# 酒店一年工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-13

*小编为大家整理了酒店一年工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了酒店一年工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店一年工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：酒店一周工作总结

周工作总结是对我们一周来的各项工作进度的汇报，我们在工作中有什么问题和领悟也可以反应在工作总结当中，本文为大家分享酒店一周工作总结，让我们一起来看看吧~

一、本周我完成了以下工作：

1.加班加点工作，早日完成装修整改

今年客房最重要的工作是前装修工作，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为宾馆增加收入做出了我们的贡献。 2.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，自从我来到宾馆以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本宾馆客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。 3.扩大本地区周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，宾馆所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。 4.为加大客房出售质量，严格执行《三净卫生制度》。 宾馆主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行三净三度二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的三度要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年x月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被 的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责专门清理卫生间。

先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。 6.努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体、个人入住我宾馆，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是宾馆的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为宾馆节约一笔不少的电费。 8.细心照料绿色盆景，努力为宾馆装扮一幅完美的脸。

我们对宾馆现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。 9.严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10.确保查退房及时、准确。

保证出国留学网查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给宾馆带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

11.为了加强我们各个部门之间的相互学习，领导特别安排了我们到其它部门去进行工作调研，从而使我们能够深入学习，加深自身的综合素质，同时增加了工作的可变动性，使大家都能更加用心，专心的去做好自己的本质工作。

二、本周里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

2.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、工作上的不足之处及体会

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对宾馆，或是对本人。它们是 (一)宾馆方面

1.请即打扫牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

2.宾馆效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。 (二)个人方面.1.由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生 2.由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有， 很不协调，工作多有不便。

以上是对本周客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导本周对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望今后大家团结协作，共同为酒店的明天更加美好贡献力量。

第2篇：酒店一周工作总结

一周工作总结

不知不觉中，我已经在酒店实习一周了。时间过得很快，回忆这一周时间，并没有我想象中那样枯燥难熬。相反的是，工作的每一天让我觉得很充实很开心!

从入店报到那天，酒店就给我了一种严肃但不失温馨的感觉，人资部的三位经理(其实叫姐更亲近~)对我既是严格又很关心，让我对这个陌生的地方消除了很大的紧张和生疏的感觉。在领到实习计划后，肖经理亲自为我介绍酒店的企业文化，规章制度，并带我去酒店员工区域完整走了一遍，让我知道上下班的通道，更衣室，食堂在哪儿，并嘱咐我上班时间的一些琐碎的注意事项。对于一个新员工，肖经理对我的亲切和耐心让我感动不已，让我更加坚定了努力工作的信心。

在了解完工作之外的内容之后，肖经理带我去了26楼金时尚楼层，将我交付给了楼层卫生员-刘彭丽，开始了我第一天的工作。由于我从来没有接触过酒店的工作，对于其工作内容知之甚少。彭丽姐便一边工作，一边为我介绍工作内容。知道那时我才知道，酒店客房的工作是如此繁杂而又重要。

但一口吃不成胖子，我只能一点点学习一点点实践。彭丽姐告诉我，酒店每层24个客房，22层除外，因为有服务中心。四个角落是四个角套，0

1、0

2、

21、22是四个大床，其他是金时尚。各个楼层有区别但大同小异。随后又教我清理客房的内容，首先是房间的清理，主要内容就是怎样铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可;套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。擦尘也是一项重要环节，右手湿抹布左手干抹布，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处;吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。而清扫的房间又分走房和住房两种，走房要彻底清理，住房则是整理房间为主，三天一更换床上用品，但每天要补足客用品。在金时尚学习工作了三天之后，我又去23层水床楼层学习。带我的师傅刘健蕊是一位有五年客房工作经验的“老江湖”，清理房间的速度和质量让我瞠目结舌。如果说彭丽姐的工作作风是刚健有力的“少林派”，那么建蕊姐的工作风格则是以柔克刚的“武当派”，两人各有特点但工作完成的都是那么出色。建蕊姐告诉我水床是咱们酒店的特色项目，非常重要，每一个房间的打扫都要尽心尽力。方水床和圆水床的床上用品种类不一样，一定要分清楚。每次吸尘一定要吸角落和沙发底下和床下。她的严谨而温柔的工作方式让我受益匪浅。 时间过得很快，三天又过去了。离开水床楼层，我去了最后一个楼层-16层商务楼层。带我的师傅是刘宏杰，用心做事金质奖得主!!!还是新工辅导员!不一样就是不一样，洪杰姐那无时无刻的微笑让我真正感受到了工作的快乐，而她那温文尔雅的教导方法，让我更是将她教给我的内容铭记在心。不得不说她是一个很有工作魅力的一个人，我很期待，这三天和这样一位高手一起工作!

