# 关于酒店管理人员年度考核个人总结简短(8篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-10-04

*关于酒店管理人员年度考核个人总结简短一虽然我们只在酒店进行为期几个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行...*

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短一**

虽然我们只在酒店进行为期几个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员思想太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习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＂都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于xx宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对xx宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。xx宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟xx宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现xx宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢xx宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短二**

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。出现这样的问题的原因有三：

第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；

第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；

第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因。

综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解了自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升。从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见！

一、建议我系筹建\"旅游管理系实训处\"。在系里组织的学生实习工作取得成绩的同时应该考虑到长远发展，建议从幕后工作开始，为学生实习提供辅助，具体职能请根据实际情况来定；

二、建议加强学生实习前思想教育工作。把学生在实习中容易出现的问题，以及问题的解决方式通过灵活的方式，畅通的渠道传达到每一个学生；

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短三**

尊敬的酒店领导：

您好！

经过深思熟虑地思考，我决定辞去我目前在酒店所担任的职位，我明白这对于您来说，是十分难以作决定的事情。

由于您对我的潜力的信任，使我得以加入酒店，并且在短短的两年间获得了许多的机遇和挑战。经过这两年在酒店从事的xxxx管理工作，使我在xx开发，xx等领域学到了很多知识、积累了必须的经验。对此我深怀感激！

对于由此为酒店造成的不便，我深感抱歉。但同时也期望酒店能体恤我的个人实际，对我的申请予以思考并批准为盼。

此致

敬礼！

辞职人：xxx

20\_年xx月xx日

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短四**

尊敬的各位领导

您好！当您翻开这一页的时候，您已经为我打开了通往机遇与成功的第一扇大门。非常感谢您百忙之中抽空阅读我的求职信，并且庆幸自己能参加贵酒店的这次应聘。

首先，允许我做一自我介绍，我叫xx，今年18岁，来自被誉为塞上江南的宁夏。我的兴趣与特长有：喜爱文体活动、热爱自然科学；喜欢阅读一些关于科学和社会实践类的书籍，想从书籍中不断提高自己的科学文化知识，来提高自己的内涵修养，为以后做事打好基础。无论是给个人还是酒店都会创造应有的价值，我不仅要靠自己所学的东西去干一番事业，而且还要脚踏实地的从每个细节做起，要用勤劳的双手成就我明日的梦想。

在校工作经历：在校军训时，曾担任四连副连长职务，并取得优秀学员称号，而且多次担任班长等班干部职务。曾参加20xx年西安市中等职业学校技能大赛，并取得优异成绩。在课余时间在各种私营小餐馆打工，学会了与人沟通交流，增加了生活经历！

我乐观热情，爱好旅游，精力充沛，认真自信是我最大的性格特点，我愿意从基层做起，不断积累经验，提高专业技能，成为一个真正的酒店人！

在您即将读完这份求职信之际，有几句话想对您说：我是一个来自大西北的小伙，黄土地给了我强健的体魂，铸就出我的吃苦耐劳与坚毅不拔的精神。多年来所受的教育与锻炼也使我能够适应这个飞速发展的社会，衰心希望毕业后能为贵酒店效力，为贵酒店的事业发展贡献我的才智。不必在乎我曾取得什么，请关注我的未来！

求职人：xxx

20xx年x月x日

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短五**

我曾经是有过一段这样的餐饮行业的经历,那时我是在一个私企,那时侯能成为那里的一份子真的很高兴,因为那里的管理,模式真的让我不得不佩服,不过我那时侯只是刚胜任的一名主管,在管理上,在他那里管理上不是说一个人说了算，而是每个的月底,每个部门都要总结工作,和提出一些相关对工作有利的提议,但是要以书面的形式作出提议与建议,然后上交与高级管理人,上交总经理办公室,然后有总经理核实,假如总经理采纳,哪个部门的意见,在有高成管理人去通知有关部门,协商在做结论.

