

# 2023年语文园地七一年级教学反思 二年级语文教学反思(模板7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 酒店工作总结篇一

### 1: 各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入[20xx.1.1—11.31]共：2110000元比去年的：2162175元，下降：52175元，今年平均值104.28，年上座率：0.029%，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

### 1、部门规范管理

由部门管理人员于20xx.8.17.组成，每天中午11：17分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

### 2、成本控制和节能降耗

6、严格控制低值易耗品，做到领用有记。

### 3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

### 4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

1、仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

今年元，明年争取打到元，我们将继续保持重大投诉为0

继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖。

4、全员公关，争取更多的回头客。

1、增加员工效益意识，做好节能降耗。

(1) 严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等。

(2) 降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭。

(3) 严格把好菜品验收关，合理使用边角余料。

(4) 完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2、突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念

(1) 保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。

(2) 开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。

(3) 增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。

(4) 建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

## 酒店工作总结篇二

积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布路的各项任务。

(1) 四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机

械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对设备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比xx年下降了12%，节电25000度。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用9xx防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2)酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高□xx年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》；另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。

夏天锅炉的开启次数，由原来每天3—4次减少到每天2—3次，降低了设备的无功损耗。对闲路不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题□20xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比

节约了4吨。

(3)酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

小结：通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布路、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，（开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元）。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

## 酒店工作总结篇三

礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交

又培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1 ， 礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

3 ， 礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2 . 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是团队或节日放假期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上 8 点至 12 点及晚上 18 点至 22 点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，从客房的泳衣泳裤在哪里？到游玩到哪里去？本地哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解难，同时，此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客

人有需要并为他们提前订餐。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“想客人所想”。

在今年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在今年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

今年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。



## 酒店工作总结篇四

今天，我们在这里隆重举行20xx年总结表彰大会。首先，我代表酒店总裁办公会全体成员向酒店全体员工致以亲切的慰问，你们辛苦了，感谢你们的辛勤劳动和努力工作，感谢你们让我们的客人感受到最真诚的服务，感谢你们把酒店当作自己的家，谢谢你们！

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩。20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

### 20xx年度工作回顾

20xx年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节约费用以及不断提高服务质量和技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人；二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源；三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，

由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销。我们利用酒店经营规模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延升，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在20xx年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响！

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导；物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理；财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理；总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的

正常经营提供了有力的保障。

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影；我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活；我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间□20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向□20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收□20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节

约各类成本，来提高酒店的利润空间。

在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2、加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队□  
20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围□  
20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年！并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰

问！祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意！

## 酒店工作总结篇五

大家好！

以人为本。善于发现自身不足和结合员工实际情况，加强员工厨德和厨艺的培训，积极响应公司号召，裁员增效，整合编制从原有的68人减到60人。让员工得到更多实惠，从而提高员工积极性相反员工做事更认真。更加有责任心。各部门相互帮助，随时听从厨师长调动，哪里需要帮助去哪里。让每个员工当自己的企业来做事，每月定期对各部门的工作量和责任心进行评比，张贴，公示。以公平，公正，公开为原则使员工付出越多，收获越多。

今年上半年，成本方面主要做到了以下两点

1. 库存的货尽量用完再进，先进先用，以免多放变质，过期。
2. 在不影响菜品出品的口味上，减少油脂的用量，使其菜品更加清爽，减少成本。
3. 原材料尽量做到物尽所用，在开发菜品的基础上，边角余料各部门相互互补，相互利用。

禁止长流水，风机定时开，在工作不忙的情况下，集中时间加工，尽量节约能源。

与去年同期相比：气节约两万元，电节约两万，水节约三千，营业收入多一百五十万。

严格执行《食品安全法，消防法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节，食品添加剂的正确使用以及登记情况，做好台帐，禁止使用三无产品，过期食品，不

