

2023年酒店员工总结报告 酒店工作总结(大全10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇一

1) xx销售专用发票的审核与签章。审核包含专用发票在内的累计欠款金额是否有超信用，是否有超期，若客户没有信用额度的情况下，注明其担保次数，上述情况均需要其部门经理给予签名后才能发货，反之，直接签名，确认此笔销售的合理性。此项工作行为可以一定程度上的避免坏账发生的可能性，同时也能对业务员的销售行为起到监管作用，尽量使之相关销售都成为有效销售。

2) 各外办调拨单的的审核与签章。

通过查看crm调拨单查询列表，关注各办事处库存量、应收款以及可发货数，若比例严重不协调的话，则会采取相应控制措施。例如：若没有应收款收回的话，那么就不给予相应的签名发货。间接对业务员的收款进行施压，让应收款的流动性能充分体现出来，从而更好保持公司流动资金的运转。

3) 每周一定期发送超期应收款周报表给相关部门经理以及董事会有关领导，同时也会将信息传递给各外办经理，对于不合理的超期应收款，让其督促业务员加快收款步伐，确保回款的迅速性。

4) 每月定期对销售人员的超期应收款项进行罚款。分为罚款1和罚款2，分别代表“紧急催收款”及“准呆账”情况下的罚款类别，其罚款比率为2%和5%，此类情况同样会对部门

经理处以相应1%和2%的罚款。此为应收款及时如期收回最直接有效的的管理办法。

5) 季度提成，奖金的核算。会在季度终了的次月20号左右完成所有销售

部门提成的核算。主要根据产品类别、产品销售价格、是否超期、季度完成比率以及相关的文件规定进行核算提成。

6) 每月不定期的对u8财务软件里面的销售发票列表，发货单列表，销售出库单列表进行对比。确保相关相关数量金额保持一致性，以达到收入和成本在同一会计期间进行合理的配比。不虚增收入成本。同时也对各打单人员的工作起到一个规范作用。

7) 对于各客户的的经销协议进行归档整理，日后对业务员进行考核时备用。

关于应付这一块

1) 对账单的核对与回签。每月初10号左右会对各供应商的货款金额进行核对，如发现异常的地方，会及时与采购部门相关经办人员进行沟通，以确保货款的准确无误，尽量不多付给供应商一分钱。

2) 周付款申请书的审核。根据采购部门填制的的付款申请书相关金额，

在u8供应商明细账里面查看该供应商的历史付款金额及累计欠款金额，把控付款金额的准确无误性，严格贯彻“不能多付，只能少付”的原则。

3) 每月不定期查看入库单列表及采购发票列表，以保证相关记录的一致性。务必使入库日期和结算日期在同一会计期间

完成。并会对各作业人员非规范打单行为进行监督，并跟进让其改正。

4) 协助税务会计核对各供应商进项发票事宜。

以上所列事项就是我工作的主要内容，随着工作的不断深入，在完成本职工作的基础上尽量给予一些合理性建议，不断充实自己，提高自己的业务能力，与同事们建立良好的人际关系，为联视更好的服务。

会计需要做哪些工作

积极核对销售业务，尽快填开销项发票，确定当月销项税额。

销售是企业日常工作的重点，是企

业经营的核心。销售发票是财务记账，确定业务发生的合法凭据，因此企业在发生销售业务时应尽快给对方开具发票，确定当月销售情况。

一个业务从合同签订，到公司发货、对方验收确认、发票填开是有一段时间的，这段时间又因为客户的大孝业务往来的频率、各公司验收程序的不同存在差异。有时销售企业甚至不能自主确定开票时间，只能根据客户的需要进行开票，与税法规定的开票要求不符。

对方交涉。

认真核对当月进项发票，保证发票及时认证，确定当月进项税额。

通常商品要比发票提前到达企业，企业在收好货物的同时还应确认发票的开具情况，在规定时间内未收到发票时应与对方联系，索要发票。

进项发票只有通过税务机关认证审核通过之后，方能进行抵扣税额。目前专用发票认证一般是通过网上远程认证系统自行认证，未在单位自行认证的应去税务机关或中介机构代理认证。因此企业会计应在规定时间及时办理认证，确定当月进项税额。