最后，我想说，发现没有，带我客房的三位师傅，都姓刘~~

第3篇：酒店一周工作总结

一周工作总结

一、市场拓展总结

由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点—明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类名牌建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，经果我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

二、孙经理的给我们上课，讲解了规章制度的重要性，列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅，第一次摸会很烫，第二次摸还是烫。规章制度强有力的执行，是保证各项工作得以顺利开展的基本条件，任何人违反了规章制度，必须得到相应的处罚，同样，任何人只要维护酒店利益，多做有利于改善酒店管理、提高酒店经济效益的事，就会得到相应的奖励。他还列举了一个例子，狼有什么优点?在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

三、本周学习了客人投诉的内容及处理方法，酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，第

二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，第

三、不找任何理由为自己开脱，第

四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作, 防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞;通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不断完善，服务接待工作日益完美。

四、学习餐厅管理。城市便捷酒店餐厅只给住客提供早餐，不对外营业，管理相对简单。

1、厨房出品，分为9个系列21个数量：

一、粥类：2种，

二、饮料：2种，

三、主食：2种，

四、点心：4种，

五、小菜：2种，

六、凉拌菜：2种，

七、热菜：3种，

八、水果：1种，

九、租粮：3种，保证早餐品种齐全，适合大众化口味，能及时供应。

2、成本的控制，每个客人的早餐标准是4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法：a、你的餐票呢?b、请出示你的餐票。当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说：a、我们酒店是不能打包的，b、你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处理。

7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何部门。

五、酒店经营分析，通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高revpar，才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

在扩大收入的同时，还要控制成本，才能使收益最大化。由于采用集团化的采购模式，各方面的采购成本已经做到了最优惠的价格，在租金成本、人力资源费用、能耗费用、易耗品费用、洗涤费用、收视费用、网络费用、通讯费用、卫生费用相对固定的情况下，要在可控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有底，以免被供应商欺骗。

3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，个个会成本控制。

4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉瓶等，可做为员工活动的经费。 前厅工作总结

来城市便捷酒店已经14天了，一直是从事营销拓展和前厅业务知识培训两大块内容，从事酒店行业以来，对前厅经营氛围的管理、客源渠道管理、收益管理、客人投诉等大的管理工作，我是比较了解，唯独对酒店电脑系统细节操作这项，是我的薄弱环节，比如：如何办理客人预订、接待入住、换房、联房、退房结帐等电脑上的操作程序，我已经忘记得差不多了。城市便捷酒店每一句服务用语、前厅规范的操作程序、每一项电脑输入步骤，我都做详细的记录，以一个良好的心态虚心的学习。通过自己的努力，今天第一关考核终于成功了，对学习前厅精细化的管理迈出了成功的第一步。虽然取得90分的成绩，通过了考核，但郭店助也指出了我的不足之处，接待服务用语不够流畅，忘记介绍客房特色，客人入住的时候没有主动推销会员卡，在客人没有会员卡的情况下，没有向客人说明退房时间是中午12点，还给了客人早餐券，这些都是会员才能享有的权利。知道了自己的不足，学习和工作当中更要努力避免犯类似的错误，细节决定成败。 6

第4篇：一周酒店工作总结

一周酒店工作总结

一周酒店工作总结

在过去的一周时间里，在领导和同事的帮助下，对所有岗位有个更新的认识。大堂副理的主要工作是确保本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理宾客投诉，接待上级单位领导与日常宾客。

在日常管理中，要尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞，随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，确保前厅经营和接待的顺利进行。加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求。掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门。

在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求;每天都会有不同的感受，会因为成功地与客人尤其是外宾的沟通而欣喜，会因看到满满的客房入住而兴奋，并会因此带来的忙碌工作而充实;也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧;更会将笑容挂在脸上，将热情融于行动，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一个客人。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题，反映情况，提出建议，投诉不满较为集中的地方。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能反映出一个酒店的服务水平和管理。身为酒店大堂副理的我，始终秉承着宾客至上，服务 身为酒店大堂副理的我，始终记着自己的工作格言 凡是客人能够看到的地方必须是整洁美观的;凡是客人使用的必须是安全高效的;凡是接待客人的员工必须是亲切礼貌的。 我在每日受理宾客投诉后都总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改进以后逐渐变得成熟起来。

