

最新酒店年终工作总结文库 酒店年终工作总结(优质9篇)

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。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店年终工作总结文库篇一

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营

造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和

评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月

份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作的来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，

扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，

对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

部门培训主要课程设置构想是：把部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

酒店年终工作总结文库篇二

在繁忙的工作中不知不觉又将迎来了新的一年回顾这一年的工作首先是拜访工作有条不紊的展开着对维系老客户发展新客户我们始终坚持不懈我们的努力换来了客户对我们提出的最宝贵意见使我们的工作得以不断改善服务质量也在不断提高。对于接待团队会议我们将“诚信”放在首位按照团队会议的接待程序有条不紊的完成各个环节的任务让宾客放心、舒心、贴心。此外销售部加强在原有协议公司、旅行社等销售渠道方面提高服务明显促进了销售业绩的提升。在上级领导的带领和各部门的大力配合下20xx年的销售额与去年相比取得了较好的成绩在此我感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。本人从进入酒店至今一共接触了 集团单位领导和客户。

- 1、接触原协议签xx单位客户共xx个。
- 2、走访客户客户共xx个。
- 3、接待旅行社客户共xx个。
- 4、接待会议xx个。

按以上数据显示原协议单位市场较为稳定且返订房率较高零散的老客户多为无客人联系方式使得我们无法主动与客人联系取得信息但酒店竞争激烈散户的订房以及会议率量少不过也有个别现有客户较为理想但还需不断与更多理想的新客户保持联系以取得合作机会提高销售额。

忙碌的20xx年由于个人工作经验不足等原因工作中出现了不少大问题□ x月份因为横幅错别字导致客人投诉的问题。但因酒店及时查和广告公司联系更正及时向客人解释重新将出现错别字更改并向客人承诺我们在今后会努力完善工作以确保

会议的质量不再出现更多的问题从而使得赢得客户信任□ x 月份xx客人由于客人支付房费不及时且多次沟通都无法取得好的结果使我们对客人失去了信誉从而不得不安排其客人入住同时造成其客户无法入住给酒店带来了一定损失损失。此问题至今还在紧密与客人沟通直到问题得到解决为止。

对于20xx年发生的种种异常问题使我认识到了自己各方面的不足也使我从中深深吸取了教训获得了宝贵的工作经验。在今后的工作中我将努力学习以取得更多的工作经验使得犯错的机率逐渐降低。

20xx年工作计划及个人要求

2. 在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户
3. 发掘河池市各个集团单位目前还没有合作关系往来的单位新客户使酒店获得更多的协议以及收入。
5. 熟悉酒店产品以便更好的向客人介绍
6. 试着改变自己不好的处事方法以及不爱与别人沟通等问题。

酒店年终工作总结文库篇三

20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的`共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

20xx年酒店主营业收入共计x万元，发生成本费用x万元，盈利x万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入x万元，月均收入x万元。

（一）外聘经理人，理清经营思路。酒店x月份聘请xx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

（二）引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

（三）内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度。工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决。客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

（四）顺利完成xx级酒店市级评定工作□20xx年酒店围绕评xx开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到xx级酒店标准并得到评定专家的认可。

（一）提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升。其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

（二）提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

（三）优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

（四）提高员工待遇，增加员工福利□20xx年人均工资较前一年增加x元左右。采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

（五）开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

（一）经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低。服务管理不达标，服务意识不浓厚。各项优惠活动未收到预期效果。

（二）管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力。管理人员能力有待提高，管理方法欠佳。上传下达工作不到位。

（三）员工队伍建设

人员流动性较大。服务技能欠缺。员工队伍文化建设缺失。

（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力□20xx年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

（二）经营创收□20xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优。营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

（三）提高服务。以xx级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训。通过集中学习

的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取。基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜。在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

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，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航。任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店年终工作总结文库篇四

20xx年来在公司的统一领导下，经过部门员工的`共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的1个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1. 按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培

者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细，一步到步，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2. 按标准去做。分二，责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

名都大厦现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自己，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3. 按标准去查。在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有1个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

创建卫生城市是市委市政府的重大决策，一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1. 上级要求的时间，严格执行；按着标准严格去做。过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，二位师傅二话不说，

欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2. 上级要求长效管理，我们至始至终。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查1个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说(背后不议论别人长短);不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴;不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交***过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，***相处。将正气，歪风邪气难存在了;讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的废品收集全归公，我们坚决服从，乐意去做。由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了1种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摩。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。感慨称：有人不理解保洁。

酒店年终工作总结文库篇五

x年，采购部在公司正确领导下，在各部(室)的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了酒店各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。x年以来，采购部坚持以“货比三家，同等质量比价格，同等价格比质量”为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部自开业以来的工作情况：

1、采购及时，确保经营管理正常有序

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部分之一，我们坚持在日常工作中以“搞好采购工作，保障经营需要”为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务。

2、货比三家，确保采购物品物美价廉

为最大限度的降低酒店经营成本，实现物美价廉，部门在日常工作中坚持对各部所需原材料进行每周一次的市场调查，按照“同等质量比价格，同等价格比质量的原则”进行采购，对出现价格波动较大的原材料与各部进行了及时的沟通调整，同时部门对所有入库物资严格按酒店原料验收标准进行验收并做好质量记录，对不合格产品做到了及时的退货、更换，有效降低了酒店经营成本；其次在酒店高档原料的采购上，部门实行多家供货商参与进行评审。

采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距公司酒楼、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

2. 二线为一线服务的意识还有待于进一步提高；

4. 自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高；

x年，部门将以上一年度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好原料、物品采购保障工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

1、加强自身综合素质的提高，利用业余时间积极学习采购业务知识。

2、加强与各部之间的沟通协调工作，确保采购供应及时、保质、保量。

3、加强供货渠道的拓展工作，积极开辟引进异地特色原料供应。

展望x年，采购部将一如既往的做好本职工作，服务好一线各营业部门，让我们共同努力、团结协作，为x酒店的发展作出应有的贡献！

酒店年终工作总结文库篇六

x年即将结束，回首这一年的工作，有收获，也有困难和挫折。可以说□x年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，

在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要□20xx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！

酒店年终工作总结文库篇七

从xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。

面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验,可以说是时间紧,任务重,人员少。能否按时开业,像一块石头压在酒店领导的心上,但又毫不犹豫的达成了共识,市局党组的决定就是命令,时间再紧,任务再重,一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法,认真研究领会筹备方案,并带领临时招聘来的几个人加班加点,夜以继日的开展工作。

知道开来大酒店的招聘事宜; 2. 成立招聘工作小组,认真了解应聘人员的基本情况,按照酒店要求严格把关; 3. 组织体检,确保受聘人员身体健康,避免了传染病人的进入; 4. 对新近招聘的人员进行了军训,此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性,经过四天的军训取得了较为明显的效果。 5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训,经过22天的实习,新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识,增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,酒店非常重视这项工作,及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏,个别部门的规章制度不很切合实际,有工作漏洞,还有的部门规章制度一直不健全,酒店就在工作运行中结合实际情况,不断的进行调整,并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习,借鉴经验,取长补短,弥补漏洞,使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度,健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责,使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要,经过不断的讨论、修改和反复的实际应用,建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度,酒店又编

制了《****大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

酒店年终工作总结文库篇八

转眼间20xx年的工作已经接近尾声，进入项目这四个月的时间里与大家一起经历了很多，学习了很多，收获了很多，成长了很多。在项目领导及同事的强有力的领导及关心支持下，个人在20xx年下半年取得了不小的进步。感谢领导给了我成长的空间、信念与指导，感谢可爱的同事们给了我成长的鼓励、帮助与关怀。展望新岁，在新的一年里，我将总结经验、吸取教训，付出更大的努力，以更加奋发有为的精神状态和扎扎实实的工作作风投入到工作中去。

对工程进行进一步的了解，为下一步工作打下基础。

同时建设施工过程是一项十分复杂的生产活动。不但包括组织成千上万的各种专业建筑工人和数量众多的各类建筑机械、设备有条不紊地投入工程施工中，而且还包括组织种类繁多的，数以几十甚至几百万吨计的建筑材料、制品和运输、储存和供应工作，组织施工机具的供应、维修和保养工作，以及安排施工现场的生产和生活所需要的各种临时建筑物等工作。这些工作的组织与协调，对于多快好省地进行工程建设具有十分重要的意义。

