# 酒店工作总结范文(通用12篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2025-04-28

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于酒店工作总结的文章12篇 ,欢迎品鉴！【篇一】酒店工作总结　　在和xxxx共成长的日子里，我们又将迎来崭新的一年，新的...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。 以下是为大家整理的关于酒店工作总结的文章12篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】酒店工作总结**

　　在和xxxx共成长的日子里，我们又将迎来崭新的一年，新的总是美好的，让人向往的……所以，在新的一年里，我们充满了太多的憧憬和期待。

　　回想xxxx，我们仓库工作在我们领导的孜孜指导下，迈着稳健的步伐，抱着创新的意识积极的实践着，我们走过了一个成熟的一年，一个可喜的一年。

　　xxxx岁首的时候，我们食品仓滞留的物品很多，主要有肉类和调料品，大家都知道，食品类的东西保质期都很短，如不能及时使用，除了占用一大笔资金以外，更重要的是给我们酒店的财务造成一定的损失，造成物品滞留的原因大体有两个方面：

　　（1）酒店开业以来，仓库大量的铺货，现有的厨师做菜时使用不到这些物品。

　　（2）厨师流动频繁，每个厨师各练一家功，烧的菜不一样，需要的物品也跟着变，所以，人走了，物品也就滞留了。

　　为了怕造成不必要的损失，我们的领导还亲自找使用的部门沟通，才解决了这些遗留下来的问题，为此，我们从厨房的使用中也总结了一些方法：比如，对保质期短的或是不常用的物品我们采取了直拔的方式，他们用多少，我们就够多少，这样在减少资金占用的同时也增加了物品使用的灵活性！这样不懈的坚持使我们仓库资金的占用额由去年11月份的30万下降到今年11月份的217000.00。

　　不入规距，不成方圆！在仓库工作中，我们一直严格按照“仓管员岗位职责”进行对物品的验收和发放，对需要补仓的物品我们根据部门的使用量及时的请购，以我们应有的工作态度来支持对前台的工作！

　　在酒店的评星活动中，我们也深刻的意识到我们做的还不够好，我们的仓库必竞也是酒店的一个窗口，一个重要的窗口，我们有义务也更有责任来做好自己份内的事！不给酒店评星拖后腿，也不给我们的财务部丢面子！我是这么想的，同时我也把想法付诸了实施，到我休息天的时候，我拖朋友的关系到凯悦大酒店和维多利亚大酒店的食品仓参观了一下，结合我们的仓库取人之长，补已所短！

　　在工作中，我们一直按着常清洁，常整理，常整顿，常规范，常自律这五常法来严格要求自己，它对我们不单单是一个理论，更是我们工作中的一道格言！在我们的努力下，不论是仓库的整体环境和结构布局，还是物品摆放的位置和间距，都让人看了感觉很清爽，很明了……工作需要激情，激情需要鼓励！领导能对我们工作的肯定，就是对我们最大的鼓励！虽然我们做的还不尽美，但我们会一直在努力……

**【篇二】酒店工作总结**

>　　一、积累工作经验

　　一年来的采购工作其实也是一种工作积累，我觉得在不同地方做不同的采购都是一种新的进步，这是非常有意义的，积累工作经验也是一种学习，一年来我虚心的请教同事，在采购工作这一块还有很多能力高的同事，他们都是采购工作方面的能人，对于我来讲这些都非常有意义，积累工作技巧，面对日常的采购工作做到游刃有余，不管什么样的工作只要是肯花时间，在这一方面不断的积累，我相信你一定会有收获的，工作上面我很多次都在告诫自己，一定要积极向上，这才会有足够的时间去拼搏，去为工作奋斗，我想只有在工作当中存在正面情绪这几点才能够做好，我一定会继续加油努力的，积累足够的工作经验，在这方面做好自己，恪守本职，踏实的的做好酒店采购。

