最新酒店工程部工作总结(优质8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。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。

酒店工程部工作总结篇一

作为酒店维修工多年来的从业经验，我深感维修工作的重要性和挑战性。在这个行业中，我积累了一些宝贵的心得体会，希望能与大家分享。本文将从工作态度、技术水平、沟通能力、时间管理和安全意识五个方面来谈一谈我的心得体会。

二段：工作态度

维修工作需要有一种敬业精神和对工作的热爱。在面对各种工作任务时，我们应该主动思考和解决问题，而不仅仅只是完成任务。我经常保持乐观和积极的态度，不断自我鼓励和激励。同时，我也会给自己设定目标，并时刻关注自己的进步。有时候，我会主动加班来处理紧急情况，以确保酒店设施的正常运转。通过这种积极的工作态度，我不仅仅给酒店带来了高效的维修服务，同时也得到了领导和顾客的认可。

三段：技术水平

作为一名维修工，必须具备专业的技术水平。我不断学习和提高自己的技能，不仅仅在维修领域，还包括电气、水暖、木工等方面。在日常工作中，我会定期检查和维修酒店设施，确保其良好的运行状态。我还常常与其他维修工交流经验和学习，以便更好地应对复杂的维修问题。通过不断地学习和实践，我的技术水平不断提高，我也能够更好地服务于酒店

的维修需求。

四段：沟通能力

作为一名酒店维修工，良好的沟通能力非常重要。在与酒店员工和顾客交流时，我总是倾听对方的需求和意见，并提供专业和及时的回答。如果有复杂的问题需要解决，我会耐心地解释和协商，确保所有人都明白维修的必要性和流程。此外，我也努力与其他部门保持良好的合作关系，共同解决酒店设施的问题。通过与他人的有效沟通，我能更好地理解顾客的需求，并提供满意的解决方案。

五段：时间管理和安全意识

在酒店维修工作中，准时完成任务和安全操作是至关重要的。我会制定合理的工作计划，并严格按照时间表进行操作。如果遇到突发情况或其他延误问题，我会及时与领导沟通，协商解决方案以确保不会影响酒店的正常运营。同时，我非常重视安全意识，会时刻关注工作环境的安全问题，并采取适当的防护措施保护自己和他人的安全。通过有效的时间管理和严格的安全意识，我能够高效地完成工作并确保酒店设施的良好状态。

结束段：总结

作为一名酒店维修工，我深知自己的角色和责任。通过良好的工作态度、专业的技术水平、优秀的沟通能力、有效的时间管理和强烈的安全意识，我能够提供高质量的维修服务，解决酒店设施的各种问题。我相信，只要我们不断拓展自己的知识和技能，并保持对工作的热爱和敬业精神，我们将能够成为真正优秀的酒店维修工。

酒店工程部工作总结篇二

一、财务管理的重要性

酒店作为一个服务业，其财务管理尤为重要。财务管理涉及到酒店的所有财务活动，包括预算编制、成本控制、资金管理、财务报表的编制与分析等。一个良好的财务管理系统可以帮助酒店准确预测和掌握经营状况，并及时采取相应的措施来提高经济效益。因此，作为一名酒店从业人员，我们应该重视财务管理的重要性。

二、财务管理的核心内容

财务管理的核心内容主要包括预算编制、成本控制、资金管理和财务报表的编制与分析。首先，预算编制是酒店财务管理的基础工作，它有助于预测和掌握酒店的收入和支出，从而制定相应的经营计划。其次，成本控制是实现酒店经济效益的重要手段，通过合理控制酒店的各项成本，可以降低运营成本，提高经济效益。此外，资金管理也是酒店财务管理的关键环节，它涉及到酒店的资金筹措、资金预算、资金调度以及资金监控等。最后，财务报表的编制与分析是酒店财务管理的总结和反思，通过对财务报表的分析，可以及时发现经营中的问题，并采取相应的措施加以解决。

