

# 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结 (精选10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？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。

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。以下是我今年的个人年度总结。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

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，工作班次分为早班、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。

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面

每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

## 二、加强我的销售意识和销售技巧

提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

## 三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

## 四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。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，应沉着冷静发挥中介功能，由收银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。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇二

1、认真执行总公司采购管理规定和实施细则，严格按采购计划采购，做到及时、适用，合理降低物资积压和采购成本。对购进物品做到票证齐全、票物相符，报帐及时。

2、熟悉和掌握市场行情，按“质优、价廉”的原则货比三家，择优采购。注重收集市场信息，及时向部门领导反馈市场价格和有关信息。合理安排采购顺序，对紧缺物资和需要长途采购的原料应提前安排采购计划及时购进。

3、严把采购质量关，物资选择样品供使用部门审核定样，购进大宗物资均须附有质保书和售后服务合同。积极协助有关部门妥善解决使用过程中会出现的问题。

4、加强与验收、保管人员的协作，有责任提供有效的物品保管方法，防止物品保管不妥而受损失。

5、完成领导交办的其它各项工作。

1. 订购单的下达。

2. 物料交期的控制。

3. 材料市场行情的调查。
4. 查证进料的品质和数量。
5. 进料品质和数量异常的处理。
6. 与供应商有关交期、交量等方面的沟通协调。

还有下面的

1开发合格供应商及与现有合格供应商保持紧密联系

3供应商日常评鉴及考核管理

4依据用料需求发出订单及交期跟催

5与供应商协商如何处理来料异常

6配合采购经理达成部门目标

7提供快速准确的报价给客户

8提供最新的市场行情并参与采购决策

10以最快速度处理品质异常

11每日订货追踪日报表之制定

12跟催当日及明后两日物料状况

13依据sq下达po单

14新供应商开发及新机种物料的询价，议价，比价

1)作为采购部的员工必须对公司绝对忠诚。不接受厂商的回

扣、旅游招待、赠品、宴会，违者将按公司有关规定处理。

2) 采购人员必须了解本部门的专业知识，避免采购假冒伪劣商品及被厂商蒙骗。

3) 采购人员必须具备丰富的商品知识，慎重选择商品，建立商品组织，控制商品结构，清除滞销商品，经常引进新商品，维持商品的快速周转及新鲜度。

4) 控制毛利，尽量达到目标毛利；创造销售业绩，完成目标值。

5) 采购人员必须考虑新商品的陈列问题，对正常陈列的商品要画出商品陈列图(moduler)促销商品应注明其陈列方式。

6) 采购人员应密切注意市场行情的变化，掌握市场信息。

7) 采购人员应随时关注天气的变化，及时调节受影响的商品的库存。

8) 采购人员应经常深入卖场，了解商情、客情，以期创造最佳的销售业绩。

9) 采购人员应建立稳定的采购渠道，寻找充足的货源，避免脱销。

10) 采购人员必须适时开发新商品。

11) 采购人员应经常做市场调查，掌握竞争对手的商品构成、价格策略、促销手段等。并采取相应对策。

12) 采购人员应定期收集销售数据，分析销售状况，并及时做出整改措施。

13) 采购人员应定期拟定促销计划，并策划实施。

14) 采购应了解商品特性，并突显其特性。

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇三

### 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!

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇四

乘着财富之船，我们满载而归来到了我们的目的地和起航点，在这艘船上有各种各样的财富：金钱、名誉、经验、智慧与创新，另外也有失败和它的果实——成功！

1、经营创收。酒店通过各方面的调整和拓宽销售渠道保证和超过了预计的年营业收入xxx万元。酒店全年预计完成营收为xxx万元，其它收入共xxx万元，客房收入为xxx万元，年均房价xxx元/间夜，餐厅收入xxx万元，全年累计破损约xxx元，全年累计客赔xxx元，全年破损率约为xx%□20xx年应补充餐具xxx元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，节流节支，合理用工等，我部在人工成本、药水成本、餐具成本、能源成本上制定了一系列的管理措施。

