# 2024年酒店工作总结(二十三篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-12

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店工作总结篇一**

第一、在酒店全体员工的共同努力下，我们酒店超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现酒店和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，酒店举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们xxx大酒店员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造xxx品牌打下了基础；

第四、在11月份，酒店成功地与明园×××酒店联合举办首届中国饭店金钥匙服务xx研讨会，对xx金钥匙理念的推广起了很大的促进作用；

第五、12月份，酒店在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得最高荣誉奖。说明自从酒店加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了酒店的发展。

第六、酒店刊物《员工之声》被评为20xx年度xx旅游饭店协会饭店优秀刊物；

第七、经过大量的准备工作，酒店管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶。

第八、经过在奔马年的一系列培训，酒店员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“海燕计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。虽然是短短的三个春秋，却满载着我们xxx人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的4xxxx优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的xxx人，正因为有了你们，xxx才有今天的好成绩；正因为有了你们，xxx这株幼苗才能有今日的茁壮成长！

诚然，成绩是属于过去的，属于昨天所取得的成绩沾沾自喜，我们更不应被昨日的辉煌冲昏头脑。当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们xxx人永不言失败，也永不言成功，对于xxx人而言，成功，永远存在于明天！

今天，我们在此召开总结大会，更应反思我们自己工作上的不足和缺点，居安思危，未雨绸缪，为新的一年做好准备。总结过去的一年，在我们的工作中还存在以下有待加强和改进的几个方面：

这个问题已经是个顽疾，是个老问题，去年开总结会的时候，曾经强调过，但是到时目前为止，并没有多大的改善，现在酒店往往存在这样一种现象：一个部门发生的事，与其相关的部门却不知道；部门内领班、主管知道的事，部门经理却不清楚。整个酒店是一具相互联系的有机整体，各个部门的运作构成了整个酒店的运行机制，在工用上，任何一信息环节的不通畅，都会导致工作上的脱节，都有会影响到酒店的其它部门的正常运转，我们前段时间出现的结帐漏单现象，引起客人的不满，客观上就是由于工作人员工作时不细心，

检查力度不够造成的。在个别部门内，有些管理人员没有坚持走“从员工中来，到员工中去”的群众路线，没有深入到员工当中，出现下级员工有情况也不愿向上级汇报，能应付就应付，不能应付就推脱的现象，从而引起客人的不满，损害了酒店的形象。部门之间以及部门内部缺少有效的沟通与协调，在工作上没有延续性，一但出现问题追究责任却都是不关已，高高挂起。个别部门之间相互扯皮、推卸责任，甚至召开部门协调会也解决不了问题，要总经理亲自出面协调、沟通。这种现象是很不正常的，严重地影响了工作的质量和效益，最终必将损害酒店的利益，从而导致损害全体员工的利益。

我们某些管理人员在工作作风和领导作风上存在严重的官主义倾向，眼睛长在头顶上，眼睛向上看，不好学、不好问、不好研究，单凭一点工作经验吃老本，在工作上喜欢做表面文章，摆官老爷架子，凡事发号施令，吩咐下面员工去完成，过后也没有认真去检查、监督和落实，我们的实际工作中还存在着好人主义、好好先生，纪律不严明，该管的不管，该处理的不处理，在工作上过于感情用事。对本部门的人员和物资配备情况也是满足于一知半解，没有做到心中有数，了如指掌，没有一套在工作上如何调动，支配本部门的人力和物资，从而实现利益最大化的有效可行方案。管理人员中个别经理责任心不强，敬业精神欠缺，工作未做完就提前下班，对员工的培训太过于草率，未有很好的把握培训的方向和解决问题的培训方法，也有个别管理人员在工作时间与私人聊天及蒙骗上级的行为，对工作监督不力，走过场，乱批评，推卸责任，在管理上强调过的事情是犯重复错误，这种现象归根到底是管理人员工作太过于轻率，对工作事业不忠诚，有机会就瞒天过海，这种行为既不忠诚于自己的事业，又是对自己的不负责；前厅人员整体素质未有很好的提高，尤其是前厅收银服务态度差，没有笑容，处理问题的方法不当。大堂茶吧工作人员纪律松散，服务不主动。餐厅工作人员上菜、结帐的速度太慢，客房卫生不及时清理，这都给客人留下不好的印象，影响了酒店的整体形象。某些管理人员的脾气急躁，领导方法欠缺艺术性，执行的是“大棒政策”，热衷于发官威，乱批评，没有真正地去关心我们的员工，体会我们员工的感受。其结果往往是管理人员逞一时之快，而员工心里受委屈，滋生不满情绪，从而导致工作难以开展。各级管理人员应形成这种意识：每一位员工都是酒店的宝贵财富，没有满意的员工，就没有满意的服务。各级管理人员更应该认识到自己是为属下员工服务的，只有管理人员为员工提供好的服务，员工才能为客人提供优质的服务。

各级管理人员的思维普遍存在一种惰性，思路不灵活，创新活力严重欠缺，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，某些管理人员都没有去思考如何才完美。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了。面对新形势新任务的要求，各级管理人员要不断学习新知识，积累新经验、增长新本领。

二、20xx年的工作思路和指导思想

经过前三年的大发展，我们已经胜利地实现了当初制定的第一次部署三年分三步走的战略目标，第一年，打基础；第二年，起步走；第三年，大发展。这为我们实施第二次部署战略计划打下了很好的基础。20xx年是我们实施第二次部署战略目标的第一年，是抓管理，树品牌的一年，也是关键的一年，在这一年，如何加强、完善我们的管理，突破我们在服务工作中的盲点，如何打造我们的品牌，对能否实现我们的第二次部署战略目标有着非常重要的意义。所以在面对新形势、新任务的要求，xxx人要坚持与时俱进，坚持创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬xxx人的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，从而建立自己的服务品牌。全体员工务必立足本职工作，注重每个服务环节，在管理工作上要做到“三个加强”，在服务工作中要做到“三逐步形成突破”，在投资方向上要做到“三个有利于”。

20xx年的工作指导方针

(一)加强管理

管理是任何一个企业的关键问题，酒店运行机制如何，能否在激烈的市场竞争中站稳脚跟，归根到底是管理是否有招。酒店正常经营工作的开展，要求各部门各岗位的员工团结协作，严肃纪律，管理者更要抓住严格管理、严格纪律环节，开展全面分析制约管理工作中的各种不利因素，扫除服务工作中的盲点，向管理要效益。结合各部门的实际，加强管理关键是处理好三个关系：

①处理好管理与服务、服务与销售的关系，增强对客的服务意识。

在管理年，我们酒店各个部门都要加强自身的管理，找出工作上漏的环节，堵塞好效益流失的黑洞。酒店人事培训部在管理年要做好以下几个方面的工作：一是制定酒店纪律考核标准，对故意或非故意违纪人员划分不同的处罚标准，做到有案可，有章可循，进一步完善酒店的考核制度。二是制定好在新的一年员工的培训计划，对提高员工的业务素质有一套切实可行的方案。三是围绕酒店的发展，密切留意市场的动态，注意为酒店的长远规划储备人才，同时严格规范相关文件档案，做好档案，做好档案的分类存档，熟悉酒店政策及相关法律条文，财务部是酒店的管家，在管理年要监督好物资流通环节，明确各岗位的责任，建立及保存财务相关档案和单据，做到每货有数可查，有单可核，同时强化收银人员的业务训练，注意服务态度和服务精神，餐饮部是酒店的一大支柱，餐饮经营得如何在我们酒店有着举足轻重的作用，因此我们不能满足于过去的成绩，餐饮经营是一个动态的经营，是随着市场的变化而变化，在管理年要把餐饮服务提升到一门艺术性服务，研究和把握顾客服务的心态，创造出充满魅力的服务产品，严格把关，做好餐具的卫生和保存工作，在工作中形成严谨、学习、改善、创新的良性循环，最终在xx餐饮市场形成“满园春色关不住，一枝红杏出墙来”一枝独秀的局面。客房部是酒店的另一大支柱，自从加入金钥匙组织，客房部就成立了金钥匙班组，服务工作的效率和质量得到很大程度的提高。管理年，我们在服务质量方面要百尺竿头，更进一步，注意服务的每一个细节，尤其是客人入住后房间的后续卫生工作的服务过程，要做到严谨、细心、勤快和警惕几个环节。目前，我们酒店各部门还有不少管理人员和员工认为，只要按部门还有不少管理人员和员工认为，只要按部就班地完成工作任务就问心无愧，至于自己的工作在多大程度上满足客人的需求，适应市场形势的变化，留住新老顾客，似乎不是自己考虑的问题，对顾客提出的问题，能应付就应付，不能应付就想尽一切办法推脱，一些习惯生的错误反复出现，员工认为自己做得不好，只要主管领导认可就行。

上述问题的存在说明我们的管理、服务工作同销售工作之间存在着严重的脱节现象。我们的管理和服务工作都应该着眼于满足客人需求这一中心开展工作，管理人员要服务好员工，解决员工在对客服务中出现的各种困难和问题，无论是管理工作还是服务工作，都要为销售工作创造良好的条件。同时在我们的各项工作创造良好的条件。同时在我们的各项工作中要加大管理力度，加强理顺内部管理关系，明确职责范围，提倡相互配合、相互支持的工作作风，人人都是多面手，不做表面派，形成良好的工作合作关系，努力把工作提高警惕到一个新的服务水平。严格管理，狠抓各项工作任务的落实，彻底杜绝推委扯皮，不负责任现象。各级员工及干部应该有一种责任前卫精神，在工作中，领导看不到的、想不到的、做不到的，应替领导看到、想到、做到的工作情操。

②处理好工作效率与经济效益的关系，增强市场竞争意识。

我们民营酒店的优势之一就是体制活，决策程序没有国营酒店那么复杂，信息的反馈速度快，对市场竞争的灵敏度高，能够根据市场的需求迅速调整我们的战略。综观酒店业的诸多变化，归根到底是餐饮市场发生了根本的变化，是消费者的需求发生了变化。就我们酒店而言，餐饮的消费主体主要是本地的客源，因此，我们必须对xx市的餐馆市场有充分的认识和充分的了解，要经常研究市场的变化，对市场的变化做出快速反应，找准市场定位，这样我们才能有的放矢，采取针对性措施，以顺应市场变化，满足市场需足，只有这样我们的工作效率和经济效益才能得到提高，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

③处理好经营成本与经济效益的关系，增强成本意识。

在酒店业市场竞争非常激烈的形势下，加强成本控制，实施低成本发展战略是酒店经营成功的战略性选项。我们在实施每一次部署战略计划中，坚持“一手抓硬件，一手抓软件，两手都要抓”的方针，在硬软件的建设上都加大投资力度，我们酒店的装备在xx酒店业中是超前的，甚至在整个xx也是领先的，先进的设备，快捷的服务，高品味的享受，给酒店带来了很好的经济效益和社会效益。在竞争激烈的xx酒店市场，我们在发展的初期阶段的高投入是必需的，也是必要的，这是由市场竞争的大环境决定的。我们在实施第二次部署战略计划过程中，在保证服务质量的前提下，减少没必要的消耗，在大力开源的基础上合理节流，加强计划管理，该节约的地方要严格把关，堵塞好效益流失的黑洞。

(二)加强品牌建设

经过三年的大发展，我们胜利地实现第一次部署战略目标，xxx在同行中已具有较高的知名度，在客人当中也具有很好的口碑。在未来的三年，是我们为第二次部署战略目标奋斗的三年，是我们xxx品牌塑造的三年，面对新的任务要求，我们将启动两项工程，即酒店形象工程和酒店品牌工程，通过两大工程来营造xxx品牌。

1、酒店形象工程

①形象工程的启动

启动形象工程，这是金钥匙服务对我们提出来的新要求，金钥匙服务理念倡导是服务个性化和亲情他，我们启动形象工程就是让顾客来到我们酒店消费就如回到自己温馨的家中一样，作为为顾客提供吃住行购娱乐于一体的酒店，最重要的一点就是关注客人，让客人感觉到相当的亲和力，这样的酒店才是一家极具有竞争力的酒店，让客人想用餐的时候，第一个想到的还是xxx，因此，从酒店形象工程的角度讲，我们员工的责任心在于提高酒店的亲和力，真正地把顾客当作自己的亲人看待。形象工程的启动首先要求我们酒店员工要认真学习酒店的管理手册和员工守则，熟悉酒店的各项规章制度，这是员工的基础，也是我们酒店的基石，有了标准化、规范化的管理，再创造出个性化、亲情化的服务、才能做好形象工程

②形象工程的组成

形象工程由酒店员工的仪容仪表、员工的形象等可视部分和酒店的卫生质量以及酒店消费环境等共同组成。这首先要求我们的员工注意自己的仪容仪表，注意自己的形象，在思想上充分认识到我们的对外代表着酒店，我们的一举一动，一言一行代表着酒店的整体形象。其次，在酒店的整体布局上，酒店从ci/bi/vi/mi几个环节进行设计，形成整套工程式方案，比如在客房和餐厅的设计上，要求尽量接近“家”的标准员工的行为也要求亲切随和，与客人自然和谐地相处，视觉上让客人有一种美的感觉，在感官上给客人一种美的享受。在色调的选择上，以鹅黄色为主色调同时体现文化口味，烘托出温馨的消费环境氛围。酒店的卫生质量是形象工程的一部分，干净、卫生和舒适是客人入住酒店的第一要义，因此，无论是我们员工的着装还是酒店内外周边环境都要时刻保持干净和整洁，给客人一种我们酒店值得依赖的信念。

