

# 石材年终总结个人 销售行业人员自我鉴定 (大全6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 石材年终总结个人篇一

我是今年5月份到\*\*公司工作的，我的销售经验并不大多，仅凭对销售工作的热情，而缺乏行业销售经验和行业知识的我。融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教经理和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断努力学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验之后，现在对市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过自己的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。

我个人一直认为，销售是个活的，同一个事物同一件事情不同的人一定有不同的看法，千万要有自己的想法和理解，不

能人云亦云。

销售教会了我与人交流的基本理念，微笑待人，真诚以待。为了有更好的实践平台，我会不断的锻炼完善自己。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每一位客人，为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。这必须经过自己的不段努力，才有精彩的未来!不管明天迎接的是什麼，统统接招，积极应战。

## 石材年终总结个人篇二

回顾过去的一年里，历经紧张忙碌奔波辛勤的工作环境中，渡过了难忘的一年，迎来了展望未来、目标奋进光辉灿烂的20xx年。在新的一年里，本人将一如继往的全面服从公司领导、严格遵守公司各项管理制度，认真努力加强业务技能学习，增强管理技术水平，在项目部的整体安排下，积极努力配合同事们做好本职份内工作。

人生存一世就有理想，有理想就有目标，有目标就有奋斗，就奋斗就能实现理想，就在实现理想这个过程中，将会遇到不同程度的人生磨练，随着经济改革开放这个浪潮中，现代化建筑行业也逐渐步入了更高、更严的科学化管理水平，使我们这一代从事建筑行业的管理工作者来讲，又将面临着人生挑战的一个起点，所以只有自我更新观念，努力学习，通过学习在实际工作中来逐步提高自己的科学管理能力，否之，将会受到这个历史潮流的淘汰。

### 一、加强学习，更新观念

我是一个性格倔强、较为好胜、永不服输、勇于战胜的人，因此，在实际工作中，往往爱说，爱坚持自己的意志观点，这样难免在实际工作中使一些同事们难以接受我这个观点。首先要申明的是，尽管如此，但我绝对是以工作上的认识、观点来坚持自己意见，而不是以个人私念来针对某一件事情。当然，人无完人，在今后的实际工作中，我将努力克服工作

中的不足之处，来适应整体团队的工作环境。

为适应新形势下建筑行业的需求，自己只有更进一步的加强业务技术方面的学习，全面提高管理技术能力，在实际工作中，严格要求自己，坚持原则，实事求是，老老实实做人，扎扎实实做事，以一个公民的道德准则来衡量要求自己，并逐步更新观念，做一名合格的建筑行业管理人员。

二、坚守岗位，履行职责

三、加强业务学习，全面提升管理技能

随着现代建筑行业技术规范要求的全面提高，作为一名建筑行业技术管理人员来讲，他必须适应建筑行业新的规范要求，不断更新业务知识，提升业务管理水平，掌握业务技能，才能在实际工作中去更好的发挥。

只有在实际过程中，不断、不断完善，虚心学习、力求上进，严格要求自己，积极努力做好本职工作，团结同事，齐心奋进，为公司全面完成既定目标任务，打造精品楼盘，树造品牌形象而努力工作尽一份职责。

在此并祝公司在新的一年里，事业发达，鸿运高照，万事顺心如意！也祝公司全体员工家庭美满幸福，新年吉祥如意！

### 【建筑工程师自我鉴定范文】

20xx年，本人担任公司建筑安装专业副总工程师兼建安院院长，在公司党政的正确领导下，团结建安院班子成员紧紧围绕各项任务，在实际工作中贯穿事实求是的思想路线，抓安全生产、经营管理，注重加强职工队伍的建设，充分调动了全体职工工作的积极性和创造性，增强了整体队伍的凝聚力和战斗力，确保了施工生产和各项工作的顺利完成。

20xx年的建筑安装工作创造了历史最好水平，职工工作热情、工作的积极性和主动性很高，同志们几乎放弃了所有的休息时间投入到工作中，通过全体职工的努力，完成产值近24000万元，利润水平大幅度提高。

