

最新酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结(汇总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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇一

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也就是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作。在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了

体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

对不一样岗位员工进行不一样工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的就是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。五、卫生工作长抓不懈，做为工

作的`一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇二

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。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇三

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过各岗位设立宾客意见建议表、实时跟进网络宾客的意见建议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不同的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请老师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”。

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房部调整了逯经理为客房部经理，通过组织架构的合并缩减了人员成本。

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，通过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原来占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得特别积极，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也因此会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是 $100-1=0$ 的道理就是希望大家能够从一而终做好各项服务。

3、细化服务品质，提高宾客满意度：服务无定性，也无止境，坚持努力创造“满意+惊喜”的服务口号，做到微笑服务、真诚服务、用心服务，我们细化每一项服务细节，完善服务中的不足，追求服务的完美性，争取为客人创造更多的感动。

5、绩效考核的制定和实施：我店讲对整体员工的绩效进行明确的考核，实行多劳多得，绩效处罚/奖励等，进一步规范酒店的薪资方案制度。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满挑战的20xx年，风正济时，正当扬帆远航，任重道远，仍需激流勇进，亲爱的伙伴们[]20xx我们一起努力！

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇四

舒适 整洁 安静的休息环境，良好的服务礼貌，备受尊贵的享受，想在客人前面，做到客人心里，这就是我对客房的要求。卫生整洁是每位来名门的客人所关注的重点，所以我们要求服务人员必须做到一客一换常客两日一换，我们保证每位来名门的客人都能住上干净舒适的客房，为了确保客房的质量，让他能成为一件合格的商品出售，我们会层层把关，破损的布草我们是绝不会为客人将就使用，为了提高客房质量的合格率，每天我们都会对客房进行净房抽查，做到门门都是干净处处都是整洁，力争将疏漏降到最低。

住的舒适吃的开心，我们餐厅虽然规模小，人手少，但我们的服务不打折扣，亲切的服务用语，专业的服务技能，可口的饭菜质量，我们总能让每位来餐厅的客人都能高兴而来满意而归。宾客出门在外，离开温暖的家，我们的服务会让客人真正感到在这就像在家一样，这里的口味还像在家吃的一样。在以后的工作中我们会多多注重服务细节，客人的一个眼神，一个动作我们就要能知道客人的所需。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我们号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

加强员工的节约节能意识，主要有以下几点：回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒一切可回收能创收的物品，2.收拾房间关闭不需要的一切开关，空调。定时开关楼梯口，卫生间的照明灯，一切做到人走灯灭。

□

客房的家电使用率是很多，在设备的保养上，客房严格执行保养规定，家具 地板 家电需要随时发现随时维修，不能维修的要及时通知工程部。家具地板我们也会不定期的进行保养上蜡，地毯可做到发现一处清理一处，这样不仅可以减少

整体清洗次数，还能保持整体卫生。

回想过去有很多的辛酸苦辣，在工作态度上也迷失过方向，走了一点弯路，不过那是过去的我了，在以后的工作中，努力改正小错误，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

新年新起点，我希望在来年能将客房餐饮管理工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我想在以后的工作中我会协助各个领导做好客房餐饮的日常工作，合理安排服务员的休假，值班，换班工作，做好各项接待安排工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，我们力争做到互助互爱，共同进步，切实履行我的职责，认真完成上级交代的其他工作。

以上是我的总结，望各位领导指点！

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇五

寒冷而又温暖，快乐的冬天已经远去。春意盎然，万物生辉，承载希望的20xx使我们充满信心，充满豪情，充满力量！一年之计在于春，又到了我们苦练内功，累积内涵，增强内力的时候。伙伴们，让我们趁着春色植下梦想，让我们手手相握凝聚力量，让各部门刚才的声声汇报，汇集成射阵阵催人奋进的号声，让我们，为了我们和xx大酒店美好的明天，前进吧！

首先，对20xx年企业总体运营情况作以简单回顾：

20xx年，是我店提升服务品质，提高出品质量，提升企业形象和社会美誉度成果颇为显著的一年，全员密切配合，互助互帮，不怕困难，勇闯难关。虽未完成计划任务，存在一定差距，但总体发展趋势比较好，我们也积累了许多宝贵的经

验。

以人为本，员工是企业的最大财富；为员工营造快乐和谐的工作氛围是企业真正关心员工，爱护员工的最重要举措，09年，酒店将通过一系列的文体活动和业务竞赛活动来励练，提升各部门的内在凝聚力和与其它部门间的沟通，协作能力，为整个企业注入活力。上半年计划组织一次管理人员拓展培训，使大家真正感受到团队精神的可贵魅力，使部门与部门之间，人与人之间充满浓浓的战友亲情。其次是对团队精神差，思想落后，态度消极，给整个团队的协作发展造成阻力的员工和管理人员进行针对性的教育，使每个员工能敞开心扉接纳他人，乐于帮助同事。最后是通过总经理信箱的形式，鼓励大家多提好的意见和建议，认真吸收合理化建议，规范管理中的不科学因素，促进各环节流程的合理，通畅，把内耗降到最低限度，使员工感受到家的温暖，得到真正意义上的归属感！