为负数；生产企业成本计算需要原材料，若当月生产领用材料发票未进行认证处理，将会降低产品成本；第三，发票是否将要到期。按照税法要求，发票自填开之日起90日内进行认证。因为多数企业特别是商业零售企业存在销售不开发票现象，导致进项发票盈余，迟迟无法认证。因此企业在认证发票时应认真查看当月进项发票情况，先将快要到期发票进行认证。

控制销项开票税额，调控进项发票税额，做好税款计算与缴纳。

增值税一般纳税人企业缴纳的主要税种就是增值税，增值税的通常计算是用当月销项税额减去当月进项税额和上月留存的未抵扣进项税额。增值税计算较为简单，但是控制起来非常复杂，企业要同时考虑到当月销项开票情况和进项发票到达、认证情况，还要考虑税务机关对企业的税负要求。

税务机关为了控制企业增值税的缴纳情况，根据不同类型的企业制定了

相应的税负，即全年应该缴纳的增值税金额。防止企业通过非法操作少缴纳增值税。企业通常是将缴纳的增值税金额控制在税负标准线附近，有时还会略微低于税负标准。各地税负标准不一，执行力度也存在差异，企业应根据当地情况认真执行。

税务机关的税负标准是指全年企业完成的税务要求，企业个别月份缴纳税金金额低于或高于税负标准都是正常的。但是

个别企业负责人在处理时往往比较“认真”，通过多种途径将每月增值税的缴纳金额都控制在税负标准线上，这样处理是没必要的。

做。产品的定价是否合理，产品的成本是如何产生的，我们如何降低成本。这些都是影响经营决策的数据。

熟悉工艺流程不仅仅是在我们核算的时候考虑需不需要分工序核算的问题。还存在一个工时的问题，有些产品材料成本很低，于是我们可能定的销售价很低，结果一看做这一个产品特复杂，做这一个产品的时间都可以做好几件其他产品了，一算，亏了！除了工时的问题，还存在生产过程中所消耗的辅料的问题，因为我们材料分原材料和辅料，我们计入“基本生产成本”的只是原材料，可能一件产品它的材料成平咋一看很低，或许可能生产它的过程中消耗比其他材料多得多的辅助材料。

候计量单位弄错了，部长笑道，”你这东西比海诺因还贵啊。”因为我们在核算的时候，经常会遇到，材料的计量是“克”，但是技术部提供的bom清单时“千克”，这就需要我们很留意了，否则差之毫厘，失之千里了！！

工艺技术部提供的bom清单，虽然看来看去就这么回事。不过仔细研究会发现里面会给我们很多讯息。比如，生产过程中的损耗到底是否过高。在实际生产过程中，我们是否有些材料有替换的情况。

公式乱七八糟，害我加班到半夜三更。

成本表一出来，我们就可以看到每种产品的实际成本和计划成本，产品的单位成本。材料消耗的超出和节约是什么原因造成的，就需要我们的分析了。

会计知识面广，对成本理论和实践有较好的基础；

熟悉企业生产经营的流程，建议去各生产车间亲身学习，只有了解产品的工艺流程，才能对产品各个生产环节的成本准确核算。

人看不见的，要耐得住寂寞。

良好职业道德。

成本核算必须与成本管理相结合；

成本会计工作必须与技术相结合；

成本会计工作必须与经济责任制相结合。

反映生产经营过程中物化劳动消耗的原始记录。

反映劳动消耗的原始记录。

反映在生产经营过程中发生的各种费用支出的原始记录。

其它原始记录。

原始记录是一切核算的基础，成本核算更是如此。因此，原始记录必须真实正确，内容完整，手续齐全，要素完备，以便为成本计算、控制、预测和决策提供客观的依据。

以对材料物资还得进行定期或不定期的清查盘点，进行账面调整，以保证库存材料物资的真实性，确保成本中的材料等费用更加准确。

企业实现预期利润必须达到的消耗水平作为衡量的尺度。定额制定后，为了保持它的科学性和先进性，还必须根据生产的发展、技术的进步、劳动生产率的提高，进行不断的修订，使它为成本管理与核算提供客观的依据。