为保证建筑安装产品质量，我们严格按照质量管理体系的要求制订和完善了管理制度、标准，如过程管理标准、设备管理标准、技术标准、人员工作标准等。始终坚持“质量第一”的方针，以保证质量为中心，防检结合为手段，全员参与为基础，严格执行各项管理制度，明确了各级人员在产品生产和管理中的职责，，加强了对成果质量的检查验收。外业施工严格按规程、规范作业，全面推行质量标准化工作，加强了设备管理和人员培训，减少了质量事故，使工作质量有了明显提高。成果优良率达75%，产品合格率100%，服务满意率达90%以上。

在安全管理中，严格按照安全生产管理体系要求开展工作，坚持“安全第一，预防为主”的方针，加强安全培训和安全教育，强化安全措施在生产活动中的贯彻落实，明确安全岗位责任制，加强现场安全检查，对查处出的安全生产存在的问题，及时加以整改，确保了安全生产，没有出现重大安全事故。

总结一年的工作，也存在一些不足，单位内部管理有待加强，相应的规章制度需要进一步完善，加强学习，工作上需加强沟通和联系等。在以后的工作中，我会发扬成绩，克服存在的不足，把本职工作做好。

## 石材年终总结个人篇三

首先我得明确表示，我不是很聪明，而且并不像其他北方人一样长的高大威猛，有时还会傻愣木讷，但我保证决不会误事的。如同其他来自其他农村的孩子一样，我比较坦诚，勤奋务实，责任心强。当然北方人特有的豪情仗义我也少不了，如果是要

我负责的我绝对会咬紧牙关说一不二的做到最好更好。因为男人嘛就要有负得起责任的好豪情和勇气,有决策后面临风险和困难的气魄,有坚持后取得成绩时的冷静。喜欢博大、想学更多的知识,当然计算机、上岗证□autocad等这些都不在话下,自修了包括法律和经济学方面的书,也是一个不入流的文学爱好者吧,同学点歌祝词或是生日祝词一般是我写,也写些小散文诗歌的。忙里偷闲的时候,也喜欢上上网、玩玩qq棋牌、打球或是和同学一起偷看美女之类的,但是一样不精,略知一二。

## 建筑行业自我鉴定阅读参考

大学三年中,我各方面的能力都得到了发展,可以说,经过大学三年的学习,我已经具备了适应社会工作的能力。

在学习上:我刻苦努力,孜孜不倦,争取着大学那美好的时光去学习。大学三年,不光使我学到了许多知识,也使我懂得了学习的方法。到目前为止,我已能对photoshop□flash等软件能够熟练应用。

在思想上:我要求上进,一直以乐于助人为己任,多次参加青年志愿者活动。尊敬师长,团结同学,为自己的学习和生活创造了良好的环境。

在日常生活中:我生活俭朴,有着广泛的兴趣爱好。我爱好体育,尤其是羽毛球和乒乓球。我还喜欢上网,利用网络获取更新更多的知识,不断丰富和完善自己。

将来的工作是对我知识的检验,也是对我人生的挑战。我会在工作中不断地完善自己,提高自己,适应工作的需要。

## 建筑工程自我鉴定经典范文

首先,我是农民的孩子,自幼在乡村长大,乡村把我哺育成了一

个坚强自立的人.她虽然没有城市的精彩,却更能体验那奋斗的真本.我一直都认为在乡村长大是最好的人生经历之一.

后来,我背着别人和自己的期盼挺直腰杆上了大学.

大学是个“使我真正长大的学习之地”.大学不仅使我学到真本事,更重要的是,她教会我如何去学习、如何以正确的独特的方法和眼光去看待世间繁杂之事物.我认为这是更好的立世的一个根本.

