

酒店员工工作总结 酒店工作总结(实用10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。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。

酒店员工工作总结篇一

这个是酒店资料方面的:xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

- 1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班

组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果

断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位

酒店员工工作总结篇二

xxxx年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx年做的主要工作及明年的打算做以总结汇报。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清

扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，资讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

酒店员工工作总结篇三

通过度假中心高层领导的正确指导和每位员工的不懈努力，温泉中心顺利完成了20xx年的接待工作，一年中温泉中心团结一致，所创业绩有目共睹，不仅得到了公司领导的肯定，良好的口碑更吸引了数不胜数的游客。

营运期间，我们感到了成就的欣慰，看到了前景的光明，同时由于管理不到位所暴露出来的种种问题值得我们深思。针对温泉中心全年工作，现总结汇报如下：

1□20xx年（不含12月）营业接待及收入见下表（单位：元；人；）：

3□20xx年1月至11月，温泉中心月指标完成较好，除9月份外每月都能超额完成任务，不仅很好的完成的公司所下达的任务指标，还使温泉中心的每一名员工在奖金方面受益，可谓真正达到了企业与员工“双赢”的目的。二、增收节支工作。

为提升公司营业收入，降低营运成本，从而实现利润最大化，温泉中心从“增收”与“节支”两方面入手。

增收：

5、温泉中心各班组在日常工作中将所有的废品回收并售卖，将所得收入用作奖优，不仅增加了部分收入，还能够利用收入调动员工积极性，实现了小范围的“双赢”。

节支：

3、温泉中心各班组针对自身情况，制定了符合本班组需求的设备设施操作标准，大到空调冰箱如何保养，小到电灯开关如何操作，种种措施使设备受到良好的操作与全面的保养，从而延长设备的寿命，达到节支的目的。

5、在全年的工作中，温泉中心以优质的服务赢得了游客的一致好评，共收到游客书面表扬信368封，其中对整体服务进行表扬的共40封，针对员工个人点名表扬的共328封，还有许许多多的口头表扬，为景区树立了良好的口碑。

3、在本年接待中，温泉中心还顺利完成了很多重要的接待，如人大代表会议团、省长下榻白鹿温泉对工作进行指导、国家妇联主席一行的参观、四a评审团的复查等重要接待，同时还协助温泉水上乐园完成了开业的接待工作。

4、日常管理工作中，我们更注重人才的培养，除积极参加公司组织的各项管理人员培训外，还在内部形成了学习的机制，每日例会上学习的环节也是必不可少的，除此之外还坚持学习“管理人员十项准则”“日本企业员工的共同价值观”等相关的学习资料，定期观看翟洪森教授的讲座，致力于打造“学习型的团队”。

5、针对基层员工的管理，温泉中心坚持在各班组实行每月评优制度，并制定新的考核方案，使评优与考核相结合，达到鞭策员工的作用，同时加大基层管理人员的现场管理力度，提升员工的各项技能，并取得了显著的效果。

3、组织员工积极参加了“阳光工程”的培训课程，从中学到

了更多的专业知识； 4、第二季度温泉中心对全员进行了实操与理论的强化培训，并在9月份举行了温泉中心第一届技能大赛，比赛的同时也对培训工作进行了有效的检验，其效果显著。

七、安全工作。

4、针对消防安全，温泉中心积极参加公司组织的各项消防培训，并自己组织对消防知识进行培训和考核，确保完全掌握消防知识。

5、露天温泉区排水系统自开业至今一直排水不畅，且难以清理，今年秋季对汉文化区排水沟统一进行休整。

3、温泉中心的员工具有良好的团队意识和竞争意识，积极参加公司组织的各项活动，并在篮球比赛中取得了第二名的优异成绩，在20xx年春晚中取得了一等奖的好成绩，这都是温泉中心的每一名成员充满了无比的骄傲与自豪。

