

# 最新酒店工会工作总结 酒店管理工作报告 (模板7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇一

### (一)采购

酒店装潢期间，在领导的指导下，我们进行了供货商的摸底情况。首先我们要了解的酒店所需产品的数量、质量标准。经确定后联系几家供货商报价。以价比价、质量比质量的方式进行选购。这样大大的提高了工作效率和酒店的利益最大化。

- 1、联系供货商。把所需要的样品提供给我们，经过审核、在由设计师选定款式颜色，整体装潢的搭配效果，领导批准后确定。
- 2、石材、瓷砖部分。我们协调领导到石材、瓷砖市场，考察我们所需要的石材、瓷砖的用量。询问价格。在做工方面我们一直监督到位，经检查合格方能提供到位。
- 3、在前期大量投资资金紧张周转的问题上。领导的决策在谈判价格上控制成本，在付款优越的条件下合作。以分期付款的方式谈判，最终定义。

### (二)人员的配置

1、后堂的王彪给我们设计了厨房的平面图。他细心的规划了我们每个后堂的布置协助了五星厨房用具、施工方、排烟机组的连接完成了整个后堂布局。很多的工作都是环环相扣，只有有条理的分析，在专业的指导下，具体的实施。我们才能避免后期的麻烦，所以这也给我们管理中明白了一个道理，我们在做任何事情前都要通过考察论证，请专业人员指导，做到合理化，科学化做好充足准备。才能提高工作高效与准确。

2、茶楼的在茶楼休闲区。在装修期间一直是尽心尽业的为我们提供茶楼的合理化建议。在茶楼的装修采购过程中，也参与我们样品的选购。仓库、更衣室的设定、沙发布样、茶几的样品选购、也为我们提供了下步软件的工作计划。

3、酒店的部的马总前期就一直努力的配合我们施工方完成。布草间、大厅吧台、卫生间的设定、配合我们参与酒店软件的考察、客房布草、易耗品、窗帘的选定、在他们专业的角度我们工作才有条理的进行。

### (三) 严把装潢质量关

前期的装潢会影响后期的整个装修效果，酒店的提升在于硬件装修的档次，在于细节的修饰。所以我们在这段期间一直跟踪装修的质量与进度。

1首先是卫生间的瓷砖。在工人进行施工时我们轮回的巡视，刚开始我们发现瓷砖贴在墙面上不整齐，总觉得是工人技术问题，我们要求重新施工把不整齐的墙砖全部拆卸。但问题依然存在，有些工人很无奈的告诉我们，不是我们技术问题而是墙砖是加工的，在切割上出了问题。在工人的配合下量了尺寸，才发现问题的根源，我们紧接着联系供货商给我们解决。把所有提供给我们的瓷砖挑选出来，并监督到位问题才得以解决。

2. 空调管道的安装也带来极大的不便。整个大楼的外墙是要保持整体的效果，但在结构上有些是没有办法连接上。在这上面老总们可是花了不少的心思，做工作出方案。在不影响效果的同时还能使空调最终能连接上。这让我想起了一句最经典的语录办法总比困难多。

3. 线缆分为电话线、网线、电线、音响线、监控线、主电缆。线的不同于任何一样东西，稍微选不好质量，对以后的酒店存在的隐患是非常大的。而且都是走暗线后期无法维修，我们不但要选好品牌还请专业电线给我们分清优劣质的差别。

4. 卫生间的防水问题我们一直跟踪到位。施工方单位在防水上也是下了不少的功夫，涂三遍防水涂料灌水试，就这样的情况下还是忽略了门口一块，使整个外面墙面发霉，施工方也绝不含糊砸掉门槛石重新做防水。