今后我们要切实提高自身综合素质，树立自觉的学习意识，循序渐进，温故知新，持之以恒，坚持不懈，扎扎实实地学

习，才能学到真才实学，才能把学到的知识融会贯通到我们的具体工作中去。

为了便于以后工程部管理，加强自身的管理能力，我坚持参加各项会议，进而增加自己的专业知识水平，同时与同事及各工班进行积极的沟通及联系，保证在日后的工作中能够发挥指导作用，为项目做出应有的贡献。

一步调，形成合力，对在项目实施过程中遇到的问题和情况，主动和领导汇报，作到沟通、协调，从而保证了项目建设顺利实施。

无论在工作还是生活当中，我一直相信一份耕耘，一份收获，所以我一直在努力，不断努力学习，不断努力工作。热爱自己本职工作，能够正确认真对待每一项工作，工作投入，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位。工期紧，人员少，任务繁多，能够做到跟班作业，保证按时完成任务，表现出施工人员的责任心，坚持“九种文化”，发扬铁道兵的精神。

认真贯彻各项施工方针，施工管理体系，；确实执行本岗位负责技术指导及质量监控有关标准、规定，做到所做每项工作都达到标准。做好质量监督、施工技术指导及资料填写等工作。提前将工作做到位，避免施工施工期间出现返工现象而延误工期，影响进度。坚持贯彻质量方针，落实工程目标，遵守规章制度，全心全意服务于项目部。

工程质量要求高标准、高起点。施工前期，注重对班组的技术交底，给班组人员在思想上给予重视，在技术上了解本工程的质量和进度、安全要求，为后期施工奠定良好的基础。

在楼梯施工方面，严格要求木工、钢筋工、泥工班组按图纸施工，并且预留下影象资料，要求监理单位进行报验，提出意见及建议，为了后期的施工带来良好的效果，在后期的质量管理上，达到监理单位验收。

在工作过程中，主动配合安全科完成施工人员的的安全管理和教育工作，为以后的安全施工打下坚实的基础。

作为一个施工管理人员，要注重和建设单位和监理单位的配合协调工作，针对建设单位和监理单位提出的好的建议，及时与监理及建设单位进行沟通，保证施工正常进行。

在工作中，对施工技术要求更为严格，提出工作联系单，从而加强施工队伍对工程施工进度及质量的概念，为缩减工期、加强工程质量起到一定作用。

20xx年下半年中，回想自己在项目四个月的工作，虽然工作正常进行，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足有以下几点：

1. 缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作过程中，由于对其他专业的陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好，“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要加强与其他部门同事的沟通，通过项目的这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2. 缺乏计划性

在工作的过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，达不到自己满意的程度，在以后的过程中，我要认真制定工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取达到事半功倍的效果。

3. 专业面狭窄

在工作的过程中，自己的专业面狭窄，对房建其他专业认识不够，这都限制了自身的发展。在以后的工作中，我将加强

其他专业的学习，充分利用项目资源，提高主观能动性，争取成为一专多能的人才。

20xx年将要过去，收获匪浅，特别是公司领导踏实的工作作风以及认真负责的工作态度，给我们员工树立了榜样。总结过去，展望未来，以后的日子，工作多，任务重，对我来说也是一种挑战。新环境、新机遇、新挑战，如何优质、高效、低耗、按期、安全、文明的做好工作，是作为工程技术人员该思考的课题。在以后的工作中，作为项目的一员，我将认真执行项目的相关规定，思想汇报专题充分发挥个人能动性，以铁的纪律来约束自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望公司的领导能给我更多的理解和更大的支持，同时我一定认真克服缺点，发扬成绩，刻苦学习、勤奋工作，在明年的工作中我要努力工作，深刻认识自己的问题与不足，努力改变自己，适应工作要求，为项目的发展贡献自己全部的力量。我想我应该努力做到：