③形象工程的核心

我们酒店形象工程在内涵设计上，以“洁、优、品”为核心。“洁”即整洁卫生，做到酒店的每一个角落都是干净清洁、第一件饮食餐具都严格按操作规程操作，经过消毒卫生处理。在我们酒店曾有过这样一件案例：客人发现我们服务员用龙头水清洗口杯，然后没用没有消毒的抹布擦干口坏就套上消毒杯套，客人见后被吓得以后再也不敢来我们酒店消费。这是一件典型的缩减服务程序，没有严格按操作堆积操作的案例，这行为导致的后果是严重的，我们失去的不是一个顾客而是一群顾客，因此，我们提出“人人都是pa员”的口号，人人练就一双发现问题的金睛火眼。“优”即优质的服务意识，做到服务的个性化和亲情化，让客人在消费中享受到满意加惊喜的超值服务。这种人性化、亲情化的服务意识不是用条文或哪条规章制度规定出来的，而是服务人员服务意识的体现。“品”即品味，是指酒店的硬件设施、消费的环境和气氛要给客人一种文化品味，达到一种很高的艺术境界，这也是我们一直努力追求的目标，我们酒店设备设施的设计，色彩色调的选择无不体现出一种文化品味，使客人来到我们酒店消费的不仅仅是一种饮食，更重要的是享受一种文化、一种品味。

2、酒店品牌工程

品牌是一笔无形资产，可以提升酒店和知名度和美誉度，造就一批忠诚的顾客，我们在开业时，目标就定位在高品味、大品牌，使客人来到xxx享受的是一种高品味，一种文化氛围。在现代，品牌是一种庄严的承诺，是一种标志，也是消费者身价的体现，品牌已成为一种战略性资源。把xxx建成一个品牌酒店，这是一个长期性和系统性和工程，酒店品牌工程建设包含以下几个方面：

①硬件的高品味

我们在开业时给酒店的定位就是高品味的酒店，所以我们一直都注重酒店硬件设施的高品味，我们酒店和设备在xx同行中是超前的，当然硬件的高品味不是指硬件越豪华越好，而是突出一种文化气息，一种艺术上的享受，无论是硬件设施的设计或摆设都体现出一种文化氛围和人文关怀，给顾客一种艺术上的审美和高品味感。

②酒店的文化品味

一个酒店形成它自己的品牌，不是一日两日就形成，而是经过长期的文化积累，在酒店品牌的背后，是一种文化和和沉淀，没有文化沉淀和品牌不是品牌。我们酒店经过三年的大发展，已形成有自己特色的xxx文化，关注顾客、关怀顾客是我们xxx文化的根本定位。

③酒店的服务产品

酒店的服务产品就是我们的服务工作人员，酒店品牌的最终形成，有赖于我们全体员工的共同努力，因此我们每一位员工的心中都要有xxx大品牌和意识，要有永创一流的意识，抓好内部管理，抓好软件的建设，抓好品牌和塑造，这要求我们必须做好两方面和工作：一是全员参与。一个品牌的塑造，首先要得到内部的认可，品牌才有凝聚力和创造力，从酒店内部抓起，培育全体员工的大品牌意识，从服务质量、敬岗爱业、行为准则、酒店形象等方方面面力求达到尽善尽美，员工要热心服务，埋头苦干，树立严谨的务实的工作风格，勤于思考学习，不断创新。二是联络和协调好外部关系。尤其是与业务客户、文化传播等方面的关系，作好对外的宣传工作的销售工作，使xxx品牌在不同的客人中广为传诵。

④酒店的美誉度

酒店的美誉度即客人对酒店满意口碑的程度，一个酒店品牌的知名度与酒店的美誉度成正比，美誉度高的酒店，它的品牌含金量就高，为什么国际知名品牌酒店的口碑那么好，就是因为它们在顾客中有很高的美誉度，如杭州的香格里拉酒店，它是间无星级酒店，五星级它评不上，四星级它又不想要，但它的生意却是最好的，这靠的变是香格里拉酒店品牌的美誉度，靠的是它在人们中广为传诵的口碑。可口可乐公司是世界品牌，其总部一夜之间化为灰烬，但用不了一年，可口可乐公司依然再现辉煌，因为可口可乐的品牌依然在，管理、服务的模式是烧不掉的，这充分说明了现代企业的价值观以及品牌的巨大力价值。

酒店品牌工程的建设涉及到方方面面，是一项长期、复杂的工程，需要将以上五个方面综合起来创造出一流的硬件设施(企业品牌)、一流的服务产品(产品品牌)、一流的服务素质(服务品牌)，只有溶入三个一流，才能达到一流品牌的完成，具备成熟的管理技术、明确的战略目标、完美的品牌形象才能达到我们完整的市场发展战略。我们的市场发展战略一是积极发扬创新精神，让顾客在我们酒店消费常感服务的新鲜和气氛的亲和；二是巩固市场份额，不断发展，拓展新客户和采取积极的投资政策。只有这两个市场发展战略计划才能保证我伞兵品牌战略取胜，才能在市场中很好的发展。

(三)加强精神文化建设

精神文化是一个企业的价值取向，是全体员工认可的价值观，是企业赖以生存发展的精神支柱

人类所进行的任何实践活动，都是主体参与的实践活动，而人是生产力中最活跃的因素，人类所进行的一切实践活动，都直接或间接的与人的因素有关，我们xxx所有员工构成了xxx大酒店这一主体，每一位员工都是酒店的一分子，形成一个集体，每个员工都与酒店休戚相关，荣辱与共，每一位员工都应做到用同一个声音说话，用同一种思维思考，心存“xxx大酒店“这一主体，热心服务，勤恳工作，勤于钻研业务，忠于自己的事业，对事业的追求执着、沉迷，充分表现我们xxx员工的服务情操和服务情怀。我们要实现第二次部署战略规划目标，全体员工必须紧紧地依靠xxx大酒店这一主体，心往一处想，劲往一处使，

**酒店工作总结篇二**

我们酒店在开业伊始就制定了三步走战略规划：第一步，按四星级酒店的标准完善硬软件设备的投资；第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五星级的管理和服务创建真正的四星级酒店；第三步，从管理中要效益，立足xx，向外辐射，推出xxx品牌。在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的xxx的精神，在竞争激烈的xx酒店市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉！在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进取”、顽强拼搏、永不言败的xxx的精神，勇于创新，积极开拓进取，在海燕计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在酒店全体员工的共同努力下，我们酒店超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现酒店和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，酒店举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们xxx大酒店员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造xxx品牌打下了基础；

第四、在11月份，酒店成功地与明园×××酒店联合举办首届中国饭店金钥匙服务xx研讨会，对xx金钥匙理念的推广起了很大的促进作用；

第五、12月份，酒店在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得最高荣誉奖。说明自从酒店加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了酒店的发展。

第六、酒店刊物《员工之声》被评为20xx年度xx旅游饭店协会饭店优秀刊物；

第七、经过大量的准备工作，酒店管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶。

第八、经过在奔马年的一系列培训，酒店员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“海燕计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。虽然是短短的三个春秋，却满载着我们xxx人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的4xxxx优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的xxx人，正因为有了你们，xxx才有今天的好成绩；正因为有了你们，xxx这株幼苗才能有今日的茁壮成长！

诚然，成绩是属于过去的，属于昨天所取得的成绩沾沾自喜，我们更不应被昨日的辉煌冲昏头脑。当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们xxx人永不言失败，也永不言成功，对于xxx人而言，成功，永远存在于明天！

今天，我们在此召开总结大会，更应反思我们自己工作上的不足和缺点，居安思危，未雨绸缪，为新的一年做好准备。总结过去的一年，在我们的工作中还存在以下有待加强和改进的几个方面：

这个问题已经是个顽疾，是个老问题，去年开总结会的时候，曾经强调过，但是到时目前为止，并没有多大的改善，现在酒店往往存在这样一种现象：一个部门发生的事，与其相关的部门却不知道；部门内领班、主管知道的事，部门经理却不清楚。整个酒店是一具相互联系的有机整体，各个部门的运作构成了整个酒店的运行机制，在工用上，任何一信息环节的不通畅，都会导致工作上的脱节，都有会影响到酒店的其它部门的正常运转，我们前段时间出现的结帐漏单现象，引起客人的不满，客观上就是由于工作人员工作时不细心，

检查力度不够造成的。在个别部门内，有些管理人员没有坚持走“从员工中来，到员工中去”的群众路线，没有深入到员工当中，出现下级员工有情况也不愿向上级汇报，能应付就应付，不能应付就推脱的现象，从而引起客人的不满，损害了酒店的形象。部门之间以及部门内部缺少有效的沟通与协调，在工作上没有延续性，一但出现问题追究责任却都是不关已，高高挂起。个别部门之间相互扯皮、推卸责任，甚至召开部门协调会也解决不了问题，要总经理亲自出面协调、沟通。这种现象是很不正常的，严重地影响了工作的质量和效益，最终必将损害酒店的利益，从而导致损害全体员工的利益。

我们某些管理人员在工作作风和领导作风上存在严重的官主义倾向，眼睛长在头顶上，眼睛向上看，不好学、不好问、不好研究，单凭一点工作经验吃老本，在工作上喜欢做表面文章，摆官老爷架子，凡事发号施令，吩咐下面员工去完成，过后也没有认真去检查、监督和落实，我们的实际工作中还存在着好人主义、好好先生，纪律不严明，该管的不管，该处理的不处理，在工作上过于感情用事。对本部门的人员和物资配备情况也是满足于一知半解，没有做到心中有数，了如指掌，没有一套在工作上如何调动，支配本部门的人力和物资，从而实现利益最大化的有效可行方案。管理人员中个别经理责任心不强，敬业精神欠缺，工作未做完就提前下班，对员工的培训太过于草率，未有很好的把握培训的方向和解决问题的培训方法，也有个别管理人员在工作时间与私人聊天及蒙骗上级的行为，对工作监督不力，走过场，乱批评，推卸责任，在管理上强调过的事情是犯重复错误，这种现象归根到底是管理人员工作太过于轻率，对工作事业不忠诚，有机会就瞒天过海，这种行为既不忠诚于自己的事业，又是对自己的不负责；前厅人员整体素质未有很好的提高，尤其是前厅收银服务态度差，没有笑容，处理问题的方法不当。大堂茶吧工作人员纪律松散，服务不主动。餐厅工作人员上菜、结帐的速度太慢，客房卫生不及时清理，这都给客人留下不好的印象，影响了酒店的整体形象。某些管理人员的脾气急躁，领导方法欠缺艺术性，执行的是“大棒政策”，热衷于发官威，乱批评，没有真正地去关心我们的员工，体会我们员工的感受。其结果往往是管理人员逞一时之快，而员工心里受委屈，滋生不满情绪，从而导致工作难以开展。各级管理人员应形成这种意识：每一位员工都是酒店的宝贵财富，没有满意的员工，就没有满意的服务。各级管理人员更应该认识到自己是为属下员工服务的，只有管理人员为员工提供好的服务，员工才能为客人提供优质的服务。

各级管理人员的思维普遍存在一种惰性，思路不灵活，创新活力严重欠缺，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，某些管理人员都没有去思考如何才完美。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了。面对新形势新任务的要求，各级管理人员要不断学习新知识，积累新经验、增长新本领。

二、20xx年的工作思路和指导思想

经过前三年的大发展，我们已经胜利地实现了当初制定的第一次部署三年分三步走的战略目标，第一年，打基础；第二年，起步走；第三年，大发展。这为我们实施第二次部署战略计划打下了很好的基础。20xx年是我们实施第二次部署战略目标的第一年，是抓管理，树品牌的一年，也是关键的一年，在这一年，如何加强、完善我们的管理，突破我们在服务工作中的盲点，如何打造我们的品牌，对能否实现我们的第二次部署战略目标有着非常重要的意义。所以在面对新形势、新任务的要求，xxx人要坚持与时俱进，坚持创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬xxx人的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，从而建立自己的服务品牌。全体员工务必立足本职工作，注重每个服务环节，在管理工作上要做到“三个加强”，在服务工作中要做到“三逐步形成突破”，在投资方向上要做到“三个有利于”。

20xx年的工作指导方针

(一)加强管理

管理是任何一个企业的关键问题，酒店运行机制如何，能否在激烈的市场竞争中站稳脚跟，归根到底是管理是否有招。酒店正常经营工作的开展，要求各部门各岗位的员工团结协作，严肃纪律，管理者更要抓住严格管理、严格纪律环节，开展全面分析制约管理工作中的各种不利因素，扫除服务工作中的盲点，向管理要效益。结合各部门的实际，加强管理关键是处理好三个关系：