酒店员工工作总结篇四

尊敬的各位领导以及亲爱的同事们大家好！

随着秋天一步步的悄然走来，我们公司进驻酒店已经6个月了，在这过去的半年里pa部的整体工作在上级领导和客房部况经理的指导下，各项工作任务都有条不紊的展开着，各项工作要求和各项管理制度都顺利的建立。20xx年的上半年我们对酒店的公区地毯进行了清洗，对酒店的公区石材进行了晶面保养处理，对酒店公共区域的玻璃、卫生间、消防设施以及停车场等各区域进行了彻底的大清及维护工作，根据刘总经理对酒店20xx年的工作部署要求，凸显酒店的客卫亮点服务，我们安排了专职的服务人员对客服务，赢得了不少宾客的好评和一些宝贵的意见，整体来说pa部上半年的工作任务基本按照酒店的要求顺利的完成了。

上半年我们对运营管理及服务品质的提升采取了以下举措：

（4）、客卫亮点服务的专职人员外出其他星级酒店，进行了实地考察，使员工得到了更专业的系统学习，促进了员工对客卫亮点服务的专业知识与服务意识的认知和提高。

虽然我们上半年的工作做的很努力，但在日常的工作中，况经理对我们的工作严格规范要求，必然在工作中直截了当的指出了我们的不足，当时使我感到非常难堪，事后我由衷的感谢她。因为她是从大局出发，为集体的利益考虑，她在生活上，对我们无微不至的关怀，平易近人，想想这些都是一种收获。作为半年的工作回顾，我想更好的谈谈自己的工作体会，希望在以后的工作中，从以下四个方面来改正我们的不足之处，希望今后的工作能够开心一点，快乐一些，更好地顺利地开展工作。

（4）、加强走动式管理，希望在领导、同事的共同努力下，能把我们的公共区域，变的更加温馨、整洁。

上半年工作中的不足让我们深受感慨，为此我们对20xx年下半年的工作制定了新的计划和目标：

1. 对酒店公共区域地毯进行定期清洗及保养；
2. 对酒店公共区域石材地面晶面处理及保养；
3. 对酒店各个公共区域玻璃进行清洁及保养；
4. 对酒店各区域沙发、椅子定期清洁及保养；
5. 对酒店各个公共后勤区域地面清洗，随时保持卫生标准；
6. 对员工的技能培训及专业实操培训；

7. 加强管理力度，不断完善各项管理制度；
8. 全面节约，希望在下半年有所突破，将易耗品成本逐渐控制，完全用于合理区域；
9. 对员工进行有力的培训节约意识、环保意识、服务意识、服从意识等；
10. 对灭四害方面进行实地跟踪，保证各区域的蚊虫及老鼠蟑螂等的防治工作。

希望我们针对20xx年下半年制定的工作计划和目标能够改善以往工作中的缺陷，不断的提高对客服务的质量；大家齐心协力，发扬团队精神，团结一致，不断提高个人素质、提高工作技能、增强服务意识，牢记全心全意为宾客服务的宗旨，尽职尽责的完成好自己的本职工作；及时、准确、周到的完成酒店下达的各项任务，为酒店实现跨越式的发展做出贡献。

最后，希望上级领导继续对我们今后的工作进行监督，督导我们工作中的不足，提出宝贵的意见；在这里，我表示崇高的敬意！向您们对我们的信任、关心和支持，表示衷心的感谢！向所有为酒店的发展做出的努力的同事们，表示诚挚的谢意！

酒店员工工作总结篇五

作为前台主管，一年的工作有顺利的，也有困难的，但总算是过来了，这一年也是有很多的`经验值得去总结下，现在就我工作的一些情况小结一下。

尽管前台工作没有象酒店业务、营销、财务等部门对酒店发展所作的贡献大、直接，但酒店既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一

部分，都是为了酒店的总体目标而努力。对前台工作，应该是“酒店的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触酒店的第一步，是对酒店的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑，包括转接电话、收发快件。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。做好酒店部门和客户沟通的桥梁。

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

酒店员工工作总结篇六

回顾一年的学习工作，在上级的'正确领导和宾馆各部门的大

力支持下，餐饮部团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结如下：

1：各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入[20xx.1.1—11.31]共：2110000元比去年的：2162175元，下降：52175元，今年平均值104.28，年上座率：0.029%，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1、部门规范管理

由部门管理人员于20xx.8.17.组成，每天中午11：17分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

2、成本控制和节能降耗

6、严格控制低值易耗品，做到领用有记。

3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安

全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

1、仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

今年元，明年争取打到元，我们将继续保持重大投诉为0

继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖。

4、全员公关，争取更多的回头客。

1、增加员工效益意识，做好节能降耗。

(1) 严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等。

(2) 降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭。

(3) 严格把好菜品验收关，合理使用边角余料。

(4) 完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2、突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念