而且是每个月还要员工投稿,说说进店以来的一些感想,和对工作的态度,这样呢也是给员工一些动力,让他们说出自己的心声,这样也可以更了解员工的心态,当然文稿,一定不是要总经理一封封的看,而是有管理人员代劳,假如有几位的搞写的不错,在呈送总经理核实挑选,在有高成管理人把,搞贴到员工公告栏,提为提高优选人,可以提些奖励,给提搞优选人,这是一个员工的动力.不过要是总经理有时间看他也会一封一封的看,了在做评选,

这个私企饭店管理工作，是整个企业内部的职责，管理分为很多种，包括在员工的彼此尊重，同事之间不轻视他人，同事之间，多向对方学习，多看同事之间的优势，要想得到别人的尊重，就先尊重他人，多学别人的长处，添补自己的短处，在工作技能上，每个人都有不足之处，只要每位员工相互帮忙，相互提拔，不鄙视他人技能，不鄙视他人生活习惯，这就是同事之间的尊重，也是企业的文化。

在那个饭店新开业前或者开业后, 他们必备的工作项目，是一个饭店开业主要是把口碑先做好,所以在那里是有一定的培训基地.

要做好饭店准备工作，准备工作是非常重要的意义，那里的店在新开业或者已经开业了,筹备工作一定为一个项目来运作,那就是饭店内部的服务,服务分为两大向项,1是楼 面服务,2,是出品服务,楼面服务,在分为三大项,,服务技能,卫生常识,室内条理化,,这些楼面服务我们最重要为三大项,

在我们要开展营销之前,我们先整顿服务常识,1服务礼貌用语,2.服务用语,3.服务技能意识,4,服务消防安全意识,5.服务卫生常识,

就是厨房出品服务,安全出品卫生,出品服务,保质保量,出品服务的速度,而且还要不断给予客人改变新鲜的口味,于获得顾客最佳的满意,厨房管理出品,和卫生安全是最重要的,很多饭店,因为只注重楼面服务,却疏忽了出品的质量,和出品卫生,出品速度,导致了顾客来了,菜上不出来,或者是质量保不住,然而,给顾客留下了很不好的印象.

要让员工有亲密感，亲密,是全体员工，包括管理者与员工，员工与员工，员工与顾客彼此融洽如一家.

要员工团结，是要把全体员工分工明确，但要做到分工不分家, 能分工合作，同事之间要主动帮助别人,这种团结是企业实现自已目标的根本保证，也是企业发展的动力，团结才能使员工同心协作，并肩工作。

让员工有互动,互动指的是全体员工分工要明确,但是又要互相合作,目标就是团结,才能做到最好,团结是企业实现目标的保证,是企业发展的动力,只要员工团结才能同心协作,创造辉煌,

饭店勤俭节约，勤劳俭开销。勤俭是企业的宝贵财富，勤俭用水节约，反对浪费，同样是企业之道, 饭店开业前或者开业后，要建立餐厅各部门财产档案，建立餐厅各部门的财产档案，对日后餐厅各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门管理人就因在此期间忽视该项工作，导致失去了掌握店内物质资料的机会,所以到最后.也不知道店内物质有多少,在就是频率的在买.

给员工一个舒适的时间开心的家,在员工来应聘的时候总是会问,你们这里上班多长时间,所以,住的远不远,这些都是员工的关键名词, 所以在那里,我们每天上班是8~9个小时左右,不超过十小时,值班不算在内,但是,分班为a b c组

a和b组,早上9;30到14;00

下午a组,17;00到收市,第二天,接12;00班

下午b组17;00 到晚上21;30下班第二天下午到收市

下班,c组,12;00到晚上21;30, 三组轮流值中晚班,

每天晚所有班次带班要到交接班记录,交接班记录限带班人负责

每天开餐前,早上九点半上班打扫卫生,检查家私是否备齐,补齐家私,补齐餐前所用的餐具,每周的一 三 五 是打扫卫生,上午打扫下午验收,店面中合型的每周一上午打扫下午14;00检查验收,若是不干净当天清理完毕.

每晚值班人员把店内卫生清理完毕方可下班,,每天值中班人员,要备出餐具,一备下午用,每位到岗人员,要检查自己管辖区的用具是否齐全,

在工作上管理者与员工之间能彼此理解，不猜忌他人，在工作上对他信得过，不以势压人，不欺上瞒下，管理人度量要大与员工，知人善用，做到用人不疑。上下都能坦诚相见，热诚相待。

很多企业做到了勤俭,但是做不到,团结,也做不到信任, 相互猜忌,本来生意很好但是因为疑心太重导致饭店的下滑,而造成了不开的遗憾.

