

# 太原春节民俗的调查报告 春节民俗调查报告(汇总9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 茶楼主管工作总结篇一

在全体管理人员和员工的共同努力下，在广大茶友的支持下，茶楼的局面发生了翻天覆地的变化。现就全年的工作总结如下：

### 一、取得的成绩

#### 1、经营规模由小变大；

今年茶楼在经营规模上有大幅度的提高，经营面积由原来的120平方米发展到现在的210平方米(一层增加到二层)。

#### 2、从业人员有所增加

今年在规模扩大的基础上，从业人员由原来的4人增加到现在的5人。其中一线人员由原来的1人增加到现在的2人，基层力量得到充实。

#### 3、服务质量有所提高

在扩大经营规模后，茶楼进行了规范化建设的起步工作。制定了一系列切实可行的管理制度，同时对员工进行了全面的

培训。服务质量有所提高。

#### 4、产业链得到延长

由于茶楼开辟了一部分的豪华间，消费的客户也由原来单一的中低端客户发展为高中低端客户全面开花的大好局面。

#### 5、企业文化建设已有雏形

今年，茶楼在着重点加强硬件建设的同时，也使企业文化建设同步进行，提出了“打造百年老店”的口号。

### 二、存在的问题

1、经营业绩不太理想在全球金融危机和国内市场竞争的双重压力下，茶楼的经营业绩还远没达到预期的效果。

2、无核心竞争力在目前日趋激烈的市场竞争中，茶楼规模不够大，员工素质参差不齐，虽然进行了价格调整，但经营无明显改观，说明降价并不是竞争的有效手段，无核心竞争力才是当前的症结所在。

#### 3、员工市场意识不强

一线员工思想观念未转变，在服务上未站到领导的高度看问题，经常对客人说：“老板说的x”使茶楼高层左右为难。

#### 4、产业前景不容乐观

行业门槛低，一间房子摆两桌机麻便可开公司，以至于大大小小的茶楼遍布大街小巷、高楼平房。由于自动机已推出到极致，产业升级换代的可能性不大，加之当前人们的娱乐方式多样化，所以该行业已属夕阳产业，前景不容乐观。

### 三、下一步打算

1、统一思想，转变观念，深入贯彻高层经营思路，把全体员工的思想统一到茶楼发展上来。

2、加强员工培训，请进来走出去，带领茶楼高层领导到北京老舍茶馆参观学习，为打造百年老店夯实人力资源。

2020年，取得了成绩，也存在不足。感谢广大-麻友的支持，希望通过全体员工2021年的努力，使茶楼工作更上一个台阶，为茶楼的第二次腾飞(上市)打下坚实的基础!

## 茶楼主管工作总结篇二

光阴似箭，日月如梭。伴随着新年钟声的临近，现就一年来工作作以下汇报：

### 一、营业分析

茶楼总体营业情况如下

#### 1、营业收入

全年总数为x元，其中厨房x元，吧台x元，收银台x元，折扣x元，免单x元，包厢(房费)x元。

#### 2、营业成本

全年总数为x元，其中厨房x元，吧台x元，收银台x元。

从以上数据可得出：

平均每月营业收入为x元，修路(9月5日至12月24日)四个月期

间总营业收入为x元，四个月平均营业收入x元，除此之外，其它八个月平均营业收入为xxx元。

## 二、各项费用开支分析

2、管理费用：全年累计x元，其中管理人员工资累计x元；

3、财务费用：全年累计x元，其中x元为贷款本息(x元/月)；

4、待遇费用(包括工资、福利、补贴等)：

收银台全年累计待遇费用为x元，占总收入比率x%；

吧台全年累计待遇费用为x元，占总收入比率x%；

厨房全年累计待遇费用为x元，占总收入比率x%；

以上三项费用占总收入比率x%

## 三、总结

### 1、健全管理机构，完善培训机制

保证每个职位级别都至少有两个以上的上级监管，明确各职位职责、职能和职权。为了提高员工的服务质量和正确的服务理念，明确培训的“目的性”、“实用性”、“时间性”；其次，每项培训都依照个人培训效果设置负责人员；再三，制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以演练方式，依次进行培训。对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式；把培训融入平时的工作当中，层层复制，隔层抽查。定时学习，定时培训，不定时考核。让员工常做常新，不断学习，不断成长，不断进步，让员工达到“在成长中工作”。