【一周酒店工作总结二】 一、本周我完成了以下工作： 1.加班加点工作，早日完成装修整改

今年客房最重要的工作是前装修工作，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为宾馆增加收入做出了我们的贡献。

学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。 为了体现从事客房人员的专业素养，自从我来到宾馆以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本宾馆客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

3.扩大本地区周边环境应用信息，努力做好前台接待。 前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，宾馆所处地理位置等。还有

处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。

4.为加大客房出售质量，严格执行《三净卫生制度》。 宾馆主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行三净三度二查：

卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的三度要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。 为了做好客房的卫生和服务工作，从今年x月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序， 达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体、个人入住我宾馆，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是宾馆的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用 ②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为宾馆节约一笔不少的电费。

8.细心照料绿色盆景，努力为宾馆装扮一幅完美的脸。 我们对宾馆现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。

9.严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失

窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10.确保查退房及时、准确。

保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给宾馆带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

1 1.为了加强我们各个部门之间的相互学习，领导特别安排了我们到其它部门去进行工作调研，从而使我们能够深入学习，加深自身的综合素质，同时增加了工作的可变动性，使大家都能更加用心，专心的去做好自己的本质工作。

二、本周里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题 1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：

顾客就是上帝的意识

交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、工作上的不足之处及体会。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对宾馆，或是对本人。它们是

宾馆方面

1.请即打扫牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

宾馆效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

个人方面.1.由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生

由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有， 很不协调，工作多有不便。

以上是对本周客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导本周对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望今后大家团结协作，共同为酒店的明天更加美好贡献力量。

【一周酒店工作总结三】

本周的工作至此已告了一段落。本周时间里，美工部的工作紧锣密鼓地进行着，一个又一个的工作接踵而至。在本周里，我完成了以下工作：

一、酒店行政楼各楼层办公室平面布置图、指示牌、导视牌等的安排与布置;在此其中，多次亲自到现场测量数据，并对安排与布置进行各方面的咨询等工作。

二、对各楼层办公室平面布置图、指示牌、导视牌等的设计。通过多次的设计与修改，把它们的平面效果做到更好，更美观。

三、危险品仓库的各类指示牌、标牌、温馨提示的设计。现场测量，确定位置和数据等。

四、安全品指示牌的设计。 五、水牌的打印等。 六、协调各部门的工作。如：

保安部要制作放车和通行的指示牌、温馨提示等。

工作中，始终如一地用积极热情的态度对待每一件事、每一个任务，保证美工工作的及时到位，充分发挥了美工在华通城大酒店的积极作用。

【一周酒店工作总结四】

不知不觉中，我已经在酒店实习一周了。时间过得很快，回忆这一周时间，并没有我想象中那样枯燥难熬。相反的是，工作的每一天让我觉得很充实很开心! 从入店报到那天，酒店就给我了一种严肃但不失温馨的感觉，人资部的三位经理对我既是严格又很关心，让我对这个陌生的地方消除了很大的紧张和生疏的感觉。在领到实习计划后，肖经理亲自为我介绍酒店的企业文化，规章制度，并带我去酒店员工区域完整走了一遍，让我知道上下班的通道，更衣室，食堂在哪儿，并嘱咐我上班时间的一些琐碎的注意事项。对于一个新员工，肖经理对我的亲切和耐心让我感动不已，让我更加坚定了努力工作的信心。

在了解完工作之外的内容之后，肖经理带我去了26楼金时尚楼层，将我交付给了楼层卫生员-刘彭丽，开始了我 一边工作，一边为我介绍工作知道那时我才知道，酒店客房的工作是如此繁杂而又重要。

但一口吃不成胖子，我只能一点点学习一点点实践。彭丽姐告诉我，酒店每层24个客房，22层除外，因为有服务中心。四个角落是四个角套，0 1、0 2、2 1、22是四个大床，其他是金时尚。各个楼层有区别但大同小异。随后又教我清理客房的内容，首先是房间的清理，主要内容就是怎样铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。

其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可;套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。擦尘也是一项重要环节，右手湿抹布左手干抹布，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处;吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。

而清扫的房间又分走房和住房两种，走房要彻底清理，住房则是整理房间为主，三天一更换床上用品，但每天要补足客用品。在金时尚学习工作了三天之后，我又去23层水床楼层学习。带我的师傅刘健蕊是一位有五年客房工作经验的老江湖，清理房间的速度和质量让我瞠目结舌。如果说彭丽姐的工作作风是刚健有力的少林派，那么建蕊

