# 最新酒店管事部工作总结(五篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-10-07

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

**酒店管事部工作总结篇一**

酒店管事部主管述职报告提要：管事部是餐饮部中另一个“采购部”，针对部门所采购物资下采购单到采购部，并做好对其采购物资进行督促，并检查所到物品的质量

尊敬的酒店领导、各位同事：

大家好！

辞旧迎新，在这新年到来之际，首先给大家拜个早年，祝大家身体健康、阖家欢乐、万事如意、兔年大吉，同时也祝愿酒店生意蒸蒸日上、红红火火。我是20//年3月份开始接手管事部的所有管理工作，在此，非常感谢前任管事部ff主管，感谢他把管事部的内部整理打理得有条有理，同时也感谢大家对我工作上的支持与帮助。在此，就我在管事部的工作期间做一个汇报，望大家给予评议：

一、履行职责

由于在3月份之前在--班组，没有一个人承担无责一个班组的管理工作，可以说压力不是十分的大，但3月份以后，感觉上工作的压力在加大，但是这也是一种工作能力的体现，也是酒店及部门领导对我工作的信任。

1、物资管理

由于管事部所管理的物资基本上是以固定资产及易耗品为主，在日常工作中就必须对所有物资进行清查，并能够及时对易耗品进行补充，避免给其他班组工作上带来被动。同时，协同财务部进行2个月一次的物资盘点。

2、员工管理

由于管事部员工基本上来说98%都是都以成家的妇女，对于她们的管理在日常中来说是比较顺利，但也有不顺心时候，特别是在每月工资下发之后，她们的情绪与前台员工存在极大地差别。对于她们心理上存在的逆反心理，就必须给予她们舒缓及调节，这与前台的年轻员工来说是有差别的存在。无论员工心理上的波动多大，但必须按照酒店的规章制度来约束她们的行为，这才能更好地进行日常的管理工作。

3、与采购部的联系

管事部是餐饮部中另一个“采购部”，针对部门所采购物资下采购单到采购部，并做好对其采购物资进行督促，并检查所到物品的质量。

4、酒店企业文化的宣传

由于我班组的员工成员组成大部分存在文化水平低下，故对酒店企业文化的宣传上存在困难，因此只能在利用培训和班组例会上才能给她们阐明酒店下发文件的内涵，并要做好相关的解释工作。同时，班组在布草房设置了学习园地区域，张贴酒店文件和通俗易懂的故事，方便所有员工进行阅读以及提升员工知识文化，丰富自身阅历。

5、安全认识

安全是酒店头等大事，同时也是与切身利益有着紧密的联系，无论是人身安全还是财产上的安全，都必须要进行全方位的认知。因此每当国内外发生安全事故之时，都会把相关内容向每位员工进行传达，酒店组织的消防安全活动都是积极参加，同时对消防安全知识要进行全面的了解，并对重要知识要进行背诵，全面掌握。

6、领用物资管理

对于物资领用方面，全面进行控制性的领取，一方面既方便了对易耗品及固定资产的管理你，另一方面在一定程度上说控制了成本。另外，对于破损餐用具的管理上是比较严厉的，对于员工来说，对相应所破损的餐用具要对其进行原价的赔偿，从另一个角度来说是要求员工同事在日常工作中必须谨慎，确保餐用具的健全。

7、营销举措

在20//年中，对部门所下达的营销指标都是首先完成。同时，把粽子与月饼包装及出库工作按照酒店及部门标准胜利完成，这也是对我的一种工作上的考验，不仅增涨了我对物品管理的工作，也为自己的人生阅历添加了许多知识。

二、不足之处

在管事部工作将近一年时间，工作中总是或多或少的存在许多不足之处：

1、管理经验不足

由于单独一人接手一个班组的管理工作，在工作中所出现的管理问题不断出现，如洗碗间员工的情绪问题，管理是一门学问，但对她们的自身产生的心理情绪有时候是无从下手处理。

2、对各个下属洗碗间的督导不够

由于管事部分管三个洗碗间及一个初加工，对于她们的日常工作所出现的问题没有及时进行处理，导致工作中出现滞后，处于一种被动状态。对于初加工来说，更是管理力度不够。

3、自身业务知识欠缺

知识是第一生产力。没有知识及经验的积累，对于管理来说存在很大的问题，特别是与自身业务相关的知识，没有一定量的积累就很难以突破质的改变。在管事部管理过程中，由于对仓管这方面的知识匮乏，故在日常的管理中总是出现问题，譬如下申领计划时候，对各种物资所属仓库不了解，从而导致一级仓库对物资统计是带来工作上的被动。

