

2023年酒店管理个人总结 酒店管理年终个人总结(大全10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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

酒店管理个人总结篇一

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxxxxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了xx月之久。自从去年xx月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxxx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短xx周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

酒店管理个人总结篇二

一、__年工作情况

(一) 采购

酒店装潢期间，在领导的指导下，我们进行了供货商的摸底情况。首先我们要了解的酒店所需产品的数量、质量标准。经确定后联系几家供货商报价。以价比价、质量比质量的方式进行选购。这样大大的提高了工作效率和酒店的利益最大

化。联系供货商。把所需要的样品提供给我们，经过审核、在由设计师选定款式颜色，整体装潢的搭配效果，领导批准后确定。

2、 石材、瓷砖部分。我们协调领导到石材、瓷砖市场，考察我们所需要的石材、瓷砖的用量。询问价格。在做工方面我们一直监督到位，经检查合格方能提供到位。

3、 在前期大量投资资金紧张周转的问题上。领导的决策在谈判价格上控制成本，在付款优越的条件下合作。以分期付款的方式谈判，最终定义。

（二）人员的配置

任何一个企业都需要人员建立起来，组织完成各项任务。在前期筹备期间。股份制的酒店在股东大会商议裁决后建立每个股东的代表，分配不同的岗位。组织架构建立财务部、后勤部、营销部明确的分配工作任务。后期我们还配置各个高管的到位，茶楼部、和整个酒店部门。有了高管们专业的管理水平，给我们在前期的工作当中提出合理化的建议：后堂的王彪给我们设计了厨房的平面图。他细心的规划了我们每个后堂的布置协助了五星厨房用具、施工方、排烟机组的连接完成了整个后堂布局。很多的工作都是环环相扣，只有有条理的分析，在专业的指导下，具体的实施。我们才能避免后期的麻烦，所以这也给我们管理中明白了一个道理，我们在做任何事情前都要通过考察论证，请专业人员指导，做到合理化，科学化做好充足准备。才能提高工作效率与准确。

2、 茶楼的__在茶楼休闲区。在装修期间一直是尽心尽业的为我们提供茶楼的合理化建议。在茶楼的装修采购过程中，也参与我们样品的选购。仓库、更衣室的设定、沙发布样、茶几的样品选购、也为我们提供了下步软件的工作计划。

3、 酒店的部的马总前期就一直努力的配合我们施工方完成。

布草间、大厅吧台、卫生间的设定、配合我们参与酒店软件的考察、客房布草、易耗品、窗帘的选定、在他们专业的角度我们工作才有条理的进行。

（三）严把装潢质量关

前期的装潢会影响后期的整个装修效果，酒店的提升在于硬件装修的档次，在于细节的修饰。所以我们在这段期间一直跟踪装修的质量与进度。

1首先是卫生间的瓷砖。在工人进行施工时我们轮回的巡视，刚开始我们发现瓷砖贴在墙面上不整齐，总觉得是工人技术问题，我们要求重新施工把不整齐的墙砖全部拆卸。但问题依然存在，有些工人很无奈的告诉我们，不是我们技术问题而是墙砖是加工的，在切割上出了问题。在工人的配合下量了尺寸，才发现问题的根源，我们紧接着联系供货商给我们解决。把所有提供给我们的瓷砖挑选出来，并监督到位问题才得以解决。

2. 空调管道的安装也带来极大的不便。整个大楼的外墙是要保持整体的效果，但在结构上有些是没有办法连接上。在这上面老总们可是花了不少的心思，做工作出方案。在不影响效果的同时还能使空调最终能连接上。这让我想起了一句最经典的语录办法总比困难多。

3线缆分为电话线、网线、电线、音响线、监控线、主电缆。线的不同于任何一样东西，稍微选不好质量，对以后的酒店存在的隐患是非常大的。而且都是走暗线后期无法维修，我们不但要选好品牌还请专业电线给我们分清优劣质的差别。

4卫生间的防水问题我们一直跟踪到位。施工方单位在防水上也是下了不少的功夫，涂三遍防水涂料灌水试，就这样的情况下还是忽略了门口一块，使整个外面墙面发霉，施工方也绝不含糊砸掉门槛石重新做防水。

