# 年终店铺工作总结讲话(汇总45篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-01-28

*年终店铺工作总结讲话1一年的时间很快过去了，在一年里，我在\*\*领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，但还有很多的不足，本年度的工作总结主要有以下几项：1、工作的态度。来到\*\*大集体，本人遵纪守法，爱岗敬...*

**年终店铺工作总结讲话1**

一年的时间很快过去了，在一年里，我在\*\*领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，但还有很多的不足，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、工作的态度。

来到\*\*大集体，本人遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责，当然这也是本人认为，自己还是有很多需要改正的地方。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是20xx年\*\*月份来到\*\*工作，担任\*\*分公司店长，协助\*\*分公司总经理做好工作。\*\*工作以简单快乐为主，但为了搞好工作，要向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内要熟悉美步的工作，明确工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，积极学习完成以下本职工作：

（1）协助各部门做好工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

（2）店长看上去是一份很简单的工作，但真的做起来需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习公司的各项规章制度，理清思路，分类整理好各类规定，并认真学习，可能个人的能力有限，没有很好的完成这项工作，我会在新的一年里努力把工作做好，做好公司的管理工作。

（3）严格执行公司管理规定，做好一个店长的本职工作，认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

为了\*\*工作的顺利进行及部门之间的工作协调，新的一年开始，工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有效利用工作时间。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如工作的积极性不够，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中改进。

**年终店铺工作总结讲话2**

尊敬的各位领导、同事：

大家好！

很荣幸能被提升为店长，首先感谢各位领导提供给我再一次展示自我的机会，经过在公司几年的工作和学习，我对本店的经营的模式有了更加深入的了解，也感悟到了很多，在这个大家庭中，领导的帮助，团队的氛围，使我有机会学习并提高自身素质，以及综合管理能力。我担任店长，我认为我的个人优势在于：热爱本职工作，有较强的学习和适应能力，理解能力强，组织能力精，沟通能力好。当然我也有不足的方面，例如：经验不足，所以我还要多多的向各位同仁学习，但我也具备了店长的基本素质我爱岗敬业，工作踏踏实实、一丝不苟、不弄虚作假，每次遇到困境和难处我总是自我效验，从不怨天尤人，同时也具备了店长应具备的才能，我有严于律已、诚信为本的优良品质，我信奉诚实待人、严于律已的处世之道。正因为我有良好的人格魅力和做人宗旨，与共事的同仁们建立了深厚的感情，我在日常生活和工作中，不断加强个人修养和专业知识的磨砺，以勤勤恳恳做事为信条严格要求自己，为了我所在门店的正常发展，我会坚持原则、严守纪律、一视同仁、以理服人。我认为做为一名店长不只是需要理解上级下达任务的目标是什么，更重要的是如何达到这一目标。我认为以下两点非常重要。

一、店面行政管理—店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础

二、经营管理—尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

公司能够为我提供这个舞台，我会加倍努力工作来报效公司，交上一份优秀的工作成绩单，证明领导的决定是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，也希望各位领导和全体同事一如既往地支持我的工作，我相信，我们这个店会一天更比一天好，一年更比一年强，同时也祝愿我们这个店更加兴旺发达。

谢谢！！

**年终店铺工作总结讲话3**

8月17日、18日第二届张家口市旅游产业发展大会第一季（怀来分会场）在我县举办，负责这次大会的\*\*\*\*和恒大观摩点的接待任务。接到上级通知后，我单位立即成立旅发大会工作\*\*小组，制定详细的接待实施方案，按照责任分工，将每项工作分配到相关部门和相关责任人，确保了这次旅发大会在怀来的顺利召开，得到了省内外友人的认可，现将旅发大会的工作情况总结如下：

>一、前期的筹备工作

这次旅发大会\*\*\*\*的接待、住宿、就餐全部由我宾馆负责。为了保证接待工作圆满完成，接待工作小组提前开筹备会，为各部门的工作做了详细分工。

营销部：负责做好\*\*的住宿登记工作，做到对客服务规范有礼，登录信息准确，一客一证对号入室。

客房部：负责做好房间的卫生清理工作，保证客人的房间干净整洁，无异味，客人出去后要做房间的小整工作，随时保证客房卫生干净整洁。

餐饮部：迎宾楼餐厅负责旅发大会\*\*\*\*一日三餐，从菜品的采购到成品的上桌各个环节保证客人的就餐安全。在此基础上，保证了17日文化公园800份盆饭的送餐工作，既要注意菜品质量和送餐的时间点，还要让客人们准时吃上热腾腾可口的饭菜。贵宾楼餐厅负责恒大观摩点的300人自助餐接待工作。恒大接待厅内没有任何烹饪设备，就餐设施。我单位接到任务后，先期派人查看场地，根据厅面设计接待方案，布置计划。共搬往恒大接待厅自助餐桌150张，餐椅300把，自助餐锅炉三套，还有自助餐具等等。

按照各部门工作分工工作要求，各部门负责人对工作进行了细质的计划和实施，从员工的服务到菜品的质量做了各项培训工作，经过3天的紧张准备工作，为17、18号旅发大会的全程接待打下了坚实的基础。

