

# 2023年酒店管理年终总结(模板8篇)

军训总结是一个对纪律性和执行力进行梳理和总结的机会，让我们更加明确自己在这方面的优点和不足。以下是小编为大家收集的军训总结范文，希望能够为大家提供一些启发和参考。

## 酒店管理年终总结篇一

x年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实x总在x年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形势下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

全面分析了x地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业x年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。

x总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

## 酒店管理年终总结篇二

本人于到酒店工作，同时分管保安部，在管理保安部期间，

感受与感触颇多，特别在这个欢笑与苦难并举的一年，从年初南方冰冻灾害到汶川大地震都说明预防的重要性与一些事情的不可预见性确实让人防不胜防，措手不及。而振奋人心的大事要算奥运的盛大开幕，从一副副的画面中我们可以看到祖国的强大与繁荣与身为中国人的自豪。但做消防与治安工作的我们也无不为奥运捏上一把汗，因为鸟巢最初设计方案上消防安全是很难得到保证的，但中国为了让世界人们刮目相看，最大限度保证设计上达到消防要求。在此基础上采取积极、有效、主动、客观与对待可预见性消防安全事故的防范措施中以防不测。在这一点上我个人觉得是值得我们所有人学习与吸取的，接下来将我工作中的一些工作内容与想法进行阐述，其中也结合了其他管理方式与方法用在消防与治安工作上，因为我相信一点，没有最好的管理模式只有最合适的管理方法。

## 一、消防工作

1、根据市消防支队指示，要求制定出定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防设备及时进行报损更换，相关经费进行特批，将消防做到坏必修、损必换。同时在今年消防自检时发现的一批过期的防毒面具进行及时更换。

同时以酒店各部门经理为值班经理，实行轮换值班制度，有效的处理紧急突发事件解决的效率，将消防治安安全工作做到现场处理、及时解决。

## 酒店管理年终总结篇三

随着服务行业的迅猛发展，服务质量不仅称为酒店扩大销售、争夺市场的重要手段，而且直接影响到酒店经济效益的实现。因此，如何及时而准确地诊断出酒店服务质量存在的问题，并针对性地采取有效措施，不断提高与优化服务质量，成为

业界人士考虑的重要问题。本文以东方酒店为例，以顾客体验的方式，对东方饭店餐饮部的服务流程进行剖析，提出服务流程中出现的问题，并提出合理建议。

## 1. 顾客体验与服务流程之间的关系

### 1.1 酒店餐饮服务的内容

对于服务质量，学者们从不同的角度给予了定义。Rust(罗斯特)和Oliver(奥利弗)将服务质量定义为三方面：服务产品、服务过程和服务环境。Gronroos提出服务质量包括技术性质量和功能性质量。服务的技术性质量表示服务结果的质量，指服务本身的质量标准、环境条件、网点设置、服务设备以及服务项目、服务时间等是否适应和方便顾客需要；服务的功能性质量表示服务过程的质量，指在服务过程中服务人员的仪态仪表、服务态度、服务程序、服务行为是否满足顾客需求。简言之，服务质量是指服务满足顾客需求特性的总和。酒店餐饮服务质量是指酒店以其所拥有的设备设施为依托，为顾客所提供的服务适合和满足顾客生理和心理需求的程度。笔者认为，酒店餐饮服务质量包括设备质量、产品质量与服务水平三方面。设备质量是餐饮服务质量的物质要素，是为宾客提供餐饮服务的硬件设施，是服务的物质环境，是酒店提供服务的必要条件和物质载体。产品质量是指在餐饮服务过程中，服务员为顾客提供的餐饮产品，主要包括酒店的菜肴、点心、酒水饮料等。酒店餐饮产品的质量需要后台操作与前台服务的通力协作与配合，后台厨师制作精美菜肴，跑菜员要在第一时间将菜肴送达，看台员要在第一时间将菜品上桌。酒店餐饮产品质量是顾客评价餐饮服务质量的优劣的关键因素之一。服务水平是指在酒店运营过程中，服务员向顾客提供的满足顾客需求的服务水准，包括服务员的个人卫生、礼节礼貌、仪表仪容、服务态度、服务技能以及工作效率等。