5墙面的粉刷我们时刻跟踪他们。对墙面的修补包括阴角、阳角，只有墙面的平直才会使墙纸贴上的效果更好。整体效果才会有效。

二 存在问题财务问题：

1. 没有建立具体的财务制度，财务报销程序。

2、沟通问题现在是计划下一步开业前期的准备，下级要不断的反馈情况给上级做出决策，上级要不断与下级沟通了解他们所需所想的情况。

3、制定仓库管理：收货验货分配责任人，管理制度、工作流程、管理购买的所有物品、核实质量、数量、金额。

4、分工具体化每个部门明确实施工作计划、工作进度、有效的提高工作效率。

5、需要建立考勤表实施考勤制度。

6、工程部尽快落实到位，衔接施工方的水、电交接。

7 现在的前期施工基本完善，年前酒店安全防盗也是关键。

三、__年工作计划预计开业时间。

2、根据开业的倒计时时间建立组织架构。

3、采购酒店物品。

4、分配各个岗位人员工作计划表。

（一）采购酒店用品计划地毯计划

订购（客房、走廊）。

- 2、厨房的燃气管道安装签订合同进场施工。（厨房）。
- 3、电视计划订购（客房、室）。
- 4、客房布草计划订购，工期三十天左右（客房）。
- 5、易耗品计划选定款式订购（客房）。
- 6、服装计划选定款式订购（工期二十天左右）（所有定制员工服装）。
- 7、电脑、电脑桌、电脑椅子、小茶几，（12楼室）。
- 9、五金（毛巾架、厕纸架）选定购买（客房、公卫、室）。
- 10、物料器具的选购（吧台、厨房）。
- 11、收银系统、会员卡、储值卡等（整体酒店）。
- 12、印刷品，菜谱的定位与制作选购（预计一个月左右）。
- 13、菜谱价格的定位及包厢的价格定位（前提考察周边的市场价格，参照与老总协商制定）。
- 14、员工入职手续、工资待遇（与老总协商后制定）、规章制度、岗位职责、奖罚条例由老总审核。
- 15、营业区需要摆放的装饰品（如绿化、壁画、陶瓷品、书刊、等等）。

（二）、人员组织架构及分类：

（三） 一、人力资源部

a□员工手册

- 1, 酒店的员工手册
- 2, 各部门规章制度
- 3, 员工的岗位职责
- 4, 岗位工作流程制定

b□员工培训

- 1, 部门经理前期培训计划
- 2, 茶楼部培训
- 3, 房务部培训
- 4, 后勤部门培训

c□员工招聘

- 2, 后勤员工招聘

d□绩效考核

- 1, 初级员工的考核
- 2, 培训后的员工考核
- 3, 酒店试营业时的考核
- 4, 阶段员工品行考核
- 5, 前期人工成本预算与控制
- 6, 员工岗位工资的拟定

7, 酒店各部门奖罚制度

四、工程管理

a□弱电管理/强电管理

- 1, 各区域的弱电管理、强电管理
- 2, 部门电源开关节能管理
- 3, 消防区域管理
- 4, 水、电、气的相关管理
- 5, 音响调控管理

b□工程改造

- 1, 前期、二期的改造工程
- 2, 具体项目的落实、跟踪

c□设备管理

- 1, 酒店各部门大型设备管理
- 2, 设备设施的维护保养

五、简餐、管理

a□休闲区域管理

- 1, 部门配制
- 2, 部门协调配合工作计划

- 3, 茶楼各岗位的工作流程和部门制度的制定
- 4, 茶楼岗位时间表的制度
- 5, 茶楼接待方面管理, 电话预定、
- 6, 服务质量与提升
- 7, 服务技巧的实施与其他部门协调合作
- 8, 室包厢的价格定位
- 9, 物耗的成本控制
- 10, 人力资源成本控制
- 11, 其他服务
- 12, 客户反馈系统的建立

b□厨房、吧台管理

- 1, 菜单、饮品的制定 (包含价格、定价)
- 3, 厨房、吧台出品质量、样式、菜式、口感)
- 4, 饮品、餐品培训、资源共享
- 5, 厨房、吧台部门制度、岗位工作流程
- 6, 物耗、原材料、物品环节成本控制

