# 2024年最新的酒店工作总结(五篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-04-26

*最新的酒店工作总结一正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。具体工作如下：1.要求各部门制定部门规章制度...*

**最新的酒店工作总结一**

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

1.要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2.成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

3.建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4.整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理如下：

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉!服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

酒店就像一个大家庭，大家来自五湖四海，有自己的固有工作方法方式，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。作为当家人，站在酒店的立场，公平公正地处理工作中的配合问题至关重要。目前管理尚存以下问题及不足：

1.部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。

2.由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。

3.业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

4.开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5.工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6.财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7.采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8.管理人员权限不清晰，难以规范管理。

11月份工作计划及安排

一.销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二.敦促各部门加强员工培训工作。

三.严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四.整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五.收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六.跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七.跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八.加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九.日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十.加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

1.房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。

2.厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂，影响客人对酒店的评价。

3.房间内无走火通道图、5f6f油漆味重。

4.床垫太软，部分已变型。

5.前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。

6.员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。

7.客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。

8.电梯没铺大理石，影响酒店形象。

9.楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦，3f4f居多。

10.天台门还没装，留下很大的安全隐患。

**最新的酒店工作总结二**

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不妨坐下来好好写写总结吧。下面小编给大家带来最新的酒店工作总结，希望大家喜欢!

为进一步提高员工熟知酒店知识，全面强化员工酒店行业意识，努力打造学习发展型企业，酒店人力资源部20\_\_年对一线部门员工、销售部员工、新入职员工以及中层干部进行了一系统培训，现针对过去一年培训工作总结：

一、20\_\_年年度完成的培训工作

1、由\_\_集团人力资源部牵头组织，分别在20\_\_年7月和12月开展了新员工入职培训，并对新员工以卷面的形式进行考核，考试成绩归入转正依据、组织领班以上干部观看\_\_老师视频演讲集，并要求部门写心得体会，共5次、20\_\_年10月至12月期间组织销售人员系列培训共7次，提高了销售人员销售、沟通技巧、20\_\_年9月至11月期间开展了“服务由心开始”主题培训，其中我们共参与了“服务由心开始”授课式培训，重点培训服务人员的服务意识、服务心理和服务态度、“从微笑到品牌服务”的主题培训，重点培训服务标准、服务礼仪、服务艺术、服务技能、服务质量以及组织开展“假如我是客人”互动式培训、“酒店店训、服务口号以及服务格言”甄选活动，并举办了酒店培训成果发布会。20\_\_年年末，我们又开展了储备干部人员培训班，说明集团重视人才培养，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

2、每部门定时安排培训，酒店一线部门客房部、安保部、前厅部、餐饮部中餐厅、西餐厅、宴会厅每周培训一次，工程部、销售部、餐饮部的厨房部、管事部、员工餐厅每两周培训一次，而人事部、财务部每月培训一次。各部门根据实际情况，组织员工培训，培训主题也丰富多彩，例如：20\_\_年客房部以例会形式培训共75多次，其中每周全员全部到场参加培训有36次。针对工作中发现的不足，安排专题培训。工作中发现物品摆放不规范的情况，由主管组织员工进行现场培训与指导;针对铺床不平整的情况，部门根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。另外，也组织客房人员去\_\_酒店，进行大理石抛光及铺床的培训，提高了服务人员的工作技能。为了参加区旅游局的技能大赛，组织员工利用工作之余进行铺床模拟比赛，在正式比赛中，有两位员工分别取得了第二、第三名个人奖项。常规培训主要以员工礼貌礼仪、对客服务、业务技能以及临场应变方面。通过案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。同时，每次培训的结果进行考核并严格要求员工，做到奖罚分明，避免案例的再次发生，加强、提高服务质量。

二、酒店培训不足以及努力方向

1、开展员工酒店的目的是学以致用。实践中，理论性课堂培训安排得较多，而现场性技能培训、体验式岗位培训则安排较少，导致酒店培训与实际工作难以形成有机联系，起不到提升酒店服务水准的作用。

2、培训成果的运用基本没有。酒店质检小组应与培训工作有机结合，做到从质检中要求到培训中，通过培训再到质检中的考验。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。周而复始，这样就达到了培训的目的。

3、提高培训者积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务。而不是将培训看作是一种负担，对于集团开办的培训工作，各部门应积极响应，不得敷衍了事。部门内部应营造互动学习型组织，相互学习，相互分享，相互提高。

