

# 最新酒店管理每天的总结精选

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？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。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇一

首先成立了筹建领导小组，先后x次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

3. 组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；

5. 组织新聘人员到xx酒店进行正规化的岗前业务培训，经过xx天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。

整个招聘培训前后历时xx多天，共招聘培训各类员工xx余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

三是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视

这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“xx大酒店”“xx大酒店”“xx大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《xx大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店管理水平更上一个新的台阶，在x月份酒店还特意高薪聘请了专业的酒店管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度xx余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在xx万左右徘徊。很快酒店就意识到这

一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”“XX文化节”“XX寺会议”“XX会议”“XX校庆”、“接待XX剧组”“XX花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共X期的XX省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅XX天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于X月XX日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

X月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的XX大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到XX多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的XX%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴XX参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料XX多份，在XX散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同

行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店管理工作的经验，高层次的酒店管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴xx学习，邀请省开来的专业酒店管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。xx月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者xx

人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的酒店管理工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。特别是在今年□xx□和“xx文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续x天x夜没有下班，加强停车场的管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

- 1、主楼x□x层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的酒店管理工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店管理的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂□pa和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展 " 三个代表 " 和xx大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还积极响应旅游局和市政府的

号召，开展了创建文明服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。

关心群众生活，注意酒店管理工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每天给员工提供x次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和保护酒店的情操。酒店于x日x日举行了xx大酒店的第一次升旗仪式；成立了酒店党支部；创刊了酒店的报纸《xx之窗》；年终举行了酒店职工的迎新年联欢会活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

1、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。

2、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，酒店管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使xx酒店管理工作再上一个新的台阶。

2019年的任务目标：计划争取实现营业收入xx万元，保证xx万元，计划实现净利润xx万元。（不含对外承包收入）

1、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

2、注意加强对设施的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党组织和工会的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

3、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

4、全方位加大酒店管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，酒店管理工作流程，逐步建立起以"制度管人"和以"工资拉开档次"为主要内容的奖罚激励管理机制。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇二

### 1、建立人事档案与相关资料

与xx酒店交接后，由于对方带走了一切人事资料、销毁

了酒店所有管理制度，人力资源部从头做起，制定酒店人员登记表，下发到部门，员工填写人事资料后，迅速建起人事档案以及输入电脑，建立员工花名册，以便随时掌握在职员工情况。

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，人力资源部根据工作需要，建立了相关人事表格，包括《求职申请表》、《员工内部调动通知书》、《人员变动表》、《员工工作表现评估表》等，使人员流动规范化、程序化，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

## 2、建立相关制度

俗话说：“有规矩才成方圆”，为了进一步加强管理，人力资源部根据酒店实际情况，就员工入职、离职、调动、转正等方面形成一套规章制度；就员工事、病、休假等制定请假制度；就员工食堂用餐的实际情况实行餐卡制度；就员工宿舍的管理形成相关规定；以及考勤、质检、检查包、值班等都出台相关规定，制度形成后，才方便在工作中操作，同时在执行中也有依有据。

现员工手册与各部门岗位责任制与工作流程正在制定与完善中，预计12月份可完成。

### （二）招聘与档案的管理

#### 1、招聘

为了对酒店人员进行及时补充、跟进，保障各部门用人时有人可用，有人才可选，人力资源部随时与人才市场、劳动局、职业学校等保持联系，通常来说招聘分为常规招聘与非常规招聘，常规招聘即指与xx相关人才市场进行联系，每周定时进行招聘，但由于xx的人才招聘方面还未形成一定的规模，此类招聘对保安类的职业有一定的效果，但还是不太

理想；除了常规招聘外，人力资源部还与各大中专院校保持联系，在有毕业生的季节，及时与学校取得联系，以方便对人才进行储备。

以上两种招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法，也通常比较有效果。

## 2、档案管理

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案，包括在职人员员工档案、离职人员员工档案以及应聘人员档案存档等三部分，档案的建立以及有效管理有利于人力资源部随时掌握在职人员以及人员流动情况。

对于凡是来到酒店来应职的人员，都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，大大减低了招聘率。

### （三）劳动关系问题

#### 1、现有人员情况：

酒店现有员工共计188名，其中人力资源11名（含老总），营销部7人，财务部15人，工程部11人，保安部16人，房务部33人，茶艺部28人，餐饮部67人（含厨房33人），督导部2人（有编制不增人）在所有人员中，总经理、执行总经理、副总经理3名，董事长秘书1名、总监2名，经理7名，副经理3名，主管2名，领班16名，员工154名，督导层以上人员占总人数的18%，员工占总人数的82%。