姐的工作风格则是以柔克刚的武当派，两人各有特点但工作完成的都是那么出色。

建蕊姐告诉我水床是咱们酒店的特色项目，非常重要，每一个房间的打扫都要尽心尽力。方水床和圆水床的床上用品种类不一样，一定要分清楚。每次吸尘一定要吸角落和沙发底下和床下。她的严谨而温柔的工作方式让我受益匪浅。 时间过得很快，三天又过去了。

离开水床楼层，我去了最后一个楼层-16层商务楼层。带我的师傅是刘宏杰，用心做事金质奖得主!!!还是新工辅导员!不一样就是不一样，洪杰姐那无时无刻的微笑让我真正感受到了工作的快乐，而她那温文尔雅的教导方法，让我更是将她教给我的内容铭记在心。不得不说她是一个很有工作魅力的一个人，我很期待，这三天和这样一位高手一起工作! 【一周酒店工作总结五】 一、经营分析 客房收入： 本周客房收入1 8.40万元，比上周1 5.66万增加

74万元，房间出租总数644间，比上周582间增加62间，散客出租608间，比上周563间增加72间，会议用房26间，比上周39间减少13间。从数字上可以看出本周散客较上周增加，但是会议用房较上周有所减少。

从每天的收入来看，周 二、周

三、客房总收入低于3万元，其余总收入都超过三万，上周五客房收入超过四万元。本周会议主要有：

中信银行婚嫁房，审计组会议，国税局会议。 客源分析： 本周消费较多协议中信银行45间，审计组39间，客国税局38间，外贸食品22间，广东客户考察团18间，汶润机械17间，烟草17间。

客源维护：

国税局、审计组会议住房入住时间较长，给客人留言洗衣两件。苟总做私人专用布草使用。在给909房间客人送烟是发现客人醉酒，及时加入蜂蜜水，1210客人要电熨斗，在房间内为客人熨烫衣服。

康乐收入： 本周康乐总收入： 3.85万元，比上周

4.77万元减少0.92万元，其中足疗收入0.87元，比上周0.77万元增加0.1元;ktv本周收入

89元，比上周 3.94元减少

1.05元。美发收入0.08元、棋牌室收入0.0058元，健身房、茶艺室无收入。

二、上周计划完成情况：

1、9个面盆已到位，安装面盆未完成，原因是施工方要求全部房间统一更换，但其中有客人入住。

2、大型婚宴期间，PA跟进清洁卫生。

3、为加强员工工作程序的规范性，组织员工做床培训。

4、清洗幸福大厅地毯及客房地毯完成。

5、重新归纳个性化服务内容，充分利用。为宾客提供优质服务。

6、在客房内加入茶架，茶具完成。

7、制作卫生大清计划，布草管理计划，重新定制电视节目完成。 三、本周工作重点： 1、日常管理方面：

1.1施工队完工后，地面，墙壁，角落残留的装修垃圾，凝固的胶体，污染地毯、地面，影响美观。为保持酒店的美观度，及时组织员工加班加点仔细清理。

1.2 12F入住率高，使用频繁。地毯边有上翘的现象，本周加强检查及修复。前期破损的大理石，带施工方及相关负责人查看过，但是拖延至今没有修复，严重影响店容视觉，需上级协调。

1.3 本周对工作间物品摆放做了规范性调整，划分规定区域。在11F工作间整理出样板房，引领员工参观，学习，要求员工物资摆放规范整齐。

1.4 由于后勤保障部提出使用冷凝水洗涤布草，所以分别对自来水、冷凝水洗涤的布草做了对比试验，发现冷凝水洗涤的布草发黄。为做好节能降耗，部门会继续对布草洗涤研发更好的洗涤方法，提高洗涤质量。

1.5 申购茶具、茶几已到位，并运用到客房去。坚持做好茶文化，增加收益。

2、员工管理方面：

1.将201X年员工大会主题思想加入员工考试试题。各分部及时对员工做好考核。牢记统一思想，坚定信念，以客为本，以质取胜主题思想目标。

就网络上疯传如家酒店清洁门的视频，组织员工培训，反思我们的员工在工作中有没有发生类似的情况。在清洁过程中有没有保质保量的完成工作，有没有心存侥幸心里，没人发现并不等于没有发生。