3、安全创稳定。今年里是特别顺利的一年，顺利得一年就像一天，在这样的一天里：从大的方面来说酒店没有发生任何灾难性事故，从小的方面来讲管事部没有一个员工提请过工伤。

2月，份香港xx银行年会，中国xxx银行财务管理会；

4月分□xx保险会议，上海xx氏会议□xxx会议；

6月份□xxxx心血管论坛□xxx轨道交通无线覆盖研讨会；

10月份，瑞士xxx表特约零售商研讨会；

11月份，北京xx诚信公司会议，东盟13国会议□xxx公司会议

12月份，北京xxx麻醉高峰论坛；丽江玉泉xx证券会议；国旅xx旅行社有限公司会议□xxx□上海）有限公司会议及宴

会□xxx□液压) 技术上海有限公司会议。

至此，名誉，这个关系我们酒店生死存亡的宝贝，有如雪球一般越滚越大。

对于管事部而言是完全由双手做出来的，尽管我们的管事工常说自己什么都没学到，但他们做起事来还是蛮有条理的，如果换个人，相信很多管事部工作别人是不会知道如何下手的，这就是经验虽然我们的管事工平常都不曾注意。

再说到智慧，其实每一个人都有自己特殊的智慧，就在你如何扬长避短了，劳动给劳动人民创造了无限的财富与智慧，它使我们的生活变得丰富多彩，每一场劳作下来我们都会回想所发生过的一切，会想如何省力，会想如何更完美，它与经验是朋友，互相配合，久而久之，形成了我们现在的工作方式与格局，这样才使我们能够一次又一次较好的完成了任务。这时候我们会把变更过程中好的部分剔出来与之前好的程序相结合，这就是创新。

“好多事你不去关注，却去关注这么一件小事，难道你不知道因该去搞好破损的控制？难道你觉得卫生不重要？”或许会有人这样问了。

紊乱学研究者称，南半球某地的一只蝴蝶偶尔扇动一下翅膀所引起的微弱气流，几星期后可变成席卷北半球某地的一场龙卷风。他们将这种由一个极小起因，经过一定的时间，在其他因素的参与作用下，发展成极为巨大和复杂后果的现象称为蝴蝶效应。

问题反映出来当然是难看的，但就如美国企业家阿什所说的：“承认问题是解决问题的第一步”。就现在来说员工肯把问题说出来时是对企业还有希望，当员工都把问题往肚里咽时，那就可怕了。

对于我来说：“管理以人为本”作为一个管理人员，如果要员工给你服务，你必须先为员工做好服务，管理人员必须懂得换位思考，这样我们就可以知道员工心里在想些什么，需要些什么？我们就可以知道我们该做些什么才会对员工起到真正的作用，达到药到病必除的效果！挖开员工的心结，将他们从低迷工作情绪中解救出来，这就是我们因该对员工所做的，也是我明年的工作计划的重点部分。

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇五

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展。

我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是

无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的`浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

## **酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇六**

紧张与忙碌的一年即将过去，回顾这一年的工作，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。

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。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 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。

三、 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。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

- 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

针对以上的不足，本人的整改方案：1继续加强对各岗位的培训，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。5、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金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店新一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！

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇七

今年来，在公司的正确领导下，在各职能部门的大力支持下，一酒店紧紧围绕全年方针目标，着力在“效益、服务、管理、安全、队伍”等方面下功夫、做文章，凝聚队伍，强化管理，深挖潜力，降本增效，较好地完成了各项工作，基本实现了时间过半、任务完成过半的目标。