使用公司规定以外的任何食品添加剂，坚持冰箱生熟分开，加盖，加膜。标签明示在xx特殊环境下经相关行政部门检查验收得到一定认可。坚持公司原则□xx组建的自查小组从厨师长，经理及部门组长亲自带头，每天对厨房食品卫生，消防，员工仪容仪表检查跟进。对做得好与不好的部门及个人做相应的处罚与奖励。并每月评比，张贴，公示与浮动挂钩。加大员工生产，个人安全的培训及相关的教育，正确引导；在消防方面，定期培训并聘请专业人员讲解与实际操作，让员工做到人人消防。

二. 努力带领自己的团队在菜品上狠下功夫，都说没有永远的特色，只有不断的创新，争取用老菜吸引新顾客，用新菜吸引回头客。

加强食品卫生安全，监督管理，加强食品添加剂五专管理，强化部门责任制，进一步提高员工节约意识，争取在下半年创出更好经济效益。

谢谢大家！

## 酒店工作总结篇六

加强员工的职业道德教育，让每位员工都能认识到“客户是上帝”、为客户提供优质的保洁服务是我们的使命。教育员工树立“客人至上、服务第一”的强烈服务意识。与此同时我们认真抓好队伍建设，针对保洁人员大部分是弱势群体这一事实现状，我们主动关心员工的思想，帮助他们解决生活和工作中的实际问题，使他们树立大局意识，克服困难，爱岗敬业，较好的稳定了员工队伍，确保了出勤率。同时我们还着力开展一些专业技能知识的学习教育活动，使员工的思想业务素质不断得到提升。

先后制定了“保洁的卫生标准”、“岗位职责范围”、“岗位定编制度”、“考勤制度”、日巡查表上墙、每月客人意

见表等，以规章制度来严格规范每位员工的日常工作行为。做到“定人、定岗、定编，责任到人头”。在有章可循的基础上，我们严抓考核，做到勤检查、勤督促。项目负责人每天坚持现场巡查监督，并通过考核将制度落实到每个人每件事。发现问题及时整改纠正，让每位员工都能认识到自己的不足之处，不断规范自己的行为，不断提升服务质量。

为响应国家的节能环保号召，我们在保洁工作中始终注意抓好物耗管理和节约降耗工作。首先是注意把好采购关，杜绝伪劣产品和不符合国家环保要求的耗材流入，确保客人和到来的消费者使用安全。其次是严格物耗定额管理，做到定额发放、合理配给，在保证需要的前提下，做到节约降耗。第三是爱护xx的公共财物。对xx内的各项设施勤检查，勤清理，发现问题及时报修，努力保证各项设施的正常运行。四是努力为客人着想，要求每位保洁员做到人走灯灭，不用水时要及时关闭水龙头，从一点一滴的小事做起，尽可能为客人节约开支。

在工作中我们注意安全事故的防范与意识的教育培训。经常组织员工开会强调安全工作，注意防火防盗，组织消防安全知识的培训与考核，使每位员工对防范和杜绝事故隐患的意识有了进一步的提高。

1、保洁人员素质参差不齐，人员流动量大，给我们的工作带来很大困难，虽然员工基本上能按标准完成工作任务，但在工作细节、行为举止等方面还存在不足，监督管理还有待于进一步加强。

2、保洁人员的专业技能培训还不够系统全面，专业化、规范化水平还有待提高。

3、各项记录、考核不够齐全，通过规范化、制度化建设让员工变他律为自律还需进一步加强。

展望新的年度，我们决心更加努力的做好保洁服务工作，针对自己存在的不足，脚踏实地，苦练内功。以更好的服务质量，努力为客人提供一流服务保障。

1、坚持“客人至上，服务第一”。要通过学习教育和严格管理，使“客户是上帝”的理念深入人心。要让每个员工做到“用心服务、不断提升保洁服务质量”。要经常征求、听取客人对我们工作的意见和建议，认真落实客人对我们工作的要求，不断改进和提升保洁工作水平，做到客人放心，客人满意。

