

公交管理员年终总结(实用5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？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

公交管理员年终总结篇一

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮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，使餐饮部在餐饮业不景气，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：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升(或下降)___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为38_____元)。

二、今年完成的主要工作：

(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，餐饮部定额上交酒店的任务为38_____元，比去年的32_____元，上升6_____元，上升率为1_____。为了较好地完成任务，餐饮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____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为__%。

(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，由餐饮部领导、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. 完善餐饮部的会议制度。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。

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，

使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店各类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历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。

今年在餐饮业不景气，生意难做的情况下，餐饮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、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二，开展联营活动，餐饮部与客房部、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1____. 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20____款，扩大营业收入10____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。

餐饮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，今年餐饮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。

餐饮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，餐饮部领导、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，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自已进龟，自已烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作，促进经济效益的提高。

餐饮部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1. 组织员工参加羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习“三字经”活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2. 全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动____，春游____，外出参观学习1____，各类型座谈会____，妇女会____，家访____，探望病员2____。

通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有____，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约_____。

(七)完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1. 严格劳动用工制度，餐饮部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长____，领班____。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工1____。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2. 完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，餐饮部领导首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展“推销手册”、“服务知识、技能”、“咨客服务规范”、“酒店管理知识”、“出品质量”、“促销业务知识”、“英语50句”、“礼貌用语”、“安全卫生知识”等培训达20____次。

(八)重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 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，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，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，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了餐饮部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。

全年增加设施总投资30____万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

三、存在的问题：

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

四、明年的设想：

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

餐饮工作心得体会2

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，现将年度工作情况作总结汇报：

一、厅面现场管理

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，针对服务人员在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，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。

二、员工日常管理

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。

三、工作中存在不足

- 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。

餐饮工作心得体会3

年终总结：忙碌而充实的____年即将过去，充满希望的____已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

一：确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

员工管理方面：

- 1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。
- 2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会察言观色从细微处去发现客人真正需要的是什麼，而我们需要做的是—切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人—等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了—使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。酒店是—个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐—严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统—全面盘点，—旦损失责任到人、对大量损失—经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

____年是—不平凡的一年，十八大以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议:

1、自—楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

餐饮工作心得体会4

转眼间，__年已经过去，也正在向我们迈进，一年来，在部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同走完了__年，全年完成这个数也是值得庆喜的，但同时也有不足之处需改变。现将__年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在领导正确的指导思想下，将一楼至四楼餐厅进行扩建装修升级，打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待厅，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客人接待和跟踪服务上，都要求每一位管理层和员工做到让客人，高兴而来满意而归”

二、在人员的缺少，技术力量的薄弱，餐厅生意的不好，我的压力特别大，但是面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，餐厅领导为了提高我们的管理水平和内在修养，

素质，特为我们买了书本让我们学习，在努力学习下，我们也对包间的台面进行了调整设计，无论是管理、餐具的摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了，在这样的情况下我们的生意有了起色。

三、为了我们能更好的接待每位客人，我将领班，经理，调整为点菜员，这样客人会感觉到我们对他的重视同时我们的点菜价位也有所提高，这项工作的调整大幅度提高了我们的营业额，合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，制定员工的岗位调换工作及每日工作安排工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理，分析并改进，对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成，每日坚持不断的进行召开例会，并检查员工仪容仪表、礼貌礼节，安排当天的接待任务和人员的分工。__、在x_的下半年我们为提高大厅的接待率，和窝窝团，维纳成进行了团购合作，活动做得相当的成功也达到了我们要的效果，同时也历练了我们的员工为两会打下基础。

六、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去给客人提供最优质的服务。

七、为提高服务员的主动性，积极性，特设有服务明星奖，从而调动了员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

餐饮工作心得体会5

就要走过的20__年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理

制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，

特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善:

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝焕新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用

餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现

有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏

制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

公交管理员年终总结篇二

沟通技巧：

餐厅服务和营销中，要善于运用好时机，适时使用开放式或封闭式问题。其顺序是先用热情的开放式与顾客对话，了解顾客需求。再用封闭式的营销术语，让顾客迅速做出决定。比如，顾客进门时，应该与顾客聊天拉近距离，了解其宴请的目的、对象，以及对餐厅服务的期望。然后，当顾客对菜品犹豫时，可用封闭式语气直接将选择权给顾客，如“我们这里的芒果汁和西米露是招牌，请问您觉得哪个合适？”封闭式问题可以节约沟通的时间，提高营销效能，直截了当解决问题。开放式和封闭式各有利弊。

第一注意：谈行为，不谈个性

重要指数：五星级

知识普及：行为时指实际发生的事情，而个性是说话者主观的判断和感受。在沟通中，理智地区分好行为和个性，能够

更有效地达到目的，一阵见血。

沟通技巧：

在表扬和鼓励时，要着重谈行为，也可以先谈个性再谈行为，这样的表扬，很具体，容易成为楷模和典范。比如看见员工自觉收拾垃圾，如果只是说“小李人很好，很勤快，值得表扬”，这样的话无法具体到事件中，久而久之，反而觉得领导有私心、太感性。反之，如果在上述的话中加一句“他今天自觉倒了垃圾”则会形成模范效应，让人便于学习；在批评时，则应该只谈行为，不谈个性，减少人身和品德的攻击。

第二注意：与上、下、平级沟通有区别

重要指数：五星级

知识普及：

在沟通中，效果来源于三个方面——身体语言55%，声调38%，内容7%，这告诉我们，要注意身体语言的调整，比如表情、眼神、肢体等。与上级、下级和平级沟通，要注意三个不同的对象，所搭配不同的方式。

沟通技巧：

与上级沟通，要学会倾听，先说结果，如果上级对过程感兴趣，再去讲述过程，抓住上司听取汇报的重点。同时，要记得带着方案给老板，而且至少是两套成熟备选的方案，而不是抛给上司一堆问题让其去解决；与下属沟通，要处理好情绪，分清楚行为和个性，适当给予对方表述的时间和机会；与平级沟通，要了解其他部门的运作情况，站在对方的角度思考问题成因和解决方案。

掌控高效时间——两角度解读矩阵管理

角度一：时间轴解读

重要指数：五颗星

知识普及：时间轴将“重要的事”和“紧急的事”分别放在纵轴和横轴上，两条线交叉，由此产生了四个矩阵——重要且紧急的事、重要而不紧急的事、紧急而不重要的事、不紧急也不重要的事。管理者应该将近期的事情罗列出来，分门别类，才能有针对性。

掌控技巧：在4个象限里，应该先做重要而紧急的事，其次是重要但不紧急的事，要定出时间来处理这些问题，因为如果长时间搁置，这些事情将变成“重要而紧急的事”，第三是紧急但不重要的事情，管理者可以尝试放权，让下属去完成，四是不重要也不紧急的事情，要打发时间去完成，用空闲时间去完成。

时间管理轴

角度二：投资第二象限

重要指数：四颗星

知识普及：第二象限即上文中提到的“重要但不紧急的事情”，在餐饮管理中，此类事情经常遇到，但由于并没有事发，所以被很多人忽略，成为隐患。比如消防设备出现问题、某种食材库存不多，这些问题放在眼底，不一定紧急，却很重要，如果处理不得当，将很快变成“重要而紧急的事情”，到那个时候，管理者将从主动的境地里陷入被动。

掌控技巧：要舍得花精力投资第二象限，虽然不紧急，也不可拖延，要抽出专门的时间处理它们。

[餐饮管理人员沟通技巧]

公交管理员年终总结篇三

我作为一名社区干部，在企业文化建设中承担着组织者、培育者、倡导者、示范者的角色。因此，要重视通过脱产培训和在岗学习、观摩交流等方式，提高企业文化建设工作水平。

由于公司领导对中层管理的关心与重视，在今年7月份与8月份，专门请来了上海群峰企业管理咨询有限公司的颜廷君老师和崔翔老师，对公司各部门主要管理人员进行了两次提升中层管理者技能的培训教育。这是一次非常难得的学习机会。主要内容有：认识自我及角色认知、经理人自动自发、价值驱动与目标设立、团队建设、深层次沟通、管理者的角色与任务，领导力提升，授权管理和绩效管理。

