

2023年酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结(优秀9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇一

1、市电：高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常情况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。

2、给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵。回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的情况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏情况。

3、锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。

4、冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2.0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

工程部上半年共完成各项维修任务xxxx多项。（该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障xx多处。维修更换各种阀门xx多只，更换各种灯泡灯管xxx余支。维修各种木制品和家私xxx多件，更换各种管件xxx多个□ppr热熔管xxx多米□pvc管xxx多米。更换

下水软管xx根。卫生间漏水xx余间，修补外围花岗岩路面xxx多平方。

在通常情况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生。上半年共发生曝管8次，x月份把中区水管部分换铜管情况有所好转。针对系统存在的问题我们从x月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压。因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是非常重要的。

xxxx大楼总费用xxx万元，减轻去不返租及外包区域xxx万元，实际酒店费用xxx万元。其中总用电量为xxx万度，空调用电量为xx万度，外包区域用电xx万度，停车库用电量为x万度，用水量总的为x万吨，其中不反租，外包区用水量xx万元，用气量xx万立方。最高平均每个房间能耗费为xx元，最低平均每个房间能耗费为xx元。

- 1、员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。
- 2、技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。
- 3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。

我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇二

转眼间入职__工作已一年多了，根据__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__年度工作情况作总结汇报，并就__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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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、__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。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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商铺相互合作，增加会员率。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇三

一、加强业务培训，提高员工素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个部分制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。督促住宿的员工节约用水电，用好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，建议明年酒店推出一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，这样前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

新的一年就要开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇四

xx上半年，工程部在宾馆领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了工作量增大，杂等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主

动地解决设备设施存在的各种问题，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

1、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。清除卫生间排水管道s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。对客房、餐厅进行日常维护：水龙头、各种电器、电视信号、排气扇、空调等。做到随叫随到，及时完成。

2、四月初，对中央空调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，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，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，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。对各部门的风机盘管进风过滤网进行清洗。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，提高制冷效果。

3、每天对中央空调、水泵、电梯、热水系统、水管系统、电视系统、配电室等设施设备进行日常检查及维护，发现问题及时解决。

4、整修综合楼301室、一楼旧保安宿舍。

5、维修八号楼后面主水管。

6、餐厅主下水管道已堵死，造成污水四溢，重新改造餐厅主排污管道。

7、加强除“四害”工作的管理。

8、更换职工食堂破损椅面油漆铁架桌脚，对六号楼大铁门进行防锈、喷漆处理。

9、改造六楼厨房。

10、安装各楼层的安全疏散指示灯箱、安全出口灯箱。

11、制作客房内的安全疏散指示图标。

12、清理综合楼及八号楼楼顶垃圾、杂物等。

13、改造客房四、五楼会议室；一楼大厅的led灯。

1、时时监视监控画面，发现情况及时处理，确保宾馆以及住店旅客安全。

2、每半小时对一楼男公厕保洁一次，确保公厕卫生干净、整洁、无异味。

3、每日不定时清扫宾馆大门周边环境卫生。

4、及时调整车辆合理停放。确保车场井然有序。

5、配合餐厅部或客房部临时性到六楼整理桌子。

6、每周一次对宾馆消防设施设备进行安全检查，发现问题及时整改。

7、配合各部门做一些临时性的工作。

8、发现异常情况能够及时向领导汇报，确保宾馆的防火、防盗、防爆、防安全隐患四防工作，确保宾馆无任何安全事故。

3、保安员安全教育力度还不够。个别保安员安全防范意识差，有麻痹思想，甚至夜班有瞌睡现象。

4、我们的管理人员水平还有待于提高。

5、我们的监控设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进一步改进。

6、元。已付款265万，现已结算至90%，合同日期为xx年xx5至xx年5月25日。劳务及材料款支付元，后期洽商合计300万左右，已签订170万元、剩余130万洽商正在办理。

5、北京润泽庄苑a03地块会所售楼处室内精装修工程本工程建筑面积1200平米，合同价款为598元。已付款万，支付比例为20%，劳务及材料支付1700963元，合同日期为xx年3月15日至xx年8月31日。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇五

