

# 最新酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结 总结(汇总10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇一

20xx年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，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。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx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、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，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，原先总是会因为太高了、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齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织

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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

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状况下，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忙下，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，遵守单位的各项规章制度，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，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而

且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇二

在酒吧里工作了一年时间，现在静下来好好想想自己工作中存在的不足，并简单总结一下在以后的工作之中应该注意的事情。

1、责任感。只有拥有责任感才能把事情做好，把事情做得更加完善，而不是简单的机械运动，才不会简单拘泥于具体的任务，忘记了其他方面。

2、做事主动。在过程中不能出现任务相互推诿的现象。要积极主动去做自己应该去做的事情，但有一点，不要太热心总是在同一件事情上填补别人的空缺，暂时补一下没问题，应该做的是向boss反映，这是他管理上的问题。不然会吃力不讨好。在其位，谋其政。只有这样分工才会明确，管理体制才会更加完善，人人受益。

3、要创造性完成任务。这一点是与素质班提倡的“创造性完成工作”如出一辙。就是要明白boss交给你任务的意图，到懂得他表达的意思。例如，老板说你负责那个房间的桌子还不够光亮，那么你就不仅仅要解决的是桌子，应该再想一下整个卫生做的怎么样。把自己的卫生在检查一遍，哪里还没有打扫到，哪里还没有打扫干净。有时候可是这从boss的角度去想一下。

4、主动学习。无论是你身在何处，都有各种各样的机会去学习，你的工作总可以做得更好，学习的不仅仅是你的本职工作，还有其它方面的，还有，经营，管理等等，你要是经历，你怎么分配人员，协调工作。你要是boss怎么形成盈利模式，怎么吸引客服等等。所谓“学无止境”。当然，前提是你

有一颗不安分的心。

5、对于所在的公司有一些建议时，请委婉，平和。这是从一位同事身上看到的。他在工作上的表现没话说，佩服之至，对如何管协调好工作很有见地，就是有点心高气傲。在开会时总是打断经理的讲话，还不断反驳。结果经理也不怎么待见，因此会失去和一位优秀的人学习的机会。毕竟混到经理的位置也还是需要铁打铁的实力的。所以请你认真、友好，真诚地提出你的建议，不要尖酸刻薄地反唇相讥，竟然是来把问题解决更好的，为什么不德理服人？以上这些都是自己在工作工程当中赢基本具备的几点，可能要把事情做得更加美好，只是其中几点罢了。

另外在停留上海的一个月里，还有很多不足：

1、时间没有好好利用。在工作的时候，一天24小时，平均8个小时的工作，11个小时的睡眠，再除掉两个小时的吃饭和洗漱，还有3个多小时是荒废的。基本上是在赖在床上玩手机，提前到店里面去玩，在寝室看电影，有时会还会打扑克。每天更笨没有去想抽时间去学习。虽然后来去文化中心学习，但是此前的状态已经持续将近半个月，而总共才有一个月。

2、未能及时反思自己在工作中存在的问题，虽然有时会想一下，但不透彻。糊糊涂涂干了一个月，没能及时静下来好好反思一下。虽然还是想了，但过期了的效果不明显。

3、未主动学习。

4、人太沉默了，一点不活跃。虽然在努力工作，但是在休息之余和阿姨相处无言。感觉一点话题都没有，我关注的东西他们一点不感兴趣，他们感兴趣的我一点不感冒。但生活毕竟是生活，不存在有没共同语言的问题，幽默风趣也不是部分人的专利，安心去学便可。应该在以后的各种场合主动去搭话，让自己变得更加健谈。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇三

首先，工作中，队员的思想比较稳定，内部之间都比较团结，当班期间能保持警惕性，“在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长”的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关，能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

一、但还存在着一些不足：

1、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在；上班期间队员与队员之间没有监守岗位，经常站在一起聊天。导致车子来了后，不能及时对车辆进行指挥，出现了擦车和车子不能停到位的现象，浪费车位比较严重。

2、交接班不够准时，接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念，对上班不够重视，出现了拖岗现象，在交接班前后没有对车辆进行检查，以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。

3、队员礼节礼貌做得不够好，见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中，用语不行，甚至和客人进行争吵的现象都有发生，让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识，严重损害了酒店的公共形象。

4、队员的普遍素质比较差，军训时，训练场上嬉笑打闹的现象比较多，接受能力比较差，没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念，才能做好。

