

2023年二年级巧填竖式教学反思(精选10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇一

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都能够做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也明白自己的潜力并不强，所以我一向在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

全年实现营业收入____元，比去年的____元，增长____元，增长率____%，营业成本____元，比去年同期的____元，增加____元，增加率____%，综合毛利率____%，比去年的____%，上升（或下降）____%，营业费用为____元，比去年同期的____元，增加（或下降）____元，增加（或下降）率____%，全年实际完成任务____元，超额完成____元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

(1) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位职责制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生负责人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利透过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火负责人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，透过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的用心性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的

优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的用心主动性。今年人均月收入_____元，比去年同期的_____元，增加了_____元，增长率为____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待潜力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每一天早、午、晚市检查出品供应估清状况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清职责。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，此刻出品供应状况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待潜力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待潜力大大提高。在做好各类社团宴。

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇二

我在酒店办公室的试用期的工作也结束了，工作还比较圆满，同时我也迫切的希望有可以转正的机会，我如今针对自己工作做一些总结。

进入酒店的办公室工作，我一开始还没有办法融入进去，因为也是刚刚才接触这工作，很多都需要好好去学。办公室的工作我开始也就是做一些简单的事情，比如整理堆在一起的文件，把同事需要我打印的文件全部都打印好交给他，再就是给办公室里的绿色植物修剪坏掉的叶子以及浇水。这些都还是一般的工作，相对来说不是特别难。后面就开始要用电脑做一些报表之类的了，由于我对报表要用的工具不是很会，所以每天还要抽出时间来学习怎么使用这些工具，不然就没法完成上面交代给我要做的工作了，庆幸的是在经过我无数次的练习，我最后全部都学会了，至少简单的报表我都能够快速又准确做好了。

除了以上的工作，我也还需要去接听客户的对话，他们对酒店进行的反馈信息，我要及时的传送到相关部门那里去，以便可以及时的把问题解决，尽量避免事情变大。这些信息都是很重要的，我作为办公室的职员，自然是要把这些信息都处理好并做好记录的，也是为了方便以后遇到同样的问题可以在最快的时间里解决掉，让客户满意我们的服务。酒店每个季节人都多，所以不管是我们办公室还是其他部门，基本上都是忙碌不已，即使我还是个试用工，但是该做的工作也是半点没少，尤其是当我熟悉酒店事务以后，我就干脆很多事情都设计了，有时候还要当跑腿的，传达事情还需要我自己走到他们部门去，亲自解说工作的步骤以及要求，办公室的这些工作都是比较杂的，没有一个固定的，只要能够帮上酒店的忙，各种工作都要会处理一点，不然人手都不够用的。

现在回想自己出来时什么都不会的我，到现在我能够熟悉各部门的一些工作，还能够顺便担任暂时的职位，尤其是从这

些工作中学到不少的技能，这简直对我就是极大的帮助。当然受了酒店的福利，我自然也是要回报的。所以我很希望转正，继续为酒店、为办公室工作，愿自己可以效力于酒店，也是把自己的能力真正的施展在这里，我相信我只会更努力。

1.酒店办公室个人转正工作总结

2.办公室人员个人转正工作总结

3.办公室文员个人转正工作总结

4.酒店员工个人转正工作总结

5.酒店人事个人转正工作总结

6.酒店办公室文员转正工作总结

7.办公室转正工作总结

8.酒店办公室个人工作总结

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇三

以下是本站酒店工作总结频道编辑为您整理的酒店服务员工作总结，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

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!

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。

在朋友的介绍下我来到了xx[]得到要来xx学习的消息,我很高兴,很珍惜这样的机会,我学习了五年的酒店管理,都没有怎么实践过,我想一切从头开始,这正是一个很好的机会,于是我怀着热情的心来到了xx学习,刚开始是学习xx文化和理论课程,我很接受xx的文化,我也很乐意成为一名xx人,在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店。

来的第一周我被分到了客房,自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备,来到客房,主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作,虽然已经做了充分的准备,但第一天还是累的只叫苦,甚至怀疑自己能不能坚持下来,在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心,鼓励自己一定要坚持,六天的客房学习中,我学会了打扫一个房间的流程,酒店内最基本的.做床,卫生间清扫以及简单的客房服务方法,使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。

