

最新酒店年度总结(优质10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店年度总结篇一

下面是本站小编为大家整理的酒店个人实习总结2018，欢迎大家阅读。更多精彩内容请关注本站工作总结栏目。

酒店个人实习总结2018【一】

一、实习体会

(一)、初步的收获

记得我们在培训室经过三天的短期培训后，经过孟老师谆谆教诲，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

(二)、宴会部的全面学习

在独处的这3个月，人的接触面也广了，从一生下来认识到自己的父母，上了学，认识老师、同学，而现在的我到了酒店又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：

一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。四是要能干，深受领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

酒店里要学到的东西很多，比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是作为五星级的服务员该怎么面对客人的不同要求。在宴会部，接触这方面的知识相对于其他部门而言还是比较多的。当我们去做一桌客情，看着客人入座，一些客套话，和一些敬酒方面的，都会学到一点点，还有一些比较重要的就是人与人之间的交往，就是所谓的“为人处世”，要懂得尊重人。

刚来到酒店，接触到最多的就是班级里的同学，再后来就是杨主管，有一本书叫做《不要只做我告诉你的事，请做需要做的事》，它在某种程度上给出了答案：能满足领导终极期望的人常常会有更好的职业发展前景。现在内向性格的人比较多，而工作中的关注点绝大多数只是在于尽善尽美地想法子完成领导交给他们做的任何事情。

其实在酒店待了这么长时间，我觉得不仅要完成领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。

动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

二、实习内容

1、餐前摆台

在计划接待的前一天我们就开始按要求摆台形、落椅子、铺台布、上转盘、定骨碟、摆餐具还有易耗品的其他一切准备工作。

2、迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

3、拉椅让座

当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

4、派送香巾

将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

5、服务茶水

将口布折成正方形放置骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：

“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

6、呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

7、服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒2018最新酒店实习工作总结工作总结。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

8、上菜服务(分餐)

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置;上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐，给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的.菜已经全部上齐了，请慢用!”

酒店个人实习总结2018【二】

20xx年7月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习个人总结，希望对我这份工作的一个总结，同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨：

1、服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

2、追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

3、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成

一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

4、宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

5、敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供最优。

二、对自身的影响：

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象(本文由个人工作总结本站提供)。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了七八个多月的酒店实习,使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,酒店更加如此,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,帮他寻求其他解决方法。

印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

眨眼间，一年过去了，很快就结束了我的实习历程，回首的时候也会有些许的留恋，我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

酒店年度总结篇二

酒店作为服务业的代表之一，一直以来都是一个升职机会比较多的行业。在酒店工作的人们，往往可以通过不断提高自己的专业能力和管理水平，提升自己的职业地位。近年来，随着酒店业的快速发展，越来越多的酒店员工也开始有了更多的晋升机会。作为一个在酒店工作多年的职场人士，我深刻体会到，升职并不是只靠一时之力就可以实现的，需要付出持续的努力和积累。

第二段：提出升职的困惑和挑战

酒店作为一个服务型的行业，要求员工具备一定的专业素质和管理能力。所以，在酒店工作中，升职晋级需要的条件很多，除了将自己所掌握的专业技能不断扩充之外，还需要具备出色的沟通能力和团队管理才能。同时，还要适应公司内部不同层次职位的需要，比如说，普通员工到主管岗位，需要更多的应对压力和挑战的能力；主管到经理一职，则要具备战略思维和前瞻性的眼光。

第三段：探索升职之道

要想在酒店业升职，就需要掌握一些升职之道。首先，要在专业技能上下功夫，尽可能拓宽自己的专业知识和技能，让自己具备更好的职业素质，无论是应对具体工作还是管理团队都要游刃有余。其次，要学会主动沟通和合作，时刻将团队利益摆在第一位，对工作认真负责，做到职责分明。同时，还需要具备学习和适应能力，在新的岗位上能够尽快上手，快速适应和融入。

第四段：分享升职心得

在我升职的经历中，最重要的是学会主动承担工作，善于用心完成每一个细节。其次，需要建立良好的人脉，通过积极参加公司内部的培训或者行业交流活动，个人的交际圈子更广泛，获取机会的机率也要更大一些。当然，与此同时，升职还需要做好规划，明确当前职业定位，尽可能设置升职的目标，根据实际情况调整和更新自己的职业规划。

