

最新酒店的工作总结(优质6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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店的工作总结篇一

紧张与忙碌的上半年即将过去，回顾这半年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了下半年更好的开展部门的相关工作，很有必要将上半年的工作进行总结，下半年的工作进行筹划。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

- 1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门x经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店的工作总结篇二

一、经营方面

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和营养食品。

二、管理方面

以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；有些员工甚至还开始自己琢磨新菜。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面

菜肴质量是我们得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定；我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足；我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面

在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这

样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，通过团队的共同努力，我在厨房经营管理方面取得了一定的进展；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的进步。当然，我们也还存在不足，但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加营业额收入，从而达到转危为机的良好效果。从这点上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

我将在这样的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在下个月创造更好的经济效益和社会效益。

周边酒楼和饭店的竞争更加白热化，但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获而火热的七月！

酒店的工作总结篇三

在酒店工作的每个员工都要直接应对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自我的职责重，自我的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。

所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自我的业务水平。仅有这样才能让自我在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供给优质的服务，让客人喜出望外。

在与客人沟经过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低

头和老直盯着客人都是不礼貌的，应坚持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不中断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。

应对客人要微笑，异常当客人对我们提出批评时，我们必须要坚持笑脸，客人火气再，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们坚持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，仅有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自我的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自我赢得了尊重。家和万事兴，仅有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢胆去做。
- 2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自我的绵薄之力。

酒店的工作总结篇四

1. 经营方面：我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色

食品和野生食品;根据季节性原料供应特点,我们推出一些特价菜。等等。

2. 管理方面:以人为本,我结合员工实际情况加强素质教育,每天都对员工进行有针对性的厨艺培训,并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力,员工整体素质得以提高,如注重仪表、遵守厨房规章制度等;有些员工甚至还开始自己琢磨新菜谱。现在,我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

3. 质量方面:菜肴质量是食堂得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长,我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单,做菜时严格按照标准执行,确保每道菜的色、香、味稳定;我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈,总结每日出品问题,并在每日例会中及时改进不足;我们还经常更新菜谱,动脑筋、想办法、变花样,确保回头客每次都可以尝到新口味。

4. 卫生方面:严格执行《食品卫生安全法》,认真抓好食品卫生安全工作,把好食品加工的各个环节。按规定,每个员工都必须对各自的卫生区负责,同时,由我进行不定期检查;其次,规定食品原料必须分类存放,分别处理,厨房用具也必须存放在固定位置;另外,厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量,确保食品卫生安全,防止顾客食物中毒,造成不必要的后果。

1. 把工作重心集中在重点区域原材料上采购的品种中,有些是每日都要大量使用的,有些则是小量偶然使用的,使用率高量大的,采购的间隔时间就短,使用率低量小的间隔时间就长,我们把每个部门分成若干个区域,根据原材料使用率,量的高低,划分区域重点,通过这样的划分将工作重心向高度重视的品种倾斜,严格控制价,密切注意市场动态,及时掌握行情,确保物美价廉,保障所需部门供给。

2. 针对月结算的供货商加强质量、价格的监督，每一个供货商供应的品种，从一种到几种都有，将每一个供货商作为一点，其供应的品种就连成一个面。根据供货商月结算量的大小，要求供货商把质量做好，价格降低，把不合格供货商坚决清除，减少中间环节。

3. 在酒店领导的要求下，对各类原材料进行每月市场调查，定期不定期共同上市场对所有原材料进行质量对比、价格对比，并将市场讯价制度扎实落实好。

在20xx年的工作中，我们部门要虚心向其它部门学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。同时我部门希望公司各个部门出新、出奇的想出不断下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华、修改弊端。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

酒店的工作总结篇五

在刚刚过去第一季度，对我们的公司与公司而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和公司围绕季度的工作目标，认真贯彻“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季度的各项目标。

在第一季度中，公司、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训作，并取得了一定的成绩，使公司经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、 公司在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是公司的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这种情况，我们充分认识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和公司一步不松狠抓经营，一着不段拓宽市场。提出了在xx年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在xx年打下基础，力争在xx年将公司打造成优秀的品牌连锁公司。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，去年第一季度收入为： 元，本年第一季度收入为： 元，相比去年提升了： 元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

科学管理是公司的生存与发展的关键。加强公司的管理和培训就是加强管理者的管理水平和水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建立公司文化。管理其极致，就是建设适合自己公司特色的公司文化。这里所说的公司文化，是指公司全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在公司全体员工心灵深处的价值观。

1. 开发微信营销.
2. 扩大营销渠道，增加12580签约，进一步加强和艺龙、携程、联通114的合作。
3. 及时关注和回复客人在网络上反映出的问题。
4. 根据市场情况合理调整房间价格。
5. 拟定协议价格，扩大经营渠道。
6. 加强广西商会协议签署与合作。