在生产经营过程中，企业内部各单位之间往往会相互提供半成品、材料、劳务等等，为了分清企业内部各单位的经济责任，明确各单位工作业绩以及总体评价与考核的需要，应制定企业内部结算价格。

规章制度是企业为了进行正常的生产经营和管理而制定的有关制度、章程和规则。规章制度是人们行动的准绳，是实施有效的成本管理的保证。

发零用制度、物资盘存制度、费用开支规定以及其它各种成本管理制度等。各种规章制度的具体内容应随着生产发展、经营情况的变化、管理水平的提高等客观条件和变化，不断改进，逐步完善。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇二

这个月和前几个月一样，依旧严格按照经理安排的，对所有入店人员进行检查，不放过任何一个有可能带进病菌的漏洞，以确保酒店内所有人员的安全。在整个检查的过程中，本人认真严肃对待这项工作，过去几个月是，这个月依旧是，本人秉承宁可付出更多的时间精力，也不要因为一时疏忽而造成不堪设想后果的原则，严格对待这项检查工作。

这个月从五一劳动节开始，我们所有酒店员工都积极响应酒店的号召，一起进行酒店的深度清洁工作。从每层楼到每间房，我们都尽可能地认真对待，消灭所有可能会引起来店住宿人员产生任何疾病的细菌和病菌，用这样的方式确保我们酒店是一间来店人员都大可放心入住或用餐的酒店。这项工作听起来容易，做起来难，仅仅这一项工作，本人和其他同事就进行了差不多十来天的整理与打扫，不过收获了一个干净整洁的酒店环境，我们这些酒店员工也就都为自己的劳动感到欣慰了。

5月是上半年的倒数第二个月，按照酒店的惯例，酒店依旧组

织开展了酒店礼仪相关的培训。本人没有觉得自己礼仪已经好到可以不需要再培训，于是积极报名参加了酒店新一轮的礼仪培训。在这一轮的酒店礼仪培训中，本人意识到许多过去学会的礼仪，因为疫情的原因，久未使用，现在差不多都忘记了，如果没有这新一轮的酒店礼仪培训，或许本人还真不能算是一个合格的酒店工作人员了。这样的培训可以常开，既有利于酒店员工的素质增加，也有利于酒店的整体素质得到提高。

以上就是本人这个5月在酒店里进行的重点工作，虽然不见得是什么了不起的工作，但本人作为酒店里的一颗螺丝钉，能够维持酒店的正常运转，能够给酒店带来利益，本人的工作也就值得了。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇三

xx以正确的经营和管理理念为指导，依靠精干的团队，成为行业的佼佼者。

五、与各部门良好沟通协调，较好的完成上传下达工作。

六、熟练操作vip客户档案管理系统。

七、通过在xx科的两天实习中，初步了解酒店的供应链系统，能进行简单的业务流程操作。

八、能做好其它的行政后勤工作。

由于在原酒店从事的是机要秘书工作，未涉及业务操作，对于零售企业的进、销、存更没有实质理解，概念十分模糊，故对酒店整体的运营模式与流程还需进一步的深入了解与熟悉。当然，我并不能以此为理由，我将会在今后的工作中多向前辈请教，勤问、勤练，用最短时间熟悉酒店业务及流程，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，在工作中磨炼意志，增

长才干。

虽然只有短短的三个月，但对于我来说受益匪浅。在今后的工作中，我将扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，不辜负酒店经理室对我的期望与栽培。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇四

发现的问题：

- 1、前台人员流动较大，新老员工业务能力参差不齐直接影响对客服的效率。
- 2、部门之间协调性差，主要表现在客人退房时查房效率低、漏查、误查屡见不鲜，查房时间过长遭到客人诸多不满，造成客人投诉影响酒店形象。
- 3、人员缺乏是礼宾部现在最大的问题。再一个是礼宾部工资方面，据有些员工反应工资低、其他酒店工资高，有部分员工的心态及思想动态有所变化。
- 4、总机的设施设备经常有问题，第一个方面是对讲机，在早上最忙的退房高峰期经常有工地上的人员在频率里捣乱。第二个方面是话务台系统不稳定。经常导致客人无法拨打酒店的电话，并无法为客人提供服务，每次都有话费跑单的现象。