>　　二、卫生方面

　　酒店食材的卫生很重要，我们一直保持了严格的.标准，酒店对这一块非常的重视，一定要保证在采购的过程当中，保证食材的卫生，新鲜，我想在什么时候这都是排在首位的，给顾客一个卫生的环境人，让顾顾客放心大胆的用食，我觉得工作跟自我调节能力上面这些都是非常有必要的，我也知道这些都是非常的关键，每次去采购食材我都是非常的细心，严格的按照酒店的标准进行新鲜食材的采购，我不会因为采购食材的麻烦就忽略到这一点，一年来我在卫生这一块可以说是非常用心，还将会继续高标准要求自己。

>　　三、自身不足之处

　　我觉得这一点一定要端正好，一年以来对我来讲我自己身上的一些缺点，我总是在第一时间就正好，不管在什么时候都应该清楚这一点，做采购工作我经常会犯一些细节性错误，有时候记性也不是很好，在一些事情上面处理的不够好，在采购上面也没有做到万无一失，我一定会纠正这些继续努力的的。

**【篇三】酒店工作总结**

　　岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在已经过去的202\_年，我在公司领导和同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对这一年的工作作出总结。

　　>一、前台工作的基本内容

　　前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。202\_年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

　　>二、前台工作的经验和教训

　　在到xx酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

　　>三、前台工作的下一步计划

　　基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

　　前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

　　前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**【篇四】酒店工作总结**

　　\_年我店人事部工作在酒店领导的正确带领下坚持“尊重、理解克难奋进、共创辉煌”的重要思想为指导深入贯彻落实\_总在\_年度酒店工作的指导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式下通过本部门及酒店全体员工的共同努力基本完成了预期工作目标并且取得了一定的成绩。

　　>一、考勤管理

　　\_年度按照\_总的指示人事部对考勤管理实行指纹考勤与纸卡考勤相结合的方法认真做好每天各部门人员出勤卡的跟踪检查工作及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作使得考勤管理与之有很大的改进且取得了非常好的效应。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些问题部门考勤管理较混乱管理人员对部门员工的考勤管理不严格对违反考勤制度的员工的处理不及时、不严格这些问题将在\_年度作为人事部完善考勤管理的一项重点工作人事部将在\_年度加大加强对各部门的考勤监管力度严格执行酒店相关考勤制度绝不姑息和放纵违反考勤制度的行为。

　　>二、档案管理

　　酒店各类档案的管理是人事部一项重要而又繁杂、细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案进行了较细的分类。从员工的入职到每一个环节的资料进行了详细的归整严格按部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上比较科学的进行了细分和对号入库使各类档案的管理逐步达到了便于查找方便查找一目了然提高了档案管理的工作效率与工作质量避免了缺项解决了乱丢乱放的现象使各类档案的管理更大规范化和系统化。

　>　三、酒店规章制度的建立

　　\_年人事部针对酒店实际情况制定了一系列规章制度，逐步规范酒店管理，使酒店人力资源各项工作有章可循，形成“靠制度管理按制度办事”的良好机制。\_年度人事部将加强各部门对各项制度的学习与执行力度，尽快的使制度与管理与员工相融合。

