# 最新酒店管理个人工作总结1600字(5篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-08-14

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店管理个人工作总结1600字篇一**

(一)采购

酒店装潢期间，在领导的指导下，我们进行了供货商的摸底情况。首先我们要了解的酒店所需产品的数量、质量标准。经确定后联系几家供货商报价。以价比价 、质量比质量的方式进行选购。这样大大的提高了工作效率和酒店的利益最大化。 联系供货商。把所需要的样品提供给我们，经过审核、在由设计师选定款式颜色，整体装潢的搭配效果，领导批准后确定。

2、 石材、瓷砖部分。我们协调领导到石材、瓷砖市场，考察我们所需要的石材、瓷砖的用量。询问价格。在做工方面我们一直监督到位，经检查合格方能提供到位。

3、 在前期大量投资资金紧张周转的问题上。领导的决策在谈判价格上控制成本，在付款优越的条件下合作。以分期付款的方式谈判，最终定义。

（二）人员的配置

任何一个企业都需要人员建立起来，组织完成各项任务。在前期筹备期间。股份制的酒店在股东大会商议裁决后建立每个股东的代表，分配不同的岗位。组织架构建立财务部、后勤部、营销部明确的分配工作任务。后期我们还配置各个高管的到位，茶楼部、和整个酒店部门。有了高管们专业的管理水平，给我们在前期的工作当中提出合理化的建议： 后堂的王彪给我们设计了厨房的平面图。他细心的规划了我们每个后堂的布置协助了五星厨房用具、施工方、排烟机组的连接完成了整个后堂布局。很多的工作都是环环相扣，只有有条理的分析，在专业的指导下，具体的实施。我们才能避免后期的麻烦，所以这也给我们管理中明白了一个道理，我们在做任何事情前都要通过考察论证，请专业人员指导，做到合理化，科学化做好充足准备。才能提高工作高效与准确。

2、 茶楼的xx在茶楼休闲区。在装修期间一直是尽心尽业的为我们提供茶楼的合理化建议。在茶楼的装修采购过程中，也参与我们样品的选购。仓库、更衣室的设定、沙发布样、茶几的样品选购、也为我们提供了下步软件的工作计划。

3、 酒店的部的马总前期就一直努力的配合我们施工方完成。布草间、大厅吧台 、卫生间的设定、配合我们参与酒店软件的考察、客房布草、易耗品、窗帘的选定、在他们专业的角度我们工作才有条理的进行。

（三）严把装潢质量关

前期的装潢会影响后期的整个装修效果，酒店的提升在于硬件装修的档次，在于细节的修饰。所以我们在这段期间一直跟踪装修的质量与进度。

1首先是卫生间的瓷砖。在工人进行施工时我们轮回的巡视，刚开始我们发现瓷砖贴在墙面上不整齐，总觉得是工人技术问题，我们要求重新施工把不整齐的墙砖全部拆卸。但问题依然存在，有些工人很无奈的告诉我们，不是我们技术问题而是墙砖是加工的，在切割上出了问题。在工人的配合下量了尺寸，才发现问题根源，我们紧接着联系供货商给我们解决。把所有提供给我们的瓷砖挑选出来，并监督到位问题才得以解决。

2.空调管道的安装也带来极大的不便。整个大楼的外墙是要保持整体的效果，但在结构上有些是没有办法连接上。在这上面老总们可是花了不少的心思，做工作出方案。在不影响效果的同时还能使空调最终能连接上。这让我想起了一句最经典的语录办法总比困难多。

3线缆分为电话线、网线、电线、音响线、监控线、主电缆。线的不同于任何一样东西，稍微选不好质量，对以后的酒店存在的隐患是非常大的。而且都是走暗线后期无法维修，我们不但要选好品牌还请专业电线给我们分清优劣质的差别。

4卫生间的防水问题我们一直跟踪到位。施工方单位在防水上也是下了不少的功夫，涂三遍防水涂料灌水试，就这样的情况下还是忽略了门口一块，使整个外面墙面发霉，施工方也绝不含糊砸掉门槛石重新做防水。