荒废二从来就不在我的大学生生活词典里!我是真正做自己喜欢的事情的.在学习上,我除了英文差些外,其他的都是很不错的,大二两学期成绩均全班第二.我也熟悉office软件的操作.还有autocad也是很熟悉的(拿了高级证).除了这些个“正事”外,业余我还在不断地充实和完善自己.从大一进入学院广播站做一名干事再到做摄影副部长再做广播站副站长,一路上我以我的能力在不断攀登.这过程里同样学到很多知识,比如人际交往、组织管理——更重要的,它我知道了什么是责任!我对文学艺术很有兴趣,闲时常常当作娱乐来研究,所以作文、速写、摄影等也是有一定驾驭能力的.

闭门造不出好车的理我是知道的——大学里我抓住一切可以出去社会工作的机会.大一暑假我参加了学校组织的“三下乡”水库安全调研活动,体验在酷暑山野工作的酸甜苦辣.大二暑假我又抓住机会,做了两份“暑期实习”——一是为番禺一家设计公司做绘图员一个月;二是在省水利科学研究所做模型施工.这些工作经历使我更加的成熟,为踏入社会做好准备.

还有,我个人虽然身板稍小,但身体状况良好.为人和善乐观易处.我常给自己戴上这样一顶帽子:“务实的理想主义者”!因为要实现理想必须得是务实的.

虽说我的学生生涯眼看就要结束了,但我的学习生涯就好比现在的建筑工程的责任,是终生制的.

首先,我是农民的孩子,自幼在乡村长大,乡村把我哺育成了一个坚强自立的人.她虽然没有城市的精彩,却更能体验那奋斗的真本.我一直都认为在乡村长大是最好的人生经历之一.

后来,我背着别人和自己的期盼挺直腰杆上了大学.

大学是个“使我真正长大的学习之地”.大学不仅使我学到真本事,更重要的是,她教会我如何去学习、如何以正确的独特的方法和眼光去看待世间繁杂之事物.我认为这是更好的立世的一个根本.

荒废二从来就不在我的大学生生活词典里!我是真正做自己喜欢的并且是好的事情的.在学习上,我除了英文差些外,其他的都是很不错的,大二两学期成绩均全班第二.我也熟悉office软件的操作.还有autocad也是很熟悉的(拿了高级证).除了这些个“正事”外,业余我还在不断地充实和完善自己.从大一进入学院广播站做一名干事再到做摄影副部长再做广播站副站长,一路上我以我的能。)力在不断攀登.这过程里同样学到很多知识,比如人际交往、组织管理——更重要的,它我知道了什么是责任!我对文学艺术很有兴趣,闲时常常当作娱乐来研究,所以作文、速写、摄影等也是有一定驾驭能力的.

闭门造不出好车的理我是知道的——大学里我抓住一切可以出去社会工作的机会.大一暑假我参加了学校组织的“三下乡”水库安全调研活动,体验在酷暑山野工作的酸甜苦辣.大二暑假我又抓住机会,做了两份“暑期实习”——一是为番禺一家设计公司做绘图员一个月;二是在省水利科学研究所做模型施工.这些工作经历使我更加的成熟,为踏入社会做好准备.

还有,我个人虽然身板稍小,但身体状况良好.为人和善乐观易处.我常给自己戴上这样一顶帽子:“务实的理想主义者”!因为要实现理想必须得是务实的.

虽说我的学生生涯眼看就要结束了,但我的学习生涯就好比现

在的建筑工程的责任,是终生制的。

优秀的建筑行业自我鉴定相关

## 石材年终总结个人篇四

在我五年的`工作经历中,前几家公司我都是在财务商务部门工作,这一次完全不同,命运把我拉进了一个销售的团队中。财务商务一直是个严谨要求数据精确的部门,而销售部门向来是个充满活力和朝气的,两者的虽有不同,但我做的工作是将两者承接。在销售的团队中业务人员永远是冲在第一线的,而我所要负责的工作就是在后方给他们强有力的支援和协助,由我来负责的工作内容主要这么几项,按我心中的次重点划分:

1、业务人员每月的日常费用报销,这是每月工作的重中之重,在全国各地都遍布着渠道销售经理,每月几十号兄弟姐妹的报销收据将快递到我这里统一整理、粘贴、填报销单、审核单据合格性,报批,直至最终与业务人员核对报销款。这项工作并不难,在这方面我也有丰富的工作经验,唯一的小不同是各公司对于费用处理都有自己的方式,大同小异,前期有些地方做的不到位,经过与导师和相关部门的沟通,现在这部分工作已经熟悉可独立完成。

2、每月终端推广员打款,这个工作相当于出纳的工作,唯一不需要的就是记账,每月初会有终端推广部的同事负责提供打款清单,按照清单认真打款即可,需要注意的是要仔细,每一笔款的汇出都不能出错。

3、代理商激活奖励的复核,公司业务模式,签约一代和联盟商,对于每月完成提货任务的代理商和联盟商将给予一部分的奖励,此奖励以返利的形式出现,每月商务人员会在系统中调出数据,并根据奖励标准计算奖励,我所负责的工作即将商务人员提供的奖励清单邮件给各办经理进行核对,并

收集反馈意见，本人在此属于桥梁纽带的作用。在此提出建议，建议公司的系统研发部门继续优化改良系统，因在系统使用过程中时常会出现数据当日和他日查询不一致的情况，对于客户来说数据前后不一会给造成不良的影响。

4、窜货以及业务经理激活增长奖励的核算，这部分也是对代理商和业务经理工作的一种督促，在系统中调出数据，按核算标准列表，后交相关人员核对，最终报批。

5、办事处行政预算审核，每月根据年初的行政预算分解预算表提交各办事处做预算，收集预算表签批，每月做费用报销以备查用，严禁超预算报销。

在4月份的时候公司开了一场别开生面的运动会，两三年没有时间参加集体活动的我，在这场运动会中心情异常兴奋，彩旗下的宣词中所讲的“存在即卓越”的文化，内敛中透着自信与霸气，也许我平凡，我平凡的存在必定会创造出人生中的不平凡！在这里工作的两个多月中，与同事相处融洽，工作顺利，心情愉悦，希望自己今后在工作过程中要戒骄戒躁，细心，专注，为人着想。

## 石材年终总结个人篇五

我从\_\_月\_\_日进入到人保财险公司电子商务部以来，在这期间主要是跟电子商务部里的同事学习，熟悉业务资料。主要包括：了解熟悉保险条款及一些基本知识，熟练操作业务系统，以及话术的掌握等一系列工作。这但是让我明白了很多工作中务必了解，务必明白，务必清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。

原定于两个月的实习期，在领导和大家的帮忙下取得了优异的成绩超额完成了当月的业绩任务，得到了领导与同事的认可提前结束实习转为正式员工，这让我的自信心又增添了几分，到此刻近半年的工作生活，与公司共同进退，让我更加

理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于应对失败挫折的心，电子商务部就像是一个大家庭，容入这个大家庭让我感到一丝温暖。12月3日电子商务部所有员工开了一次会议，关于20\_\_年全年业绩任务未到达预期成绩610万元，市公司决定裁员或撤消部门，这使得公司领导和同事深受打击，但是我们并没有因此而泄气，电子商务部所有员工，大家互帮互助齐头并进共同应对这突如其来的危机，然而我们的努力也证明了我们的实力，在事后短短的一个星期我们超额完成市公司给我们的任务，燃眉之急得以缓解。时间过的真快，转眼间20\_\_年又过去了。从8月份进入到公司以来，始终相信：努力也许不会成功，但放下肯定失败，我会全力以赴，把握每次学习和提升自我的机会：我会用我的成绩去回报一路上陪伴我的人，一路上温暖过我的人。路虽远，行则将至；事虽难，做则必成！

## 石材年终总结个人篇六

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，较好的完成了自己的本职工作，通过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，现将半年来的工作情况做如下总结。

### 一、日常管理工作

认真完成每天的接待工作，积极配合主管做好餐厅服务接待的日常工作，合理安排员工的工作内容，上半年餐厅员工流动性大，员工不断的调换，老员工所剩无几，新员工又要在最短的时间里学会所有的工作技能，充当餐厅的主力人员，因此上半年的基础培训内容比较多，积极协助主管完成新员工的培训工作，让新员工能很快进入自己的工作岗位，帮助他们尽快的融入到工作环境中去。