>二、积极应对挑战，克服各项困难。

这次接待工作既是一次机遇，也是一次巨大的挑战。旅发大会自助餐点在恒大文化城四楼，这里只有一个空场地，一切的自助设施全部由我们重新筹备，在时间紧、任务重、要求高、难度大等困难基础上、自加压力、攻坚破难，我们宾馆人只用3天的时间就将这个空旷的场地变成了一个时尚，亮丽的自助餐厅。部置完后大家都拿出了手机拍下了三天的成绩单。为了给省内外观摩团营造一个亮丽的`自助餐环境，18号一大早我们全体接待人员再次对自助餐厅的布置，餐具的摆放，重新进行梳理，菜品名称进行核实，经过大家的共同努力一切准备工作就绪。10时自助餐的冷热菜全部到位，按照从水果、糕点、凉菜、热菜的顺序开始上菜。12：20分观摩客人到位就餐，客人对我们的丰盛的菜肴和规范服务表示肯定，每个客人漏出了灿烂的笑脸，这笑脸是对我们工作的最大肯定。

>三、注重工作细节，提升大会接待质量。

举办旅发大会是对宾馆接待能力的一次重要考验，对此宾馆接待小组，本着服务质量一流的要求对全体接待人员进行筹备前的培训动员。立足办好这次旅发接待小组提前制定预案，各接待人员在接待工作中努力将宾馆规范化和个性化服务融入接待工作全过程，做到了周全、细致、严谨、热情，客人反响良好，得到了与会\*\*和\*\*的高度肯定。

通过这次旅发大会的全程接待彰显了这个团队的接待能力，彰显了\*\*职工过硬作风，能干事、干成事，不误事的务实作风。通过对这次旅发大会吃住行的接待，提高了宾馆对外宣传，提高了我们品牌知名度。

下一部我们将进一步完善软硬件服务设施，提高我们的各项接待服务能力，为怀来旅游业的发展做贡献。

——法务年终工作总结 (菁选3篇)

**年终店铺工作总结讲话4**

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，有时候我真的怀凝我，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。现将工作总结范文

>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。

>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，20\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们餐馆生意兴隆、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。

**年终店铺工作总结讲话5**

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20xx年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

>一、做的好的地方

1、能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2、能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜？哪个客人对菜肴有什么特殊要求？哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3、可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4、能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5、可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6、做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7、能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

>二、做的不足的地方

1、不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2、团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3、与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**年终店铺工作总结讲话6**

光阴似箭，日月如俊，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年3月从xx四店调入xx一店，作为xx一店的店长，全面负责xx一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好工作。怎样去做好工作，是我们工作的重点，在工作的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的工作效率比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的工作作出最大的贡献。

**年终店铺工作总结讲话7**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在xx餐厅愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，以下是我的工作总结。

>一、微笑

在餐厅日常经营过程中，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。

>二、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，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高xx餐厅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。

>三、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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。

>四、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。这是因为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，这是因为他们自信；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”。

>五、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。

每个职业都需要讲求团队精神，在xx餐厅也一样。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。每个人员分工明确、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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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服务人员是微不足道的，有些人认为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，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xx餐厅感受到不一般的快乐！

**年终店铺工作总结讲话8**

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XX一家酒店，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。为了尽快提高服务水平，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：

>一、重编操作流程，提升服务质量

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。

>二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

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。

>三、加强培训，强化酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高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》、《XX景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》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。

>四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

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。

>五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

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，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

>六、办公室工作如下：

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XX市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理\*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。

>七、存在的差距及努力方向。

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。

>八、努力方向：

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高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XX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、要把提高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。

>九、20XX年工作具体设想：

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，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

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，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、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，便于大家学习和提高，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，不断提高员工的整体素质。

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，才能不断提高自己。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高。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。

**年终店铺工作总结讲话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。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：

>第一、作为食堂是离不开饮食。

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。

>第二、作为一个集体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。

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，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对最为敏感的地方，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、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，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。

>第三、把住食品进货也非常重要。

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。

>第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。

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。

**年终店铺工作总结讲话10**

20xx年不平凡的一年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付的各项工作任务，现将一年的工作情况总结如下：

>一、基本经营情况

全年餐饮部实现营业收入：—共x元，比去年的x元下降x元，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

>二、部门日常管理

1.部门规范管理。部门管理人员于每天中午x时x分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高;

2.成本控制和节能降耗：

1)结合后厨部制定了新的餐具管理办法;

2)餐具分顺序，分类，分框收放分类清洗;

3)易碎品自己清洗;

4)每日定时开关灯，空调，热水器;

5)合理利用边角余料不浪费;

6)严格控制低值易耗品，做到领用有记;

3.做到抓“销售”抓“内务”：

1)发动部门全员营销，主要以口碑式宣传;

2)规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放;

3)建立出品估清供应监督制度;

4.抓“培训”抓“落实”。培训礼节礼貌和服务意识，还要培训铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，亲自参与服务工作并定时检查;

5.做到美丽酒店，安全酒店。做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康;

6.制度面前人人平等。

>三、餐饮工作中仍存在一些不足

1.仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等;

2.部分员工仍缺乏团队协作意识;

3.个别管理层在执行力方面仍需要进一步加强;

4.个别员工仍缺乏节约意识。

>四、针对20xx年的工作制定计划

1.经营目标。今年元旦到明年元旦，我们将继续保持重大投诉为0;

2.日常管理。继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导：

1)进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧;

2)加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观;

3)开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖;

4)全员公关，争取更多的回头客。

3.改变措施及方法。增加员工效益意识，做好节能降耗;

1)严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等;

2降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭;

3)严格把好菜品验收关，合理使用边角余料;

4)完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2.突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念。

1)保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展;

2)开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进;

3)增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面;

4)建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我们部门决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌!