①处理好管理与服务、服务与销售的关系，增强对客的服务意识。

在管理年，我们酒店各个部门都要加强自身的管理，找出工作上漏的环节，堵塞好效益流失的黑洞。酒店人事培训部在管理年要做好以下几个方面的工作：一是制定酒店纪律考核标准，对故意或非故意违纪人员划分不同的处罚标准，做到有案可，有章可循，进一步完善酒店的考核制度。二是制定好在新的一年员工的培训计划，对提高员工的业务素质有一套切实可行的方案。三是围绕酒店的发展，密切留意市场的动态，注意为酒店的长远规划储备人才，同时严格规范相关文件档案，做好档案，做好档案的分类存档，熟悉酒店政策及相关法律条文，财务部是酒店的管家，在管理年要监督好物资流通环节，明确各岗位的责任，建立及保存财务相关档案和单据，做到每货有数可查，有单可核，同时强化收银人员的业务训练，注意服务态度和服务精神，餐饮部是酒店的一大支柱，餐饮经营得如何在我们酒店有着举足轻重的作用，因此我们不能满足于过去的成绩，餐饮经营是一个动态的经营，是随着市场的变化而变化，在管理年要把餐饮服务提升到一门艺术性服务，研究和把握顾客服务的心态，创造出充满魅力的服务产品，严格把关，做好餐具的卫生和保存工作，在工作中形成严谨、学习、改善、创新的良性循环，最终在xx餐饮市场形成“满园春色关不住，一枝红杏出墙来”一枝独秀的局面。客房部是酒店的另一大支柱，自从加入金钥匙组织，客房部就成立了金钥匙班组，服务工作的效率和质量得到很大程度的提高。管理年，我们在服务质量方面要百尺竿头，更进一步，注意服务的每一个细节，尤其是客人入住后房间的后续卫生工作的服务过程，要做到严谨、细心、勤快和警惕几个环节。目前，我们酒店各部门还有不少管理人员和员工认为，只要按部门还有不少管理人员和员工认为，只要按部就班地完成工作任务就问心无愧，至于自己的工作在多大程度上满足客人的需求，适应市场形势的变化，留住新老顾客，似乎不是自己考虑的问题，对顾客提出的问题，能应付就应付，不能应付就想尽一切办法推脱，一些习惯生的错误反复出现，员工认为自己做得不好，只要主管领导认可就行。

上述问题的存在说明我们的管理、服务工作同销售工作之间存在着严重的脱节现象。我们的管理和服务工作都应该着眼于满足客人需求这一中心开展工作，管理人员要服务好员工，解决员工在对客服务中出现的各种困难和问题，无论是管理工作还是服务工作，都要为销售工作创造良好的条件。同时在我们的各项工作创造良好的条件。同时在我们的各项工作中要加大管理力度，加强理顺内部管理关系，明确职责范围，提倡相互配合、相互支持的工作作风，人人都是多面手，不做表面派，形成良好的工作合作关系，努力把工作提高警惕到一个新的服务水平。严格管理，狠抓各项工作任务的落实，彻底杜绝推委扯皮，不负责任现象。各级员工及干部应该有一种责任前卫精神，在工作中，领导看不到的、想不到的、做不到的，应替领导看到、想到、做到的工作情操。

②处理好工作效率与经济效益的关系，增强市场竞争意识。

我们民营酒店的优势之一就是体制活，决策程序没有国营酒店那么复杂，信息的反馈速度快，对市场竞争的灵敏度高，能够根据市场的需求迅速调整我们的战略。综观酒店业的诸多变化，归根到底是餐饮市场发生了根本的变化，是消费者的需求发生了变化。就我们酒店而言，餐饮的消费主体主要是本地的客源，因此，我们必须对xx市的餐馆市场有充分的认识和充分的了解，要经常研究市场的变化，对市场的变化做出快速反应，找准市场定位，这样我们才能有的放矢，采取针对性措施，以顺应市场变化，满足市场需足，只有这样我们的工作效率和经济效益才能得到提高，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

③处理好经营成本与经济效益的关系，增强成本意识。

在酒店业市场竞争非常激烈的形势下，加强成本控制，实施低成本发展战略是酒店经营成功的战略性选项。我们在实施每一次部署战略计划中，坚持“一手抓硬件，一手抓软件，两手都要抓”的方针，在硬软件的建设上都加大投资力度，我们酒店的装备在xx酒店业中是超前的，甚至在整个xx也是领先的，先进的设备，快捷的服务，高品味的享受，给酒店带来了很好的经济效益和社会效益。在竞争激烈的xx酒店市场，我们在发展的初期阶段的高投入是必需的，也是必要的，这是由市场竞争的大环境决定的。我们在实施第二次部署战略计划过程中，在保证服务质量的前提下，减少没必要的消耗，在大力开源的基础上合理节流，加强计划管理，该节约的地方要严格把关，堵塞好效益流失的黑洞。

(二)加强品牌建设

经过三年的大发展，我们胜利地实现第一次部署战略目标，xxx在同行中已具有较高的知名度，在客人当中也具有很好的口碑。在未来的三年，是我们为第二次部署战略目标奋斗的三年，是我们xxx品牌塑造的三年，面对新的任务要求，我们将启动两项工程，即酒店形象工程和酒店品牌工程，通过两大工程来营造xxx品牌。

1、酒店形象工程

①形象工程的启动

启动形象工程，这是金钥匙服务对我们提出来的新要求，金钥匙服务理念倡导是服务个性化和亲情他，我们启动形象工程就是让顾客来到我们酒店消费就如回到自己温馨的家中一样，作为为顾客提供吃住行购娱乐于一体的酒店，最重要的一点就是关注客人，让客人感觉到相当的亲和力，这样的酒店才是一家极具有竞争力的酒店，让客人想用餐的时候，第一个想到的还是xxx，因此，从酒店形象工程的角度讲，我们员工的责任心在于提高酒店的亲和力，真正地把顾客当作自己的亲人看待。形象工程的启动首先要求我们酒店员工要认真学习酒店的管理手册和员工守则，熟悉酒店的各项规章制度，这是员工的基础，也是我们酒店的基石，有了标准化、规范化的管理，再创造出个性化、亲情化的服务、才能做好形象工程

②形象工程的组成

形象工程由酒店员工的仪容仪表、员工的形象等可视部分和酒店的卫生质量以及酒店消费环境等共同组成。这首先要求我们的员工注意自己的仪容仪表，注意自己的形象，在思想上充分认识到我们的对外代表着酒店，我们的一举一动，一言一行代表着酒店的整体形象。其次，在酒店的整体布局上，酒店从ci/bi/vi/mi几个环节进行设计，形成整套工程式方案，比如在客房和餐厅的设计上，要求尽量接近“家”的标准员工的行为也要求亲切随和，与客人自然和谐地相处，视觉上让客人有一种美的感觉，在感官上给客人一种美的享受。在色调的选择上，以鹅黄色为主色调同时体现文化口味，烘托出温馨的消费环境氛围。酒店的卫生质量是形象工程的一部分，干净、卫生和舒适是客人入住酒店的第一要义，因此，无论是我们员工的着装还是酒店内外周边环境都要时刻保持干净和整洁，给客人一种我们酒店值得依赖的信念。

③形象工程的核心

我们酒店形象工程在内涵设计上，以“洁、优、品”为核心。“洁”即整洁卫生，做到酒店的每一个角落都是干净清洁、第一件饮食餐具都严格按操作规程操作，经过消毒卫生处理。在我们酒店曾有过这样一件案例：客人发现我们服务员用龙头水清洗口杯，然后没用没有消毒的抹布擦干口坏就套上消毒杯套，客人见后被吓得以后再也不敢来我们酒店消费。这是一件典型的缩减服务程序，没有严格按操作堆积操作的案例，这行为导致的后果是严重的，我们失去的不是一个顾客而是一群顾客，因此，我们提出“人人都是pa员”的口号，人人练就一双发现问题的金睛火眼。“优”即优质的服务意识，做到服务的个性化和亲情化，让客人在消费中享受到满意加惊喜的超值服务。这种人性化、亲情化的服务意识不是用条文或哪条规章制度规定出来的，而是服务人员服务意识的体现。“品”即品味，是指酒店的硬件设施、消费的环境和气氛要给客人一种文化品味，达到一种很高的艺术境界，这也是我们一直努力追求的目标，我们酒店设备设施的设计，色彩色调的选择无不体现出一种文化品味，使客人来到我们酒店消费的不仅仅是一种饮食，更重要的是享受一种文化、一种品味。

2、酒店品牌工程

品牌是一笔无形资产，可以提升酒店和知名度和美誉度，造就一批忠诚的顾客，我们在开业时，目标就定位在高品味、大品牌，使客人来到xxx享受的是一种高品味，一种文化氛围。在现代，品牌是一种庄严的承诺，是一种标志，也是消费者身价的体现，品牌已成为一种战略性资源。把xxx建成一个品牌酒店，这是一个长期性和系统性和工程，酒店品牌工程建设包含以下几个方面：

①硬件的高品味

我们在开业时给酒店的定位就是高品味的酒店，所以我们一直都注重酒店硬件设施的高品味，我们酒店和设备在xx同行中是超前的，当然硬件的高品味不是指硬件越豪华越好，而是突出一种文化气息，一种艺术上的享受，无论是硬件设施的设计或摆设都体现出一种文化氛围和人文关怀，给顾客一种艺术上的审美和高品味感。

②酒店的文化品味

一个酒店形成它自己的品牌，不是一日两日就形成，而是经过长期的文化积累，在酒店品牌的背后，是一种文化和和沉淀，没有文化沉淀和品牌不是品牌。我们酒店经过三年的大发展，已形成有自己特色的xxx文化，关注顾客、关怀顾客是我们xxx文化的根本定位。

③酒店的服务产品

酒店的服务产品就是我们的服务工作人员，酒店品牌的最终形成，有赖于我们全体员工的共同努力，因此我们每一位员工的心中都要有xxx大品牌和意识，要有永创一流的意识，抓好内部管理，抓好软件的建设，抓好品牌和塑造，这要求我们必须做好两方面和工作：一是全员参与。一个品牌的塑造，首先要得到内部的认可，品牌才有凝聚力和创造力，从酒店内部抓起，培育全体员工的大品牌意识，从服务质量、敬岗爱业、行为准则、酒店形象等方方面面力求达到尽善尽美，员工要热心服务，埋头苦干，树立严谨的务实的工作风格，勤于思考学习，不断创新。二是联络和协调好外部关系。尤其是与业务客户、文化传播等方面的关系，作好对外的宣传工作的销售工作，使xxx品牌在不同的客人中广为传诵。

④酒店的美誉度

酒店的美誉度即客人对酒店满意口碑的程度，一个酒店品牌的知名度与酒店的美誉度成正比，美誉度高的酒店，它的品牌含金量就高，为什么国际知名品牌酒店的口碑那么好，就是因为它们在顾客中有很高的美誉度，如杭州的香格里拉酒店，它是间无星级酒店，五星级它评不上，四星级它又不想要，但它的生意却是最好的，这靠的变是香格里拉酒店品牌的美誉度，靠的是它在人们中广为传诵的口碑。可口可乐公司是世界品牌，其总部一夜之间化为灰烬，但用不了一年，可口可乐公司依然再现辉煌，因为可口可乐的品牌依然在，管理、服务的模式是烧不掉的，这充分说明了现代企业的价值观以及品牌的巨大力价值。

酒店品牌工程的建设涉及到方方面面，是一项长期、复杂的工程，需要将以上五个方面综合起来创造出一流的硬件设施(企业品牌)、一流的服务产品(产品品牌)、一流的服务素质(服务品牌)，只有溶入三个一流，才能达到一流品牌的完成，具备成熟的管理技术、明确的战略目标、完美的品牌形象才能达到我们完整的市场发展战略。我们的市场发展战略一是积极发扬创新精神，让顾客在我们酒店消费常感服务的新鲜和气氛的亲和；二是巩固市场份额，不断发展，拓展新客户和采取积极的投资政策。只有这两个市场发展战略计划才能保证我伞兵品牌战略取胜，才能在市场中很好的发展。

(三)加强精神文化建设

精神文化是一个企业的价值取向，是全体员工认可的价值观，是企业赖以生存发展的精神支柱

人类所进行的任何实践活动，都是主体参与的实践活动，而人是生产力中最活跃的因素，人类所进行的一切实践活动，都直接或间接的与人的因素有关，我们xxx所有员工构成了xxx大酒店这一主体，每一位员工都是酒店的一分子，形成一个集体，每个员工都与酒店休戚相关，荣辱与共，每一位员工都应做到用同一个声音说话，用同一种思维思考，心存“xxx大酒店“这一主体，热心服务，勤恳工作，勤于钻研业务，忠于自己的事业，对事业的追求执着、沉迷，充分表现我们xxx员工的服务情操和服务情怀。我们要实现第二次部署战略规划目标，全体员工必须紧紧地依靠xxx大酒店这一主体，心往一处想，劲往一处使，

**酒店工作总结篇三**

回顾宾馆多年来销售部的创业历程，销售部员工克服了刚刚起步，文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文。

今年刚刚开始，销售部的拜访工作就又开始紧锣密步的`展开了，对维系老客户，发展新客户，我们始终坚持不懈，我们的努力换来了客户对我们提出的最宝贵意见，使我们的工作得以不断改善，服务质量也在不断提高。

对于接待团队会议，我们将“诚信”放在首位，按照团队会议的接待程序，有条不紊的完成各个环节的任务，让宾客放心、舒心、贴心。此外，销售部在原有协议公司、旅行社、网络订房、上门散客仅四条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会员卡(储值卡)渠道，今年发放储值卡30余张，收入40多万元，明显促进了销售业绩的提升。

酒店下达给销售部客房计划任务万元，

1月——7月销售万元，较去年同期的万元，增加(减少)万元，增(减)幅为%，其中，网络房间，万元，较去年同期增加(减少)万元，增(减)幅为%，协议单位间，万元，较去年同期增加(减少)万元，增(减)幅为%，散客间，万元，较去年同期增加(减少)万元，增(减)幅为%，旅行社间，万元，较去年同期增加(减少)万元，增(减)幅为%。