3.领导员工凡事以德为本，严格按照规范完成工作就是维持酒店荣誉的最好方法，也是保护酒店，保护自己，保护家庭的最好方法。

4、维修情况：

本周共维修项28项，其中3项未完成。面盆未更换。 5、物资申购：

本周申购39项，到位14项。 【一周酒店工作总结六】

上周我们探索商务酒店正式营业，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，营收也逐渐递增。五一黄金周过去了，我们有必要总结两周里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在接下来的时间里取得更大的进步。现将两周的主要工作总结如下：

一、各部门切实履实职责，完成上级交办的各项工作： 在工作中，每个部门的员工虽然只是酒店中一名普通的角色，但部门本身的工作绝不是别人看上去那么简单，比如客房查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地 毯污迹、床下、柜下卫生等容易疏忽的地方，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

二、协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识;对员工服 务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情 况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

三、前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，正确的引领手势，已达到服务的标准。

四、严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。

做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。

服务行业之潜规则

.客人永远是对的这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。 酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往

对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：

客人永远不会错,错的只会是我们，只有真诚的服务,才会换来客人的微笑。

服从上级安排与决策：

从决策的角度来说领导不可能永远是对的。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

总之，上周是有收获的，生意蒸蒸日上，相信未来能做的更好!希望各部门员工调整好心态迎接新的挑战，一如继往认真的投入到工作中，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力。

【一周酒店工作总结七】 一、市场拓展总结

由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类名牌建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，经果

我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

二、孙经理的给我们上课，讲解了规章制度的重要性，列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅， 客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。

我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作, 防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞;通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不断完善，服务接待工作日益完美。

四、学习餐厅管理。城市便捷酒店餐厅只给住客提供早餐，不对外营业，管理相对简单。

1、厨房出品，分为9个系列21个数量： 一、粥类： 2种， 二、饮料： 2种， 三、主食： 2种，

四、点心： 4种， 五、小菜： 2种， 六、凉拌菜： 2种， 七、热菜： 3种， 八、水果： 1种， 九、租粮：

3种，保证早餐品种齐全，适合大众化口味，能及时供应。 2、成本的控制，每个客人的早餐标准是

4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法：

A、你的餐票呢?B、请出示你的餐票。当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说：

A、我们酒店是不能打包的，B、你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处理。

7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何部门。

五、酒店经营分析，通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高REVPAR，才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

在扩大收入的同时，还要控制成本，才能使收益最大化。由于采用集团化的采购模式，各方面的采购成本已经做到了最优惠的价格，在租金成本、人力资源费用、能耗费用、易耗品费用、洗涤费用、收视费用、网络费用、通讯费用、卫生费用相对固定的情况下，要在可控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有底，以免被供应商欺骗。

3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：

打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：

客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，个个会成本控制。

4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：

按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉瓶等，可做为员工活动的经费。

附送：

一周采购工作总结

一周采购工作总结

一、本周重点工作完成情况

1、上周共签订合同98份，其中电源矿业81份;房地产项目17份。完成部分结算工作。

2、为领秀城供应钢材420吨、水泥1500吨。 3、为领秀城A 1、B、D地块换热站测量仪表进行二次询价。 4、完成领秀城L 1、L 2、L3地块、宜宾鑫岭寓II电梯采购询价。 二、下周重点工作计划 1、电源、矿业项目物资供应。 2、领秀城项目钢材、水泥、电缆供应。 【一周采购工作总结二】

以开展政风行风评议工作为契机，进一步深化政府采购制度改革、完善制度和操作规程，下面我将本周工作开展情况汇报如下：

一是本周对因领导调动而变更的焦作市政府采购管理办公室领导小组组长进行了调整，调整原组长刘新全同志为贾国富同志。同时下发文件并报市纠风办。

二是为更好地加强政风行风工作管理，保障各项工作顺利进行，本周我办对照政府采购工作职责，结合市纠风办民主评议政风行风工作要求，重新修订了《焦作市政府采购管理办公室201X年民主评议政风行风工作实施方案》。修订后的实施方案紧密结合我市政府采购工作实际，明确了评议内容，细化了评议方法和步骤，将政风行风评议工作抓到实处。

三是为进一步做好我办政风行风评议工作，充分了解政府采购相关单位和社会各界对我市政府采购工作的意见和建议，从而不断改进和完善我市政府采购工作，制订了《焦作市政府采购管理办公室政风行风测评工作实施方案》。方案明确了我办政风行风测评工作的测评范围、测评对象、测评内容、方法步骤和人员职责分工，为测评工作的顺利开展奠定了基础。

