# 酒店服务中心岗位职责(五篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-09-12

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。酒店服务中心岗位职责篇...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店服务中心岗位职责篇一**

厨房的多项管理制度和纪律制度都使每个员工严格要求自己，在制度的要求下，每个员工的工作水平和个人素质都有了提高，厨房的卫生在员工辛勤劳动下，都做得干干净净，在各个方面都有了规范化的管理，业务技能较去年有了一定的提高，但是还尚缺稳定性。能够积极地执行各位领导下达的各项任务，配合各部门之间的日常工作能够加强出品的稳定性，注重细节。不断完善自己，使自己能够跟随企业的发展而发展，让自己的人生有一个飞跃：

一.在思想上，我一直就抱着“合作、奉献”的态度，积极向组织靠拢，认真学习、领会上级传达的思想，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团对;尽心做好自己的本职工作。

二.在工作中，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。本年度主要完成了如下工作：

1.在酒店加入戴斯集团的工作中做出了自己应有贡献。

2.在评定优秀厨房的工作中做出了自己贡应有贡献。

3.在本年度中不段推出了新的菜品，如：健将五彩丝、寒江雪鱼片、山椒老胡豆、米椒浸白碗等等。

4.还常常利用自己的休息时间给厨房的学工们讲菜品理论知识和食品雕刻技法等等。

5.还为高档宴会的摆台制作泡沫雕塑，如：人人重庆、人民英雄纪念碑。

6.还不段创作食品雕刻作品：如：凤飞九天、鲤鱼戏水、寿星老人。

三.在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事;勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在新的一年中，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，不辜负领导对我的希望，为宾馆现出微薄之力。

酒店服务中心岗位职责篇二

20\_年即将过去，在这一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我严格要求自己，按照餐厅的要求，较好地完成了自己的本职工作，不仅圆满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。通过半年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。

一、我的岗位职责主要有

1、以身作则，责任心强，敢于管理。

2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次。

3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映。

4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报。对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

5、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。

6、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

7、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

8、负责写好工作日记，做好交接手续。

20\_年自我挑战的一年，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。过去的一年里，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，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。

在20\_年，我加入公司工作的头一天，公司领导对卫生问题多次强调，所以卫生问题始终是我们平时工作的重中之重。所以，每天安排工作的第一项，我都强调卫生问题。

对于领导安排的各项工作，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。我认为只有服务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受觉。

二、存在的一些问题

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，

三、明年的工作计划

1、努力提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力，

2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就会提升。这也是我需共同努力学习。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

四、总结

在20\_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。

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。

酒店服务中心岗位职责篇三

在酒店领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一致，集思广益，圆满的走过了20\_\_年，迎来新的一年20\_\_年，现将20\_\_年主要工作总结如下：

一、今年完成的主要工作：

管理方面：

1、落实了卫生责任制，责任分区到人

2、制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生。

3、定期找同事谈心，了解同事辞职的原因。并且对个别同事的工作岗位进行调整。努力提高同事福利待遇，安抚同事，减少同事流动率。

4、要求做好同事每月考勤、考核工作，对同事奖罚制度实施的更加透明、完善。

5、加强基础管理，增强管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。

7、为确保部门服务水准，每日有客情分析会，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析，并整改落实。

8、关注节能降耗工作，部门各级管理人员能将节能降耗工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电、气等能耗的控制工作。

9、做好消防、治安、卫生等安全管理。消防工作是今年工作重点，认真贯彻执行消防八项常态管理，与酒店签订消防责任书;做好治安安全工作，值班人员定期巡查巡检;做好卫生安全工作，严把进货关、操作关和出品关。

培训方面：

1、部门的培训，每月制定详细的培训计划、发挥老同事的作用，做好传帮带培训重点。

2、制定出部门新同事岗位培训计划，让新同事在最短时间内了解部门情况及工作内容，尽早进入工作状态、

3、要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，针对薄弱环节加强培训力度。

二、存在的问题和今后的打算

1、对暗访中存在的一些不足之处，加强改进，争取在日后的工作中做到尽善尽美。

2、对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案。

3、由于同事流动性较大，导致新同事对本职工作操作不熟练，还需要加强业务技能和培训。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平，为大酒店发展做出更大的贡献。

酒店服务中心岗位职责篇四

管理一个餐厅是一个考验，不但要考院经营能力，还要考验管理能力，毕竟一个人是不能运转一个餐厅的，所以要让餐厅变好，就要有长远目光，就要有勇气和魄力去做好工作，人是在逆境中成长，需要的是努力同样要要奋斗。

我担任餐厅经理时间不长，是去年才上任，对于工作经过了一年工作熟悉但是却不完全了解，所以在工作的时候总是感觉自己的火候做的不够好，有很多欠缺之处，为了能够更近一步，为了提升餐厅的业绩，我思考前后工作的过程，反省自己工作的不足的地方，考虑自己要如何改变，如何改进，这让我发现了自己存在的问题。我改变了工作方式。

对于在岗位上的员工提出的意见我非常欢迎，毕竟不同角度不同视野有不同的看法，在工作中我积极鼓励大家畅说语言，欢迎大家积极奋斗，希望大家能够主动去工作主动去努力做好自己的事情，不能沉默在岗位上，广开言路这对餐厅的发展有很大帮助，我们餐厅的结构相对简单，有厨师，服务员，清洁员，客服等岗位。在过去工作中我一直都在考虑自己的问题，其实餐厅发展不能靠我一个人，而是要全体奋斗，为了让餐厅焕然一新，我给我们餐厅制定了工作方针，对于每一个人的工作都有了安排，服务员就必须要在服务这个岗位做出特点，厨师就要退出新的菜品，每一道菜都要经过大家的投票来评定，这样让我们餐厅有更好的发展。

机会一直都有，同时让我意识到了一点，那就是我们餐厅不是其他岗位，而是一个餐饮服务一体的公司，需要的是高质量的服务，优质的菜品，所以在工作中我重点抓的就是服务，对于每一个人我都要求他们把自己的特点发挥出来，服务，除了一些对客户的基本礼仪，还会培养他们的谈吐沟通，采取最令人喜欢的方式去服务客户，做到令客户耳目一新，而不是千篇一律，有自己的提点，无论是我们餐厅的菜品，还是服务都是不同的，为了更好的服务，我们会分配每一个餐桌一个服务员，做好沟通和交流，做好工作安排。

当然对于餐厅的管理也是重点，一个好的餐厅就要有一个合适的工作规定，对于每一个员工，在工作中不能犯错，同时对于不积极工作的成员就会给他们更多的关注和服务，让他们可以更好的去做好工作，对于每个员工都有相应的工作点数，这是考核也是客户的打分，成绩好的有奖励，成绩差了当然会惩罚，对于不愿意进取不愿意提升的人，就会改变他们的工作，重新开始新的方针。

一切工作都是为了让工作变得更好让我们的服务做得更好，毕竟餐厅需要大家一起来维护，所以想要让餐厅变好就要改变过去陋习，开创新风。

酒店服务中心岗位职责篇五

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，20\_\_\_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\_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21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》、《\_概况》、《\_概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《\_基本知识》、《\_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\_\_、\_、\_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20\_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-\_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20\_\_\_年\_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。

5.20\_\_\_年优秀员工的考核、评比;高级工、中级工的评比。

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\_\_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、2024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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找