三、工作计划

新年新气象，也是新的一个开端，因此在新的一年中，我的工作计划如下：

1、加强管理力度，提升自己的管理水平与能力；

2、增强自身文化的提升，多学习业务知识，丰富自身的文化素养；

3、执行力的强化，引导班组员工加强凝聚力；

4、带领班组全员，完成下阶段酒店下达的经营和管理任务；

20--年\*月\*日

**酒店管事部工作总结篇二**

管事部工作制度

1.服从上级领导的工作安排，遵守饭店的各项规章制度。

2.严格遵守部门的签到、签离制度，并提前五分钟到岗。

3.员工仪容仪表整洁，不允许佩带首饰上岗，必须佩带好工作帽。

4.严格按照餐具清洗消毒工作程序进行操作，保证餐具、厨具的清洁。餐具、厨具要轻拿轻放，尽量避免餐具的破损。

5.开餐期间及时为厨房提供所用的餐具、厨具、温车等。保证厨房用品的使用。爱护所用的一切机器、设备以及清洁工具，避免清洁用品的浪费。

6.开餐期间保证厨房地面卫生的干燥清洁，地面不允许有垃圾，积水，随时保持干净。清洁厨房地面时，一定要摆好“小心地滑”的提示牌，以防人员滑倒摔伤。

7.使用强酸，强碱性的清洁用品时，必须佩带好手套，认真阅读使用说明书，以防烧伤皮肤。

8.清洁厨房内所有带电的灶台，设备，不要用水冲洗，可以进行擦拭，以防电路进水引起短路。一定要检查煤气开关的把手是否关严，以防漏煤气。

9.工作当中要注意防火，防电。当洗碗机出现故障时，要立即拉闸断电，通知主管及时让工程部进行维修，严禁私自拆卸检查。

10.垃圾桶不能暴露，要保持封闭状态，运送垃圾时不要与食品车同乘一部电梯。

11.保证洗碗间卫生的清洁，完餐后要将洗碗间卫生清洁干净，工作交接清楚方可下班。

12.要熟悉厨房内灭火器材的位置，以及使用方法。不允许随意动用消防器材。管事部员工更不允许动用明火。

管事部

**酒店管事部工作总结篇三**

管事部2024年年度工作总结

乘着财富之船，我们满载而归来到了我们的目的地和起航点，在这艘船上有各种各样的财富：金钱、名誉、经验、智慧与创新，另外也有失败和它的果实——成功！

一、金钱，对于一个酒店来说它就像我们的血液，我们身体几乎每一个地方都会需要它，但自身也会创造它，下面看一下我们的成绩吧！

1、经营创收。酒店通过各方面的调整和拓宽销售渠道保证和超过了预计的年营业收入xxx万元。酒店全年预计完成营收为xxx万元，其它收入共xxx万元，客房收入为xxx万元，年均房价xxx元/间夜，餐厅收入xxx万元，全年累计破损约xxx元，全年累计客赔xxx元，全年破损率约为2.56‰，2024年应补充餐具xxx元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，节流节支，合理用工等，我部在人工成本、药水成本、餐具成本、能源成本上制定了一系列的管理措施。

3、安全创稳定。今年里是特别顺利的一年，顺利得一年就像一天，在这样的一天里：从大的方面来说酒店没有发生任何灾难性事故，从小的方面来讲管事部没有一个员工提请过工伤。

二、名誉，我们以优质的服务和完美的硬件，带给了客人无比愉悦的心情，赢得了客人的归属感，从而也为我们的饭店在丽江酒店业中获得了至高的地位！质量才是硬道理！

在这一年中,我们以我们优质的服务完美的接待了许多大,中型会议,以及高规格的考察团如: 1月份,xxx地面电暖部年度会议,上海xxxx经销商会议,上海xxx丽江年会;2月,份香港xx银行年会,中国xxx银行财务管理会;3月份,中国xx集团会议,xx科技2024年供应商会议,xx五省药学管理高层论坛;4月分,xx保险会议,上海xx氏会议,xxx会议;5月分,美国xx银行2024年业务研讨会,xx银行白金卡客户交流会,上海xxxxx公司会议;6月份,xxxx心血管论坛,xxx轨道交通无线覆盖研讨会;7月份,美国xx公司2024年度中国vip用户会议,上海xxx建机会议;8月份,新加坡xxx会议,2007xxx服务管理用户大会,xx高新区会议团;9月份,xxx亚洲研讨院财年会议,全国xxx专家高层论坛,2024年xx竞价排名渠道总裁论坛, 10月份,瑞士xxx表特约零售商研讨会;11月份,北京xx诚信公司会议,东盟13国会议,xxx公司会议 12月份，北京xxx麻醉高峰论坛；丽江玉泉xx证券会议；国旅xx旅行社有限公司会议；xxx(上海)有限公司会议及宴会；xxx（液压）技术上海有限公司会议。