c□部门协调

- 1, 与酒店其他部门所有协调配合工作

2, 部门协调备忘录

3, 部门协调原则

d□员工岗位培训

1, 茶楼部员工培训工作

包括：领班、迎宾员、服务员、传菜员、收银员、酒水员、营业员

2, 针对岗位性质进行岗位培训，熟悉本岗位的工作流程，酒店环境、文化、人事结构

3, 先由酒店统一培训，再进行区域培训

4, 培训后进行前期考核

5, 建立考核制度

六、房务管理

a□接待

b□客房

d□商务中心

e□总机

f□大堂

七、财务管理

a□ 收银

- 1, 收银员的岗位职责和 workflows
- 2, 收银员与财务的协调配合工作和原则

b□ 招投标

b□ 物品采购

- 1, 各部门的物品采购明细清单
- 2, 价格的审核与相关控制

c□ 成本管理

- 1, 酒店前期运作成本预算、控制、管理

d□ 仓库管理

- 1, 库房的物品日常管理
- 2, 进、出库的相关管理
- 3, 领料相关操作程序
- 4, 仓库管理员的岗位职责
- 5, 月存、日进、检验的相关管理
- 6, 定期检查仓库物品的质量

八、日常管理

a□ 总经理

b□部门经理

c□后勤经理

九、酒店品牌

a□发展趋势

b□知名度

c□酒店文化塑造与提升

十、营销管理

a□市场调研

1， 产业环境：

a□商业繁盛情况

b□商业化的趋势与潜力

c□地方政府优惠与扶持政

d□当地消防治安、文化、工商、防疫等情况

2， 社会环境

a□当地风俗习惯

b□历史文化

c□饮食文化

3, 当地同行同档次酒店的消费、环境、概况、模式等信息调研

b□营销战略

1, 前期营业策划

2, 酒店产品定价

3, 部门营销计划书

4, 酒店营销部前期、试营业、开业、营业季度、营业年度的计划书和策划书

及相关战略

e□营销管理

1, 营销市场分配

2, 营销部人员的配制, 岗位职责、工作流程

d□营销趋势

f□促销方案

1, 根据当地和酒店有利条件进行有针对行促销

2, 前期的营销可分为

a□广告营销 (传媒、室外、报刊杂志、网络等)

b□让利营销

c□套式营销

九、美食世界

a□菜谱

b□风味小吃

c□地方特色

d□酒店特色

e□出品构成

总结由以上的酒店人员、计划管理制度提纲，我们清晰明确了明年的计划安排，每个岗位上我们都要履行自己的职责与义务，在各位领导，同事之间的努力协调让工作更好的完成酒店开业计划。

2、虚心学习、努力工作、圆满完成任务。

在__年里，自觉加强学习，虚心求教释惑。不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验，我们注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察摸索，查阅资料和实践锻炼，较快的完成任务，另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步摸进了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难题。

3、展望__年，机遇与困难并存，我们要在王董事长给我们的明确目标，两年内开一家，五年内三家连锁__酒店管理有限公司。汪总的领导下开展目标具体实施。团结严谨，高效务实的领导班子是全面完成工作任务的领导基础。

酒店管理个人总结篇三

大家上午好！

首先非常感谢宾馆领导和夏经理对我的信任和关爱，在四月份安排我去南京进行餐饮经理班培训班的学习。自从在学校接受了酒店管理的学习之后，在思想上和理论上一直没有太多的进展，众所周知，现代酒店发展的非常迅速，现在已经进入了品牌餐饮阶段，如果没有新理念、新思想、新的经营模式，那么我们会落后。在南京学习的这段时间，感受特别深，授课的老师也是全国知名的酒店专家，期间也参观了一些酒店，更是和来自全国各地的酒店经理进行了交流，每个酒店都有自己成功的经营理念。总体来说，这次学习使我在思想上、理论上和专业知识上有了很大提高。现在很荣幸有机会向大家汇报一下学习的一些心得，可能在认识上还不够深刻，还望大家见谅。

下面对匡家庆老师和郑曦老师所讲到的关于培训这一科目，我谈一下自己的一些认识和想法：

- 1、盲目式——不知何为培训，不知道培训什么。
- 2、尝试式——知道培训什么，不知如何培训
- 3、因循式——知道如何培训，不能有效培训
- 4、策略式——注意有效性并强调变通创造性。我想我以前应该介于尝试式和因循式之间吧！