在这么多的内容中，本人感触最深的是团队建设。颜老师组织的一个博弈游戏及列举的囚徒困境的案例，证明了要取得成功必须要团队合作，即成功源于合作。我就联想到现在市场竞争愈来愈激烈，企业稍有不慎就有可能被淘汰，而我们公司又是国有企业改制单位，之前国有企业老职工中的一些不良的风气及懒散的工作态度也被遗留了下来，所以企业如想长立于不败之地的话，就必须建立一个高绩效的团队，而团队合作的核心在于无私奉献。作为公司的中层管理干部有责任带动企业的前进发展，其中之一表现为引导职工及部门大力发扬无私奉献的精神。

一、员工的无私奉献

首先我们要让员工明白企业是大家的，只有大家努力工作，企业才会有好的经济效益，也只有这样，员工才会获得工资报酬。如果大家不努力工作，企业跨掉了，大家都会没饭吃。我们可以要在企业里宣传这样一句话：“今天工作不能力，明天努力找工作”。把企业发展的好坏与员工利益联系在一起，就会让员工产生爱企业爱工作的心理，这样才会充分调动员工的工作积极性与主动性，增强企业凝聚力。在公司里，

员工要把企业的财产视为自己的财产一样，要做到爱护公司的一草一木，不浪费公司的一针一线，大力提倡发扬主人翁精神。公司要组织员工学习，鼓励员工不断更新自己的专业知识，提高技术水平，然后进行一些评比活动，对一些优秀员工进行嘉奖，宣传劳动光荣的思想，大力提倡我为企业做贡献的精神，通过这些活动，在员工中树立一种良好的工作作风和奋发向上的精神。同时，企业也要为员工着想，努力提高员工工资水平，改善工作环境，只有苏氧这个整体上下一心，团结一致，那我们企业肯定会走向繁荣昌盛。

二、部门小团队的无私奉献

综上所述，我认为要搞好一个企业，使之走上良性发展的轨道，需要许多积极有利的因素。但是最重要的因素是内部团结合作，员工要发扬无私奉献的精神、部门也要发扬无私奉献的精神。

总之，经过这次中层管理干部的培训，本人受益匪浅，感触颇多，对我今后的工作有极大的帮助。希望以后还有这样的培训机会。

公交管理员年终总结篇四

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务,掌握七大要素:

- 1、微笑在餐饮日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.
- 2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧.“千里之行,始于足下”,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地总结经验,取长补短

短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱.

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在餐饮就像回到家里一样.

7、真诚热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别餐饮业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使餐饮立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再

恶劣. 每个人分工明确、工作积极, 真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时, 我也会和顾客谈天, 了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归. 这样就多了几个回头客, 让顾客推荐朋友提高了消费率. 之后我也会做一些小结, 这样日积月累, 使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员, 也会碰到一些挫折和无奈. 有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的, 有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的, 可是我要说的是: 条条道路通罗马, 我为服务别人而快乐, 我为能在这里工作而幸福! 我能为这个集体工作而自豪. 我认为我的职业就像一个表, 表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐, 而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的, 但却是必不可少的.

当然学无止境, 学到还得运用到以后的工作中, 希望领导能多加督促, 同事能互相学习, 在以后的工作中提高服务效率, 努力做到一名优秀的服务工作人员. 让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐!

1. 关于盐与健康心得体会精选篇
2. 2016地税挂职锻炼心得体会
3. 讲规矩有纪律心得体会银行

公交管理员年终总结篇五

餐饮企业是当前餐饮行业的高端, 是餐饮行业发展的未来和方向。你知道餐饮管理人员工作的心得体会是什么吗? 接下来就是本站小编为大家整理的关于餐饮管理人员工作的心得体会, 供大家阅读!