三、财务管理的关键要点

在酒店财务管理过程中，我们需要关注一些关键要点。首先，必须制定合理的财务目标和预算。财务目标和预算是酒店财务管理的基础，只有制定了合理的目标和预算，才能指导管理者的经营行为。其次，应合理控制酒店的各项成本。酒店作为一个服务行业，成本管理尤为重要。合理控制成本，一方面可以提高经济效益，另一方面可以增强酒店的竞争力。此外，资金管理也是酒店财务管理的重要环节。合理调度和管理资金，可以保证酒店的正常运营，提高经济效益。最后，

财务报表的编制和分析同样也是酒店财务管理的重点。通过对财务报表的分析，可以及时发现酒店经营中的问题，并采取相应的措施解决。

四、财务管理的挑战与对策

财务管理面临着很多挑战，如市场竞争激烈、税收政策频繁变动等。面对这些挑战，我们需要采取相应的对策。首先，要加强学习和提高自身的财务管理水平。只有不断学习和提高，才能适应市场的需求和变化，更好地进行财务管理工作。其次，要关注市场动态和行业趋势，及时调整和改进财务管理工作。酒店业务发展和市场需求是财务管理工作的重要参考，只有紧跟市场的步伐，才能更好地发挥财务管理的作用。此外，要加强团队协作和沟通，形成合力。财务管理涉及到酒店的各个部门和员工，只有大家齐心协力，才能更好地实现财务管理的目标。

五、财务管理的意义和展望

财务管理对于酒店的长远发展具有重要意义。它可以帮助酒店预测和掌握经营状况，及时采取相应的措施来提高经济效益。同时，财务管理可以帮助酒店制定合理的经营计划和目标，优化资源配置，提高经济效益。展望未来，随着科技的不断发展，财务管理将更加依赖于信息技术，企业要加快信息化建设，提高财务管理的效率和准确性。同时，应积极探索新的财务管理模式，推动财务管理工作与酒店业务的深度融合，以满足不断变化的市场需求。

总之，酒店财务管理是一个复杂而又重要的工作，它涉及到酒店的方方面面。只有充分认识和重视财务管理的重要性，才能更好地进行财务管理工作，提高酒店的经济效益。同时，酒店财务管理应不断适应市场变化和发展需求，探索新的管理模式和方法，以适应酒店业务的不断发展。

酒店工程部工作总结篇三

短短的一个月的社会实践一晃而过，我的第一份工作也就这样结束了。在楚天卢酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。在这一个月中我也学到了让我终身受用的东西。

第 一次实践，第一次工作，使我明白现在的我们只不过是开在温室中的花朵，没有经历过任何的风吹雨打，所以在我们被移栽到户外的时候，我们就会枯萎。所以多参 加社会实践活动是必须的也是必要的。这样我们就可以在走出校门时，更好的迈向社会，接触社会，了解社会，从而投身社会。实践还可以让我们在社会中去开拓我 们的视野，增长我们的才干，明确我们在未来生活中的目标。社会是一个大课堂，它可以让我们来学习，也可以让我们受教育，更可以激励我们为以后的生活打下坚 实的基础。

一 挣钱的辛苦

整天在酒店里辛辛苦苦的工作，天天都面对着同样的事物，做着同样的事情，真的感觉到好无聊，好辛苦。在那时我才真真正正的明白，原来父母在家里挣钱真的很不容易。

二 人际交往

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。

酒 店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能 够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何

处理好人际关系方面有了很大的进 步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟 通，共同协作。

三 管理者的管理

在一个酒店里面有许多的管理员，他们就如同我们学校里面的领导和班上的班干部。要想成为一 名好的管理员就要有一套属于自己的好的管理方案。以最好的管理方法去管理好自己的每一位员工。但在管理的方法上我们要因人而异，面对不同的员工要有不同的 管理方案，这样你的员工才会服从你。

酒店实践心得体会范文篇2

酒店工程部工作总结篇四

各位领导各位同仁下午好：

一、自我管理

通过几天来的学习让我深深的懂得作为一个管理者，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远， 要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。 我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