以前培训效果不好的原因有很多，这也可以说是培训无效果的弊端，通过和老师以及同学的交流，许多酒店包括我们有以下几点弊端：

- 2、内容有偏差。太多的强调技能和程序的培训，但忽略了态度和理念上的培训。

同时通过和老师、同学的交流，我们又总结了针对培训弊端

找出了对策。

- 1、班前会解决核心问题（控制在15分钟左右）指令浓缩为5分钟，10分钟培训。培训只讲一个问题，重点不超过三个，因为专家认为，员工在站立时精力只有2分钟的集中时间。讲完之后要求反馈，让员工重复。
- 2、案例讨论解决共性问题，找到问题和员工一块讨论，共同寻求解决问题的方法，但是一定要控制话题，以免跑题，既浪费时间，又找不到解决问题的方法。
- 3、个别指导解决个别问题，一定要结合实际，因为不同的问题需要不同的解决方法，有些问题并不是必须一个团队共同解决，要看问题的特殊性。掌握好时机、场合和方法。

我们餐饮前台，最重要的是服务，餐饮服务其实是由有形实物和无形劳务组成的一种特殊的饭店产品，餐饮服务还是一次性的。它的一次性是不能被储存，只能当次使用，当场享受。所以每天面对不同的客人，我们就会出现不同的问题。所以我们就必须制订部门培训计划，我们部门经理夏经理制订了专题性的培训计划，并制订培训目标。按照夏经理的指令，我们重点进行专业性和业务性进行培训，逐步开展复合型、交叉型的培训，定期进行考核并评估培训效果，及时沟通和反馈。我们每次进行培训夏经理都参加进行督导，及时纠正我们培训的不足。

大家知道，我们餐饮服务人员都是成年人，而我们成人学员又有他固有的心理和特点，比如：

- 1、学习动机和他的需求息息相关
- 2、注重实效和应用
- 3、听觉类型——背景音乐，辅助录音占34%。

4、固守经验，难以接受新事物。还有注意力时间短，遗忘速度快等特征。成人的沟通交流方式又有一定的比例性，文字占7%，语言占38%，55%的情感交流。这就说明，成年人以非文字形为主。另外员工包括我们的认知渠道的方式又有许多种，1触觉类型——指是亲身运动，体验实践。这占37%。

5、视觉类型——指阅读文字，观看图象又占29%。这些数据就给我们提出了问题。我们员工接受培训，学习的途径在哪儿？我们学习一般通过5+1学习，5+1就是五个感官加上思维。而五个感官是指视觉、听觉、触觉、味觉和嗅觉。

综合以上的问题，我认为以后培训要进行深入化，具体化和切实化。在培训活动中，应该分为六大部分，观察与分析、设计与计划、激励与调动、实施培训、评估和认证。

1、观察与分析

员工的管理者就是员工的培训师。培训师在日常的工作和服务中，要随时进行观察和分析，其重点内容包括：目前的服务标准和程序做得如何？餐厅服务员的知识、技能怎样？服务的持续性是否令人满意？客人反馈意见是否达到餐厅的质量要求？餐厅服务员情绪、工作热情符合工作要求吗？培训师通过这样的观察和分析，才能准确了解培训需求，制定出有效的培训计划。

2、培训的设计与计划

培训活动的设计与计划职能包括三部分内容，即：预测培训结果与拟订培训目标，安排地点、时间、人员、设备等，根据轻重缓急安排培训课程。

3、培训中的激励与调动

培训师要解释培训的原因和重要性，带领员工共同描绘出参

加培训对他们自己和宾馆分别有哪些好处。在整个培训过程中要尊重员工，并适时提出对他们的挑战与鼓励。要为员工提供成功的机会，如鼓励发言、鼓励展示等。当员工体会到成功的喜悦后，他们将更乐于参加培训。