若要使餐饮店的生意兴隆，我总结了七个原则，看起来好像极为平凡，但若坚持应用，必定会产生奇妙的效果：

第一、追求成长。我个人认为做餐饮店如果不追求成长，或不向更高的目标挑战，就无法品味成功的喜悦和充实感。要是只想混口饭吃，自然而然就会散漫、淘汰。

第二、力求创新。只有努力创新的餐饮店才会有前途，墨守成规或一味模仿他人，最终必定会失败，任何餐饮店都必须表现出自己的特色，才能创造出附加值，也才能不断增加顾客。

第三、确保合理的利润。不能靠亏本的方式去吸引顾客，必须以优质的服务获得正常的利润。长期对食客提供优质的服务以及更佳的品种，才能不断发展。

第四、以食客为出发点。要以食客的眼光为出发点，清楚食客的需要，再去满足他。我认为了解你的经营对象是开店的第一步。

第五、听取食客的意见。必须了解食客的需要，做到这一点，最好的办法是倾听。要集思广益，顺应自然，再做该做的事，必然无往不利。

第六、发挥特色。餐饮店到处都是，要使食客上门，非得有一些特色不可，同时要配合食客的需要，再如何充分发挥。需要注意的是：除了要注意地域性和开店条件，还要考虑该地区的收入水平、文化水平等。特色并不限于经营品种，其它方面诸如良好的服务、华丽的店面、诚恳的员工等。

第七、掌握良机。生意的成功，系于是否能够掌握良机，平时就要选择适当的时机，调查食客想要选择的品种，形成店内新的利润增长点。

在我们的日常管理工作过程中，经常会遇到一些现实的问题，就是如何能有效开展和管理好店面的工作？针对这个问题，我浅谈几点自己的看法和观点，还望各位管理精英们多提宝贵建议，谢谢！

作为大型餐饮连锁集团，我们在行动上高度统一，一个指令，上传下达，大家不折不扣的去完成。怎么有效的去完成各时期公司所下达的指令和任务？我认为：

第一、我们要做好公司所下达任务通知的传达与解释工作，口令必须要清晰，而且要全面的向下级各部门解释到位，让大家清楚任务，明白指令。

第二、如果下级对任务和指令还有不明白的，我们还应主动示范，让下级明白其具体内容。

第三、任务和指令不单单是下达就行，还需要下级高度去执行，就必须采取行动。第四、行动中所取得成绩的好坏，取决于我们对于该任务的重视程度的强弱，要想取得好的成绩和结果，我们就要重复、重复、不断重复的去检查、去跟踪，因为检查是管理工作中的重点，只有重复不断的检查、不断提醒，这样才能纠正错误，形成正确良好的工作习惯，大家才会从内心真正去重视和关注它。很多工作流于形式，原因就是在于没有检查，没有落实。

那么管理层在检查工作的同时要注意遵守些什么原则呢？有三点：其一、就是以身作则，身正不令则行，身不正虽令则不行。其二、各司其职，我们要清楚安排好各级管理部门人员的工作，让大家知道自己应该做什么，自己的方向在哪里。其三、各负其责，每个人在整个任务中都应承担自己相应的责任，要具体给大家阐明清楚。

工作原则中，我们应该遵循：第一、能越级检查，不能越级处理；因为当领导越级处理时，干部都成了傀儡，当领导越级处

理时，干部都不会引起重视。第二、可临时授权，不能临时处理；授权是工作中时常会出现的事情，是很正常的，但是如果临时处理可能事情就会适得其反。第三、能聆听汇报，不能越级下达。聆听汇报是领导者全面了解工作的一个必然途径，但是越级下达任务，就会打乱工作程序，可能伤害到一些管理层人员的心，也许还会有传达有误的地方，这样恰恰给下级留下了一个借口和理由，反而会得不偿失。我们要走的路还很长，企业在努力致力于中国餐饮第一品牌、百年百店、基业长青的同时，需要我们每一位家人不断的努力，所以我们只有不断的学习，不断的丰富自己的专业知识，才能带领好团队，才能为企业创造更大的价值，才能早日实现我们的目标，为自己迎来更广阔的天地，在此有句话与大家共勉之：“张开铁的翅膀，挺起刚的脊梁，向着遥远的天空自由地飞翔，梦想不代表成功，努力才有希望，当你成功的时候，我为你鼓掌！”衷心祝愿我们的家人身体健康、工作顺利，事业有成！祝愿我们的企业早日实现中国餐饮第一品牌这一宏伟目标！加油！