到\_一年多了，从队员到领班，我一直对工作负责，遵守酒店各项规章制度、团结队员，严格要求自己。在当队员的时候，我积极配合领班和刘经理的工作，做好了交接班制度，在上班期间，我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好，上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务，在训练中我听取大家意见，改进训练方式，使队员们在比较短的时间内，学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定，8月份我因工作相对突出，被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己，一有时间就自我训练参赛科目，在比赛中，我全力以赴获得了比较明显的成绩，也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。

## 二、在担任领班后

1、我更加严格的要求自己，努力学习消防知识和各项制度，遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。

2、严格交接班制度，做到了交接班前后有小结，在上班期间发现队员有做的不好的，我会及时指出。

3、工作期间，发现问题我会及时去处理，在自己无法做出决定的时候，我会及时向上级反应，并协助上级把问题解决。

三、虽然这一年里我取得了不错的成绩，但是也有一些做的不好的方面。

1、由于快过年了，我在后面这一个多月里，放松了对自己的要求，对队员的管理力度也没有以前严格，队员在岗位上聊天吃东西，我也没有总是强调。

2、有时候没有坚持交接班前的小结，对楼巡也没有以前检查的仔细，而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的力度不够，对队员督促也不够，所以才导致了停车场出现了

擦车现象。

针对以上总结，在来年，我个人会继续发扬好的方面，多加学习。坚决改正自身存在的不足，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力，做到相互帮助、相互关心，“心往一处想，劲往一处使”，做到统一着装，文明执勤，虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇四

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

xx年是xx大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。

认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结如下：一、各项考核指标全面完成。

xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，

我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。

在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了99.98%。

为酒店各部门进行消防安全培训达50多课时。

真正起到了保驾护航的作用。

.....

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇五

### 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

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

#### 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。

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，工作总结《酒吧部门

经理工作总结》。

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管一理一员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三批《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

## 5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使参训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这

部分课程的培训效果。

—xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质 将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

—xx年将根据—x质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主

抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

## 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心—xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

## 6、调整培训方向，创建学习型团队

—x年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业。

做酒吧要懂得放权：上头交代的事情总是完不成或拖拉；下属总在找各种借口；这并不是下属的原因。其原因有可能在管理者自己身上，因为你不懂得放权，什么事情不论巨细亲自过问的结果。懂得放权，一旦放权就一定要随时紧紧地盯住，给你下属一个空间这是最重要的。一味的服从这是最没有创造力和危险的事情，毕竟酒吧不是军队，酒吧就是强调人性化的管理。这样你即轻松，又能做好酒吧。

酒吧就怕股东插手经营上的事情，不插手还好，一但插手是很危险的。股东都是管理者，谁都插手管事情。员工不知道该听谁的。最后酒吧经营就出现了多头马车。没有人能够承担起责任；你怪我，我怪他，相互推诿，上层怪中层，中层怪下层，下层怪上层；因为是自己的酒吧于是想怎样就怎样，最终因为决策上的失误而影响了全局。有句话说的好：士兵千口，主帅一人，只有责任明确了，什么困难都可以解决。不

过，很多酒吧的老板是不见棺材不掉泪的。

不管是什么样风格的酒吧，文化氛围是最重要的。什么是文化？文化就是群体生存的方式。不要把文化说的很高深莫测，所谓的历史就是人类生存的时间，所谓的传统就是生存的一种模式。只有那些吃饱没有事情干的文化人才把所谓文化说的这么高深，开酒吧是做生意不是研究历史文化。酒吧也该制定自己的生存方式，那么文化就有了。酒吧靠什么生存？靠你的音乐靠你能吸引客人的亮点、靠的是服务、靠的是理念、靠的是创新、靠的是品牌推广等，这就是你的文化。

每一项工作的流程是不是做到完美细致，而且还不断的提高创新，这才是最重要的。服务流程都差不多，就看谁做的更完善更细致了。只要象园丁修建苗木一样，把所有的工作流程来不断的修剪，好的留住不好的剪掉。不断的更新服务流程，那么一个更合理更科学更优质的服务流程就规范了。自然服务就上去了。汽车为什么不断的更新、不断的换代，但是他永远是四个轮子，永远是靠燃料驱动，只有性能和外观上的提升，而管理同样也是这个道理。

为了节约成本，管理者即是老板又是总经理，执行难的问题

而往往出在这里，而所有的老板都认为自己是内行的，最聪明的，经常会忽略了自身决策失误而造成的原因。总说属下执行力不够，其原因是出在最高层身上。没有不合格的员工，只有不合格的老板。在西方科学的管理系统中，经营权和产权是完全分开的。因为老板和总经理的角度和经营思想完全不同，当总经理又是老板时，很容易让属下把老板的喜好当成做事情的标准，如果安静的坐下把问题写出来交给你的手下去解决，那么，执行力度自然就出来了。

