# 党校餐饮客房工作总结(推荐49篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-02-08

*党校餐饮客房工作总结1时间过得真快，一下子上半年就这么过去了！如果不是这场疫情的影响，我想我们的酒店生意会更加好吧！今年上半年酒店多是用来进行专门的隔离工作了，我们客房部具体的工作总结如下：本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客...*

**党校餐饮客房工作总结1**

时间过得真快，一下子上半年就这么过去了！如果不是这场疫情的影响，我想我们的酒店生意会更加好吧！今年上半年酒店多是用来进行专门的隔离工作了，我们客房部具体的工作总结如下：

本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客房部上半年的工作中，主要的工作是积极配合国家的工作，进行一系列与国家需要相关的客房服务。接纳了许多来自内地的顾客，也接纳了许多来自国外的顾客，在他们需要帮助的时候，及时送上我们的帮助，让他们在我们酒店里面住得放心住得安心。在这一系列客房服务中，我们客房部还与医院保持了密切的联系，尽可能保证本酒店住客与员工的生命安全。

酒店客房服务中最重要的也就算是保持干净整洁了。今年上半年是一个特殊的半年，这就更要求我们的卫生状况要保持在高水平了。上半年，我们客房部派出了一大部分员工专门进行卫生状况的维系，进行每日消毒每日清洗，哪怕是长时间住店的顾客，我们也都做到了上门为其进行消毒打扫的工作，认真保持干净卫生整洁的客房质量，让每一个来我们酒店住宿的顾客都连连称赞我们这里的卫生让他们放心。我们客房部对于这样的评价感到欣慰，毕竟我们上半年真的有非常认真的对待这件事情，算是为了让大家住的更加安心做的一件值得一提的小事吧！

上半年，我们客房部的工作是忙碌的，但这不是阻止我们进行客房培训的理由。上半年的时间里，我们客房部还是想尽办法挤出了时间来给我们客房部的员工进行培训，让大家在一种更加整齐有序的工作中得到住店顾客的好评。今年上半年的培训，主要是围绕如何接待境外旅客的培训，提高了一些英语比较落后的员工的英语水平，也给所有客房部的员工进行了如何更有礼貌地对待那些需要被隔离的住客，让这些住客不会因为害怕而过分影响身心健康。

**党校餐饮客房工作总结2**

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门，20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。20xx年，客房部完成了如下工作：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入万元，其他团队及会议开房营业额万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.干洗衣物67件.纯收入227元，水洗衣物161件，收入1239元.给餐厅拨出早餐费用万元.软片洗涤费用元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房215上半年出租房间数1461间次，平均出租率，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的.长包房上半年出租房数636间次，占出租房的.。

（1）年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

（2）任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼A区、北楼B区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

（3）为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

（4）开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到2度.空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.从而也提高了员工的节能意识。

（5）对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级A级的好评。

（6）努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

（7）为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

在安全方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒.防止了传染病的传播.对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.20xx年客房无一例重大安全事故发生.

20xx年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

（1）发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

（2）对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

（3）在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

（4）在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

（5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。

（6）洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

**党校餐饮客房工作总结3**

在朋友的介绍下我来到了xxxx，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会。

于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xxxx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。

并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的`各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人。

如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

**党校餐饮客房工作总结4**

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善？我们又从哪些事件中得到启发等等？为了在xx年开创一个好的局面，更为了比06工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结xx年工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在04年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原先的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2、为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行三级查房制度，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在04年客房质量达标率为98%。

3、执行首问职责制实施首问职责制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变潜力，对客服务需求的解决潜力。首问职责制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人带给服务。首问职责制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作十分不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了必须的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5、建立免查房制度，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的职责心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

7、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表此刻：

①管家部一向要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关掉，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用职责到人。

8、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作用心性为主旨。今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

9、对外围进行绿化改造，努力为酒店装扮一幅完美的脸。我部先后对酒店正门口店徽绿化带、啤酒花园外墙及b、c栋侧门处进行全面改造，共栽种了黄金梅500株、七采扶桑300株、九里香200株、紫贝万年青1000多株、剑麻12株、木瓜树10株等，使外围绿化有了必须的改善。