提出的建议：

- 1、销售部人员在接到一个会议或者宴会预定，应该设定一个专门的跟会人，这段时间跟会人就是负责协调和解决酒店和客户双方之间发生的问题。酒店和客户都面对一个人，有些问题比较好协调，并且避免一些不必要的投诉。
- 2、财务部的审计在审核前台每天的账务时周期较长，应该

做到当天帐当天审核，早发现问题早解决，避免时间过长有些账务成为了酒店的死帐、坏账，给酒店造成不必要的损失。

1、加强人力资源管理，像关注市场和关注顾客一样关注员工。我们的员工流失率过高，员工是酒店最重要的资产，过高的员工离职率不但加大了酒店的招聘成本，还带来了很大的隐性损失。员工流失造成的不良影响有三方面：一是成本上升，包括培训费用、薪资以及招聘压力；二是潜在威胁，如商业秘密的流失和客户资源的流失；三是增加管理难度，在其他员工心中留下不好的印象，从而影响气氛。要降低员工流失率，要“用心”“用薪”留人。酒店也可以经常制定一些项目对员工进行培训，帮助他们规划自己的职业生涯。员工在获得实质、实际的利益同时，也体会着“被关注”“被服务”“被重视”，而这种情感往往会增加酒店的凝聚力。

2、推行执行力文化，提高管理的效能。酒店想要经营成功，战略与执行力缺一不可。许多酒店虽有好战略，却因缺少执行力，最终失败。有关调查表明：成功的企业，20%靠战略，60%靠管理者的执行力，其余是运气因素。执行力不是工具，是工作态度，对酒店来说，执行力就是高质量、高效率的完成任务。执行力不佳，主要表现在以下几个方面：管理人员没有常抓不懈。大方面是对政策的执行不能始终如一的坚持，小方面是有布置没检查，工作中对自己放松、对别人严格，自己没有做好表率等。管理制度和执行过程脱节。客人不会理解我们的内部程序，只关心执行的结果。酒店只有通过严格的制度管理，打破人管人的旧框架，执行制度管人的管理方式，实现管理的制度化、明确管理者的责、权、利，避免多头领导，才能提高管理效率和企业的执行力。缺乏监督和监督的方法。监督是执行的灵魂，没有监督就没有执行力。管理人员应安排合适的时间去跟踪检查，或者请相关只能人员去跟踪执行的过程。最后就是去理解过的方法。好的结果要给予表扬，甚至奖励，对于坏的结果与及时纠正，追究当事人的责任，依据情节轻重给予适当处分。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇五

我现担任食堂主管兼食堂烹调工作。我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的工作计划。首先在节约支出的情况下，吃饱吃好不浪费，并在技术上不断提高自己的烹饪技术。在实践中我不断探索，让领导和员工都能吃上香甜可口的饭菜。

首先，对厨房从业人员定期培训和指导，杜绝在操作过程中的重大失误，比如烧伤，烫伤等。结合员工实际情况加强素质教育，对操作人员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；注重仪表、遵守厨房规章制度、劳动纪律、不缺勤、不旷工、不迟到、不早退；现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

菜肴质量是食堂得以新鲜、实惠的核心。作为厨师长，我严把质量关，保证食材，新鲜、不腐烂、不变质。还要确保员工的用餐卫生、可口严防食物中毒，拒绝霉变，过期食品。其次，增加饭菜的花色品种，做到主、副食合理搭配。

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把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，对操作间进行每两天消毒一次，希望领导及同事们进行不定期检查；并提出宝贵意见，加以改正。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，库房、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，防止食物腐烂，造成不必要的浪费。

在确保不超支、不浪费、而且菜肴质量的情况下，降低损耗、节约成本、始终是我们追求的一个重要目标之一。作为厨师长，在平时的工作中也总结出一些降低成本的新方法。如：随时掌握库存状况、坚决执行“先进先出”原则，把存货时

间较长的原料尽快投入使用；研制无成本菜品，以降低成本。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房管理方面取得了显著成效；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成绩。当然，我们还存在不足。请领导和同事监督指正，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