7. 增加宾馆手机app特价推广。

1. 两会期间，安排好各岗位人员，做好两会期间的检查工作及相关事宜，并配合各机关单位做好检查工作。
2. 做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。
3. 配合行政人事部做好培训工作。
4. 针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。
5. 针对收入较低，分析原因，并合理售房。
6. 对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转
7. 考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8. 确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

1. 完成了文晟2、3、4、5层的开荒工作，准时售房
2. 规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查
3. 补充了文苑4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训
4. 组织了客房部员工进行礼貌礼仪、仪容仪表及业务技能的实操 培训
5. 对新员工进行了考核及铺床培训

工程部：

1. 文苑2.3层装修预算。

2. 文晟客房及公共区域维修及改造。
3. 文苑西地下室装修预算及网路安装。
4. 文晟、文苑更换安全指示牌、应急照明灯。
5. 配合人事部完成行为规范培训。

1. 参加公司行政人事部组织的培训。
2. 员工食堂并入餐饮部。
3. 完成餐厅薪资架构。
4. 调整餐厅预算，待公司批复。
5. 制作餐厅客户档案，填写宾客满意度调查。
6. 提交餐厅早餐方案，待公司批复。
7. 4月份餐厅促销宾客用餐一律八折优惠。

1. 认真领会贯彻公司对治安安全的指示精神，开好每天的晨会习会，

月总结会。

2. 加强停车场都管理工作，确保到宾馆客户所有车辆都安全，对于宾

馆住宿或临时车辆，一律要求保安员指挥到停车位上，并做好记录，摆放整齐，检查车辆，收费无误。

3. 加强巡视工作，对重点设备重点区域进行检查，做到每两小时检查一次，对院内、大厅、楼层、顶楼、锅炉房、地下

室、泵房进行认真检查。

4. 加强监控室都管理，做到24小时有人值班，发现问题及时通知，监视、登记、汇报。做到监防与人防同步。

5. 两会前后期对进入院内可疑人员，闲杂人员进行询问、盘查、跟踪、排除。对入住的客人要求开包检查，对探访的客人要求来访登记。

同时公司的文化建设也是我们努力的方向，这就要依靠教育与培训工作，也要靠平时管理来渗透思想。达到政通人和、上下一心、荣辱与共。

在下个季度中我们仍然会继续紧跟公司步伐，依然会按照年计划执行，我们的任务任重道远，但“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。只要我们有坚定的信心，携手同进，谦虚谨慎，戒骄戒躁，我们的任务一定能超额完成，来回报我们的公司、回报我们的公司。

酒店的工作总结篇六

“十一”黄金周全市共接待游客xxx万人次，旅游综合收入xxx亿元，与xxx年比，分别增长51.5%和67.5%。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现十一黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

节前，通过关注客房预定，我们预感到黄金周的住宿可能会没有往年多。分析原因主要是中秋节也在黄金周内，所以我们把销售政策做了调整，往年黄金周的房价在原房价的基础上上调1%，而今年没有高速，保持了平时的售价。

另外，为了突显亲情服务，我们在中秋佳节当日为每位住宿的宾客配备了月饼和水果，使宾客感受到了中秋佳节的温馨。

1.1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客3.67万人次；赤水旅游区共接待2.28万人次；遵义动物园接待1.57万人次；盐津河旅游区接待.32万人次；水晶温泉接待.84万人次；乌江旅游区接待.69万人次；雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

1.2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在6%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

2.1、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观北京风景区大幅度增加，成十一黄金周旅游新亮点。

2.2、温泉休闲度假游大幅度增长。

2.3、城郊游、乡村旅游持续增长。

2.4、过夜游客量大幅度增加。

2.5、游客人均花费有较大增长。

- 1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。
- 2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动；举办2xx中国（遵义）酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动，对外产生了极大影响，预热了旅游市场。
- 3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设，形成点多面广的旅游线路。
- 4、南北大交通及景区交通改善。
- 5、旅游配套服务设施加快改善□20xx年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近5家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近2家经济型酒店开展经营。
- 6、各地营造浓郁的节日气氛。市委、市政府举办20xx年迎春晚会，红花岗区举办迎春音乐晚会，此外，各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。
- 7、天气晴好，适宜出游。
- 8、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导，精心组织，周密安排部署十一黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责，开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治，排除安全隐患，规范旅游市场秩序。
- 9、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班，及时为游

客提供咨询、投诉等方面服务。

- 1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。
- 2、重点旅游产品的开发滞后，不适应市场需求。
- 3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。