4、培训中的问题与处理

培训活动中总是会有不同的问题发生，训导师要有能力随时解决问题，排除培训中的障碍，倾听员工的反馈并做出回答。培训师反馈的首要目的是使员工了解及自己的行为产生的效果，给出有价值的信息。信息必须是建设性和没有威胁成分的。培训师给出反馈信息时，要将注意力放在被反馈人身上，反馈内容要具体而不能笼统。反馈应针对行为表现，而不是个性，应基于培训师的观察，而非推断。建设性的反馈强调长处，而非弱点。反馈要针对可以改正的表现，要在适当的时间、适当的地点，适量提供。反馈的目的在于帮助员工，要求对方改进表现。因此，正确评价餐厅员工的学习状况，有助于增强培训效果。

5、培训工作的实施

实施培训是为了增加部门中的技术人员人数，提高餐厅服务员的自信心和工作满意度，提高服务和产品水平，建立餐厅服务员的荣誉感。

6、评估和认证

培训师要随时评估与认证餐厅服务员的学习效果，以保持餐厅服务员工作的趣味性。要展示和承认餐厅服务员的进步。培训结束前，要针对餐厅服务员工作进行总结。

以上是在学习后对培训工作的认识和一些心得，我相信我们在夏经理和郭经理的支持和指导下，餐饮部的培训工作会做的更好。我们有信心，我们的员工就更会有信心。

在南京学习过程中还学习了餐饮品牌建设、高效餐饮运作管理、餐饮生产与厨政管理、餐饮成本控制、管理艺术与技巧等十二门课程，从中也学到许多的知识。培训班结束后，我们餐饮班还建立了qq群，经常在网上交流经验，互相帮助，互相支持，和许多酒店成为好朋友。

谢谢大家！

酒店管理个人总结篇四

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了一年有余，回顾这一年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

在酒店工作一年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一

样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首先要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

酒店管理个人总结篇五

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是我的一次比较专业的实习。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨：

1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。（本文由个人工作总结范文网提供）

4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供。

二、对自身的影响：

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象(本文由个人工作总结本站提供)。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了七八个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

三、心得体会

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责, 责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅. 现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

来东莞实习已经有了五个半月了，现在想想，时间过的真快。还有半个月的时间，实习就结束了。我们总算是熬到头了。

回望过去的种种，犹如在昨天，都历历在目，更有一些是刻

骨铭心啊。

其实在实习期过了一半之后，那个时候，都过的很习惯了，心态也有了很大的变化，变的成稳了许多，不在浮躁了。对待一些事情，都有了自己的独特的看法。

实习了五个半月，在传菜部也呆了五个半月，中途有一次换岗，没换成，酒吧的那个经理就是一个贱人，言而无信的小人。现在在传菜部里，除了经理和领班之外，我是资格最老的员工了。嗨，身边的人，来来往往的，走了很多了。这也说明了，我们传菜部的人员，更换的还是很频繁的。这更说明了，酒店这个行业的人员更换是很快的。慢慢的，也就习惯了。

呆的时间久了，老员工了，身上承担的责任也就大了。每次带着那些新员工上班，他们做错了什么事的时候，经理和领班就说我，说是我没有带好的。嗨，没办法，我只有好好的听着，谁叫我是老员工了咧，老资格呀。

四月三号到十一号，休了九天假，回家了一趟。实习要结束了，该为自己的未来作打算了。回去看了一下，那边酒店的情况，找了一下工作。过完年了，很多人都出来工作了，所以，现在，各个酒店都不怎么缺人了，找了几个大酒店，都没什么好岗位了。不过，我没放弃。最终，从朋友那里等到消息，一个酒店招人，我跑去人事部问。没想到那个经理很是爽快，一听说我是学酒店管理的，就给了我电话号码，跟我说：“你实习结束了，想回来的话，就打我的电话，直接来找我，我给你安排岗位。”我问她：“如果我实习结束了，但你们酒店却招满了，不招人，你也给我安排？”她说：“就算不招了，只要你来，招满了，我也要你。你来了直接找我，我给你安排岗位。”我当时听了这话，还是蛮高兴的。那家酒店是一家国企，待遇还不错。后来，又有一个朋友在武汉也帮我找了一家，做餐饮的，待遇也还行，工作还很轻松，并对我说：“如果，你还想继续做传菜的话，我

就跟经理打声招呼，让你从领班开始做，我们那里正好缺一个领班。实习结束了，你要来的话，就提前告诉我一声。”