第五段：总结和建议

酒店升职的难度不言而喻，如何顺利升职相信已经成为了每一个酒店员工在职业发展中必须面对的一个问题。为了掌控自己在职业发展上早日登上顶峰，我们不仅要具备扎实的专业技能和管理能力，还需要主动沟通合作，牢固树立团队意识，做到与同事和领导之间的互动通畅。最后，也极为重要的，是要不断学习和适应，做到专业素质的完善和融入公司文化。这些也是我在酒店工作中的一些心得总结，希望能够给广大酒店从业者带来些许的启示与帮助。

酒店年度总结篇三

酒店实习3000字总结如下，快随着小编一起来了解下吧。

酒店实习3000字总结【一】

实践目的：通过实习掌握服务技巧提高服务水平，锻炼自己的社会实践能力。

只学不实践，那么所学的就等于零。实习，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。所以，我非常珍惜这一次的实习机会，也感谢学校和老师给我们安排南航明珠这么优质的实习环境。

由于人数较少，我们4人全被安排到餐饮部的西餐厅——明轩阁工作。因为广交会期间接待的外宾会比较多，我们主要的工作就是翻译，根据需要分配到不同的班次上岗。每个班次工作时间为8小时，分别有早班，中班以及晚班。一开始，西餐厅的领班便向我们进行培训，例如餐具的介绍，菜谱的介绍以及餐具的摆放，西餐厅服务的主要工作等等。

经过几天工作，不难发现，我们的工作很轻松。西餐厅接待的大多是南航内部员工，且大多是机组人员。客人比较多的就是早餐的自助餐时间以及晚上的夜宵时间。除了翻译工作外，我们也会兼职服务员。迎客，带位，点餐，摆餐具，添茶水，上菜，撤台每个程序现在都已经很熟悉并掌握得很好。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中会受到过客人的嘉奖，一个回复的笑容，一声简单的“谢谢”都让自己感到窝心，我想这也是服务人员工作的动力。因为我所在的是西餐厅，让我有更多的机会接触外宾，所以在下班后都会拿出有关西餐服务的商务英语资料在看，在给外宾服务的过程中，提高了自身的英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

酒店的老员工大都是热情友好的，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；他们会细心地教我们工作的程序，包括细节问题，都一一向我们讲解；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”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的主管和领班也很亲民，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

这次实习中，有一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然学园生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题。

在南航明珠的一个多月的实习已划上了圆满的句号，这次实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不

去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活！

最后感谢老师的帮助，感谢南航明珠大酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿南航明珠大酒店能够越办越好，学院越办越好。

酒店实习3000字总结【二】

根据教学计划的安排，暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

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. 因而,一般来说,酒店对前台的要求都会高一点,通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求. 丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售,预定,登记入住,退房及费用结算,客人答疑及服务要求处理等业务. 由于酒店前台涉及到的知识比较多,因此按酒店惯例,一般安排新员工培训两到三个月,然后试着让其独立上岗.

培训都有前台资深老员工带着. 我到丁山后,经理安排前台主管带我,先接收两个月的培训,然后试着让我独立上岗. 培训期间,要逐步学习酒店的产品知识,如何帮客人预订客房,入住登记,结算费用,懂得如何识别并登记各种身份证件,及通晓各国货币和人民币之间的汇兑. 培训大体为两个月,但因人而异,可稍长或稍可短,培训期间只上早班和晚班. 早班为早上七点到下午三点,晚班为下午三点到晚上十一点,培训知识基本掌握后开始上夜班,夜班为晚上十一点到第二天七点.

培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作,遇到新的情况师傅都会讲解,操作流程师傅也会讲,忙的时候就帮忙打下手,从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等,并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西,然后抽空记忆. 在方面上说我们学的是在前台的技能,可纵观全局前台也练就了我们与客人的沟通的能力. 由于酒店用的系统是以前香格里拉时期系统,英文版的, fedilo6.0, 因此系统操作也是我们要学习的内容之一. 该系统有比较合适的房态显示和处理系统,使用起来比较快捷. 但是前台登记程序里规定要先做纸制登记,然后再录入系统. 由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录,个人觉得既浪费了前台员工和客人的时间,有造成了程序的烦繁,不利于更好的对客服务.