　　>四、人事部企业文化的建立

　　人事部在\_年按照\_总的相关指示完成了本酒店的企业文化的初步建立使得酒店指导思想“尊重、理解克难奋进”深入人心也使得酒店员工在自身素质与修养上有很大的提高。

　　>五、\_年人力资源现状分析

　　岗位分布：截止\_年\_月\_日酒店员工\_人，酒店职能部门人员占比例为\_，业务人员占比例为\_，一线服务岗位占比例为\_。

　　>六、招聘、培训工作盘点

　　(一)招聘渠道及费用。

　　1、现场招聘。

　　今年的招聘效果不明显后期主要采用了网络招聘和发放传单的形式进行招聘\_年将采用传单、现场招聘会、招聘宣传广告、员工推荐等形式加强招聘力度。

　　2、报纸招聘。

　　今年共进行了\_次报纸招聘主要针对酒店紧缺的管理人才和服务人员另外通过报纸，酒店也做了相应的宣传工作。

　　3、网络招聘。

　　今年我们使用了\_网招聘使用几个月来发现在招聘基层岗位比较适合人员也比较稳定。

　　4、内部员工介绍。

　　\_年通过内部员工的介绍，有员工到我酒店工作，\_年还将加大内部员工的介绍力度做好宣传。

　　(二)培训工作。

　　酒店\_年下半年主要进行了以下培训工作：

　　中高层管理人员\_人;职能部门\_人;业务部\_人;一线岗位\_人。

　　1、消防知识培训及演练。

　　\_年\_月份酒店由人事部组织由保安部牵头为酒店餐饮部和客房部两大部门的绝大多数人员举行了一次规模较大的消防培训及消防演练通过组织培训学习提高了员工消防安全意识掌握了一定的自救知识员工在工作中的自查意识也有了一定的提高。

　　2、服务技能、服务礼仪培训。

　　\_月人事部多次组织了对客房部、餐饮部的服务礼节、仪容仪表、服务技能等相关专业知识的培训使得客房部和餐饮部在服务质量上有所提升。

　　>七、薪酬盘点

　　1、薪资结构调整。\_年酒店行业整体薪酬水平上涨\_月份酒店根据社会实际工资变化情况对酒店各个岗位的薪酬进行了调整上涨幅度达到\_。

　　2、进行内外部薪酬调查调整薪酬体系提高薪酬竞争力。基于提升酒店薪酬竞争优势的需要更是为了在企业发展的过程中平衡人员职业满意度人事部在酒店领导的工作布署下将于\_年\_月下旬开始了为期\_个月的薪酬资料的调查分析。

**【篇五】酒店工作总结**

　　回顾这过去的第二季度，在总经理的正确领导与大力支持下，在酒店各部门同事的帮助下，认真完成酒店交给的各项工作，严格履行自己的岗位职责，值此辞旧迎新之际，将第二季度来的工作总结如下：

>　　一、成立安全督查小组，提高酒店整体形象

　　为了进一步提升酒店整体形象与服务质量，在总经理的带领下，我们成立了安全督查小组，我们改进了酒店的督查方式，以人性化的检查手段不断提升酒店各个部门的服务质量，执行日、周、月检查的制度，提升监察层面和监察力度。为保证酒店服务质量的优质和稳定，安全督查小组对酒店各部门及员工的工作进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位，充分体现了“严、细、实”的工作作风。以企业的生存发展为根本前提，紧紧围绕公司利益，坚持从一点一滴做起，渗透到出国留学网工作中的每一个细节，将平时看似大量琐碎、不起眼的小事尽量做到好之又好，履行好我们的基本职责，健全了服务项目，规范操作程序，注重细节服务，加强执行及培训、监督的力度，有力地督促了各部门的管理，推动了酒店提升服务形象工作的顺利开展。

>　　二、维护内部外部联系，促进酒店合作与发展

　　1、维护和发展外部关系

　　在工作中，我始终保持与外部的良好关系，除了保持与相关政府工作部门的联系外，也与其他的兄弟酒店建立良好的沟通交流。及时了解市场的信息与政策发展方向，同时也学习其他酒店的成功经验，虚心学习他们的管理办法与经营策略，采择其善，取其精华。在积极维护原有固定客源的合作关系的同时，也建立发展酒店的客户，为酒店的营业贡献自己的一份力量。

　　2、协调和促进内部合作

　　在日常事物的处理中，充分发挥协调的职能，润滑部门之间的关系，耐心协助解决部门的困难，促进各部门及酒店整体工作协调发展。努力营造团结合作的工作氛围，带动各部门以酒店利益为出发点，齐心协力，科学管理，使酒店及各部门的工作更加顺利进行。

　　3、重视大型接待活动

　　在酒店有大型会议或者接待活动的时候，我都十分予以重视，亲自接待，并与对方负责人和酒店负责人积极沟通，了解进程，关注其出现的问题，并监督及时改进，直至大型接待活动圆满成功。