**酒店工作总结篇四**

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我今年完成的酒店收银工作总结。

今年酒店紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

酒店通过制定“安全第一、质量为主”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，店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。

以效益为目标，抓好销售工作;以改革为动力，抓好餐饮工作;以客户为重点，抓好物业工作;以质量为前提，抓好客房工作;以“六防”为内容，抓好安保工作;以降耗为核心，抓好维保工作;以精干为原则，抓好人事工作;以“准则”为参照，抓好培训工作。

为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立客户等级制度，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

在饭店的`任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。

**酒店工作总结篇五**

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我今年完成的酒店收银工作总结。

今年酒店紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

酒店通过制定“安全第一、质量为主”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，店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。

以效益为目标，抓好销售工作;以改革为动力，抓好餐饮工作;以客户为重点，抓好物业工作;以质量为前提，抓好客房工作;以“六防”为内容，抓好安保工作;以降耗为核心，抓好维保工作;以精干为原则，抓好人事工作;以“准则”为参照，抓好培训工作。

为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立客户等级制度，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

在饭店的`任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。

**酒店工作总结篇六**

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的。

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的.，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会，会努力里出属于的辉煌！

**酒店工作总结篇七**

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的。

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的.，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会，会努力里出属于的辉煌！

**酒店工作总结篇八**

x月份就这样悄无声息地结束了，是这样的平凡和普通，对于酒店一名普通的服务员的我来说，这样就是最好的结果了，没有出现任何的问题是我工作中最大的收获了，这不是碌碌无为没有上进心的表现，而是一个员工认真工作尽职尽责服务的展现。作为一名酒店服务员，在领导的带领下自己跟着大家的步伐一起为x月份的业绩做出了贡献，酒店x月份在业绩、食品卫生和顾客满意度上面都比x月份增加了好几个档次，作为酒店的一员，我引以为荣，因为这里面也有我的一份力。

x月份里面，我觉得我主要做到了以下几点：

1、作为酒店的员工，我做到了服从领导的安排我都是非常积极的去完成，领导交代给我的任务我也是会积极的接受并且保证质量和时间的去完成，并不会因为是不属于我的工作或者工作量非常的大而产生抱怨或者对工作产生不负责的消极态度。在工作时我要是出现了什么错误领导批评我的时候，我也能够做到接受批评并且将领导对我说的`话我也会记到心里面去，根据领导对我的指示去改正自己的问题，让自己变得更加的优秀。

2、作为酒店的服务员，我也是保持遵守酒店对于我们的工作纪律，上下班时间从来不迟到不早退不旷工，并且我也是按照酒店对我们服务员的要求，耐心热情的接待好客人，为他们做好点餐上菜等工作，他们有什么问题叫我的时候，我也会第一时间前去为他们解决问题，在客人用餐结束后，我也是第一时间做好打扰工作，保证任何角落都不放过，为后面的客人提供干净舒适的用餐环境，尽量不让客人产生不好的印象。

3、我们酒店所有人都是一个集体的人，我们都是一个团队，团队的作用我是十分清楚的，所以我十分珍惜团队之间的感情，在工作之余跟各位同事保持良好的交往，拉进大家的距离，在工作上班的时候，我也是积极帮助他们，只要是我能帮得上忙的地方，他们也是在我走困难的时候积极的帮助我，我们共同努力做好酒店的各项工作。

五月份我也进步了不少，我最大的一个进步就是跟着一个在服务员岗位上工作了很多年的老员工学会了一个技能，就是将桌子上的转盘打转然后就可以直接清扫好桌子然后一次性桌布一铺就可以直接弄好那个，这是我在网上看到的，然后发现那个同事也会，我就跟着她学，花了一周多的时间才学会，这样就加快了我打扫桌子的速度，提高了我的工作能力!

**酒店工作总结篇九**

各位同志，大家好：

已经进入2\*\*9年的第四月了，和大家先说一下上一月（7-9月份）酒店经营情况。上月三个月（7-9月份）餐饮部计划完成417万，实际完成\*\*\*万，客房部计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（\*\*\*万为财务统计数，不含由于时间差及转餐饮早餐费用造成与客房实际营业额约\*\*万，客房统计数为\*\*\*万元）。累计全酒店计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（不含客房差额\*\*万），距计划任务少\*\*\*万元，没有完成年初既定任务。下面针对我酒店的实际情况，对第三月工作做一总结。

今年第三月，我们酒店各个部门都能够积极、认真完成酒店的接待任务。成功的接待了省星评委员会对我酒店\*\*星级评审工作，人大、政协国庆庆典宴会，几十场大型婚宴以及国家、省、市领导人的接待工作，并取得了优异的成绩。在此期间，各部门互相协调、帮助共同做好接待工作，积极完成了上级交给的任务，这种团结协助的精神需要继续发扬。

虽然餐饮部第三月没有完成计划营业额，但总体来说大家还是能够发扬积极向上的团队精神，比如传菜部在九、十月份由于种种原因只有六七名服务生，在婚宴多、工作量大的情况下，依然不怕苦不怕累，坚持完成自己的本职工作。

客房部第三月在大家努力工作下超额完成任务，这与客房部上下全体员工的辛勤努力工作是分不开的。尤其在接待酒店四星级复核评定的工作中也表现也非常突出。客房部经理、领班带领客房部全体工作人员在夏

季旅客接待量比较大的情况下，加班加点完善客房各项设施设备，对酒店所有客房和大堂公共区域重新进行了清扫保洁，所有管理人员在接待过程中全程亲自参与服务。今年第三月客房接待量较前几年也再创新高，在人员不足的情况下，客房部全体员工团结向上，任劳任怨，并且在完成这些工作以外，还积极参与大型宴会的接待工作。总体来说，客房部应当单独提出表扬。也希望你们在以后的工作中能继续保持吃苦耐劳、团结向上的工作精神。

保安部在上一月工作也也比较认真，白天站岗、夜间巡逻，并担负着酒店公共区域清扫、苗木浇水摆放工作，进入十月份以来，随着婚宴增多，值夜班的同志每天上午只休息两个小时就重新回到工作岗位上，调度车辆、清扫现场，并积极协助餐饮部传菜、收台，这种团结互助的精神也应当继续发扬。

工程部为了保障酒店的正常稳定运转，也认真细致完成了本职工作，并每天都安排人员配和监督酒店的装修工作，同时还积极抽调人手协助餐饮部做好各种宴会的接待工作。

财务部门工作也比较顺利，做好财务分析和核算，确保了每个数据和财务报表的准确、真实、完整、可靠，同时还积极做好应收账款的结账工作，保证了酒店收入的及时变现，并多次在加班工作的同时协助餐饮部接待工作，以解婚宴和大型宴会时人手不足之急。这种团队协作的精神也是值得表扬的。

1、菜品品种、质量及成本控制需要进一步提高；

酒店的特色菜品种和质量都急待于进一步的提高。综合今年整体情况来看，餐厅经营情况很不乐观，而餐厅客人减少的原因我们应该多从主观上找找原因。从客人结构就不难看出，本地客人在减少，政府、各局、各乡镇以及周边一些经常来的老顾客明显少了，什么原因呢？我们天天在说，怎样针对\*\*有限的餐饮市场来提高我们的销售业绩，重中之重就是要提高菜品质量、调剂菜品花色。每年我们的餐饮销售额都是能够完成任务的，出现今年这种局面，很多人都有不可推卸的责任。这里我也想举几个我们工作中明显不足的例子：譬如说主食的问题，有些人天天来，甚至一天来两次，我们怎么就不能给人家换换品种，天天顿顿就是\*\*、\*\*\*\*\*\*，我们的主食品种是否能多开发一些？！菜品质量也不稳定，就拿早餐来说，就早餐那几道热菜每天炒出来口味都不一样，有的就很好，有的就很差劲，这应该不是技术问题，而是责任心问题，做菜的时候，多用点心，多下些功夫，我就不信这菜的色香味做不好。换个位置想象，如果你要是经常来就餐的客人，今天吃这道菜好吃，明天叫别人一起来品尝，来的时候说非常好吃，结果和第一次品尝的完全不一样，大失所望，你怎么想？！以后你还会经常来么？我们要尊重客人。我今天把这件事情提到尊重客人的高度绝不是耸人听闻！我们是一家酒店，出售的商品就是我们的菜品、我们的服务，如果这些都不能做到优秀，甚至还不能达到及格，还怎么谈得上对顾客的尊重。

每周把新菜推荐给客人，在注意节约的同时更要注意菜品质量的稳定，厨房作为餐饮产品的主要制造部门，要提高各种原材料的综合利用率。在保证酒店餐饮产品质量的前提下，在菜式的设计方面要多下功夫，要综合

利用原材料，减少辅料和边角料的浪费，这样才能控制成本支出的增长。新菜的推广现在大家都在做，品种也有增加，请大家记住，新菜不仅要做，还要做好、做精，推出新菜不仅是要增加品种、变化口味，更重要的是对于那些受欢迎、评价好的菜品我们更需要保证质量的稳定，而不是今天是这样的口味、明天同样的菜就变了。出新菜要合理搭配，而不是随意想象的。不能随意搭配就是新菜，要按照传统的做工工艺去执行。我们很多同志都在认真钻研业务，提高自己的水平，但同时也有个别人只是表面看起来光鲜，实际上没有真才实学，最可恨的是自己还不知道该去学习、提高自己的水平！这些人要认真反思一下，以后的工作该如何去做。对于控制成本问题我们不是第一次提出来了，这里我还是要强调，在不降低菜品出品品质的前提下，成本一定要严格控制，物价上涨、工资上涨，这些不能控制，但是节约水、电和合理利用原材料，这些我们还是能做到的。

2、服务呆板，灵活性不足，个别员工没有集体组织观念：

说到服务呆板，灵活性不够，有的同志就要说，怎样才叫灵活服务？ 其实只需要亲切的微笑和对服务知识的透彻了解，并有一颗随时愿意为客人服务的心就可以。每个人都应认识到自己工作的重要性，这一点非常重要。大家要了解酒店事业、了解酒店、了解同事、了解本职技能，从而提高业务水平。个性化服务不难做到，只要能做到满足客人提出的要求，能预先想到并满足客人还没有表达出来的要求，通俗点来说就是有眼力见，那就是优秀的服务。只要在岗位上，就随时面带微笑，给人亲切感，见到客人打招呼，让宾客有到家的感觉，而且要贯穿到整个服务当中去，不能虎头蛇尾，来时热情、走时就冷淡。对于我们酒店的菜品要熟悉了解，熟练掌握服务技能，知道常客的喜好，把这些都掌握清楚，对客人投其所好，

这样才能为客人服务好，不能一问三不知，什么也不了解，该做什么不该做什么也不知道。如果大家把以上这些都能够做到了，我觉得我们的我们工作就算是做好了，就不会出现现在客人减少、任务不能完成的结果。

在谈到工作问题和缺陷时候，总有同志先强调客观原因，说我们酒店门坎儿高，价格贵，客人不敢进。那么实际上客人减少是什么原因？我也调查了其他的酒店，并且也咨询了很多来我们酒店的顾客，很多客人包括领导都说，相对其他饭店，我们这里饭菜并不算贵。既然大家多数都认可我们的价位，我想我们还是从主观上多找原因。原因很明显：一是菜品质量不过硬。大到菜品出品的色、香、味，小到器皿的使用不够讲究，甚至厨师标签贴盘，都能看出我们饭菜质量在目前的竞争中优势不大；二是服务质量跟不上。我们现在还有服务员不报菜名，甚至连客人来了要打招呼、客人用餐的时候应该提供怎样的服务都不知道，简直让人不可思意。你不尊重客人，人家为什么要到你这里来吃饭？！留住本地食客才说明我们真正做得好，客源相对稳定我们的经营才算相对成熟。

最近我不只在一个场合说过，大家要警惕，如果继续这种质量的饭菜和这样的服务我们就很危险，淡季已经到了，没有旅游团队和外地的散客，怎么去争取赢利的客源，这是我们现在每一个人所面临的问题。有的同志说了，虽然工资高了，可是客人少了，酒水奖也少了，可是你们想过没有，造成客人减少的原因在哪里？酒店一直在硬件设施上积极投入，可以说酒店的硬件设施越来越齐全，越来越好。你们也可以问一下其他的地方，在比较一下我们酒店的菜品价格，我们的价位宰了听来说也就是中等稍微偏上的水平。这就要我们自己找原因了，要是菜品质量上不去，服务质量达

**酒店工作总结篇十**

各位同志，大家好：

已经进入2\*\*9年的第四月了，和大家先说一下上一月（7-9月份）酒店经营情况。上月三个月（7-9月份）餐饮部计划完成417万，实际完成\*\*\*万，客房部计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（\*\*\*万为财务统计数，不含由于时间差及转餐饮早餐费用造成与客房实际营业额约\*\*万，客房统计数为\*\*\*万元）。累计全酒店计划完成\*\*\*万，实际完成\*\*\*万（不含客房差额\*\*万），距计划任务少\*\*\*万元，没有完成年初既定任务。下面针对我酒店的实际情况，对第三月工作做一总结。