服务中最重要的就是眼睛。眼睛永远不离开客人，这样才能不遗漏客人的需求。因工作需要而暂时离开现场，那么其它的工作人员及时补位才能保证服务不脱节。优质服务体现在

管理上的就是要求眼光绝不能有死角，眼睛必须包容所有的服务区域，主动寻找服务对象。因为，没有服务对象是可耻的！

做酒吧要懂得放权：上头交代的事情总是完不成或拖拉；下属总在找各种借口；这并不是下属的原因。其原因有可能在管理者自己身上，因为你不懂得放权，什么事情不论巨细亲自过问的结果。懂得放权，一旦放权就一定要随时紧紧地盯住，给你下属一个空间这是最重要的。一味的服从这是最没有创造力和危险的事情，毕竟酒吧不是军队，酒吧就是强调人性化的管理。这样你即轻松，又能做好酒吧。

不管是怎么样风格的酒吧，文化氛围是最重要的。什么是文化？“文化就是群体生存的方式”。不要把文化说的很高深莫测，所谓的历史就是人类生存的时间，所谓的传统就是生存的一种模式。只有那些吃饱没有事情干的文化人才把所谓文化说的这么高深，开酒吧是做生意不是研究历史文化。酒吧也该制定自己的生存方式，那么文化就有了。酒吧靠什么生存？靠你的音乐靠你能吸引客人的亮点、靠的是服务、靠的是理念、靠的是创新、靠的是品牌推广等，这就是你的文化。

每一项工作的流程是不是做到完美细致，而且还不断的提高创新，这才是最重要的。服务流程都差不多，就看谁做的更完善更细致了。只要象园丁修建苗木一样，把所有的工作流程来不断的修剪，好的留住不好的剪掉。不断的更新服务流程，那么一个更合理更科学更优质的服务流程就规范了。自然服务就上去了。汽车为什么不断的更新、不断的换代，但是他永远是四个轮子，永远是靠燃料驱动，只有性能和外观上的提升，而酒吧管理同样也是这个道理。

为了节约成本，酒吧管理者即是老板又是总经理，执行难的问题而往往出在这里，而所有的老板都认为自己是内行的，最聪明的，经常会忽略了自身决策失误而造成的原因。总说

属下执行力不够，其原因是出在最高层身上。没有不合格的员工，只有不合格的老板。在西方科学的管理系统中，经营权和产权是完全分开的。因为老板和总经理的角度和经营思想完全不同，当总经理又是老板时，很容易让属下把老板的喜好当成做事情的标准，如果安静的坐下把问题写出来交给你的手下去解决，那么，执行力度自然就出来了。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇六

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行酒吧领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。

今年最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。

使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做

到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规划为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感觉。二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

## **酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇七**

做酒吧要懂得放权：上头交代的事情总是完不成或拖拉；下属总在找各种借口；这并不是下属的原因。其原因有可能在管理者自己身上，因为你不懂得放权，什么事情不论巨细亲自过问的结果。懂得放权，一旦放权就一定要随时紧紧地盯住，给你下属一个空间这是最重要的。一味的服从这是最没

有创造力和危险的事情，毕竟酒吧不是军队，酒吧就是强调人性化的管理。这样你即轻松，又能做好酒吧。

酒吧就怕股东插手经营上的事情，不插手还好，一但插手是很危险的。股东都是管理者，谁都插手管事情。员工不知道该听谁的。最后酒吧经营就出现了多头马车。没有人能够承担起责任；你怪我，我怪他，相互推诿，上层怪中层，中层怪下层，下层怪上层；因为是自己的酒吧于是想怎样就怎样，最终因为决策上的失误而影响了全局。有句话说的好：士兵千口，主帅一人，只有责任明确了，什么困难都可以解决。不过，很多酒吧的老板是不见棺材不掉泪的。

不管是什么样风格的酒吧，文化氛围是最重要的。什么是文化？文化就是群体生存的方式。不要把文化说的很高深莫测，所谓的历史就是人类生存的时间，所谓的传统就是生存的一种模式。只有那些吃饱没有事情干的文化人才把所谓文化说的这么高深，开酒吧是做生意不是研究历史文化。酒吧也该制定自己的生存方式，那么文化就有了。酒吧靠什么生存？靠你的音乐靠你能吸引客人的亮点、靠的是服务、靠的是理念、靠的是创新、靠的是品牌推广等，这就是你的文化。