#### 2、人员流动情况

7月20日交接后，除交接当日离职人员外，至今为止离职人员共计137人（其中41人因管理公司撤除后离职），酒店人员流动率为72%。

### 3、劳动关系情况

由于酒店接手后才四个月，人员流动率较大，没有一批固定的人员，也未与员工签定劳动合同。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇三

20xx年度按照总的指示人事部对考勤管理，实行指纹考勤与纸卡考勤相结合的方法，认真做好每天各部门人员出勤卡的跟踪检查工作，及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门。并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作使得考勤管理与之有很大的改进且取得了非常好的效应。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些问题，部门考勤管理较混乱管理人员对部门员工的考勤管理不严格，对违反考勤制度的员工的处理不及时、不严格这些问题，将在20xx年度作为人事部完善考勤管理的一项重点工作。人事部将在20xx年度加大加强对各部门的考勤监管力度，严格执行酒店相关考勤制度绝不姑息和放纵违反考勤制度的行为。

酒店各类档案的管理是人事部一项重要而又繁杂、细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案进行了较细的分类。从员工的入职到每一个环节的资料进行了详细的归整严格按照部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上比较科学的进行了细分和对号入库，使各类档案的管理逐步达到了便于查找方便查找一目了然，提高了档案管理的工作效率，与工作质量，避免了缺项解决了乱丢乱放的现象使各类档案的管理更大规范化和系统化。

20xx年人事部针对酒店实际情况制定了一系列规章制度逐步规范酒店管理。使酒店人力资源各项工作有章可循，形

成“靠制度管理按制度办事”的良好机制□20xx年度人事部将加强各部门对各项制度的学习，与执行力度尽快的使制度与管理与员工相融合。

人事部在20xx年按照总的相关指示完成了本酒店的企业文化的初步建立，使得酒店指导思想“尊重、理解克难奋进”深入人心，也使得酒店员工在自身素质与修养上有很大的提高。

截止20xx年x月x日酒店员工xx人，酒店职能部门人员占比例为，业务人员占比例为x□一线服务岗位占比例为。

### 1、现场招聘

今年的招聘效果不明显后期主要采用了网络招聘和发放传单的形式进行招聘20xx年将采用传单、现场招聘会、招聘宣传广告、员工推荐等形式加强招聘力度。

### 2、报纸招聘

今年共进行了x次报纸招聘主要针对酒店紧缺的管理人才和服务人员另外通过报纸，酒店也做了相应的宣传工作。

### 3、网络招聘

今年我们使用了网招聘使用几个月来发现在招聘基层岗位比较适合人员也比较稳定。

### 4、内部员工介绍

20xx年通过内部员工的介绍，有员工到我酒店工作□20xx年还将加大内部员工的介绍力度做好宣传。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇四

一、班组是最基层的生产组织，是实现安全生产的基础，因为班组是一个企业的细胞，是生产经营的最小单位，是生产经营任务的直接完成者，因此能否将安全管理的有效性深入到班组的安全建设，是大幅度降低伤亡事故，实现安全生产的关键。班组安全工作的好坏，直接影响着企业的安全生产和经济效益，而班组安全建设的成效大小，取决于班组长对安全生产的认识程度及所具备的安全技术知识水平和实际的组织协调能力。为此必须重视和加强对班组长的安全教育工作。班组长在抓班组安全工作中除切实加强班组建设，提高班员安全素质外，还要有三种意识。

(一)要有超前意识。所谓超前意识是指班组长对班组安全工作要有预见性、敏感性、超前性。如果班组长没有这种超前意识，就抓不住安全工作的要害。班组长一要吃透上头，弄清上级对安全工作的要求，把握安全工作方向；二要吃透下头，要掌握班组的安全状况，分析班组成员的思想动态，注意情绪变化，对容易发生事故的岗位、工种心中有数。

(二)要有监督意识。一要加强对外部和设备状况的监督，一旦发现隐患要及时处理，把事故消灭在萌芽状态。二要加强对本班人员上岗前安全防护准备工作的监督，发现忽视安全现象及时制止。三要加强对班组成员在生产过程中执行安全规章制度的监督，看每个职工是否按安全规程操作。四要加强对重点人员、重点岗位的监督。