### 1.2 顾客体验与服务流程之间的关系

顾客和员工之间既是一种买卖关系，一种合作关系，又是一种依赖关系。两者之间的互动是连锁酒店服务过程中最重要的部分，酒店应尽力促使两者之间良性互动。首先酒店应鼓励员工与顾客之间的友好互动，鼓励员工热情对待顾客，要求员工加强与顾客的沟通，给顾客留下美好经历。

另外，酒店应避免顾客和员工之间的不良互动。避免员工和顾客发生纠纷，通过培训培养员工谦和的服务态度。同时，要控制顾客和员工之间过于友好的互动，避免其他顾客产生酒店不公平的感觉。酒店还应通过岗位职责书、服务流程设置、首问责任制等方式促使和规范员工之间的互动，通过定期会议、座谈会等形式加强与酒店员工的沟通，使酒店和员工之间形成良性互动。

### 1.3 顾客体验对酒店效益的影响

顾客满意是顾客期望和实际体验相比较的结果，且顾客满意影响顾客的后续行为。也就是说当顾客的实际体验高于顾客的期望时，顾客对酒店满意，并且随着该满意值的升高，顾客再次选择该酒店或推荐的可能性加大。因此，体验经济时代如何实现顾客对酒店产品的体验最大化，将成为酒店产品在激烈的市场竞争中获胜的关键。

## 2. 以东方饭店餐饮部为例剖析服务流程

### 2.1 东方酒店餐饮服务流程分析

#### 2.1.1 酒店餐饮服务餐前准备

按“中餐零点小吃摆台标准”进行准备工作。准时参加餐前会，了解客情和分配的工作区域以及工作内容，备齐开餐时所需的调味品、用具及餐具。检查仪表仪容，注意站立姿势。

#### 2.1.2 酒店餐饮服务餐前检查

酒楼所有餐桌台布的折缝是否统一，台布四角与桌椅是否成直线下垂，餐台摆放的七件餐具(骨盆、口汤碗、调匙、小杯、筷子、筷架、茶盅、菜托)是否清洁卫生，无缺口，数量是否符合要求，摆放距离是否匀称，备用餐具品种数量是否齐全、充足、清洁，摆放是否整齐，台布、口布挺括，有无破洞和污迹，花草是否鲜艳无枯枝，地面有无杂物，椅面是否清洁，订单、圆珠笔、开瓶扳子是否备齐。

### 2.1.3酒店餐饮服务餐中服务

站在指定位置上，恭候客人到来。站立要端正，不倚不靠任何物体，双腿不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满，当领位将客人带入本区域时，应立即上前，微笑问候，表示欢迎，协助领位拉椅，请客人入座，为主要客人轻轻展开口布。若客人需要解下外套时，为客人挂好衣服。若客人就餐人数与餐位不等，需要增加或撤掉部分餐具和食品时必须使用托盘，用托盘、毛巾夹从客人的右边为客人上热(冷)的小毛巾，并礼貌地向客人说：“请用毛巾。”并遵循先女宾、后男宾，先贵宾、后主人的次序，为客人服务，打开菜单第一页，礼貌地呈送给客人，并说：“这是菜单，女士(或先生)请您点菜。”为客人上调味品，为客人撤去筷套和用过的小毛巾，站在适当的位置接受客人的点单，在客人拿不定主意时，可向客人介绍菜肴的特色或口味，建议客人可点些什么菜，或向客人推销时令菜和特色菜，酒店餐饮服务开订单时，字迹要清楚，注明日期、台号、人数，大、中、小客的客数、本人的姓1名，并重复一遍客人所点的菜肴、饮料，待客人确认后再叫菜。酒单、冷菜、热菜、点心要分别开订单，订单的第一联交收银员，第二联让收银员盖章后，由传菜员交厨房或酒吧作为领取菜肴和饮料的凭据，第三联传跑菜员划单用。