>　　三、工作之余认真学习，培养个人管理素养

　　利用时间学习酒店管理等的书籍，结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。酒店的管理服务关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

>　　四、制定计划积极筹备，迎接五星复评工作

　　酒店将迎来五星的复评。根据五星复评的新标准，我认真地进行查阅和对比，结合酒店现在的设施设备以及服务质量情况，制定了迎接复评工作计划。

　　1、发现问题，解决问题

　　在日常工作中，我将更加重视监督管理，及时发现酒店目前工作中的问题，进行总结

**【篇六】酒店工作总结**

　　20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

>　　一、经营情况

　　年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，占客房收入xx%，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

>　　二、主要工作

　　1、加强业务培训，提高员工素质

　　一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

　　2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

　　一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；VIP100次，共接待人数37500人次。

　　3、扎实有效地开展好第x届优质服务活动。

　　第x届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第x届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

　　4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

　　前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

>　　三、工作中存在的不足

　　1、培训效果不佳

　　我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

　　2、服务质量、服务水平有待提高

　　前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

>　　四、20xx年工作计划

　　1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

　　2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。

　　3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

　　4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务。

　　5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务。

　　20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**【篇七】酒店工作总结**

　　时间在光影变换中悄然流逝，新的一个开始又将来临，我此时此刻的心情也是非常的激动。但面对20xx整年的工作，我也有了一个自己的总结，希望我可以为20xx画上一个完满的句号，为自己新的20xx年贡献自己的热情和希望。以下是我对自己一年圆满工作的总结：

　>　一、20xx的改变和收获

　　在这一年，我有了非常大的成长，无论是从我的个人生活、工作还是追求上，我都感受到了自己的变化。比如自己的性格逐渐变得温和，自己和同事沟通时也不再强势，在配合领导上也表现出了自己的改变。总之这些小方面也已经足以证明自己的成长，从另一个角度上来说，正是因为自己工作态度上的改变，才为我带来了更多的收获。在这一年里我更认真的对待每次任务，不毛躁也不推脱责任，是自己的错就是自己的错，不是自己的一并不会承认。

　　我认为每个人只有担负起自己的职责来，我们公司才会更加的团结，部门的每位同事也会更加重视到自己缺点和优点。这对我们公司的成长是一件有利而无害的事情。总之，这一年我有了很大的改变，想必领导们应该也可以看到我的成长。此间的收获就是我可以做好自己的每一件小事，不犯错，不惹麻烦，给自己的工作带来价值。

　>　二、工作上要更加注意的问题

　　首先就是我应该要更加注重合作意识，因为我个人从小到大都是比较独立的，做事也比较独来独往，往往注重孤行提高效率。但我渐渐大发现，有些事情是一个人做不来的，比如说我们平时采购遇到的一些搬运问题，这都是我们需要一个团体共同协商才能解决的问题。这个“合作”问题，让我越来越认识到自己在一些方面上做的确实不是很好，比如有时候因为一些小事和同事无法达成统一，会出现一些小漏洞。懂得合作，我们才有一个更好的晋升空间，我们部门之内的关系也才会更加和谐。

　>　三、往后计划

　　20xx年就快抵达到我们的眼前了，其实也有一些小的焦虑，我怕自己在新的一年中，无法做到今年这么好。我是一个很害怕后退的人，但我既然害怕后退，我就一定会鞭策自己更加往前，不再做一个不敢看前方的人。我要一步步稳稳向前，以今年为一个基础，准备明年更好的工作，创造属于我的财富和价值。

**【篇八】酒店工作总结**

　　现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

>　　一、思想的转变

　　在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

　　在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的\'服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

>　　二、工作的提升

　　在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不少新的收获。

　　同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习中收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

>　　三、个人的不足

　　作为一名新员工，我在工作中的不足是非常的明显的。反思自己这x个月来的工作，首先最大的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