今年第三月，我们酒店各个部门都能够积极、认真完成酒店的接待任务。成功的接待了省星评委员会对我酒店\*\*星级评审工作，人大、政协国庆庆典宴会，几十场大型婚宴以及国家、省、市领导人的接待工作，并取得了优异的成绩。在此期间，各部门互相协调、帮助共同做好接待工作，积极完成了上级交给的任务，这种团结协助的精神需要继续发扬。

虽然餐饮部第三月没有完成计划营业额，但总体来说大家还是能够发扬积极向上的团队精神，比如传菜部在九、十月份由于种种原因只有六七名服务生，在婚宴多、工作量大的情况下，依然不怕苦不怕累，坚持完成自己的本职工作。

客房部第三月在大家努力工作下超额完成任务，这与客房部上下全体员工的辛勤努力工作是分不开的。尤其在接待酒店四星级复核评定的工作中也表现也非常突出。客房部经理、领班带领客房部全体工作人员在夏

季旅客接待量比较大的情况下，加班加点完善客房各项设施设备，对酒店所有客房和大堂公共区域重新进行了清扫保洁，所有管理人员在接待过程中全程亲自参与服务。今年第三月客房接待量较前几年也再创新高，在人员不足的情况下，客房部全体员工团结向上，任劳任怨，并且在完成这些工作以外，还积极参与大型宴会的接待工作。总体来说，客房部应当单独提出表扬。也希望你们在以后的工作中能继续保持吃苦耐劳、团结向上的工作精神。

保安部在上一月工作也也比较认真，白天站岗、夜间巡逻，并担负着酒店公共区域清扫、苗木浇水摆放工作，进入十月份以来，随着婚宴增多，值夜班的同志每天上午只休息两个小时就重新回到工作岗位上，调度车辆、清扫现场，并积极协助餐饮部传菜、收台，这种团结互助的精神也应当继续发扬。

工程部为了保障酒店的正常稳定运转，也认真细致完成了本职工作，并每天都安排人员配和监督酒店的装修工作，同时还积极抽调人手协助餐饮部做好各种宴会的接待工作。

财务部门工作也比较顺利，做好财务分析和核算，确保了每个数据和财务报表的准确、真实、完整、可靠，同时还积极做好应收账款的结账工作，保证了酒店收入的及时变现，并多次在加班工作的同时协助餐饮部接待工作，以解婚宴和大型宴会时人手不足之急。这种团队协作的精神也是值得表扬的。

1、菜品品种、质量及成本控制需要进一步提高；

酒店的特色菜品种和质量都急待于进一步的提高。综合今年整体情况来看，餐厅经营情况很不乐观，而餐厅客人减少的原因我们应该多从主观上找找原因。从客人结构就不难看出，本地客人在减少，政府、各局、各乡镇以及周边一些经常来的老顾客明显少了，什么原因呢？我们天天在说，怎样针对\*\*有限的餐饮市场来提高我们的销售业绩，重中之重就是要提高菜品质量、调剂菜品花色。每年我们的餐饮销售额都是能够完成任务的，出现今年这种局面，很多人都有不可推卸的责任。这里我也想举几个我们工作中明显不足的例子：譬如说主食的问题，有些人天天来，甚至一天来两次，我们怎么就不能给人家换换品种，天天顿顿就是\*\*、\*\*\*\*\*\*，我们的主食品种是否能多开发一些？！菜品质量也不稳定，就拿早餐来说，就早餐那几道热菜每天炒出来口味都不一样，有的就很好，有的就很差劲，这应该不是技术问题，而是责任心问题，做菜的时候，多用点心，多下些功夫，我就不信这菜的色香味做不好。换个位置想象，如果你要是经常来就餐的客人，今天吃这道菜好吃，明天叫别人一起来品尝，来的时候说非常好吃，结果和第一次品尝的完全不一样，大失所望，你怎么想？！以后你还会经常来么？我们要尊重客人。我今天把这件事情提到尊重客人的高度绝不是耸人听闻！我们是一家酒店，出售的商品就是我们的菜品、我们的服务，如果这些都不能做到优秀，甚至还不能达到及格，还怎么谈得上对顾客的尊重。

每周把新菜推荐给客人，在注意节约的同时更要注意菜品质量的稳定，厨房作为餐饮产品的主要制造部门，要提高各种原材料的综合利用率。在保证酒店餐饮产品质量的前提下，在菜式的设计方面要多下功夫，要综合

利用原材料，减少辅料和边角料的浪费，这样才能控制成本支出的增长。新菜的推广现在大家都在做，品种也有增加，请大家记住，新菜不仅要做，还要做好、做精，推出新菜不仅是要增加品种、变化口味，更重要的是对于那些受欢迎、评价好的菜品我们更需要保证质量的稳定，而不是今天是这样的口味、明天同样的菜就变了。出新菜要合理搭配，而不是随意想象的。不能随意搭配就是新菜，要按照传统的做工工艺去执行。我们很多同志都在认真钻研业务，提高自己的水平，但同时也有个别人只是表面看起来光鲜，实际上没有真才实学，最可恨的是自己还不知道该去学习、提高自己的水平！这些人要认真反思一下，以后的工作该如何去做。对于控制成本问题我们不是第一次提出来了，这里我还是要强调，在不降低菜品出品品质的前提下，成本一定要严格控制，物价上涨、工资上涨，这些不能控制，但是节约水、电和合理利用原材料，这些我们还是能做到的。

2、服务呆板，灵活性不足，个别员工没有集体组织观念：

说到服务呆板，灵活性不够，有的同志就要说，怎样才叫灵活服务？ 其实只需要亲切的微笑和对服务知识的透彻了解，并有一颗随时愿意为客人服务的心就可以。每个人都应认识到自己工作的重要性，这一点非常重要。大家要了解酒店事业、了解酒店、了解同事、了解本职技能，从而提高业务水平。个性化服务不难做到，只要能做到满足客人提出的要求，能预先想到并满足客人还没有表达出来的要求，通俗点来说就是有眼力见，那就是优秀的服务。只要在岗位上，就随时面带微笑，给人亲切感，见到客人打招呼，让宾客有到家的感觉，而且要贯穿到整个服务当中去，不能虎头蛇尾，来时热情、走时就冷淡。对于我们酒店的菜品要熟悉了解，熟练掌握服务技能，知道常客的喜好，把这些都掌握清楚，对客人投其所好，

这样才能为客人服务好，不能一问三不知，什么也不了解，该做什么不该做什么也不知道。如果大家把以上这些都能够做到了，我觉得我们的我们工作就算是做好了，就不会出现现在客人减少、任务不能完成的结果。

在谈到工作问题和缺陷时候，总有同志先强调客观原因，说我们酒店门坎儿高，价格贵，客人不敢进。那么实际上客人减少是什么原因？我也调查了其他的酒店，并且也咨询了很多来我们酒店的顾客，很多客人包括领导都说，相对其他饭店，我们这里饭菜并不算贵。既然大家多数都认可我们的价位，我想我们还是从主观上多找原因。原因很明显：一是菜品质量不过硬。大到菜品出品的色、香、味，小到器皿的使用不够讲究，甚至厨师标签贴盘，都能看出我们饭菜质量在目前的竞争中优势不大；二是服务质量跟不上。我们现在还有服务员不报菜名，甚至连客人来了要打招呼、客人用餐的时候应该提供怎样的服务都不知道，简直让人不可思意。你不尊重客人，人家为什么要到你这里来吃饭？！留住本地食客才说明我们真正做得好，客源相对稳定我们的经营才算相对成熟。

最近我不只在一个场合说过，大家要警惕，如果继续这种质量的饭菜和这样的服务我们就很危险，淡季已经到了，没有旅游团队和外地的散客，怎么去争取赢利的客源，这是我们现在每一个人所面临的问题。有的同志说了，虽然工资高了，可是客人少了，酒水奖也少了，可是你们想过没有，造成客人减少的原因在哪里？酒店一直在硬件设施上积极投入，可以说酒店的硬件设施越来越齐全，越来越好。你们也可以问一下其他的地方，在比较一下我们酒店的菜品价格，我们的价位宰了听来说也就是中等稍微偏上的水平。这就要我们自己找原因了，要是菜品质量上不去，服务质量达

**酒店工作总结篇十一**

20xx年营销部的组建对整个酒店有着至关重要的好处;我们庆幸的是;我们有了一个新起点，新方向，新思路，新改观，将酒店带向新的发展趋势。营销部10月成立至今四月之久，在此期间我们一向在学习、在摸索、在整改。在学习、摸索、整改的同时，我们继续着我们的营销工作，接待着超多的会议宴会活动，在工作的同时也体现出了方方面面的大小问题，硬件上的，软件上的，根深蒂固的，一步步显露出来;在此，我对营销部20xx年后半年的工作总结如下;

1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。

2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。

3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。

4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。

5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。

6、对营销部固定资产的建立与统计。

1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。

2、透过网络搜索、xx4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等;对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。

3、酒店的推广在预期的时光内已到达预期的效果，透过各网络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时光了解青岛神剑楼酒店的具体状况和消费标准及地理位置。

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务;客户可透过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

1、在供求相符状况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

3、营销部克服了人员不足、工作量大、会议资源局限等诸多困难;完成营业指标金额约37万余元;

十月约108550元、xx月约100000元、xx月约92283元、1月约8-9万元

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，到达了客户的.满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。2、在酒店为特殊体制的状况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务潜力，个人素养，综合实力，职责意识，承担意识需加强引导培训。

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的状况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推

广资料，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广;我们将继续利用网络信息产业，电话

通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细状况。

3、旅游市场的推广;来年我们将选取适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料

和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊状况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式;将旅游公司作为酒店的垫底资源客户;侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

引导消费者消费是竞争的结果，提高消费者消费潜力和引导消费者入店消费，是酒店引导消费者消费的核心，引导消费的基本知识;

1。透过宣传来引导消费者入店消费。

2。透过加强服务来加强消费者消费。

3。透过消费者感观来提高消费者消费。

**酒店工作总结篇十二**

20xx年营销部的组建对整个酒店有着至关重要的好处;我们庆幸的是;我们有了一个新起点，新方向，新思路，新改观，将酒店带向新的发展趋势。营销部10月成立至今四月之久，在此期间我们一向在学习、在摸索、在整改。在学习、摸索、整改的同时，我们继续着我们的营销工作，接待着超多的会议宴会活动，在工作的同时也体现出了方方面面的大小问题，硬件上的，软件上的，根深蒂固的，一步步显露出来;在此，我对营销部20xx年后半年的工作总结如下;

1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。

2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。

3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。

4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。

5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。

6、对营销部固定资产的建立与统计。

1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。

2、透过网络搜索、xx4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等;对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。

3、酒店的推广在预期的时光内已到达预期的效果，透过各网络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时光了解青岛神剑楼酒店的具体状况和消费标准及地理位置。

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务;客户可透过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

1、在供求相符状况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

3、营销部克服了人员不足、工作量大、会议资源局限等诸多困难;完成营业指标金额约37万余元;

十月约108550元、xx月约100000元、xx月约92283元、1月约8-9万元

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，到达了客户的.满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。2、在酒店为特殊体制的状况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务潜力，个人素养，综合实力，职责意识，承担意识需加强引导培训。

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的状况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推

广资料，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广;我们将继续利用网络信息产业，电话

通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细状况。

3、旅游市场的推广;来年我们将选取适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料

和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊状况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式;将旅游公司作为酒店的垫底资源客户;侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

引导消费者消费是竞争的结果，提高消费者消费潜力和引导消费者入店消费，是酒店引导消费者消费的核心，引导消费的基本知识;

1。透过宣传来引导消费者入店消费。

2。透过加强服务来加强消费者消费。

3。透过消费者感观来提高消费者消费。

**酒店工作总结篇十三**

尊敬的各位xx锅子领导，总经理及股东，你们好。

我是xx锅子况前任职的凉菜总监及纪律总监，谢先义。

我现在的主要工作是负责凉菜的出品管理与监督，厨房出品监督及菜品创新，厨房纪律管理，货源监督及维护与执行xx锅子的店纪店规。在此辞旧迎新，告别往日，展望今朝之际，我首先恭祝xx锅子各位家人及股东，总经理；新年快乐，财源广进，身体健康，万事如意。与此同时我要感谢各位股东及总经理对我的信任与器重，感谢总经理对我的栽培与提拔，给予我担此重任的机会，我在此表示诚挚的致谢。虽然我不敢枉言自己做好了完全的准备，更不敢断定自己做的有多优秀，但我敢说我一定会一如既往，坚持到底的秉行我的职责，以xx锅子的发展为己任，将此归结为我最光荣的使命，不辜负xx锅子的厚爱及各位家人的期望。

在作总结之前，让我们来回顾一下xx年末，记得总经理曾说过，xx年对于我们xx锅子还是任何一家餐饮行业都是一道艰难的坎，会有很多民企在这一年倒闭，事实上也的确如此，xx锅中多次面临各个政府部门的挑衅，社会的变革与动荡，但如今xx锅子依然还是屹立不倒，我们终于在总经理的带领及各位家人的不懈努力下，咬紧牙关的跨过了这道理坎，挺过了这个难关。并且在xx年的8月19日成立了我们xx锅子的第一家分店【衡阳市xx锅子雁峰旗舰直营店】，成为衡阳市首家与cctv广告的合作伙伴，成就了衡阳市餐饮业的领军品牌。种种的风雨洗礼就已经在证明我们xx锅子是一个有发展的企业，我们已经迈向一个更高的企业领域。我很庆幸xx锅子又一次取得了如此辉煌的成就，庆幸各位xx锅子家人的辛勤付出换来了今天骄傲的成绩。但即便如此我们依然不可松懈，不可怠慢，更要一鼓作气，全力以赴的做到我们的工作，学会逆中取进，稳中求胜，让xx锅子走向更伟大的航路。