在酒店管理中，我认为酒店管理者应具备三种十分形象的比喻或者说是希望，一要像“头狼”，二要像“空气”，三要像“木匠”。

在残酷的竞争环境中，狼凭借坚韧，顽强，忠诚，合作，沟通，分工，策略，牺牲等自然界最优秀的个体素质于最卓越的团队精神，成为具有生命力和竞争力的种群，成为个性张扬的强者。在自然界的竞争中狼始终牢牢占据着食物链金字塔的顶端，始终牢牢占据着强者的地位，从而雄行于天下。同样，酒店管理者也必须把酒店和员工朝着有发展前途的战略方向上引导，才能使酒店在激烈的竞争中生存和发展，才能使酒店有一个美好的前景。“狼道”一书给了我很大的启发，虽然一提到狼，很多人都会显现狼的一些负面的印象，但是过长时间的安逸生活却使得现代人渐渐丧失了血液中存在的类似狼的精神与智慧的东西，所以最近几年很多人开始呼吁人类重新向狼学习，以增强在生活，工作中的竞争力。

如果酒店管理者只是埋头忙于琐碎的日常家务，并经常疲于应付各种烦人的顾客投诉，而没有充足的时间来全面考虑酒店发展，没有充足的时间来进行学习并研究餐饮市场的趋势，那么，就不能对酒店的战略发展方向作出正确判断，就容易把酒店引入歧途，酒店就容易陷入危机之中这就要我们餐饮管理者要有清醒的头脑和战略的眼光，对酒店的发展要有一个全面的认识和通盘的考虑，并对酒店发展过程中存在的问题及时发现，及时处理，以消除隐患，避免酒店出现危机。

酒店管理也要像“空气”。空气虽然无处不在，但又不要让员工感到有压力，也就是说，酒店管理要创造一个宽松和谐的工作环境，不要让员工觉得你就是来约束和压制他们的，而要让员工在无形中自觉地按照你的意图办事，这才是上策。但是在现实生活中有许多餐饮管理者却不是这样，经常是以一种盛气凌人的口气，拍桌子，指着员工的鼻子说：“你是经理还是我是经理？你说了算，还是我说了算？”这就让员工感到了压力，造成了员工和酒店管理者之间的隔阂，是员工不能对酒店存在的问题提出合理化建议也不敢对酒店的发展表示见解。因此管理过程中，基层的酒店管理者一定要能够听取员工的意见并采纳其中的正确部分，遇事能与员工商量并加以解决，从而能够充分调动员工的积极性，将每位员工的潜能发挥到极至。

酒店管理者还要像“木匠”，木匠身上具有的优秀品质非常值得管理者学习和借鉴。首先，木匠看见一块无论多小的木材都会觉得有用，而且会想方设法，让它发挥应有的作用。酒店管理者千万不能像医生那样，专挑病人的毛病。如果像医生那样看待手下人，那么在优秀的人都会浑身是毛病，所以说，作为管理者一定要像木匠那样，善于发现员工的优点，避开员工缺点，让员工人尽其材。其次，木匠也就是说我们管理者一定要有自己的整体构想，知道这家具怎么构造，用什么材料，作出来是什么样子。而不是没有计划，没有目的，走一步算一步，“哪里黑在哪里歇”。

所以酒店管理者一定要像个木匠那样，对自己所在的酒店有一个总体的认识，总体的构想，以便给老板当好参谋。最后，木匠必须要用自己的实际行动，来创造性的实现自己的构想，而不是光说不作，因此，酒店管理者一定要以自己的实际行动来感染和带动每一位员工。