　　总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

**【篇九】酒店工作总结**

　　时间过得真快，转眼就是一年过去，我们采购部在这一年里顺利完成了任务，这得力于有公司领导的正确领导和全体员工的配合。

　　>一、做好酒店日常采购工作

　　酒店日常采购都是需求比较大的，在采购过程中，会先了解酒店物资储备情况，根据酒店的消耗情况去采购产品，在采购的过程中如果由原渠道就会直接继续好做，如果需要重现采购则会建立新渠道，以保证产品的供应，为了让采购的产品合乎酒店价格，这就需要进行多放比较，做详细的谈判，然后根据左后的结果选择两道三家供应商，多渠道保证日常供应，如果出现其中一个供应商断货，不至于影响到酒店的正常运营，在采购的过程中会对采购的产品做抽样调查，查看采购过程中产品的质量问题，保证供应到酒店的产品是合格的。把采购的产品做好分类管理，这样方便其他部门工作实用，每天统计几点产品的消耗情况然后在更具具体的数据做出合理安排，保证产品能够足够一天的消耗。

　　>二、加强员工集训

　　采购员工需要加强训练，因为如果采购员工的经验能力不足，会让公司吃亏，会导致在采购的过程中产品不合格，价格过高等情况，培养员工的能力让他们在采购的时候能够很好的做出工作安排，把每天的采购做好，把公司交代的任务完成不至于犯错，提升采购员工们的能力才能为公司创造价值。培养员工也会培养员工的纪律，没有规矩不成方圆，只有保证所有的员工在工作时遵守公司的规定，不谋取私利，努力做好工作岗位上的工作，完成工作任务，培养他们对公司的归属感，和荣誉感，传递公司的企业文化，让公司的价值观公司的能量传递给员工，提高员工的积极性，提升工作效率。

　　>三、了解市场行情

　　采购必须要了解市场行情，清楚当前市场的情况，才能够保证采购工作顺利，同时在采购的过程中必须要做充足的准备工作，前期的市场调查，产品检验，等都需要做好，保证在工作是不会出现差错，每一次工作都要把握好工作进度，通过数据收集，和调查做好工作按排，保证工作顺利。

　　>四、制定采购计划

　　做采购我们把所有准备工作组好搜集到了足够的数据之后需要把采购的计划做好充分整理，把采购中的各个细节和方式做好安排，优化采购工作。同时要提供多种采购方案，并且保证采购计划具有可实施性，能够发挥实际效力。制定好计划好需要经过上级领导的审阅和查看通过之后才会采取其中一种方案进行采购。

　　担任采购有多年的经验，每年都会从采购总做中总结经验，做好工作准备为下一年的工作积攒经验，保证工作顺利进行，不断提升工作效率，在在以后工作中我会继续努力。

**【篇十】酒店工作总结**

>　　一、一年来人力资源部工作的回顾

　　20x年，我店人力资源部工作，在店领导正确领导下，坚持精细管理、打造精品酒店的企业理为指导，深入贯彻落实创精品、树品牌、塑典范的奋斗目标，做到认真、严谨、细致、精确的管理风格，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过各部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

　　(一)人员在岗情况

　　酒店现有人员共计人，其中行政办公室2人，财务部6人，餐饮部15人，厨房6人，客房部17人，工程部4人，保安部10人，人事部1人，前厅部9人，PA部3人。主管12人，领班7人，员工54人，督导层以上人员占人数的23%，员工占总人数的77%。

　　(二)严格执法，强化管理，有效整治了违纪源头

　　酒店管理主要是通过对人的管理实现的，人事部是酒店重要资源，在09年度，人事部作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则，执行严格的工作程序，执行了严格的酒店规章制度。

　　我们知道，管理和罚奖是做好酒店制度维持工作的重要措施和手段，坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，维护酒店员工的正常利益和促进员工的个人发展为行动方针。

　　采取批评教育，督促检查，通报，罚款处分等一系列措施，加大了质检力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为，是解决员工违规的重要措施，也是规范员工服务的主要方法，人力资源部配合酒店各部门，采取了层层监督，督导、抽查，夜间有大堂副理管理等相结合的方式，不断加大监督检查频次。