接下来我要为xx锅子xx年度的发展状况作以总结，就xx年度xx锅子的全面发展的核心问题作出以下的详细分析与结论。

1，团结意识及团队精神虽然有局部的提倡，但仍未能引起更高度的重视。

对任何一个企业而言，团队都是企业的一种武装力量，是企业最坚实的基础，团结的力量是企业是一种核心力量，推动着企业的管理进度及发展前景。团队精神是一种高贵的思想，高尚的品德，能不断升华我们的职业道德，提高我们的个人素质及修养。但这是一个巨大的工程，需要每一个人都能深切的了解团队的重要性，并且触发出这种思想，因为只有当一个人产生了这种思想，才会有这种触动，有这种触动才能发展出行为。所以我们需要让这种思想都深入到每个人的骨髓，融入到每个人的工作行为中。才能不断推进xx锅子的发展力度，提高每个人的工作效率，及思想程度。

2，节能节约意识有所初步的改观，但仍未能全部的贯彻落实到每一个的身上，需要更进一步的加强意识。

节能节约这种意识，它鉴定了一个人责任心的强度，同时也是基于我们的职业道德上的一种品质。节能节约意识是需要从一些毫不起眼的细节，一些无关紧要的小事中体现出来的，那些看不见的无形浪费中所提炼出的，是我们对于所在职业所必须具备的一种素质。

3，对于石锅文化的认知度，我们对其的领会仍不够深入，需要更为深刻的认知。

对任何一个企业来说，文化都是它的一种影响，一种思想，一种独有的魅力，一种价值力量，也是一个企业的人文精髓，所以当一个企业有了独特的文化就等于有了灵魂。打造自己的企业文化就是在开阔自己的企业领域，好的企业也许只是几度春秋，好的企业文化却可以流传千古。 所以由此可见文化对于一个企业的重要性，而这种重要性在于企业员工的深切认知，高度的领会，才能让企业的文化光芒四射，恒久流传。

4,对自身的工作职责，及个人使命感的认知度是我们在一个企业为求得发展最而需要认识的意识。

工作职责与岗位职责不同，它指的是从你进入了这个企业，接受了这份工作时就要履行的职责，在工作中所承担的责任。是其个人在企业的一种所应具备的道德观，这来源于你对这个企业是否有崇高的致敬，有远大的向往及无止境的追随。说到职责，深刻的说也是企业赋予你的一种使命，我们有义务为企业的发展作出不懈的努力，尤其是我们管理者。有强烈的使命感，才能促使我们有良好的职业心态，不断力争上游，不断进取，为企业不断争取更好的发展成绩。

5，对个人的职业精神及人生坐标，我们有着怎样的认知，我想这是我们目前最需要明确的，何为职业精神，它是职业的一种道德，是我们对职业的一种尊重，对工作的一种态度。职业精神决定着我们在企业的个人价值观。所以高尚的职业精神是我们要具有的一种品德，一种财富价值，同样我们以一种怎样的态度，一种怎样的价值观去去从事我们的职业，决定着我们在企业将成为一个怎样的角色，当我们在从事一个职业中的任何一项工作，我想我们都有一个同样的想法，那就是不断的爬上更高的台阶，不断提升自己的工作能力，不断的争取更好的工作成绩，直至做到了自己想做的事，坐上了自己想坐的位置，成为了自己想要成为的那个人，那么我们一开始是否就在以我们想要成为的那个人的那种工作态度与思想去执行自己的每一项工作呢，这也就是我们的人生坐标。共3页，当前第1页123酒店年工作总结及年工作计划

6，对于作为一名管理者，我们要对我们所具备的品德，个人素质及修养，职业心态，思想格局要作以全新定位，给予我们自身的管理水平及能力作以更高标准，就目前而言，我们管理者确实在管理水平上还需要一个大幅度的提升，管理能力也需要更进一步的提高，不断加强管理的执行力是我们的首要标准，其次提高自身管理能力也是非常重要的，因为我们只有管理好了自己才有能力去管理别人，以自己的行动表现才能去说服别人，让别人信服于你，正所谓；己所不欲，勿施于人。如果自己都不能管理好自己，我们拿什么去管理别人。

7，企业文化的宣传力度不在于其表，而在于其内涵，那我们如何正确的理解企业文化，并且如何加大我们对企业文化的宣传力度呢。

企业文化不是一种外表的光环，而是一个企业最实质性的内涵，是企业最深入根源的精髓。它是任何一个企业到无法复制的一种特质，是我们经过日积月累而沉淀的一种企业品质，酝酿去的一种思想。是需要我们每个人的传承与发扬。但无需我们的吹捧与多么华丽的语言去赞美，而是需要我们向身边的人传递，例如我们的亲朋好友，同事，家人等等。传递我们的企业文化也是一种自我推销，是一种自身价值的体现，更是在无形的打造企业品牌，提高企业的知名度，建立企业的社会影响力。

8，对企业的社会形象我们是怎样看待，又该如何作以重视。

说到此处，我们对顾客的服务的服务质量决定企业的社会形象，也就是各界社会人士到我们企业的一种认可，评价及关注。所以我们服务的流程细节与企业的社会的社会形象是有着何必等重要的关联，因为对任何一个企业来讲，成败都在于其细节。也就是说在工作的流程中出现的细节问题，而我们处理的完善度将决定着企业的发展高度与趋势。当然在工作中出现细节问题是无法避免的，但要看我们是否及时的处理，以及我们是怎样去处理，又处理的够不够完善，这才是至关重要的。因为顾客对我们企业的评价局部都是来自于他们在被服务的过程中所遇到的不便时所需要的对待，或者顾客的一些格外的要求，我们是否及时的回应又是怎样的回应，并且能否达到，又达到了多少。顾客所注意到的往往就是我们的细节。在我们一系列的服务流程中，顾客的满意度就是一种最好的评价，而要得到这种评价，是在于我们良好的服务品质，细致的服务流程，优秀的服务态度，及我们应对服务程序中出现的细节问题时采取的处理方法。

就以上我对xx年度的核心问题作出的分析与结论，我想在作计划时我应该思考一些问题，而以下是我所思考的一些问题

1、我该向哪个方向前进？没有方向感，是最要命的。不管起点有多低，都要坦然接受；做自己最擅长的事。从最容易实现的目标开始做起。

2，我要做哪些准备？ 要过语言关，。要有一样看家本领。掌握工作的全部。把知识变成能力。向成功的人学习。走在时代的最前沿。随时记下一闪即逝的灵感。

3，我要培养哪些能力？会大会小会来事。抓住问题的关键。不放弃，不抛弃。控制自己的情绪和行为。站在对方的位置上

4，我该认识到哪些的问题？用出色的业绩树立自己的品牌，世上的事，最怕认真二字。任何时候，都保持一颗正直的心 。用双肩扛起自己的责任 。让更多的人记住你。工作不仅仅是为了赚钱 。进入成功人的圈子。

5，我应该珍惜哪些东西？抓住生活中的点滴空闲。用心善待身边的每一个人 。把每份工作都当成历练自己的舞台。端好信誉那个碗 。抓住擦身而过的.机会。节约每一分钱

6，我该把发展重心放在什么位置？抓住当下，做好手边的工作。在细节上下功夫。把时间和精力用在最能创造效益的地方。注重个人的成长和积累。成功之前做该做的事，成功之后做想做的事。始终围绕自己的核心目标做事。

思考了这些问题也就是我计划的前沿，就xx年来临之际，为促进xx锅子的共同发展，全面提高企业的品牌形象，也让我们的管理团队能走向一个更高的发展平台，那么我们首先得给自己一个新起点，要以方才所述的核心问题为出发点。以xx锅子的进一步发展为重心。为寻求更大的发展突破，不断开拓企业的发展道路为目标。改革创新，与时俱进是我们成就品牌的坚定理念。就此我作出xx年工作部署与发展计划。

1，现在我在管理的各个方面能力都比较缺乏，没有足够的管理经验，所以我要更加充实自己的管理知识，给自己在管理上更深度知识的初阶段训练共3页，当前第2页123酒店年工作总结及年工作计划

2，更加严格的把关出品的质量关，货源的质量关，让产品的质量得以更有效的保障。

3，就目前而言我对人际关系的处理及我的社交能力确实非常的欠缺，所以我要努力学习人际关系学，培养自己的社交能力。

4，我现在还不够具备一个管理者该有的成熟心态，沉稳性格，及良好的语言表达能力，所以我要更加改善自己的心态，不断修饰自己的性格。更深入的学习管理知识，让自己的管理能力步入一个新的台阶。

5，让自己的潜力空间得到更广阔的开发，让自己的思想格局迈向一个更高的领域。

6，为xx锅子的凉菜间培养第一个精英，并让其成为xx锅子的骨干人员。

7，给自己的发展格局作以更高的定位。

8，每月给自己各方面的管理能力作以针对性的全面考核，以便于发现自己的不足，提高自己的工作能力及综合管理能力。

9，抓好纪律，因为xx锅子的发展与成功离不开健全完善的管理制度，公正严明的店纪店规。

10，建立好xx锅子的人际关系，因为我们需要发展就都需要有最和谐的沟通平台。树立好自己的工作形象，因为我的影响力都来源于我的工作形象，我的正能量。

11，就在今天我要开始改变自己，向世界展开双臂。共3页，当前第3页123

**酒店工作总结篇十四**

尊敬的各位xx锅子领导，总经理及股东，你们好。

我是xx锅子况前任职的凉菜总监及纪律总监，谢先义。

我现在的主要工作是负责凉菜的出品管理与监督，厨房出品监督及菜品创新，厨房纪律管理，货源监督及维护与执行xx锅子的店纪店规。在此辞旧迎新，告别往日，展望今朝之际，我首先恭祝xx锅子各位家人及股东，总经理；新年快乐，财源广进，身体健康，万事如意。与此同时我要感谢各位股东及总经理对我的信任与器重，感谢总经理对我的栽培与提拔，给予我担此重任的机会，我在此表示诚挚的致谢。虽然我不敢枉言自己做好了完全的准备，更不敢断定自己做的有多优秀，但我敢说我一定会一如既往，坚持到底的秉行我的职责，以xx锅子的发展为己任，将此归结为我最光荣的使命，不辜负xx锅子的厚爱及各位家人的期望。

在作总结之前，让我们来回顾一下xx年末，记得总经理曾说过，xx年对于我们xx锅子还是任何一家餐饮行业都是一道艰难的坎，会有很多民企在这一年倒闭，事实上也的确如此，xx锅中多次面临各个政府部门的挑衅，社会的变革与动荡，但如今xx锅子依然还是屹立不倒，我们终于在总经理的带领及各位家人的不懈努力下，咬紧牙关的跨过了这道理坎，挺过了这个难关。并且在xx年的8月19日成立了我们xx锅子的第一家分店【衡阳市xx锅子雁峰旗舰直营店】，成为衡阳市首家与cctv广告的合作伙伴，成就了衡阳市餐饮业的领军品牌。种种的风雨洗礼就已经在证明我们xx锅子是一个有发展的企业，我们已经迈向一个更高的企业领域。我很庆幸xx锅子又一次取得了如此辉煌的成就，庆幸各位xx锅子家人的辛勤付出换来了今天骄傲的成绩。但即便如此我们依然不可松懈，不可怠慢，更要一鼓作气，全力以赴的做到我们的工作，学会逆中取进，稳中求胜，让xx锅子走向更伟大的航路。

接下来我要为xx锅子xx年度的发展状况作以总结，就xx年度xx锅子的全面发展的核心问题作出以下的详细分析与结论。

1，团结意识及团队精神虽然有局部的提倡，但仍未能引起更高度的重视。

对任何一个企业而言，团队都是企业的一种武装力量，是企业最坚实的基础，团结的力量是企业是一种核心力量，推动着企业的管理进度及发展前景。团队精神是一种高贵的思想，高尚的品德，能不断升华我们的职业道德，提高我们的个人素质及修养。但这是一个巨大的工程，需要每一个人都能深切的了解团队的重要性，并且触发出这种思想，因为只有当一个人产生了这种思想，才会有这种触动，有这种触动才能发展出行为。所以我们需要让这种思想都深入到每个人的骨髓，融入到每个人的工作行为中。才能不断推进xx锅子的发展力度，提高每个人的工作效率，及思想程度。

2，节能节约意识有所初步的改观，但仍未能全部的贯彻落实到每一个的身上，需要更进一步的加强意识。

节能节约这种意识，它鉴定了一个人责任心的强度，同时也是基于我们的职业道德上的一种品质。节能节约意识是需要从一些毫不起眼的细节，一些无关紧要的小事中体现出来的，那些看不见的无形浪费中所提炼出的，是我们对于所在职业所必须具备的一种素质。

3，对于石锅文化的认知度，我们对其的领会仍不够深入，需要更为深刻的认知。

对任何一个企业来说，文化都是它的一种影响，一种思想，一种独有的魅力，一种价值力量，也是一个企业的人文精髓，所以当一个企业有了独特的文化就等于有了灵魂。打造自己的企业文化就是在开阔自己的企业领域，好的企业也许只是几度春秋，好的企业文化却可以流传千古。 所以由此可见文化对于一个企业的重要性，而这种重要性在于企业员工的深切认知，高度的领会，才能让企业的文化光芒四射，恒久流传。