员工的自我管理说到底就是员工观念的转变，一个人观念变

化了，他们的行为随之一定会发生较大变化，在日常工作中，如何让员工的观念变化呢？我认为首先要培养员工的自我激励意识和自我激励的能力，要协助员工分析自己的需求并进行有效评估，既帮助员工进行自我管理，实现管理的良性发展，员工的工作动力来源于自我激励，梦想、希望、利益、尊重、骄傲、责任、权利、享受、惭愧等因素都会影响员工的自我激励，许多员工之所以既定目标定位较低，可能原因是多方面的，但有一点和酒店内部管理、晋升机制是分不开的，俗话说；不想当将军的士兵不是好士兵就是这个道理，没有前途就失去了前进的动力，员工就会产生不被信任和不被尊重的感觉，久而久之也就自我放弃，对待工作毫无信心了，那也就谈不上什么责任，尽什么义务、提升自己的素质和品味了。

二、管理者的作用

通过在中心大酒店培训学习，我深深感受到，管理还要有公开、开放的原则，只有将管理中的具体工作做到公开、公平、公正性，才能取得广大员工和上级领导的认可、认同，才能使员工从自由散漫转化成自觉服从和遵章守纪，否则谈管理则是满盘皆输。管理还必须要真抓实干，管理者要起到模范带头作用，使员工有目标、有榜样、有对比才会使各项管理工作做好。

三、以人为本，服务我们的宾客

作为管理者，被赋予了更多的职责，而自己的成功得依赖别人的工作，而且要由他们的服务产品和工作表现来衡量。管理者工作的优劣程度完全视员工的工作好坏而定，员工工作的好坏又取决于管理者如何管理他们。 员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们才相聚在华侨国际这个大家庭，我们要为 员工营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们每一位员工都有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，让员工的生活更好，

才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要员工明白领导重视他们的工作，我们要学会赞赏我们的员工，我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让宾客旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，无论在何时何地，在什么环境下，我们始终站在客户的角度想问题，满足客人的合理需求，要急顾客之所急、解顾客之所困、供顾客之所需、避顾客之所厌，用一种最自然的方式，给顾客最贴心的服务，并做到事先预料、事中控制、事后补位，给每一位来酒店的宾客提供优质的服务，让其成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人，要超越宾客预期的期望值，我在南京中心大酒店就感受到了超越预期的期望值，我们进酒店gro就给我指引，行李员把我们一行人的行李送到我们的房间，进房间后因为我们是有预定的，中心大酒店知道我们大概几点到房间就把房间空调开下来让我们在夏季的酷暑里感受到了凉爽和贴心，我们的衣服洗完放在房间里晾着，管家部的员工会给我们拿去烘干叠整齐放房间里，我们不管什么时候进房间，房间总是很整齐很干净，我想这就是超越了我的预期，期望值。

四、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作效率，在华侨国际这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要

位置，我们要有强大的团队才能面朝大海，才能春暖花开，酒店员工才能保持工作热情和创造力，酒店才能保持强劲的凝聚力，才能在日趋激烈的市场竞争中处于不败之地，才能为高邮市的经济建设做出应有的贡献！

谢谢各位！

酒店工程部工作总结篇五

第一段：引言（200字）

现代酒店业正在蓬勃发展，财务管理作为酒店经营中不可或缺的一环，对酒店的生存和发展起着至关重要的作用。在参与酒店财务管理的工作中，我深切体会到了财务管理在酒店行业中的重要性，也积累了一些实践经验和心得体会。

第二段：财务报表的重要性（200字）

酒店财务报表是财务管理的核心工具，通过对酒店每日经营情况的记录和分析，能够直观、准确地反映酒店的收入、支出、利润等财务指标，并为决策提供依据。在我工作的酒店中，财务报表的准确与及时对于经营决策起到了至关重要的作用。通过对财务报表的分析，我能够了解到酒店的经营状况和存在的问题，以此为基础制定相应的政策和措施，确保酒店财务运作的稳定和良性发展。