4、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感;

5、加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人工作效率提高，从而带动酒店整体人员素质地提高。

6、我们应在实施中高层管理者“领导型”工程，培养中高层管理者应对酒店市场变化、带好团队、处理突发时间、科学管理、拒腐防变五种能力，是提升酒店管理水平的基础工程。

三、20\_\_年酒店培训工作重点

(一)人事部：

1、加强对新员工入职培训，新员工上岗前，规章制度及礼貌礼节的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念，使服务理念能更快速地传承。

2、跟踪、纪要各部门培训进度，关心集团对酒店培训进度，掌握员工培训情况。及时与各部门培训主管沟通，了解各部门培训需求。

(二)前厅部：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率;

2、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头率;

3、开展各岗位的标准化、程序化培训;

4、部门内部进行业务知识的交叉培训;

5、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论;

6、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训;

7、加强员工的服务意识、礼节礼貌、热情及主动服务的培训。

(三)安保部：

1、保安员熟练使用消防器材及组织人员疏散能力、检查安全隐患能力;

2、加强监控室操作流程培训、巡逻人员职责培训、突发事件应急预案及各岗位接火警处置程序。

(四)财务部：

继续对收银组多方面的实操培训、成本组业务强化培训、收货及仓管组业务重点培训、礼貌礼仪培训、微笑服务培训、总账业务培训、会计档案管理等。工程部：加强对设备操作流程宣讲、安全知识操作培训、酒店一线公共区域维修时礼仪礼貌培训。

(五)销售部：

战略营销、搞定客户的六脉神剑、如何准确掌握酒店预测方法、如何促成双方达成一致、如何深入探究和迎合客户需求、消除销售中的客户顾虑、如何创造客户需求、如何实施收入管理的策略、收入管理的重要公式解读、全新营销理念，打造一流销售、收入管理的应用等培训课程。

(六)客房部：

1、酒店礼仪礼貌、服务意识及行为规范培训;

2、清洁机械的使用及保养培训;

3、对客投诉及意外事件的处理培训;

4、强化大堂保洁的标准及要求的培训;

5、制服间及仓库的规范管理培训;

6、地毯保养及各种污渍的清洁培训;

7、大理石、木制、不锈钢清洁及保养培训;

8、酒店客房服务质量及服务标准培训;

9、节约水电的使用、低值易耗品的使用等培训;

10、客房做房程序及要求培训。

回顾过去的第三季度，酒店预计实现季度销售收入超 \_\_元，比去季度同期增长了\_，其中，餐饮收入占总收入的\_，客房销售收入占\_，客房营业收入比去季度同期增长了\_。

一、管理服务以人为本。

人，是工作的核心，而酒店服务行业，人的重要性高于其他因素。酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行;范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拨学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题;厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出“吴越之星”，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

二、安全生产以勤为本

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第三季度度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握“三懂”、“三会”、“三提示”等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此“勤”是本酒店对于安全的理解。

三、初步完成新楼扩张运营

本酒店新楼，经过第三季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为明季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

四、酒店创收、创利、创优、创稳定管理。

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源;在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

五、四季度工作计划目标

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度;员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的第三季度，每位员工都在积极热情地工作，为\_\_\_的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为\_\_旅游事业的发展做出微薄的贡献。

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴芥，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

1.要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2.成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

3.建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4.整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理如下：

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉!服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

酒店就像一个大家庭，大家来自五湖四海，有自己的固有工作方法方式，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。作为当家人，站在酒店的立场，公平公正地处理工作中的配合问题至关重要。目前管理尚存以下问题及不足：

1.部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。

2.由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。

3.业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

4.开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5.工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6.财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7.采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8.管理人员权限不清晰，难以规范管理。

11月份工作计划及安排

一.销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二.敦促各部门加强员工培训工作。

三.严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四.整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五.收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六.跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七.跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八.加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九.日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十.加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

1.房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。

2.厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂，影响客人对酒店的评价。

3.房间内无走火通道图、5f6f油漆味重。

4.床垫太软，部分已变型。

5.前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。

6.员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。

7.客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。

8.电梯没铺大理石，影响酒店形象。

9.楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦，3f4f居多。

10.天台门还没装，留下很大的安全隐患。

20\_\_年3月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

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。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，人民公园、机场大巴、中山小吃街等地点都是常常问到的。 面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度;其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户;最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