　　回顾此年工作，一共依照规定除名了3名员工，劝退了3名员工，通报表扬3次，通报批评13次，其他最后警告及系列处罚共计不少于100次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度严格按制度执行的良好氛围。

　　在过去的x年我酒店一直坚持认真、严谨、细致、精确的管理风格，力求在管理上达到前后不矛盾，始终保持一致，要求在管理程序及方式上不纵横交错，不一轰而上，而应只执行一条规则，为达到管理上的一致性，我部门努力为各部门创造了良好的环境，如作为部门的管理人员，我力求以身作则，成为榜样与典范，而不嘴上一套，行动上一套。

　　我们为了保持规划的一致性和连续性，各主管带头遵守相关规章制度，当然，我们在强调一致性的同时，还注重了让员工有发展自身才能的自由，出台了新的工资方案，更大限度鼓励员工动脑动手，大胆干、放手干，从而限度激发了员工的潜能。

　　通过强化管理，严格执法，使员工明白了自己是酒店的主人，也明确了自己所在集体的目标，提高了员工对集体的归属感，把酒店看成了自己的家，自己是集体不可缺少的一分子，也加强了集体的凝聚力和战斗力，使酒店得到了较好的维护，酒店管理目标得到较快较高的发展。

　　(三)加强员工的素质教育，增进工作合力，努力提高了综合业务素质

　　随着酒店日新月异的快速发展，特别是下半年，酒店新装修后，发展的改革步伐迈的更大，张总意识到，光凭现今的管理知识和素质是远远跟不上酒店发展和社会发展的，因此，分批将我们中层管理人员送到外面去学习。我们虚心地学习，加强了与员工的沟通与交流，较好、较快地吸取了先进管理经验，并且较好地调整了自己的工作心态，能够较好地予以运用到工作中;除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书，如酒店订购的《饭店世界》等，较好地充实了自己。除了掌握一些理论知识之外，还到一线部门，学习一些专业技能实操，更加充实了自己的能力。

　　在20x年度，除了上述工作外，根据人事部工作在酒店管理中重要性越明显的现实，本部根据实际情况积极地履行了岗位职责，积极地为店领导提供数据及资料。

　　1、积极做好了各种会议的组织准备和会议事项的催办落实工作。

　　2、组织、起草、审核各种文稿，做好文字综合和文字处理工作。

　　3、协助了领导协调各部门之间的意见分歧和工作矛盾，并提出相应的解决办法和备选方案。

　　4、根据酒店每月工作指令及领导要求，研究制订了人事部的各项各时段工作计划和具体措施，较好地抓了酒店思想建设、作风建设、制度建设和业务建设。

>　　二、虽然，我部在人力资源方面做了大量的工作，也取得了一定成绩，但离酒店的要求和领导、同事的期盼还有较大差距。

　　(一)员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

　　本年度，虽然通过了现场招聘会、报纸等形式的招聘，但效果不理想，有段时间因和员工沟通不到位，使一些较好的员工流失，给有的部门工作开展带来了一定的难度。

　　(二)培训力度不够俗语讲玉不琢不成器，再有潜质的员工，若不受到良好的培训，也发挥不出来多大的作用，在09年度，虽然我店开展了几次培训工作，但因本人的业务能力欠缺，专业知识缺乏，使培训不能经常进行，基本都是有行政助理和何总亲自进行。

　　(三)员工的考评工作不到位

　　本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，没能按时对每个员工进行历史的、周密细致的全面考评、考察，也未能较广泛地听取员工意见，进行综合分析。

　　(四)员工事务管理不到位

　　员工事务涉及面比较广，包含了员工食堂、宿舍、卫生间、工箱等方面，在人员较少，酒店提供良好福利，但在处理事情时，不能及早发现问题的存在，但仍存在较大差距，比如：员工生日酒店为奖励员工提供礼物，也但有时没有好好的记住，导致没有及时送上礼物;员工宿舍管理上力度不够，导致有的已经离职的员工没有及时离开，至今未能彻底解决;食堂饭菜不能及时提供，且员工浪费较为严重，在冬天，酒店客房、餐饮部员工经常不能吃上热的饭菜，甚至有时吃不上饭，虽然保安部配合厨房烧热水但效果不理想;平时和员工沟通不到位，导致有的员工产生误会，处理有的事情的时候以为在针对某部门或某人。