4,对自身的工作职责，及个人使命感的认知度是我们在一个企业为求得发展最而需要认识的意识。

工作职责与岗位职责不同，它指的是从你进入了这个企业，接受了这份工作时就要履行的职责，在工作中所承担的责任。是其个人在企业的一种所应具备的道德观，这来源于你对这个企业是否有崇高的致敬，有远大的向往及无止境的追随。说到职责，深刻的说也是企业赋予你的一种使命，我们有义务为企业的发展作出不懈的努力，尤其是我们管理者。有强烈的使命感，才能促使我们有良好的职业心态，不断力争上游，不断进取，为企业不断争取更好的发展成绩。

5，对个人的职业精神及人生坐标，我们有着怎样的认知，我想这是我们目前最需要明确的，何为职业精神，它是职业的一种道德，是我们对职业的一种尊重，对工作的一种态度。职业精神决定着我们在企业的个人价值观。所以高尚的职业精神是我们要具有的一种品德，一种财富价值，同样我们以一种怎样的态度，一种怎样的价值观去去从事我们的职业，决定着我们在企业将成为一个怎样的角色，当我们在从事一个职业中的任何一项工作，我想我们都有一个同样的想法，那就是不断的爬上更高的台阶，不断提升自己的工作能力，不断的争取更好的工作成绩，直至做到了自己想做的事，坐上了自己想坐的位置，成为了自己想要成为的那个人，那么我们一开始是否就在以我们想要成为的那个人的那种工作态度与思想去执行自己的每一项工作呢，这也就是我们的人生坐标。共3页，当前第1页123酒店年工作总结及年工作计划

6，对于作为一名管理者，我们要对我们所具备的品德，个人素质及修养，职业心态，思想格局要作以全新定位，给予我们自身的管理水平及能力作以更高标准，就目前而言，我们管理者确实在管理水平上还需要一个大幅度的提升，管理能力也需要更进一步的提高，不断加强管理的执行力是我们的首要标准，其次提高自身管理能力也是非常重要的，因为我们只有管理好了自己才有能力去管理别人，以自己的行动表现才能去说服别人，让别人信服于你，正所谓；己所不欲，勿施于人。如果自己都不能管理好自己，我们拿什么去管理别人。

7，企业文化的宣传力度不在于其表，而在于其内涵，那我们如何正确的理解企业文化，并且如何加大我们对企业文化的宣传力度呢。

企业文化不是一种外表的光环，而是一个企业最实质性的内涵，是企业最深入根源的精髓。它是任何一个企业到无法复制的一种特质，是我们经过日积月累而沉淀的一种企业品质，酝酿去的一种思想。是需要我们每个人的传承与发扬。但无需我们的吹捧与多么华丽的语言去赞美，而是需要我们向身边的人传递，例如我们的亲朋好友，同事，家人等等。传递我们的企业文化也是一种自我推销，是一种自身价值的体现，更是在无形的打造企业品牌，提高企业的知名度，建立企业的社会影响力。

8，对企业的社会形象我们是怎样看待，又该如何作以重视。

说到此处，我们对顾客的服务的服务质量决定企业的社会形象，也就是各界社会人士到我们企业的一种认可，评价及关注。所以我们服务的流程细节与企业的社会的社会形象是有着何必等重要的关联，因为对任何一个企业来讲，成败都在于其细节。也就是说在工作的流程中出现的细节问题，而我们处理的完善度将决定着企业的发展高度与趋势。当然在工作中出现细节问题是无法避免的，但要看我们是否及时的处理，以及我们是怎样去处理，又处理的够不够完善，这才是至关重要的。因为顾客对我们企业的评价局部都是来自于他们在被服务的过程中所遇到的不便时所需要的对待，或者顾客的一些格外的要求，我们是否及时的回应又是怎样的回应，并且能否达到，又达到了多少。顾客所注意到的往往就是我们的细节。在我们一系列的服务流程中，顾客的满意度就是一种最好的评价，而要得到这种评价，是在于我们良好的服务品质，细致的服务流程，优秀的服务态度，及我们应对服务程序中出现的细节问题时采取的处理方法。

就以上我对xx年度的核心问题作出的分析与结论，我想在作计划时我应该思考一些问题，而以下是我所思考的一些问题

1、我该向哪个方向前进？没有方向感，是最要命的。不管起点有多低，都要坦然接受；做自己最擅长的事。从最容易实现的目标开始做起。

2，我要做哪些准备？ 要过语言关，。要有一样看家本领。掌握工作的全部。把知识变成能力。向成功的人学习。走在时代的最前沿。随时记下一闪即逝的灵感。

3，我要培养哪些能力？会大会小会来事。抓住问题的关键。不放弃，不抛弃。控制自己的情绪和行为。站在对方的位置上

4，我该认识到哪些的问题？用出色的业绩树立自己的品牌，世上的事，最怕认真二字。任何时候，都保持一颗正直的心 。用双肩扛起自己的责任 。让更多的人记住你。工作不仅仅是为了赚钱 。进入成功人的圈子。

5，我应该珍惜哪些东西？抓住生活中的点滴空闲。用心善待身边的每一个人 。把每份工作都当成历练自己的舞台。端好信誉那个碗 。抓住擦身而过的.机会。节约每一分钱

6，我该把发展重心放在什么位置？抓住当下，做好手边的工作。在细节上下功夫。把时间和精力用在最能创造效益的地方。注重个人的成长和积累。成功之前做该做的事，成功之后做想做的事。始终围绕自己的核心目标做事。

思考了这些问题也就是我计划的前沿，就xx年来临之际，为促进xx锅子的共同发展，全面提高企业的品牌形象，也让我们的管理团队能走向一个更高的发展平台，那么我们首先得给自己一个新起点，要以方才所述的核心问题为出发点。以xx锅子的进一步发展为重心。为寻求更大的发展突破，不断开拓企业的发展道路为目标。改革创新，与时俱进是我们成就品牌的坚定理念。就此我作出xx年工作部署与发展计划。

1，现在我在管理的各个方面能力都比较缺乏，没有足够的管理经验，所以我要更加充实自己的管理知识，给自己在管理上更深度知识的初阶段训练共3页，当前第2页123酒店年工作总结及年工作计划

2，更加严格的把关出品的质量关，货源的质量关，让产品的质量得以更有效的保障。

3，就目前而言我对人际关系的处理及我的社交能力确实非常的欠缺，所以我要努力学习人际关系学，培养自己的社交能力。

4，我现在还不够具备一个管理者该有的成熟心态，沉稳性格，及良好的语言表达能力，所以我要更加改善自己的心态，不断修饰自己的性格。更深入的学习管理知识，让自己的管理能力步入一个新的台阶。

5，让自己的潜力空间得到更广阔的开发，让自己的思想格局迈向一个更高的领域。

6，为xx锅子的凉菜间培养第一个精英，并让其成为xx锅子的骨干人员。

7，给自己的发展格局作以更高的定位。

8，每月给自己各方面的管理能力作以针对性的全面考核，以便于发现自己的不足，提高自己的工作能力及综合管理能力。

9，抓好纪律，因为xx锅子的发展与成功离不开健全完善的管理制度，公正严明的店纪店规。

10，建立好xx锅子的人际关系，因为我们需要发展就都需要有最和谐的沟通平台。树立好自己的工作形象，因为我的影响力都来源于我的工作形象，我的正能量。

11，就在今天我要开始改变自己，向世界展开双臂。共3页，当前第3页123

**酒店工作总结篇十五**

20xx年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排;对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果;以及餐饮部劳动纪律;周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果;罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，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，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的

一、 继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时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。

二、 进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、 加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念;同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、 继续做好“节能降耗”工作

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、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等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。 计划每个月找部门各岗位的.员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉!

**酒店工作总结篇十六**

20xx年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排;对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果;以及餐饮部劳动纪律;周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果;罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，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，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的

一、 继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时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。

二、 进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、 加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念;同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、 继续做好“节能降耗”工作

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、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等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。 计划每个月找部门各岗位的.员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉!

**酒店工作总结篇十七**

已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的.号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒此文来源于是文 秘 家 园店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二○○五年客房收入与二○○六年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心二○○六年经营简况表：

商务中心经营简况表

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二○○六年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，

增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店工作总结篇十八**

已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的.号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒此文来源于是文 秘 家 园店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二○○五年客房收入与二○○六年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心二○○六年经营简况表：

商务中心经营简况表

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二○○六年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，

增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店工作总结篇十九**

营销部上半年完成销售额281万元，超额完成总经理下达的指标41万元，这与总经理的正确领导，全体同仁的热情支持、客户的爱戴和自身的努力是分不开的。现就半年来的营销工作总结如下：

一、通过对总台员工服务方面的培训，使总台全体员工的素质有了很大程度的提高，一些老客人包括美籍华人，每次来酒店住宿都是冲着总台的服务态度而来，是他们真诚的服务让客人感觉到春天般的温暖，让客人留恋忘返，使客人真正感受到宾至如归的感觉。另外，再加上灵活的促销手段，老客户住满一定量的天数，可享受免房，使老客人能享受贵宾般的待遇，如今客户数量滚雪球般的增多，给酒店带来了一批稳固的客户源。

二、通过对总台业务方面的考核，极大程度地调动了员工的积极性，员工每月工资都与本人的销售业绩、服务态度等挂钩。指标考核到人，谁销售做第一名还额外加奖等措施的落实，使得总台的每位员工在班时都能认真接待好每档生意，哪天生意特别好都会使哪班兴奋无比。如此热情高涨的工作态度，使得总台上半年门市接待散客营业额达2151136元。

三、通过年初召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，为今年的生意奠定一下基础，另外在二月底通过到浙江、上海地区促销，使得上半年的团队房和会议房明显增多，客房生意火爆，上半年共接待团队328个，营业额658147元；并成功接待大小会议16个，营业额115224元。当然取得这些成绩与各部门的相应配合是分不开的，也与我们工作认真负责分不开。每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

四、鼓励出租车司机和车站地区黄牛多介绍客人来店入住，并给予相应的奖励，使他们的积极性大增，积极地多介绍客源。

五、端午粽子和咸蛋的销售工作情况空前，营销部全体员工在端午节即将来临之际，仔细分析市场，认准学校、部委分局等效益较好的单位，不怕气候炎热，由于大家的吃苦耐劳精神，结果捷报平传，使大家信心大增，也给酒店带来了可观的经济效益。

总结以上虽然做出了些成绩，但还存在许多不足之处，下半年我们营销工作要“开拓新思路，开辟新局面”为中心，要重视营销策划，每次策划都要十分精心和赋有新意，以期待取得更满意的效果。

**酒店工作总结篇二十**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xxxx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xxxx年的工作做一个总结。

接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的`经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

xxxx年xxxx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司xx的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xxxx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**酒店工作总结篇二十一**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的xxxx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xxxx年的工作做一个总结。

接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的`经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

xxxx年xxxx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司xx的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

xxxx年即将过去，充满挑战和机遇的xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**酒店工作总结篇二十二**

来到咱们xx大酒店工作已经有三个月的时间了，在这三个月里，我是学习到了许多以前从未接触的知识，同时也增长了不少管理酒店的经验，最主要的是，我学会了如何与人进行良好的沟通和交流，这都是我以前所不知晓的，所以我很感激酒店对我的帮助，更得感谢酒店经理对我的提点，要是没有经理的带领，我可能还在工作上面瞎转悠呢。

还记得三个月前，我还在为自己的工作发愁，那时候的我没有什么工作经验，也没有掌握什么技能，就连身上都没有多少钱，正当我考虑要不要回家调养一段时间再出来找工作时，我在网上看到了咱们酒店发布的招聘信息，上面说是要招一名酒店的经理助理，而且还不需要工作，最主要的是就算你不懂这方面的知识，酒店还会教你。这么低的门槛，让我没有任何犹豫就投递了简历，由于我谈吐还算清晰，长得还算干净而且来的也早，我顺利地通过了酒店的面试，成为了酒店经理的小跟班。咱们的经理已经工作了不少年头了，所以有着丰富的工作经验，对于酒店的管理有着他独到的理解，所以能跟随这么一位前辈学习实在是我的荣幸和幸运啊。

在我经过一段短时间的培训后，我对咱们酒店的了解加深了不少，对于业务也熟悉了不少，所以我能帮经理完成一些简单的任务了。咱们酒店之所以招聘经理助理，是因为酒店的工作越来越繁忙了，经理一个人是根本忙不过来的，尤其是小事情还特别多，所以这些杂事情、小事情都交给我来完成，这是对我的考验，也是让我快速积累工作经验的机会。虽然酒店里的事情比较多，而且有些事情做多了会感到无聊和烦闷，但我并没有厌倦这样的工作，因为我的的确确还只是一个新人，要是连这些基础的事情都坚持不下去，还怎么开展更复杂的工作呢?何况，大家不都是这样走过来的，正是靠着一点点的积累，才有了质变的机会。现在，我马上就要从一名试用期的经理助理转变为一名正式的经理助理了，但我知道，自己还有着很多地方需要改进，所以我不能停下前进的步伐，也不能中断学习的节奏，我会继续保持着一颗谦逊的心，跟随着经理以及领导们学习更多的经验，争取让自己早日能在工作中独当一面!