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

1、深入学习，责人责己

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

2、加强监督，严格把关

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

3、阳光心态，相互创造

4、再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我努力去执行，请领导审核。如有不完

整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇六

很想把6月6-17两天的酒店协调的工作看成是一种度假，不仅可以在五星级的酒店呆着，还可以看到明星，这样的工作真的是非常的luke□工作之后，依旧回味无穷。

接到这个协调酒店住房的任务是在15号的晚上，因为第2天就陆陆续续的有明星要到达海南入住酒店，而我的工作任务就是在明星们到达前确定好房间并拿到房卡，最后将房卡送到对接人的手上，任务就可以结束了。

工作第一重要注意事项：明确明星到达的时间、人数、以及房间数，并且确认房间的类型。

这个问题解决的.方式是活动部早起已经列好的房间表格，这个表格非常的重要，一定要在出门前跟确认好并且打印出来随身携带，并且要与财务部的同事对接好，拿到酒店方面对接人员的手机电话号码、办公室电话号码。到达酒店后与酒店对接的人员进行沟通，分别告诉他们明星到达的时间，以便她们在明星到达前准备好房间。

第一天到达的明星比较少，所以房卡拿到的比较顺利。在拿到房卡后，一定要事先准备好一个房间入住登记表，然后自己标注好房号，这样的话可以方便之后的对接人员掌握房号，以便找人。

工作第二重要注意事项：与酒店对接人的沟通、理解

到达酒店，首先要去找人，按捺住对5星级酒店的憧憬，首先要完成自己的工作。婷婷是本次酒店专门为我们单位对接的酒店服务人员，负责我们所有的担保工作。跟她的沟通是非

常必要的，在没有证件就拿到房卡的前提下，必须有她对我们的担保，不过我们也需要在明星们入住之后马上补齐所有入住人员的证件，这里，我们可以事先准备好几个身份证，越多越好，这样可以在明星们不愿出示证件的时候补齐所有的证件，也解决了没有必要的麻烦。在明星们快要到达，却还没有房间出来的时候，请她们来协调与帮助也是非常关键的。只要与对接人员的关系以及沟通对拿捏的比较好的话，你就可以非常轻松的等待她们跟你汇报消息了，只要房间一出来，无论你在哪里，她们都会电话来告诉你，不用你一直坐在大厅等待。

17号中午，3个明星几乎同时达到海南，几乎又是在同一时间段到达酒店。因为是周末，酒店遇到了客满退房不顺利的情况。退房的时间是在12点以后，我们又必须在11点半确定房间数量，也就是酒店方告诉我们，我们预定的房间目前还没有退房，这个情况非常的紧急，明星们马上就要到了可是房间却没有，这个怎么办呢？面对这个情况，只能先解决重要房间，也就是套房，先保证明星们的套房需求，再等待其他标间和单间。这里需要到前台随时与客房服务部沟通，请他们尽快的明确退房的情况。这就是抓重点吧。这种情况的出现，也需要跟自己团队的明星接待员进行如实的房间情况汇报，以便他们跟明星助理们的沟通。一旦有新的房间出来，也要马上告知对方。这个时间段，最好不要离开前台，要一直守着旁边确定最新的房间情况。前台的工作人员也会在第一时间立刻帮助你的。

在最后为了满足同时在明星到达前统一拿到房卡，在满足房间要求不变得情况下，可以跳动一下房间的号数，做到随机应变一点。

工作第四重要注意事项：个人形象问题

出门以后，个人的形象代表的新闻频道的形象，这里一定要让自己保持一种稳重，看到明星，不能欢呼雀跃，保持自己

的冷静，然后微笑。在酒店跟酒店人员的沟通也要注意自己的语气，形象，不要大声喧哗乱丢东西等。

以上就是我对本次酒店协调工作的总结吧。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇七

酒店工程部的工作总结应该怎么写呢?下面是本站小编为大家整理的“酒店工程部工作总结范文”，欢迎参阅。内容仅供参考，更多关于酒店工作总结内容，请关注本站工作总结栏目。