### 3. 服务流程中的主要问题

#### 3.1前台和后厨配合不好

餐饮服务要求一线的餐厅服务与二线厨房、采购等后勤服务相互配合。它要求岗位之间要及时传递信息、清点物资、核对各种数据，因此，餐厅工作人员要穿梭于餐厅和厨房之间，工作量加大。同时后厨无法对每一菜式进行独立核算，也不能准确评估新菜式的销售情况；采购、库存量往往依赖过去经验，导致物料短缺不能满足顾客的要求，或物料大量积压造成仓储费用加大甚至食品过期变质??种问题的关键在于加强信息传递的管理，而当信息共享平台建立以后，为餐饮服务流程的优化提供了可能。虽然东方酒店的经营与管理较好，但就整体服务质量而言，还存在着不少问题。

### 3.2 有时只关注经济效益

酒店管理层过多地关注经济效益，对服务设施的管理不到位，或未及时检查完善或未及时修缮更新，致使客人不满意。其二，盲目跟风菜品创新，并未研究顾客需求并形成自身的特色。其三，管理者服务质量管理意识淡薄。不少管理人员尽管口头上承认服务质量的重要性，但在行动上执行不力，以致员工的服务意识不强，服务态度差，服务不规范，服务失误经常发生。同时，管理层与服务层缺少经常的沟通。其四，未能制定出科学的员工奖惩与考核制度，并进行有效的员工培训。

## 4. 东方饭店餐饮部改进流程的建议

### 4.1 餐饮服务流程的优化

新流程利用电脑设备，楼面服务员把顾客的点菜要求输入点菜器(ppa)通过信息处理，计算机在各厨房自动打印有关生产制作指令，结账时自动统计金额并打印账单；服务台营业员可专责于结账服务与订餐服务；厨房管理人员可以在每天下班后立刻得到物料耗用情况分析，以此对照实际留存情况，监控厨房生产中的有关环节并做好采购计划；利用计算机自动生成的报表，餐饮部管理人员可专注于销售情况分析、市场调

研、新产品研制开发及提高服务水平等方面，使内部管理走上更高的层面。

#### 4.2 服务设施的有效保证

一般来讲，酒店的服务设施都比较齐全，可是顾客却感到不满意。其主要原因是酒店在服务设施的细致化管理方面做得不够。笔者走访了一些酒店企业发现，部分酒店服务设施随着经营时间的推移未得到及时修缮、更新和保持。如部分地面的损坏，个别桌椅的残缺和漆面的破损，部分餐布的陈旧与破碎，少数碗筷杯碟的残次，卫生间内水龙头的锈蚀与配件遗失，卫生纸桶内无卫生纸或配备劣质卫生纸，洗手液的伪劣与注水，空调无法正常运转，电视机的老化导致图像不清，电视未接入光纤而频道数少，电视机和空调机的遥控板操作失灵……这些问题看似小事，可在顾客的眼中确是一颗大的“砂石”，因此，酒店的经营者应该认真反思，不要因要花费少量的资金而失去老顾客、失去自己的细分市场。鉴此，酒楼应该建立起更细致的服务设施的检查与完善制度，以及时发现问题，立即整改，使酒店的服务设施始终与餐厅的档次相适应。

### 酒店管理年终总结篇四

20\*\*年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广\*\*品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

20\*\*年酒店主营业务收入共计\*\*万元，发生成本费用\*\*万元，盈利\*\*万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入\*\*万元，月均收入\*\*万元。其中：客房收入\*\*万元，占客房收入的\*\*%；客房部20\*\*年初有客房\*\*间，5月份对酒店客房进行改造增加为\*\*间，10月份投入使用，本年共出租入

住房\*\*次，出租率为\*\*%。餐饮部实现收入\*\*万元，月平均收入\*\*万元。其中：主餐收入\*\*万元，占餐饮总收入的\*\*%；婚宴收入(1月-12月统计数据)\*\*万元，占餐饮总收入的\*\*%；散客收入(1月-12月统计数据)\*\*万元，占餐饮总收入的\*\*%；协议单位(1月-12月统计数据)\*\*万元，占餐饮总收入的\*\*%。

(一)外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请\*\*宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度；工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决；客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级酒店市级评定工作。20\*\*年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升；其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使\*\*服务成为对外竞争的着力点。

(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物

方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

(四)提高员工待遇，增加员工福利。20\*\*年人均工资较前一年增加\*\*元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