四是根据开展对照职能、贴近民生、努力为群众办实事办好事主题实践活动的部署和要求，结合我市政府采购工作实际，选择了进一步简化和规范我市政府采购流程;切实解决采购手续多，采购周期长的问题;完善医疗机构医疗设备政府采购管理工作;服务201X年市委市政府关注民生十件实事;打造和谐政府采购新环境等为市采购办开展主题实践活动同时起草下发了《焦作市政府采购管理办公室开展对照职能，贴近民生，努力为群众办实事办好事主题实践活动实施方案》，明确了组织机构、实施步骤、责任人、完成时限及相关活动要求等。

五是聘请蔡仁明等3位同志为市采购办政风行风评议工作监督员。进一步推动我办政风行风评议工作扎实开展，促进政府采购领域政风行风转变。

六是分别召开了政府采购代理机构座谈会和县区政府采购办主任座谈会，会议要求大家对这次政府采购政风行风工作要统一思想，提高认识，端正态度，充分认识到做好这项工作，对推进我市政府采购系统政风行风建设，提高政府采购从业人员队伍素质，促进党风廉政建设具有十分重要的意义。

会上还发放了《焦作市政府采购管理办公室政风行风评议征求意见表》，广泛征求意见。七是建立了市采购办民主评议政风行风工作台账，实行销号制度。将民主评议征集到的问题和建议登记建账，明确整改或处理主管负责人、具体承办人和承诺办结时间。

下周工作安排如下：

一是召开政府采购供应商、评审专家座谈会，继续多方面征求意见。

二是起草《焦作市政府采购代理机构操作规程》、《焦作市政府采购从业人员管理办法》等制度，进一步规范完善工作程序。

三是深入预算单位、采购代理机构开展政风行风调研工作。 【一周采购工作总结三】

回顾从入职到现在的近一周时间里，我学到了很多东西： 从对物料的一无所知到渐渐了解;从对工作软件操作的生疏到流畅;从对供货商的陌生到熟悉;从对采购流程的生疏到逐步掌握;更让我学会了如何去发现问题和解决问题，如何沟通以及如何处理人际关系等。而这些，也正是我缺少的和亟待解决的。

现在，就这一周来的主要工作情况总结如下：

首先，及时的将审核完毕的采购申请单整理打印出来，在牛经理核对以及划归供货商完毕之后，及时的下推采购申请单，生成采购订单;其次，在采购订单审核完毕以后，及时核对物料规格型号并联系供应商尽快备货发货;再次，接收货物后，认真验收货物及核对其价格，并将清单和货物运往各区块库房;最后，协助完成入库、退换货以及采购物资报表等相关工作。

作为一名新员工，我深知采购工作的重要性以及及时性，尽管我做好了各种准备，也在工作中出现了一些错误和问题，主要表现在以下几方面：

一、由于对物料的规格型号的认知不清楚以及经验的不住，导致需要和材料员核对物料信息数次以后才能明确，从而降低了采购工作的效率。

二、不够细心。主要表现在对物料的了解程度不够以及信息核对不清而导致的退货、换货问题。

三、对供货商的不了解而导致的不能及时通知供货商备货发货的问题。

四、工作经验不足以及相关知识欠缺的问题。 五、同事间配合存在不足的问题。

为了能够更好的完成今后的采购工作，在今后的工作中，我需要做好以下几方面：

在每一天结束前我会在头脑里打旋我什么事没完成，明天的主要事情是什么，做个计划。很重要的，或事情较多，我会记录下来，逐个或交叉处理。

4、学会主动与人沟通，交流：

经常与供应商品质方面的相关人员接触，这样便于自己了解产品，跟踪需要，减少工作失误，提高工作效率,并保持与各部门同事之间的友好相处,方便协助工作。

5、难点重点有总结：

对工作中的难点，事后尽量做个简短的书面总结便于自己以后总结经验。要求厂家处服务处理的事得交书面说明。

6、尽量做好工作总结：

对所做的工作，每个月至少做个简短的总结。

从工作量、工作内容、完成事项，要事处理，问题解决，工作失误，工作计划等方面做个简短的总结。

7、供应商的管理：

尽量用条款有效的文件去约束牵制他们，让他们能主动争取配合我们工作，及时解决问题，让其感受有压力又有动力。

8、订单的跟踪：

工作要有责任心，要严谨，要主动出击，不要寄希望于供应商肯定没有问题，要及时做好跟催工作，要分析供应商的每一次看似合理的理由，是否隐藏着丝丝供货风险或其它东西。要做好记录，便于查询和统计，及配合相关部门做好工作。