5墙面的粉刷我们时刻跟踪他们。对墙面的修补包括阴角、阳角，只有墙面的平直才会使墙纸贴上的效果更好。整体效果才会有效。

1.没有建立具体的财务制度，财务报销程序。

2、沟通问题现在是计划下一步开业前期的准备，下级要不断的反馈情况给上级做出决策，上级要不断与下级沟通了解他们所需所想的情况。

3、制定仓库管理：收货验货分配责任人，管理制度、工作流程、管理购买的所有物品、核实质量、数量、金额。

4、分工具体化每个部门明确实施工作计划、工作进度、有效的提高工作效率。

5、需要建立考勤表实施考勤制度。

6、工程部尽快落实到位，衔接施工方的水、电交接。

7 现在的前期施工基本完善，年前酒店安全防盗也是关键。

2、根据开业的倒计时间建立组织架构。

3、采购酒店物品。

4、分配各个岗位人员工作计划表。

（一）采购酒店用品计划地毯计划

订购（客房、走廊）。

2、厨房的燃气管道安装签订合同进场施工。（厨房）。

3、电视计划订购（客房、室）。

4、客房布草计划订购，工期三十天左右（客房）。

5、易耗品计划选定款式订购（客房）。

6、服装计划选定款式订购（工期二十天左右）（所有定制员工服装）。

7、电脑、电脑桌、电脑椅子、小茶几， （12楼室）。

9、五金（毛巾架、厕纸架）选定购买（客房、公卫、室）。

10、物料器具的选购（吧台、厨房）。

11、收银系统、会员卡、储值卡等（整体酒店）。

12、印刷品，菜谱的定位与制作选购（预计一个月左右）。

13、菜谱价格的定位及包厢的价格定位（前提考察周边的市场价格，参照与老总协商制定）。

14、员工入职手续、工资待遇（与老总协商后制定）、规章制度、岗位职责、奖罚条例由老总审核。

15、 营业区需要摆放的装饰品（如绿化、壁画、陶瓷品、书刊、等等）。

（二）、人员组织架构及分类：

（三） 一、人力资源部

a，员工手册

1，酒店的员工手册

2，各部门规章制度

3，员工的岗位职责

4，岗位工作流程制定

b，员工培训

1，部门经理前期培训计划

2，茶楼部培训

3，房务部培训

4，后勤部门培训

c，员工招聘

2，后勤员工招聘

d，绩效考核

1，初级员工的考核

2，培训后的员工考核

3，酒店试营业时的考核

4，阶段员工品行考核

5，前期人工成本预算与控制

6，员工岗位工资的拟定

7，酒店各部门奖罚制度

a，弱电管理/强电管理

1，各区域的弱电管理、强电管理

2，部门电源开关节能管理

3，消防区域管理

4，水、电、气的相关管理

5，音响调控管理

b，工程改造

1，前期、二期的改造工程

2，具体项目的落实、跟踪

c，设备管理

1，酒店各部门大型设备管理

2，设备设施的维护保养

a，休闲区域管理

1，部门配制

2，部门协调配合工作计划

3，茶楼各岗位的工作流程和部门制度的制定

4，茶楼岗位时间表的制度

5，茶楼接待方面管理，电话预定、

6，服务质量与提升

7，服务技巧的实施与其他部门协调合作

8，室包厢的价格定位

9，物耗的成本控制

10，人力资源成本控制

11，其他服务

12，客户反馈系统的建立

b，厨房、吧台管理

1，菜单、饮品的制定（包含价格、定价）

3，厨房、吧台出品质量、样式、菜式、口感）

4，饮品、餐品培训、资源共享

5，厨房、吧台部门制度、岗位工作流程

6，物耗、原材料、物品环节成本控制

c，部门协调

1，与酒店其他部门所有协调配合工作

2，部门协调备忘录

3，部门协调原则

d，员工岗位培训

1，茶楼部员工培训工作

包括：领班、迎宾员、服务员、传菜员、收银员、酒水员、营业员

2，针对岗位性质进行岗位培训，熟悉本岗位的工作流程，酒店环境、文化、人事结构

3，先由酒店统一培训，再进行区域培训

4，培训后进行前期考核

5，建立考核制度

a，接待

b，客房

d，商务中心

e，总机

f，大堂

a， 收银

1， 收银员的岗位职责和工作流程

2，收银员与财务的协调配合工作和原则

b，招投标

b，物品采购

1，各部门的物品采购明细清单

2，价格的审核与相关控制

c， 成本管理

1， 酒店前期运作成本预算、控制、管理

d， 仓库管理

