# 餐饮收银员日记范文优选7篇

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-01-15

*餐饮收银员日记范文 第一篇201\*年02月12号---201\*年03月01号3月一号我正式加入了上城\*天酒店，成为前台收银的一员，我的职位是前台收银服务员。从12月初面试过后，我就一直翘首以待这一天的到来，代表着我的人生开始进入另一个转折点...*

**餐饮收银员日记范文 第一篇**

201\*年02月12号---201\*年03月01号

3月一号我正式加入了上城\*天酒店，成为前台收银的一员，我的职位是前台收银服务员。从12月初面试过后，我就一直翘首以待这一天的到来，代表着我的人生开始进入另一个转折点，我开始半正式地踏入社会，开始工作，我不再单纯地是一名学生，只知道要学习；更多的，我开始接触生活的压力，工作的挑战。我勇于并乐于接受这种挑战，我喜爱充实的生活。

本周，是我进入上城\*天酒店的第一周。几天的考核，让我感觉到上城\*天酒店作为一家私有企业，内部管理相当规范与严谨，令我产生相当大的归属感；人力资源部的培训也好，餐饮部的培训也好，客房和前台的培训都不错。培训内容都相当丰富，令我获益良多。这些天令我印象最深刻的，莫过于酒店内完善的对员工的待遇，在董事长易董庆祝新年的致辞上。实际上，当时易董的讲话使我撼动，易董个人相当扎实的管理基础知识，滔滔不绝地向我们传授着他的经验，字字铿锵，令我不得不拜服。易董是我的榜样。而财务部胡主管实际\*作对账目的讲解，亦令我记忆犹新，使我非常有冲动去买一套软件练习。

初来乍到，我步步为营，不敢行差踏错。经过几个月的时间，我渐渐对酒店有了初步的认识。但，这只是启程，更多的考验与挑战、机遇在后头。

201\*年03月02号---201\*年03月16号

前几天。华为公司的派了几个老外出差。他是入住在我们酒店。当时我在上班，是在我手里接待的。很惭愧，他们说的每一句话我都听不懂。面对那么尴尬的场面真的很濉？髯约夯故谴笱生。

通过这次的尴尬逖激起我一定要学好英语的心踊跃而来，我一定要不断恶补，继续学习。我期待下次碰到外国人时能和他们很好的去交流，同时也能更充实自己的工作与生活，为以后的生活做好准备。

英语其实是持久战要努力学习，就算每天很忙，我至少也要抽出早上或晚上的半个小时左右来读书，读出来，我相信一定会有很好的效果。读的内容可以是一些常用语，也可以是自己可能会用到的东西。读多了我相信一定会记住的。同时我也会就在mp5里下载一段，走路时拿出来听听，无聊的时候也听听。我就不相信下次还会出现之前的尴尬场面。如果在我没有大提高之前，知道客人要来我也会要针对这个客人做好准备，恶补一番，把可能用到的都想到尽量背起来。

201\*年03月18号---201\*年03月28号

最近的实习工作中，我在不断地自省。实话说，实习已然四个多月时间，我能够稍稍感觉到我的笑容正在一天一天地减少；我的慵懒情绪正在一天一天地释放。我开始熟悉了酒店的运作、部门的工作、身边的人际关系，乃至我认为自己一些不良的思想开始萌芽。从最初的懵懂，到战战兢兢地收银的工作，得到同事的表扬与认可，在这种氛围中对自身能力与心态的自恃，慢慢地，我开始觉得飘飘然，感到与众不同，甚至“鹤立鸡群”。当他人在抱怨其\*低时，我会暗暗地嘲笑“我作为一名实习生，\*最低，但我做的事不亚于他们，凭什么说你\*低，我都还没发牢骚”。刚开始，我确实能做到以良好的学习心态，不计较\*的多少，去完成我的工作。渐渐地，对环境熟悉了，自己的慵懒便开始露出苗头，我开始了迟到不良现象。我感到这样的自己很可怕，我害怕到某天我会开始出现厌工、怠工的现象。

我感到迷惘与彷徨。实际上，我不善于处在收银位置上，我不懂得我该如何“安守本分”。或许在划分明显的等级关系中，我能做一个很好的员工；但在实习的身份上，让我感到被动，让我不知所措。在实习的处境下，我会奢求获得权力来让我被授权的工作更加名正言顺；有时，我也希望我只是一个高层人物。这，让我想起一句话，“没有野心，就不可能成功”。是的，所以我会选择有野心。然而，我生怕越权，在不适当的时间或位置上做了不恰当的事。我总是想用最优的办法来处理两难的局面，务求实现“双赢”。但我发现，“务求实现双赢”这样的一个想法或者做法，已经是作为实习生的我的越权的行为。有时，我真的不知道该如何去做，如何确定一个符合自己与部门利益的原则，这，也正是我需要去学习的吧。