经过一年多的努力，在原有的工作基础上，严格要求自己 and 帮厨人员，在以后的工作中找出不足，保留好的传统。今后，我一定会带领我们的团队不断努力，接受挑战、勇于创新，烹饪更精美好吃的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20xx年的基础上，继续加强管理、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。总之，今后的工作中，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质、营养知识和烹饪水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同成长。我相信，我们的团队一定能走向一个成功喜悦收获的20xx□

我深信在张总、杨总的领导下，在全体员工的不努力下，根据企业文化、企业精神、企业宗旨、企业目标为依据，一步一个脚印踏踏实实前进，紫金必须一定会发展的会越来越好。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇六

已经进入2**9年的第四月了，和大家先说一下上一月（7-9月份）酒店经营情况。上月三个月（7-9月份）餐饮部计划完成417万，实际完成***万，客房部计划完成***万，实际完成***万（***万为财务统计数，不含由于时间差及转餐饮早餐费用造成与客房实际营业额约**万，客房统计数为***万元）。累计全酒店计划完成***万，实际完成***万（不含客房差额**万），距计划任务少***万元，没有完成年初既定任

务。下面针对我酒店的实际情况，对第三月工作做一总结。

今年第三月，我们酒店各个部门都能够积极、认真完成酒店的接待任务。成功的接待了省星评委员会对我酒店**星级评审工作，人大、政协国庆庆典宴会，几十场大型婚宴以及国家、省、市领导人的接待工作，并取得了优异的成绩。在此期间，各部门互相协调、帮助共同做好接待工作，积极完成了上级交给的任务，这种团结协助的精神需要继续发扬。

虽然餐饮部第三月没有完成计划营业额，但总体来说大家还是能够发扬积极向上的团队精神，比如传菜部在九、十月份由于种种原因只有六七名服务生，在婚宴多、工作量大的情况下，依然不怕苦不怕累，坚持完成自己的本职工作。

季旅客接待量比较大的情况下，加班加点完善客房各项设施设备，对酒店所有客房和大堂公共区域重新进行了清扫保洁，所有管理人员在接待过程中全程亲自参与服务。今年第三月客房接待量较前几年也再创新高，在人员不足的情况下，客房部全体员工团结向上，任劳任怨，并且在完成这些工作以外，还积极参与大型宴会的接待工作。总体来说，客房部应当单独提出表扬。也希望你们在以后的工作中能继续保持吃苦耐劳、团结向上的工作精神。

保安部在上一月工作也也比较认真，白天站岗、夜间巡逻，并担负着酒店公共区域清扫、苗木浇水摆放工作，进入十月份以来，随着婚宴增多，值夜班的同志每天上午只休息两个小时就重新回到工作岗位上，调度车辆、清扫现场，并积极协助餐饮部传菜、收台，这种团结互助的精神也应当继续发扬。

工程部为了保障酒店的正常稳定运转，也认真细致完成了本职工作，并每天都安排人员配和监督酒店的装修工作，同时还积极抽调人手协助餐饮部做好各种宴会的接待工作。

财务部门工作也比较顺利，做好财务分析和核算，确保了每个数据和财务报表的准确、真实、完整、可靠，同时还积极做好应收账款的结账工作，保证了酒店收入的及时变现，并多次在加班工作的同时协助餐饮部接待工作，以解婚宴和大型宴会时人手不足之急。这种团队协作的精神也是值得表扬的。

1、菜品品种、质量及成本控制需要进一步提高；

酒店的特色菜品种和质量都急待于进一步的提高。综合今年整体情况来看，餐厅经营情况很不乐观，而餐厅客人减少的原因我们应该多从主观上找找原因。从客人结构就不难看出，本地客人在减少，政府、各局、各乡镇以及周边一些经常来的老顾客明显少了，什么原因呢？我们天天在说，怎样针对**有限的餐饮市场来提高我们的销售业绩，重中之重就是要提高菜品质量、调剂菜品花色。每年我们的餐饮销售额都是能够完成任务的，出现今年这种局面，很多人都有不可推卸的责任。这里我也想举几个我们工作中明显不足的例子：譬如说主食的问题，有些人天天来，甚至一天来两次，我们怎么就不能给人家换换品种，天天顿顿就是**、*****，我们的主食品种是否能多开发一些？！菜品质量也不稳定，就拿早餐来说，就早餐那几道热菜每天炒出来口味都不一样，有的就很好，有的就很差劲，这应该不是技术问题，而是责任心问题，做菜的时候，多用点心，多下些功夫，我就不信这菜的色香味做不好。换个位置想象，如果你要是经常来就餐的客人，今天吃这道菜好吃，明天叫别人一起来品尝，来的时候说非常好吃，结果和第一次品尝的完全不一样，大失所望，你怎么想？！以后你还会经常来么？我们要尊重客人。我今天把这件事情提到尊重客人的高度绝不是耸人听闻！我们是一家酒店，出售的商品就是我们的菜品、我们的服务，如果这些都不能做到优秀，甚至还不能达到及格，还怎么谈得上对顾客的尊重。