1， 库房的物品日常管理

2， 进、出库的相关管理

3， 领料相关操作程序

4， 仓库管理员的岗位职责

5，月存、日进、检验的相关管理

6，定期检查仓库物品的质量

a，总经理

b，部门经理

c，后勤经理

a，发展趋势

b，知名度

c，酒店文化塑造与提升

a，市场调研

1，产业环境：

a,商业繁盛情况

b,商业化的趋势与潜力

c,地方政府优惠与扶持政

d,当地消防治安、文化、工商、防疫等情况

2，社会环境

a,当地风俗习惯

b,历史文化

c,饮食文化

3，当地同行同档次酒店的消费、环境、概况、模式等信息调研

b，营销战略

1，前期营业策划

2，酒店产品定价

3，部门营销计划书

4，酒店营销部前期、试营业、开业、营业季度、营业年度的计划书和策划书

及相关战略

e， 营销管理

1， 营销市场分配

2， 营销部人员的配制，岗位职责、工作流程

d，营销趋势

f， 促销方案

1， 根据当地和酒店有利条件进行有针对行促销

2， 前期的营销可分为

a,广告营销（传媒、室外、报刊杂志、网络等）

b,让利营销

c,套式营销

a，菜谱

b，风味小吃

c，地方特色

d，酒店特色

e，出品构成

总结由以上的酒店人员、计划管理制度提纲，我们清晰明确了明年的计划安排，每个岗位上我们都要履行自己的职责与义务，在各位领导，同事之间的努力协调让工作更好的完成酒店开业计划。

2、虚心学习、努力工作、圆满完成任务。

在xx年里，自觉加强学习，虚心求教释惑。不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验，我们注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察摸索，查阅资料和实践锻炼，较快的完成任务，另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步摸进了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难题。

3、展望xx年，机遇与困难并存，我们要在王董事长给我们的明确目标，两年内开一家，五年内三家连锁xx酒店管理有限公司。汪总的领导下开展目标具体实施。团结严谨，高效务实的领导班子是全面完成工作任务的领导基础。

**酒店管理个人工作总结1600字篇二**

转眼间，进入xxx公司已近两年，虽然说以前有独立的经营管理一个单体酒店的历程，但工夫不长;虽然说以前有酒店管理的经历，但都没有像现在这样能有机会独立的去思考、去决定一些日常经营管理方面的事情。因此，加入xxx，我感到很庆幸，很荣幸，也很感恩。

在xxx的这段工夫里，我不仅增加了知识，提高了对社会、对行业、对人生的认识，而且也提高了实践管理的能力，提高了对行业、市场的感知度，提高了对事物的判断力，提高了处理复杂问题的能力。

个人工作总结与组织的工作总结是不同的，个人的总结主要针对个人的\'个体总结，是围绕“个人”张开的。下面分几个方面对20xx年度的学习、工作、进步与不足较为客观、较为系统地进行总结，从中汲取有利的可以再复制再操作的方面和需要改进的、提升的方面。

持续的学习

“学习”作为人类主要行为之一已经被各公司广泛运用于实践或被作为重点强调。学习一直与创新是分不开的，只有不断创新，人类才有不断的发展和进步。因此学习是社会不断进步的力量源泉。学习是提高一个人的综合素质和实践能力的重要方法，只有不断地持续地学习、实践、总结，个人的能力才能得以提升，个人的消费率才会不断提高，发展的空间才可以不断拓宽，个人的社会贡献和企业贡献才可以逐渐得以完成。

结合酒店行业本质特性、行业的市场动态特征和现代行业管理需求，利用一切可能和机会进行学习是我的日常生活的重要部分。客人对经济型酒店提供的服务的基本诉求;经济型酒店客源市场变化的特征;市场客源以及市场销售份额比例和销售渠道的拓宽的变化;从事酒店行业人员变化了的管理特点等等。所有这些都需要去通过细心的观察和学习才能去进行深化了解和把握。只有纯熟把握这些知识，才能在日常的经营管理，切合酒店自身实际状况加以有效整合、改进，把服务工作做到更顺应市场、贴合顾客需求。