至此，名誉，这个关系我们酒店生死存亡的宝贝，有如雪球一般越滚越大。

三、经验、智慧与创新

对于管事部而言是完全由双手做出来的，尽管我们的管事工常说自己什么都没学到，但他们做起事来还是蛮有条理的，如果换个人，相信很多管事部工作别人是不会知道如何下手的，这就是经验虽然我们的管事工平常都不曾注意。

再说到智慧，其实每一个人都有自己特殊的智慧，就在你如何扬长避短了，劳动给劳动人民创造了无限的财富与智慧，它使我们的生活变得丰富多彩，每一场劳作下来我们都会回想所发生过的一切，会想如何省力，会想如何更完美，它与经验是朋友，互相配合，久而久之，形成了我们现在的工作方式与格局，这样才使我们能够一次又一次较好的完成了任务。这时候我们会把变更过程中好的部分剔出来与之前好的程序相结合，这就是创新。

五、失败和它的果实——成功

这一年里，发生过许许多多的事情，对我来说卫生管理是失败的，虽然我曾一把手一把手的教，像警察一样的巡逻！物资管理也是失败的，虽然我定下制度，以赔偿来恐吓不关心酒店资产的人们，失败中的失败是我此时还去关注的却是这么一件小事：

“2024年2月大年三十的晚上，酒店给全体在岗员工发红包，当时是由总经理一行发放的，所有的部门都发了唯独管事部没有发，员工中没有谁知道总经理当时已经走到了洗碗间门口却没有进去，同样我也不知道为什么？但我可以肯定的是员工们当初都知道自己为什么哭了……”。

“好多事你不去关注，却去关注这么一件小事，难道你不知道因该去搞好破损的控制？难道你觉得卫生不重要？”或许会有人这样问了。

是啊？这些事都是很重要的！我怎么就忘了呢? 不！我没忘！但我也不觉得这是件小事，从员工的角度来看，这是对员工工作积极性的一种打击，员工会认为酒店只关注管事部而不关心管事部。之所以管事部会有如此多的问题，谁敢说与此事没有一点关联？

紊乱学研究者称，南半球某地的一只蝴蝶偶尔扇动一下翅膀所引起的微弱气流，几星期后可变成席卷北半球某地的一场龙卷风。他们将这种由一个极小起因，经过一定的时间，在其他因素的参与作用下，发展成极为巨大和复杂后果的现象称为蝴蝶效应。

问题反映出来当然是难看的，但就如美国企业家阿什所说的：“承认问题是解决问题的第一步”。就现在来说员工肯把问题说出来时是对企业还有希望，当员工都把问题往肚里咽时，那就可怕了。

对于我来说：“管理以人为本”作为一个管理人员，如果要员工给你服务，你必须先为员工做好服务，管理人员必须懂得换位思考，这样我们就可以知道员工心里在想些什么，需要些什么？我们就可以知道我们该做些什么才会对员工起到真正的作用，达到药到病必除的效果！挖开员工的心结，将他们从低迷工作情绪中解救出来，这就是我们因该对员工所做的，也是我明年的工作计划的重点部分。

管事部:贺文邦 2024年12月24日

**酒店管事部工作总结篇四**

内部通启（memo）

致送（to）：董事会 编号(no)：

发由(from)：管事部 日期(date)：2024-12-19 事宜(re)：2024年度工作总结2024年工作计划 页数(page)：1/4 □紧急 □请审阅 □请批注 □请答复 □请传阅 □知会 2024年度管事部工作总结

一年来，董事会、总经办的领导下，在各级部门的大力支持以及在全体员工的共同努力之下，我们爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了2024年管事部的各项工作。一年以来，保洁员、管事工用辛勤的汗水、扎实的工作，为酒店的发展做出了一定的贡献。在这一年里，保洁员、管事工基本稳定，各项工作无论是单项还是日常的清洁维护基本上也可以按时来完成并达到管理之要求，管事工们在工作态度和工作技能上，都有了一定的提高，但是我们管事部一定会更加努力、更加严格要求自己，以达到酒店的要求标准。下阶段我们将严格按照周计划、月计划、季度计划落实工作，使我们部门的日常工作有条不紊的进行。现将一年来的工作总结如下： 1.卫生保洁