## 2、完善的会议制度，提高员工技能和素质，形成自动自发体系

会议包括季度总结会、每月经营分析会、两周例会、班前班后会等等，提高会议效率，集中解决问题。定死会议时间，让大家形成习惯，让管理层和员工都自动自发把各自工作做好。

## 3、加强协调部门关系

茶楼分部门，部门之间既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度。一项事情的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每次例会上反复强调出现的问题，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；管理者的职责就是解决问题解决麻烦，而不是传承问题传承麻烦，更不能扩大问题扩大-麻烦。

## 4、重视食品卫生，抓好安全防火

重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，定期消毒，制定了日检查、周评比、月总结的制度；抓好安全防火工作，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，并进行防火器材实操培训。

## 四、影响营业收入因素

1、社会大风气影响不可忽视。相对而言，促使大部分消费者只选择周末消费；

2、9月至12月近四个月的修路封闭影响严重。交通麻烦导致消费者想来也难；

4、9字号卡座创造收入少，空间利用性受损；

5、管理高层人员流动性大，受其影响，流失部分客户。

## 五、存在问题及可改善部分

5、员工餐拟定标准，如两素一荤一汤；

7、加强成本控制，保证厨房利润、吧台利润及收银台利润。减少不必要开支，利润是茶楼生存的根本。成本控制无非是从开源和节流两方面下功夫。

## 六、前景

茶楼经营是以餐带饮，以餐饮口味带动茶饮消费；但营业收入中是茶饮带动餐饮，茶饮利润大，餐饮利润有限，收银台利润小。故厨房餐饮口味是经营关键，吧台茶饮是利润关键。

x茶楼餐饮独特、消费居中、装饰典雅、环境清新、设备新颖；只要我们以“多一分服务”、“感动服务”为宗旨，以好的服务在消费人群中口碑相传，以点带点，以点带面地宣传，只要我们在同行中除了优美的环境，良好的设备外，以“尚好”的服务脱颖而出，加上优异的管理者，打造具有偷不走、挖不跑、不易仿效的核心竞争力人才和团队，以团队带动企业，一直引领企业前进，在团队的“主根”上开枝生叶，遍地播种开花，相信一定会创造茶楼行业的奇迹。

## 茶楼主管工作总结篇三

在全体管理人员和员工的共同努力下，在广大茶友的支持下，茶楼的局面发生了翻天覆地的变化。现就全年的工作总结如下：

### 一、取得的成绩

## 1、经营规模由小变大；

今年茶楼在经营规模上有大幅度的提高，经营面积由原来的120平方米发展到现在的210平方米（一层增加到二层）。

## 2、从业人员有所增加

今年在规模扩大的基础上，从业人员由原来的4人增加到现在的5人。其中一线人员由原来的1人增加到现在的2人，基层力量得到充实。

## 3、服务质量有所提高

在扩大经营规模后，茶楼进行了正规化建设的起步工作。制定了一系列切实可行的管理制度，同时对员工进行了全面的培训。服务质量有所提高。

## 4、产业链得到延长

由于茶楼开辟了一部分的豪华间，消费的客户也由原来单一的中低端客户发展为高中低端客户全面开花的大好局面。

## 5、企业文化建设已有雏形

今年，茶楼在着重点加强硬件建设的同时，也使企业文化建设同步进行，提出了“打造百年老店”的口号□

## 二、存在的问题

1、经营业绩不太理想在全球金融危机和国内市场竞争的双重压力下，茶楼的经营业绩还远没达到预期的效果。

2、无核心竞争力在目前日趋激烈的市场竞争中，茶楼规模不够大，员工素质参差不齐，虽然进行了价格调整，但经营无

明显改观，说明降价并不是竞争的有效手段，无核心竞争力才是当前的症结所在。

### 3、员工市场意识不强

一线员工思想观念未转变，在服务上未站到领导的高度看问题，经常对客人说：“老板说的”使茶楼高层左右为难。

### 4、产业前景不容乐观

行业门槛低，一间房子摆两桌机麻便可开公司，以至于大大小小的茶楼遍布大街小巷、高楼平房。由于自动机已推出到极致，产业升级换代的可能性不大，加之当前人们的娱乐方式多样化，所以该行业已属夕阳产业，前景不容乐观。