(1) 保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。

(2) 开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。

(3) 增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。

(4) 建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

酒店员工工作总结篇七

总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料，采用的是第一人称写法，其中的成绩、做法、经验、教训等，都有自指性的特征。

这一点总结与计划正好相反。计划是设想未来，对将要开展的工作进行安排。总结是回顾过去，对前一段时间里的工作进行反思，但目的还是为了做好下一阶段的工作。所以总结和计划这两种文体的关系是十分密切的，一方面，总结是计划的标准和依据，另一方面，总结也是制定下一步工作计划的重要参考。

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。它是以自己的实践活动为依据的，所列举的事例和数据都必须完全可靠，确凿无误，任何夸大、缩小、随意杜撰、歪曲事实的做法都会使总结失去应有的价值。

总结还必须从理论的高度概括经验教训。凡是正确的实践活动，总会产生物质和精神两个方面的成果。作为精神成果的经验教训，从某种意义上说，比物质成果更宝贵，因为它对今后的社会实践有着重要的指导作用。这一特性要求总结必须按照实践是检验真理的唯一标准的原则，去正确地反映客观事物的本来面目，找出正反两方面的经验，得出规律性认识，这样才能达到总结的目的。

酒店员工工作总结篇八

不知不觉的试用期过去了[]20xx年xx月份根据酒店领导安排，我从xx城采购调到xx市采购主要原材料，负责采购订单完成以及采购制度制定主要工作，以及收集采购执行情况，组织签订采购合同，解决合同上的履行有关问题，虽然工作非常宽，工作内容非常杂，但是近几个月来一直紧紧围绕酒店总部领导指定的工作思路，刻苦学习，扎实工作，不断改进工作方法，提高工作效率，增强工作的系统性，预见性，科学性，较好地完成了各项工作任务，先将这几个月的工作情况总结如下：

1、完善采购制度，降低成本。

把材料价格信息及时提供给技术工程部，为产品设计选材提供样品和成本估价。提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买原材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

2、与各供应商建立并保持良好关系[]20xx年xx月份采购部进

进一步加强了对供应商管理，对每一位来访的供应商进行分析了解，确保了每一个合适的供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握，从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有供应资格。

根据酒店经营理念，供应商也应建立为真正的战略伙伴关系。因为酒店的成本核心竞争力的体现最主要的来自于酒店所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予我司的竞争对手的政策的好坏将直接影响到我司的成本核心竞争力的高低。

3、工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持沟通，充分发挥岗位职能，认真完成了各项工作任务，协助业务部的工作需要。按照技术质检部质量标准，及时与各供应商沟通协调，尽努力按照我司质量标准供应物料。

对采购工作的几点心得和体会总结如下：

1、公开透明的按采购制度程序办事。在采购前、采购中、采购后的各个环节中都主动接受财务及其他部门监督。有问题第一时间反馈给上级领导。

2、围绕控制成本、采购性价比的产品等方面开展工作。采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、加强对供应商的管理协调。合作过程中，采购人员必须公正严明，杜绝徇私舞弊。最终为酒店选择且具有战略伙伴关系的供应商。

4、逐步加强对材料、设备价格信息的管理。保证酒店erp系统被采购信息资料的完整，以备随时查阅、对比。

5、提高部门工作员工的责任感□20xx年采购部将特别注重采购人员的责任感，保证采购材料信息的有效追踪。在业务素质提高的同时，责任感很重要。做一个有责任感的采购，把好原材料质量。

由于目前酒店以订单来安排生产，所以在订单的原材料采购交期方面仍旧做的不是很好，工作计划性不强，明年继续改善，目前酒店有的供应商新建立，短期内无法形成真正意义的战略伙伴关系。部门与部门之间的沟通未能达到理想效果；特别是与生产部、技术部和品质部的沟通还不到位。

1、完善供应商体系，开发新供方，特别是重要原材料的供方要达到3-6家。确保原材料能够及时供应，随时关注市场变化，尽力利用多渠道来降低成本价格，控制质量。稳定现有供应商，开发培养有潜力的供应商。不断优化供应商体系。在工作中不断改进工作方法，不断积累经验。