由于我酒店是去年才开业，有面积近6000多㎡（1f大堂500㎡，中餐大

厅500㎡,附楼2f800㎡宴会厅，4f会议中心1200㎡，及各公共区域楼层通道近2024㎡）头一年的保洁任务十分艰巨，如果保洁保养工作没有到位，就直接影响到以后持续发展；所以，我部就根据现有条件分轻重缓急，有计划的，在今年上半年就完成了全部公区的保养清洁养护工作。我部现有保洁员工6名，外围1人，公共区域4.人，每个保洁员都有其负责的区域和工作标准，不论那个区域卫生出现问题，都有专门的负责人，时刻做到心中有数，责任到人。2.餐具清洗

今年年初，我部洗碗间人员存在有，工作上的不稳定，服从力不高，自觉

性差等一些状况；针对这些情况，我们积极与各部门协助配合，与员工沟通面谈了解，建立良好关系，总结、检讨、改善部门的相关问题； 并做了以下工作：

一、为加强部门内部管理，制定了每月的《餐饮具消毒记录表》及《洗碗间操作规范》，来完善之前状况，并执行实施，尤其是餐具安全管理，需要协助的地方如下：

1、为加强餐具安全管理，经建议并使用了相邻的配电间作为辅助餐具间，提高了餐具摆放的空间。（原因是洗好的餐具没有地方摆放，不小心很容易造成餐具破损）

2、更换了消毒柜的插座，增加了《餐饮具消毒记录表》；基本保证了餐具的卫生安全使用。

二、强调了餐具管理：

1、每月的最后一天盘点。

2、在每月最后一天上交报损单，审核、统计整理。

三、面谈

每月与洗碗间工作人员单独沟通面谈，互相理解，增强团队合作意识，提高

凝聚力。

四、成本费用管控

1、各个楼层洗碗间上班时将灯打开，洗餐完毕后将各个洗碗间的灯全部关闭，做到人走关灯闭门。

2、节约用水，合理分配冷热水配比，杜绝长流水现象。

3、节约使用洗洁精，做到既清洁了餐具，又达到了节约的目的。使用量一定

控制在规定指标以下。3.会议接待

自今年九月份接手会议服务以来，我部门本着提高服务质量，在人员少，时间

紧的情况下，顺利完成了今年所有的会务接待任务；年末后四个月中会议量逐渐增多。为了满足不会议的需求，根据不同会议的形式，每场会议都要调整会场布局，调整起来不仅费时而且实桌椅较重，对于我部门的员工是不小的挑战，但是我们每一次辛勤的付出，都得到了与会客人的认可。共完成会议营业额15万元左右。4.其他工作

（一）完成了对外乘包工作的落实，废旧物品、潲水、废油脂等外包率100%，共 为酒店增加纯收入8万余元。

（二）完成外围绿化的整治及室内绿色植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气

植物的浇水撒草种等。

（三）跟进每月酒店接待安排、并跟进卫生打扫、晶面保养、地毯清洗等工作，提

供给客人干净舒适的环境

（四）完成了每周、日对客房楼层，酒店所有公共区域全面消杀工作。

（五）完成宴会厅、中餐厅、多功能会议厅等地毯清洗。

（六）完成大堂、中餐厅、电梯间等区域的大理石晶面保养。

（七）完成每月、周区域高位清洁及窗户玻璃刮洗工作。

（八）配合人事部对员工宿舍、员工餐厅的整顿治理。

（九）在今年的工作中，我部门还根据领导安排完成了许多计划外的工作；如：停

车场地砖平整、中原电子招待所服务、垃圾清理、春节、圣诞布置等。

（十）为了更有效的控制成本，我部门今年的成本进行了分析；严格实行以旧领 新管理方法，加强低值易耗品的回收，再使用，能修的，绝不扔；能用的，绝不换；能省的，绝不浪费；收到了较好的效果。

（十一）酒店布草房承接着酒店整个餐饮、客房的布草的收发、清洗工作，以及员工工服的发放、清洗、缝补工作，由于布草房没有空调，布草员克服酷热和寒冷等一些困难，全年共清洗布草共20余万件，义务为员工清洗、缝补工服460多件。