5. 墙面的粉刷我们时刻跟踪他们。对墙面的修补包括阴角、阳角，只有墙面的平直才会使墙纸贴上的效果更好。整体效果才会有效。

## 二 存在问题

1、财务问题：没有建立具体的财务制度，财务报销程序。

2、沟通问题现在是计划下一步开业前期的准备，下级要不断的反馈情况给上级做出决策，上级要不断与下级沟通了解他们所需所想的情况。

3、制定仓库管理：收货验货分配责任人，管理制度、工作流程、管理购买的所有物品、核实质量、数量、金额。

4、分工具体化每个部门明确实施工作计划、工作进度、有效的提高工作效率。

- 5、需要建立考勤表实施考勤制度。
- 6、工程部尽快落实到位，衔接施工方的水、电交接。
- 7 现在的前期施工基本完善，年前酒店安全防盗也是关键。

## 20xx年工作计划

- 1、预计开业时间(董事会商议后协定)。
- 2、根据开业的倒计时时间建立组织架构。
- 3、采购酒店物品。
- 4、分配各个岗位人员工作计划表。

### (一)采购酒店用品计划

#### 1、地毯计划

订购(客房、走廊)。

2、厨房的燃气管道安装签订合同进场施工。(厨房)。

3、电视计划订购(客房、棋牌室)。

4、客房布草计划订购，工期三十天左右(客房)。

5、易耗品计划选定款式订购(客房)。

6、服装计划选定款式订购(工期二十天左右)(所有定制员工服装)。

7、电脑、电脑桌、电脑椅子、小茶几，麻将机椅子(12楼棋牌室)。

9、五金(毛巾架、厕纸架)选定购买(客房、公卫、棋牌室)。

10、物料器具的选购(吧台、厨房)。

12、印刷品，菜谱的定位与制作选购(预计一个月左右)。

13、菜谱价格的定位及包厢的价格定位(前提考察周边的市场价格，参照与老总协商制定)。

14、员工入职手续、工资待遇(与老总协商后制定)、规章制度、岗位职责、奖罚条例由老总审核。

15、营业区需要摆放的装饰品(如绿化、壁画、陶瓷品、书刊、等等)。

(二)、人员组织架构及分类:

(三) 一、人力资源部

a□员工手册

1, 酒店的员工手册

2, 各部门规章制度

3, 员工的岗位职责

4, 岗位工作流程制定

b□员工培训

1, 部门经理前期培训计划

2, 茶楼部培训

3, 房务部培训

4, 后勤部门培训

c□员工招聘

2, 后勤员工招聘

d□绩效考核

1, 初级员工的考核

2, 培训后的员工考核

3, 酒店试营业时的考核

4, 阶段员工品行考核

5, 前期人工成本预算与控制

6, 员工岗位工资的拟定

7, 酒店各部门奖罚制度

二、工程管理

a□弱电管理/强电管理

1, 各区域的弱电管理、强电管理

2, 部门电源开关节能管理

3, 消防区域管理

4, 水、电、气的相关管理

## 5, 音响调控管理

### b□工程改造

- 1, 前期、二期的改造工程
- 2, 具体项目的落实、跟踪

### c□设备管理

- 1, 酒店各部门大型设备管理
- 2, 设备设施的维护保养

## 三、简餐、棋牌管理

### a□休闲区域管理

- 1, 部门配制
- 2, 部门协调配合工作计划
- 4, 茶楼岗位时间表的制度
- 5, 茶楼接待方面管理, 电话预定、
- 6, 服务质量与提升
- 7, 服务技巧的实施与其他部门协调合作

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇二

自学校毕业来xx宾馆工作, 从一名客房服务员做到前台服务员, 直到升为大堂副理, 学到了很多在书本上没有的知识。

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满,用我们最美丽的一面去迎接客人,让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次,关注宾客喜好。当客人走进酒店时,我们要主动问好,称呼客人时,如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务,这一点非常重要,宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息,并尽最大努力满足客人,让宾客的每次住店,都能感受到意外的惊喜。

再次,提供个性化的服务。在客人办理手续时,我们可多关心客人,多询问客人,如果是外地客人,可以向他们多讲解当地的风土人情,主动为他们介绍车站、商场、景点的位置,询问客人是否疲劳,快速地办好手续,客人退房时,客房查房需要等待几分钟,这时不要让客人站着,请客人坐下稍等,主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见,不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨,也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