(五)开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

### (一)经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

### (二)管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

### (三)员工队伍建设

人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

(一)狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，17年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

(二)经营创收。17年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

(三)提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾

客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

(四)深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

(五)开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

(六)提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20\*\*年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

## 酒店管理年终总结篇五

工夫过的真快，转眼间，进入\_\_\_\_\_公司已近两年，虽然说以前有独立的经营管理一个单体酒店的历程，但工夫不长；虽然说以前有酒店管理的经历，但都没有像现在这样能有机会独立的去思考、去决定一些日常经营管理方面的事情。因此，加入\_\_\_\_\_，我感到很庆幸，很荣幸，也很感恩。

在\_\_\_\_\_的这段工夫里，我不仅增加了知识，提高了对社会、对行业、对人生的认识，而且也提高了实践管理的能力，提高了对行业、市场的感知度，提高了对事物的判断力，提高了处理复杂问题的能力。

个人工作总结与组织的工作总结是不同的，个人的总结主要

针对个人的个体总结，是围绕“个人”张开的。下面分几个方面对20\_\_\_\_年度的学习、工作、进步与不足较为客观、较为系统地进行总结，从中汲取有利的可以再复制再操作的方面和需要改进的、提升的方面。

## 持续的学习

“学习”作为人类主要行为之一已经被各公司广泛运用于实践或被作为重点强调。学习一直与创新是分不开的，只有不断创新，人类才有不断的发展和进步。因此学习是社会不断进步的力量源泉。学习是提高一个人的综合素质和实践能力的重要方法，只有不断地持续地学习、实践、总结，个人的能力才能得以提升，个人的消费率才会不断提高，发展的空间才可以不断拓宽，个人的社会贡献和企业贡献才可以逐渐得以完成。

结合酒店行业本质特性、行业的市场动态特征和现代行业管理需求，利用一切可能和机会进行学习是我的日常生活的重要部分。客人对经济型酒店提供的服务的基本诉求；经济型酒店客源市场变化的特征；市场客源以及市场销售份额比例和销售渠道的拓宽的变化；从事酒店行业人员变化了的管理特点等等。所有这些都需去通过细心的观察和学习才能去进行深化了解和把握。只有纯熟把握这些知识，才能在日常的经营管理，切合酒店自身实际状况加以有效整合、改进，把服务工作做到更顺应市场、贴合顾客需求。

因此，作为一名相对独立组织的“管理者”和“”必须要不断地学习才可以维系和提高该组织的运转效率。而这一点是组织良好运转的必要条件，而不是充分必要条件，因为影响组织生命和运转效率的因素很多。而离开这一点，要想让组织“青春常在”是绝对不可能的。

## 我的工作

给我留下印象最深的是20\_\_\_\_年上海\_\_\_\_会。从前期的准备工作到183天的繁忙接待，期间经历着紧张、压力、汗水以及热情。紧张的是行业各级管理机构一次次会议，不断施加的管理要求和世博接待标准，反反复复的莅临检查。压力来自外部客源数量和内部床位等设备的接待能力。汗水是包括所有员工在世博会期间所付出的高强度的体力。热情当然是较为圆满的完成世博会的接待任务。

早在春节刚过，世博管理局、旅行局、公安、消防、卫生部门等就陆陆续续抵达店内对接待规范、安全、卫生、客人登记、消防等各方面、各角落进行检查，提出整改明细。特别是在“软件”上提出一系列更高的要求。在紧接着的三个月里，我们进行多次的服务知识、技能培训，强化接待服务意识，增强接待服务本领，完善接待服务标准，加强卫生质量管理，规范安全操作，加强消防检查，规范登记手续。在此基础上，我们才可以顺利的较圆满的完成世博会15000多人次的接待工作。在世博会期间，几乎每天都在迎接新的挑战，如何控制房价和出租率是确保收益化的关键，而如何安排接受每日的客人预订又是确保收益化关键的关键。同时，对市场的预测和如何合理配比客源结构比例也时辰考验着我。这些时辰变化的行业特性是日常经营管理对我提出的新的挑战。面对这些动态的挑战，那些细微的变化都需要加以密切关注，加以缜密的分析和谨慎的决定。