**年终店铺工作总结讲话11**

尊敬的各位领导、同事：

大家好！

很荣幸能被提升为店长，首先感谢各位领导提供给我再一次展示自我的机会，经过在公司几年的工作和学习，我对本店的经营的模式有了更加深入的了解，也感悟到了很多，在这个大家庭中，领导的帮助，团队的氛围，使我有机会学习并提高自身素质，以及综合管理能力，店长发言稿。 我担任店长，我认为我的个人优势在于：热爱本职工作，有较强的学习和适应能力，理解能力强，组织能力精，沟通能力好。当然我也有不足的方面，例如：经验不足，所以我要多多的向各位同仁学习，但我也具备了店长的基本素质：我爱岗敬业，工作踏踏实实、一丝不苟、不弄虚作假，每次遇到困境和难处我总是自我效验，从不怨天尤人，同时也具备了店长应具备的才能，我有严于律已、诚信为本的优良品质，我信奉诚实待人、严于律已的处世之道。正因为我有良好的人格魅力和做人宗旨，与共事的同仁们建立了深厚的感情，我在日常生活和工作中，不断加强个人修养和专业知识的磨砺，以勤勤恳恳做事为信条严格要求自己，为了我所在门店的正常发展，我会坚持原则、严守纪律、一视同仁、以理服人。我认为做为一名店长不只是需要理解上级下达任务的目标是什么，更重要的是如何达到这一目标。我认为以下两点非常重要。

一、店面行政管理——店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础

二、经营管理——尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

公司能够为我提供这个舞台，我会加倍努力工作来报效公司，交上一份优秀的工作成绩单，证明领导的决定是对的，我决不会辜负领导们的信任与期望，我会用我在工作中所学的知识更好的为公司努力工作，也希望各位领导和全体同事一如既往地支持我的工作，我相信，我们这个店会一天更比一天好，一年更比一年强，同时也祝愿我们这个店更加兴旺发达。

**年终店铺工作总结讲话12**

尊敬的各位\*\*、同志们：

大家下午好！

时光如流水，不知不觉又到了岁末。即将过去的一年，xx国税局在xx\*委\*和xx市国税局的正确\*\*下，团结拼搏，勇于进取，圆满完成了上级交办的各项工作目标任务，全年\*\*税收收入亿元。这骄人的成绩令我们振奋,更令我们自豪!

今天的年终总结表彰大会，是xx国税局一次盛大的\*\*仪式----是展示一年来xx国税局全体\*\*职工的工作成果，展望充满机遇与挑战未来的一次盛会。在这里，我\*\*受表彰的先进集体和个人真诚地向各位\*\*，各位同仁致以深深的敬意。

作为xx国税局20XX年度受表彰的集体和个人的\*\*，此刻我站在发言席上，既感到十分荣幸又感到万分惭愧。荣幸的是能被推选为xx国税局的先进集体和个人，这是\*\*对我们一年来工作的充分肯定和莫大鼓舞；惭愧的是我们的工作做的还远远不够，仍有那么多的缺点和不足等待我们去弥补，恐怕自己不能展示出xx国税局最优秀的品格。

即将过去的一年，是极不\*凡的一年，是充满着机遇和挑战的一年。今年年初面对国际性金融危机和结构性减免税\*\*的影响，我们\*\*税收收入的压力倍增，肩上11亿多税收任务的担子更觉沉重。我们能够顺利完成任务吗？作为\*\*税收收入最基层的税务分局，我们的感受更加深刻，我们承受的工作压力很大。虽然有困难有疑虑，但是我们并没有消沉退缩，在xx国税局\*组的正确带领下，全局以\*\*收入为中心，以\*\*建设为主线，强化征管基础，大力挖潜增收，狠抓各项工作落实，并提前三个月超额完成了全年税收任务。成绩的取得，得到了大家的肯定和认可，此时此刻的我们深感欣慰！

回首即将过去的一年，我们不能忘记很多同志为了保证税款及时入库，经常加班加点而无怨言；有些同志干的工作最苦、最难、最累，但仍然坚持；有些老同志，不顾自己年龄大，体力差，依然奔波在税收征管工作的\'第一线，这些都是我们学习的榜样。也正是有了他们无私的奉献才有了我们今年的辉煌成就。

高天白云，巍巍贺兰。同志们，回首过去，我们努力了并取得了一定的成绩，展望未来，我们激情满怀，作为受表彰的先进集体和个人，我们会倍加珍惜荣誉，继续发扬以往成绩，再接再厉，决不辜负\*\*和同志们对我们的期望和厚爱，为xx国税局税收事业和地方经济的发展繁荣，再创佳绩！再立新功！

**年终店铺工作总结讲话13**

尊敬的领导亲爱的同事们：

大家好，我是xxx，参加了20--年1月人评会并通过了，很荣幸评为“优秀主管”，能够给予我这份殊荣，我感到很荣幸。心中除了喜悦，更多的是感动。在此我要特别感谢陈刚店长和陆红秀经理对我的培养和期望，还要感谢我的团队和店内各位领导对我的支持和帮助，自己的付出与表现已经被得到最大的认可,我会更加努力。