每一项工作的流程是不是做到完美细致，而且还不断的提高创新，这才是最重要的。服务流程都差不多，就看谁做的更完善更细致了。只要象园丁修建苗木一样，把所有的工作流程来不断的修剪，好的留住不好的剪掉。不断的更新服务流程，那么一个更合理更科学更优质的服务流程就规范了。自然服务就上去了。汽车为什么不断的更新、不断的换代，但是他永远是四个轮子，永远是靠燃料驱动，只有性能和外观上的提升，而管理同样也是这个道理。

为了节约成本，管理者即是老板又是总经理，执行难的问题而往往出在这里，而所有的老板都认为自己是内行的，最聪明的，经常会忽略了自身决策失误而造成的原因。总说属下执行力不够，其原因是出在最高层身上。没有不合格的员

工，只有不合格的老板。在西方科学的管理系统中，经营权和产权是完全分开的。因为老板和总经理的角度和经营思想完全不同，当总经理又是老板时，很容易让属下把老板的喜好当成做事情的标准，如果安静的坐下把问题写出来交给你的手下去解决，那么，执行力度自然就出来了。

服务中最重要的就是眼睛。眼睛永远不离开客人，这样才能不遗漏客人的需求。因工作需要而暂时离开现场，那么其它的工作人员及时补位才能保证服务不脱节。优质服务体现在管理上的就是要求眼光绝不能有死角，眼睛必须包容所有的服务区域，主动寻找服务对象。因为，没有服务对象是可耻的！

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇八

不管是什么样风格的酒吧，文化氛围是最重要的。什么是文化？文化就是群体生存的方式。不要把文化说的很高深莫测，所谓的历史就是人类生存的时间，所谓的传统就是生存的一种模式。现在，就来看看以下两篇范文吧！

首先，工作中，队员的思想比较稳定，内部之间都比较团结，当班期间能保持警惕性，。“在人员紧、任务重、工作量大、工作时间长”的情况下全体队员都能克服一切困难。严格把关，能严格按照酒店的各项规章制度去办、去做、去干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足：一、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现象始有存在；上班期间队员与队员之间没有监

守岗位,经常站在一起聊天。导致车子来了后,不能及时对车辆进行指挥,出现了擦车和车子不能停到位的现象,浪费车位比较严重。二、交接班不够准时,接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念,对上班不够重视,出现了拖岗现象,在交接班前后没有对车辆进行检查,以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。三、队员礼节礼貌做得不够好,见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中,用语不行,甚至和客人进行争吵的现象都有发生,让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识,严重损害了酒店的公共形象。四、队员的普遍素质比较差,军训时,训练场上嬉笑打闹的现象比较多,接受能力比较差,没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念,才能做好。

到xx一年多了,从队员到领班,我一直对工作负责,遵守酒店各项规章制度、团结队员,严格要求自己。在当队员的时候,我积极配合领班和刘经理的工作,做好了交接班制度,在上班期间,我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好,上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务,在训练中我听取大家意见,改进训练方式,使队员们在比较短的时间内,学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定,8月份我因工作相对突出,被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己,一有时间就自我训练参赛科目,在比赛中,我全力以赴获得了比较明显的成绩,也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。在担任领班后,一、我更加严格的要求自己,努力学习消防知识和各项制度,遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。二、严格交接班制度,做到了交接班前后有小结,在上班期间发现队员有做的不好的,我会及时指出。三、工作期间,发现问题我会及时去处理,在自己无法做出决定的时候,我会及时向上级反应,并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩,但是也有一些做的不好的方面。一、由于快过年了,我在后面这一个月多月里,放松了对自己的要求,对队员的管理力度也没有以前严格,队员在岗位

上聊天吃东西,我也没有总是强调。二、有时候没有坚持交接班前的小结,对楼巡也没有以前检查的仔细,而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的力度不够,对队员督促也不够,所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结,在来年,我个人会继续发扬好的方面,多加学习。坚决改正自身存在的不足,在下步的工作中,要时刻保持清醒的头脑,严格管理,严格要求,从实际出发,从根本上解决,力争把事故消灭在萌芽状态。同时,也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力,做到相互帮助、相互关心,“心往一处想,劲往一处使”,做到统一着装,文明执勤,虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。