在这一年里，另一个让我感觉有压力的就是员工的管理。员工招聘和流淌以及人力成本成为现实管理工作中的焦点。这不仅发生在我们旅店，在其他宾旅馆的也都存在这样的实际情况。这是个普遍存在的现象。在几年前，我们还感到无奈的被动或手足无措，以至怀疑在这方面的管理工作是不是存在疏漏。以至有很多业内人士提出稳定员工队伍、控制人员流失的诸多方案和措施。但是实践告诉我们，局限于80%以上的离职员工关注的福利待遇和企业利润再分配之间的矛盾的现实，作为管理人员所要做的就是如何面对现实，如何做好现实发生前的准备工作迎接这样现实的挑战，接下来就是怎

样让稳定的服务质量得以持续来满足不断变化了的顾客需求。

## 目标、愿景与责任

作为我一直如一的站在酒店行业的服务人员。我的目标和愿景就是能够真正“修炼”成为一名酒店行业的“服务人”。为此，我不断地学习，持续地实践，不断地去领悟“服务”的内涵，追求“服务”之道。

## 责任

责任，每个人都要有责任。人没有了责任就失去存在的意义。责任是人生的动力，人要想活的精彩，责任是关键。对他人、对公司负责就是对自己负责。如何完成责任，就是准确地去做准确的事，就是坚守岗位，切实履行岗位应尽的职责。

自我管理相对于责任的重要性。只有管理好自我，才能管理好别人，才能完成准确的去做准确的事。

作为店负责人，就要对全店的正常运转负责，对公司负责，对老板负责。

记得在\_\_\_\_年初来上海店时，员工数量比目前多3个人，但人浮于事，人均工作效率极其低下。后来根据客房出租率和工作量对岗位、人员重新定位。实践证明，这一举措不仅提高了工作效率，而且大大降低了人力成本，只是作为管理人员要承担更多的角色转换。但为了“责任”，我想这是我们的选择。

## 进步与不足

其实每个人每天都会通过学习、与人沟通、处理问题、解决矛盾等途径增强能力，获得进步。作为一名酒店管理人员，进步的主要表现是能够更加有效地组织、带领这个团队利用

有限的资源为客人提供他们所期望的服务，从而完成社会、公司、顾客和个人的“四维”价值。

当然，个人的进步离不开团队的紧密合作，离不开上级的准确指导，离不开企业的这片土壤。

在现实市场竞争如此激烈的环境下，企业生活和发展的空间逐渐被挤压得两级分化。能够准确地前瞻性地分析市场并给出准确地市场定位，然后通过持续有效地为市场提供优质的服务和产品来确保企业的生活和发展。

作为一名合格的酒店管理人员必须拥有市场、专业、管理等各方面知识、技能；必须具有预测、分析、统筹、决策、沟通、协调等实战能力和技巧；必须具备奉献、服务、团队等企业精神。

我苏醒地认识到距离这些标准还有很大的差距，在新的一年里，我会更加努力，立足本职，脚踏实地，通过各种有效途径来逐步弥补不足，完善自我，以便更好地为社会、为公司、为顾客、为员工服务。

## 酒店管理年终总结篇六

一、工作方面 在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一

个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

## 二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

共2页，当前第2页12

## 酒店管理年终总结篇七

一年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\*\*年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。

多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 酒店管理年终总结篇八

2019年又即将过去，\_酒店管理有限公司工程部一年的工作在酒店领导大力支持下和\_工的指导带领下，在酒店各部门的配合协作和部门全体员工的辛勤劳动、不懈努力下。克服了人员少，工作量大等困难，开展维修保养和节能降耗工作，完成了各项维修维保项目、日常维护和酒店领导交办的其他工作。下面我将今年的工作总结，明年的工作方向报告如下。

### 一、管理方面

1、酒店营运已经5年，需要克服设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部全力结合酒店现有设备设施运行状况和人员技术专长在岗位上作了一些调整。成立客房应急维修员、设备维护组，运行组。积极主动地解决设施设备存在的各种问题，保质保量完成了能耗考核目标、维修维保项目，是设备处于良好的工作状态。