第三段：成本控制与效益提升（200字）

酒店经营中，成本控制是一个重要的方面。通过对成本的科学分析和合理控制，可以提高酒店的经济效益。在我参与的酒店中，我通过与供应商的积极沟通和合作，采取了一些降低原材料成本的措施，减少了浪费和损失，并且与此同时提高了产品和服务的质量。这不仅有助于提升了顾客的满意度，也增加了酒店的收入。

第四段：现金流管理的重要性（200字）

酒店作为一个服务业企业，每日的现金流量高低直接关系到经营的顺利与否。合理的现金流管理可以确保酒店在面临突发事件或经济波动时有足够的资金储备，以应对挑战和保持经营的稳定性。在财务管理工作中，我积极参与制定现金流预算，合理安排资金的使用，并加强与财务部门的协调，确保现金的流动和使用的合理性，有效控制了酒店的现金流。

第五段：财务风险管理的必要性（200字）

酒店经营过程中，面临的财务风险是不可忽视的。风险管理的重要性在于及时识别、评估和应对财务风险，通过科学的风险控制和防范，减少酒店面临的不确定性风险。我在财务工作中，积极参与编制风险控制计划，加强内部控制，提高财务审计的效力，确保财务活动的合规性和安全性。可以说，财务风险管理直接关系到酒店的稳定和发展，无论是从经济角度还是从品牌形象角度都至关重要。

结尾：（100字）

通过参与酒店财务管理的工作，我深刻认识到了财务管理在酒店经营中的重要性，并从中获得了许多实践经验和心得体会。在未来的工作中，我将继续加强对财务管理知识的学习和实践，不断提升自己的专业能力，为酒店的财务管理做出更大的贡献。

酒店工程部工作总结篇六

通过对企业培训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务贯穿了一个酒店的服务理念，一个酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的缺陷或不足。那么怎样达到双管齐下呢?在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加产品在市场上的份额，从而带来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅读质量报告，要对饭店的安全卫生、设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，巡视检查酒店服务质量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理培训，不断改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，及时并善于发现客人的需要，减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前后台沟通的畅通。工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。 服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，体现在接待顾客方面，体现在处理

宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、礼貌。尊重客人，不仅要记住他们的名字、生日，更要记住他们的喜好;对客人要忠诚，与客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品最好、最真实的一面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作中无小事，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，才赢得一个酒店的生存和发展空间。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是老师在培训课程中对我们的教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。

未来的工作也许会千头万绪，甚至会遇到这样或那样的困难，但是我相信有公司各级领导的关怀和正确领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，通过这次学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识!在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，让更多的人认识云顶酒店，让更多的人向往云顶酒店，让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

酒店培训心得体会范文篇4

酒店工程部工作总结篇七

非常感谢公司领导给予我们一个良好的学习机会。进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会-服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。 一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。

由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐

厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助;遵守餐厅的规定，

不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。 另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

酒店培训心得体会范文篇5

酒店工程部工作总结篇八

为了激发、学习同行业专业管理知识与技能的热情，夯实管理基础，提高管理素养，达到弘扬草原生态美食文化，重塑新形势下的地方美食品牌内涵，推进餐饮经济品牌化、特色化发展战略，促进地方餐饮业繁荣，引导鄂尔多斯美食向现代化、规范化、国际化发展之目的，2019年4月24日至29日，由市非公有制经济领导小组主办的“新餐饮·新模式·新发展”为主题的行业观摩团一行，入住、参观、考察了海滨城市--青岛市诸多酒店，无论是海天剧院实行3e管理法的厨房、库房，还是鲁商酒店的饕餮大餐，以及红树林度假酒店清新雅致的客房和蓝港海鲜酒楼让人回味无穷的珍馐美味等，均体现出高度的责任心、优质的服务及科学的企业文化，其中最让人印象深刻、流连忘返的酒店，则属青岛海景花园大酒

店。

怀着挑剔的心理、带着好奇和疑问，入住了被誉为“中国酒店业名片”式服务的青岛海景花园大酒店，一路走来，不管走到酒店的哪个角落，都是温馨亲切的微笑、热情真诚的问候、彬彬有礼的举止,服务的细节让人叹为观止：