## 二、管理工作中的一点体会

经过近两年的学习锻炼，自己从普通员工转换到基层管理人员的过程中成熟了许多，也明白了许多道理，使自己更加清楚在餐厅这个团队，如何发挥自己的能力和作用，遇到困难和挫折时也能够坦然面对并能较好的处理它。另外餐厅工作一个人努力，只是自己好其影响甚微，一支筷子和一把筷子的道理每个人都懂，只有大家团结，积极向上，这个团队才有战斗力。以前我只知道完成自己的工作却不能有效的带领其他员工共同进步，管理上自己虽然能够坚持原则，但方式和方法过于直白，让有些员工对自己不太理解，也给自己造成了很大的压力，今后我要认真学习管理艺术，不管遇到什么问题首先要与员工进行沟通，耐心讲道理、讲制度，大家共同遵守，以身作则的行为带动员工。使员工在餐厅的大环境中充分感觉愉快，让员工有干劲，形成团结友好的工作氛围。当然这些美好的愿望还需所有餐厅员工共同去创建，我们管理人员带头去努力。

## 三、加强自身的学习，提高业务水平。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到一名合格的基层管理人员，自己的学识、能力等还有很多需要提高的地方和向上级学习的地方。所以不能掉以轻心，向书本、向同事学习，通过过去的一年努力学习，认真领悟，使自己感觉到半年来还是有了一定的进步，在管理能力、协调能力及处理问题等方面有了进一步的提高，保证了自己在当班时的工作得以顺利进行。

## 四、存在的问题

半年来，虽然顺利完成了工作，但也存在了一些问题和不足，主要表现在，第一，管理水平虽然有了进步的地方，但还是有很多的不足，例如有时还是不能做到把事情安排、考虑周全，导致有些工作安排不合理，服务中出现一些问题和漏洞。

第二，培训是我的弱项，每次培训脑子里没有一个很好，很清晰的思路，自己又有一点大舌头，咬字不清，怕讲话，所以在自己的培训能力上造成了很大的障碍，不能很好的表达出自己要讲的意思，员工也听得糊里糊涂。第三，在一些工作上不够细心、不够耐心，如在工作结束后检查不够到位，常留下一些小尾巴，还有就是指导员工工作上不够耐心，第四，执行力不强，有时工作不能够按时完成，也不能坚持到底。第五，自己的理论水平还不够。第六，心里经常存在惰性，不主动去学。

## 五、下半年的工作计划

- 1、积极认真配合主管做好餐厅的日常工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自己的工作中，优化工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。
- 7、认真学习，准备培训，把培训能力提高，争取做到。

发展才是硬道理，创新是第一要务，只要我们解放思想，坚定信心，与时俱进，大胆创新，相信本酒店的明天一定会更加辉煌！

餐饮行业工作心得体会2

\_\_年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

## 一、培训方面

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

## 二、管理方面

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。
- 4、\_\_年传菜全年离职人数23人，\_\_年传菜全年离职人数4人，\_\_年是比较稳定的一年。

### 三、作为我本人，负责传菜工作

- 1、负责厅面的酱料运转。
- 2、传菜出菜相应输出与控制。
- 3、传菜人手的协调。

### 四、在操作方面的几点

- 1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。
- 2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！
- 3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。
- 4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。
- 5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

### 五、本班组在本年度做的不到位

- 1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，\_\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌!

### 餐饮行业工作心得体会3

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职\_\_x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就\_\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过\_\_年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

#### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

##### 1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

## 3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

## 4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

## 5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员

对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

### 餐饮行业工作心得体会4

回顾过去的20\_\_年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到

知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们农院店。

面对20\_\_年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

## 餐饮行业工作心得体会5

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、酒店的各类型宴会的接待，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，后来改为自己进龟，自己烹制，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，并进行消防器材实操培训。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，今年以未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。