自进xxx工作至今已有10年的时间，我并没有为公司做出了不起的贡献，也没取得特别值得炫耀的业绩，我只是在我自己的工作岗位上履行着自己的职责，尽自己最大努力做好自己的本职工作，做为店内招商部主管，我自认为我还存在很多欠缺，与公司的要求和领导的期望还有一定的差距，还有很多方面需要学习和提高。被评为优秀主管，我觉得自己的肩上又增添了一份压力，因而，在今后的工作中，我要随着陈刚店长正确的指引下和陆红秀经理细心的教导下更加勤奋、更加努力，尽我所能，为xxx天山店贡献一份力量。也希望各位领导和同事们继续帮助我、支持我，在此我谢谢大家!

我认为做好一家店最重要的就是看这家店的管理层，一个优秀的店肯定有一个优秀的管理层-

，一个优秀的管理层必定有一支优秀的团队，店长就是一家店的灵魂，经理就是身体，主管领班就是手和脚，缺一不可。大家都团结一致奔着目标一起努力，为了天山店的销售更上一层楼。新的一年到了，希望大家能大展拳脚，把工作做得更好。因为我们天山店团队是最成功的，也是最好的，我相信现在我们大家都奔着这样的一个目标去共同努力共同进步。

天山店现取得的成绩，是大家辛勤工作、努力拼搏、无私奉献的结果，功劳是属于在座的每位员工的。我相信在天山店各位领导的正确带领下，在我们每位员工团结一心，努力奋斗下，我们天山店将会取得更加辉煌的业绩。希望我们xxx的每一位员工都像天空中的星斗一样互相照耀、互相帮助、团结一心，干好我们的工作。

借用陈刚店长开会时经常说的一句话“历史只是一种参考，并不能预见未来。”成绩只能代表过去,我要更加任重道远。继续为天山店尽一份绵力。这次能被评为优秀主管，我想这既是公司对我工作的肯定，也是对今后工作做得更好的一种鼓励。我也坚信，今后的工作一定会做得更好。过去的荣誉已成为过去，xxx天山店现面临的形势充满激烈的挑战和竞争，附近商圈日趋成熟，竞争对手日渐增多，我们要配合好店长和店经理的工作，并不断加强个人修养，自我加强学习，努力提高工作业务水平，扬长避短，发奋工作，力求把工作做好的更好，树立良好个人形象，尽我所能为公司多增加一份力量。

同事们，我们要力争成为公司的骄傲，相信公司的未来将更加灿烂辉煌!天山店的未来由我们大家携手共同创造。

在此新年将至，我在这里这里恭祝大家新年快乐，万事如意。谢谢大家。

**年终店铺工作总结讲话14**

>一、充实\*\*机构，落实专职责任制

我社区在原有成立食品安全和药品协管员工作\*\*组外，指定社区“两委”\*\*中安排一位副\*\*专抓食品安全及市场\*\*工作，再增加城管综合办公室四位同志，负责社区日常食品安全生产环节和销售环节的检查督促工作，落实各人分管工作责任制，使工作收到良好效果。

>二、加强宣传教育工作，实施勤检查强管理

根据xx镇\*委\*下发食品安全工作文件要求，及镇食品\*\*\*员会提出产品质量和食品安全专项整治行动工作，我社区利用各种宣传栏刊登有关食品安全知识工作要求，在主要道路、厂区、市场多次张贴食品安全宣传横幅，对辖区所有生产、销售食品的厂企、店铺、小餐馆、市场等，积极派发有关产品质量和食品安全要求单张，发现无证经营的士多店、早餐糕点店，马上联动工商部门，对其实行查封、停水、停电、停业处理。几十次联合镇城管执法局对社区内流动摊贩实行不定期\*\*清理，教育引导他们进场守法经营。

>三、认真落实，加强监管，抓重点，带全面

我社区以西区市场为中心，按上级\*\*\*\*要求，将食品安全工作纳入重点来抓，抓好市场食品安全工作定必带动周边的副食商铺好转，收到事半功倍的作用。因此，今年6月份邀请镇食品\*\*\*员会、工商分局、镇防保所\*\*及专家，对西区市场250多名商户进行《市场规范管理培训》，内容有：守法经营、诚信经营、亮证经营、食品安全要求和准入制等。

全面落实商品质量查验登记、索票索证、进销台帐登记\*\*，与商户签订《市场商户食品质量安全保证书》、《熟食品卫生承诺书》、《厂场挂钩销售协议书》。市场\_登记率100%，建立健全蔬菜农药残留检测\*\*，每日早上、下午、晚上都进行检测，每次检测蔬菜、瓜果几十个样本，一经发现超标的，立即当众销毁，并公布其姓名、住址、摊位号数，全年共检测蔬菜样本15000多个批次，销毁超标蔬菜5000多斤，无害化处理1万多斤，并积极配合镇检测中心，对水产品进行检测是否有含孔雀石绿、氯霉素等，有效杜绝使用违禁药品，使西区多年来没有发生一宗食物中毒事故，让群众买得开心，食得放心，确保广大人民群众身体健康，又保障消费者合法权益不受侵害，受到上级好评，每次评审，西区市场都稳居全镇前五名。