2、加强队伍建设。保洁员工队伍的稳定，保洁人员素质的高低直接关系保洁服务工作的质量。在新的年度里我们要把队伍建设作为重中之重来抓。首先要把好招录人员关，努力把思想稳定、有敬业精神、吃苦耐劳、服务意识强的人员选用到岗位上来。二是要做好岗前培训，岗中教育工作，并使之制度化、规范化。三是奖优罚劣，力戒干好干坏一个样，实行评优促差、末位淘汰制，对服务态度不端正、保洁质量不到位、经教育不改者坚决劝退。确保员工队伍整体素质的提高。

3、进一步加强制度建设。对现有的各项规章制度进一步修订完善。建立系统的绩效考核机制，培养员工的自觉、自律意识。把各项工作标准细化、量化、规范化。使每位员工熟知自己该干什么、不该干什么。用标准规范统一员工的行为，确保保洁服务质量让客人满意。

## 酒店工作总结篇七

我们某些管理人员在工作作风和领导作风上存在严重的官主义倾向，眼睛长在头顶上，眼睛向上看，不好学、不好问、不好研究，单凭一点工作经验吃老本，在工作上喜欢做表面文章，摆官老爷架子，凡事发号施令，吩咐下面员工去完成，过后也没有认真去检查、监督和落实，我们的实际工作中还存在着好人主义、好好先生，纪律不严明，该管的不管，该



处理的不处理，在工作上过于感情用事。对本部门的人员和物资配备情况也是满足于—知半解，没有做到心中有数，了如指掌，没有一套在工作上如何调动，支配本部门的人力和物资，从而实现利益最大化的有效可行方案。

管理人员中个别经理责任心不强，敬业精神欠缺，工作未做完就提前下班，对员工的培训太过于草率，未有很好的把握培训的方向和解决问题的培训方法，也有个别管理人员在工作时间与私人聊天及蒙骗上级的行为，对工作监督不力，走过场，乱批评，推卸责任，在管理上强调过的事情是犯重复错误，这种现象归根到底是管理人员工作太过于轻率，对工作事业不忠诚，有机会就瞒天过海，这种行为既不忠诚于自己的事业，又是对自己的不负责；前厅人员整体素质未有很好的提高，尤其是前厅收银服务态度差，没有笑容，处理问题的方法不当。大堂茶吧工作人员纪律松散，服务不主动。

各级管理人员的思维普遍存在—种惰性，思路不灵活，创新活力严重欠缺，大多是凭经验办事，小到—件装饰品的摆设，某些管理人员都没有去思考如何才完美。现在市场竞争日益激烈，—本皇历念到底的方法是行不通了。面对新形势新任务的要求，各级管理人员要不断学习新知识，积累新经验、增长新本领。在大报告说得好：创新没有止境，我坐冷板凳突破前人，后人也必然突破我们。这是社会前进的规律。我们必须从目前市场竞争的现状和未来着眼，进一步增强生存危机感，加强市场竞争意识，这样，我们的事业才能不断从胜利走向胜利。

经过前三年的大发展，我们已经胜利地实现了当初制定的第—次部署三年分三步走的战略目标，第—年，打基础；第二年，起步走；第三年，大发展。这为我们实施第二次部署战略计划打下了很好的基础□20xx年是我们实施第二次部署战略目标的第一年，是抓管理，树品牌的一年，也是关键的一年，在这—年，如何加强、完善我们的管理，突破我们在服务工作中的盲点，如何打造我们的品牌，对能否实现我们的第二

次部署战略目标有着非常重要的意义。

所以在面对新形势、新任务的要求，\_\_人要坚持与时俱进，坚持创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬\_\_人的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，从而建立自己的服务品牌。全体员工务必立足本职工作，注重每个服务环节，在管理工作上要做到“三个加强”，在服务工作中要做到“三逐步形成突破”，在投资方向上要做到“三个有利于”。

## 酒店工作总结篇八

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，还要做好、做精，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。