

最新酒店服务管理周报总结(精选5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

酒店服务管理周报总结篇一

近年来，随着旅游业的蓬勃发展，酒店行业迅速崛起。作为宾客在旅途中的中转站，酒店的服务质量和管理水平直接影响着宾客的入住体验。我曾有机会在一家知名酒店实习，亲身体会了酒店服务与管理的种种环节，从而对此有了一些深刻的感悟和心得体会。

首先，酒店服务的重要性不可忽视。作为酒店的核心竞争力，优质的服务能够留下宾客美好的回忆，并使之在日后成为忠诚的客户。而要提供优质服务，必须建立一个高效的服务团队，并注重员工的培训和素质提升。在实习的过程中，我亲眼见证了一个团队由无序到井然有序的变化。团队中的每一位成员都明白自己的责任和角色，相互之间积极配合，犹如一台精密的机器。服务团队的默契和专业素养，让我深刻体会到“服务是一种态度”的含义。

其次，酒店管理的关键在于细节。酒店作为一个以客为本的服务行业，注重细节至关重要。首先，在宾客入住的每一个环节，都需要严格管理。从宾客抵达酒店的第一刻开始，到离开的最后时刻，每一位员工都要保持高度的责任心，对待每一位宾客都要细致入微。例如，在宾客入住前要确保房间的整洁和设施的完好，为宾客提供舒适的环境；房间内的配套设施，如洗浴用品、床品等要始终保持齐全和干净；对于

宾客的要求和意见，要及时做出回应并解决问题。这些微小但重要的细节，对于提升宾客的入住体验至关重要。

再次，酒店服务与管理需要不断创新。随着时代的发展，消费者对于酒店的要求也在不断变化。传统的酒店服务和管理方式已经不能满足现代人的需求。因此，酒店业需要不断进行创新，适应市场的变化和消费者的需求。例如，引入互联网技术，提供线上线下一体化的服务体验；开展特色的文化体验，让宾客在酒店中感受到当地的传统文化和风土人情；打造个性化的房间设计和装修风格，以吸引更多的年轻人入住。只有不断创新，才能在激烈的市场竞争中保持竞争力。

最后，酒店服务与管理需要建立良好的品牌形象。品牌是一个企业的核心价值，也是其长期发展的保障。一个良好的品牌形象能够为酒店赢得宾客口碑和市场份额。要建立一个良好的品牌形象，关键在于提供优质的服务和保持高度的专业素养。在实习过程中，我亲身体会了酒店品牌形象的建立过程。通过员工的不懈努力和以客为本的服务态度，酒店赢得了众多宾客的赞誉。而这些赞誉也进一步巩固了酒店的品牌形象，使其成为宾客首选的酒店。

综上所述，酒店服务与管理是一个综合性的工作，涉及到团队的协作、细节的把握、创新的推陈出新等方方面面。作为酒店行业的从业者，我们需要时刻保持对服务和管理的敬畏之心，注重培养和完善自身的素质。只有通过不断学习和实践，才能够提升酒店的服务质量和管理水平，为宾客提供更好的入住体验。

酒店服务管理周报总结篇二

一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着店装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规

范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致；要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品；拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台；前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作；打字、复印、收发传真，要按规定收费。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

七、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

二、考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、每人每月休四天，遇重要接待任务暂停休，过后补休。年假按酒店规定。

三、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗，如有特殊情况不能提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

四、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

五、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

六、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

四、仪容仪表规定

仪表：

1、 工作时间应穿着规定的工作服。

2、 工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、 工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。4、 服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。 6工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。 7、服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

仪容：

8、 服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。

9、 男士留发，后不盖领、侧不遮耳；女士留发，后不垂肩、前不遮眼。勤理发、勤修面、勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。

10、 男士不留小胡子、大鬓角；女士不留长指甲、不涂指甲油、不使用浓香水。

11、 女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。

12、 保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐

等。

13、 面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

服务员岗位职责：

- 1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
- 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
- 4、仪容整洁，不擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作方法等。
- 8、做好餐后收尾工作。

传菜员岗位职责：

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。
- 3、了解菜式的特点、名称和服务方式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

- 4、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 5、协助前台服务员做好餐前准备、餐中服务和餐后收尾工作。
- 6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。
- 7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。

酒店服务管理周报总结篇三

1. 严格控制开支，节约费用，成绩显著。
2. 主动完成工作任务，积极推销和创造经济价值显著。
3. 拾金不昧，优质服务为酒店获得声誉。
4. 业务技能考核成绩特别优秀者
5. 为酒店的发展和服务质量的提升提出合理化的建议，并经实施有显著成效。
6. 发现事故隐患并及时排除，在消防安全方面做出突出贡献避免重大损失。
7. 全年出满勤，表现良好。

二处罚(轻微过失) 5元/次

1. 未按酒店规定上、下班迟到或早退
2. 衣冠不整上下班，上班不佩戴工号牌。(签到，签退或交还物品和钥匙)
3. 仪容仪表不整和个人卫生不好。

4. 楼层内奔跑, 大声喧哗. 惊扰和影响客人用餐.
5. 未按时作好工作分担区卫生或两处不合格.
6. 未按规定及时关闭空调, 电视, 主灯及水龙头. 造成浪费.
7. 拒绝管理人员进行检察工作岗位.
8. 不严格按照操作标准进行工作.
9. 进出厅房时不敲门和反手关门.
10. 工作期间随意去洗手间.
11. 酒店组织活动或培训, 未经批准擅自空岗和缺席.
12. 电话铃声超过3声未接听, 而且不使用礼貌敬语.
13. 未经批准私自为客人外出购物.
14. 将来店客人姓名, 职位随意外泄他人.
15. 见到客人不主动问好和行礼.
16. 上班前食用刺激性较大的食品, 并口腔带有异味. (如: 蒜, 葱等)
17. 未经批准私自离岗, 串岗.
18. 超越客人时不使用礼貌用语. 或不带领客人到指定地点.
19. 见到上级和同事不打招呼.
20. 未按规定时间到岗站位.