**年终店铺工作总结讲话15**

忙忙碌碌的一年即将过去，我作为一名厨房的工作人员，为了提高自己的工作质量，在此将本期工作作以下总结：

>一、认认真真做事，老老实实做人

厨房工作看起来是一项简单的工作，特别是像我这样在厨房打杂的人员，好像就是洗洗切切的事情，但我不这样想，因为厨房的的一切事情，不管是主厨还是打杂都关系到全园幼儿的安全和健康，虽然事小但关系重大，因此每天上班我都十分的投入。不管刚开学时天气多么寒冷，学期结束时天气多么炎热，我总是自觉克服困难，严格按照幼儿园厨房工作条例，认认真真地做好自己份内的工作，从不轻视这些洗洗切切的事情。也许，在一些人的眼里，我的工作微不足道，但我想，既然幼儿园领导相信我，把这份工作的机会给了我，我就要对得起幼儿园，对得起家长们和孩子们，做一个诚实守信的人，做一个老老实实的人，认认真真干好自己的工作，让家长们满意，让领导放心!

>二、勤勤恳恳不计得失

大家都知道，厨房的工作不像当老师，需要很高的文化，需要口才和专业技术，厨房工作主要是细致和认真，我认为还要舍得花力气，要有乐于奉献的精神。我想，我的文化程度虽然不高，但我的力气还是有的，因此在工作中，我从不挑三拣四，不但服从组长的安排，还主动为组长排忧解难，平时与同事们在一起也总是将重活留给自己干，把方便尽量留给他人。本期我因为生病耽误了一个星期，我生怕给大家添了麻烦，当病情刚有好转我就回到了工作岗位，不顾自己的身体还在恢复中，全身心地投入了工作。我常常觉得：人的力气不像别的东西用了就没有了，只要勤劳力气就会用之不尽，因此在幼儿园不管遇到谁有需要帮忙的地方，只要我能做到我就不会拒绝，我想，幼儿园的事情就是我的事情，不管谁做都是为了集体。

>三、找窍门使巧劲

在幼儿园工作已有几个年头了，虽然我的工作都是力气活，但并不是没有规律可循。我常常在琢磨，怎样使重复的环节少一些，怎样把事情做得又多又快又好，既节省时间提高效率，又保证工作质量。我想，只要肯动脑精，找窍门使巧劲，一定会把工作做得又好又开心。现在，我的事情越做越顺手，我也越来越喜欢这份工作了。

一年结束了，我能顺利地完成任务，多谢领导的关怀同事们的帮助，我会在以后的日子里更加踏实努力的工作，以回报大家对我的关心!

**年终店铺工作总结讲话16**

尊敬的各位领导、同事：

大家好！

一年的时间很快过去了，在一年里，我在美步领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，但还有很多的不足，本年度的工作总结主要有以下几项

>1、工作的态度。

来到美步大集体，本人遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责，当然这也是本人认为，自己还是有很多需要改正的地方。

>2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是20xx年11月份来到美步工作，担任美步宁波分公司店长，协助宁波分公司总经理做好工作。美步工作以简单快乐为主，但为了搞好工作，要向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内要熟悉美步的工作，明确工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，积极学习完成以下本职工作：

（1）协助各部门做好销售、测量、安装、反馈等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

（2）20xx年底协助杨总顺利地完成了20xx年雅戈尔工程。为了不耽误工程进度、积极联系厂部工程进度。

（3）店长看上去是一份很简单的工作，但真的做起来需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习公司的各项规章制度，理清思路，分类整理好各类规定，并认真学习，可能个人的能力有限，没有很好的完成这项工作，我会在新的一年里努力把工作做好，做好公司的管理工作。

（4）严格执行公司管理规定，做好一个店长的本职工作，认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

为了美步工作的顺利进行及部门之间的工作协调，新的一年开始，工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有效利用工作时间。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如工作的积极性不够，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中改进。

**年终店铺工作总结讲话17**

转眼间，我已经在公司工作一年多了。根据公司经理的工作安排，我担任餐厅经理。这次的总结如下。

>一、大厅现场管理

1.礼仪和礼貌需要每天在例会上反复练习，员工在会见客人时要使用礼貌用语。特别要求前台收银员和区域查看岗位服务人员一目了然的回应，要求他们把礼仪和礼貌运用到工作的每一点，让员工互相监督，共同进步。

2.坚持班前检查gfd。gfd不及格的只能在完成并通过后才能上岗。发现岗位上的任何仪容仪表问题，立即纠正，监督客人仪态举止的使用，培养员工良好的态度。

3.严格把握岗位设置和服务意识，提高服务效率，在用餐高峰期合理调配服务人员，以领班或鼓励为中心随时支援繁忙区域。其他人员要各负其责，明确各自的工作内容，进行分工协作。

4.提倡高效服务，要求员工在客人需要服务的时候就马上服务。

5.从大件到小件，无论是客户损坏还是自然损坏，一切都要求有章可循，有据可查，有人执行，有人监督，单人跟进，有总结。

6、公共区域的卫生管理，要求保洁人员看到异物或污物必须立即清洗。

各区域的卫生要求沙发面、周边、餐桌、地面保持干净、整洁、无水渍。

7.用餐期间，由于客人密集到店，经常会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。此时领班和班组长有必要在接待高峰前做好接待准备，减少客人的等待时间。同时要注意台面位置，确保正确。做好讲解，缩短等候时间，认真接待每一位桌客，忙而不乱。