因此，作为一名相对独立组织的“管理者”和“”必须要不断地学习才可以维系和提高该组织的运转效率。而这一点是组织良好运转的必要条件，而不是充分必要条件，因为影响组织生命和运转效率的因素很多。而离开这一点，要想让组织“青春常在”是绝对不可能的。

给我留下印象最深的是20xx年上海xx会。从前期的准备工作到183天的繁忙接待，期间经历着紧张、压力、汗水以及热情。紧张的是行业各级管理机构一次次会议，不断施加的管理要求和世博接待标准，反反复复的莅临检查。压力来自外部客源数量和内部床位等设备的接待能力。汗水是包括所有员工在世博会期间所付出的高强度的体力。热情当然是较为圆满的完成世博会的接待任务。

早在春节刚过，世博管理局、旅行局、公安、消防、卫生部门等就陆陆续续抵达店内对接待规范、安全、卫生、客人登记、消防等各方面、各角落进行检查，提出整改明细。特别是在“软件”上提出一系列更高的要求。在紧接着的三个月里，我们进行多次的服务知识、技能培训，强化接待服务意识，增强接待服务本领，完善接待服务标准，加强卫生质量管理，规范安全操作，加强消防检查，规范登记手续。在此基础上，我们才可以顺利的较圆满的完成世博会15000多人次的接待工作。在世博会期间，几乎每天都在迎接新的挑战，如何控制房价和出租率是确保收益化的关键，而如何安排接受每日的客人预订又是确保收益化关键的关键。同时，对市场的预测和如何合理配比客源结构比例也时辰考验着我。这些时辰变化的行业特性是日常经营管理对我提出的新的挑战。面对这些动态的挑战，那些细微的变化都需要加以密切关注，加以缜密的分析和谨慎的决定。

在这一年里，另一个让我感觉有压力的就是员工的管理。员工招聘和流淌以及人力成本成为现实管理工作中的焦点。这不仅发生在我们旅店，在其他宾旅馆的也都存在这样的实际情况。这是个普遍存在的现象。在几年前，我们还感到无奈的被动或手足无措，以至怀疑在这方面的管理工作是不是存在疏漏。以至有很多业内人士提出稳定员工队伍、控制人员流失的诸多方案和措施。但是实践告诉我们，局限于80%以上的离职员工关注的福利待遇和企业利润再分配之间的矛盾的现实，作为管理人员所要做的就是如何面对现实，如何做好现实发生前的准备工作迎接这样现实的挑战，接下来就是怎样让稳定的服务质量得以持续来满意不断变化了的顾客需求。

作为我一直如一的站在酒店行业的服务人员。我的目标和愿景就是能够真正“修炼”成为一名酒店行业的“服务人”。为此，我不断地学习，持续地实践，不断地去领悟“服务”的内涵，追求“服务”之道。

责任，每个人都要有责任。人没有了责任就失去存在的意义。责任是人生的动力，人要想活的精彩，责任是关键。对他人、对公司负责就是对自己负责。如何完成责任，就是准确地去做准确的事，就是坚守岗位，切实履行岗位应尽的职责。

自我管理相对于责任的重要性。只有管理好自我，才能管理好别人，才能完成准确的去做准确的事。

作为店负责人，就要对全店的正常运转负责，对公司负责，对老板负责。

记得在xx年初来上海店时，员工数量比目前多3个人，但人浮于事，人均工作效率极其低下。后来根据客房出租率和工作量对岗位、人员重新定位。实践证明，这一举措不仅提高了工作效率，而且大大降低了人力成本，只是作为管理人员要承担更多的角色转换。但为了“责任”，我想这是我们的选择。

其实每个人每天都会通过学习、与人沟通、处理问题、解决矛盾等途径增强能力，获得进步。作为一名酒店管理人员，进步的主要表现是能够更加有效地组织、带领这个团队利用有限的资源为客人提供他们所期望的服务，从而完成社会、公司、顾客和个人的“四维”价值。

