

最新酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结 总结(精选8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇一

xx年是不平凡年，我们中国人共同见证了严冬的雪灾、5月汶川大地震、8月的北京奥运会，接着又迎来了残酷的金融危机。尤其是景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

(1) 今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2) 做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3) 做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

(4) 每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

(1) 对新老客户做到资料登记存档。

(2) 逢年过节进行短消息沟通。

(3) 对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4) 对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。健康有益活动：利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4x200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

(1) 中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2) 新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松

懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3) 销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

xx年金融危机风暴，经济形势可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意”十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇二

从**年**月至今，洗衣房基层员工无一流失，员工的工作层面可理解为：从不规范到有待改进，从有待改进到基本规范，从基本规范到规范，再从规范到达标。故此，洗衣房的工作可为一步一个脚印的不停前进，所有好的工作都离不开酒店领导的关心和支持，更离不开的是全体员工的辛勤劳作和无私奉献。然而，对于洗衣房还存在的问题，我们还必须有效解决。

1. 业前培训（6-7月）

1) 酒店大课培训：让我们了解到酒店的产品知识，酒店服务理念初步认识，至少我们知道酒店是一个做什么工作、以什么为生存价值的场所。

2) 客房部的培训：让我们认识到客房部的组织结构，工作区域、工作性质及工作流程，如楼层pa洗衣房都是做什么样工作的部门及客房部工作效率的重要性及价值体现。

3) 洗衣房的培训：让我们了解到洗衣房的工作性质，工作内容，流程，属性及各岗位操作的理论知识及衣物熨烫、折叠的初步程序。

所以，有领导说，留下来的都是好员工，到8月底，我们的汗水终于见成效了，虽然不是很完美，但，最起码，它可以住人了。

8月底，同时完成洗衣房各区域的开荒，加班完成布草、制服、及其他杂件如洗涤剂的验收，并以最快的时间发放到位。开始洗烫试住房布草及员工制服。

九月：

1. 投产

洗衣房有几个熟手，除了我和一个技工，其他员工完全未做过酒店行业，所以这对我们的实际工作是一个很大的考验，但就如何洗涤、分类、去渍、配料、烫衣、烫布草、折叠等的实操培训中发现，大部分都是很好学的，所以在当月不要求速度的情况之下都能够做好。

高温、湿度大、闷热是影响员工工作质量的重要因素，但是洗衣房员工从没有因为此类因素而怠慢工作质量，我相信，酒店管理当局会对我们洗衣房实际情况作出解决的方案。

我们做到了不错发及遗失一双袜子的有效管理，但这都依赖于每位制服管理员每日的正确登记，如果少或多登记任何一个种类，那么我们的相关工作量将会大10倍以上。

因为制服的不全，加之酒店员工的不断增加，洗衣房在11月以前都面临着两位员工只有3套制服的换洗压力，但是面对这种压力，我们却很高兴，因为我们都保障了制服的有效供应，至少98%以上的员工随时都可领取到干净的制服。

6. 就是说从不懂的情况之下会操作但不熟练的阶段（从幼儿园到小学的阶段）

7. 当月出品质量为无投诉之工作

十月

1. 保障制服有效供应的方法是什么：

退房集中时抽调部分员工上楼层协助撤布草，收下的布草于2小时内送回，最主要的是全体员工的团结合作服从管理的职业道德。

洗衣房任何岗位的工作都不是一个人可以做得来的，每一项工作都会有很多的工序如：两小时内要出品50张床单，那么这50张床单的流程就有：布草员从楼层收出一到洗衣房分拣—水洗洗涤—熨烫—折叠—再由布草员送上楼层，要做到2小时内出品，每一个岗位都必须快速的反应，且还得绝对保证质量，如果以上任何一个岗位出现短路，那么2小时内出品就成了空话。所以，我们一直的标准要求是：在你做任何一道工序时必须要想到在如何方便下一步工序来进行上一步的操作。团队精神在任何地方都是影响力最大的因素。对于我们洗衣房工作性质来讲，团队合作精神的好差直接决定我们的。。。。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇三

大家好！

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份（含物业管理中心），营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%；经营利润□xxxx万元，同比下降12%；（利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分

