培训，公司对每一位员工都是鼓励和激励的，宁愿犯错误，也不要畏首畏尾，勇于尝试，犯了错误不断改进，做事感想敢做。发挥个人能力。踏入酒店相当于进入了一个小社会，走向了自已充满激情充满梦想的人生舞台，因此我们要让激情在这个宽阔的舞台上尽情挥洒。

在以后工作中，针对自己的工作职责要严格遵守完成各项制度，遵守并完成各项任务，不断提高个人技能，养成5s习惯，了解酒店制定的各项制度，遵守并完成。积极和同事相处要求团结，一个团队要团结，奋斗才能发挥团队的力量，积极学习各项有关知识，提高个人素质，发挥个人能力，做到为酒店增值，为酒店增辉。尽管个人力量和团队力量有限只要努力，付出就有回报。面对同事和领导们的无私帮助，我想我将学会感恩。常怀揣一颗感恩的心，去回报家庭，回报酒店，回报社会。我为自己当初的决定感到庆幸。我会做一名忠诚、勤奋的开元人，做优秀的工作为酒店的发展做出自己的贡献。

酒店厨师年终总结报告篇七

经济型酒店、酒店公寓、精品酒店等在市场激烈竞争，市场细分加速进行的大背景下，脱胎于传统星级酒店，属于“衍生型旅游业态”范畴。今天本站小编为大家精心挑选了关于酒店年终的总结报告的文章，希望能够很好的帮助到大家。

我们怀着春天般的激情迎接又一个轮回即至的新年。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。

与会中，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地总结了去年的工作，规划了未来的工作。

总而言之，我们的年度会以求知的严谨，理性地评价，表达了总结的主题。大家在一起回顾历程，扬长补短，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：

一、执行力就是一个企业竞争的核心力，没有执行何言竞争？

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个字能得以通畅实施，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。

二、营销的谋略和展望。

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。

三、前台是形象。

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。

四、客房是xx人发展的营地和战场。

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。

五、工程部、保安部的关键性，重要性。

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。

六、财务。

财务是一个企业的管家，是理财的谋士，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2xx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！

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，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，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比20xx年都有一定的提高。

2、管理创利。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。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不够熟练,管理工作没跟上所造成的,在新的一年里要转变观念、加大力度,克服存在问题,使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作:

人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度,采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位标兵,巩固业务技能,提高服务质量。

3、准确定位,转变观念,加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户,发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

时光飞逝,转眼迎来了**大酒店两周年店庆。在公司领导的英明指导下。我们在酒店管理学习中积累经验,在探索中前进、在开拓中进取。取得了一定的成绩,但离领导要求还远远不够。现将我们的学习情况总结如下:

严格管理制度,完善管理程序

酒店的规章制度需要结合酒店的实际,结合经营过程中不断的调整修订,与酒店经营管理实际相吻合,并切实起到规范

酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保证服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

酒店管理人督导培训

公司组织到宾馆参加由讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

酒店之现状

目前**酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，管理模式主要表现在人治管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化、规范化、程序化管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

*年的工作设想

*年，我们面临市场竞争将更加激烈，形式更为严峻。我们应以 利润 为酒店命脉，经营创收、管理创利、服务创优、安全创稳为理念，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念，在市场竞争中求生存。摆在我们面前的是机遇与挑战并存，压力与动力同在，我们只要抓住机遇，就能战胜一切挑战，为圆满完成xx年桃源大酒店经营任务，我们必须做好以下几个方面：

以效益为目标、抓好销售工作

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，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，本着 宾客至上，服务第一 和 让客人完全满意 的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须得化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

以质量为前提，抓好餐饮工作

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，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，另一方面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。厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

分工到位，抓好客房工作

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，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房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 严、细、实 的工作作风。

认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

以降耗为核心，抓好维保工作

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求；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，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，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，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。

以精干为原则、抓好人事工作

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性。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。

以培训计划 为参照，抓好培训工作

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。桃源要发展关键是人，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竞争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。所有员工应将 安全重于泰山牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗!!!

