# 酒店总结感想

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-04-24

*酒店总结感想(优秀10篇)酒店总结感想要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店总结感想样本能让你事半功倍，下面分享【酒店总结感想(优秀10篇)】，供你选择借鉴。>酒店总结感想篇1光阴似箭，进入\_\_酒店工作至今已有三年了...*

酒店总结感想(优秀10篇)

酒店总结感想要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店总结感想样本能让你事半功倍，下面分享【酒店总结感想(优秀10篇)】，供你选择借鉴。

>酒店总结感想篇1

光阴似箭，进入\_\_酒店工作至今已有三年了，不能不感慨，时间脚步永久都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培养和教导下，通过本身的不断努力，不管是思想上、学习上还是工作上，都获得了长足的发展和巨大的收获。

一、思想上

自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，\_\_酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热忱投身于学习和工作中，固然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日趋剧烈的社会竟争也使我充分地熟悉到成为一位德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈寻求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除专业知识的学习外，还留意各方面知识的扩大，广泛的浏览其他部分、学科的知识，从而进步了本身的一专多能的优点及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热忱大方，老实取信，乐于助人，具有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

二、工作上

本人自\_\_年工作以来，前后在餐饮部、总台、房务中心等部分工作过，在往房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操纵技能，不管在哪一个部分，都严格要求自己，刻苦研究业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家内行。为我以后的工作顺利展开打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我固然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快把握服务行业，天天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些先辈们学习实际操纵及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上本身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一位合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼节，对待客人要热忱、友好、耐心、周到。这也是我本人性情中所缺少的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这类精神。实在这也是改变不好性情的良好途径。

我后来工作的时间大部份在客房，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不但要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部分也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、正确性。这些从前厅所学到的也就让我在房务中心的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，构成一个团体气力，这样更能进步工作的效力和进度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终深信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴往点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希看用我亮丽的青春，往点燃四周每位客人，感化鼓励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足的地方就是情绪波动较大，不够温顺，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一位优秀的酒店工作者。

>酒店总结感想篇2

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20x年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

>酒店总结感想篇3

一年的时间渐渐的过去了，我来到\_\_\_酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了\_月之久。自从去年\_月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入\_\_酒店这个大集体!

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力!我的工作总结如下：

一、工作前的教导

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短\_周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

二、从思想上提升自己

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

三、个人的不足

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

>酒店总结感想篇4

这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，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。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20\_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。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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情况下，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助下，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。

二、明年工作打算

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，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希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。

同时也希望酒店领导平时多关心员工作日常生活，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。

>酒店总结感想篇5

—年工程部的工作，在酒店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，克服了人员减少、工作量增大等困难，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，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

一、开展预防维修，提高设备功效。

(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。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成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—年下降了12%，节电25000度。

二、采用新型建材，解决遗留问题。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，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，杜绝了墙体滲水发黑的现象。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滲水现象，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，不但解决了落地窗滲水的问题，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911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进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。

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。

三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏。

(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，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，—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。对闲置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。—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。

四、狠抓质量监督，严格工程验收。

(1)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，制作了平面布置、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。

(2)在会议厅装修中，严把质量关，从材料进场到施工工艺，安排专人对装修工程进行全程监督，核对进场材料的品牌、质量、数量是否和乙方工程预算书相符合。对隐蔽工程中的空调和消防管道，按规范进行24小时加压试验，对强电线路进行耐压绝缘测试。对地面新型建材加气块的铺装、覆盖的钢网和混凝土铺设都进行了严格的监理。对吊顶龙骨的安装、检查口的预留、灯具的安装，都提出了严格的要求，对不规范行为立即责令整改。根据会议厅的特点和需求，精心布置了音响、宽带上网、投影银幕等线路的预埋，并预留了今后发展的空间。充分利用原多功能厅和夜总会的音响设备，进行整修、安装和调试，为酒店节省了购买调音台、攻放机、音箱的费用。

(3)在会议厅装修工程竣工验收和工程结算中，对木作、吊顶、涂料、油漆、墙纸和地毯的面积做了精确的丈量。对工程质量严格把关，发现问题立即责令整改。除了组织酒店相关部门进行验收外，还邀请消防部门对工程进行验收，装修工程的质量达到了消防规范的要求。

小结：通过对会议厅装修工程进行认真的质量监督、规范的工程监理、严格的竣工验收和精确的工程结算，使工程质量达到了设计要求，工程造价控制在预算范围之内。

五、寻找不足之处，提高管理水平。

(1)在部门的日常工作中，提倡爱岗敬业、尽职尽责、锐意进取、发扬团队精神;工作积极主动，设法解决问题;不推诿、不等待、不计较个人得失。凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。举办技术讲座，对客房和前台服务员进行宽带上网操作培训，对部门员工采取传、帮、带的培训方法。定期召开部门例会，学习酒店的规章制度和岗位责任制，对前期工作进行讲评。发扬民主，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。部门工作井然有序并充满活力。

(2)虽然在—年的工作中，比较圆满地完成了酒店的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。具体表现为：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、节约意识较淡薄。

小结：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!