利用原材料，减少辅料和边角料的浪费，这样才能控制成本

支出的增长。新菜的推广现在大家都在做，品种也有增加，请大家记住，新菜不仅要做得好、做得精，推出新菜不仅是要增加品种、变化口味，更重要的是对于那些受欢迎、评价好的菜品我们更需要保证质量的稳定，而不是今天是这样的口味、明天同样的菜就变了。出新菜要合理搭配，而不是随意想象的。不能随意搭配就是新菜，要按照传统的做工工艺去执行。我们很多同志都在认真钻研业务，提高自己的水平，但同时也有个别人只是表面看起来光鲜，实际上没有真才实学，最可恨的是自己还不知道该去学习、提高自己的水平！这些人要认真反思一下，以后的工作该如何去做。对于控制成本问题我们不是第一次提出来了，这里我还是要强调，在不降低菜品出品品质的前提下，成本一定要严格控制，物价上涨、工资上涨，这些不能控制，但是节约水、电和合理利用原材料，这些我们还是能做到的。

2、服务呆板，灵活性不足，个别员工没有集体组织观念：

这样才能为客人服务好，不能一问三不知，什么也不了解，该做什么不该做什么也不知道。如果大家把以上这些都能够做到了，我觉得我们的我们工作就算是做好了，就不会出现现在客人减少、任务不能完成的结果。

在谈到工作问题和缺陷时候，总有同志先强调客观原因，说我们酒店门坎儿高，价格贵，客人不敢进。那么实际上客人减少是什么原因？我也调查了其他的酒店，并且也咨询了很多来我们酒店的顾客，很多客人包括领导都说，相对其他饭店，我们这里饭菜并不算贵。既然大家多数都认可我们的价位，我想我们还是从主观上多找原因。原因很明显：一是菜品质量不过硬。大到菜品出品的色、香、味，小到器皿的使用不够讲究，甚至厨师标签贴盘，都能看出我们饭菜质量在目前的竞争中优势不大；二是服务质量跟不上。我们现在还有服务员不报菜名，甚至连客人来了要打招呼、客人用餐的时候应该提供怎样的服务都不知道，简直让人不可思议。你不尊重客人，人家为什么要到你这里来吃饭？！留住本地食

客才说明我们真正做得好，客源相对稳定我们的经营才算相对成熟。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇七

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！

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇八

人力资源部采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度，严格落实服务区各项制度的实施，严肃处理违反服务区规定的行为。劝退了12名员工，其中系列处罚共13人次，金额290元。奖励9人次，金额110元。进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好氛围。

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入20xx年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题(知识普及性)培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇九

1、酒店领导对安全工作相当重视，出资两万余元为酒店改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办酒店内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出酒店的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为公安部门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

消防部门对酒店的消防安全也极为重视，把酒店列为“消防安全重点单位”，定期对酒店的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对酒店内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物，更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之

后的消防安全整改复查中一次性通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

上半年，酒店内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。酒店内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对酒店内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

上半年，部门对酒店人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

部门还不定期对各岗位进行安全工作检查，查岗位上是否存在安全隐患，查员工是否按章操作。通过检查，使员工感觉到安全工作的重要性，强化了员工的安全意识，也树立了员工的防范意识，并自觉的严格按照操作规程进行操作，确保

了自身的安全。

- 1、安全教育力度还不够。
- 2、各项规章制度还不够健全。
- 3、少数员工防范意识差，有麻痹思想。

酒店员工总结报告 酒店工作总结篇十

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—%；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，立即向公关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、保养好在使用设备，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。