看来还是要多交一些朋友呀，俗话说：“多个朋友多条路呀。”这话果然不假。

实习要结束了，现在是该为自己的未来作打算的时候了。现在摆在我面前的有三条路，一是留店，实习结束了，留下来，继续发展。二是去武汉发展。三是回宜昌发展。现在就是我自己权衡利弊，做一道选择题的时候了。

接下来的半个月，是要好好考虑一下自己的未来了。

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最好的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。11个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实”二字更为确切。从去年7月的拿起背包随从着大部队来到广州，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了11个月的花园人，对于花园，我依旧有着感情。所以直到现在，我始终为自己是一名花园人而自豪。我要感谢院校，感谢花园，是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向花园门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白的学问是在生活中，最厚实的文章却是在书本以外，

现在我懂了，是花园告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”的道理。在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是花园告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为花园，是花园人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名花园人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的花园酒店，也感谢在这里生活一年的城市——广州，还有你们，我在广州结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的老爸。

酒店管理个人总结篇六

xx年对于公司宜家酒店来说，是“凤凰涅槃”的关键一年。公司导入品牌管理理念，引进源自香港的“五常法”管理模式来规范酒店各区域的卫生服务质量标准。同年年底成功通过考核并荣获“四叶级绿色饭店”称号。

xx年对于我们的前厅管理者来说，既有风雨中的忧愁，又有丰收后的喜悦。我们的管理团队在过去的一年里，接受了层层考验与压力，在冰与火的交融中不断地成长、成熟起来，适应了酒店的发展需要。在酒店发展的初级阶段，我们的管理团队审时度势，一切从实际出发，通过不断地探索与学习，制定了一系列围绕卫生与服务两个方面核心工作的规章制度，并在实际工作中得到了验证。检验其在日常营运中的可操作性，是所有规章制度优劣的判定标准。一年的探索、学习，逐渐形成了自己的特色管理模式，为公司的品牌化建设与管理铺平了道路。

酒店管理个人总结篇七

一、实践目的与意义

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务本事和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、经过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的本事，为毕业后从事酒店服务与管理打下基础。

4、建立自我个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自我的缺点和优点，扬长弊短吧，期望自我不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最终找到适合自我的工作方式，找到适合自我的发展轨迹。

二、实践单位与岗位

（一）实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动供给了便利的条件。xx年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10—500人不等，为您度身定做，供给高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的梦想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋—感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

（二）岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，必须要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情景及时报告保安部，负责楼层（面）的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人供给服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情景及客人出入房间等情景，做好文字记录。

坚守岗位，进取配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实践资料与过程

事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续理解培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自我的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训仅有短短的一上午，但我从中获取了很多的知识。在培训中，我不仅仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了午时，我们培训的主要资料是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能坚持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它能够细节整理，应当主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最终一步是把枕头放进枕套里，要坚持饱满的一面朝向床尾，并且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

一天，我的心境既兴奋有紧张，我对自我充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们应对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮忙的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的职责感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“goodmorning□sir□”□一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，并且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自我的英语本事不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是午时三点半点至夜晚十二点，每一天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到午时三点半。每一天六点钟起床，虽然是早了点，但自我也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每一天帮客人按电梯、登记客人出入情景，显得枯燥乏味，可是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一向以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父

母挣钱来之不易，并且要开始有意识地培养自我的理财本事。这的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。并且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从那里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与提议

（一）提升软件上的服务本事

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，可是在软件上还与国际先进水平存在必须的差距。对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，并且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。广州中央海航酒店也应当跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质水平。

（二）建设酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依靠，除了在理解服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮忙。所以，我们能够说，酒店是一

个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在那里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

五、实践收获与体会

经过这次实践，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

（一）服务意识的提高

（二）服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，使我对酒店的基本业务和操作有了必须的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。

（三）英语水平的提高

（四）发现问题、分析问题、解决问题的本事不断提高

在工作中不断的提升了自我的观察本事，从刚开始的懵懂到此刻走进客房什么样的人有什么样的要求的预测本事不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至能够适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断提高自我在工作生活中的处事本事。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达本事上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都能够接触到，由于自身的英语口语本事并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情景都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不明白如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，可是，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有提高。所以，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自我的应变本事和沟通交流本事，争取把工作做得更好。