作更为出色。

在工作中,每天看见形形色色的客人进进出出,为他们提供不同的服务,解决各种各样的问题。有时工作真的很累,但是我却感觉很充实,很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位,也为自己的工作感到无比骄傲,我真挚的热爱自己的岗位,在以后的工作中,我会做好个人工作计划,会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇三

各位同志:



## 一、过去一个月工作的回顾

——在客户方面，拜访客户工作全面展开在三楼。服务高质量程度进一步提高，服务中的主动性作用明显增强。菜品改革不断深化。客源市场加快发展。有效沟通和营销方式不断拓展。

——在工程方面，对工程扫尾进行专项整治。

——在广告方面，全店先后开展了声势浩大的全员发店报行动。对外开放向广度和深度扩展。近十天内，客流量提高700余人次。营业额提高十万由于。实施“走出去”战略，对外宣传合作不断扩大。经过长期的的艰苦努力，我店于昨日终于挂上门面广告，标志着对外开放进入新阶段。建店一年来，我们信守承诺，履行义务，行使权利，赢得较好声誉，促进了客户群的增长。

各位同志！

下一步想法：

1. 坚持以经济发展为主线，着力提高经济增长质量和效益
2. 坚持把解决“客户不稳定”问题放在突出位置，

巩固和加强开拓客户群问题，关系我店未来国际化建设全局，任何时候都不能忽视和放松。近一个月，客户开发上了一个大台阶，有力地支持了凯瑞的发展和稳定。我们要坚持把加强全员销售、发展各楼经济、增加酒店收入，作为经济工作的重中之重，下大功夫。这是一项长期而艰巨的任务，需要坚持不懈的努力。

3. 坚持全面提高对外开放，积极参与北京酒店市场竞争

#### 4. 坚持实施科教兴店战略，提高科技创新能力和员工素质

实施人才强店战略，把培养、吸引和用好人才作为一项重大任务。制定和实施全店人才队伍建设规划纲要和未来三年计划相结合，加强经营管理人才和专业技术人才队伍建设，完善培养、引进和使用人才的制度与措施，努力营造人尽其才、人才辈出的良好环境。深化人事制度改革，推行员工考试录用、竞争上岗、轮岗交流与培训制度。

#### 5. 坚持全力维护酒店稳定，为改革和发展创造良好环境

我们坚持贯彻稳定压倒一切的方针，十分注意处理好发展稳定的关系，在取得重大进展、经济加快发展的同时，有力地维护酒店稳定。一是坚持把改革的力度、发展的速度与酒店可承受的程度统一起来。每项重要改革方案的制定和实施，都充分考虑酒店财政、和员工的承受能力，把握出台的时机、节奏和力度，并根据实施过程中出现的新情况、新问题，及时加以调整和完善。重大改革措施坚持先行试行，取得经验后再逐步推开。努力保持经济稳定较快增长，避免出现大的波动。二是始终关心员工的切身利益，特别是努力解决困难员工生活中的实际问题。三是正确处理新形势下的酒店内部矛盾。妥善处理突发性、群体性事件，努力把矛盾和纠纷解决在基层，消除在萌芽状态。四是加强酒店治安综合治理。依法严厉打击各种严重违反店规活动和经济犯罪活动，重点整治治安混乱的突出问题。

#### 6. 坚持转变质检部职能，努力建设廉洁勤政务实高效质检部

建立和完善凯瑞店规店制，，转变质检部职能，转变工作方式和工作作风。这一个月，我们在加强质检部自身建设方面取得很大进展。首先对提成制的严格把关。有效的激励了员工订餐。