## 三、下一步打算

1、统一思想，转变观念，深入贯彻高层经营思路，把全体员工的思想统一到茶楼发展上来。

2、加强员工培训，请进来走出去，带领茶楼高层领导到北京老舍茶馆参观学习，为打造百年老店夯实人力资源。

今年x月x日今日茶食居至今已有一年的时间了，我从对茶一无所知到现在稍稍能分辨茶叶的品种以及泡发，能分清茶具的运用等，我非常感谢公司给我学习的机会，也感谢领导的赏识，委以重任！由于文化园大的环境影响茶室及饮食行业环境相当严峻，如何搞好茶室经营和如何管理好茶室员工是我目前最为重要的工作，在领导一次次监督、帮助下，我不在逃避问题所在，将努力做好自我本职工作，全面落实以服务为导向、以顾客为中心，在不改变大体的情况下，做好一切准备事项，工作计划如下：

### 一、茶室20xx年收入情况如下



实现营业收入x元。

## 二、今年完成的主要工作

### （一）员工相处

从零到壹，我用了三个月的时间，员工和茶一样，同样用了三个月去认识、了解，与其说管理不如说是大家一起学习，我们的起步是一样的，或许我比她们可能还要低。也许是因为这样的关系，三个月的相处中几乎没有做任何的管理，所以才会出现11月份的事情。这是我一个人的责任，我没做到一个管理者应该做到的检查、监督。而是任其发展，以自认为的方式去和员工相处。三个月的时间我了解她们的性格，同样认识到了自己所不足的地方。

三个月里，我们共同认识了茶叶的品种、属性、特色、以及产地。更学会了什么品种的茶叶在运用什么样的冲泡方法。学会了初步的功夫茶、学会了茶具的认识、分辨，能简单阐述茶具的名称作用以及典故。三个月给她们做了一个初步的岗位定位，慢慢运用每个人不同的性格针对性的设置岗位和领域。

### （二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力

4. 提高综合接待能力。个人认为茶室主要做的是接待工作，工作的本质上有别与常规的服务员。首先，我们接待的是茶客，其次，我们接待的是领导。茶桌与餐桌的区分，茶好、水灵、具精和恰到好处的冲泡技巧，便造就了一杯好茶，再加上有一个品茶的幽雅环境，便不是单纯的饮茶了，而已上升为一门综合的生活艺术。因此，茶的品饮，除了对茶本身“啜英咀华”外，品茶环境的塑造，也是很重要的。然后喝酒讲究气氛浓烈，对象、话题等，一种酒过三巡之后的轻松。因为本质上的不同，服务的方式和注意事项也就不同。由于环境优美、价格合理、味道可口、我们就必须给出一流

的服务，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

由于茶室的进客量很少，在领导和相关部门进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试决定尝试开出有特色的简餐（筹备中）。第二，开展优惠券等优惠活动来吸引客户。第三、督促储备区分与其他茶室的茶艺演出以及接待方式。争取在不影响大环境和不违背公司规章制度的前提下努力发展拥有自己特色的经营模式。

### （四）增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支

严格按照公司下发文件强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工的效益意识，并要求员工付之行动。员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，工程部负责人定期进行用电、用水调查，掌握市员工用水用电情况。合理控制成本、节约开支。

### （五）完善培训制度，提高员工素质

### （六）重视食品卫生，抓好安全防火

2. 抓好安全防火工作，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，并进行防火器材实操培训。

## 三、存在的问题

1. 员工的积极性不高，服务的理念不明确；
2. 专业知识的不成熟；
3. 管理效果不明显。

## 四、明年的设想

1. 提高自身的专业技能培训；
2. 抓好员工的精神面貌管理；
3. 加强规范管理，提高茶室的卫生监督管理水平和服务质量；
4. 多开展员工技能考核活动，增加员工工作的积极性。