酒店年度总结篇四

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

酒店餐饮部总结精选【一】

转眼间入职xxx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2018年度工作情况作总结汇报，并就2018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，修仙狂徒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、xxxx年工作计划: 做好内部人员管理, 在管理上做到制度严明, 分工明确; 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。

1、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。

2、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。

3、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。

酒店餐饮部总结精选【二】

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作。作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。

下半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，自己的学识，

能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、下半年工作得与失，半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。
3. 自己的理论水平还不太高。

中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
3. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
4. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
5. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。
6. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
7. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
8. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

四、明年上半年的工作计划由于上半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加努力。

故半年的工作计划如下：

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。
2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
4. 针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。
5. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。
6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲解提高节能的意识。

酒店年度总结篇五

第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的资料，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，以往在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，可是我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

我第一次做客情就是婚宴，当时真的很胆小，不敢去询问客

人的要求，之后师傅和主管说了，必须要放开自我心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”！要勤快，脑子动得快一点也就足够了，到之后每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自我更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自我怎样去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自我在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一向以来我都不敢去表达自我心中的感受，以往简单的一次自我介绍都不敢表达，之后在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最终！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自我，最终跨出了第一步，那是一个属于我自我的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自我！

第二，中餐厅的全面学习

在独一厨的这一年，人的接触面也广了，从一生长下来认识到自我的父母，上了学，认识教师、同学，而此刻的我到了铁道大厦又认识了同事、领导以及所熟悉的客人等，随着更深地接触，觉得陌生人比认识的人还要多，所以说不和陌生人打交道是不可能的，人在这个世界上就生活在一个人际关系圈里。所以我也逐渐认识到了，要想在酒店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有必须的文化基础，也要有必须的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有必须的管理本事。四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自我。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就能够问心无愧了。

，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，并且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自我若要有很好的意见就能够主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自我就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自我的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自我。

酒店年度总结篇六

每个人在职场上都期望自己能够升职并得到更好的职业发展，酒店行业也不例外。作为酒店从业人员，升职能够让我们更好地发展自己的专业能力和管理技能，同时也为酒店的稳步发展注入了更多的活力和能量。在这篇文章中，我将分享我在酒店升职过程中的一些心得体会和总结，希望能够对正在寻求职业发展机会的读者提供一些帮助和启示。

第二段：努力学习与积极进取

升职是需要付出更多努力的过程，作为一个酒店员工要尽可能多地学习和掌握各个方面的知识和技能。除了日常工作中需要做好的每一项任务，还应该利用自己的业余时间，通过参加行业相关的培训课程或阅读相关的书籍，积极提升自己的专业水平和职业技能。只有不断学习和进取，才能够不断挑战自己和创造更多的机会，为升职打下更为坚实的基础。

第三段：注重协作和沟通

酒店行业是一个服务行业，团队协作和良好的沟通能力是非常重要的。升职的过程中，我们需要学会与同事和上级建立良好的工作关系，认真倾听他们的建议和意见，同时也要积极发表自己的看法和提出自己的想法。只有通过良好的沟通和协作，才能够更好地发挥个人和团队的优势，在工作中做出更出色的表现，获得更多的机会和认可。

第四段：注重行动和执行力

升职不是一件容易的事情，需要具备行动和执行力。除了要有良好的工作态度和职业素质外，还需要在日常工作中注重行动、执行和解决问题的能力。只有将理论知识与实际操作结合起来，才能够更好地应对各种复杂情况和工作任务，及时解决问题，提升自己的工作能力和业务水平，获得更多的工作认可和机会。

第五段：总结与展望

通过升职的经历，我深刻认识到，一个从业人员要实现职业发展需要付出更多的努力和行动，并注重协作和沟通能力的培养。每个人应该通过不断学习和实践，提高自己的工作水平，积极谋求职业上的升迁和发展。在未来的职业生涯中，我将继续保持上进心态，发挥自己的优势，不断完善自己的能力和技能，为企业的发展做出更大的贡献。

酒店年度总结篇七

第一段：引入酒店挂职的背景和目的（150字）

酒店挂职是我大学实习时的重要环节，通过在酒店的实际工作中锻炼自己的能力，提高专业水平。在这段时间里，我积极参与各项工作，尽力完成各项任务，旨在提高自己的技能和经验，为将来步入职场做好准备。