10、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况。从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。

11、组织部门内审，使客房部工作逐步向iso-9001质量管理体系靠近自从酒店推行iso-9001质量管理体系以来，我部坚决贯彻执行，要求各分部依据酒店和部门的质量目标制定出各分部的年质量目标，并根据每月服务状况汇总和工作记录，制作出《每月质量目标分析报告》，为部门和酒店的服务质量分析带给了数据，为服务质量的改善带给了有利的帮忙。我部分别在4月、6月开展了两次内审，主要目的是检验各分部的工作是否按照iso质量管理体系的要求认真执行，也为酒店认证工作做好准备。审核通过召开首次会议，确定审核目的、依据、范围，将内审员分成两组，进行交叉审核，对审核不合格的出具不合格报告，限期整改。两次内审共查出63项不合格项，均已整改。通过组织实施这样的活动，对我部内审员是一种锻炼，同时更是对客房部工作的开展是否按《运行手册》程序操作的一种检验。在理论与实践结合过程中，让我们感到有些运行程序存在漏洞和不规范，不适用于现行工作，如不加以修正，会造成不良后果，在今年6月，管家部对《钥匙管理规定》做出了重新修订。同时，也有一些工作程序我们未思考到的，鉴于此，前厅部根据自身业务的开展，新增了《参观房管理规定》、《排房的注意事项》、《空房管理制度》、《扫描服务工作程序》、《房间办理延住的工作程序》，配送中心新增了《客衣核对程序》、《客衣服务中的特殊事项处理》、《客衣核对程序》、《客衣打码程序》、《送还客衣程序》、《客房、餐厅布草收发程序》。以上工作程序的修订、出台，会使客房部iso-9001质量管理体系工作更加趋于成熟、完善。

12、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的完美感觉。我部以前的留言存在格式不统

一、同样的一件事不一样人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将留言服务做的更好，最后构成了统一的写作模式，同类型的事，再给不一样客人留言时，能持续一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己明白自己的进步。

13、改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化。在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行带给了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人带给超出客人期望值的服务一向是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能带给针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。04年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

14、提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施upsall方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这钟销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的用心性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

15、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一向是我部的一大难点，如果做得不好，不仅仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的状况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间之后推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作十分辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

16、与宅急送公司合作，为客人带给更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

17、提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放环保卡，指住店客人若需要更换床上用品，即将环保卡放置在枕头上或床上；卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了万元的布草洗涤费。

1、将塑料洗衣袋更换成布制洗衣袋搁浅。从环保、经济角度思考，准备将今年所有客房都换成布制洗衣袋，起初是用报废床单加工而成，但不耐用，不美观，若购买新的布制洗衣袋一次性投入会很大。

2、商务楼层客用品未更换。为提高商务客房的档次，酒店曾对其商务楼层装修一番，重新装修过的客房其配制的客用品还是老式的，原本从现代酒店发展趋势及经济角度但又不失档次的客用品思考，如将客用洗发水、沐浴液换成盒装挤压式，但这一计划因价格原因未能与供应商谈妥而搁浅。

3、技能大赛由于人员变动频繁，只举行了管家部。

4、部分酒店岗位制服未更换。根据计划，今年预备将餐饮、客房部、销售部一线部门及保卫部、工程部二线部门的员工制服进行更换，但遗憾的是由于酒店资金问题，根据紧轻重原则，只更换了餐饮的厨师服、迎宾服，客房部的前台接待员服、行李服、商务中心文员服，销售部销售代表服、文员服，工程部工程人员服装，剩余的其它岗位未更换。

5、设施设备维保计划未落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，仅此还是相当不够的，但是由于历史原因，年初，我部欠员工累计存休达1562天，如不加以解决，恐会给员工带来工作上情绪，同时会给酒店带来经济上的损失，为此，我部利用淡季时间加紧安排员工补休，目前我部员工累计存休仅为天，消耗掉了天。

1、请即打扫牌数量不够，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2、员工的受训面狭窄，只局限于管区和部门，期望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

3、ic制卡系统老化，使接待员的工作效率降低。

4、卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致四害防治工作不如人意。

5、外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

在xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或推荐的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起（截止12月19日）。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完的财富，在05年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程。