当然，个人的进步离不开团队的紧密合作，离不开上级的准确指导，离不开企业的这片土壤。

在现实市场竞争如此激烈的环境下，企业生活和发展的空间逐渐被挤压得两级分化。能够准确地前瞻性地分析市场并给出准确地市场定位，然后通过持续有效地为市场提供优质的服务和产品来确保企业的生活和发展。

作为一名合格的酒店管理人员必须拥有市场、专业、管理等各方面知识、技能;必须具有预测、分析、统筹、决策、沟通、协调等实战能力和技巧;必须具备奉献、服务、团队等企业精神。

我苏醒地认识到距离这些标准还有很大的差距，在新的一年里，我会更加努力，立足本职，脚踏实地，通过各种有效途径来逐步弥补不足，完善自我，以便更好地为社会、为公司、为顾客、为员工服务。

**酒店管理个人工作总结1600字篇三**

光阴如箭，岁月如梭，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属。

高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

（1）、服务质量。部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式，客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括vip、值班经理、特殊需要照料顾客（包括老人与儿童、孕妇、残疾人）等。

（2）、内部管理。除一位员工夜班睡觉违反员工手册被严重警告一次，总体上半年没有出现违反酒店规章制度的较大事件。对于餐饮部将奖惩细则执行比较到位，所有的员工都能贯彻细则执行，经统计，迟到为我部门员工主要违反奖惩细则的事件，因此也对这主要问题进行了更进一步的处罚标准制定，员工迟到1-10分钟扣1分，10-20分钟扣2分处理，20分钟以上扣分3分处理，实习生减半，所有员工都能接受。主要存在的问题：有多名员工反映西餐厅内部管理过于严格，因此内部也经常在进行自我修正与调整。

（3）、制度制定与执行。

a、酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时间由8小时制度调整为7小时或7个半小时。各个岗位班次均进行调整。

b、制定周期卫生制度。重新调整西餐厅的卫生清理制度，充分考虑西餐厅的实际情况制定周期卫生制度，将外围卫生列入常态化卫生，如西餐厅楼梯通道、水苑围栏、大理石地面等，且执行基本到位，没有再次出现总经理、值班经理反映外围卫生不合格的情况。但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。

c、重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

d、向上级反映解决售券制度。针对偶有逃票事件的发生，向上级领导反映后请财务配合将西餐厅收银点搬到大堂吧，解决了迎宾的工作量、提高了迎宾服务水平，同时也解决了买单难的问题。

（4）、内部沟通。从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

（5）卫生质量。卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

（6）节能降耗。配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

（7）培训制度。针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训，比如《礼节礼貌》、《有声服务》、《托盘练习》、《送餐服务》、《自助餐巡台》等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

（1）、通过施行正负激励制度与服务质量培训制度结合的方式，进一步的提升员工的服务质量。在培训中注重员工服务意识的培训，同时在日常督导中细化领班的激励制度指标，每个礼拜完成最低奖励与最低处罚。

（2）、继续执行严格的内部管理制度，但对部分奖惩标准进行调整，以人性化却不违反制度为主要宗旨。

（3）、让每一位员工、每一位领班参与到部门制度制定当中来，以“制度去管理而不是以人去管理”为目标，鼓励员工提出更好的建议改进我们的工作，合理的建议予以采纳并且施行奖励。

（4）、进一步的加强内部沟通制度，力所能及的解决员工提出的符合实际的问题，同时做好对员工的解释与沟通工作，将问题消化在内部。

（5）、根据2个月的周期卫生运行状况对周期卫生进行调整，让每一个班次都有工作量，每一个班次的工作量都适合。做到整体卫生达标。

（6）、继续加强节能损耗工作。对节能工作执行较好的个人进行奖励。

（7）、制定更加合适的适合部门的培训制度。

a、将所有的部门培训进行总结并且进行细化，制定一个培训表格，每一位员工来到西餐厅都能完成表格上所要求的培训，做到培训能彻底、培训不重复、培训不遗漏，同时将大堂吧与西餐厅的培训进行细分。

b、增强领班培训能力。

**酒店管理个人工作总结1600字篇四**

根据酒店管理专业教学计划，20xx年7月-20xx年1月，我在营口天沐温泉度假村进行为其6个月的专业实习，实习岗位为客房楼层服务员。通过目前一个月的实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责及所在岗位的工作流程、工作职责，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名酒店管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

总结

我是学酒店管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习这一个月中，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。

言：实习是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程----实习。实习是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习。本实习报告将从以下几个方面说明：1.实习目标，2.实习收获和实习心得3.以及最后的实习展望，自己对将来工作的感受和感触。水平有限，敬请老师和领导匡正指教，以希在将来的人生路上走的更好，发展的更加出色!谢谢!