>酒店总结感想篇6

光阳荏苒岁月更替，我们送走了辉煌的20\_\_年，迎来了美好的20\_\_年，在过去的一年里，客房部在集团公司的正确领导下，在酒店总经理丁强华的带领之下，我部全体员工任劳任怨，积极进取，严格遵守思酒店的各项规章制度，顺利完成了集团公司下达任务指标受到了领导的一致好评，现将我们所做工作汇报如下：

一、\_\_年我部完成了以下工作

1、规范各分部、各岗位的服务用语，提高对客服务质量

自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2、为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》

酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、执行首问责任制

实施首问责任制要求处在一线岗位如房务中心所掌握的信息量大，员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，管家部利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。

5、开源节流，降本增效，从点滴做起

客房是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，部门全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日要求清理退客房间时采用关灯操作的要求，查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，管针对酒店给部门下发的预算指标，对各分部门的物品领用进行了合理划分，各分部门每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

6、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围

部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评选优秀员工，激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。

7、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。

8、确保查退房及时、准确保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住客人的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排;

据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

二、工作上的不足之处及体会

1、“请即打扫”牌缺失，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2、员工的受训面狭窄，只局限于分部门和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

3、IC制卡系统老化，使接待员的工作效率降低，频繁造成服务员上门开房间的现象。

4、卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工作不如人意。

5、外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

三、在下一年度计划完成的主要工作：

1、继续部门节能降耗工作的进行，从环保、经济角度考虑，寻求工程部门的配合将客房用水进行调节;建议更换酒店部分的客用物品，采用更环保、性价比高的客用物品，增强物资和能耗的管控，合理利用每一份物资，杜绝浪费和买而无用的现象。

2、为提高商务客房的档次，及时对酒店房间的现状进行改造和装修，酒店计划对楼层客房装修一番，部门将密切关注装修的动态，及时主动的支持各项准备工作的进行和安排，并需及时对部门人力的合理利用做出准确的调整。

3、组织实行部门技能大赛，加强员工技能操作素养。

4、配合相关部门做好员工制服的更换工作。根据计划，明年预备将相关部门的员工制服进行调整及更换。

5、设施设备维保计划及时安排落实到位。按照工作计划，大型的维保计划在淡季时节落实，小规模、小范围的设备保养如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等。

6、配合人力资源部对部门相关岗位缺失人员进行招聘工作。

>酒店总结感想篇7

\_年已悄然谢幕，\_x酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为\_年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下\_年工作思路，希望各位给予指正。

一、\_年工作总结

回顾\_年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把\_年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在\_年注意改进;

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

二、\_年工作计划

展望充满挑战的\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

2、\_\_年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在\_\_年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：\_\_年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在\_\_年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在\_\_年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在\_\_年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在\_\_年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在\_年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

>酒店总结感想篇8

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧.千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好.如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱.

4、重视就是要把每一位客人都视为上帝看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费.我们应当记住客人是我们的衣食父母.

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识.

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造家的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.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!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样.生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的.

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。

>酒店总结感想篇9

转眼间，我们又迎来新的一年。酒店工程部不仅取得了一定的成绩，同时也有许多经验教训，值得我们去深思和改正。使技术方面有更深层的提高和飞跃。以下是今年的工作总结。

一、酒店筹备工作

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰。进行完整的拆除工作，如大厦的配电箱和电表、门、吊顶、隔栅灯等，登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。在装修过程中，由于施工单位较多，工程部需协调各单位之间的关系，同时对施工单位用电量及用水进行核实和分摊，并对施工单位“三不管”问题进行处理，对施工质量及要求提出整改建议。

二、为酒店筹备做好参谋

酒店筹备期间，工程部配合各部门对进货市场产品进行调家和比较，并起草合同，为酒店筹备和领导做好参谋。酒店开业前的加班加点对工程部来说是很平常的事，特别是从深圳运来的家具到货后，由于他们来的安装人员只有2、3人，为提高效率工程部全体人员加班突击，每天安装一层楼，有时干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，另外员工宿舍的改造工程也交给了工程部做，经过不懈地努力员工很快就住进了宿舍。