20xx年即将过去，回顾即将过去的一年，工程部在公司领导的关心支持下，在其它部门的积极配合下，通过工程部全体工人辛勤劳动和不懈努力，克服了人员少，工作量大，新设备，新技术，新工艺等困难，着手大力开展设备维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备存在的各种问题，圆满完成了公司领导交给的各项工作任务，确保了设备的安全正常运行，保障了水、电、气的正常供应。在节能降耗工作中也做了大量的工作，取得了一些成绩，为总结经验，查找不足，推动明年工作再上台阶，更好地完成工程部的各项工作，特作出总结。

一、管理工作

按照公司的管理制度、岗位职责为准则，加强部门管理，组织员工学习公司下发的各种文件和办公例会会议纪要，让员工充分理解其精神，工程部领导自身带头遵守公司的各项规章制度，坚持例会制度，坚持考勤制度，坚持巡回检查制度，抓各项工作完成情况，关心职工生活，使部门的安全生产和劳动纪律都有了较大的提高。

二、 去年一年完成的主要任务

1. 完成中央空调电动阀安装、调试工作；
2. 完成10吨热水箱安装、改造，管道、管道泵安装、调试工作；
3. 完成了洗浴、餐饮、宿舍楼26台空调安装、调试工作；
4. 完成餐饮二楼16个包间空调安装、调试工作；
5. 完成餐饮一楼两台8p空调安装、调试工作；
6. 完成负一楼到三楼门锁检修工作；
7. 保证了浴区水压、水质、水温；
8. 保障了各用热水单位的热水供应；
9. 保障了物业公司水、电、热水供应；
10. 完成对浴区蒸房炉子的维修保养工作；
11. 协调、检查、接收外拉热水工作10690吨；
12. 按时更换沙缸；
13. 及时清洗板换；
14. 及时检修电机(各运转设备上的电机)；
15. 完成了对发电机组的检修、测试工作；
16. 完成了对煤气报警装置的安装；

17. 检修、调试消防系统；
18. 检修、调试、保养电梯；
19. 准备防汛工作；
20. 安装、调试30吨热水箱；
21. 对热水管道进行了保温；
22. 清洗、保养新风机组；
23. 完成房屋改造的配套工作。

正在进行的工作有：

1. 配合三楼房间改造；
2. 配合餐饮大厅的改造；
3. 配合瑶池改造。

可以这样说：工程部的`工作错综复杂，无论是谁，只要是盛威的人都能给你下达任务，如下水不通、管道堵塞、电器发生故障、水温不合适、甚至某地方有滴漏、哪家停水等等，这些日常的事故处理，我们都能及时完成，保障了各个部门的正常运行。

三、 安全工作

首先，通过学习，提高认识。“为了你，你的家庭和他人的幸福，请注意安全”经常检查，把事故消灭在萌芽状态；岗位操作必须两人，修理电器必须有人监护，可以说现在每个人对安全都非常重视；使今年安全部做到了安全生产。新的一年即将开始，在新的一年里，我们要尽量改变某些地方的被

动情况，发扬成绩，尽量协调好各方面的关系，把我们的工作做到更好。

1.酒店工程部工作总结

3.酒店工程部工作总结

6.酒店工程部个人工作总结范文

8.酒店工程部上半年工作总结

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇八

上半年配合各部门完成设备检查保修，电话保修空调系统全面维护保养

1、水：上半年酒店用水费x万元

2、电：上半年酒店用电费xx万元电费相对多

1、酒店装修好后工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好水泵，电梯，配电，空调，供水系统，等正常运行特别要提高客房设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

2、管理工作。改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台部门间上，下级之间的工作。及时有效，不推诿，多做事，用心管理加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人。并且有维修组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员多能，充分利用人力资源，控制人员总数，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上一个新台阶。

总之，事情无论大小，要干就要干最好，我相信没有最好，只有更好，只有不断的自我加压，寻找工作中的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

对酒店各部门的上报的维修项目和维修单积极组织维修，尽可能做到随报随修，下班前对全天维修单坚持清查和跟踪，通过清查，基本确保了酒店各部门当天的维修任务的及时处理。共完成维修及保养项目11612项，其中（楼面3068项、客房4492项、后厨1048项、其他1620项、公区自检1384项）。