其它还有部分工作，在此不再一一列举。当然，回顾这一年的工作，我们觉得

还有不足之处：尽管说，依靠董事会、总经办的正确领导，管事部员工间的团结协作，使我们完成了职责范围内的一系列工作，但是，我们的服务意识，自然需要进一步提高，服务工作的定位，仍然需要进一步的把握，以便把各方面的积极性、创造性凝聚到一起，形成推动整体工作健康发展的合力。

以上报告，请领导和同事们评议；最后，希望上级领导继续对我们今后的工作进行监督，督导我们工作中的不足，提出宝贵的意见；在这里，我们表示崇高的敬意！向您们对我们的信任、关心和支持，表示衷心的感谢！向所有为酒店的发展做出努力的同事们，表示诚挚的谢意！

九通海源酒店管事部

2024年12月19日 2024年度管事部工作计划 2024年对管事部来说是机遇与挑战并存的一年。管事部将本着“制度管人，制度约束人”的思路，紧紧依靠酒店的各项优势，根据客人新的实际要求及期望，将提升我们的服务技能水平及管理水平。2024年度，除了要一如既往地作好本职工作，坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，今年我部门要重点做好以下几个方面的工作：

1、强化一线保洁员、管事工培训，提升员工队伍整体素质。完善员

工岗位培训，推出岗位培训的内容，着力抓好培训工作。做好各 保洁区的培训标准及考核记录，确保各保洁区的工作按计划高标

准的实施。

2、认真做好各种宴会、会议的接待服务工作，明确任务、落实责任， 确保各种宴会、会议的接待服务工作顺利完成。

3、稳抓环境卫生，提高各保洁区的卫生质量，确保酒店环境卫生基

本达到星级酒店的环评标准。

4、继续开展好“三节约”活动，从节约一滴清洁剂、少用一个垃圾

袋，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种工具、设施、设备，发现问题及时报修，不因人为原因而造成公司的能

源浪费。

5、加强考核、搞好评比。力求从用心服务、争创一流的高度，进一

步完善考核评比，以高质量、高起点、高标准、严要求为基点，着力抓好定期检查评比，力戒干好干坏一个样，实行评优促差、奖优罚劣，对各班组评比实行末位淘汰制。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协

助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾2024年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。九通海源酒店管事部

2024年12月19日

拟定：管事部 审批：执行总经理 审核：董事长篇2：管事部工作总结

后勤部工作总结 2024年，管事部在酒店领导的正确领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升管事部服务管理水平，基本按酒店要求完成了后勤保障的工作任务。主要任务是在酒店的统一领导下，搞好酒店的后勤保障工作，服务好银座全体职工，让大家吃得放心。

根据银座的安排部署，一年当中我是这样做的：

一、下大力气抓了职工食堂的工作。人常说：“民以食为天”。搞好职工食堂卫生一直是管事部部工作中的重点之一，如何让职工吃的放心满意，是管事部部反复研究的课题。实际上我们现在依旧使用着整合前的食堂，硬件配备的各种用具设施不够完善，但我们没有因条件的限制而固步不前，而是迎难而上，通过组织大家认真学习“职工食堂安全卫生管理制度”对照“制度”反复思考。确保了所用物品的安全、卫生、节约。食排水系统进行了全面改造，通过改造，保证了饮用水的安全，改善了环境卫生，减轻了职工的劳动强度。

二、为响应银座加强管理，增强团队凝聚力的号召。管事部全体员工做了不懈的努力。制定了规范的规章制度，领班带头起到模范引领的作用。强化家的意识，使得管事部的每一位员工事事以增加银座利益作为行为准则。团队凝聚力增强，干事效率高。菜品清洗干净而且供应厨房及时。餐具清洁且白方整齐，破损量大大减少。

三、响应了公司“节能降耗，绿色健康”的倡议，动员全体职工养成节能降耗的好行为，形成履行节约，勤俭办企的好习惯，带领大家从节约一张纸、一支笔、一度电、一滴水、一粒米、一两面、一滴油等、一滴洗洁精方面开始，层层落实，增强了意识，营造了“节约光荣，浪费可耻”的浓厚氛围。

四、安全检查，及时消除事故隐患。

管事部日常的巡视检查也是非常重要的工作内容，管事部每年对安全检查项目进行了分类，根据工作重点不同，实行日检、周检、月 检、随机检查等不同的检查类别，使工作检查的针对性更强；对于餐具消毒工作，实行专人盯防，最大强度的避免了安全事故的发生。