**党校餐饮客房工作总结5**

时光嫣然流水年华，总想光着膀子泡在水里难得清凉的夏已古去在回忆里，金黄时段大家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥大家已经领略，正在慢慢袭来的寒意告诉我们又快过年了。

流年似水，在即将逝去的09年里我与等高线的全体员工肩并肩走过了不短暂的七个月时光，现将岁末年终以及最后一个月工作的汇报总结如下，不足不当之处敬请公司领导同事批评指正。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人cs镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对枪有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真枪了再在这玩假枪吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很大的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和军训的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的.纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台大机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很大，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情和学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商大势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头拾起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

以上是我的20xx年终总结，在等高线的日子里我相对觉得挺开心，也很自豪可以与各位‘同甘共苦’。最后祝愿大家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，鼠年虎虎生威享大福行大运赚大钱。

**党校餐饮客房工作总结6**

20xx年，是服务行业经受严峻考验的半年，不断蔓延的国际金融危机和通货膨胀的扩展及国家的改革使服务行业经营经历了前所未有的严峻考验。作为酒店业的一份子，我们同样经历了这一艰难历程。为了应对挑战，我们在年初的工作会议中就重点提出了20xx年工作的基本思路，并要求在新的一年里，我们要以更加饱满的热情，认认真真做好每一项工作，踏踏实实完成每一项任务，在不断完善自身的同时，还要认清形势，明确目标，整合队伍，团结奋战，争取创造更好的业绩。半年以来，酒店上下一心，团结奋战，努力拼搏，使我店的各项经营管理工作都能够有序运行，取得了良好的效果，20xx年各部门经营指标完成情况：

1、20xx年酒店共实现营业收入万元，比20xx年同期万元，增加了万元。同比增长25%。餐饮部实现营业收入万元，比20xx年同期万元，增加了万元。同比增长24%。

2、20xx年KTV实现营业收入154万元。

3、20xx年客房部开房160xx间，比20xx年开房xx771间，上升xx40间，开房率上升。

4、20xx年停车费收入20万元，比20xx年同期18万元增加2万元，同比增长。

5、20xx年实发工资407万元，比20xx年388万元，同比增长19万元，增长。以上业绩的存在离不开以下工作的存托。

服务客户是我们的本职工作，我们也一直以此为核心，进行各项工作的开展。不管是接待县里举行的会议，还是其他举行的各种活动，我们都非常认真地开展服务工作。20xx年，我们紧紧围绕“搞好客户服务工作”这个核心任务开展各项工作，认真完成各项接待任务，做好各种后勤保障。

一年来，我们先后接待了陆良县人大、政协会议《关于党的群众路线教育实践活动》多次会议及宴席，但是，其他企业相关单位的会议及宴席，婚宴、寿宴、零餐等我们更加重视，并根据接待规格召开专题会议，本着确保服务周到、确保安全可靠、确保宾客满意的原则，提前安排好各项议程，做好各项接待准备工作，因此保证了各项会议的顺利进行，几次接待任务都圆满完成，赢得了与会领导的广泛好评。由于接待工作落实得好，陆良县的很多企业会议都慕名而来，为酒店带来可观的经济效益和社会效益。

酒店领导班子率先垂范，组织指导各级管理人员及员工，以会带训认真学习酒店知识，并结合酒店经营、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，使整个酒店范围突显了可喜的改观。主要表现在酒店各区的环境卫生和员工精神状态积极向上。我们大会、小会反复强调从纪律抓起，管理人员及员工要有紧迫感，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。各部门还通过组织对部门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。同时，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则而代之的是互通信息、互为补台、互相尊重。在一些大型的接待活动中，在各部门负责人的榜样作用下，部门领班及其员工，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。

在年初，酒店就确立了“不断提高酒店经济效益，努力完成经营指标”的目标。效益是我们酒店经营工作的重中之重，只有效益上去了，我们才能够开展其它方面的工作。20xx年，我们努力抓好各方面的经营工作，尤其是狠抓客房、餐饮和KTV三个收入增长点，全力促进经营业绩勇攀新高。