在凯瑞经济发展条件下，质检部职能主要是经济调节、部门

监管、员工管理和公共服务。质检部该管的事一定要管好，不该管的事坚决不管。要协调好决策、执行和监督的职能。

本店十分重视管理队伍和作风建设。从一开始就对质检部工作人员提出“廉洁、勤政、务实、高效”的要求。强调牢记自己是员工公仆，全心全意为大家服务；恪尽职守，敢说真话；从严治政，不怕得罪人；清正廉洁，惩治腐败；勤奋学习，刻苦工作。这有力地促进了廉政建设，提高了政务效率，密切了上层与员工的联系。我深切体会到，只有不断加强质检部自身建设，才能更好地适应凯瑞建设的新形势，使各级部门成为员工真心拥护和满意的质检部！

各位同志！

董事长未来三年计划制定了本店在新世纪新阶段全面建设发展的宏伟蓝图和行动纲领。我们强大的凯瑞已站在更高的历史起点，迈上新的辉煌征程。任何艰难险阻都挡不住凯瑞人胜利前进的步伐。展望凯瑞未来，前景无限美好。我坚信，全店上下在以董事长的领导下，同心同德，奋发图强，一定能够把凯瑞国际化事业不断推向前进，从胜利走向更大的胜利！

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇四

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到xx大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

酒店开业时间20xx年11月2日，楼高15层，共有客房总数262间

(套), 标间面积20平米。酒店所在区域人口密集, 商业发达, 交通便利, 到火车东站及汽车总站只需10分钟车程。于20xx年11月2日评为国家五星级饭店。我被分配到前台工作, 虽然相对于餐厅和客房我更喜欢前台接待的工作, 但我很忐忑, 我不知道我能否胜任这份工作?总台是一个酒店的门面, 是客人对酒店形成第一印象的地方, 是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造, 基本上都是从这里开始的。因而, 一般来说, 酒店对前台人员的要求都会高一点, 通常都会要求英语要过三级。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目, 因此需要前台服务人员<sub>对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。</sub>在学习中, 我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。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□taxi<sub>外叫服务及飞机票订票业务等工作。</sub>另外, 前台因作为客人直接接触的部门, 所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出, 而是选择他们最先接触的部门前台, 因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。显而易见, 前台的工作量是很大的, 而且, 当酒店接待重要的客人时, 通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理, 丝毫不疏忽。不得不说, 耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的, 但是, 由于接待的客人大多都是从周边各地前来观光旅游的, 因而, 可以感受不同的地域有着不同的文化气息。一般客人的额外要求基本都差不多, 少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的, 通常都是琐碎的小事;有时也有些客人会无理取闹, 但是, 常言道: 顾客就是上帝客人永远是对的, 这些是酒店行业周知的经营格言。

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, 并一周一休。除通宵班为两人外, 早班和中班都各有三人担当。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。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

## 二、实习感受

### (一)成绩与收获

的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些

什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

## (二) 问题与不足

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

## 三、意见与建议

电子宾馆已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。问题：在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客

人不同，做房需要的时间也不一样。现在的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房、准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提议，把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇五

一个半月的时间一下子就过去了，我这就要从店长助理的试用期岗位上转正了，这短短一个半月的`时间，很难想象我的心态发生了很大的转变。在这之前，我对于酒店的了解是十分的浅薄的，所以我作为行政行业的工作人进入酒店行业工作的时候我还是挺慌得，虽然我工作得酒店店长助理岗位仍旧是行政岗还是属于行政块，但毕竟打交道得还是酒店相关情况，所以我还是了解甚少得，但是经过这一个半月得接触与工作，其实发现相差还是不大得，所以让我对于这个工作更有底气了。

进入这个岗位最开始的事情并不是工作，而是为期一天的培训，因为身为酒店店长的助理，肯定是要协助店长做好酒店相关工作的，所以最首先的就是要对公司各个地方有所了解，对于酒店的各个部门有了解，各个部门相关负责人要认识，

不然倒是店长要安排开会了自己都不知道去哪里通知那些人，分发文件或者要盖章了都不知道什么程序要找什么部门，这是十分危险的事情，所以第一天人事那边就专门给我们培训了这一块，让我知道了我的工作岗位具体负责的事情，还帮助我哦问认识了各个部门的相关负责人，以及带我参观了酒店的各个区域，让我知道了我们酒店的运转流程，最重要的是给我介绍了我们酒店的相关规定，这是很重要的，不然不知道什么时候自己就犯错了，一个月的工作就全白做了，奖金什么的全扣光了。