上半年继续对员工进行请进来，送出去培训；适当压缩请进来培训的比重，侧重管理人员和优秀员工外出学习。并出台措施确保学习实效性，要求外出学习的管理人员回店后要根据所学知识制定出一套创新性的工作计划，总经理审批后展开实施，为企业发展注入新鲜血液(质检部在原有工作基础上，增加对此工作计划实施情况的跟进与监督，确保企业各项工作都能得到全面，有效的监督与跟进)，总经理对计划的实施进行跟进指导，确保学习的实用性。另一方面，外出学习的管理人员回店后要认真学习，巩固所学内容，并将其加以升华，具备独立授课能力，将所学知识与大家进行分享，带动全员共同提高。

企业内部的培训均以管理人员授课为主，从军训，企业文化培训到制度培训，菜品培训，服务知识培训等各方面形成一个自主培训，监督，考核机制，使企业成为学习型组织。

客房与餐饮在现有服务水平基础上，要向接待形式个性化，

营销服务精细化方向发展，其主要表现在各类宴席的承办方面，从针对性的礼貌用语，周到的细节服务到个性化场景布置，处处均彰显个性，突出品位，使之与整个酒店定位相匹配；出品方面，成立三店菜品创新研发小组，三店厨房各自定期推出新品，厨师定期统一到市场考察，新菜品推出后，三店轮流品评新菜，集思广益，群策群力做好新品研发工作。

前厅与后厨的有效沟通是服务创新，出品创新的基础，顾客的反馈是前厅，后厨沟通最宝贵的信息来源，要求服务人员当餐认真记录顾客的反馈信息，领班，经理将此信息整理交与餐饮部经理，餐饮部经理每餐餐后与厨师长进行沟通，及时解决菜品，服务方面出现的一切问题。

五常管理法酒店很早就倡导引用，但一直缺乏扎实有效的督导，检查，奖惩制度，效果一直不明显。09年，五常法的推行将列入总经办工作的重心，三店以总经办为首，成立五常法推广实施小组，总经理亲自挂帅，各店主要负责人明确分工，各负其责。推行前首先进行一次全员五常培训，做出五常推行计划，限定时间完成全面推广工作，各个时间段均不定期在三店范围内开展评比活动，好的部门给予奖励和表扬，差的部门进行处罚和批评，以集体荣誉感带动员工积极性，增强团队凝聚力，促使五常又好又快推行。步入正轨后，再成立三店五常质检小组，每周不定期检查，一如暨往的开展评比活动，使大家养成良好的工作习惯。

开源方面，餐饮部和营销部继续做好老客户的跟踪维系，加大新客户开发力度，加大会员卡和签单客户的针对性服务工作。做好各类包席，会晤活动的信息采集，主动营销和细节服务工作，加大账款回收工作力度！

节流方面，财物每月月初将各部门当月费用明细表下发到各部门负责人手中，各部门负责人根据当月费用指标，查找费用节约管理中的弱项，及时调整思路。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇六

20xx年x月x日，我以一名实习生的身份来到了xxx酒店。x月x日的时候，我通过了酒店的培训，顺利的站到了酒店的前台岗位。这一站，就是三个月。三个月，说长不长，说短，却让我学到很多。通过三个月在前台的学习，我学会了很多关于酒店前台的知识。但是更多的，是我在前台所体会到的，和顾客交流的场景让我在这次的实习当中有更多的感受。

在来到酒店后，我加入了领导们安排的培训。从礼仪到对酒店工作的了解，我从基础的知识开始从新的在学习了一遍。在培训中，我将过去了解的和不了解的都重新的向着老师培训了一遍，在这次的培训中，我发现了自己在工作中的诸多问题，从基础的学习中，我重新的纠正这这些错误，好好的改正了自己的问题。

而当我来到工作岗位后，我却感到自己有些混乱。过去的经验和现在的问题让我感到非常的困惑，导致我在一开始工作的时候，都不知道自己该怎么办。但是，在我的身边还有一位出色的导师xxx作为我的前辈，也负责在工作中教导我。看着她熟练的工作，我真的感到非常的痴迷，自己也希望向她一样出色的做好自己的工作，但是，这还需要很多的学习。