（一）加大营销力度，保证客房入住率。今年由于受国际金融危机和国家宏观政策影响，酒店行业客房入住率普遍较低。面对严峻的市场挑战，我们认真分析市场特点，总结规律，想尽办法，开创多渠道营销。一方面加强市场推广，在维护老客户的基础上不断开发新的客户；另一方面细分客源市场，研究客源构成，提供有针对性的配套服务，进而稳定客源，确保协议客户市场、会议团队市场、散客市场等几大板块的占有份额，从而提高了客房的入住率。

（二）继续打好婚宴、寿宴及其他宴席促销牌，促进效益增收。一直以来，婚宴都是酒店餐饮收入的重要渠道之一，因此，20xx年我们继续在婚宴促销上面做文章，并进行了大量投入，以此来促进酒店的经营效益再上一个新台阶。通过努力，20xx的婚宴接待率创历史新高，同比增长24%创造了良好的经济效益。

（三）广泛开展各种美食促销活动，拓展餐饮增收渠道。为了使经营业绩有更大的突破，酒店一方面加大菜品创新力度，保证每周都有新菜品推出，同时，广泛举办各种餐饮促销活动，开展主题宴会销售，提升营养配餐水平，与社会餐饮差异化经营，体现星级饭店文化和绿色保健特色，吸引顾客消费。从5月份起，我们开展了“厨房菜品推陈出新”活动、提高了餐饮上座率，促进了效益增收。

队伍建设一直是我们酒店的重要工作之一。20xx年我们继续加强队伍建设，从以下几个方面入手，努力打造强有力的团队：

（一）狠抓纪律，提升队伍形象。酒店要发展，离不开纪律的约束。今年我们结合酒店自身发展的实际情况，不断加强纪律要求，做到与时俱进，理论与实际相结合，纪律与工作相协调，从而促进各项工作的发展和进步。一方面加强组织纪律建设，使酒店的管理更加科学合理，另一方面，加强制度落实，强化制度效力。通过制度学习和教育、行为规范引导、礼仪礼节监督、仪容仪表检查等举措，对员工行为规范和劳动纪律进行系统教育，提高员工工作积极性和工作效率，进一步提高全体员工的个人综合素质，塑造良好的个人形象和酒店形象。

（二）加强员工培训，提升服务质量。为了进一步提高服务质量，从而积极应对金融危机挑战，酒店对员工进行了各项业务技能及知识的培训。酒店积极举行各种培训课程，如：酒店大课培训、《酒店共性应知应会》培训消防安全培训、电脑基础知识培训等，同时，各部门也自行组织服务技巧、等各项专业知识培训，提高了员工的整体素质，使微笑服务、细微服务和个性化服务成为每位员工的良好职业习惯。

1.制订预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，后勤部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店内安全检查，安全工作做到责任明确、落实到人、各负其责。

2.加强培训：组织员工参与外部消防专题培训。

3．严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，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。

1.在全酒店范围要求各部门以“节能降耗”为主题抓好部门的各种经营，以盈利最大化为更本推广降低内耗，开好数据经营分析会。要求部门各个对口工作要常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育。

2.采购把关：采购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。

1、20xx年加大人员招聘力度，（户外广告张贴3次30张次、每天都开启酒店的电子显示屏）共办理新入职员工156人，办理正常离职154人，自动离职7人，确保了酒店各个部门工作的正常运转。

2、20xx年召开大小会议236次研究酒店日常工作，从而为酒店工作的正常开展起到了保驾护航的作用。

3、20xx年1月27上午，在宴会厅2楼顺利召开了酒店员工大会，会上各部门做了20xx年的述职报告并对20xx年工作做了书面计划，奖励了20xx年的先进个人及拾金不昧个人，同时由被奖员工代表进行了个人感言。中午召开了家属座谈会，会上由家属代表进行了发言，员工代表及参会的部分人员进行了发言。下午举行了联谊会，酒店员工参加活动，各部门并表演了精彩的文艺节目。