2、随着酒店发展和市场因素的影响，以短期销售订单来安排采购，生产已经无法使流程正常运转□20xx年将把采购模式由零星订单采购往定量采购模式靠拢。以减缓采购周期压力，同时能应对20xx年，由于供应商生产成本上涨提出的涨价要求。

3、配合技术部完成产品开发、送样过程。

4、配合质检部解决物料质量问题，与质检部讨论某些质量标准超过现有市场水平的解决方案。

5、采购物资进行分类，制定分类物资采购制度。比如，设备和设备部件因制定采购计划，不能混同到生产原料采购模式，因为由于设备和备件的特殊性，无法短期内完成采购，势必会影响到生产的展开。

6、配合仓库，掌握仓库库存情况，使采购工作不处于被动状

态。

7、采购员的业务素质通过培训和相互学习，使业务水平得到提高，同时培养新员工，使之尽快熟悉业务。

在20xx年的工作中，我仍会认真工作，不断提高自身的业务素质和管理水平。增强责任意识，提高完成工作的标准。同时我们会选择性得采纳酒店其他部门提出关于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。为酒店在新年度的中更上一层楼贡献出力量。

酒店员工工作总结篇九

光阴似箭，日月如梭转眼间20xx即将接近尾声，马上伴着圣诞节的.喜庆和元旦的气息□20xx年的钟声即将敲响。首先，我预祝大家新年快乐、工作顺利！回首20xx年，在各位领导的关怀指导下，在广大同事的支持下，作为一名厨师长兼厨师，我始终坚持以身作则，高标准、严要求、团结和带领食堂员工，坚持以大局为重，服从组织安排，干一行爱一行，以自己的实际行动抓好食堂管理，保证工作正常动转，为领导和员工提供精美、可口的菜肴和优质的服务，我们还开垦出来好几亩地，种植蔬菜，饲养牛，羊，鸡，鸭等。加饭菜的花色品种，做到主副食合理搭配，降低损耗，节约成本。温暖服务的理念，全心全意为地雅，紫金服务。在20xx年里，食堂共接待外部用餐121次，共计1077人次，并受到领导及客人的一致好评。现将一年来的具体工作总结如下：

我现担任食堂主管兼食堂烹调工作。我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的工作计划。首先在节约支出的情况下，吃饱吃好不浪费，并在技术上不断提高自己的烹饪技术。在实践中我不断探索，让领导和员工都能吃上香甜可口的饭菜。

首先，对厨房从业人员定期培训和指导，杜绝在操作过程中的重大失误，比如烧伤，烫伤等。结合员工实际情况加强素质教育，对操作人员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；注重仪表、遵守厨房规章制度、劳动纪律、不缺勤、不旷工、不迟到、不早退；现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

菜肴质量是食堂得以新鲜、实惠的核心。作为厨师长，我严把质量关，保证食材，新鲜、不腐烂、不变质。还要确保员工的用餐卫生、可口严防食物中毒，拒绝霉变，过期食品。其次，增加饭菜的花色品种，做到主、副食合理搭配。

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把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，对操作间进行每两天消毒一次，希望领导及同事们进行不定期检查；并提出宝贵意见，加以改正。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，库房、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，防止食物腐烂，造成不必要的浪费。

在确保不超支、不浪费、而且菜肴质量的情况下，降低损耗、节约成本、始终是我们追求的一个重要目标之一。作为厨师长，在平时的工作中也总结出一些降低成本的新方法。如：随时掌握库存状况、坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快投入使用；研制无成本菜品，以降低成本。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房管理方面取得了显著成效；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成绩。当然，我们还存在不足。请领导和同事监督指正，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

经过一年多的努力，在原有的工作基础上，严格要求自己 and 帮厨人员，在以后的工作中找出不足，保留好的传统。今后，我一定会带领我们的团队不断努力，接受挑战、勇于创新，烹饪更精美好吃的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20xx年的基础上，继续加强管理、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。总之，今后的工作中，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质、营养知识和烹饪水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同成长。我相信，我们的团队一定能走向一个成功喜悦收获的20xx。