8.自助餐是餐厅里的一个新项目。为提高自助餐服务质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，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，降低顾客投诉概率，收集餐厅顾客对服务质量和品质的投诉。作为改善日常管理和服务提供的重要依据，所有餐厅人员对收集到的案例进行分析和总结，并针对问题提出解决方案，使日常服务更有针对性，降低顾客投诉的概率。

>二、员工的日常管理

1.作为餐厅员工的重要组成部分，新员工能否快速融入团队，调整转型心态，将直接影响服务质量和团队建设。针对新员工的特点和就业情况，开展专项培训，旨在调整新员工心态，正视角色转换，了解餐饮行业特点。让新员工做好充分的心理准备，缓解因角色转换不合适带来的不满，加快融入餐饮团队的步伐。

2.关注员工成长，时刻关注员工心态，保持良好的工作状态，不定期组织员工学习，考核员工，检查培训效果，及时弥补发现的不足，完善培训计划，每月定期与员工谈话做思想工作，了解员工近期工作情况发现问题解决问题。

3.结合工作实际加强培训，旨在提高工作效率，使管理更加规范有效。结合日常餐厅案例的分析，工作人员对日常服务有了全新的认识和理解，形成了一致的日常服务意识。

>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。

**年终店铺工作总结讲话18**

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，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：

>一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，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、有着挑战性的工作。

一年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，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。

>二、加强自身学习

提高业务水平要做到优秀，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，保证了餐厅各项工作的正常运行。

>三、一年工作得与失

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：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

>四、自己的收获

自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

3、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

6、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

7、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

>五、明年的工作计划

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故明年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

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、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

**年终店铺工作总结讲话19**

作为一名店长我深感责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，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;三是要有一套良好先进的管理制度。 用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做的更好。在这一年的工作里就我个人的情况作一个总结。

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，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，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购物环境，为公司创作更多的销售业绩，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购物环境;

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;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，使顾客满意而归。

6、处理好部门间的合作、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XX店。面对20xx年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清20xx年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1.加强日常工作管理，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，引导发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队，一个有集体感的团队。

**年终店铺工作总结讲话20**

尊敬的各位领导、同事：

大家好！

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们XXX全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，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，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，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，做员工的表率。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购物环境，为公司创作更多的销售业绩，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购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；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、处理好部门间的合作、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xx店。

面对明年的工作，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、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

**年终店铺工作总结讲话21**

从这次餐饮服务员的工作，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，知道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；知道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，要做就做一个有理想、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。在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的要素。

>一、热爱你的工作

当你热爱自己的工作，你就会快乐地、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同凡响。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

为了自己的企业和自己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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

>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、责任

就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

>七、平常心面对工作中的不公平

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。没有一定的挫折承受能力，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，非常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。

这次的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：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。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

**年终店铺工作总结讲话22**

自砖厂筹备以来，我们在集团公司的正确引导与兄弟单位的积极配合与大力\*\*下，坚持以安全施工为前提，以公司利益为中心，通过克服诸多不利因素，不断建立健全各项规章\*\*，同时强化内部管理，积极转变思想，努力提升公司的凝聚力和竞争力。为了总结提高，现将20xx年的工作总结汇报如下：

>一、20xx年工程进度指标完成情况

截止到20xx年x月底，厂房整体结构已经完成；设备基础及场内地坪已完工；设备安装以及箱变的试送电已经完成；配电及厂房照明系统已经完成；风、水、暖等问题正在逐步完善；窑炉工程已具备烘窑条件。

>二、工作情况概述

从厂房建设，设备进场，到最终确定安装队伍，再到招工、培训，我们在整个过程中始终本着节约成本的思想，尽可能的节约开支，不断追求效率最大化。目前，厂区内机电设备已基本安装完毕，电力系统也已进入最后调试阶段，紧接着就要进行点火烘窑和试生产，这就意味着我们要从我之前的甲方变成一个生产单位，这要求我们要转变思想，积极培养服务意识，为整个公司的定位找准方向。

>三、建立健全日常管理\*\*

1、砖厂协调例会

砖厂筹备组坚持每天召开协调例会，由各施工单位汇报昨天工作的完成情况以及今天的工作安排，由监理和筹备组人员共同\*\*，兑现考核，并实施奖惩\*\*。由于现场的施工队伍较多，如果出现未及时沟通，或者只顾自己的行为，就有可能导致交叉作业，一个队伍的速度并不\*\*整体工程的速度，为此我们在会议室内布置了白板，把各单位每天的工作内容进行张贴，各单位负责人可根据此内容自行考虑，及时了解其他施工队伍的工作内容并及时沟通，确保了砖厂整体工程进程的不断向前。

2、做好安全检查工作

安全检查是安全工作中的重要工作程序，筹备组定期\*\*人员进行安全检查，通过检查可以发现安全意识的灌输效果及工作中的漏洞，为以后的工作开展提供必要的依据。

3、其他\*\*建立情况

办公室岗位责任制和岗位规范以及厂房内各种操作规范正在进行内容的审定工作。

>四、存在的问题

回顾一年的工作，还存在着许多不足和有待提高的地方，以煤矸石为主要原料的砖厂是一个新兴的企业，在这方面没有完全成熟的模式可以借鉴，创新方面还缺乏灵活度，在工作中遇到错综复杂的问题还缺乏应对的方法，凭主管的认识处理问题，缺乏规范性和理性。在今后工作中我们一定会克服缺点和不足，提高自身业务能力，弥补缺陷，将本职工作做好，认真完成\*\*交办的各项工作。