并且对这个酒店的此刻和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了必须的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不一样的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实践生活并非学校生活那么的单纯，教师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而此刻，我们重返学校了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以之后适应

工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更加锻炼自我各方面本事的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自我充充电吧！

酒店管理个人总结篇八

20xx很快就要过去了，新的一年即将到来，作为酒店的总经理，我又更大的责任继续往前走，以下是我对今年一年的总结：

使酒店经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益、服务而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，

是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念□vi形象识别系统□ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的’品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化是一位都必须做好的工作职责。作为酒店的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理；二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设；三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重要职责。

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。纵观国内外，发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降；重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作职责就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、

防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服的先锋。作为酒店的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

以上为本人在本年度任xx酒店总经理期间管理的各项工作。由于任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

酒店管理个人总结篇九

实习内容主要是为客人服务，通过几个月的实习，让我深深感受到这是我人生中最幸运的其中一件事，跟随着经理，学会了很多职场上的东西，这个行业比较新颖且前景也好，发展潜力大，我必须发挥自己的小宇宙，帮助高层管理人员和锻炼自己，争取更大的进步。实习过程中，工作的每一项目都是我从小窍不通慢慢的变为熟能生巧。

7月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习个人总结，希望对我这份工作的一个总结，同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨：

1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。（本文由个人工作总结本站提供）

4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供最优。

二、对自身的影响：

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象(本文由个人工作总结本

站提供)。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从未出现无故缺勤。我勤奋好学、谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知识应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，

要做就要做最好。

酒店管理个人总结篇十

工夫过的真快，转眼间，进入×××公司已近两年，虽然说以前有独立的经营管理一个单体酒店的历程，但工夫不长；虽然说以前有酒店管理的经历，但都没有像现在这样能有机会独立的去思考、去决定一些日常经营管理方面的事情。因此，加入×××，我感到很庆幸，很荣幸，也很感恩。

在×××的这段工夫里，我不仅增加了知识，提高了对社会、对行业、对人生的认识，而且也提高了实践管理的能力，提高了对行业、市场的感知度，提高了对事物的判断力，提高了处理复杂问题的能力。

个人工作总结与组织的工作总结是不同的，个人的总结主要针对个人的个体总结，是围绕“个人”张开的。下面分几个方面对20xx年度的学习、工作、进步与不足较为客观、较为系统地进行总结，从中汲取有利的可以再复制再操作的方面和需要改进的、提升的方面。

“学习”作为人类主要行为之一已经被各公司广泛运用于实践或被作为重点强调。学习一直与创新是分不开的，只有不断创新，人类才有不断的发展和进步。因此学习是社会不断进步的力量源泉。学习是提高一个人的综合素质和实践能力的重要方法，只有不断地持续地学习、实践、总结，个人的能力才能得以提升，个人的消费率才会不断提高，发展的空间才可以不断拓宽，个人的社会贡献和企业贡献才可以逐渐得以完成。

结合酒店行业本质特性、行业的市场动态特征和现代行业管理需求，利用一切可能和机会进行学习是我的日常生活的重要部分。客人对经济型酒店提供的服务的基本诉求；经济型酒店客源市场变化的特征；市场客源以及市场销售份额比例

和销售渠道的拓宽的变化；从事酒店行业人员变化了的管理特点等等。所有这些都需要去通过细心的观察和学习才能去进行深化了解和把握。只有纯熟把握这些知识，才能在日常的经营管理，切合酒店自身实际状况加以有效整合、改进，把服务工作做到更顺应市场、贴合顾客需求。

因此，作为一名相对独立组织的“管理者”和“”必须要不断地学习才可以维系和提高该组织的运转效率。而这一点是组织良好运转的必要条件，而不是充分必要条件，因为影响组织生命和运转效率的因素很多。而离开这一点，要想让组织“青春常在”是绝对不可能的。

给我留下印象最深的是20xx年上海xx会。从前期的准备工作到183天的繁忙接待，期间经历着紧张、压力、汗水以及热情。紧张的是行业各级管理机构一次次会议，不断施加的管理要求和世博接待标准，反反复复的莅临检查。压力来自外部客源数量和内部床位等设备的接待能力。汗水是包括所有员工在世博会期间所付出的高强度的体力。热情当然是较为圆满的完成世博会的接待任务。