我深信在张总、杨总的领导下，在全体员工的不努力下，根据企业文化、企业精神、企业宗旨、企业目标为依据，一步一个脚印踏踏实实前进，紫金必须一定会发展的会越来越好。

酒店员工工作总结篇十

在当前xx酒店—这种新型消费经营场所在中国各大中型城市正在不断的投入运营。而随着xx酒店发展规模的不断扩大，消防安全问题另人日益担忧，因为xx酒店其自身特点是：空间有限、空气对流差、温度上升快，且烟雾极大，容易弥漫在整个空间，使相关人员难以疏散，为了防止和减少酒店的安全问题，因此采取必要的有效手段是势在必行的。

1、空间狭小蔓延快

xx酒店空间相对狭小，出口较少，密封性好，通风条件较差。一旦发生火灾，燃烧释放出的热量在封闭性强的空间迅速聚积，使火场温度急剧上升，极易引燃周围物品和其它物质。

2、安全疏散困难多

(1) 浓烟使能见度缩短。当浓烟弥漫能见度小于3米时，很难找到安全出口，受困人员易惊慌失措，造成疏散困难。

(2) 一氧化碳和有毒烟气含量高□xx酒店商品大部分是化纤、皮革、橡胶等可燃、有毒物品。燃烧会产生大量一氧化碳和有毒烟气，都可使人致命。

(3) 由于多数xx酒店是由原旧房改造而来的，存在疏散通道狭、部分防火分区无直通地面出口，受困人员易产生恐惧心理，从而引发混乱情况。

3、扑救行动困难大

□1□xx酒店由于空间狭小，出口少，火灾一旦发生，灭火消防队员行动不便，疏散人员和物资的方向极易发生冲突，扑救难于迅速和有效展开。

□2□xx酒店一般来说排水功能较差，因此不能大量用水。并且大都无通信保证措施，使火灾扑救中的通信设备无法发挥应有作用，易使指挥受阻。

xx酒店的火灾预防应标本兼治，着重把好防火设计关和消防安全管理关。具体来说，应采取以下至关重要的具体措施满足其具体防火要求：

1、客房设置安全要求

xx酒店客房要按照《建筑设计防火规范》的有关规定，合理确定防火间距□xx酒店的内装修材料应全部采用非燃烧材料□xx酒店的变电、发电设施，不宜布置在出口□xx酒店建筑材料的耐火等级应为一级，采用的.建筑构件应是耐燃的。

2、酒店疏散安全要求

xx酒店的安全疏散，关系到宾客和酒店人员生命安全，因此在防火设计时，必须高度重视，并满足以下要求：

(1) 安全出口的数量：每个xx酒店安全出口数量不应少于两个

(2) 安全出口之间的距离：安全出口宜按不同方向分散设置，当受条件限制不得不同方向设置时，两个出口之间的距离不应小于5m□

(3) 安全疏散距离：房间内最远点至该房间门的距离不应大于15m□房间门至最近安全出口或防火墙上防火门的最大距离不超过40m□位于袋形走道或尽端的房间时应为20m□

(4) 疏散楼梯：当xx酒店为3层及3层以上，或室内外高差大于10m时，应设置防烟楼梯间；当xx酒店为二层且实内外高差小于10m时，应设置封闭楼梯间，疏散楼梯间在各层的位置不能改变。

(5) 疏散指示标志和事故照明灯具齐全。

(6) 酒店广播在火灾事故发生时能得到有效地利用。

3、自动消防系统的安全要求

公安部《消防改革与发展纲要》特别指出：酒店的消防安全，主要靠完善的防火设计和自身消防设施，提高自防自救能力。为了对xx酒店火灾能做到早期发现，早期报警，早期和及时扑救，酒店应设置火灾自动报警设施。设置固定灭火装置应采用消防栓和自动喷水灭火系统两大类。

1、强化主体意识，全面落实逐级防火安全责任制

xx酒店作为法人单位，必须坚决贯彻落实“谁主管谁负责、

谁经营谁负责、谁主办谁负责”的原则，逐级层层签订防火安全责任书，将各自的责任具体明确、细化。

2、建立健全制度，严格约束酒店员工自身行为

据相关资料报道，我国火灾事故的发生其直接原因，绝大多数又是由人的不安全行为导致的。因此，必须通过建立健全各项安全制度，约束员工的自身行为，使xx酒店消防安全工作走向科学有序的轨道。