三、处理好酒店各项事务

酒店开业后，工程部的员工能自觉遵守酒店的规章制度，能单独处理好酒店工程上的各项任务和领导交给的各项工作，如酒店裙楼不热，工程部配合施工单位对裙楼进行封堵，并配合施工单位对空调系统进行改造加装风机盘管。工程部对楼层加装计量，员工浴室及员工后堂的改造，两套俄罗斯的安装和调试、都是由工程部来完成的，在消防验收过程中，由于施工单位在12层以下没有安装应急照明灯，工程部加班加点进行安装，使酒店尽早的拿到了消防许可证。为节约成本，酒店工程部自己制作了两台烧烤炉，为酒店节约了成本。酒店二级库房货架的制作，负一层暖气的改造和拆除，也都是由工程部来完成的。

四、工作中存在的不足

工程部虽然取得了一定的成绩，但工作中也有一些失误和教训。如施工过程中对裙楼的保温估计不足，造成裙楼特别冷风机盘管冻裂;对新来的员工培训不到位，造成维修效率过低，管理不到位造成泵水时漏水给总公司造成不良的影响等。所以在今后我们还得加强学习，追求完美。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我一定在新的一年中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，在新的一年里会有一个全新的我。

>酒店总结感想篇10

还记得我们是20\_年12月27日晚7：00的火车，到达深圳是12月28日早上7：00。开始了我们在金茂深圳JW万豪酒店为期一年的实习。同行的有40个人，是个庞大的队伍。大家都很兴奋，同时也很紧张。因为这一年对于我们来说将是一个漫长的过程。

来接我们的是人事部的Susan和Amy。接着给我们安排了宿舍。下午带我们去酒店见了部门总监，在学校面试的时候我被分到了餐饮部。餐饮分为三个部门：西餐厅，中餐厅和日本餐厅。紧接着又有一个小的面试。由总监决定我们将去哪个部门。大家都很紧张，因为第一次面对面跟一个老外说话。最后我们一共有7个人分到了西餐厅。第二天便开始了为期三天的入职培训“IN THE BEGINNING 。”，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一年，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。

三天入职培训转眼结束。第四天我们开始正式到各自部门上班。我们有了各自的师傅。刚开始不适应，不知道自己该干什么。很紧张，看到客人也不敢说话。后来在师傅的带领下，开始慢慢进入了状态。我们的团队很庞大，因为是自助餐，所以客人比较多。当然也比较累。回想起第一次扛垃圾时，看到那么大的托盘，堆满了垃圾和碟子。有点不敢相信，以后的日子会是怎样的。师傅说刚开始慢慢来，不用拿那么多，可是我想别人可以我也一定能行的。于是我第一次端起了那么大的托盘。到后面洗碗间的时候，看到自己一起来的同学，突然眼泪就掉下来了。后来师傅一直鼓励我，你可以的。其实除了累一点，那时候还是挺开心的。就这样一个星期过去了。我们每个星期都有两天休息。第二个星期我又被调到咨客台，那时候对咨客一点概念都没有。只是听说要英语很好，要对整个酒店的情况都很了解。我很怕，很不愿意去那里。我怕自己会做错事。后来在咨客台，我又有了两个师傅，她们也教会了我很多东西。主要是做预订，接电话，迎接客人，带客人入座。然后做一些Paper Work .咨客是个很重要的岗位，她第一个接触到客人的，很多问题都由咨客解决，值得高兴的是，在服务过程中，我接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于万豪是一所涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。当然比在里面做服务要轻松的多，但对于我来说压力很大。我以为实习会这样慢慢平静，很顺利的过去。没想到后来的日子会越来越难熬。三月份的时候我又被调回楼面。说实话是挺开心的，我觉得我又恢复了自由。可是第一天，我们就被经理狠狠地骂了一顿，那是三个月以来第一次挨骂，我们7个人站成一排，被骂了整整2 个多小时。我们都哭了。有委屈，有愤怒。。。从那以后，三天两头就会被骂。我们每天提心吊胆的上班，做什么都感觉有人在背后盯着。最后我们都有点坚持不住了，有点想要回去的冲动。终于还是走了两个。其实我也好想放弃，可是我想都已经过了三个月再回去太对不起自己了。于是便坚持了下来。后来又陆陆续续被调回楼面咨客好几次。总之是哪里缺人就把我往哪里塞。那时候挺讨厌他们这样对我。后来也就习惯了。酒店的人流量很大，一批又一批的来，一批又一批的走。到最后，我们这批实习生一年下来也算是资历比较深的了。一年实习就这样在我们一次一次想要放弃，又一次一次坚持下来中结束了。

这次实习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，在一年的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。感谢学校和酒店给我这次实习的机会。感谢那个曾经骂过我们的经理，是在他一次又一次的教导中，我们对自己的要求也慢慢提高，学到了很多标准的服务知识，相信这些知识在以后的职业生涯中很有帮助。同时也很感谢领导们给我这么的学习机会，让我适应不同的岗位。学到不同的知识。谢谢!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！