(三)要有事后总结意识。班组长抓好安全工作，一要总结成功的经验，找出成功的秘诀；二要总结失败的教训，找准失败的原因，使二者上升为理论，以指导今后的安全工作。

二、要以岗位安全操作为重点抓安全教育。这是因为岗位安全操作规程十分具体，明确地规定了职工的安全作业规范，每一个职工不但要牢记，更应将其融入工作、指导工作。班

组长要以此为目的持之以恒抓好安全教育，尤其对职工返岗与换岗的安全教育更应重视。

三、要在班前做好确认。班组长一定要想全局，作好包括上岗人员的体力、精神状态、作业环境及事故隐患整改情况的确认，这是保证安全生产的前提条件。

四、要对危险因素的预知预防。班组长对班组中可能发生或导致危害安全的因素要有前瞻性和预见。如进入作业环境复杂现场等情况，要对职工做出明确的提醒并布置防范措施。要利用安全活动时间及工前较短时间进行的群众性的危险预测预防活动。此类活动是控制人为失误，提高职工安全意识和技术素质，落实安全操作规程和岗位责任制，进行岗位安全教育，真正实现三不伤害的重要手段。

班组长只要抓好以上各项工作的落实，班组安全管理工作就能更上一层楼，就会有效控制种类事故的发生。

## **最新酒店管理每天的总结精选篇五**

时间同样过得特别的快，一年的时间就要是结束了，回顾这一年的酒店管理的工作，酒店能在这一年来取得如此好的成绩也是离不开大家的一起来努力，现在我就这一年的工作做下总结。

这一年来酒店的服务水平是得到了提升，在上半年我对我们酒店的员工进行了一次服务礼仪方面的培训，同时在培训之后也是检查确保培训的效果是得到保障的，让员工养成服务的礼仪习惯，这样一来，以后即使没有监督，员工也是会自觉地去把礼仪做好，而这一年，提升服务的水平也是我主要的一个工作，除了培训还有监督，我也是经常将一些礼仪的知识，礼仪的必要性告诉员工，让他们明白在酒店工作，酒店的服务是非常重要的，而且必须要给客人去留下好的印象，那么我们酒店的入住也是会更好。

酒店是为客人服务的，同时酒店想要做好，也必须要把客房销售出去，对于每一个到我们酒店咨询的人，我们都希望能留住他们，能让他们入住我们的酒店，只有提升了入住率，我们酒店才能经营的更好，为了提升入住率，我也是对我们销售以及前台的员工进行了销售技巧的培训，让他们懂得更多的销售技巧，了解客人的心理，能更好的留住客人，把客房销售出去。这一年来，我们酒店的业绩相对去去年来说，有了一定的提升，同时销售也做得更加的好了。

留住客人不但是要有销售的技巧，同时也是需要我们酒店有一个好的卫生环境，让客人住的满意舒服，所以在这一年的管理中，我对我们酒店的卫生环境也是重点抓，无论是客房的卫生环境，还是楼道间的环境，都是必须要搞好，让客人住的满意，住的舒服的，在管理的过程中，我也是会找老员工做一些经验的分享，让新员工了解到如何更好的去把卫生搞好，了解搞好卫生是为了什么。

一年来的管理工作我做的还好，但也有一些没做好的地方，像对员工的管理，有时候过于严厉，与员工的交流还需要加强，对他们的想法需要有更多的了解，而不是只为了最后的目标而做事情，而是要更加人性化一点。同时自己管理方面的知识还有所欠缺，做的不是那么的好，在今后的工作当中也是要加强自己的学习，让自己的管理做的更加的好，去更好的提升我们酒店的业绩，管理好酒店。

## **最新酒店管理每天的总结精选篇六**

一、认真作好各项准备事情，切实保障酒店的按时开业。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建事情方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工职员招聘和培训方案；制定了临时用工职员的工资规范；制定了当前1个时期的事情重点和事情思路。并将这

些事情分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,获得了省市局领导的好评。

3. 组织体检,确保受聘职员身体健康,制止了流行症人的进入;

5. 组织新聘职员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训,颠末22天的实际练习,新聘职员初步掌握了规定岗位的业务知识,增强了事情能力。