4、发放了节日福利，人均水果5件、八宝饭xx盒，所有参会家属人均甜白酒xx件。

5、为适应市场经济的发展，对各部门的工资进行了整体调整，员工工资现状与同行业相比平衡有余。

6、为了丰富广大员工的文化生活，完善酒店福利，感谢各位员工辛勤的付出和努力的工作，促进员工之间的相互了解，增强相互之间的团结及友谊。加强团队的凝聚力与团队协作能力；激发员工参与公司各项活动的热情；4月2日至4日酒店组织全体员工到华东进行考察。

7、为了提升酒店管理层的综合能力，酒店4月份又先后两次组织管理人员到云南及湖南进行考察，学习外地的经验，结合自己的实际情况，因地制宜，增添内在素质，为了更进一步发展壮大酒店，进一步提升我们的管理水平，我们还在不断的输送人员到外面学习取经。

8、为了增强员工对岗位工作的事业性和责任感，酒店加强了制度建设，管理层每周一、四召开例会，跟进各部门工作，同时解决工作中存在的问题，还组织了电脑基础知识培训、大课培训、消防培训，同时要求部门就部门工作进行以会代训，通过各种学习培训使广大员工掌握了工作技能，能够更好的工作。

9、积极与上级部门联系，依法检审酒店的相关证照，内增素质、外树形象，积极参加上级职能部门举办的各种会议，特别是20xx年3月份县举办的庆祝《新消法》的颁布实施及学习。

10、5月19日下午，在酒店全体员工的辛勤工作下，在社会各界的大力支持下，成功举办了桂华花园酒店五周年店庆，在店庆活动中，酒店的形象得到了进一步的提升。

11、5月23日顺利接待了省、市、县人大代表及陆良县食品药品监督局对我酒店检查食品安全工作，通过检查，我们的整体工作得到了相关领导的好评。

12、全力配合酒店各部门做好日常管理工作。

1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢，地方特色菜开发不够，不能及时推陈出新。

2.员工流动性大，服务质量不稳定，酒店意识时有淡薄，客人投诉时有发生，离三星级酒店还有一定的差距。（酒店意识：1、服务意识优质服务，全员服务，宾客至上；2、公关意识，对外推广，对内协调，全员销售，做好本职工作；3、成本效益的意识；4、质量意识；5、市场意识。）

3.规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒。管理制度还有待于进一步完善和细化。

4.成本高：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。

通过对酒店半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。以便更好的开展好年工作

20xx年的任务目标：计划争取实现营业收入在的基础上逐步增加，计划实其它经济指标：客房入住率有所上升，餐饮营业收入大幅度上升、KTV的开房率力争达到95%以上。

20xx年年是酒店拓展的时刻，是面临新挑战、开创新局面的关键之时，在这个阶段，我们要苦炼酒店内功，争创酒店品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高经济效益，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新这一酒店发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

（一）提升产品质量，强化队伍建设

我们将以三星级旅游酒店作为发展的新起点、新机遇、新动力，内创优质服务质量，外树酒店品牌形象，坚持不懈地抓好三星标准的贯彻落实，科学定位，精细管理，突出特色，诚信服务，牢固树立强烈的忧患意识、效率意识、效益意识、创新意识和服务意识，进一步强化内部管理，不断改善服务环境，努力提高服务水平，竭诚为宾客提供满意的服务。在硬件设施设备上，酒店将在20xx年的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

（二）加大促销力度，强化市场拓展

在年工作中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定酒店品牌，充分拓展市场空间，特别是利用各节假日开展一些主题促销活动，如中秋节、国庆节、新年等，为酒店的发展与巩固打下坚实的基础。

（三）培养创新意识，加大创新举措

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

（四）严格成本控制，量化部门成本

控制各项成本支出，就是增收创收，加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把桂华花园酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在年里，我们将借服务行业的旺季的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与酒店“双赢”，共同谱写xx酒店发展的新乐章，共同描绘xx酒店美好的明天！

总之，20xx年的成绩，倾注了大家的心血和汗水，是大家共同努力的结果；20xx年年要开创各项工作的新局面，有待酒店上下继续团结进取、拼搏奋斗。我衷心地希望，大家务必继续保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，进一步增强大局意识、团结意识，增进理解、以诚相待，形成强大合力，在年，干出新的业绩，做出新的贡献。争取实现经济效益发展的“开门红”和各项业绩的“好开局”。