酒店年终工作总结文库篇九

一、学习贯彻中国工会十四大精神，发挥工会的职能，自觉为学院改革发展献计出力。

坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实党的十六大、中国工会十四大精神，紧密围绕学校的根本任务和中心工作，积极发挥工会、教代会各项职能的作用。围绕学院中心工作，多种形式进行宣传教育，用党的十六大精神、“三个代表”重要思想，凝聚群众的力量，自觉为学院改革发展与创新献计出力。基层工会是联系广大教职员工和领导班子的纽带。在两年的工作中，能够围绕学校和学院的中心工作，认真完成校工会交给的各项任务，能够积极反映群众的意见和呼声，能够做到参政议政，基层分会听取了院领导班子关于本院津贴的二次分配方案的会议，并提出合理化的建议。

二、努力提高教职员队伍整体素质，在教学、科研等各项工作中力争走在前面，取得了一定的成绩。

两年来，通过院领导班子和全体会员的共同努力，教师的整体素质有了明显地提高，英语学院在各项工作中取得了长足的进步。

03级国际学院雅思成绩通过率达90%以上；英语专业xx年四级通过率首次超全国平均线7.14个百分点。

英语学院的教学管理取得了很大的进步[]xx—xx年度，在学校教务处开展的期中教学检查工作中，我们的工作连续两个学期得到教务处的表扬，并被被评为优秀；学生的英语应用能力不断提高。学生在各级英语赛事中都取得了优异的成绩。在xx年第八届“外研社杯”全国英语辩论大赛中我校代表队荣获全国第五名；我校选手获全国“cctv杯”英语演讲比赛辽宁赛区三等奖；四位教师获得大连大学教学优秀奖；在全国大学生英语竞赛中，有多人次获得全国一等奖；学院获全国大学生英语竞赛优秀组织奖；教师们教书同时育人。他们不但注重学生专业能力的培养和提高，还教会学生做人的道理。

树立模范典型，为先进教师构建平台，积极推动学院的教学、科研及管理等各个方面的发展[]xx年十一月，经院工会推荐申报，杨晓梅、王阿晶、滕芳、李英姬四名教师荣获大连大学三育人的光荣称号；我院教师主持了多项不同级别的教改立项，其中包括两个大连大学重点教学改革项目，五个大连大学自选项目，除主持项目外，还有多人参与了不同级别的教改立项；一项教改立项获校优秀教学成果二等奖，另外两项获校优秀教学成果三等奖。从xx年开始我院每学年进行一次杰出教师评选活动。由教师自愿报名，教研室推荐（每教研室推荐3人），采取课堂抽查录像、学生评价、教案选评等手段，组织专家进行评比，评出4位杰出优秀教师（简称“四杰”），当选者评为当年年终考核优秀；配合学校的迎评促

建工作□xx年我院大力加强教风和学风建设，建立了听课、评课制度；所有工会会员都自觉积极参与到评估工作中。

内著名英语专家汪榕培教授多次开办指导性的讲座以外，还定期请教师互相交流教学研究方面的心得。所有这一切都是全体会员共同努力的结果。

三、认真完成学校工会布置的各项工作，积极组织本部门的会员参加校工会组织的各项活动。

积极响应和参与校工会组织的多项活动，在自己的强项中，力争取得好成绩。由于大部分老师都住在大连市内，特别是大学英语老师担任的课程又多，给我们开展工会工作带来很大困难。但老师们克服困难积极参加工会活动，使英语学院工会在学校工会活动中取得了一定成绩。在xx年学校工会组织的大连大学第九届田径运动会上，我分会积极组织会员参与，并且取得了较好的成绩。荣获大连大学第九届田径运动会精神文明奖。在此次运动会中院里领导亲自参加，为广大教职员树立了良好的榜样。同时也增强了全体教职员工的集体荣誉感。

我们积极组队参加教工排球赛，尽管我们技不如人，但队员们依然奋勇拚搏。在赛场上我们可以看到年已53岁的唐晓岩老师以及51岁的马敏副院长的身影。为了参加集体活动，一些会员即使当天没有课也专门从几十公里外的家中赶来。在为贫困的学生捐款、捐物、捐书的活动中，我们的会员非常积极，走在前列。我们还积极组织大家参加学校的登山、环校徒步走，太极拳表演、羽毛球及各类赛事。各个工会小组自己还组织了观赏樱花，九寨沟之旅等等。通过这些活动，会员们彼此增进了了解，凝聚了力量，为各项工作打下了基础。