试用期里面的学习到现在就告一段落了，我终于通过了公司的考核，成功转正。经过这两个月的试用期工作，我对我现在经理助理的工作已经有了一定的认识和了解，我也知道了这个岗位需要做的工作，已经知道这些工作的具体做法。虽然现在已经转正了，但是在很多的地方，都有许多要学习的地方，所以我现在要总结下我试用期里面的工作，看看自己究竟收获到了些什么，在哪些地方是又需要继续学习的。

因为我还是刚刚从大学里面出来的学生，即使之前有出来实习过，但还是在很多地方不太成熟。现在正式出来工作了，知道自己已经彻底地远离了校园，所以逼着自己在转变自己的角色定位，从一个学生向一名公司员工转变。所以我会更加积极地去了解并学习公司的一些具体流程，去学习工作的具体操作方法，努力向大家请教，从而来提高自己的工作能力。

在与人的交往方面，我积极与大家打好交道，向大家经理助理的工作只是，尽可能的不给大家添麻烦。我与大家交往的时候，适中保持一个的学习态度，谦虚、低调。因为这个时候，我已经明白我已经是一名公司员工了，而不是一名学生了，不能够再像学校那样情绪化，有时候被领导批评了，也只能忍者，不能在自我，需要考虑很多的东西。

学校上大学生职业素养这一课的时候，我一直没有怎么认真对待，觉得上班离自己还有好几年的时间内，可是转眼间，我已经在工作的岗位上面了。看到大家对待工作的认真、细致的态度，我知道，1000字范文我也必须要向他们那样学习。

所以在岗位上，我始终按照学校教的职业素养的要求那样，学会在最短的时间里面适应好这一个新的环境，专注、认真对待自己手上的每一份工作，承担自己这个岗位上面应该承担的责任。在工作里面，我还有一个大的收获，就是在工作里面，我们要学会服从上级领导的安排，我们只是一名小职员，不能够总是有“我觉得”这样的想法，我们做好自己，听领导的安排就好，低调做人，才是王道。当然低调做人并不意味着我们在工作里面不能表现自己，而是说我们做事要稳健。

因为还是刚刚出来，所以对工作好没有一个全面的了解，所以还没有制定一个职业规划，所以工作还没有一个目标。在后面的工作中，我要结合自己的而工作，做一个长期和短期都有的计划，让自己明白自己想要序偶什么，需要做什么，做一个有目标的人。

在一个就是，我要在工作里面，在做好事情的基础上面，学会展现自己的才能，让领导看到我的努力。机会是自己争取来的!

时光飞逝，无声无息之中，我已经在酒店工作了这么长一段时间了。在这几个月的试用期里，我又一次真实地感受到了工作的魅力所在。我工作的时间不是很长，第一次觉得工作有趣还是刚刚高中毕业的时候，那时候是觉得可以用自己的努力换的酬劳是一件非常满足的事情。如今我已经工作一年多了，进入公司之后我发现工作更加有趣，我也更加的对这份工作执着。这份工作有趣不是单单说它能够给我换来一定的酬劳。它更是给我带来了更多的惊喜，也让我的价值得到了体现。

在酒店做经理助理的这段时间里，是我很满足、很开朗的一段时光，也是我第一次认识到原来一份工作可以有这么多价值的体现。这让我对“工作”这两个词有了更多的理解。以前步入社会之前，我很是迷茫，工作到底是为了什么?只是为了活下去吗?为了养家糊口而进行工作吗?这样是否又太不值得太肤浅了呢?如今一想，还是觉得当初的我太过稚嫩。这种问题也许很多刚刚进入社会的人都会有想过。但是有了一定的阅历之后，我已经能够很好的解答这个问题了。做经理助理已经三个月了，这一段工作让我刻骨铭心。也是在这份工作告诉我真正“工作”的意义。工作能够根据我们自己的努力为我们带来酬劳，其次，工作可以让我们在这个岗位上实现自己的价值，能够为自己的家庭，我们的公司、社会都奉献出自己的价值。

只有当一个人有了价值之后，他的人生才不会显得那么肤浅，他也才能收获到一个更佳的自己。经理助理这份工作也许从字面上看起来只是一个助理的小职位，实则上它揽括的已经是一个非常多功能的职业。首先从一些小事情做起，比如汇报传达工作等，在这件小事上我们就可以不断的往深处挖掘。首先这份工作是一件需及时的工作，在处理一些问题上，也要更加的果断。许多时候一件事情的失败，往往使我们左右摇摆，犹豫不决。这不仅不能让我们更好的完成工作，反而会把我们的问题带进一个死角，更加不能解决好它。

仅仅三月，我却从中学习到了太多太多，经理给我带来的收获也是很多，在这里也要感谢经理对我的包容，许多时候是因为经理的包容我才能将接下来的工作做得更好。这段时间里我表现的也还行，至少一些小问题错的很少，大问题就更少了，我会继续坚持下去，好好的继续做好这一份工作，为自己空白的生活轨迹中填充自己一笔丰富的色彩!

年初经朋友的介绍下，我来到了xx，当知道我能来xx的那一刻，我是非常的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，可是一直都没有机会实践过，一直想要有一个机会能够让我学以致用，终于机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了xx，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我今年的酒店客房服务工作总结。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自己非常能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自己一直坚持的事情产生了怀疑，可是师父一直都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持。

如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎么办呢，做什么事情都贵在坚持，也非常感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我应该不会坚持下去的吧。后来我被分到了餐厅，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。

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工作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，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。

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。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间非常感谢我的.领导及同事对我的帮助，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对xx酒店的发展做出自己的努力。希望xx酒店的明天越来越好。

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxx酒店这个大集体!

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力!我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，酒店工作总结反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

**酒店工作总结篇二十三**

来到咱们xx大酒店工作已经有三个月的时间了，在这三个月里，我是学习到了许多以前从未接触的知识，同时也增长了不少管理酒店的经验，最主要的是，我学会了如何与人进行良好的沟通和交流，这都是我以前所不知晓的，所以我很感激酒店对我的帮助，更得感谢酒店经理对我的提点，要是没有经理的带领，我可能还在工作上面瞎转悠呢。

还记得三个月前，我还在为自己的工作发愁，那时候的我没有什么工作经验，也没有掌握什么技能，就连身上都没有多少钱，正当我考虑要不要回家调养一段时间再出来找工作时，我在网上看到了咱们酒店发布的招聘信息，上面说是要招一名酒店的经理助理，而且还不需要工作，最主要的是就算你不懂这方面的知识，酒店还会教你。这么低的门槛，让我没有任何犹豫就投递了简历，由于我谈吐还算清晰，长得还算干净而且来的也早，我顺利地通过了酒店的面试，成为了酒店经理的小跟班。咱们的经理已经工作了不少年头了，所以有着丰富的工作经验，对于酒店的管理有着他独到的理解，所以能跟随这么一位前辈学习实在是我的荣幸和幸运啊。

在我经过一段短时间的培训后，我对咱们酒店的了解加深了不少，对于业务也熟悉了不少，所以我能帮经理完成一些简单的任务了。咱们酒店之所以招聘经理助理，是因为酒店的工作越来越繁忙了，经理一个人是根本忙不过来的，尤其是小事情还特别多，所以这些杂事情、小事情都交给我来完成，这是对我的考验，也是让我快速积累工作经验的机会。虽然酒店里的事情比较多，而且有些事情做多了会感到无聊和烦闷，但我并没有厌倦这样的工作，因为我的的确确还只是一个新人，要是连这些基础的事情都坚持不下去，还怎么开展更复杂的工作呢?何况，大家不都是这样走过来的，正是靠着一点点的积累，才有了质变的机会。现在，我马上就要从一名试用期的经理助理转变为一名正式的经理助理了，但我知道，自己还有着很多地方需要改进，所以我不能停下前进的步伐，也不能中断学习的节奏，我会继续保持着一颗谦逊的心，跟随着经理以及领导们学习更多的经验，争取让自己早日能在工作中独当一面!

试用期里面的学习到现在就告一段落了，我终于通过了公司的考核，成功转正。经过这两个月的试用期工作，我对我现在经理助理的工作已经有了一定的认识和了解，我也知道了这个岗位需要做的工作，已经知道这些工作的具体做法。虽然现在已经转正了，但是在很多的地方，都有许多要学习的地方，所以我现在要总结下我试用期里面的工作，看看自己究竟收获到了些什么，在哪些地方是又需要继续学习的。

因为我还是刚刚从大学里面出来的学生，即使之前有出来实习过，但还是在很多地方不太成熟。现在正式出来工作了，知道自己已经彻底地远离了校园，所以逼着自己在转变自己的角色定位，从一个学生向一名公司员工转变。所以我会更加积极地去了解并学习公司的一些具体流程，去学习工作的具体操作方法，努力向大家请教，从而来提高自己的工作能力。

在与人的交往方面，我积极与大家打好交道，向大家经理助理的工作只是，尽可能的不给大家添麻烦。我与大家交往的时候，适中保持一个的学习态度，谦虚、低调。因为这个时候，我已经明白我已经是一名公司员工了，而不是一名学生了，不能够再像学校那样情绪化，有时候被领导批评了，也只能忍者，不能在自我，需要考虑很多的东西。

学校上大学生职业素养这一课的时候，我一直没有怎么认真对待，觉得上班离自己还有好几年的时间内，可是转眼间，我已经在工作的岗位上面了。看到大家对待工作的认真、细致的态度，我知道，1000字范文我也必须要向他们那样学习。

所以在岗位上，我始终按照学校教的职业素养的要求那样，学会在最短的时间里面适应好这一个新的环境，专注、认真对待自己手上的每一份工作，承担自己这个岗位上面应该承担的责任。在工作里面，我还有一个大的收获，就是在工作里面，我们要学会服从上级领导的安排，我们只是一名小职员，不能够总是有“我觉得”这样的想法，我们做好自己，听领导的安排就好，低调做人，才是王道。当然低调做人并不意味着我们在工作里面不能表现自己，而是说我们做事要稳健。

因为还是刚刚出来，所以对工作好没有一个全面的了解，所以还没有制定一个职业规划，所以工作还没有一个目标。在后面的工作中，我要结合自己的而工作，做一个长期和短期都有的计划，让自己明白自己想要序偶什么，需要做什么，做一个有目标的人。

在一个就是，我要在工作里面，在做好事情的基础上面，学会展现自己的才能，让领导看到我的努力。机会是自己争取来的!

时光飞逝，无声无息之中，我已经在酒店工作了这么长一段时间了。在这几个月的试用期里，我又一次真实地感受到了工作的魅力所在。我工作的时间不是很长，第一次觉得工作有趣还是刚刚高中毕业的时候，那时候是觉得可以用自己的努力换的酬劳是一件非常满足的事情。如今我已经工作一年多了，进入公司之后我发现工作更加有趣，我也更加的对这份工作执着。这份工作有趣不是单单说它能够给我换来一定的酬劳。它更是给我带来了更多的惊喜，也让我的价值得到了体现。

在酒店做经理助理的这段时间里，是我很满足、很开朗的一段时光，也是我第一次认识到原来一份工作可以有这么多价值的体现。这让我对“工作”这两个词有了更多的理解。以前步入社会之前，我很是迷茫，工作到底是为了什么?只是为了活下去吗?为了养家糊口而进行工作吗?这样是否又太不值得太肤浅了呢?如今一想，还是觉得当初的我太过稚嫩。这种问题也许很多刚刚进入社会的人都会有想过。但是有了一定的阅历之后，我已经能够很好的解答这个问题了。做经理助理已经三个月了，这一段工作让我刻骨铭心。也是在这份工作告诉我真正“工作”的意义。工作能够根据我们自己的努力为我们带来酬劳，其次，工作可以让我们在这个岗位上实现自己的价值，能够为自己的家庭，我们的公司、社会都奉献出自己的价值。

只有当一个人有了价值之后，他的人生才不会显得那么肤浅，他也才能收获到一个更佳的自己。经理助理这份工作也许从字面上看起来只是一个助理的小职位，实则上它揽括的已经是一个非常多功能的职业。首先从一些小事情做起，比如汇报传达工作等，在这件小事上我们就可以不断的往深处挖掘。首先这份工作是一件需及时的工作，在处理一些问题上，也要更加的果断。许多时候一件事情的失败，往往使我们左右摇摆，犹豫不决。这不仅不能让我们更好的完成工作，反而会把我们的问题带进一个死角，更加不能解决好它。

仅仅三月，我却从中学习到了太多太多，经理给我带来的收获也是很多，在这里也要感谢经理对我的包容，许多时候是因为经理的包容我才能将接下来的工作做得更好。这段时间里我表现的也还行，至少一些小问题错的很少，大问题就更少了，我会继续坚持下去，好好的继续做好这一份工作，为自己空白的生活轨迹中填充自己一笔丰富的色彩!

年初经朋友的介绍下，我来到了xx，当知道我能来xx的那一刻，我是非常的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，可是一直都没有机会实践过，一直想要有一个机会能够让我学以致用，终于机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了xx，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我今年的酒店客房服务工作总结。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自己非常能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自己一直坚持的事情产生了怀疑，可是师父一直都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持。

如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎么办呢，做什么事情都贵在坚持，也非常感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我应该不会坚持下去的吧。后来我被分到了餐厅，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。

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工作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，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。

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。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间非常感谢我的.领导及同事对我的帮助，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对xx酒店的发展做出自己的努力。希望xx酒店的明天越来越好。

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxx酒店这个大集体!

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力!我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，酒店工作总结反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

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