让我们更加紧密地团结起来，按照我们既定的工作要求，以饱满的热情、必胜的信心、创新的精神、求实的作风，乘势而上，排难而进，共同创造xx酒店美好未来！！

**党校餐饮客房工作总结7**

作为一名服务员，我也是感觉非常的充实的，一年的时间还是做的比较认真，我清楚的感受到了这些细节，在宾馆工作这让我深有体会，做好服务工作这很重要，做这份工作我还是非常的有动力，这段时间以来我是觉得在工作当中，这是应该要有的判断，我认为这也是应该要做出好的判断，从各个方面来讲这些都是应该要去完善好的，我也相信在以后的工作当中，这些应该做出决定，我也应该总结一番。

我认真的服务好每一位顾客，这是从事服务行业我应该要有的素养，现在包括以后我也都会继续坚持去做好，相对而言我还是要做出一个好的评价，未来在工作当中，我应该要去坚持做好这些，这是对工作应该要有的判断，随着时间的推移，工作也将会越来越有意义，不管是遇到什么顾客，都应该平等对待，一切按照一名服务员的工作标准要求自己，认真的做好这些细节上面的事情，所以在工作当中应该要维持好的工作态度的，这一点是无比重要的，现在我回想起来，是应该做出合适的选择，落实好服务工作，提高我们宾馆的服务质量，质量是第一位，这一点是非常关键的，现在回顾这过去的一年，我认为这对我而言也是一种提高，在工作当中出现的一些情况，我还是要端正好心态的。

我也知道自己在工作当中也是有一些不足的地方，我的服务质量有待进一步提高，新的一年开始了，我也一定会对自己更加严格，继续做好这些分内的本职工作，相信在今后的工作当中会取得不错的成绩。

**党校餐饮客房工作总结8**

一年来，在各级领导和同志们的关心帮助下，围绕信息化建设总体工作部署，我虚心求教，积极学习，团结同志，服从安排，牢记职责，认真工作，较好的完成了各项工作任务。下面我对自己在20xx年全年的工作，分政治思想、工作态度、业务工作以及所取得的成绩三个方面做如下总结20xx个人半年工作总结：

加强政治理论学习，不断提高自身的政治和思想觉悟，时时严格要求自己，增强大局意识和服务意识。在工作中，能够认真贯彻执行党和国家的各项理论方针政策，特别是公安机关推出的各项规定和会议精神;时时牢记全心全意为人民服务的宗旨，以高度的政治使命感和责任感做好本职工作。

严格遵守各项规章制度，爱岗敬业，踏实肯干，勤奋上进，服从组织安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能及时与领导勾通。团结同志，恪尽职守，尽心尽力，充分发挥自己的主观能动性和创造性，能够以正确的态度对待各项工作任务，努力提高工作效率和工作质量，保证了能够完成好本职工作和领导交办的其他工作任务。在公安机关各项安保任务、攻坚战役、专项行动期间，与公安民警一道，放弃休息，加班加点，不计个人得失。

工作了二年，经过不断的学习、积累，初步具备了一定的。工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，较之以前都有了很大的提高，保证了自己在本岗位的各项工作能够正常开展。

在文秘工作方面，我工作细致，认真负责，遇到不懂的问题，能够及时向领导和同志请教，虚心学习，不断提高业务能力，对每件上传下达、内外协调的工作内容都做到及时无误，较好的地完成了此项工作。在110警情工作方面，我能够按时上报《立案登记表》，每天查看辖区发生的110警情，做好警情统计和通报工作，督促各接处警单位按时按要求反馈警情;做好每周警情分析工作，用文字、图表等形式总结和分析辖区警情数量及特点，为领导决策和防范打击提供参考和依据。