第二段：探索与适应（250字）

在酒店挂职期间，我首先面临的是一个陌生的工作环境和团队。尽管最初感到有些不适应，但经过一段时间的适应，我开始了解各个部门的职责和 workflows。同时，我积极主动地与同事进行交流，向他们请教并学习他们的经验和技巧。通过这样的努力，我逐渐熟悉了工作内容和方式，并能够

独立完成我所负责的工作。

第三段：学习与成长（300字）

在酒店挂职期间，我不仅学到了很多理论知识，还更加重视实践能力的培养。我参与了销售部门的市场调研工作，了解市场需求和竞争对手情况。同时，我也参与了酒店的策划与执行工作，如宴会、活动等。这些经验使我深刻认识到，一支高效的团队合作是取得成功的关键。我学会了与团队成员进行有效的沟通和协作，学会了解决问题的方法和技巧。这些都是我个人成长和职业发展路上的重要财富。

第四段：收获与感悟（300字）

在酒店挂职期间，我收获了很多宝贵的经验和教训。我明白了一个人的成长不仅仅依赖于自身的努力，更离不开他人的支持和帮助。我深感自己还有很多需要学习和提高的地方，未来的发展需要更多的努力和奋斗。我还意识到，职业生涯需要不断地学习和发展，不断地更新自己的知识和技能。只有不断地提升自己，才能应对职业生涯中的各种挑战，不断地向前发展。

第五段：展望与感谢（200字）

酒店挂职是我大学生涯中非常宝贵的经历，我将会将这段经历铭记于心。通过这段时间的学习和实践，我更清晰地认识到自己未来的目标和方向。我要感谢酒店的领导和同事们对我的支持和帮助，他们帮助我更好地适应工作环境，提高自己的能力。我相信，在未来的职业生涯中，我会继续努力学习，不断提高自己的能力，为酒店行业的发展做出自己的贡献。

总结：通过酒店挂职的经历，我不仅学到了专业技术的知识，还学会了重视团队合作、与人沟通的重要性，也懂得了不断

提高自己的必要性。这段经历对我来说是一次宝贵的财富，对我未来的职业发展有着重要的影响。我相信，通过继续学习和努力，我一定能取得更好的成绩和发展。

酒店年度总结篇八

酒店挂职是我大学期间非常难得的实践机会，通过这一经历我深入了解了酒店管理的方方面面。在这段时间里，我参与了酒店日常运营，亲身体验了前台接待、客房服务、餐饮服务等各个环节。在这段挂职经历中，我获得了宝贵的经验和收获，在此与大家分享我的心得体会。

第二段：了解酒店行业的挑战

酒店行业是一个高度竞争的行业，在这个行业中，细节决定一切。通过自己的实际参与，我深刻认识到酒店行业的挑战和竞争激烈程度。在挂职期间，我亲眼目睹了顾客的要求变化和市场的快速变迁。为了满足顾客的需求，酒店必须积极创新，精益求精。我通过与同事们的交流和观察，深入理解了酒店行业正面临的挑战，同时也明白发展自身技能和素质的重要性。

第三段：提升自我能力

在挂职期间，我努力提升自己的专业素养。首先是与顾客的沟通能力。酒店提供的是一种服务，顾客的满意度直接影响着酒店的口碑和业务。我通过与顾客的交流学习到了如何处理各种问题和满足顾客的需求。其次是团队合作能力。在酒店工作，团队合作是非常重要的，无论是与前台、客房、餐饮还是其他部门的同事合作，都需要良好的协调和沟通。通过与同事们的密切合作，我学会了团队合作的重要性和技巧。此外，在挂职期间，我还了解到了酒店管理的基本知识和流程，包括预订管理、资源配置、人员招聘等，这些都提升了我的酒店管理能力。

第四段：感悟酒店服务的价值

在挂职期间，我一直体验酒店的各个环节，亲身感受到了酒店服务的价值。每一个环节都需要精细化的操作和细致入微的关怀。无论是前台的微笑接待、客房服务的优质整理还是餐饮服务的细致款待，都体现了酒店服务的真正意义。通过酒店的服务，顾客能够感受到温暖和关怀，这种体验对于顾客而言是无价的。我深刻理解到酒店服务的价值，服务不仅仅是一种工作，更是一种情感体验的传递，这对于提升酒店品牌形象和业务发展是至关重要的。