01

机场代表电话跟踪服务，让宾客感受到自己身在他乡却有亲人在你身边，消除了陌生的感觉。巴士司机送矿泉水、香巾，在宾客落座后讲解沿途风光和地方特色，在顾客聊天谈话时播放酒店的宣传片，拉近了酒店与顾客之间的距离。

02

到达酒店后，礼宾员热情指引,提行李、热毛巾、迎客茶,手续办理中前台的电脑屏幕立即出现你的姓名欢迎入住，这种感觉是何等的惬意。

03

因为不熟悉酒店分布，我们上错了楼层,碰到的客房服务员非常有礼貌的告知我们房间在5楼，并用对讲机通知我房间楼层服务员的房号,待我们到达楼层时，立刻有服务员在电梯口礼貌迎接并开启房门，房间功能的详细介绍及温馨提示(晚上海风较大，注意关窗保暖等)，让人倍感“硬件物有所值，软件物超所值”，“中国酒店业名片”式服务实至名归。

04

打开电视，映入眼帘的是欢迎入住的迎宾字幕，特色的迷你音响、床头柜里存放的备用碟片,酒店企业文化丛书,dvd接口及线路,用纸巾叠得工整玫瑰花的纸巾盒,房间内免费的水

果……一系列的迎客服务温暖贴心、一系列的个性化的服务充分体现了酒店对客人尊重和关注，让客人切实有了宾至如归的温馨感觉。

05

当我们在西餐厅用餐时，因为盘中的糕点没有吃完，形象靓丽、英语娴熟的服务员马上探身询问，是否糕点不可口，这种时刻关注客人、多为客人着想的细节服务，让人倍感愉悦。

优秀的企业文化可以把员工紧紧地团结在一起，形成强大的向心力，使员工万众一心、步调一致，为实现目标而努力奋斗。同时，优秀的企业文化对稳定人才和吸引人才方面起着很大的作用。没有人不愿意去一个更好的企业去工作，这就是企业文化的引力作用。事实上，员工凝聚力的基础是企业的明确目标。企业文化的凝聚力来自于企业根本目标的正确选择。如果企业的目标既符合企业的利益，又符合绝大多数员工个人的利益，即是一个集体与个人双赢的目标，那么说明这个企业凝聚力产生的利益基础就具备了。

否则，无论采取哪种策略，企业凝聚力的形成都只能是一种幻想。资的人。没有他们的消费，我们就不能生存，酒店也就没有了存在的价值。所以，一个酒店是否成功的标志，是看你拥有多少忠诚的顾客。衡量你的服务是否成功的标准，不是看来了多少顾客，更不是一个时期的营业额是多少，而是所提供的服务，顾客是否满意。

通过此次考察与学习，充分认识到了服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐厅的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，包含语言技巧、首问责任制、细节服务等则是服务人员素质的最直接体现。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。现代服务讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是介绍菜品，经常使顾客听得一头雾水，不得要领，由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成对客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，讲究细节服务，实行首问责任制，身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意个人修养，注重服务细节。提供个性化、人性化、标准化服务流程，平时做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉所接受的服务无可挑剔，从而使酒店的知名度、美誉度逐步提升，达到客户品牌忠诚度。

此次参观学习，亲身感受到了青岛海景花园大酒店的企业文化和管理理念，增强了对酒店行业的认识，为自己今后的职业规划、目标及发展奠定了良好的基础。

本人入职双满凯宾酒店总经理一职已有一年时间，各个方面都得到了历练与学习。文化的差异、行业的比较、价值观的思考，时时刻刻触动和撞击着内心。回顾考察经历及整理照片的时候，不断通过搜集查看一些背景知识，希望对企业、行业发展有更深层的探索与理解。

此次考察活动非常成功，我深信我们与政府职能部门的每一次合作都必将为我们今后的发展与提升创造了机会，通过此次活动，彼此之间增进了情谊，达到了“互相协作、实现共赢”的目标，在此感谢政府举办的活动的同时，希望类似活动多多举行，共同促进鄂尔多斯市旅游行业规模、水平、档次、品牌再上一个台阶。

文档为doc格式