当自己已经熟悉了一部分工作后，我开始独自的进行工作任务。独自的面对顾客，向他们推销我们的业务和房间。为酒店带来利益。在一开始的时候，我还是有些紧张，但是这么多天的工作经验也不是白做的，自己很快重新稳定了自己，并按照流程进行了自己的第一次独自工作。尽管还有些生硬，但是总体来说我还是做到了。抓住这个机会，我继续在工作中努力，很快熟练了前台接待的工作。

自己作为一名前台，说实在还是有些不合格。尽管已经有了不少的经验，但是在面对顾客的时候自己的动作总是有些僵

硬，这让我的服务质量大打折扣。但是，我相信，这只是我现在的信心不足，当自己熟练后，一定能像其他同事一样出色。

三个月的实习结束让我感到有些遗憾，自己还没能出色的做好自己的工作就要离开了。但是我会在今后继续努力，让自己能在工作中更加出色的完成自己的职责。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇七

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，不打断客人讲话，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。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇八

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！

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇九

对酒店各部门的上报的维修项目和维修单积极组织维修，尽可能做到随报随修，下班前对全天维修单坚持清查和跟踪，通过清查，基本确保了酒店各部门当天的维修任务的及时处理。

按年初制的工作计划大纲，制定月工作计划，将设施设备保养计划分解到每个月，将保养工作内容、标准及实施落实到人，一定程度上及时排除了设备隐患，加强设备日常巡查，做了巡查记录，及时发现问题并做到及时排除故障。通过坚持计划维保和日常巡查，保证了设备设施的安全正常运行。

经常性的进行安全操作，规范标准操作教育与培训，提高本部门员工的安全操作技能，综合维修水平，酒店服务意识。工程部员工在酒店设备维修中服务意识和维修质量经部门调查都有一定的提高，基本做到了随叫随到，及时处理了各部门上报的每件维修事项，员工做到了当班事当班毕，自己做的事要求自己满意，接班满意，部门满意，客人满意。工程部还将进一步改进改善工作方法和面貌，更好的为各部门服务，为酒店设备设施负责。

每月都召开了一个工作部全体员工会议，一是下达本月的工作计划，二是强调安全生产，先后进行安全用电知识培训，安全操作工作流程培训，工作中经常教导员工注意安全生产，员工安全防患意识与技能都有很大提高。

规范化管理执行仍然尚欠力度，人性化管理过多；在工作量大和突发工程事故时，还缺欠统筹安排，忽略日常维修单的处理或处理不及时；各种工作记录簿内容记载尚欠完整和持之以恒；工作安排还应该更加科学合理、具体全面。

新的一年即将到来，面对酒店业竞争越来越激烈的状况，以及酒店经营面临着设施、设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设施设备做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行要进步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养设备巡检，保证好热泵、配电、中央空调、供水系统、厨房设施等正常运行，特别要提高客房、餐厅、设施的完好率和舒适度，进一步加大能源管理力度加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

1、狠抓各分店工程员工的培训考核工作，从礼貌礼节、仪容仪表、服务意思、服务程序，提高工作技能和工作效率，培养复合型技工，如电工要从维修到配电、水工方面的技术，对工程部员工实行优胜劣汰，针对有的老员工疲惫情绪，注入新的活力，人员任用上要正确对待，能者勤者留用，惰者庸者淘汰，才能使整个团队随时有竞争有活力。

2、改进工程服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台部门间班组间，上下级之间的工作，及时有效不推诿，多做事，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，并且有维修定期对使用部门人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养做好中央空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别对中央空调主机及配套设备进行清洗保养，确保中央空调主机正常运行最佳状态，加强对客房电器装饰水暖各种设备、厨房设备、餐厅设备的保养周期巡检，保养必须经使用部门认可也作以后对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，把物耗、能耗降到最低限度，把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命，加强对配件的市场调查；对修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，工作优秀者给予适当奖励，坚持杜绝只管更换不管精心维修的不良作风；合理调控设备的经济运行，杜绝浪费现象，对能源使用部门讲解成本控制的重要性，加强材料、设备、配件定置管理，建立好设施设备台账，建立设备档案卡；对于本部门能解决的项目尽量自己解决，设备维修，严格控制维修成本，我们每一个工程部员工要有良好的心态和团队合作的意识，为酒店创立和谐美好的环境。

总之，事无论大小，要干就要干好，我相信没有最好，只有更好；只有我们不断创新，寻找工作中的兴奋点，对企业倾注深情，对顾客满怀情亲，对社会奉献精神，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

酒店厨房员工年终工作总结 酒店工作总结篇十

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最

重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在“工作量小的”时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，我们酒店前台人员应沉着冷静发挥中介功能，主动上前询问情况如果自己无法解决就向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。在新的一年里，我们将迈着矫健的步伐，不断的向前走，走出我们的一片可以展翅高飞的天空！