一天过后就是正式的试用期工作了，我也开始了我酒店店长助理的工作做助理的工作就是协助店长做好管理，在开会的时候及时通知各个部门的人来会议室开会，在有相关人员来找店长的时候我要及时通知店长，知道店长的时间规划，此刻有没有安排，如果店长有事的话我就要将客人带到会议室让他稍微等待，同时做好接待工作。还有就是我也要做好相关的信息查询，为店长的决策做好信息调查工作等等。

试用期里面虽然只是短短的一个半月的时间，还不到两个月，可是却让我又不少的收获。助理的工作就是要细致和认真，所以这一个半月的工作教会了我面对任何工作任务都务必要努力做好，都必须全神贯注，以防出现任何的错误，这是不允许的。助理工作也让我开始处事变得更加干练了起来，做决定的时候既不优柔寡断，也不拖拖拉拉，而是要做好全方面的调查之后在做出决断。

当然了，我知道自己离一个合格的店长助理还有很远的路要走，但是我知道我也不会放弃学习的，我会朝着一个合格的助理去奋斗的。

## **酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇六**

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的



工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序，酒店收银工作总结。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

## 1、服务质量

## 2、酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依

赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助，工作总结《酒店收银工作总结》。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

一、应该改变传统的对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：上帝、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

## 二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

## 三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那

样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

## 酒店工会工作总结 酒店管理工作报告篇七

时间在一点一滴的逝去，而我的试用期生活也在一天一天的减少。一转眼，就已经来到了我面临是否能够通过酒店转正考核的时候。面对酒店的转正考核，我虽然有十足的把握，但是不免还是会有一丝担心。因为我太想加入到酒店，成为酒店里的一名正式员工了。这不仅仅是因为我在这里拥有了一群可爱又很熟悉的小伙伴。还因为我对这份工作的热爱，和对加入到酒店未来生活的一个期盼。接下来，是我对我在过去六个月里，以一名服务员的身份在\_\_\_\_酒店工作所做的试用期转正工作总结。

进入到酒店成为了一名服务员，是我职业规划的第一步。因为我很热爱服务行业，再加上我大学读的是酒店管理方面的专业，所以在我毕业后，我就直接找准目标，来到了我们\_\_\_\_大酒店进行服务员的试用生活。

来到\_\_\_\_大酒店后，我首先被分配到了\_\_\_\_后厨进行配菜的工作。其实说是说配菜，其实就是帮后厨打杂的工作。一开始的时候，我还觉得这样的分配很不公平，但是我依然还是抱着进取的心留在了后厨工作。虽然在后厨里，我除了帮忙拣菜、洗菜、切菜，和洗碗的工作以外，我其实还可以学习到很多厨师炒菜和烹饪的技巧。所以，在那段时间里，我的厨艺得到了很高的提升，也不是没完全有收获。另外在后厨工作的时间，我的吃苦能力也得到了很强的锻炼，和后厨的人脉关系也得到了增加。

但是我依然还是想转去餐厅去服务工作，所以，我就跟我们的主管提出了申请。好在我在前一段时期的表现还不错，所以酒店同意了我的调岗申请。很快我就被分配到了西餐厅进行服务员的工作。虽然服务员的工作要更加的辛苦和充满挑战性。但是在我的努力和坚持下，我也渐渐的开始适应，并在西餐厅做的越来越优秀，甚至还收获到了很多同事和客人的好评。这更加让我觉得自己的付出和服务是值得的。

当我看到我体贴和周到的服务，给客人带来温暖和满意的的笑容时，我就觉得心里灌了蜂蜜一般的甜蜜。其实在这个过程里，我用我的服务给顾客带来温暖的同时，也能收到很多顾客给我带来的温暖。我想这就是服务行业能给我带来其他行业所感受不到的一点，也是我一直钟情于服务行业的原因。