第二周我被分到了餐厅,向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜,传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台,我很喜欢前台接待这个工作,但我很忐忑,我不知道我能否胜任这份工作,不过令我感到高兴的是,酒店的员工大都都是那样的热情友好,他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬,在劳累之余,同事们的一个甜美的微笑,一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感

动，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。

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。在学习中，我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深入的了解并进行了实际操作。

1.酒店服务员个人总结三篇-工作总结

2.酒店服务员年终工作总结范文

3.最新酒店服务员工作总结

5.5月酒店服务员工作总结

6.酒店服务员个人年底工作总结

8.酒店服务员年终工作总结三篇

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇四

小编为您整理了酒店办公室工作总结范文，希望对您能有所帮助。

酒店办公室工作总结【一】

20xx年是吴都大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在xxx董事长和xxx总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全

力完成了本职工作。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

一、勤于工作，努力抓好各项工作的落实

(一)做好文字处理、会议文档工作

- 1、协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。
- 2、认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。
- 3、对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

(二)完善部门的工作程序和规章制度

- 1、完善部门工作程序[]20xx年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。
- 2、建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

(三)做好车辆保障工作

在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和今后努力方向

存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己有一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

- 2 -也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。

对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在在干事，干实实在在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。

以上是我一年来工作学习的情况，谢谢！

办公室□xxx

酒店办公室工作总结【二】

一、20xx年度工作总结

一元复始，万象更新。过去的一年，是我单位坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，经营持续平稳。

(一)实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

20xx年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，以及经营环境的特色营造。硬件的再次装修和改造。整体建设涉及面积20000平方米，核心内容涉及客房、餐厅、户外园林式庭园景观重塑，改造充分体现环保、人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持原主建筑特色和格调的同时，刻意凸显园林式主题宾馆秀丽、典雅、别致的品位内涵和特质。清新宜人的绿化园林、独具个性魅力的景观式客房、绿色生态型高端餐厅、人与自然和谐相融相映成辉，形成宾馆独特的经营风格及品质优势，对宾馆今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

(二)做大做强宾馆品牌，创先争优成果丰硕

争创一流宾馆，争树一流品牌，是我单位多年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。宾馆服务品质、管理模式受业内称道和上级主管部门褒奖。提升了宾馆的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质宾馆、做大做强品牌的发展思路的必要性、

重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

(三) 打造精细服务品牌 整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我单位服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的宾馆氛围，构建和谐的客户关系，通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下宾馆的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设。20xx年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过宾馆、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高；举行了服务技能比武大赛，比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，体现了高星级宾馆精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

(四) 关心员工文化生活 员工凝聚力得到增强

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对宾馆的归属感，营造和谐的劳资关系。多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了五一节活动、端午节晚会、七一“中国梦我的梦”演讲等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活；关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。

(五) 深入挖掘经营潜力 质量效益再上台阶

(六) 紧绷安全生产之弦，安全管理扎实推进

- 1、宾馆的经营模式有待改革，中央落实八项规定和四风教育后宾馆的客源大大减少。
- 2、用工问题仍显紧张，招聘难没有有效解决，对新年度的经营和服务品质延续带来考验。
- 3、淡季客房出租率低未得到明显改观，营销措施仍然乏力，制约整体经营绩效。
- 4、采购渠道和方式有所优化，但仍有提升空间，有待继续改善。
- 5、装修改造进度保障缺乏有效监管措施，对施工方管理陷入被动。

二、20xx年工作思路

- 1、不断完善宾馆各项规章制度和操作规程，加强宾馆制度化、规范化、科学化管理，完善宾馆组织机构和人员配置，完善宾馆员工绩效考核。
- 2、宾馆将大力弘扬鹿苑岛的独特企业文化，发扬“以情服务，用心做事”的工作精神，强调更加人性化、专业化、规范化的宾馆经营管理服务，不断加强员工的培训，提高员工业务素质 and 综合素质，提高宾馆经营、管理、服务的水平，不断打造宾馆核心竞争力，不断提高宾馆的知名度和美誉度。
- 3、为了提高宾馆综合管理水平，加强宾馆各项日常事务的管理，宾馆将把消防与工程环保、财产硬件、技能培训与仪容仪表、质量监督及监控做为工作重点抓好。
- 4、宾馆更加重视宾馆中层管理人员队伍建设，强调中层管理