酒店厨师年终总结报告篇八

20xx年已经过去，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

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。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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，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 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

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。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间

相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。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。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主动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，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。

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，受训

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xxx7年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

酒店厨师年终总结报告篇九

伴随着公司六周岁生日之际,10年也即将过去。这一年对我们东路基来说是非比寻常的一年,公司从起步慢慢变得成熟,正逐步壮大。不仅迎来了我们的新店“到家”。同时也是整个公司厨房全年营业收入及利润指标完成得较为理想的一年。

10年已近尾声,迎接我们的是新年,新气象。值此辞旧迎新之际,我们有必要对我们的工作做一个总结,反省,对工作中出现的问题要正确分析并及时改正,当然好的工作经验要保持和延展,同时也要对明年的工作有所展望,有一个初步规划。以利于扬长避短,奋发进取,在新一年里努力再创佳

绩。下面我从在这一年里取得的成绩以及所做的努力，存在的不足和下一年改进计划这几点来讲。

在10年前11个月中三店厨房营业额达5975292元，同比09年增加1627296元，增幅37.43%。

其中义龙店营业额2295206元，同比增加329898元，增长率为16.79%。

南沙店营业额1497802元，同比增加378902元，增长率33.86%。

南昌店由于09年厨房改造的影响较大。10年营业额2182284元，同比增加918496元，增长率达72.68。

毛利率方面：义龙店年均60.74%，同比增长0.45%

南沙店年均突破60点达60.65%，同比增长1.76%

南昌店有所下滑才达到56.54%，同比增长-6.05%。需要在下一年里及时作出调整。

在这一年中我们的成绩总的来说还是优秀的，优秀的背后是大家共同努力付出和公司正确决策共同取得的成果。

科学决策，齐心协力是我们今年取得成绩的重要原因。根据公司的要求，年初我以及三店厨师长即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，总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。有目的有计划工作思路才会清晰，工作处理起来也就有条不紊。

1、出品方面：坚持公司理念，做市民厨房。依然重视选用本土食材制作海南风味传统菜肴，所用果蔬、肉类多为农村绿色食材，还专门找人配送无公害有机蔬菜以保证产品品质。在保持我们拳头产品如文昌鸡、温泉鹅、猪脚煲、鱼煲等不

变的情况下适当推出新菜并根据时令创制季节性产品，如在冬春季出风味小火锅，义龙的龙凤煲。夏季推的杂鱼煲、金银煲、白萝卜煲等。根据市场需要南昌店推出了海南粉、义龙店新出的产品有海白豆角、菠菜煲，南沙店新推的有羊脚白萝卜煲、鲍汁鹅爪、鹅翅等都取得不错效果，得到顾客认同也带来营业额的提升。而且出品质量得到很好控制，产品投诉明显下降。

产品结构调整。原来我们产品种类相当多。很多产品流程复杂，销量少，如以前卖的鱼香肉丝、水煮肉片等。毛利低而且销量不大的产品像烧鸭、烧鹅等。经过对比筛选后产品得以精简，只留下三十多个主打产品，蔬菜也随季节变化搭配。这样就省去很多备货的麻烦、同时由于餐前提前定量备好货也使得出品更加标准化、出品时间方面得到提高。

对出品毛利的把握。在这方面义龙店做得很好。全年每个月营业额与毛利均达到公司规定标准，在原材料的选用、保管、量化方面都做得很到位。南沙店和去年相比增长了1.76个点，涨幅比较大。南昌店也能做到优化控制。各厨师长还经常走访市场了解原料行价，及时与供货商反馈。在10月份遭遇旱水灾菜价上涨的情况下更加注意对原料选用和保管利用，注意增加对批发菜的运用，齐心协力度过难关。虽然今年以来，物价在不断上涨，在这种情况下各店也做出相应对策，一方面加强自身管理。杜绝原料的不正常使用，找方法进行控制。另一方面在不损公司与顾客的前提下经过考察对部分产品进行价格调整，对于我们的举动顾客并没出现不满情况。

此外，在今年11月份以来我们还制定出了每日原料申购单与盘点表，让每天进的货和销卖的产品如实反映在表单上，做到每日盘点，明确每天的原料使用情况，这能够起到杜绝浪费、货物积压的作用，让我们的毛利精确到天上来。

我们还建立了出品估清、急推供应制度。为了最大限度降底估清品种及点错单的情况，把时间长的产品及时销卖出去，协

调各分部门做好出品供应工作,要求各厨师长做好每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种及需要急推的产品设专簿记录,交楼面负责人分配到各服务人员身上。这样让服务人员也参与其中明确目的,工作效率得到提高,原料浪费减少。

2、重视食品卫生与食品安全,抓好安全防火工作。在年初发生的“地沟油”等一系列食品卫生问题曝光后,我们及时采取措施,把我们用的油、酱料等般上展台陈列在顾客眼前让他们用餐无后顾之忧,取得的效果也不错。在南昌店蒸杂炸油起火以及蒸饭没关煤气事件发生后,我们对此相当重视,把责任人做开除处理引以为戒。并加大消防检查力度,增加厨房灭火栓,并且在会议中不断强调安全问题。对于存在的安全隐患及时排除。

