

2023年酒店工作总结共 酒店工作总结(优质9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇一

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

*月来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适

应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在四月的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

工作总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。

1. 工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。

2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

4. 今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。

2. 一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。

3. 条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4. 要剪裁得体，详略适宜。

5. 工作总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨 工作总结会议论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇二

不知不觉就到秋天了，总监没事还是一样会到前台来看我画图，不时的还会讲一些他当年画图时的笑话。

礼拜4那天早上，我刚刚到公司，总监就问我无锡有个家装展销会去不去。我说好啊，他说那现在就和__去吧。我说要那么急啊，他说今天是第一天，你是新来的锻炼一下，下午就可以回来的。然后给了我钱，说不够回来报销。我就和同事一起坐上了去无锡的车。我还没有去过假装展销会，心里还是挺激动的。

以前一直参加的是招聘会，进场的全部都是招聘公司和待聘的人，整体的环境布置显得比较单调、普通，给人的感觉就是在传递着一种信息。这次参加房展会，因为是第一次，一进入现场，我就情不自禁的脱口而出：“好美啊！”“是的，设计公司都各显神通，不惜血本，布置了一个个能代表自己设计理念的浓缩版的天堂，不时地传递出的是一种感情，一种诱惑人居住的冲动。

相对买房置业来说，家装和材料应该能说是小开销，在营销学里面，容易接近于“冲动消费”。所以，在家装展会现场，你会看到数不清的业务员在穿梭，在跟踪，在行进中强迫性讲解。但是在房展会现场，这是不可能的现象。我们的售楼小姐和售楼先生，都穿着非常整齐的职业装，在吧台或者沙

盘旁边静静地守候。过道里面你能看见的，是时不时会循环出现的穿着礼服、手捧鲜花的美少女。

我到了那，总公司的设计师要我给客户介绍，我一下子紧张起来，在他们面前我算是班门弄斧了埃他们说就当锻炼，我这才说那试试吧。经过几轮的讲解，我也变得熟练和有经验起来。那天回来天都黑了，但是还是很有收获的，让我知道有些事情我是可以做好的关键是要有信心和敢于尝试。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇三

xx年7月8号我们迎来了09大专旅游的实习。我们15个人怀着激动的心情来到xxx酒店实习6个月。

xx酒店坐落于风景秀丽的海滨城市xxxx市，是xxxx投资集团兴建，由知名酒店管理公司“xx国际”全权管理的一家四星级涉外旅游饭店。

酒店建筑面积近4万平方米，其设计现代、简约，将城市文化与海洋元素进行了有机结合，形成了独具风韵的酒店格调。

酒店拥有总统套房、豪华商务套房、商务单标间、无障碍客房等各类高档客房230余间。设有大、中、小型宴会厅30余间，以及风格浓郁的西餐厅，整个餐饮区域可同时容纳约1000人就餐；拥有各类会议室、多功能厅6个，能够满足不同的会议及活动的需求。

为满足宾客的多层次需求，酒店还设有商场、商务中心、票务中心、ktv包厢、桑拿按摩保健中心、棋牌室等服务和娱乐设施。

xxx酒店酒店将秉承“诚信、廉洁、效益”的企业文化，创新企业理念，以“国际水准，中国特色”的管理优势打造酒店

显著的竞争实力和赢利能力□xxx人将会以饱满的热情，优质的服务、优雅的环境、现代化的设施设备，做好每一次服务。

在酒店中我们学习了在学校学不到的知识，这只是一个开始，在以后的道路中我会更努力的学习。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇四

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的'几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗?分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的

管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇五

研修进入最后一天了，真的很累，真的付出很多，真的很高兴，因为我们认真地学习着，收获着。从去年的研修到今年的研修，对于农村中学的老师来说，这是一次很好的机会，很好的平台，更是很大的提升，正是有不足提升的空间更大。从先进理念到先进方法，从专家到名师，无不给我们以指导和帮助，更有优秀作业给我们以启迪，在线研讨更有不同的见解。学然后知不足，坚持学习就有收获。收获着新的课程理念，收获着对课标的新的理解，收获着新的教育教学方式方法，收获着……——摘自济宁市市中区唐口镇中心中学杨翠老师的研修日记杨翠老师的话语道出了辛苦，道出了收获，也代表了绝大多数老师们的心声。研修是辛苦的，但只要我们充分利用好这个平台，一定会有收获，会不断提升我们的教育教学能力。