按年初制的的年工作计划大纲，制定月工作计划，将设施设备保养计划分解到每个月，将保养工作内容、标准及实施落实到人，一定程度上及时排除了设备隐患，加强设备日常巡查，做了巡查记录，及时发现问题并做到及时排除故障。通过坚持计划维保和日常巡查，保证了设备设施的安全正常运行。

经常性的进行安全操作，规范标准操作教育与培训，提高本部门员工的安全操作技能，综合维修水平，酒店服务意识。20xx年，工程部员工在酒店设备维修中服务意识和维修质量经部门调查都有一定的提高，基本做到了随叫随到，及时处理了各部门上报的每件维修事项，员工做到了当班事当班毕，自己做的事要求自己满意，接班满意，部门满意，客人满意。跨入20xx年，工程部还将进一步改进改善工作方法和面貌，更好的为各部门服务，为酒店设备设施负责。

20xx年每月都召开了一个工作部全体员工会议，一是下达本月的工作计划，二是强调安全生产，先后进行安全用电知识培训，安全操作工作流程培训，工作中经常教导员工注意安

全生产，员工安全防患意识与技能都有很大提高。

规范化管理执行仍然尚欠力度，人性化管理过多；在工作量大和突发工程事故时，还缺欠统筹安排，忽略日常维修单的处理或处理不及时；各种工作记录簿内容记载尚欠完整和持之以恒；工作安排还应该更加科学合理、具体全面。

新的一年即将到来，面对酒店业竞争越来越激烈的状况，以及酒店经营面临着设施、设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设施设备做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行要进步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养设备巡检，保证好热泵、配电、中央空调、供水系统、厨房设施等正常运行，特别要提高客房、餐厅、设施的完好率和舒适度，进一步加大能源管理力度加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

1、狠抓各分店工程员工的培训考核工作，从礼貌礼节、仪容仪表、服务意思、服务程序，提高工作技能和工作效率，培养复合型技工，如电工要从维修到配电、水工方面的技术，对工程部员工实行优胜劣汰，针对有的老员工疲惫情绪，注入新的活力，人员任用上要正确对待，能者勤者留用，惰者庸者淘汰，才能使整个团队随时有竞争有活力。

2、改进工程服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台部门间班组间，上下级之间的工作，及时有效不推诿，多做事，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，并且有维修定期对使用部门人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养做好中央空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别对中央空调主机及配套设备进行清洗保养，确保

中央空调主机正常运行最佳状态，加强对客房电器装饰水暖各种设备、厨房设备、餐厅设备的保养周期巡检，保养必须经使用部门认可也作以后对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，把物耗、能耗降到最低限度，把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命，加强对配件的市场调查；对修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，工作优秀者给予适当奖励，坚持杜绝只管更换不管精心维修的不良作风；合理调控设备的经济运行，杜绝浪费现象，对能源使用部门讲解成本控制的重要性，加强材料、设备、配件定置管理，建立好设施设备台账，建立设备档案卡；对于本部门能解决的项目尽量自己解决，设备维修，严格控制维修成本，我们每一个工程部员工要有良好的心态和团队合作的意识，为酒店创立和谐美好的环境。

总之，事无论大小，要干就要干好，我相信没有最好，只有更好；只有我们不断创新，寻找工作中的兴奋点，对企业倾注深情，对顾客满怀情亲，对社会奉献精神，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

酒店工程部员工个人年终总结 酒店工程部工作总结 篇九

酒店员工的工作总结【一】

过去的x年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多xxxx个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面xxxx个月来的工作做一个总结。

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一

份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的. 教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店员工的工作总结【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。以下是我xx年上半年工作总结：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。

最后也是最重要的，微笑服务。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，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，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。

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！

酒店员工的工作总结【三】

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服务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。

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。

酒店员工的工作总结【四】

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这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服务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。

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。

酒店员工的工作总结【五】

2018已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入

到华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

- 1.酒店员工的年终工作总结
- 2.酒店年终工作总结
- 3.精选酒店工作总结
- 4.酒店年终工作总结
- 5.酒店餐饮部员工的年度工作总结
- 6.酒店员工的年度工作总结
- 7.酒店员工的个人工作总结范文
- 8.酒店月度工作总结