五、做好内部服务，履行后勤保障职能，为员工创造良好的工作环境。

管事部在做好营业运行服务的同时，按照银座提倡员工员工之间及部门之间服务的理念，努力做好对内的服务，积极发挥管事部保障功能，为员工在公司工作创造良好的工作环境。

六、员工餐厅质量关，提高员工满意度。

服务好职工一直是后勤工作中的难点之一，让大多数员工在公司就餐放心满意是非常重要的，员工餐厅进一步在菜品花样上下功夫，每天菜品都有三菜一汤，确保员工可选择到相对喜欢又有营养的菜肴；同时，员工餐厅还多渠道收集员工对于就餐满意度的信息，根据员工满意情况适时调整菜品出品，尽可能确保餐品符合大多数员工的口味；为满足员工就餐多样化的需求，每天早上中午都有出面条、粥饭等品种；也受到员工的欢迎。

七、费用使用分析，及时调整费用控制办法。

后勤部每月对主要费用支出项目均进行费用分析，包括：餐厅费用使用分析，电费、水费、洗涤用品费等费用支出分析。对计划执行情况及两店运行费用情况进行综合对比，分析差异与变化原因，提出下阶段应采取的费用控制措施和办法，通过逐月的费用分析报告，确保部领导及时掌握费用的使用情况及效果，及时采取调整措施，使费用使用能始终控制在合理和预期的范围内。

八、工作中的问题 管事部在每年年工作中基本已完成了后勤保障的任务，履行了相应职能，通过努力部分内部管理工作得到加强和提升。但工作中暴露出的问题和不足仍不可忽视，也需要今后工作中进一步加以完善和改进。

1、工作落实不彻底，导致工作细节出现纰漏。表现在工作跟进 仍然不够，员工接受工作和领导安排工不清晰；工作范围有遗漏。虽然部内的要求传达下去了，但在抽查过程中仍然能发现问题。

2、工作效率低，落实工作不及时。员工工作落实还依赖上级的检查和监督，导致不应出现的问题出现。

3、服务能力欠缺，存在想服务但缺乏服务技巧和服务手段的情况，没有养成良好的服务习惯，对其他部门的工作不了解也是后勤服务针对性不强的主要原因。

4、与其他部门还不能做到无缝沟通，存在“上边热，下边冷“的情况，基础员工基本不沟通或沟通不力，导致工作执行的不协调。

下一步我们的计划：

一、进一步抓好职工食堂卫生工作，采用请进来或者走出去的办法，认真学习各方面好的管理经验，服务态度和技巧，取长补短。

二、进一步搞好节能降耗工作，降低洗涤用品的使用量，减少盘碗的破损量，节约用水，节约粮食。

在银座领导的支持和关怀下，银座的明天会更好，管事部全体员工信心满满期待2024的银座春天。篇3：管事部2024年年度工作总结[1] 管事部2024年年度工作总结

乘着财富之船，我们满载而归来到了我们的目的地和起航点，在这艘船上有各种各样的财富：金钱、名誉、经验、智慧与创新，另外也有失败和它的果实——成功！

一、金钱，对于一个酒店来说它就像我们的血液，我们身体几乎每一个地方都会需要它，但自身也会创造它，下面看一下我们的成绩吧！

1、经营创收。酒店通过各方面的调整和拓宽销售渠道保证和超过了预计的年营业收入xxx万元。酒店全年预计完成营收为xxx万元，其它收入共xxx万元，客房收入为xxx万元，年均房价xxx元/间夜，餐厅收入xxx万元，全年累计破损约xxx元，全年累计客赔xxx元，全年破损率约为2.56‟，2024年应补充餐具xxx元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，节流节支，合理用工等，我部在人工成本、药水成本、餐具成本、能源成本上制定了一系列的管理措施。

3、安全创稳定。今年里是特别顺利的一年，顺利得一年就像一天，在这样的一天里：从大的方面来说酒店没有发生任何灾难性事故，从小的方面来讲管事部没有一个员工提请过工伤。