整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度,逐步健全内部酒店管理。

规章制度是加强酒店管理http://的重要保证。为此,酒店非常重视这件事情,实时制定了各部门的岗位职责、事情服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理职员缺乏,个别部门的规章制度不很符合实际,有事情漏洞,还有的部门规章制度一直不健全,酒店就在事情运行中结合实际情况,不断的进行调整,并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互订交流学习,借鉴经验,取长补短,弥补漏洞,使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最早制定出了一套切实可行的财务轨制,健全并完善了酒店财务部门各岗位职员的岗位事情职责,使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项事情开展的有条不紊、井然有序。他们还按照酒店会计核算的实际需要,颠末不断的会商、修改和重复的实际应用,建立了一套完备的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度,酒店又体例了《\*大酒店员工手册》,发放到每一位入店员工的手中,使其能够照章办事,时刻用规章制度来约束自己的行为,明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店管理水 平更上1个新的台阶,在12月份酒店还特意高薪礼聘了专业的酒店管理职员,对酒店进行了全面

的改革,推出了早例会轨制、质量检查考核办法、司理考勤签到轨制、部门事情日志等一系列新的规章轨制,这些轨制的制定加强了对各级职员的管理,起到了“以轨制管人”的良好效果。使酒店全体员工的精力面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了1个层次。

目前,酒店已经制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章轨制40余个,对每个人的岗、责、目标都提出了明确的规范,对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项事情、每个事情环节都有章可循,有规可依。

三、加大宣传和营销力度,踊跃寻觅培养客源,努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源,是1个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验,没有注重自身宣传,致使客房部在开业几个月一直处于低落期,客房收入很不理想,每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点儿,按照需要实时成立了营销部,加大自身的宣传力度。同时,踊跃寻觅客源,做市场查询拜访,详细分析本市的竞争形势,并与多家单位签署固定协议。另外还注意哄骗媒体宣传自我,打电视广告,做广告标牌,制作宣传饭馆的小册子,印发菜肴介绍等一系列催销措施。颠末“五一劳动节、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古不雅音寺会议”、“省农林会议”、“河庆”、“接待《统一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达1个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的事情经验,也对开来大酒店起到了大好的宣传作用,为提高酒店的知名度,树立本市的美好形象作出了孝敬。

酒店开业以后,按照经营管理长期发展的需要,酒店很快就向有关部门递交了“三星级驴友涉外酒店”的申请,哄骗这次活动踊跃完善了酒店的硬件举措措施,同时,按照三星级的规范加强了软件方面的建设,使酒店在开业仅仅18天的时间就通过

了三星级涉外酒店的检查和评鹭,并于蒲月16日举行了挂牌仪式,工作总结 《酒店管理年终工作总结范文 [□\(http://\)](http://)□大大提高了酒店的知名度,拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售 活动,制定出了一套全员销售奖励方案,使酒店呈现出人人关心销售,人人参与销售的良好场合排场。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处,打出了联手战略,与档次规模接近的\*大酒店多次合作 ,共同接待大型会议和团队,不仅为本酒店增加了效益,也加强了酒店与同行业之间的交流,体现了酒店的合作精力。开业以来,与酒店签署固定协议的客户达到50多家,使酒店有了稳定的客源,为酒店销售收入的稳步增加供给了可靠保障,全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内,让外埠人也知道酒店,酒店还踊跃派人参加驴友局组织的赴上海参加“驴友交易会”活动,派出职员共带资料 300多份,在上海散发一空,这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店,又学习了外埠同行们的先进 经验,为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

#### 四、加强职员的素质培训,努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段,是提高服务质量的基础性事情。酒店刚成立时,首批进入的事情职员绝大部分没有从事酒店管理事情的经验,高层次的酒店管理职员就越发缺乏,加之酒店又是1个职员流动性较强的行业,尤其是餐饮服务职员,素质高的人才难以找到,素质低的职员又难以满足酒店上层次的需要,在实践中酒店领导意识到,加强职员的培养与教育是酒店提高服务质量关键,也是增进酒店生存与发展的根本。为此,在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论讲课,并到四星级酒店进行了全方位的培训和实际练习,取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理事情中各部门也按照各自事情特点时常组织内部培训、考核和技术比武,

例如：英语 培训、平凡话培训、微笑 服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带,实施“一对一”的培训,这对新进员工快速熟练掌握事情业务起了大好的作用。酒店还采纳走出去请进来的办法,派酒店管理职员赴\*学习,约请省开来的专业酒店管理职员来酒店进行指导培训,这些措施不仅极大地调动了员工的事情踊跃性,而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