### （一）严控成本费用，着力降本减费

对过去由外委专业施工队伍承担的中央空调机组凉水塔的检修、维护保养与清洗，改由酒店内部人员承担，仅此一项就减少修理费一万多元。

2、抓好节能降耗。一是以公司“双增双节”活动为契机，落实节能降耗工作措施，制定了酒店《严格管控，降低物料消耗使用》攻关课题，成立了以酒店总经理为组长的攻关小组。二是强化制度管控。制定了《一酒店能源使用考核办法》和《一酒店设备管理考核办法》，分部门分岗位对各项能耗使用情况和设备设施的维护保养进行客观量化指标兑现。三是加强日常节能管理。根据季节变化调整照明开关时间；耗电办公设备停用时及时关闭电源；使用节能型光源进行照明降低电耗；办公室夏季空调温度设置不得低于26℃；在不影响接待服务工作的前提下，严格控制机组开机时间，尽量减少不必要的能源浪费。1—6月，水电汽等能耗同比节约费用一万元。

### （二）强化优质服务，做好内外接待。

1、做好会务餐饮接待。今年上半年酒店共接待住客一人，住房一间，平均住客率一%；接待会议一场；餐饮完成各类会议接待一桌。其中对外会议接待一次，主要有总部安全事故调查、纪检会议、总部设备大检查、双氧水会议等；培训接待一次，主要有危化品、催化剂班组长、考评员、武汉输油班组长、新华联、烟花爆竹等。

台，加大对各类消费信息的发布力度；走平民化消费路线，印制各类宴席宣传单向周边地区发放，加大了对婚宴、寿宴，状元宴的宣传工作，努力拓展创收渠道。为确保菜肴深受顾客喜欢，定期推出特色特价菜，让利回报宾客。

3、积极推进精细化服务。针对不同消费群体，量身打造精细服务模式，日常工作实行案例改进制。注重提供个性化优质服务，房务酒店配置多款手机充电器和上网网线连接线和连接口，为住客和会议人员提供方便。在平时接待过程中，细节问题一经发现，立即组织各部门进行案例分析和服务流程梳理，以案促训，以训提质。今年来，没有发生一起服务质量投诉事件。

### （三）从严从细管理，提升规范化管理水平。

1、强化制度建设，严格考核兑现。一是建章立制。修订了岗位工作流程，完善了现行管理制度，做到工作有章可循。二是进一步完善了月度百分制与考核办法。坚持正负激励原则，将月度百分制考核内容再次进行量化，强化了员工责任意识，充分发挥了月度百分制考核的作用。三是搞好指标分解。将全年创效指标分解到各部门，将季度、年终绩效奖与效益分解指标完成情况挂钩，并纳入各类评先参考依据，做到部门有目标可循。

2、强化食品卫生管理。一是从采购原料抓起，确保食材的新鲜环保。二是加强后厨的安全防控，明确专人负责。三是按照一市食品药品监督管理局检查要求，建立和完善了一项一系列

保证食品卫生安全的规章制度，并严格检查与考核。四是建立餐饮部每日安全检查工作日志，各区域负责人每日必须对所属工作区域进行安全检查，对不符合卫生要求的，严肃查处。五是坚持食品留样制度落实。正因为严格管理并常抓不懈，酒店从未发生过任何食物卫生大小事故。

3、强化值班管理。建立健全各岗位安全生产管理制度、应急预案、完善措施，针对重要岗位加强巡检监督。做好夜间安全的预防工作，妥善处理酒店夜间发生的治安问题。领导干部民主生活会后，针对员工提出的建议，今年制定了酒店领导轮值接待日制度，每月第二周周二下午为领导接待日，按照“有访必接，有接必果”的原则，及时为员工释疑解惑，解决实际问题，并将长期坚持下去，目前共接待了一批次员工访谈。

4、强化员工培训，提升素质技能。上半年，共举办各类教育培训班一个，培训一人次；练兵一场，练兵一人次。同时，按照公司人力资源处安排，组织一人参加了不同内容的管理培训班，一人参加了省劳动保障局举办的考评员培训班。3——6月，配合市旅游局服务技能竞赛，前台部门强化英语口语培训。5月，溴化锂机组开机培训，外请一专业老师，从溴化锂机组操作原理、操作流程、机组突发事故紧急处理程序进行全方位培训。