总之，经过全体员工的不断努力，我们取得了一定的成绩，但在管理和运营等方面还有很多误区，有许多需要改进的地方，我们会在以后的实际生产当中不断的探索、发现、改进，争取创造更大的企业效益。

**年终店铺工作总结讲话23**

弹指间，20xx年就已悄然过去。在过去的一年里，学到了很多，收获了很多，临近年终，感觉有必要对自己的工作做一个总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做得更好，之前一直担任广汉店的店长，直到20xx年11月，我被公司外派到新成立的崇州奥康名品空间，正值金融风暴之际，作为一个店长，我深感责任重大，如何带领我的新员工在崇州闯出一片新的天地，不辱公司使命，这是我的首要任务。

细节决定成败，作为崇州奥康名品空间店的具体负责人，我的工作能力、工作态度直接影响到本店的销售业绩。所以，作为一个店长，我十分注意每天的工作细节。每天早晨，我总是提前到达店里，作好营业前的准备工作。为了培养员工的主人翁责任感，我让员工轮流主持召开每天的晨会，总结昨天的工作，分析昨天销售业绩好的原因，以便再接再厉，如果不好，那么原因是什么，我们应该怎样来解决，总之，要想法调动员工的工作热情。还针对当店的情况，制定了店里的奖惩制度表。

作为销售行业，良好的形象是成功的前提。因此，我历来注意以身作则，注意自己的仪容仪表，对工作充满激情，认真做好每天的工作，处理好售后服务。虽然本店刚开张一个多月，但是，针对我们这一月的任务来说，我们在前大半个月就顺利的完成了，并且超额完成了\*\*\*%，同时也为过去的一年画上了一个完美的句号。20xx年，金融风暴还将继续，虽然我们将面临更多意想不到的困难，但是我会随时保持清醒的头脑。面对20xx年的工作，我决定在以下几个方面狠下功夫：

一：建立一支熟悉销售技巧而又相对稳定的销售团队：

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本

二：完善销售制度：

销售管理是企业老大难问题，销售人员出错，见顾客处于放任自流的状态，完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观动能性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

具体细节：

1：根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日，以每月，每周，每日的销售目标分解到每个销售人员的身上，完成各个时间段的任务，并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2：加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，做好细节工作。

3：加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质

4：充实产品知识，为顾客提供最优质的服务。

5：每周六制作和提交本周工作总结和下周工作计划。

6：每位同事必须随时清楚当店的销售情况，完成任务的多少，还差多少，离目标还有多少，了解库存，做到清楚畅销款的尺码，以便很好的给顾客推荐。

7：合理安排工作时间，做事条理清楚，主次有序。

8：让物流动起来。清楚当店的库存，对畅销款和滞销款要必须了解，和物流做好沟通。好的争取补货到位，不好的要及时调整。

9：加强和各部门、各专卖店的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，激发员工最大的工作热情，使之成为一个最优秀的团队。

10：所谓劳逸结合，适当的开展团队活动，增加团队凝聚力。做到开心工作，工作开心。

通过以上措施，我相信我们一定会渡过难关。所谓，信心比黄金重要，只要我们齐心协力，公司的明天将会更加辉煌。

**年终店铺工作总结讲话24**

时光如梭，转瞬即逝，五年的工作时间，让我从一名刚毕业的大学生到今天已经基本掌握工作技能的技术人员，自己收获很多“忙并收获着，累并快乐着”，想来是工作的日子过得太充实，让我告别了青涩，逐渐走向了成熟，实现了从一个稚气未脱的学生到真正成为资料员的转变，作为一个资料员，在专业上的收获是巨大的。

每个人都不可能停留在过去和当前的工作和生活中。想要进步的前提就是不断总结，不断感悟。回首过去，从\*\*身上我体会到了敬业与关怀，在同事身上我学到了勤奋与自律，繁忙并充实是我对工作总结的最好总结。资料工作虽然基本达到预期目标，但个别不足方面亦急需反思，需待改进，先进经验亦需总结归纳，持续改进;衡量一个工程的好坏，除了通过工程实体反映外，资料也是一个极其重要的环节。通过资料能反映出工程所使用材料的优劣、工序之间的交接是否符合要求。

所以资料员在施工中有着不容忽视的作用。衡量一个工程的优劣，通常情况下是通过工程实体的反映，但是工程资料也是一个极其重要的环节。通过具体详实的资料就能够反映出工程所使用材料的优劣、工序之间的交接是情况，工程的施工状况等等。所以监理资料员在监理工作中有着举足轻重的作用。作为公司的监理资料员，要严格要求自己，把好关口，做好资料的收集、复核、整理工作，为公司的发展作出应有的贡献。作为资料员，要严格做好资料的收集、复核、整理工作。

那么，作为一名资料员，如何才能做好资料的管理工作了?我认为主要做好以下几点。

一、重视对资料的管理做好资料的管理工作是做好资料管理的必备条件。因为工程建设监理资料是项目监理机构对工程项目实施监理过程中逐步记录形成的，是工程建设过程的全面的真实的反映，对\*\*工程建设质量有着香当重要的的作用。