服务质量是饭馆开展有效市场竞争的根本保证,为了提高酒店的服务质量,酒店成立了质检小组,对酒店的服务质量进行全面监督检查,并结合自身实际制定了卫生检查规范、服务用语总汇等一系列质量检查规范印发给各部门,按照这些规范由质检部门进行督促检查,发现需要解答的题目 实时通知其整改 。平时酒店注意时常给员工引进新的服务理念,倡导个性化、亲情 化服务。七八月份又开展了质量服务月活动,在酒店大厅悬挂横幅,请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见,并开展季度 明星和优异服务员评选活动,这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思惟,同时又激励了员工的事情热情□xx年酒店共评出季度明星、优异服务员和事情先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

酒店作为1个公开场合,安全 经营是压倒一切的酒店管理事情责任 ,为了保障酒店经营事情顺利进行,保障宾客、酒店和员工生命 及产业安全,保安部门在安保全卫方面做了大量的事情,制定了一系列安全规章轨制,如《消防安全管理轨制》、《门卫值班管理轨制》、《客人登记入住轨制》、《日常安全巡检轨制》、《消防举措措施维修保养轨制》等,有关职员将“安全重于泰山”服膺在心。特别是在今年《统一首歌》和“宋都文化驴友展”两次大的政治接待任务面前,行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班,加强停车场的管理,批示车辆按位停放,确保车辆进出流通,无出现任何事故,圆满完成了接待保卫任务,为酒店赢得了良好的声誉。

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 八、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 九、新装澡堂消防应急照明及消防标明系统。

## 六、认真做好财务核算,努力增效节支

财务事情是酒店经营中的一项非常重要的酒店管理事情,为此,财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每个数据和财务资料的准确、真实、实时、完备、可靠,使酒店领导能实时了解酒店的经营情况,针对收入及成本费用率合理确定资金的施用,制定酒店的经营标的目的。同时还踊跃做好应收帐款的结帐事情,派出专人配合营销部上门要帐,保证了酒店收入的实时变现,保障了酒店生产经营的正常运行。削减用度就是增加利润。增收当然很重要,但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己看成开来的主人,树立以店为家的思惟,让大家从节约一滴水、一度电开始,除了客人施用之外,做到人走灯灭,水管用完实时关掉,平时注意维护各种举措措施设备,发现需要解答的题目实时报修,不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购职员安稳地树立主人翁精力, 严把进货关, 采纳横向比力货比三家的办法, 尽量削减在物品购进过程当中的损失, 对一些商品供应实施定期市场调查 研究, 在同等质量的前提下, 严格按照酒店管理的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系, 保证购进价位低且质量好的商品, 有效地杜绝了假冒伪劣商品, 间接为酒店赢得了经济 效益和社会声誉。客房部对一次性消耗品实施配备回收管理轨制, 要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时, 未施用的过的不再补充, 客人不退房的继续施用, 房间回收的香皂,pa和洗衣房继续施用, 未施用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间, 为酒店节约了成本, 增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品, 能手洗就手儿洗, 节约水电, 降低成本。

## 七、关心泛博员工生活 , 努力营造1个团结 调和、健康向上的事情环境

政治事情是一切经济事情的生命线。酒店领导对此有着很深的认识 。时常要求并组织泛博员工进行政研学习, 开展“三个代表”和十六大精力的会商, 使广员工加深理解, 提高认识, 不断提高政治思惟觉悟。同时还踊跃响应驴友局和市政府的号召, 开展了创建文明 服务竞赛活动、行业行风评议 活动、驴友市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片脚踏实地、团结奋进, 健康向上的景象。关心群众生活, 注意酒店管理事情方法 , 是调动员工踊跃性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久, 在经营用度非常困难的情况下, 从不拖欠职工工资, 并尽有可能为员工谋些福利, 每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间, 还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便事情和生活, 酒店还拨出专款补贴员工的伙食, 按照各个部门的事情特点, 每天给员工供给4次就餐时间, 每顿饭菜风味各异, 为尊重民族习俗 , 每顿饭都备有回民餐, 尽量达到员工的对劲, 充分保证了员工以充沛的精力投入到事情当中。

为了培养酒店的企业文化, 增强企业的凝聚力, 同时向外界展

示酒店的企业形象,培养酒店员工爱 国主义和敬服酒店的气节。酒店于12月2日举行了\*大酒店的第一次 升旗仪式;成立了酒店党支部;创刊了酒店的报纸《\*之窗》; 年终举行了酒店职工的迎新年 联欢会活动,使酒店员工体会 到了酒店如统1个大家庭的温暖 ,增进了酒店的人类社会文化化建设。