二、名誉，我们以优质的服务和完美的硬件，带给了客人无比愉悦的心情，赢得了客人的归属感，从而也为我们的饭店在丽江酒店业中获得了至高的地位！质量才是硬道理！

在这一年中,我们以我们优质的服务完美的接待了许多大,中型会议,以及高规格的考察团如: 1月份,xxx地面电暖部年度会议,上海xxxx经销商会议,上海xxx丽江年会;2月,份香港xx银行年会,中国xxx银行财务管理会;3月份,中国xx集团会议,xx科技2024年供应商会议,xx五省药学管理高层论坛;4月分,xx保险会议,上海xx氏会议,xxx会议;5月分,美国xx银行2024年业务研讨会,xx银行白金卡客户交流会,上海xxxxx公司会议;6月份,xxxx心血管论坛,xxx轨道交通无线覆盖研讨会;7月份,美国xx公司2024年度中国vip用户会议,上海xxx建机会议;8月份,新加坡xxx会议,2007xxx服务管理用户大会,xx高新区会议团;9月份,xxx亚洲研讨院财年会议,全国xxx专家高层论坛,2024年xx竞价排名渠道总裁论坛, 10月份,瑞士xxx表特约零售商研讨会;11月份,北京xx诚信公司会议,东盟13国会议,xxx公司会议 12月份，北京xxx麻醉高峰论坛；丽江玉泉xx证券会议；国旅xx旅行社有限公司会议；xxx(上海)有限公司会议及宴会；xxx（液压）技术上海有限公司会议。至此，名誉，这个关系我们酒店生死存亡的宝贝，有如雪球一般越滚越大。

三、经验、智慧与创新

对于管事部而言是完全由双手做出来的，尽管我们的管事工常说自己什么都没学到，但他们做起事来还是蛮有条理的，如果换个人，相信很多管事部工作别人是不会知道如何下手的，这就是经验虽然我们的管事工平常都不曾注意。

再说到智慧，其实每一个人都有自己特殊的智慧，就在你如何扬长避短了，劳动给劳动人民创造了无限的财富与智慧，它使我们的生活变得丰富多彩，每一场劳作下来我们都会回想所发生过的一切，会想如何省力，会想如何更完美，它与经验是朋友，互相配合，久而久之，形成了我们现在的工作方式与格局，这样才使我们能够一次又一

次较好的完成了任务。这时候我们会把变更过程中好的部分剔出来与之前好的程序相结合，这就是创新。

五、失败和它的果实——成功

这一年里，发生过许许多多的事情，对我来说卫生管理是失败的，虽然我曾一把手一把手的教，像警察一样的巡逻！物资管理也是失败的，虽然我定下制度，以赔偿来恐吓不关心酒店资产的人们，失败中的失败是我此时还去关注的却是这么一件小事：

“2024年2月大年三十的晚上，酒店给全体在岗员工发红包，当时是由总经理一行发放的，所有的部门都发了唯独管事部没有发，员工中没有谁知道总经理当时已经走到了洗碗间门口却没有进去，同样我也不知道为什么？但我可以肯定的是员工们当初都知道自己为什么哭了„„”。“好多事你不去关注，却去关注这么一件小事，难道你不知道因该去搞好破损的控制？难道你觉得卫生不重要？”或许会有人这样问了。

是啊？这些事都是很重要的！我怎么就忘了呢? 不！我没忘！但我也不觉得这是件小事，从员工的角度来看，这是对员工工作积极性的一种打击，员工会认为酒店只关注管事部而不关心管事部。之所以管事部会有如此多的问题，谁敢说与此事没有一点关联？ 紊乱学研究者称，南半球某地的一只蝴蝶偶尔扇动一下翅膀所引起的微弱气流，几星期后可变成席卷北半球某地的一场龙 卷风。他们将这种由一个极小起因，经过一定的时间，在其他因素的参与作用下，发展成极为巨大和复杂后果的现象称为蝴蝶效应。

问题反映出来当然是难看的，但就如美国企业家阿什所说的：“承认问题是解决问题的第一步”。就现在来说员工肯把问题说出来时是对企业还有希望，当员工都把问题往肚里咽时，那就可怕了。对于我来说：“管理以人为本”作为一个管理人员，如果要员工给你服务，你必须先为员工做好服务，管理人员必须懂得换位思考，这样我们就可以知道员工心里在想些什么，需要些什么？我们就可以知道我们该做些什么才会对员工起到真正的作用，达到药到病必除的效果！挖开员工的心结，将他们从低迷工作情绪中解救出来，这就是我们因该对员工所做的，也是我明年的工作计划的重点部分。

**酒店管事部工作总结篇五**

后勤部工作总结

2024年，管事部在酒店领导的正确领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升管事部服务管理水平，基本按酒店要求完成了后勤保障的工作任务。主要任务是在酒店的统一领导下，搞好酒店的后勤保障工作，服务好银座全体职工，让大家吃得放心。