人员的执行力，强调各部门及管理人员之间的横向合作与沟通，加强各部门内部团队协作，提高宾馆大型活动的工作成效。

5、宾馆将继续做好“开源节流”工作。一方面宾馆将加强对各项成本费用的管理与控制，强调从自身做起，从小事做起，做好节能降耗“节流”工作。

6、宾馆继续严格把好原材料采购质量关、把好仓库储存关、把好菜肴出品质量关、把好菜品定位关、客房服务质量关等工作。

我们相信，鹿苑岛宾馆在新的一年里只要上下一心，锐意改革，积极进取，以人为本，团结务实，开拓创新，不断发奋图强，就一定会创造“鹿苑岛”和谐发展的大好局面。

酒店办公室工作总结【三】

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩 酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。

总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它

收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观 酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。

酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，

并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作 在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。（一）以效益为目标，抓好销售工作。

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，最高日创收为元，最高日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回

头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

(二) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、

野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各

项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。 2、严格检查。严格检查消防设施设施，提前对烟感系统个报警点进行全面的测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设

施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初 名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘人次。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下

半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题 一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二

表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

1.酒店办公室年终工作总结

2.酒店办公室年终工作总结

3.酒店办公室年终工作总结

4.酒店办公室年终工作总结

5.酒店办公室工作总结

6.2019年酒店办公室年度工作总结

7.酒店办公室文员年终工作总结

8.酒店保安部办公室工作总结

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇五

今年的工作也已经结束了，我想自己在这一年的工作表现应该还是比较的不错的，至少在上班的每一天里我都是有很认真的在工作的，并且我在工作的过程中也是没有出现过错的。要给自己这一年的工作评分的话我想拿到一个良好应该是可以的，在这一年自己也是有了不小的进步的，但我也知道自己还是有着很多的不足的。新一年的工作即将开始，我想我应该要为今年的工作做一个总结并且为明年的工作做一个计划，这样就能够更好的去完成我明年的工作。

作为我们酒店办公室的文员，我的主要的工作就是整理资料还有处理其它的一些文件，都是一些比较琐碎的事情。虽然工作是比较的简单的，但是想要做好想要不出错也不是一件容易的事情。自己在这一年的工作中是很好的去完成了这些工作的，也在这其中学到了很多的知识。

现在是数据化的时代，很多的东西用数据来纪录是非常的简单明了的，把文件都用电脑保存起来也是很方便去查找的，我是把所有的文件都做了一个分类的处理的，不仅按照文件的类型进行分类，也按照文件的时间进行分类，这样之后再查找起来的时候就会很方便了。所以我觉得自己的工作其实是做得还蛮不错的，在工作中也有自己的思想，自己也能够去学到一些东西。

这一年我想自己的表现应该还是很不错的，在上班的时候我一直都是在认真的工作的，就算把领导交代给我的事情做完了我也会自己去找一些事情做，不会让自己有空闲的时间。自己在工作的过程中是能够提高自己的工作能力的，所以上班的时间是一定要利用好的，可以去学习一些新的东西，让自己的工作变得更加的简单。在工作中我也是比较的认真的，所以也没有出现过不应该的错误。

自己有的时候还是会有一些粗心的，在工作的时候也没有计

划性，不会合理的去安排好自己的时间，这样虽然对我的工作影响并不是特别的大，但如果不去改变自己的话是肯定不会有进步的，不管工作几年我的工作能力也只能是现在这个样子的了。所以之后的工作计划是要让自己把现在工作的过程中存在的不足一一的去改善，让自己能够有更好的工作能力。我相信在明年的这个时候我是一定会有更多的收获的，自己也会变得更加的优秀。

xx年是xx大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在董事长和总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完成了本职工作。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

1、做好文字处理、会议文档工作

(1)协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。

(2)认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。

(3)对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

2、完善部门的工作程序和规章制度

(1)完善部门工作程序[]20xx年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

(2)建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

3、做好车辆保障工作

在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调动车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己有一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务，也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。

对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在在干事，干实实在在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇六

2、负责组织酒店的各级、各类会议，并做好会议纪要上传内部局域网（9月份共计3期）。

3、完成了天中大酒店装修改造期间资料的整理，并刻录光盘呈报总经理审阅；做好决算部分资料的整理汇总相关准备工作。

4、配合一线经营部门做好各类宣传、标识的印制工作，9月份累计印制水牌约40份，各类桌签、指示签约500份。

5、结合酒店实际，完成酒店管理软件的细节部分调整，包含前台系统的各类帐单、后台系统的各类数据统计表格调整，新增歌舞厅综合收银点，目前所有数据均已调整完毕，系统运转已纳入正常。

