

2023年学校开展家庭教育活动方案(实用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇一

在此期间，我了解了酒店的方针、布局与建设、部门划分、工作分配、人员定位。综合部行使办公室职能，是联系领导和员工的重要部门。我很荣幸能成为一个小团队的一员，每天负责收取餐券，虽然微不足道，却能体现出我们酒店管理的严谨性和先进性。质量检验是任何企业的必须，也是一个重要的安全部门。

服务行业的质量检查更为重要。无论是客房卫生还是餐饮人员的仪容仪表，都会影响酒店的经营和发展。我的一个进步，一个很大的收获，海报是我们酒店内部推广的窗口。通过出版报纸，我不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估期间，李先生得到了王先生的信任。

在我的帮助下，我编写了两份评估材料，我深深地感到我的语言和技能被列了出来。缺乏思考。到前线服务是最值得的地方。虽然很辛苦，很紧张，但我学会了如何整理房间，如何打开床榻，如何摆放它。我受到了专家们的欢迎。专家喜欢及时反馈信息，以便更好的服务。12月8日，在评估工作即将结束之际，东部三省大学生供求会议在哈尔滨召开。这对我们的毕业生来说是最重要的。我很久以前就准备好了，但是楼层服务员实在太忙了。看到他们弃床而食，加班加点，

我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店的员工。这就是我没有参加招聘会的原因。不是说我有多伟大，而是被这样一个团结、敬业、务实的集体所感动。奉献是无私的，那么热情，那么灿烂。这是企业的财富和资本！

国际饭店作为事业单位的经营场所，有其独特的优势。从管理体系到开发规模，成为行业的领跑者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中熏陶出来。领导者可以有长远的眼光，在考虑员工利益的同时开发外部市场，并且能够了解全局和全局。虽然这是一家新公司，但也是一家充满活力和创造力的公司。总有一天，我会看到希望。

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。

多少的精神，多少的傲慢，多少的年少轻狂，多少的欢声笑语，都在昨天的日记中结束了，但明年将以今天为起点开始。新的目标和新的挑战应该有一个新的开始。在新的一年里，继续努力，报告，学习，总结。最后，祝我们的酒店在晴朗的天空中，骏马驰骋，祝各位经理在工作的征途上，在人生的跑道上，好运连连，祝各位同仁在新的一年里，继续谱写人生新的辉煌！

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇二

一、各部门切实履实职责，完成上级交办的各项工作：在工作中，每个部门的员工虽然只是酒店中一名普通的角色，但部门本身的工作绝不是别人看上去那么简单，比如客房查房时严把质量关，加强细节方面检查力度，如地毯污迹、床下、

柜下卫生等容易疏忽的地方，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

二、协助经理提高员工对客服务质量，强化服务意识；对员工服务质量做好现场辅导工作，协同班组做好员工培训工作。督导落实情况，确保新员工掌握技能的同时，并且增强对客服务技能技巧。

三、前台作为酒店的门面，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。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，正确的引领手势，已达到服务的标准。

四、严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。

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。

服务行业之潜规则

(1) . “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。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”。

(2) 服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。总之，上两周是有收获的，生意蒸蒸日上，相信未来能做的更好！希望各部门员工调整好心态迎接新的挑战，一如继往认真的投入到工作中，为饭店的发展尽自己的一份绵薄之力。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇三

本季度实现营业收入万元，营业成本万元，综合毛利率，营业费用为。

第一：各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到现在不到半

1、各部门根据不同的岗位制定不了不同的提成方案。有效的调

动了员工的积极性。

2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾

客满意度对员工进行奖惩。

第三：完善部门例会制度，每天晚上8:40-9:00组织部门日事日清会。

严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，符合条件的择优录取，不符合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，积极发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

1、部分菜品上菜速度不稳定。

2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。

3、员工不够稳定，新员工较多。

总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队而努力！

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇四

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，

以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇五

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1%；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，一人参加了省社会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。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇六

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对

宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇七

20xx年7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：

对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的Service意识和Service素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的Service思想，大幅度的提高了客服人员的Service意识和Service素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

一、继续加强客服人员的整体Service水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化Service管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇八

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为

工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

各项经营指标均有所下降，分析原因主要表现在：

1. 随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争，酒店本身的优势逐步弱化；
2. 酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；
3. 营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效

的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

(2)、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

(3)、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

(3)、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的’形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从月至今现已征集到宾客意见书份，赠送小礼品份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇九

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，

才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心；积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正；认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作；积极为宾馆增收节支，节能降耗。

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

- 1、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
- 2、工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；
- 3、提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作

的标尺；

- 4、把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；
- 5、精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，工作总结孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

酒店工作个人总结 酒店自我工作总结篇十

转眼间入职x公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20x年度工作情况作总结汇报，并就20x年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行

为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅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服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工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。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、x年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。