9、问题处理：

反应要快，汇报要及时、处理问题要敏捷果断，要有自己较好的处理建议提供，并能与供应商做个合适的谈判结论。

10、职业习惯：

要让自己有一个好的职业习惯，有成本概念，有利润思维，有风险意识、有统筹能力、有交流沟通好习惯。这些都有助于自己向一个更优秀的采购靠近，作一名真正优秀的采购人。

【一周采购工作总结五】

又一周过去了，时间总是在悄无声息中流逝。真的很感谢公司给我提供了一个磨练自己的机会，更感谢公司长久以来对我的信任和栽培，新的一周已经开始了，我将过去一周中的工作总结如下：

众所周知采购部是公司业务的龙头老大，是关系到公司整个销售利益的最重要环节，所以我很感谢公司领导对我的信任，将我调到如此重要的岗位上，给我一个学习的机会，让我从原来对采购的一无所知到认识了更多的人和事，接触了更多新鲜的事物，学到一些新的知识，增长了更多见识! 通过一周多的采购工作，使我懂得了许多道理，也积累了一些过去从来没有的经验，同时也明白了采购和优秀采购之间的分别和差距。了解到一个采购所具备的最基本素质就是要在具备良好的职业道德基础上，要保持对企业的忠诚，不带个人偏见，在考虑全部因素的基础上，从提供最佳价值的供应商处采购;坚持以诚信作为工作和行为的基础;规避一切可能危害商业交易的供应商，不断努力提高自己在采购工作的作业流程上的知识;在交易中采用和坚持良好的商业准则等,相信这些我都已经做到了.

一周来，我更加明白了总成本优先原则，和灵活运用各种采购技巧的重要性。对与价格影响因素要有敏锐的感觉，并且能够及时的做好预警及防范措施，切忌从一而终。一个优秀的采购比须拥有较强的沟通协调能力和采购经验，我知道自己距离一个优秀的采购还有很远的差距，因为采购经验是靠长期不断积累经验和自我启发，才能掌握的一种技术，要做到这一点是非常困难的，不过，我会更加努力的学习，不断地积累丰富采购经验，跟上公司的发展的脚步.最后，感谢公司所有领导和同事，我有今天的进步离不开大家的帮助和支持。

总之，在新的一周我会以一颗感恩的心，不断学习，努力工作，和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功! 【一周采购工作总结六】

通过对一周工作的总结，吸取教训，提高自己的能力，把明年的工作做得更好，同时也要树立信心。一下为我对一周采购员的工作总结。

一、熟悉采购的流程，让自己从下单到收料，每个细节都经手,让自己熟悉每个供应商及供货方式.在收料单的录入中，每个物料到料情况都由自己经手，让自己在 的物料到货会不会造成满仓，造成很多的库存量，能否影响生产的进度，自己请款资金会不会影响公司的资金流动，明年会把远程物料计划更详细，让自己了解所有物料的进度。明确计划对于生产来说是重要的。有计划的生活及工作才是最好的。

二、参与盘点工作.让自己在实践中了解所有的零件.了解仓库的库存量.通过盘点工作.了解零件物料在哪方面造成库存.那些为死库存,为何会造成这些库存量.怎么才能消化库存,让仓库成为零库存,让我们的供应商成为我们的仓库.三、参与ERP的工作录入及整理。最想说的话，这个ERP系统的引入是我们今年最大的帮助了，通过ERP让自己学到每个车种的配置，自己的采购物料的到货情况，仓库的库存，等。让所有的物料都明白化，及精确化。所有物料有依可询，有据可依。

四、参与单价的录入及整理，真正介入到单价里面，也可以说进入采购的一个大门，才知道自己真的只是学了一点的毛皮，了解在不影响生产进度，能让供应商准时到货并不是好的采购，好的采购是在供应商能准时听自己的调度还得提供最好的服务态度及质量。且要把最好的产品以最低的价格给自己，那才是真正好的采购。，得到自己想到的结果。希望以后自己进入这个采购的大门里面。

自己对自行车的不了解，有点盲目的调货，对自己所调的物料不能跟踪到底，没有做到位，做事不够细心，考虑不周全。物料跟催不紧，不清楚物料的紧迫性，处理问题没有力度，不够果断。明年努力清楚工作的重要性，努力学习了解自行车的配置及为何要如何配置。单价的计算方式从何得来。用一颗感恩的心面对自己的工作，调整好