#### （四）抓好安全维稳，确保队伍稳定。

1、部署春节及“一”期间安全稳定大排查工作。为确保春节和全国“一”期间安全，对酒店不稳定因素进行了认真排查，对重点人员采取“一对一”联防。同时，坚决杜绝周边闲散人员开房赌博事件发生□x月x日，巡楼发现一、一房有客人聚众赌博，立即向公安安机关反映并进行了打击。

2、全面开展“我为安全作诊断”活动。发动全体员工，立足本职岗位，全面排查身边的不安全因素，及时识别安全风险，

排除安全隐患，改善安全状况。强化全员安全意识，畅通全员为安全建言献策的通道，让每一个员工都为身边的安全发挥作用，把安全意识变成日常的行动，营造了“全员重视安全、人人参与安全”的良好氛围。今年来共收集各类诊断建议一条。

3、紧紧围绕“加强安全法治，保障安全生产”这一主题，认真开展“安全生产月”活动。x月x日，酒店召开了“安全生产月”集体活动大会，对“安全生产月”工作做出了详细部署安排。x月x日，公司安全检查组对酒店进行了“四不两直”安全专项大检查，临时启动了火灾应急预案，酒店人员做到了反应及时、处置有序，获得了安全专项检查的好评。

5、扎实做好各项安全检查工作。上半年，配合公司专业检查组对酒店进行了x次检查，内部安全检查x次，节前安全检查x次，对查出的x项安全隐患及时进行了整改。

#### （五）抓好队伍，创和谐氛围。

1、关爱员工，开展送“温暖”活动。深入困难家庭、困难群众开展走访慰问、专项救助、送温暖等活动，为他们送去节日的问候和组织的关怀。开展“安全进家庭”活动，组织对每家困难户进行家庭安全隐患排查，让安全文化走进家庭，将安全工作融进亲情。

2、围绕“健康生活、快乐工作”这一主题开展系列活动。举办了团拜会、“拔河比赛”、“乒乓球接力赛”庆“三八”活动和“周五爬楼梯活动”，各部门开展了春游活动、红色之旅韶山行、公司广场舞比赛“健身搏击操”、参加公司“违纪违规处分规定”竞赛。同时，酒店举办了“讲身边事赞身边人”演讲比赛，青工部开展系列义务劳动等，既丰富了员工也业余生活，也增强了队伍的凝聚力和向心力。

一是精细化管理的常态化、员工的责任意识还有待进一步加

强；个别员工的责任意识、服务意识不强使得服务质量问题还有时发生。

二是管理人员的执行力还有待于进一步提高。

三是酒店设备较多，设备老化故障率较高，需经常维护和维修。

为全面完成年度各项任务目标，结合上半年工作完成情况，后阶段将重点抓好以下几项工作。

1、抓安全稳定。要继续深入抓好员工的安全教育工作，确保安全教育面达100%。要加强对“火灾”事故、“暴雨、大风、打雷”等自然事故、“地下室防涝”处理程序等应急预案的学习和预案演练，确保酒店运行安全。要进一步落实和完善各类安全生产制度，狠抓直接作业环节的安全管理，继续做好“我为安全做诊断”活动，确保全年安全零事故。

2、抓节能增效。准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。加强形势教育，进一步激发广大员工的热情和智慧，多为酒店效益、安全、服务质量提建议、想办法，培养员工的主人翁精神，力争每位员工为酒店提一条高质量的合理化建议。餐饮部要在现场管理，成本控制和快餐质量上下功夫，做好员工餐，继续走平民化消费路线，多推价廉物美的时令菜；接待部要做好回收卫生纸、房卡套、会议信纸再利用，会议高档茶叶分小包；客房部要继续加强客房低值易耗的管理，提升洗衣房的创效能力，以旧换新的坚持以旧换新，继续做好沐浴液、洗发液等低值易耗品的回收，实现成本率有效下浮；保安部要进一步强化安全意识，抓好安全工作，给员工及客人以安全感；维修部要继续在设备完好率上下功夫，及时维修，管好、保养好在用设备，最大限度地提高设备使用寿命；办公室要严格节约每一张纸、每一度电；财务一定要严格预算管理，把好资金的预算、使用、审核关，每月做好财务的