今天是研修的最后一天，我们研修的主题是“思想品德课程内容的鲜明特点和内在关系”，此主题对于我们全面把握课程标准内容及要求，在教学实践中落实新课程标准有重要意义。

通过今天的研修及课程团队对作业的浏览，我们的收获主要有以下几点：

本课程根据思想品德教育的总目标，以初中学生逐步拓展的生活为基础，从初中学生的认知水平和生活实际出发，直面他们成长中遇到的问题，满足他们发展的需求，综合道德、

心理健康、法律和国情教育等方面的内容。并且，注意始终兼顾品德形成的两个重要方面——满足社会需要和学生个体发展的需要。两个“需要”相统一，整合四个方面的教育内容。

初中学生正处在生活逐步扩展的时期，他们的活动范围逐渐从家庭、学校、社区向更广泛的社会公共生活领域与自我、与他人和集体、以及与国家和社会的关系。“成长中的我”、“我与他人和集体”、“我与国家和社会”也就自然地构成了思想品德课程的三大内容板块。

在理解和把握新课程标准方面，老师们在提交的作业中，总结了自己的经验：如果说一堂好课是一杯甘甜的醇酒，让人陶醉，叫人难忘，那么课程标准就是技艺高超的调酒师，调适出一杯杯光炫夺目、五彩缤纷而又口感极爽的佳酿；如果说一堂好课是一幅融知识、觉悟和美学于一体的艺术作品，叫人驻足，让人留恋，课程标准就是技艺高超的根雕大师，雕刻出一幅幅耐人寻味、寓意深远的佳作；如果说一堂好课是粒粒珍珠串成的项链，熠熠生辉，光彩夺目，课程标准就是贯穿一堂课的灵魂，把四分五裂的、满地散乱的珍珠串起来的金线。

新课标强调三维目标的整合，体现师生之间、学生之间的主题互动，突出学生在交往和互动过程中的自主发展，注重学生品德的形成和社会性发展的不断扩展和提升，促进学生良好品德的形成和社会性的发展。因而新课标下的思想品德课堂教学不应该再是一个不变的程式，更不应该成为僵化的模式，而应该是一个随机应变的模块。知识与能力、过程与方法、情感态度与价值观三者浑然实现一体的过程，是充满创造性、神奇而又多变的过程。

“教为学服务”，“学生是学习的主体”，这些谁都会说的理念，其实在教师思想深处并未得到真正认可。课堂教学一切都按着备课时设计好的环节去走，课堂完全成了教师自己表演的舞台。一个人只有在宽松的氛围中，才会展示自己的内心世

界，才会勇于表现自我，个人的主观能动性才能得到发挥。而这样一个朴素得不能再朴素的道理，却被教师们有意无意地疏忽了。为此，课程专家提出建议：教师要充分考虑学生发展的需求，给学生以自由支配的时间和空间，使学生最大限度地处于积极主动的学习状态。学生在接受教育的过程中，不应当被教师的教学计划所控制，被教师的要求所制约。应把过程还给学生，教师应当随时提醒自己在课堂上是否给了学生活动的空间？给了学生个性张扬的机会？一堂课不是按着备课时三步、五环、七程序教师领着学生走，而是需要循着学生认知的曲线、思维的张弛或者情感的波澜，以自己的教育机智随时调整，跟着学生走。

新课程要实现由学科本位、知识本位向关注每一位学生发展的转变，强调知识的综合性。横向整合：心理、道德、法律、国情；纵向关系：我与自己、与他人、与社会的关系；核心是“我”。课程形态的综合性要求教师在进行教学设计时，做到力求以下几个方面：1. 建立知识之间的联系；2. 建立教学与学生经验、生活实践的联系；3. 将学生情感态度价值观的培养、知识的学习、能力的提高与思想方法、思维方式的掌握融为一体。

在教育教学中，老师们就如何体现综合性谈出了自己的观点：

在设计本课时我主要从以下三个方面突出本课的综合性。

一、建立教学与学生经验、生活实践的联系。学生所要学习的内容与他们的生活有着密切的联系，这些知识大多可以从学生的个人经验、生活实践的实践中引发出来。

二、建立知识之间的联系。实现思想品德课程的综合性，教学就应该成为“重新发现”事物联系的过程。不仅要建立学科内知识的联系，而且要建立本学科与其他学科、不同活动的联系。

三、将学生情感态度价值观的培养、知识的学习、能力的提高与思想方法、思维方式的掌握融为一体。初中学生思想品德发展的过程也是身心投入、全面学习的过程，决不是孤立的或只是某一方面的学习。在学习过程中，学生的情绪情感、思维意识乃至躯体也都是共同参与的，而不是分割开来的。