之前，我会想，我有着什么优势，能做什么让我展现我的优势。或许，之前的我，真的是自大了，是还不够谦虚吧。这些天，尤其是前几天与主管谈话以后，我真正明白了我的缺点，我的确缺乏“虚心”与“踏实”，来让我摆正我的心态，去工作，并在工作中学习。成功，离我还很远。可能现在的我，更多的是“自卑”吧。

那天，主管说我；“很喜欢推卸责任，很怕麻烦。”我说：“没有。”后面他说：“不要再为自己解脱，好好工作。”是的，我为什么老是喜欢为自己辩解，喜欢替自己开脱。此时的我茅塞顿开，是的，我不能在这样下去，我有这样好的实习机会。

**餐饮收银员日记范文 第二篇**

今天培训期结束了，我开始正式上班。由于今天是周六人比较多，而我因为还是不很熟悉超市环境，于是安排我到后勤装货。超市里买一些散装的白糖都是一斤一斤称好放到货架上的。但是，超市进货的时候散装白糖是以一大袋子进的，因而这些一斤的就要自己装好。我的任务就是把白糖称好。看似简单的任务却也很费力气。因为白糖要一斤一斤称好但是自己有没有经验，因此在装的时候磅上显示不是多了就是少了，一会加一点一会减一点，装的就很慢，一大袋是一百斤，整整装了一下午才弄完。所以，看似简单的任务也得认真仔细的对待。 20\_年 3月 11号 星期日

今天是周末人比昨天更多了，由于昨天已经在后勤上呆了一天，所以今天就让我来了前方，当了职责较简单的谷物导购员。前几天，我都把谷物的编号以及价格制成卡片记住了。因而，今天我觉得我肯定能应付过来。基本上来买谷物的都是老年人，买大米小米的比较多。小米比较好因为就两种，但是大米的种类就比较多了。但是顾客一般来也不用我介绍，直接就买了，我觉得蛮简单的。心情也就反放松了下来。但是，到下午的时候来了一位老太太，问我大米的区别，这下就

把我问懵了，我说我就知道价格上的区别，他就很不愿意，质问我怎么当得导购。当时觉得委屈极了就如是说我是新来的。最后，老员工过来解了围。我觉得我的功课还是不好。

实习优秀日记20\_-05-06

旅游公司实习日记20\_-05-07

大四实习日记20\_-06-12

关于行政实习日记20\_-05-07

财务实习日记20\_-05-07

实习一周日记20\_-06-20

假期实习日记20\_-08-04

图书实习日记20\_-08-04

地税局实习日记20\_-08-05

室内设计实习日记参考20\_-08-06

**餐饮收银员日记范文 第三篇**

看来这周我都要当收银员了，其实收银员也没什么不好。但是难免有些枯燥，除了收钱就是收钱。我倒是很喜欢能和顾客打交道，能见到各式各样的人，能帮他们买到诚心如意的商品会有极大的成就感。但是，作为收银员，不但要找对钱让顾客满意，同时又要对超市盈利负责不能找错钱，虽说也是责任重大但总觉得没有那么大的成就感。但是，在学校时老师说工作做好关键在一个忍字，所以我要忍。 3月16日 星期 五

今天被主管叫进办公室了，本以为是要说我工作做的不好要挨批呢，原来虚惊一场。嘿嘿，原来是鼓励自己好好干，说干得不错呢。主管说有什么不适应一定要跟他说，要是有什么困难也要说。我觉得主管真的太好了，把我当成自己的女儿疼爱。有了主管的鼓励我觉得自己充满了干劲，我觉得自己一定会做的更好。

**餐饮收银员日记范文 第四篇**

餐厅收银员工作总结时间过提很快，一晃而去永不回头。昨天的苦与乐将成为过去。我们要面对的不是昨天，也不是明天，而是现在。所以昨天有多少成功与失败那不重要，重要的是在今天做到最好。

有句话说的非常好！淘汰，其实不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天；最后被淘汰呢？其实很简单，那就是对工作的态度不一样。

工作一年了，在这一年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多\*\*苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。

当我抱怨一个星期天有5天上ck，怎么可能？要把人累倒是不是。我们都知道上ck很累；又热、又油、又烫。但是当我静下心来想一想，因为我厉害，下东西猛，所以他才会经常排我上ck。反过来，我也可以在其中找到快乐；当收银员问有没有多下的鸡排，这时当你说有；你不觉得自己声音都大些吗？你不觉得心里面美滋滋的吗？