实习综述：酒店管理专业当然必须从酒店基层的服务人员开始做起，但是在实习之前遗憾的是没有经过正统的面试。虽然在培训之出有一个自我介绍。我的表现欠佳，但是那个不是面试，那个自我介绍只能说明我的临场发挥失常。我实习的单位是营口天沐温泉度假村，天沐集团是珠海天沐温泉旅游投资集团有限公司及珠海天沐地产投资集团有限公司组成的一个集投资、开发、销售、经营管理一体化的复合型产业集团。天沐集团所从事的产业属于国家政策重点支持的绿色环保性旅游产品和旅游地产项目，发展前景广阔，市场潜力巨大。

实习的收获真的是很大的，由于我在楼层做一名楼层服务员。虽然每天很少接触客人，但是客人的一些疑问和困难是需要我们去帮忙解决的。例如说客人对酒店内部不熟悉你要为他指路，回答客人的问题了解基本房价，了解餐饮部位置、了解温泉位置等等。

实习目标：通过在酒店的实习工作，

1.熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程

2.通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，将在学校学习到的楼层服务员的职责融会贯通变成一种本能。

3.在实际中提高自己对管理的理解和感悟

4.为以后的工作打下基础，作好正式工作前的热身吧

5.建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

6.在工作中学习在学校学不到的实际知识。

7.学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想。

9.在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，会得到别人的认可和称赞的!

走好自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值!

实习收获和心得：实习还没有结束，但是我们要做好收获和心得的总结，好好回顾历史，这将带给我们不可限量的好处。我们要随时的总结自己的失误改正缺点，越来越优秀越来越完美。，虽然我还没有拿到加分，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说这一个月自己是混过来的。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1.我学会了如何的做人和如何和人们交流，尤其是那些难相处的客人、有特殊要求的客人以及脾气不好的客人，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐，不经历风雨怎能见彩虹。我觉得我现在已经温和，平静多了。不在像以前一样同一个小爆竹一样。

2.无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。服务要有灵性，否则自己很难在这个领域里立足。

3.不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样你的头脑才能时刻是清醒的，这样你才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获.

4.要学好英语，英语在酒店的工作中实在是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。虽然在客房目前我还没有为外国客人提供过服务，可是这不代表着以后不会有。

5.我收获了一月个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的第一个美丽的驿站，在下一个月的工作中我会长长的想起这一个月的工作不足。

6.我同时收获了一个生存的技能，以及人生很重要的老师们，我感激!

最后的展望：我们已经是大人了，我们已经成年了。所以我们一定要明白自己要面对的是什么，不管如何我们都要坚强，我们都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我们不要给别人增加那么多的压力和负担，我们一定要先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础。在以后的工作中我们要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我们的未来或许是有风有雨但我们的内功和外功只要足够的强，我们都会乘风破浪，我们都会闯出自己的世界。

对于将来的展望我已经有自己的安排和打算，我知道我还要学的东西还是很多的，我想先在自己喜欢的酒店中工作几年，塌实，勤劳，保持自己的方向。然后学习更好的理论知识。更好的去深造这门深奥的理论。同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负那些对自己很好的领导、老师、朋友和同学!

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧!”在以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我们必须变的足够的强大和坚强，加油吧，同学们，我们的未来不是梦，我们的目标在远方，我们的希望在远方，我们的成功在将来，加油吧!我们的未来真的不是什么空想，只要我们有自己的方向，剩下的就是不断的风雨兼程!

**酒店管理个人工作总结1600字篇五**

20xx年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实x总在20xx年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

x总在20xx年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了xx地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新节段人事工作的行动纲领。

x总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望x总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成xx年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。

有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客、员工”达到了质的统一。

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

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