餐具更新等)以前我们是宣传综合设施和地理位置最好的酒店,有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧,不断有新酒店的开业,我们也将及时的调整经营思路,力争做“服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败,力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训,强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌,进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年,酒店以文明规范活动为突破口,以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口,先后采取“请进来,走出去”的方法,狠抓酒店员工的培训教育,强化员工队伍素质,不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式,促进了员工酒店意识得到较大提高,服务理念进一步深化,有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务,从感性到理性已有了形象的认识,整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训,学习现代酒店管理专业知识,通过系统的培训教育,极大拓展了管理人员的知识内涵,提升了业务技能和管理意识,经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流,加强岗位间的协作与配合,着力培养多面手,以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况,做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训,并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业

绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

二、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇四

1、培训酒店服务知识课程的安排

酒店服务知识课程涵盖管理、营销及培训技巧等方面。酒店管理人员通过一年时间的分批学习，丰富了管理知识，掌握了基本的管理技巧，现场发现问题和解决问题的能力有了很大的提高。

2、酒店服务知识研讨会

针对具体问题召开的酒店服务知识研讨会很受学员欢迎，现场气氛活跃，学员将工作中遇到的问题在课堂上交流，共同研讨解决之法，使学员从解决一个问题学会解决一类问题！研讨会一定程度上还起到鼓舞士气的作用，平时工作中感到有困难、有压力的问题解决了，学员普遍反映头脑更清晰，工作方向更明确，工作劲头更十足！

3、酒店服务知识专项辅导

酒店内部酒店服务知识培训讲师业务水平高，但是授课能力相对偏弱。通过培训与专项辅导相结合的方式，培训讲师从中学习到了专业的授课方式和授课技巧，个人能力得到了很大的提升，所有培训讲师对以后进行酒店内部培训工作更有信心！

4、新员工酒店服务知识培训

快速让新酒店服务知识员工适应工作，完成从非职业人到职业人的转型很重要，可以为酒店节省很多时间和资源成本。人力资源部根据酒店实际情况拟定了新员工入职培训计划，具体内容包括酒店概况、规章制度、消防知识、工程部常识及服务礼仪五大部分，通过培训与学习，使新员工从意识上开始转型，并了解现代工作所需的态度、能力，为新员工快速适应新的工作环境以及尽快掌握工作所需的知识技能打下了良好基础。

1、“微笑之星”的评选活动 为了深入贯彻“微笑服务”这个主题，人力资源部特在20xx年6月组织了全馆“微笑之星”的评选活动，活动在每个服务台设立“微笑之星”投票箱，由客人投票，人力资源部唱票，酒店评审团审核，最终评选出了6位“微笑之星”，她们的当选在广大员工中产生了很大的反响，为提高酒店的服务质量起到了积极的推动作用。

2、“学服务礼仪、树岗位新风”知识抢答赛活动 为了响应领导号召，在酒店树立起优质服务的观念，人力资源部精心筹备近2个月，于11月28日在全馆开展了“学服务礼仪，树岗位新风”知识抢答竞赛。此次活动组织很成功，它大大提高了员工们的礼貌意识、服务意识，在酒店内产生了良好影响。

3、部门还编撰了《蓉园酒店服务规范》小册子，下发给酒店全体每位员工，通过学习，提高了员工们的工作积极性，增强了员工们的主动、优质服务意识。

6□20xx年人力资源部工作计划

20xx年人力资源部工作目标是，谋求人与事的结合和人与人之间的紧密配合，实现因事择人、事得其人、人适其事、人尽其才、事竞其功的目标。并不断提高员工的整体素质，有效地组织员工、充分调动员工的工作积极性、创造性，最终实现酒店的新年度里的总体目标。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇五

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人加班加点，夜以继日的开展工作。

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。

二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。

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；

4. 对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22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。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇六

从二0**年十月至今，***大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，***大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约 14 万元。餐厅区域：复新了桌椅，装

修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1万元；四月份收入26万元；盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理***，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。***家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子

小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管***，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到***大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了***大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的***进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配。精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴

衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训,走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油

罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20xx年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便，同时也不利于树立酒店形象。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇七

（一）执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往

好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰□20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安

排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

（二）工作中存在的问题

- 1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。
- 2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。
- 3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

（三）下一步工作目标

- 1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。
- 2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。
- 3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到

年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

酒店思想大讨论个人总结 酒店工作总结篇八

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等，酒店工作总结。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方，工作总结《酒店工作总结》。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从

酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修

。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店

配电箱更换电度表等。