6、建立酒店内部文件查询系统，实现各部门文件传递无纸化；做好酒店内部局域网、外部互联网的管理和维护工作。

7、建立健全人员花名册、人事档案等基础人事资料，9月份累计入职16人，离职24人，主要人员流动为餐饮部和客房部。

8、引导下属做好本职工作，业务培训方面主要以传、帮、带的方式在实际工作中培养和锻炼办公室人员的业务独立操作能力和技术水平，并辐射、带动各一线岗位操作人员提高操作水平，目前已初见成效。

1、分解制作任务，继续强化操作人员技能水平。

2、规范操作程序，建立申请、制作、审核、复核、批量印制程序，确保产品质量（同时请各部门申请制作务必提前3个小时以上）。

3、申请制作统一填写制作申请表，统计每月制作数量，加强成本控制。

目前人力资源管理仅停留在基础的档案管理阶段，下一步办公室将加强对分析数据相关管理工作，如不定期修改人员花名册，每月26日前统计上月人员流动情况等资料，并定期呈报酒店领导，为经营决策提供参考。

三、管理下属不够严格，有时过于迁就，部门整体工作质量有待进一步提高。

现有办公室工作人员两名，他们之前相关的业务知识少，大

部分工作都需要从头做起，需要一个从了解、熟悉、产生兴趣、刻苦勤奋到基本掌握的过程。基于以上原因，我在日常管理工作中布置的多、落实的少；引导的多，考核的少；教的多、问的少，结果只注重了灌输内容，忽视了吸收和消化过程。另外，对于下属的管理不够严格，在一些具体工作当中，差错多，但有时过于迁就他们在工作中存在的不足，很大程度上影响了办公室的工作质量。

回顾酒店复业来办公室的整体工作，取得的成绩是可以肯定和继续发扬的。在此，很重要的是取得了酒店领导的亲切关怀和指导，没有领导的关心和扶持，要具有今天的规模是不可能的。最值得总结的是办公室两名人员的辛勤努力，他们在各自的岗位上克服困难、积极学习、不断进取，工作上总是将集体利益高于个人利益，工作从不计时间、报酬，为部门、为酒店都付出了辛勤的劳动和汗水。另外，还得益于酒店其他部门的大力配合、支持与帮助。所有这些，我都铭刻在心并深深感动，相信在今后的工作中，办公室全体人员会再接再厉、开拓创新，不懈追求，为天中大酒店的发展尽心尽力，做出我们应有的努力和贡献！

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇七

（一）经营指标执行良好，经营收入平稳增长

20xx年是我店核心产品硬件大建设、大提升之年。装修施工和较长的工程作业期对日常经营尤其是客房、餐饮的创收带来了较大的影响和困难，但各部门克服种种不利因素，团结一心、振奋精神、迎难而上、矢志争先，戮力谋发展、抢商机、抓创收、增效益，使年度计划和经营指标完成良好。

万元。

（二）实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

20xx年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，以及经营环境的特色营造。为此于杨梅节后实施了创评“五星”后硬件的再次全面装修和改造。整体改造涉及面积25000平方米，核心内容涉及全部客房、中西餐厅、中小会议室、大堂中庭的更新装饰和内外园林式庭园景观重塑，还将扩建打造余慈一流、功能前卫、规模之最的超大型宴会厅。改造充分体现环保、人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持原主建筑特色和江南庭园格调的同时，刻意凸显园林式主题饭店秀丽、典雅、别致的品位内涵和特质。并以慈溪上林青瓷文化作为文化主题烘托的基本格调，通过对青瓷文化的深入渲染，通过特色文化主题创建，培植和构筑酒店的品质新亮点、新魅力、新优势。当前，客房、“阿一鲍”包厢等核心设施已装修一新并投入运营，待超大型宴会厅等工程全部竣工后，酒店内外将更显绿色、灵秀、大气之韵味，届时，清新宜人的绿化园林、独具个性魅力的景观式客房、绿色生态型高端“阿一鲍翅”餐饮馆、人与自然和谐相融的大堂中庭以及前卫恢宏的现代城市宴会厅等焕然一新的饭店产品，将珠联璧合，相映成辉，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