在日式酒吧里工作了一段时间,现在静下来好好想想自己工作中存在的不足,并简单总结一下在以后的工作之中应该注意的事情。

- 1, 责任感。只有拥有责任感才能把事情做好,把事情做得更加完善,而不是简单的机械运动,才不会简单拘泥于具体的任务,忘记了其他方面。

- 2, 做事主动。在过程中不能出现任务相互推诿的现象。要积极主动去做自己应该去做的事情,但有一点,不要太热心总是在同一件事情上填补别人的空缺,暂时补一下没问题,应该做的是向**boss**反映,这是他管理上的问题。不然会吃力不讨好。在其位,谋其政。只有这样分工才会明确,管理体制才会更加完善,人人受益。

- 3, 要创造性完成任务。这一点是与素质班提倡的“创造性完成工作”如出一辙。就是要明白**boss**交给你任务的意图,到懂得他表达的意思。例如,老板说你负责那个房间的桌子还不够光亮,那么你就不仅仅要解决的是桌子,应该再想一下整个卫生做的怎么样。把自己的卫生在检查一遍,哪里还

没有打扫到，哪里还没有打扫干净。有时候可是这从boss的角度去想一下。

4， 主动学习。无论是你身在何处，都有各种各样的机会去学习，你的工作总可以做得更好，学习的不仅仅是你的本职工作，还有其它方面的，还有，经营，管理等等，你要是经历，你怎么分配人员，协调工作。你要是boss怎么形成盈利模式，怎么吸引客服等等。所谓“学无止境”。当然，前提是你要有着一颗不安分的心。

1， 时间没有好好利用。在工作的时候，一天24小时，平均8个小时的工作，11个小时的睡眠，再除掉两个小时的吃饭和洗漱，还有3个多小时是荒废的。基本上是在赖在床上玩手机，提前到店里去玩，在寝室看电影，有时会还会打扑克。每天更笨没有去想抽时间去学习。虽然后来去文化中心学习，但是此前的状态已经持续将近半个月，而总共才有一个月。

2， 未能及时反思自己在工作中存在的问题，虽然有时会想一下，但不透彻。糊糊涂涂干了一个月，没能及时静下来好好反思一下。虽然还是想了，但过期了的效果不明显。 3， 未主动学习。

4， 人太沉默了，一点不活跃。虽然在努力工作，但是在休息之余和阿姨相处无言。感觉一点话题都没有，我关注的东西他们一点不感兴趣，他们感兴趣的我一点不感冒。但生活毕竟是生活，不存在有没共同语言的问题，幽默风趣也不是部分人的专利，安心去学便可。应该在以后的各种场合主动去搭话，让自己变得更加健谈。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇九

2. 完成7月份销售数据统计表和宾客流量统计。

3. 完成6月份各订房中心返佣。
  4. 完成艺龙、114、12580业务经理更换和联络沟通。
  5. 完成1320xx年销售数据分析表。
  6. 市场调研，制定宾馆房间价格。
  8. 参加东城区旅馆业治安管理工作部署会议并制作会议纪要传达相关部门。
  9. 制作文晟、文苑客房宣传品。
  10. 规范预定部接电话流程及标准。
  11. 建立宾馆客人数据库。
  12. 完成宾馆特价房推广。
  13. 制作销售、预定工作流程。
  14. 制作9月份数据任务分解表。
  15. 完成公司举办的员工运动会。
- 
1. 为了巩固前厅部员工在工作中的责任心与责任感，组织召开了部门例会，利用案例讲解方式，对员工进行了思想教育。同时加强了礼貌礼仪的培训工作。
  2. 为了不影响正常工作的运转，及时对前厅部各操作设备进行了检查及维修工作。
  3. 配合各部门工作临检，前厅部对各对外工作事项进行了规范及相关的抽查情况。

4. 销售作为8月份主题，合理利用3角关系，对各房型、各房价进行了分析研究，灵活售房。
5. 严格利用时间段，做好每日客流统计，并进行分析对比，合理控房。
6. 加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

## 酒吧工作总结样板 酒吧服务员工作总结篇十

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xx-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xx-xx年的工作打算作简要概述。

作

### 一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

#### 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

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

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。

## 三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

训9场，课程设置构想和主要内容如下：

### 1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

### 3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

### 4、调整学员转型心态，快速融入餐饮团队

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

## 四、存在的问题和不足

### 1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

### 2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

### 3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

## 五、xx-xx年工作打算

xx-xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质 将对2009年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

### 2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

### 3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

xx-xx年将根据xx-x质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

#### 4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

#### 5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xx-xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

#### 6、调整培训方向，创建学习型团队

xx-xx年的部门培训主要课程设置构想是：把2009年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

#### 8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

XX-XX年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮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。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！