3、厨房设施设备调整。这块在南昌店变动比较大,在二楼新建了冻库,起到的作用很大。由于南昌中厨和早茶产品比较多,原料多难以储存,冰箱冰柜压力很大。在价上我们现在是四家店很多产品需要集中采购再配送,这对我们原料的储存保管是个很大的考验,在冻库建好后这些问题都得到很好解决。另外还新进了洗碗机,把洗碗间、餐具间和热水器移到外面,原洗碗处改做水台,菜架搬进厨房,改变了一些工作流程,工作效率也得到一定提高。厨房内更换了大的煲仔炉,解决在饭市高峰期铁板类煲仔类菜肴加热问题。对中厨和早茶的蒸炉也作了调整做到节约能源提高效率,物尽其用。还对中厨、早茶部分餐具进行更换,让我们的出品更加完美。

4、团队建设。在这一年中我们厨房人员相对比较稳定,员工流动小。大、中专学生在厨房作占比例也逐渐增大,而且还引进了一批技术能力比较好的师傅,厨房人员整体素质得到提高,也说明了我们员工对公司的认可,认为在这样的氛围里工作能体现自己的价值。同时在公司理念“提升自我、承担责任”以及李总提出的“三大纲领、五项行为准则”指引下我们注重加强对员工的思想、素质教育引导。经常对员工

进行培训，组织参加了公司的多次培训课，加强其学习能力。在四月份组织几位厨师长开展菜品、原料及五常管理专题讲座也取得很好的效果。我们还制定完善了一系列规章制度，奖勤罚懒。实施绩效考核。像我们义龙店全年每月都有奖金领，兄弟们收入增加了，工作热情也大大提高。

还有就是经常带领师傅到外面和同行进行技术交流。组织了四位厨师长在年初参加的海南菜大赛，他们也各展所长，纷纷夺金摘银。提高了我们领导班子的含金量，增加了其自身以及公司的知名度。另外南昌店吴钟栋、林方获参加的快餐事业部的创新菜比赛也取得了优异的成绩。

此外各厨房坚持班前会的召开，让许多工作中遇到的.实际问题得到当面解决。公司精神及领导的工作安排得以及时传达。这一做法对我们和谐后厨团队的建设有很大益处，需要长期坚持下去。

一人多岗，培养多面技术能手。在厨房人员不增反减且营业额不断提高的情况下通过组织师傅、小弟的传、帮、带让各人员具备多岗位操作能力，能够随时听从调遣，让工作得以顺利开展。

5、五常法的跟进与巩固。通过一年多来在各厨房实施“五常”这一先进管理方法以来，厨房整体面貌得到很大改善。以前脏、乱、杂的厨房变得整洁规范。这一方法实施以后不仅工作环境得到改变，工作效率得到提高，而且带来更多实际效益。比如出品标准化了，毛利得到提高，物品规范化了浪费得到减少，个人操作规范了员工养成良好习惯能正确使用各种设备，水、电、气等物耗也得以降低。

6、经过半年多紧张的筹备我们东路基第四个孩子“到家”在今年9月份诞生了。它突破一直来我们茶餐厅的经营模式，以一种全新的理念、新的思路立足海口餐饮市场，开业几个月来成绩也很不错，很受消费者青睐。说明了我们的思路是正

确的，对当前餐饮市场潮流的把握没有错。但也由于是一种新的尝试，我们毕竟缺乏一定的经验，在经营管理过程中难免出现一些问题，我们将在今后的工作中不断总结、不断积累经验教训，高起点就应有高标准，严格要求我们的工作，力求让我们的到家在来年取得更好的业绩。

1、对产品的把握不足。

2、对市场不够敏感。

3、下面员工思想意识不强、执行力度不够，需加强引导。

1、工作重心放在新店上，严格规范产品，保证质量。注意寻找好的原材料补充我们的出品。

2、到家厨房5s需要加强，其它三店也必须巩固好，长期坚持。

3、做好节假日的产品促销及产品的更新换代工作。

4、用好盘点表，让南沙、义龙毛利稳中有升的同时努力把南昌的毛利提高一个点。

5、加强对员工的培训，多组织一些专题讲座、课程。让整体素质再提升一步。

6、在产品标准化方面多下工夫。

20xx年是忙碌而充实的一年、回顾这一年来工作的点滴，深知自己的使命感，我还有许多的工作要去做。我们公司经过5年的基础打造已有了扎实的根基现在迎来快速发展的时期，每个人都应做好充分准备，紧跟公司步伐一起前进。在即将到来的20xx年我将竭尽所能和公司共进退。

以上是我对20xx年工作的一些总结，如有不妥之处敬请斧正。

谢谢！