

# 2023年酒店茶楼工作总结(通用8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 酒店茶楼工作总结篇一

我是20xx年\_\_月进步本公司的，不知不觉已经过去三个月了，我已经十分适应公司的氛围，对本职的服务工作，也已有了一个相对的认识，做为一名毕节毕业生的我，在此短短的试用期内，就以收益良多，我学会：

无以规矩，无以成方圆。在企业管理中，这点尤为重要，想要成为一名优秀的员工，就务必对公司的规章制度无条件的服从，小到每日的按时打卡，杜绝迟到，大到公司组织的各类活动，发展方向，都要用心的参与支持。并且努力本职工作，用心做事，有不懂的问题，虚心向老员工请教。

想在公司得到更好的发展，就务必提高自己的职业技能，目前对对本职的工作有了必须的了解，但是对于一些服务问题的处理还不能够得心应手，工作经验方面有待提高；还需要继续学习提高自己的知识水平及业务潜力，并且加强分析和解决实际问题的潜力；并加强提高人际关系，搞好同事，才能更好的发挥团队精神，不给团队拖后腿。

作为一名职场新人，入职前三年是成长的关键时期，做好职业规划，明确目标是保证自己在未来的职场竞争中增加砝码的重要策略。目前，我最需要做的就是稳扎稳打，立足现有岗位求发展。在销售岗位，相关的服务技巧是不能忽视的，争取在半年内全盘熟悉公司的相关管理流程。在搞好日常工作的前提下，注意积累本行业的信息，掌握公司运作细节。

为实现这一目标，可透过销售类书籍，拓宽知识和技能，为下一步实现进入管理层中期职业目标作准备。

在试用期转正工作的最后，我恳求领导批准我的转正申请，而我也将把乐观，用心的心态，始终持续在工作生活中，为实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。

## 酒店茶楼工作总结篇二

20\_\_年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，经过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲痛的，有成功的、开心的，可是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

### 一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

## 二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20\_\_年传菜全年离职人数\_\_人，20\_\_年传菜全年离职人数x人，20x年是比较稳定的一年。

## 三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

## 四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做今日的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫提高、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才

能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20\_\_年又是以今日作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最终祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

## 酒店茶楼工作总结篇三

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是

承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中,各项工作几乎都是从零开始,尽快理顺工作关系,融入新的工作环境,是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。本酒店的会议接待任务比较重,上半年多次接待了海关的重要宾客,但由于客房服务人员因种种原因经常短缺,这就要求自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,力求周全,准确避免疏漏和差错。

半年来,本人能认真地开展工作,但也存在一些问题和不足,主要表现在:第一。我毕竟到嘉海工作才半年多,许多工作我是边干边摸索,以致工作起来不能游刃有余,工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细,如在查房上,设施设备及卫生检查上,不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1. 加强学习,拓展知识面,借鉴同行业的优缺点,灵活运用自己的实际工作中,优化工作质量。
2. 加强对设施设备的检查和维护保养,给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
3. 积极认真配合主管,搞好楼层的日常管理工作。
4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教,提高员工的业务水平。
5. 加强节能的检查,平时多跟服务员讲节能的意识,努力做到二次进房检查。
6. 对客房的日常卫生质量要严格把关,合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里,我要勤奋工作,努力改正不足之处,发

扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

## 酒店茶楼工作总结篇四

2017年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

### 一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

### 二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的. 班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，2018年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

## 酒店茶楼工作总结篇五

2016已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的



惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为顾客创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

华昕人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞服务品牌！谢谢

## 酒店茶楼工作总结篇六

您们好！

作为锦都大家庭的一员，首先我向酒店的各位领导致以崇高的敬意和深深的感谢，感谢您们的谆谆教导和工作的大力支持，让我在锦都国际酒店这方热土中得以成长。

作为房务总监，我深感使命的光荣和责任的重大，在工作中，我不敢有丝毫的懈怠，因我知道，哪怕是一个小小的疏忽也有可能导致一场不必要的风波，所以，用严谨的态度做好每一件工作中的事是我严以律己的信条。

客户是上帝，服务是关键，理念要更新，不断树立新的锦都

形象在工作中，不断创新，力争在行业里多的花魁，我们酒店近期推出了各种优惠服务，其中有特色的项目之一就是：客人只要是在前台办理入住，每天都会得到一份免费时令水果或咖啡饮料，享受在其他酒店贵宾客人才能享有的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和饮料咖啡在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出它的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，不断更新思路，想办法力争为客人提供一种家外之家的生活氛围。在20xx年，房务部将实施楼层管家服务计划项目。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理工作。

20xx年的第一季度，我主抓了楼层员工的基础素质和组织纪律工作，并为此而进行了多次的专题培训，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了，只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在五分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧，及时协调及时沟通。通过一系列的素质培训，员工的工作心态得到大幅提升，工作热情得到提高，服从性明显增强，随之而来工作效率和工作质量也达到了良好的循环。末位淘汰制，提高员工你追我赶得学习之风。

20xx年的第二季度，落实并深化了绩效考核和末位淘汰制，以量化的形式公开展现了员工的优劣，让优秀的员工再接再厉，让表现一般的员工有一个目标，让表现略差的员工有危机感，对表现极差且屡教不改的员工我们则予以淘汰以保障工作队伍的素质水平不会下滑，通过这项工作，员工的业务技能得到进一步加强。

合理利用时间，统筹安排工作强度，提高工作效率，减少成

本费用20xx年的第三个季度，这个季度是一年中白天最长的一个季度，这也是做计划工程保养和计划清洁最好时机，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，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，房务部非常重视，要求员工在平时的的工作中，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。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在20xx的工作中共同去解决。

20xx年第四季度，物料问题自然是重中之重，固定资产、绿植、布草、各类客用物品、耗品、酒水、工装、工具等房务部所用物料的缺损情况、折旧情况、增减情况、消耗情况必须建档入档，以便做出更加准确的部门成本核算，这项工作的系统化，将使房务部下年的工作更加有序的进行，且有章可循。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在经营期间也暴露出一些不足，房务部会在20xx的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店业竞争中提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

## 酒店茶楼工作总结篇七

在我留学归来以后，我开始了我的工作，我在国外学习的.是先进的酒店管理，所以我首先要找的当然是酒店管理了，这对我来说不需要实习，也属于自己的特长，这对自己来说是一项很好的工作。终于在经过很多的面试后，我找到了一份很好的工作。

现在我已经是在xx最好的酒店之一的\*\*大酒店工作了9个月，并成为了一名外籍大堂副理，带领其他3名外籍培训生为中外客人，特别是外宾提供最好的服务。

我工作的主要目的就是为来\*\*大酒店的中外客人提供美好的感受和舒适的服务。

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理层为我们安排了两种工作的途径 - 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法；又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，

向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在\*\*大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的！

## 酒店茶楼工作总结篇八

xx年8月xx日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的

合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“ $100-1=0$ ”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面容中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力， $2006$ 年 $8$ 月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标

画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（四）再接再厉，永创佳绩 没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获[]20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。