（三）做大做强酒店品牌，创先争优成果丰硕

波市“十一五”节能降耗先进单位经验交流材料汇编中，酒店的节能经验和做法还作为宁波市饭店业中唯一一家典型入编；获评慈溪市旅游业“十强”并位居榜首；酒店总台创建省“青年文明号”成功通过考评；清洁生产工作通过审核和验收，成为慈溪市饭店业中首家清洁生产星级饭店。酒店作为宁波市旅游饭店安全生产标准化建设指定试点和受检单位，通过了专家组的严格考评，评价较高。

一系列荣誉进一步提升了酒店的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质饭店、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更

是一种鞭策。

（四）克服装修不利影响，经营创收业绩斐然

20xx年各项主打产品经营指标得以超额完成，业绩来之不易。这一年全店因大范围硬件装修改造而处于半营业半生产状态，因装修而产生的噪音、油漆味以及不文明施工等现象和问题，给客源市场的稳定带来较大的干扰，给正常创收带来较大的影响，但各部门始终服从经营发展大局，千方百计克服装修不利，想方设法突围经营困境，在经营亮点培植上，在精细化、个性化、特色化产品出品上不断拓展思路、制造卖点、争取客源、稳定效益，如：餐饮中餐面对“阿一鲍”装修关停、经营量压缩、经营压力增大的客观困难，勇挑经营重担，克服人员不足高质量完成每一场重大宴会接待任务。同时加快菜肴新品研发，不断推出高品质特色菜、时令菜、招牌菜等，有效遏制了客源流失和经营滑坡。全年实现收入5924.67万元，超出年度计划指标23.41%，同比上年增收99.01万元，取得新的突破；前厅部面对客房封楼装修、可供出租房大幅减少、宾客投诉多退房率高等不利态势，灵活调整经营思路和方式，因时制宜采取各种措施挽留客户，并广开渠道拓展客户市场，保持客房基本出租率。部门通过深化网络合作、扩展网络营销、建立订房协作、加强金卡销售等手段，为客房经营带来了相对稳定的客源。全年实现收入3142万元，完成年度指标任务，这是在艰难环境下取得的重大成就！其他如西餐厅、康乐部、公关营销部等部门在酒店装修的大环境下，都能自觉担当，化被动为主动，团结协作、攻坚克难、开源增收，较好地完成了全年任务，实现了全年目标。

（五）打造精细服务品牌 整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我店服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的酒店氛围，构建和谐的客户关系□20xx年精细化服务品质建设又创新开展了“亲和使者”评选活动。通过广泛地组织、

发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。为提升精细化服务水平，又深入开展了20xx版星评新标的学习和宣贯活动。通过邀请专家授课解析新标，通过专题培训和讨论比对差异，通过开展自评自查、知识考核寻找差距，促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设。20xx年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过酒店、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高；举行了第八届服务技能比武大赛，并邀请了省内多所高等旅游院校的专家、教授前来指导和点评。比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，同时通过专家的点评又发现存在的不足和差距，为今后培养学习型、比赛型人才、进一步提高员工素质提供了参考思路；推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，如：前厅部新推“欢迎茶”服务、“热毛巾”服务；客房部做细“专职管家服务”、“一键通服务”，等等，体现了高星级酒店精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。年初，对男、女员工宿舍统一配置、安装了宽带网络，解决了宿舍无宽带、上网难的问题，满足了住宿员工对文化生活的多重需求，受到了员工的普遍欢迎；多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了迎新春闹元宵春节联欢、清明节扫墓、中秋晚会、国庆节娱乐、美容和瑜伽培训等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活；关爱员工，通过开展春游、秋游、出境游等旅游方式，组织安排了先进工作者、优秀员

工及主要管理者等放松身心；关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。3月，前厅部员工刘梦豪突患重病就医后，酒店紧急发出捐款倡议，全体员工积极响应、踊跃捐款，短短一天的时间，募集爱心款4万余元，使患病同事得到及时医治。酒店上下爱心奉献，体现了杭湾大家庭人心凝聚、温暖有情。

（七）深入挖掘经营潜力 质量效益再上台阶

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇八

- 1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。
- 2、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。
- 3、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。
- 4、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。
- 5、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。
- 6、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子 为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

酒店办公室工作总结 酒店服务员工作总结篇九

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他

同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

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！