早在春节刚过，世博管理局、旅行局、公安、消防、卫生部门等就陆陆续续抵达店内对接待规范、安全、卫生、客人登记、消防等各方面、各角落进行检查，提出整改明细。特别是在“软件”上提出一系列更高的要求。在紧接着的三个月里，我们进行多次的服务知识、技能培训，强化接待服务意识，增强接待服务本领，完善接待服务标准，加强卫生质量管理，规范安全操作，加强消防检查，规范登记手续。在此基础上，我们才可以顺利的较圆满的完成世博会15000多人次的接待工作。在世博会期间，几乎每天都在迎接新的挑战，如何控制房价和出租率是确保收益化的关键，而如何安排接受每日的客人预订又是确保收益化关键的关键。同时，对市场的预测和如何合理配比客源结构比例也时辰考验着我。这些时辰变化的行业特性是日常经营管理对我提出的新的挑战。面对这些动态的挑战，那些细微的变化都需要加以密切关注，

加以缜密的分析和谨慎的决定。

在这一年里，另一个让我感觉有压力的就是员工的管理。员工招聘和流淌以及人力成本成为现实管理工作中的焦点。这不仅发生在我们旅店，在其他宾旅馆的也都存在这样的实际情况。这是个普遍存在的现象。在几年前，我们还感到无奈的被动或手足无措，以至怀疑在这方面的管理工作是不是存在疏漏。以至有很多业内人士提出稳定员工队伍、控制人员流失的诸多方案和措施。但是实践告诉我们，局限于80%以上的离职员工关注的福利待遇和企业利润再分配之间的矛盾的现实，作为管理人员所要做的就是如何面对现实，如何做好现实发生前的准备工作迎接这样现实的挑战，接下来就是怎样让稳定的服务质量得以持续来满足不断变化了的顾客需求。

作为我一直如一的站在酒店行业的服务人员。我的目标和愿景就是能够真正“修炼”成为一名酒店行业的“服务人”。为此，我不断地学习，持续地实践，不断地去领悟“服务”的内涵，追求“服务”之道。

责任，每个人都要有责任。人没有了责任就失去存在的意义。责任是人生的动力，人要想活的精彩，责任是关键。对他人、对公司负责就是对自己负责。如何完成责任，就是准确地去准确的事，就是坚守岗位，切实履行岗位应尽的职责。

自我管理相对于责任的重要性。只有管理好自我，才能管理好别人，才能完成准确的去做准确的事。

作为店负责人，就要对全店的正常运转负责，对公司负责，对老板负责。

记得在xx年初来上海店时，员工数量比目前多3个人，但人浮于事，人均工作效率极其低下。后来根据客房出租率和工作量对岗位、人员重新定位。实践证明，这一举措不仅提高了工作效率，而且大大降低了人力成本，只是作为管理人员要

承担更多的角色转换。但为了“责任”，我想这是我们的选择。

其实每个人每天都会通过学习、与人沟通、处理问题、解决矛盾等途径增强能力，获得进步。作为一名酒店管理人员，进步的主要表现是能够更加有效地组织、带领这个团队利用有限的资源为客人提供他们所期望的服务，从而完成社会、公司、顾客和个人的“四维”价值。

当然，个人的进步离不开团队的紧密合作，离不开上级的准确指导，离不开企业的这片土壤。

在现实市场竞争如此激烈的环境下，企业生活和发展空间逐渐被挤压得两级分化。能够准确地前瞻性地分析市场并给出准确地市场定位，然后通过持续有效地为市场提供优质的服务和产品来确保企业的生活和发展。

作为一名合格的酒店管理人员必须拥有市场、专业、管理等各方面知识、技能；必须具有预测、分析、统筹、决策、沟通、协调等实战能力和技巧；必须具备奉献、服务、团队等企业精神。

我苏醒地认识到距离这些标准还有很大的差距，在新的一年里，我会更加努力，立足本职，脚踏实地，通过各种有效途径来逐步弥补不足，完善自我，以便更好地为社会、为公司、为顾客、为员工服务。