## 茶楼主管工作总结篇四

今年x月x日今日茶食居至今已有一年的时间了，我从对茶一无所知到现在稍稍能分辨茶叶的品种以及泡发，能分清茶具的运用等，我非常感谢公司给我学习的机会，也感谢领导的赏识，委以重任！由于文化园大的环境影响茶室及饮食行业环境相当严峻，如何搞好茶室经营和如何管理好茶室员工是我目前最为重要的工作，在领导一次次监督、帮助下，我不在逃避问题所在，将努力做好自我本职工作，全面落实以服务为导向、以顾客为中心，在不改变大体的情况下，做好一切准备事项，工作计划如下：

### 一、茶室2020年收入情况如下

实现营业收入x元。

### 二、今年完成的主要工作

#### (一)员工相处

从零到壹，我用了三个月的时间，员工和茶一样，同样用了三个月去认识、了解，与其说管理不如说是大家一起学习，我们的起步是一样的，或许我比她们可能还要低。也许是因

为这样的关系，三个月的相处中几乎没有做任何的管理，所以才会出现11月份的事情。这是我一个人的责任，我没做到一个管理者应该做到的检查、监督。而是任其发展，以自认为的方式去和员工相处。三个月的时间我了解她们的性格，同样认识到了自己所不足的地方。

三个月里，我们共同认识了茶叶的品种、属性、特色、以及产地。更学会了什么品种的茶叶在运用什么样的冲泡方法。学会了初步的功夫茶、学会了茶具的认识、分辨，能简单阐述茶具的名称作用以及典故。三个月给她们做了一个初步的岗位定位，慢慢运用每个人不同的性格针对性的设置岗位和领域。

## (二) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力

4. 提高综合接待能力。个人认为茶室主要做的是接待工作，工作的本质上有别与常规的服务员。首先，我们接待的是茶客，其次，我们接待的是领导。茶桌与餐桌的区分，茶好、水灵、具精和恰到好处的冲泡技巧，便造就了一杯好茶，再加上有一个品茶的幽雅环境，便不是单纯的饮茶了，而已上升为一门综合的生活艺术。因此，茶的品饮，除了对茶本身“啜英咀华”外，品茶环境的塑造，也是很重要的。然后喝酒讲究气氛浓烈，对象、话题等，一种酒过三巡之后的轻松。因为本质上的不同，服务的方式和注意事项也就不同。由于环境优美、价格合理、味道可口、我们就必须给出一流的服务，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

由于茶室的进客量很少，在领导和相关部门进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试决定尝试开出有特色的简餐(筹备中)。第二，开展优惠券等优惠活动来吸引客户。第三、督促储备区分与其他茶室的茶艺演出以及接待方式。争取在不影响大环境和不违背公司规章制度的前提下努力发展拥有

自己特色的经营模式。

#### (四) 增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支

严格按照公司下发文件强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工的效益意识，并要求员工付之行动。员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，工程部负责人定期进行用电、用水调查，掌握市员工用水用电情况。合理控制成本、节约开支。

#### (五) 完善培训制度，提高员工素质

#### (六) 重视食品卫生，抓好安全防火

2. 抓好安全防火工作，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，并进行防火器材实操培训。

### 三、存在的问题

1. 员工的积极性不高，服务的理念不明确；
2. 专业知识的不成熟；
3. 管理效果不明显。

### 四、明年的设想

1. 提高自身的专业技能培训；
2. 抓好员工的精神面貌管理；
3. 加强规范管理，提高茶室的卫生监督管理水平和服务质量；
4. 多开展员工技能考核活动，增加员工工作的积极性。

# 茶楼主管工作总结篇五

在过去的一年里，我们围绕酒店工作思路和目标，狠抓经营管理，以提升服务质量为重点，在酒店领导的亲切关怀和大力支持下，在各部门的大力配合和全体员工的努力下，创造了良好的经济效益，完成了酒店下达的经济指标及各项考核目标任务。

## 一、主要经济指标完成情况

酒店2020年4月1日至2020年12月31日，对茶坊下达了经济指标和各项考核目标任务。从2020年4月1日截止2021年11月30日共计完成营业收入x万元，与下达的目标任务x万元相比，完成目标任务的x%;营业成本x万元，与下达指标x万元相比，降低了x%□