## 八、存在的需要解答的题目

- 1、管理用度和营业外用度仍然偏高,成本用度也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。
- 2、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞,服务质量时有低下,服务意识时有淡薄,客人投诉时有发生。
- 3、规章轨制落实的不敷坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏1个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。
- 4、营销力度还不敷,营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

上述需要解答的题目的存在主要是领导层缺乏酒店经验,业务技术不敷熟练,酒店管理事情没跟上所造成的,在新的一年里要改变不雅念、加大力度,克服存在需要解答的题目,使\*酒店管理事情再上1个新的台阶。

## 九、明年主要事情:

**xx年的任务目标:** 计划争取实现营业收入550万元,保证500万元,计划实现净利润55万元。(不含对外承包收入)

- 1、准确定位,改变不雅念,加大营销力度。按照不同季节制定营销计划。注意稳定老客户,发展新客源。重新整合营销队伍,

建立起以专业营销职员为主、动员全员进行营销的大营销收集。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每1个人的事情踊跃性。

2、注意加强对举措措施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯事情;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每1个员工的事情踊跃性。

3、加大培训力度,采纳走出去请进来的办法进一步对泛博员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试,以竞赛活动树立岗位斥候,巩固业务技能,提高服务质量。

4、全方位加大酒店管理力度,按照星级酒店的规范,继续完善各种规章轨制,酒店管理事情流程,逐步建立起以“轨制管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

转眼间再次入职酒店工作已七个月多了,根据餐厅经理的工作安排,主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作,现将2015年度工作情况作总结汇报,并就2015年的工作打算作简要概述。

## 一、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分,能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况,开展专题培训。目的是调整新员工的心态,正视角色转化,认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备,缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪,加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长,时刻关注员工的心态,要求保持良好的工作状态,不定期组织员工进行学习,并以对员工进行考核,

检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

## 二、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地

面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

### 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

### 四、2015年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上是我个人2015年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管餐厅工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇七

回顾今年来的工作，有许多的收获和体会。客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，完成了饭店下达的营业指标。接待了xx□xx等重要客人。作为领班每天认真地完成上级布置的各项工作要求，做好客房卫生检查和员工工作督导，确保客房的及时出租，为饭店增加收入做出了尽自己的一份努力。

部门新进的员工做房速度较慢，且卫生质量差错较多，要求自己尽可能少一点抱怨，每个问题都有落实。尽量做到事事

落实到人，件件有反馈，我不是采取简单的责令其整改，而是详细记录在其工作单上，新员工帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，演示操作方法，如套枕套的技巧、铺床技巧等避免类似问题的重复出现。也是我今年工作较以前的一个改变。

在工作中，我虽然只是充当一名普通领班的角色，但我的工作绝不是查查房那么简单，如果将一间清洁的客房比作一件产品的话，其实我就好比是一个产品质量检查员。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，坚持当班空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

在日常工作中了解员工的个性，讲话方式，身体状况。避免因工作忙碌、身体状况欠佳等情况产生厌烦的情绪从而影响工作，有时遇见员工感冒时主动帮助她们铺床等，使员工从思想放下包袱，从而认真的投入到工作中。

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。

20xx的上半年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力，为我们的将来共创辉煌！

## **最新酒店管理每天的总结精选篇八**

20xx年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和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。

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19元/张，钥匙袋1元/个，每天团队房都1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。

- 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质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

## 最新酒店管理每天的总结精选篇九

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20\_\_年最终的尾巴上努力做好自我的工作，在今天的最终一刻依旧努力的提升自我！

20\_\_年是复杂的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误！平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自我的错误！可是，20\_\_也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，实践加速了自我的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自我的错误更是让自我清晰的看见了自我的不足，这一年光是弥补自我的不足就已经让我手忙脚乱了！但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，本事也得到了提高……为了记录这

一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自我还能有新的收获。

## 一、个人的调整

在今年的工作刚开始的时候，我发现自我的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，可是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自我的这个坏习惯为目的去改变自己。

## 二、工作成长

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在\_\_月的礼仪培训上，我们每个员工都要到达服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!可是终究功夫不负有心人，我们成功的经过了考核。

可是这可是在是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的到达了领导们要求的，提升了酒店的服务水平!

## 三、工作方面

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。可是都是自我了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我小心翼翼了很久，直到自我习惯了工作，才变得顺利起来。

## 四、总结

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，可是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我必须会继续努力的提升自我，让自我无愧于\_\_x酒店员工的名号！