心态问题。做到采购的适价、适质、适量、适时、适地。希望今后工作能责任到个人，分工明确规定。让自己的物料更了解责任更明确。

本周是充实的一周，也是收获的一周。通过一周的学习工作，我在采购工作中，学习到了丰富的采购经验。同时我也在努力的提高自己的知识和经验。我深知一个公司的发展离不开每一个同事的努力，新的一周我们要为公司的发展多做贡献。同时希望公司的发展越来越好。

【一周采购工作总结七】

在公司领导和同事的关心指导下，我积极做好自己的本职工作，积累了一些过去从没有的经验，通过不懈努力，各方面都取得了一定的进步。现将个人上周工作总结陈述如下：

一、主要工作与成绩

1.担任采购部采购员已有2年，在本部门领导和同事的帮助下，已全部熟悉了工作环境和办公环境，了解了本部门及其他部门、车间及相关管理人员，学习并熟练操作金蝶软件，同时深入车间，逐步了解每个车间的简单工艺、产量、机器设备、相关五金件等。由于所学专业与采购专业不符合，并且对设备、五金知识比较欠缺，通过主动学习，主动提问，顺利完成了两年来的采购工作，同时也在一定程度上提高了自己的业务水平; 完成了既定的五金类采购任务，两年来公司每天都有不断的采购单，根据车间的生产需要，及时将所需的设备、五金、配件及时购回，从而保证了车间的生产进度，两年的采购工作中，从未发生耽误生产的现象。

3.采购过程中，从质量、成本和交期三方面考虑，同时坚持价比三家、质比三家、服务比三家，在满足于生产现场或需求部门的同时，尽量降低成本，较好地保护了公司利益。

4.实施了供应商管理，建立了供应商管理台帐，完善了供应商档案，积极开发供应商资源，拓宽采购渠道，协助质量部门对供应商进行评定和复评。所有合同统一存档，制定统一的合同审核表给公司高层领导一一签字确认后付款，保证了合同的真实性和可靠性。

5.在发货方式上面，尽量以送货上门的方式从而降低公司的额外提货费用。为了降低公司不必要的税收，我都积极主动向客户催要增值税票，经过协商，对方也将抵扣联寄予我公司，及时供财务认证!从而每月都能减免一些不必要的税收。

能够完成领导分配的任务，协助横向部门做好各项工作。 二、存在问题与不足

在过去的一周中，自己虽然完成了本职工作，但根据岗位要求，自身还存在一些不足。

1.有些物料在采购时，自己的五金知识面不够宽，价格信息和物料质量不能很好地掌握; 应变能力不强，对一些工作协调和处理得不够好，同时在商务活动中沟通技巧还需继续提高; 3.自身在日常工作中不够细致认真，需进一步提高工作质量和效率。

第5篇：酒店一周工作总结

周工作总结是对我们一周来的各项工作进度的汇报，我们在工作中有什么问题和领悟也可以反应在工作总结当中，本文为大家分享酒店一周工作总结，让我们一起来看看吧~ 一、本周我完成了以下工作：

1.加班加点工作，早日完成装修整改

今年客房最重要的工作是前装修工作，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为宾馆增加收入做出了我们的贡献。 2.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，自从我来到宾馆以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本宾馆客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。 3.扩大本地区周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，宾馆所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。 4.为加大客房出售质量，严格执行《三净卫生制度》。 宾馆主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行三净三度二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的三度要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年x月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被 的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责专门清理卫生间。

先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。 6.努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体、个人入住我宾馆，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是宾馆的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为宾馆节约一笔不少的电费。 8.细心照料绿色盆景，努力为宾馆装扮一幅完美的脸。

我们对宾馆现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。 9.严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10.确保查退房及时、准确。

保证出国留学网查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给宾馆带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

11.为了加强我们各个部门之间的相互学习，领导特别安排了我们到其它部门去进行工作调研，从而使我们能够深入学习，加深自身的综合素质，同时增加了工作的可变动性，使大家都能更加用心，专心的去做好自己的本质工作。

二、本周里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

2.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。 三、工作上的不足之处及体会

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对宾馆，或是对本人。它们是 (一)宾馆方面

1.请即打扫牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

2.宾馆效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。 (二)个人方面.1.由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生 2.由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有， 很不协调，工作多有不便。

以上是对本周客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导本周对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望今后大家团结协作，共同为酒店的明天更加美好贡献力量。

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