分析和诊断，不该支出的坚决不支出。

3、抓严细管理。各部门管理人员要不断增强学习能力，在提升自身素质和管理水平上下功夫，严格要求自己，给员工做出表率。要坚持月度百分制考核，每个部门的员工都要针对工作中存在的问题和薄弱环节，积极整改，进一步提升工作效率。要加强质检的奖惩力度，对每天的质检情况与部门对接，做到有奖有罚，形成各部门、各岗位员工的竞争意识。

4、抓队伍建设。紧密结合从严管理、安全生产、挖潜增效，开展“一个党员一面旗、争当效益带头人”活动，做实酒店党员责任区、党员示范岗，今年酒店设立三个党员责任区和二个党员技术攻关小组，对物耗、能源进行全面降低，全面完成工作目标。适时组织开展形式多样的团队活动，加强员工之间的沟通了解，增进友情，增强团队凝聚力，打造“快乐工作，幸福生活”的和谐团队，工会已做20一活动安排；党支部将组织党员和入党积极分子开展两次义务劳动，对酒店的卫生死角和规范化进行整改，为广大员工提供一个更加舒适的环境。

5、抓优质服务。下半年要加大培训力度，采取请进来的办法进一步对全员进行教育培训。以市旅游局服务技能竞赛为契机，继续开展岗位技术练兵，提高员工的实际操作能力和岗位应用知识。结合转岗和新进员工的需要，深入开展导师带徒培训。继续组织好管理人员自命课题自主授课培训工作，提高管理人员业务水平和工作能力。

## **酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇八**

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20xx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。

首先成立了筹建领导小组,先后四次召开小组会议,研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组,具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购,按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购,并组织人员及时组织到位。

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。

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇九

忙碌中时间匆匆而过，不知不觉，又是一个月结束了。随着这个月假期的到来以及酒店活动的频繁举办，近几个月来我们的工作越来越忙碌。而酒店在这几个月的全力运转下，也终于恢复了年初遭受的打击。

在这个月，我们根据前以往的经验以及近几个月的情况，制定了合理的采购计划，并且，还针对过往顾客所提出的意见对酒店的一些不足进行了一些改进。其中，大部分是在人员的工作方式上。不仅如此，对于酒店本身的一些问题，我们也都做好了装修改进。

提前做好了这样的准备，不仅让我们在这个月的工作中顺利的满足了顾客的需求，并且还打响了酒店的名号，让酒店的人气再一次得到了不错的提升。

结合这个月的节日假期，我们提前准备好了节日营销计划。及时的做好了宣传和活动，并联系好了部分司机以及周围的旅游景点，为从我们酒店出发的游客提供便利。

此外，我们还准备了各种礼品和优惠，如假期连续住房的优惠，以及一些景点的优惠券等等。此外，我们积极的在网络上做好宣传工作，并对员工也做好了相应的活动培训等。

在这个月的节日假期中，我们酒店凭借出色的活动以及服务，赢得了广大顾客的青睐。当然，这与我们本身酒店的地理优势也有不可分割的关系，但是在这次的活动中，我们更加积极的抓住了这份优势，为酒店带来了不错的收益。

在活动结束之后，我们并没有这样随便的就回到了日常。在领导的积极管理下，我们积极的吸收这次活动的经验，并强化了员工们的工作能力。此外，在月底给予员工的福利也更好的激起了大家的工作热情。

回顾这一个月，我们酒店中的每个人都得到了不少的成长，相信在酒店领导的积极指挥下，我们一定能在今后获得更大的进步！

## 酒店值班总结 酒店工作总结酒店工作总结篇十

1. 节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2. 做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3. 节能降耗。客房部在\*\*年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20xx年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，\*\*年1月份，相对于\*\*年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4. 人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房\*\*年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响\*\*年客房部的整体工作，给予辞退。

5. 设施设备的维护保养。本月将\*\*年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道并未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，

在20xx年应考虑做保温墙。