回顾一年来的工作学习，虽然说取得了一定的成绩，但也总结出一定的不足：一是工作作风有时急躁，工作方法有待改进。二是工作思路不对。对20xx个人半年工作总结工作的最优流程认识不够，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏。三是处理一些工作关系时还不能得心应手。回顾今年的工作，取得了很大的成绩。这些成绩的取得，是在领导和同志们的帮助下取得的。在这年终岁尾之季，我仅向领导和同志们表示衷心的感谢，感谢大家在这一年里对我的关怀和帮助。在今后的工作中，我将进一步增强责任感和使命感，切实加强自身建设，努力提高自身素质，正视自己工作中存在的问题，并加以改正,以更好地适应工作需要，也衷心希望领导和同志们继续给予关心和帮助。

**党校餐饮客房工作总结9**

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。

回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到责任的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情况总结如下：

食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而考虑。

首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心情舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有责任有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。

每天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情况：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。

为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一起工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心情舒畅，干劲更足；同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

**党校餐饮客房工作总结10**

1、对比统计表

项目收入房费洗涤费用易耗品费用

月份2月份3月份2月份3月份2月份3月份

总费用（元）

出租房间数（间）

单间成本（元）

洗涤成本占客房收入比率（%）

易耗品成本占客房收入比率（%）

2、经营及成本数据分析情况

本月是旅游旺季，酒店主要以团队接待为主，出租房间总数较2月份增加1588间，总收入较2月份增加元；因此，本月洗涤费用及易耗品费用较上月有大幅增加。

1、常规工作顺利进行，查房、服务、卫生、布草的管理基本正常。

2、强抓卫生质量，完成了部分房间淋浴间、马桶、花瓶的计划卫生；布草的管理还有待加强。

3、天气逐渐转凉，针对节能减耗，采取有关措施：空调能不开就不开；做房间卫生时，将卫生间的灯关掉，关卫生间将房间的灯关掉。

1、对工作间及布草车的整理进行现场培训，并督导。

2、对客房计划卫生进行培训。

1、结合酒店实际情况，为进一步规范客房布草及易耗品管理，最大限度降低酒店客房经营成本，对客房布草管理予以进一步完善改进，加大成本的管控力度。

2、加大客房清洁卫生标准的培训与检查、督导力度，进一步提高酒店客房卫生质量，从细节上提升酒店品牌效应。

3、全面开展客房专业知识培训及岗位基础知识的培训。

**党校餐饮客房工作总结11**

紧张与忙碌的20xx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。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

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。

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。

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。

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。

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，把员工当成自已的亲人，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。

一配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二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。

三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。

四加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

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

针对以上的不足，本人的整改方案：

一、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。

二、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。

三、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。

四、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA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金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx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！

**党校餐饮客房工作总结12**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;明白了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有梦想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员\_\_工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

一、热爱你的工作

当你热爱自我的工作，你就会欢乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

二、迅速熟悉工作标准和方法

为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

三、要有勤奋的精神

餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

四、要有自信心

与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是秀的。

五、要学会做人

做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

六、职责

就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人供给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

七、平常心应对工作中的不公平

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受本事，今后如何能挑起大梁。

八、团队

发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的\_\_给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天提高一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天提高一点点是在走向成功。

**党校餐饮客房工作总结13**

这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在15年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的\'工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

**党校餐饮客房工作总结14**

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20xx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为\*\*一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提练，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提升服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、VIP接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是VIP接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提升他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\*\*景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20xx年\*\*市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理A级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20xx年优秀员工的考核、评比;高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提升自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解\*\*酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提升酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合;常规性培训与针对性培训相结合;集中培训与分手批轮训相结合;培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提升员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提升部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提升经济效益、提升服务质量、提升社会知名度、提升安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提升，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提升员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提升自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步!”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提升。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

**党校餐饮客房工作总结15**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。本年度的具体工作：

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把PA部划分由客房部管理，对PA人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**党校餐饮客房工作总结16**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的\'会议接待任务比较重，上一年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一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，保证了楼层各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一、我毕竟到xx工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三、自己的理论水平还不太高。

1、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5、对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**党校餐饮客房工作总结17**

忙忙碌碌中时间过的很快，转眼已工作半年了，回顾这半年来的工作，我在公司各位领导及同事的支持帮助下，按照公司的工作要求，做好自己的本职工作，为了以后能在工作模式中有新的突破，工作方式有较大的改变，现将工作情况总结如下：

舒适 整洁 安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房， 为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找