21. 面对客人无表情或埋头工作.

22. 不做好备品或备品不足.

酒店服务管理周报总结篇四

一、论述酒店服务和管理工作的重要性（引出话题）

作为旅游业的重要组成部分，酒店服务与管理的质量直接关系到酒店的形象和客户的满意度。在竞争激烈的市场环境中，提供优质的服务和科学的管理已成为酒店业脱颖而出的关键。在酒店服务和管理的过程中，我深感其重要性，也积累了一些心得体会。

二、探讨优质酒店服务的核心要素

一个优质的酒店服务，首先应建立在员工的专业素质之上。酒店业是一个高度服务性的行业，员工的业务技能和服务意识直接影响酒店的服务质量。与此同时，更重要的是员工的服务态度。在酒店服务中，员工需要以微笑和友善的态度对待每一个客人，并通过解决客户的问题和需求来达到客户的满意度。此外，酒店还应重视细节管理，细节体现了酒店对客户的关注和关怀。完善的配置和设施，以及良好的环境卫生也是优质酒店服务的重要要素。

三、分享科学酒店管理的几点心得

酒店管理是酒店业长期发展的保障，具体表现在几个方面。首先，建立良好的组织架构。明确各个部门的职责和协作关系，使各个部门协同工作，提高工作效率。其次，加强员工培训和激励。通过不断提升员工的业务素质和服务意识，使其具备更好的服务能力。同时，激励机制也是管理中不可忽视的一环，激励可以来自于物质上的奖励，也可以是员工事业发展的机会。最后，建立科学的财务管理制度。合理分配

经费，确保酒店的利润和财务稳定。

四、探究中国酒店服务和管理的的发展趋势

随着经济的快速发展和人们旅游需求的增加，中国的酒店服务和管理的正在经历一系列的变革和创新。从酒店服务来看，尽管在服务质量和服务态度上已取得了极大的进步，但依然存在一些问题。例如，人员素质仍有待提高，服务技能还不够稳定。而在酒店管理方面，我国酒店还面临着营销策划、客户关系管理等问题。然而，随着技术的应用和管理理念的引进，中国的酒店服务和管理的正朝着更具竞争力和创新性的方向发展。

五、总结并展望

酒店服务与管理的亲身体会，让我深刻认识到提供优质的服务和科学的管理对于酒店业的重要性。我认为在酒店服务中，关键在于员工的专业素质和服务态度，以及对细节的关注。而在酒店管理方面，组织架构、员工培训和激励、财务管理制度等都是不可忽视的因素。尽管中国的酒店服务和管理的还存在一些问题，但随着社会的进步和发展，我们有理由相信中国酒店服务和管理的将会迎来更好的未来。我希望以人为本的服务理念、科学的管理理念能够更好地运用于酒店业，为客人提供更优质的服务，让中国的酒店业能够走向世界，展示中国的风采。

酒店服务管理周报总结篇五

服务员岗位职责

1□7□50am整理好仪容仪表到办公室签到，领取磁卡万能钥匙、工作间钥匙电脑房态、常客卡，并注意部门有关通知。

- 2、领取工作表，核实房态。并了解楼层客情，房态，收回楼层电话，随身携带，准备工作车，保证工作车上的工具齐全，物品补充足够。
3. 做好电梯迎送服务，熟记vip□长住客的姓名，见面时以姓氏称呼。
4. 负责检查退房对自己及卫生班的本区域房间物品检查，填报，领取和管理。
5. 发现无行李、少行李、外宿房及时报前台。
6. 按清洁标准清洁客房。10：00、16：00 下班之前均与值班经理核实楼层房态情况。按标准补充各种客用品和布巾。
4. 按要求填写工作表（时间 布草数 易耗品数）
7. 负责将工作间和操作工具清洗干净。爱惜楼层的各种服务工具，经常清洁，检查，做好维护保养。
8. 发现客人遗留物品及时报前台，客人离开之后交值班经理存办公室登记。
9. 服从上级的指令，及时协助需要帮助的员工，完成急需清洁的房间。
10. 按程序标准清洁房间，做到及时清理垃圾，烟头，注意房间有无火灾隐患。发现问题及时上报，确保工作区域内的客人及酒店生命财产安全。
12. 及时撤出工作车中脏的布巾补充干净布巾，注意随时保持车容的整洁。
13. 为客提供满意的服务，满足客人的合理要求，如客人提

出的服务项目暂时没法解决应立即报告管理人员联系解决。

14. 在规定时间内就餐。（30分钟）相互顶台。

15. （下班前）领取易耗品，对本楼层布草进行盘点，每天做好易耗品的控制与回收。

16. 按时参加部门的各种会议及培训。遵守各项规章制度。

17. 做好中班交接工作，补充工作车，清洗清洁篮 将当班垃圾送到指定地点。

18. 带卫生班工作表到办公室签退，将钥匙交至值经理（楼层电话转至总台）。

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

- 4、仪容整洁，不擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作方法等。
- 8、做好餐后收尾工作。

跑菜员岗位职责：

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。
- 4、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。
- 6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。
- 7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。