所以说，如果资料达不到工作要求，工程实体质量就会虚无缥缈。所以，要从思想上重视对资料的管理工作，坚持资料先行，争取做到“资料预控工程质量” 。这一点至关重要，也是做好资料管理的必备条件。因为很多人都认为现场决定一切，资料只不过是现场的附属物、是可以补，甚至可以写“回忆录”的，以至于出现工程进行了很长时间，资料还是一片空白的怪现象。更有甚者，有的工程资料是竣工后闭门造车一次性“造”出来的。试想，不见证取样、不进行任何试验编造出来的资料能真实反映工程实际吗?要知道，工程资料是项目部对工程项目实施过程中逐步形成的，是工程建设过\_实、全的反映，对\*\*工程质量有着至关重要的作用。

二、施工物资资料要齐全有效，有可追溯性。工程中物资种类繁多，且来自不同厂家，把好物资质量关，便为整个工程质量奠定了一个坚实的基础。各种物资进场均要提\*品合格证、检验报告等质量证明文件。因为这些物资全部来自外单位，因此，此类资料的可追溯性尤为重要，鉴于此，资料质量证明文件要尽量使用原件，当不得不使用复印件时，要清晰、齐全、有效，并且加盖原件存放单位公章，注明原件存放处。

三、施工试验记录要及时、齐全。施工试验合格是检验批(分项分部)工程验收的前提条件。如钢筋连接试验报告是钢筋安装检验批验收的前提，混凝土试验报告是混凝土施工检验批验收的前提。所以施工试验记录要按部就班的进行，以免遗漏，影响后续施工。

四、检验批验收记录检查项目要填写齐全。检验批是工程验收的最小单位是分项工程乃至整个建筑工程质量验收的基础。因此检验批中各项评定合格与否直接影响到分项工程乃至整个建筑工程质量验收。检验批中各个应检项目不应漏填。如有预埋件部位的钢筋安装检验批中的预埋件项，有施工缝部位的混凝土施工检验批中的施工缝项。

五、熟练掌握各阶段工程资料的收集范围及内容。

六、加强资料和现场的有效联系。

七、加强与业主及施工单位的沟通与联系，具备一定的协调能力。除了做好以上几点以外，对工程技术的资料整理还必须做到及时、真实、准确、完整。具体地说：及时性，是做好资料的前提。工程技术资料是对建筑实物质量情况的真实反映，也是衡量工程质量的一个重要环节。因此要求资料必须按照建筑物施工的进度及时整理.同时，为及时性还反映在施工企业内部质量的管理体制提供\*\*提供可靠的依据。

八、在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，积极投入工作，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高。有效利用工作时间，坚守岗位，需加班完成的工作按时加班加点，保证工作按时完成。工作质量、效益和贡献方面。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期效果。保证质量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水\*有了长足的进步。开创工作新局面，为公司及项目部做出应有的贡献。

基础决定上层建筑，资料工作从项目部、技术部到材料部甚至经营部一直渗透到项目部各个角落，各部门人员各尽其职又相互制约、环环相扣，尤其是资料严谨的要求，更像一条绳索将项目部所有资料、相关部室、人员紧紧捆绑在一起。这就要求所有资料相关人员必须步调一致，完美合作，坚决防止多诺米骨牌效应的发生。孤掌难鸣，强有力的\*\*及\*\*是硬件保证，具有高素质及优秀业务水\*的员工是软件保证，两者兼具才能塑造一个攻无不克，战无不胜的优秀团队。优秀团队才能干出一流的工作。

回顾这五年来的工作，我在公司\*\*及各位同事的\*\*与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。我作为一个资料员，工作中还存在许多的不足之处，在新的一年里我会更加严格的要求自己，努力的钻研业务，不断更新和补充新的专业知识，提高业务水\*和工作能力，总结经验，更好的完成自己工作。

通过学习与对工作的总结，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将五年来的工作情况总结如下：

一、加强自身的学习我深知自己的学识、能力、阅历，工作经验有限，所以就充分利用业余时间，积极学习，不断的拓宽知识。遇到不懂不会的问题，虚心的向同事请教。在同事、\*\*的耐心教导、帮助鼓励下，进一步提高自身工作水\*。

二、积极工作，圆满完成各项任务

1、合同的归档工作：各项合同的分类整理、\*\*编号、文件保存。

2、完善了文件的接受、发放、借阅等工作流程。

3、随着各工程的即将竣工，完成了与经营方各项合同的`交底工作。

4、参加每月“逢五、逢六、逢十”的建筑会议，并认真做好会议纪要。

5、经过不断学习、不断积累，已具备了一定的办公室工作经验，能够协助办公室\*\*、公司\*\*完成日常工作中出现的各类问题。

三、工作中存在的不足工作中虽然取得了一定成绩，但仍然存在着一些问题和不足。例如：做事太孩子气，轻率、考虑事情不够全面，对待工作不积极主动。

今后，我要克服这些不足，让自己变的更踏实、稳重，争取工作的主动性、以正确的态度对待各项工作，认真仔细的完成\*\*交给的任务。并一如既往的继续向各位\*\*、同事们学习，丰富自己知识、提高工作效率和工作质量。

**年终店铺工作总结讲话25**

忙碌的工作中，一年时间又快要过去，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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！