### 2、安全管理

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门无安全事故发生。

设备设施安全：定期对各部设备专项检查，每月对酒店配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修。对重点运行设备机房进

行一日三次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

## 二、设备设施维保

### (一) 机房设备维保

- 1、锅炉房设备维保每月一次共12次。
- 2、消防设备维保每月2次共24次。
- 3、电梯设备维保(20台)维保每月2次共24次。
- 4、空调主机、热泵维保每月一次共12次。
- 5、风柜房设备维保(28台)共1次。
- 6、冷却塔维保一次，进行管道支架除锈、刷漆，1、2#塔填料更换。1、2、3#塔轴承更换。
- 7、洗衣房设备每月一次共12次。
- 8、天幕维保每月8次共96次。

### (二) 其它设施设备维保、维修

- 1、客房维保825间次，计划为1095间次，截止11月23日还有170间未完。
- 2、所有盘管风机尘网清洗(共738台)共12次，翅片清洗248台。
- 3、分体空调维保(共40台)12次。
- 4、制冷设备维保(44台)12次。

### (三) 节能、改造工程。

#### 1、灯光调整

在不影响服务标准的前提下取消部分公区灯具数量如公共卫生间客房电梯休息厅(共计4.2kw)安全年计算共节约3600kw□

#### 2、室外水景池改造，原线路老化跟换

原金卤灯(80w)更换为led(3w)灯共200盏按每天4小时计算全年共节约54000kw□

#### 3、低压房配电柜改造

加装变压器散热风扇实现变压器低压侧开关互为备用，跟据变压器负荷调整变压器运行台数、轮换使用方便维保。按每月用电量60万kw·h变压器损耗比1.3%计算每台变压器月损耗大约为7800kw.四台变压器互为备用全年共节省187200kw□

#### 4、风管改造

中餐厅k8-10包房由于设计风量过小经常造成客人投诉经过改造风管，改善提高环境的舒适度。原\_厅为出租办公室需要长期提供空调后经过改造由原来1-2风柜(分时间段开启)改为1-1风柜(常开)供空调节省空调风柜开启时间。埃及航空风管有原2-4改为2-1风柜供空调。

### (四) 培训

积极配合人力资源部，参与筹划、开展工程部管理、技能培训。今年人员流动大对新员工主要培训工程部的管理制定、工程维修服务规范、及各岗位职责。员工进行过交叉培训，使之成为一专多能复合性专业人才从而有效提高工作效率，降低劳动力。

## (五) 大小型会议活动跟进

与公关销售部、宴会部、客房部等有关部门互通信息，对会议、宴会、新闻发布会、展览等大小型活动和vip房进行事前预防性检修。主动了解并及时满足大型活动和重要客人接待活动对特殊设备的要求，如灯光、音响的配备与调试等。共跟进大小宴会、会议、展览286场次。酒店节日装饰、展示屋物制作安装(元旦、春季、春秋交易会、端午、中秋、国庆、圣诞)8次。

## (六) 存在的不足

- 1、部门员工责任感、危机感下降，需改变思想适应部门的现状和日后的发展。
- 2、部门员工主动服务观念、服务意识、服务质量尚待提高。
- 3、工作热情不高、和其他部门沟通较少。
- 4、个别员工缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。
- 5、工作主动性不够、工作效率较低。
- 6、部门内部协调不够，有时维修不够及时。

## 三、2020年工作目标

- 1、设置运行，维护保养，后勤班组，实行主管责任制加强运行维修，维护保养，资料整理统计力度，严格按工程部年计划，月计划实施，各分管主管公平公正对下属员工工作进行绩效考核，增强现场技术督导。
- 2、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，保证好锅炉，

电梯，配电，中央空调，供排水系统，厨房、会议音响、电话机房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

3、修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个人的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

新的一年意味新的起点，新的机遇，新的挑战，我们\_酒店管理有限公司工程部一定在新的一年里改正以往的不足和缺点，完善自身的思想意识和知识技能以及人际关系。在新的一年里用心去对待每一件事，努力奋斗。希望在新的一年里会有一个新的\_酒店管理有限公司工程部。