第五段：展望未来，总结收获

通过酒店挂职的这段宝贵经历，我对酒店管理有了更深入的认识，同时也提升了自身的专业素养和技能。未来，我将通过加强学习和实践，努力提升自己的酒店管理能力。我希望能够在酒店行业中找到自己的定位，为提升酒店服务质量和行业发展做出贡献。同时，我会积极学习新知识，关注行业动态，以适应社会的变化和顾客的需求，为自己的职业发展打下坚实的基础。

总之，通过酒店挂职的经历，我不仅深入了解了酒店行业的挑战，也提升了自己的专业素养和技能。我对酒店服务的价值有了更深刻的感悟，也为自己的职业发展树立了明确的目标和方向。这段宝贵的挂职经历将成为我未来职业生涯的宝贵财富，我相信通过自己的努力，一定能够在酒店行业中取得更好的成绩。

酒店年度总结篇九

酒店挂职是一种特殊的实习方式，许多学生或毕业生通过此种方式进入酒店行业，锻炼自己的实际操作能力和团队协作能力。在我这次的酒店挂职期间，我深刻体会到了酒店行业的各个方面，并从中得到了不少收获和体会。

首先，酒店行业的工作量十分庞大。在我的挂职期间，我被分配到前台岗位，每天需要处理大量的客户请求和咨询。以前我只是从客人的角度了解前台的工作，觉得他们只是简单地提供信息和办理入住手续。然而，在实际工作中，我才明白前台工作的复杂性和艰辛。客人的需求各式各样，有时可能需要同时处理好几个事情。在高峰期，前台工作甚至要面对大量客人同时检查入住。这对于与人沟通不是很擅长的我来说，是一种挑战。但是通过不断练习和经验积累，我逐渐适应了高强度的工作节奏，并且提高了自己的应变能力。

其次，酒店行业是一个需要高度团队协作的行业。在挂职期间，我参与了不少会议和小组讨论，认识了许多不同背景和经历的人。我发现，酒店工作不是一个人的事情，而是需要一个高效的团队来完成。每个岗位都有自己的职责，而团队协作不仅仅是各自完成自己的工作，还需要相互合作和支持。在团队中，我学会了倾听他人的意见和建议，尊重每个人的贡献，并且能够更好地与他人协调工作。

另外，酒店挂职期间我还学到了很多关于服务和待客的技巧。一个好的酒店是需要提供优质的服务来吸引客人的。在实际工作中，我学会了如何主动关心客人的需求，如何通过礼貌和耐心与客人沟通，以及如何解决客人的问题。我还学习了如何维护酒店的形象和声誉，如何善用语言技巧和表情来赢得客人的赞赏。所有这些技巧和经验，都是通过实际操作和与客人的接触中逐渐积累起来的。

最后，通过酒店挂职的经历，我对酒店行业有了更深刻的了解和认识。酒店行业不仅仅是提供旅行的住宿和休息服务，更是一个充满挑战和机遇的行业。酒店行业需要从业人员具备多方面的能力，包括沟通能力、协调能力、服务意识和解决问题的能力。酒店行业也需要不断学习和适应，因为客人的需求和市场的变化是时刻存在的。通过酒店挂职的经历，我对自己的职业规划也有了更明确的方向。我决定进一步深入学习酒店管理知识，提高自己的专业能力，为将来在酒店

行业中有更好的发展打下基础。

总之，酒店挂职是一次难得的机会，提供了丰富的实践经验和学习机会。通过酒店挂职期间的工作和学习，我深刻体会到了酒店行业的各个方面，并从中得到了许多收获和体会。我不仅提高了自己的实际操作能力和团队协作能力，还学到了很多关于服务和待客的技巧。通过这次经历，我对自己的职业规划也有了更明确的方向。我相信，在未来的发展中，这次酒店挂职经历将为我铺就一条光明的道路。

酒店年度总结篇十

尊敬的公司各位领导、各位同仁：

大家好！

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中

心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区

域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作2015年酒店工作总结5篇2015年酒店工作总结5篇。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先

应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服 务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，

从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利

于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。

并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树

立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗2015年酒店工作总结5篇工作总结。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。