　　(五)业务能力欠缺

　　业务能力欠缺，一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识、无私奉献的创业精神、开拓进取的创新精神、吃苦耐劳的精神，由于知识面较窄，导致管理视角范围不广，并且在日常工作中出现了较为低级的工作失误，如员工思想工作调整不力造成今年人才流人较严重，如个人亲合力不够，造成管理班子不团结等。

　　针对上述这些问题，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使酒店各项工作正常进行。

　　新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。我决心再接再厉，迎接新的挑战。

**【篇十一】酒店工作总结**

　　在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是...我是xx师范学院xx级旅游与酒店管理专业的毕业生，通过学校安排来到xx省xx酒店，古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了九个月的实习期，回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

　　作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很大的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会，从踏入岗位的那一天起，我就暗下决心，自己一定要努力，证明给所有人看我能做好。

　　在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

　　工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。

　　可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是

　　1、服务质量

　　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.在开元我们看到,酒店领导十分重视服务质量的提高,即使对于我们短期实习生,也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗.对老员工进行跟踪培训和指导,不断提高和改善他们的业务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说:”你的一举一动都代表了我们开元,你的形象就是我们开元的形象”.”客人永远不会错,错的只会是我们.”.”只有真诚的服务,才会换来客人的微笑.”

　　2、酒店文化

　　饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

　　在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

　　收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

　　一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工!有位老员工在酒店的BBS中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

　　二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

　　三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励!九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

　　以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好!

**【篇十二】酒店工作总结**

　　新的一年已经开始，为了更好的完成20\_年工作任务，现将我过去一年中工作情况作一个汇报。在过去的一年里，严格按照公司采购管理制度，极力控制采购成本，保质保量的完成了各项采购任务。在今后的工作中继续努力学习，不断学习业务技能，征询产品信息，加强沟通，更好的保质保量完成各项采购工作，使各项工作正确、准确率力争达到100%为了更好的完善采购工作，确保做好下一年的工作任务，现将我之工作做以下总结：

　　一、在工作中要多跑、多对比、多总结，边学习边实践，不断提高自己的采购业务水平，加强与供应商沟通，及时做好跟催工作，让他们能主动争取配合我们工作，及时解决问题尤其是按时、按质、按量提供好所需的各种辅料。

　　二、跟现场，逐步加强与各部门的沟通，严格控制采购时间和采购周期，保证各种辅料的购进科学合理，极力配合公司各项财产运营工作，当不同的物品及辅料进厂前，要及时的和有关部门做好协调与沟通。

　　三、在倡导公司制度做好每日计划与总结的前提，也是完成日事日毕的重要保障，每天写好每天所要做的工作，处理的事，对所做的情况做总结，对没有处理好的事，紧接处理，尽量做到问题不推迟，尽最快解决。

　　四、我们的采购工作就是服务于生产，就是以最低的成本满足高质量严要求的生产所需辅料，一定要对要采购的辅料细心的分析，在做信价比，始终坚持做好以质论价，货比三家，多快好省的采购原则。

　　五、学会主动与人沟通，交流：经常与车间，仓库，质检部的相关人员接触，这样便于自己了解产品，跟踪需要，减少工作失误，提高工作效率。

　　六、要控制物品及材料入库的数量与质量，在购进物品与材料时发生质量、数量异常情况下，应立即采取紧急措施，并与供应商联系，和有关部门进行协商处理。

　　综上所述，在以后的工作中，我会更加努力的学习，不断地积累丰富采购经验，高标准严要求的完成各项工作，总之，所有的工作结果都与领导和同事们的帮助和支持分不开的，在此表示感谢!争取在新的一年里能取得更大的进步!

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！