当然是否真正实现课程的综合性，将学生与知识、知识与生活、知识与知识、知识与情感态度价值观甚至教师与教学等多种要素做很好的融合，是一个实践的过程，需要教师抓住学习的机会不断提高自身素养来不断提高自己的实践水平。

从研修感言中我们看到，指导老师们的辛勤劳动得到了广大参训老师的称赞和尊重。

“非学无以广才，非淡泊无以明志，非静无以致远。”如果我们把研修看作一次对话、一次生命过程、一次幸福生活的经历，我们就会变得更加成熟，更加富有激情，更加坚定奋发向上的斗志。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇六

三年的历练足以改变一个人的言行，教师的三年以为这自我的成长，不仅在自身的学习上，而且要在教育的基础上得到“质”的飞跃。三年前，带着稚气、学生气、羞气来到天幼，和这所新兴幼儿园共同成长。三年中，靠着认真学、辛勤干、扎实做，给自身不断学习的机会。如今，三年的时光已悄然结束，只是的沉淀，经验的积累，让一个腼腆的我有了自己的自信，多了一份成熟，多了一份责任。

对自己我知道，和别人不同的是，曾经的我一上台就会满脸通红，紧张是我的第一表现。经过三年，在一次次地教学，一次次地演讲等，渐渐地我克服着自己的缺点，尽量放松自我，现在，虽然偶尔也会脸红，但我的经验告诉我，我变得成熟了、自信了，不再是以前那个动不动就害羞的小姑娘了。

在教育教学中，曾经的我只知道书中的只是，“古人曰”“长者说”，听的是老师的课堂，看的是书籍的内容，对社会经验一点都不知道。如今，三年的时光中，使我意识到，现实的生活经验才是学习中的好老师。各式的听课，让我看到同仁的教学是怎样的；一次次的摹刻，让我由第一节课到最后一节课有了新的想法；师徒结对、送教下乡等活动，让我不断地督促自己，提醒自己，给孩子带去最美好的记忆。常态课上，虽说不用像公开课那样仔细专研，但始终，对我来说是我成长的足迹，因此我尽量上好每一堂课，让孩子感受到我带给他们的快乐。

我为自己定下这样一个目标：我要做一个幼儿喜欢、家长信任、同事认可的老师，三年后成为一个大家都认可的班主任。为着这一目标，我坚持在自己岗位上不断努力前进，欣喜的是，工作一年以后，这一目标提前实现了，现在，我已走过了两年的班主任生涯，此刻我也感受到了班主任的辛苦与欣慰。班级的管理，各活动的开展，计划与总结，家长工作灯，都是在考验一个班主任的能力，既然我已提前走上这里，我将继续展现自己的能力，创造一个良好的班级。

风雨三年，感受着两届幼儿带来的欢声笑语，感受着同事间彼此的互助，更感受着自我点滴的成长，三年让我积累了生活的经验，面对这届快要毕业的孩子我感慨，我已不再是新教师，三年的历程结束了我的新星之路，接着我讲重新寻找下一目标，为新三年再次计划与实施。相信不远的未来，我的风帆将会树得更加高，飘得更加远！

酒店工作总结共 酒店工作总结篇七

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在领导的指导下，建立了相关人事表格，加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。现对今年工作进行总结。

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时

有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到滕州人才市场进行招聘，但滕州人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的'建立以及有效管理，有利于人力资源部，随时掌握在职人员以及人员流动情况，对于凡是来到酒店来应聘的人员，均建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，可大大减低招聘率。

制度方案有待完善，形成一套适合酒店运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步的更快。员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺，员工考评工作不到位，本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，也未能较广泛的听取员工意见进行综合分析。

档案管理不到位，档案记录着酒店发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足酒店整体档案，更缺少一些图片、音、像档案。可以说这是档案管理的一大缺憾。业务能力欠缺一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识，无私的管理精神，由于知识面窄，导致管理视角不广，并且在日常工作中出现了较低的错误。

密切关注劳动力市场信息，和同行各级岗位信息，根据酒店

经济效益和工资总额增加情况，适时提出员工工资及福利调整建议方案。针对酒店的行业特点，协助建立完善劳动用工规章制度，严格依法用工，针对员工提出的合理要求，认真妥善的予以处理。依据酒店规章制度审批各类休假申请，加班及补休。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇八

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)以前我们是宣汉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“宣汉服务最好、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2015年酒店工作总结5篇2015年酒店工作总结5篇。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。

三、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。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之

间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当

有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价

值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。

并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗2015年酒店工作总结5篇工作总结。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，

尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

酒店工作总结共 酒店工作总结篇九

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，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三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，

礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作的。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，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鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。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的。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示

关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店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。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。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明年的工作xxx同去解决。