## 二、主要工作

1、制订各项规章制度，逐步健全内部管理制度是加强酒店管理的重要保证，为此，我们及时制定了(钥匙管理办法、遗留物管理程序、服务程式、酒水管理办法、库房管理办法、考核制度等)各项规章制度。根据我们茶楼特殊性结合酒店管理制度，制定茶楼工作手册，使员工按照标准化、规范化、程序化来操作，提升了员工整体素质。为了准确了解顾客在消费过程中的各种需求，建立了客史档案，制定了婚宴、会议预定登记表，制作了茶楼贵宾卡。与桑拿中心重新签订《关于开展浴脚、桑拿按摩》的合同。做好了固定资产的管理，加强员工爱护酒店设施设备的意识，每半年我们进行一次自查，对遗失或未办理手续的资产及时采取相应的措施，在年底的财产清查中保证了财产的安全。我们还对二级库房加强了管理，每月对易耗品、清洁用品盘点，对申购物品严格按照酒店申购程序办理。吧台酒水做到每日盘点、帐实相符，不得有误。为了使茶坊财务核算更加规范，建立了一套完整的适合本茶坊财务核算和管理需要的电算化记帐系统。

## 2、进一步完善硬件设施，创造良好饮茶氛围

为了营造更好饮茶氛围，我们对茶坊大厅装饰做了调整，对大厅原有的风景画更换为山水画，对大厅的座垫、靠垫套进行了撤换，使大厅更加整齐、统一、协调。同时增设茶坊背景音乐，对大厅、卫生间面台上的干花和包间烟灰缸、抽纸盒做了更换，为大厅增添了金鱼缸，为宾客提供了一个舒适和幽雅的环境。我们还对花园平台新购置太阳伞，增加了喷泉，喷水池增加金鱼，为顾客提供了一个清新、休闲饮茶环境。在今年春节、圣诞节、婚宴期间，我们给茶坊进行了全面装饰，使茶坊更加温馨、喜庆。为了提高茶坊档次，我们更换了9台品牌麻将机，订购了专用紫砂杯，对袋装茶叶克数做了调整，保证了茶叶的品质。为了增加营业收入，将原办公室改为大包间。为了节省开支，将酒店闲置的家俱搬至新增加的包间使用。通过不断的完善茶坊硬件设施和不断提高服务质量，为顾客营造了一个非常好的饮茶氛围，大大的增加了茶坊的营业收入，留住了许多老客户，带来了许多新客户，稳定了茶坊的收入。

## 3、加强员工素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。加强员工的培训是提高服务质量的关键，也是促进酒店生存发展的根本。为此，我们今年的重点工作加强员工培训，每月开展二次二级培训，主要对员工进行(仪容仪表、行为规范、职业道德、服务意识、员工心态训练、服务礼仪、服务程序)等方面的培训，通过培训员工在卫生质量、服务质量、服务意识等方面都有明显的改善，提高了员工职业道德的修养。我们对新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新员工快速熟练掌握工作业务起到了很好的作用。为了更好让员工掌握茶艺知识，我们特请专业茶艺师给员工培训茶叶知识和冲泡方法，提高员工服务技能。我们积极参加酒店组织7月1日，历时一个月的“微笑大使”、“微笑明星”和3月31日至4月2日开展的“服务大比拼”活动。

通过这次活动，提高了员工微笑意识和服务水平。

#### 4、强化安全责任 落实安全措施

一年来，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持“谁生管、谁负责”的原则，突出重点，强化管理，狠抓落实，确保茶坊客人、员工的人身、财产安全，实现了全年无安全事故，无重大治安案件和刑事案件，保证了茶坊经营活动的顺利进行。在安全问题上，我们制定了茶楼消防安全疏散应急预案，建立了茶楼消防安全制度，加强了员工的消防安全培训和消防器材操作方法，强化了员工安全意识。为了财产和人身的安全，茶坊安装了报警系统。我们为了把安全落到实处，每日安排专人进行消防安全检查，并作详细的记录，每月一次的消防培训，半年一次考核。让每一位员工了解消防安全重要性。我们积极参加酒店组织的“安全生产月”防火演练活动，进一步增强了员工的消防安全意识。