根据银座的安排部署，一年当中我是这样做的：

一、下大力气抓了职工食堂的工作。人常说：“民以食为天”。搞好职工食堂卫生一直是管事部部工作中的重点之一，如何让职工吃的放心满意，是管事部部反复研究的课题。实际上我们现在依旧使用着整合前的食堂，硬件配备的各种用具设施不够完善，但我们没有因条件的限制而固步不前，而是迎难而上，通过组织大家认真学习“职工食堂安全卫生管理制度”对照“制度”反复思考。确保了所用物品的安全、卫生、节约。食排水系统进行了全面改造，通过改造，保证了饮用水的安全，改善了环境卫生，减轻了职工的劳动强度。

二、为响应银座加强管理，增强团队凝聚力的号召。管事部全体员工做了不懈的努力。制定了规范的规章制度，领班带头起到模范引领的作用。强化家的意识，使得管事部的每一位员工事事以增加银座利益作为行为准则。团队凝聚力增强，干事效率高。菜品清洗干净而且供应厨房及时。餐具清洁且白方整齐，破损量大大减少。

三、

响应了公司“节能降耗，绿色健康”的倡议，动员全体职工养成节能降耗的好行为，形成履行节约，勤俭办企的好习惯，带领大家从节约一张纸、一支笔、一度电、一滴水、一粒米、一两面、一滴油等、一滴洗洁精方面开始，层层落实，增强了意识，营造了“节约光荣，浪费可耻”的浓厚氛围。

四、安全检查，及时消除事故隐患。

管事部日常的巡视检查也是非常重要的工作内容，管事部每年对安全检查项目进行了分类，根据工作重点不同，实行日检、周检、月检、随机检查等不同的检查类别，使工作检查的针对性更强；对于餐具消毒工作，实行专人盯防，最大强度的避免了安全事故的发生。

五、做好内部服务，履行后勤保障职能，为员工创造良好的工作环境。

管事部在做好营业运行服务的同时，按照银座提倡员工员工之间及部门之间服务的理念，努力做好对内的服务，积极发挥管事部保障功能，为员工在公司工作创造良好的工作环境。

六、员工餐厅质量关，提高员工满意度。

服务好职工一直是后勤工作中的难点之一，让大多数员工在公司就餐放心满意是非常重要的，员工餐厅进一步在菜品花样上下功夫，每天菜品都有三菜一汤，确保员工可选择到相对喜欢又有营养的菜肴；同时，员工餐厅还多渠道收集员工对于就餐满意度的信息，根据员工满意情况适时调整菜品出品，尽可能确保餐品符合大多数员工的口味；为满足员工就餐多样化的需求，每天早上中午都有出面条、粥饭等品种；也受到员工的欢迎。

七、费用使用分析，及时调整费用控制办法。

后勤部每月对主要费用支出项目均进行费用分析，包括：餐厅费用使用分析，电费、水费、洗涤用品费等费用支出分析。对计划执行情况及两店运行费用情况进行综合对比，分析差异与变化原因，提出下阶段应采取的费用控制措施和办法，通过逐月的费用分析报告，确保部领导及时掌握费用的使用情况及效果，及时采取调整措施，使费用使用能始终控制在合理和预期的范围内。

八、工作中的问题

管事部在每年年工作中基本已完成了后勤保障的任务，履行了相应职能，通过努力部分内部管理工作得到加强和提升。但工作中暴露出的问题和不足仍不可忽视，也需要今后工作中进一步加以完善和改进。

1、工作落实不彻底，导致工作细节出现纰漏。表现在工作跟进仍然不够，员工接受工作和领导安排工不清晰；工作范围有遗漏。虽然部内的要求传达下去了，但在抽查过程中仍然能发现问题。

2、工作效率低，落实工作不及时。员工工作落实还依赖上级的检查和监督，导致不应出现的问题出现。

3、服务能力欠缺，存在想服务但缺乏服务技巧和服务手段的情况，没有养成良好的服务习惯，对其他部门的工作不了解也是后勤服务针对性不强的主要原因。

4、与其他部门还不能做到无缝沟通，存在“上边热，下边冷“的情况，基础员工基本不沟通或沟通不力，导致工作执行的不协调。

下一步我们的计划：

一、进一步抓好职工食堂卫生工作，采用请进来或者走出去的办法，认真学习各方面好的管理经验，服务态度和技巧，取长补短。

二、进一步搞好节能降耗工作，降低洗涤用品的使用量，减少盘碗的破损量，节约用水，节约粮食。

在银座领导的支持和关怀下，银座的明天会更好，管事部全体员工信心满满期待2024的银座春天。

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