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短六**

尊敬的黄总：

非常感谢您抽出宝贵时间来翻阅我的自荐信！以下是我的自我介绍：

我叫xxx，上海复旦大学管理学院本科毕业生。现32岁，从复旦大学毕业后，我一直从事星级酒店的全面经营管理已有五年的经验（集餐饮、客房、洗浴、夜总会、ktv、多功能厅等为一体），具有很强的酒店服务意识和丰富的酒店实践管理经验，能制定出适合酒店发展的战略规划和创建品牌知名度的推广进程，全面掌握酒店的经营管理、整体策化、开业筹备、营销推广，善于制定酒店的阶段性工作目标和竞争策略，熟悉各部门的工作程序、岗位职责和服务标准，熟悉酒店的财务核算，能有效地控制成本和费用，具有敏锐的市场洞察力、很强的组织协调能力、商务谈判能力、社交沟通能力和优秀的团队合作意识；十分敬业，有很强的责任心，对企业忠诚，人品很好；始终以创造新的业绩为自己的奋斗目标。

我的酒店管理理论知识和实践经验丰富，实战谈判经验丰富，有一定的销售实战策化能力，有很强的组织协调能力，善于做深入细致的思想工作，珍惜人才，思维敏捷，口头和书面表达能力很好，擅长将原则性和灵活性有机结合（在增加企业效益方面），具备有效统筹控制全盘工作的综合实力，善于发现问题并及时制定有效方案解决问题，善于稳定和扩大不同层次的客户群（尤其是公款消费、高档商务消费和团队消费），在充分调动并保护员工积极性的同时能有效极力地维护酒店的根本利益，办事周密而果断，在阶段性工作方面有很强的计划性和关于目标指标落实的追踪反馈监督习性，有很强的耐压力和承受力，做人正直公道，没有私心，职业操守很强，个人形象和气质良好等。请黄总考虑给我一次证明实力的机会！谢谢！

附近附上个人求职简历，期待与您的面谈。祝您工作愉快，事业百尺竿头。期待着您的佳音！

此致

敬礼！

自荐人：xxx

20xx年xx月xx日

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短七**

前言：经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。

从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解了自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升。

旅游管理专业机场酒店实习报告 从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见！

一、建议我系筹建“旅游管理系实训处”。在系里组织的学生实习工作取得成绩的同时应该考虑到长远发展，建议从幕后工作开始，为学生实习提供辅助，具体职能请根据实际情况来定；

二、建议加强学生实习前思想教育工作。把学生在实习中容易出现的问题，以及问题的解决方式通过灵活的方式，畅通的渠道传达到每一个学生；

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的机会我参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。

感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

**关于酒店管理人员年度考核个人总结简短八**

老师们、同学们，你们好！

我们时隔半年又相聚在一起。在这半年中，我们08级旅游管理的学生不负学校领导和老师的期望，顺利的完成了实习任务。在此，感谢吴旋欧老师给予我们这次实习的机会，学校领导和老师对我们的关怀，以及金桥国际酒店公寓对我们的培养。

从20xx年2月4日到20xx年7月30日为止，我们顺利完成了在金桥国际酒店公寓的实习任务。

金桥国际酒店公寓，是一家五星级的商务型酒店式公寓。内有销售部、财务部、人力资源部、营运部、技术部、工程部等完整的管理团队，拥有健身房、美容美发、洗衣房等配备设施。金桥以“永远想在客户前面”为服务宗旨、以“客户利益永远第一”为经营理念、以“求真务实、精益求精”为管理理念，打造出了五星级的服务质量。

三

在半年的实习期中，身边的每一个人都教会了我很多，最大的收获是学到了如何做一个高素质的、有能力的、有用的人。

金桥国际酒店公寓隶属国润集团，拥有完整的协作团队。地理位置和周边环境优越。

食通天属于营运部，接受柴进副总经理的管理。现设有主任一名、主管一名、领班两名和服务人员若干。主营川、粤菜品，前区火锅自助、后区零点、配备八个厅房。

a.上班前打卡，提前十分钟到岗，整理好仪容仪表，淡妆上岗、微笑上岗。

b.每天开例会时，领导与员工互相问好；点到；识记菜品估清状况；领位报告昨天总收入和今日预定情况；主任总结前一天或前一段的工作，分配近日任务；拍手散会。

c.开餐、客人用餐、餐后的服务。三个区域各拥有一套服务程序，火锅自助区注重服务人员的寻台；后区要有完整的服务流程，做好推销；厅房的服务标准最高，为高标客人提供高标服务。

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