有的时候我也会抱怨怎么搞的，不忙的时候不排我上收银，一忙就排我上收银，当然我们都知道，在最忙的时候，收银员是最累的，又怕少钱多钱，又会被顾客骂两句，有感情的人都觉得心情不爽。但是当我来好好想一想，为什么会这样。也许因为他们认为我有这个能力，所以才会排我上这个最忙的时段，难不成排新员工来上吗？静下心想一想，我的这些抱怨都是错误的。其实只要善于抓住幸福，幸福就在我们身边。当我用最快的速度备好餐，然后呈递给顾客时，顾客的一个满意的一笑，这难道不是我最大的幸福吗？

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天我年看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个\*，曾经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他太为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到\*发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老波告诉老总他家的卫生间一直是他清洗的。

可以看出，一个干大事的人也经常干一些小事。这些看似小事的事，正是成就一个人一生的关键。谈到这里你还认为这些事不起眼吗？新的一年就要到来了，我相信我一定能做到最好。

**餐饮收银员日记范文 第五篇**

虽然是在工作结束之后才进行，但是如果没有完整的工作总结，你的工作并不能算是完全做完。无论做什么事情，都要有始有终，这样才能让你在最短的时间内纠正自己的错误并及时改正，这样才能达到事半功倍的效果。

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，\*抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

第一科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

(一)经营创收

xx年(8-12月)经营收入万元，其它业务收入 万元，总收入达万元(其中：餐饮部为万元，房务部为万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本万元，毛利额 万元，综合毛利率为 ，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为万元，营业外支出万元,利润总额亏损万元。

(二)管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特\*，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理\*和不适宜\*显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的\*挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

(三)安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

第二品牌管理，酒店主抓八大工作

(一)以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自xx年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

(二)以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要\*。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货\*资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记;对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项;对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制;由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

(三)以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在xx年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、自8月5日开业以来完成销售总额万元，完成率。房券销售330套，会员卡销售18张。

4、投诉处理。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，试营业5个月以来，销售部共接待并处理宾客投诉约65起，为酒店减少经济损失近万元，争取了较多的酒店回头客

(四)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保\*。

3、从xx年8月至xx年11月，餐饮部共完成计划任务的，毛利率平均达到。

(五)以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店自xx年8月6日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保\*酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保\*了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房劵等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

(六)以“四防”为内容，抓好保卫工作

1、建立健全各种规章制度：

酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

2、管理方面

日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保\*酒店内的安全工作，为保\*酒店顺利开业打下了良好的基础。

在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发\*事件还是协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

3、消防工作

为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，\*抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额1600元，处理打架事件30起，抓获违规\*作6起，罚款金额600元。消防安全培训150次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子50个。接受职能部门检查3次，基本保\*酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

(七)以降耗、降损失为核心，抓好维护工作

**餐饮收银员日记范文 第六篇**

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，\*抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

第一科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

（一）经营创收

20\_年（8－12月）经营收入万元，其它业务收入 万元，总收入达万元（其中：餐饮部为万元，房务部为万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本万元，毛利额 万元，综合毛利率为 ，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为万元，营业外支出万元,利润总额亏损万元。

（二）管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特\*，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理\*和不适宜\*显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的\*挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

（三）安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

第二品牌管理，酒店主抓八大工作

（一）以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自20\_年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要\*。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货\*资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

（三）以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在20\_年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、自8月5日开业以来完成销售总额万元，完成率。房券销售330套，会员卡销售18张。

4、投诉处理。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，试营业5个月以来，销售部共接待并处理宾客投诉约65起，为酒店减少经济损失近万元，争取了较多的酒店回头客

（四）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保\*。

3、从20\_年8月至20\_年11月，餐饮部共完成计划任务的，毛利率平均达到。

（五）以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店自20\_年8月6日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保\*酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及sanwen/zhichang/散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保\*了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房劵等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

（六）以“四防”为内容，抓好保卫工作

1、建立健全各种规章制度：

酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

2、管理方面

日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保\*酒店内的安全工作，为保\*酒店顺利开业打下了良好的基础。

在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发\*事件还是协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

3、消防工作

为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，\*抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额1600元，处理打架事件30起，抓获违规\*作6起，罚款金额600元。消防安全培训150次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子50个。接受职能部门检查3次，基本保\*酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

（七）以降耗、降损失为核心，抓好维护工作

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！