二、不足之处

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强 ：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

三、未来工作计划

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

四、总结

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持,今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务, 虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

培训中心的各项工作在省局党组的正确领导下，在分管领导的直接指导下，在各处室及相关部门的有力支持与配合下，认真贯彻落实省局对我中心“抓管理、抓质量、促效益”的重要指示精神，围绕中心“一条链服务”的宗旨，强有力地把各部门的单体服务有机地结合起来。一年来，中心上下团结拼搏、真抓实干，营业额突破560万元，是历史上最好的成绩，并且取得了良好的社会效益，为省局填写了一份较为满意的答卷。现将中心一年来工作情况简要归纳如下：

一、经营情况

中心接待宾客人次，营业收入为万元，营业成本为万元，核定营业费用与管理费用406万元后，盈利4万元。再从实际出发，减去历史上沉积未缴的公积金万元，减去年末已记入成本的商品价值万元，与已经支出但尚未取得发票的水电费5.3万元，中心实际盈利应为40.7万元，成绩是可喜的。

、客房出租率日平均达50%以上，与当地同行业相比，尽管客房a型间、b型间、别墅设施都是高档次的，但我们仍采取“低价位、多薄利”的定位，为的是吸纳新客户，留住老客户。客房、游泳等年收入为343万元，经营利润为50.7万元，中心的盈利主要靠客房这块。

、作为支柱产业的餐饮部，年收入(不含酒水、饮料)万元，收入比重占22%，几乎与原材料成本等同，因此亏损万元，其主要集中在管理费用与经营费用上。产生亏损的直接原因，主要是食品原材料和燃料(液化气)价格持续上涨，而我们餐饮部经营的策略是“饭菜要保质保量，价格持同行业中等以下”，以质美价廉的宗旨接待会议与散客。

、商品销售收入(含餐厅的酒水饮料)为万元，收入比重为%，实现销售毛利27万元，是中心经营利润的重要补充。其中，烟、酒、饮料都是太原与资质深、证件齐的.国营厂家。一年来，没有出现丝毫的质量差错。

二、用制度强化管理，措施又是保证服务的手段。

理念指配行动，制度约束理念，制度建设是开展各项工作的重要保证，也是推进整体工作的重要基础。在加强每周一次政治理论学习的同时，中心每半月召开一次部门经理汇报会，不断完善各自岗位上新出现的问题与漏洞。

《岗前员工学习制度》首要解决新员工的思想动态，在仪容仪表，礼貌用语的基础上，放大胆子干工作，要敢于同生疏的客人问寒问暖，敢于在领导面前从容讲话，不能畏缩不前。

《采购、存货管理制度》，力求做到先有计划，部门经理核实审批，财务部门制定资金计划，最后总经理审批。采购员要抓质保量，货比三家，对定点送货上门的要留存保质金，时间上必须保证及时到位，如蔬菜、水产品等要征得多位师傅的意见并认同方可留用。一年来，从客房、餐饮到后勤部门，都严格按制度办事，这一新的模式措施，经过一年来运转，确实是有效可行的。

《卫生质量标准》要求每位在岗员工，对所属卫生区域认真检查，不留死角。客房部成立了卫生质量检查小组，组长由楼层领班担任，每日小组内自查，每周进行一次巡回检查，每月进行一次大规模的检查，检查结果要通报到每位员工手里，奖罚分明。

餐饮部出台的制度，严格要求服务员班前检查所有的餐具、桌椅、地面、工作台是否干净整齐，开餐前小时领班检查，开餐前30分钟主管、经理检查，发现问题及时处理，他们采取逐日考核，逐周小结，逐月总结，一年来收到了良好的效果。

《保安人员岗位责任制》管理严格，措施跟得上，对员工早出晚归毫不留情，外来人员详细登记，车辆存放井然有序，并对社会闲杂人员严加查问，并敢于同恶势力作斗争。12月日晚九点，保安员郝还根把醉酒的社会上的几个小混混无情地撵走，为此中心开除了两名违纪的员工。既然有制度在前，就要有严格执行在后，而且各项制度、措施要不断加以充实和完善，为我们中心经营与服务提供有力的保证。

其次，我们在开源节流、减少成本浪费、控制费用方面采取的措施是：

严格控制一次性用品的投放，保管、服务员、领班、主管、部门经理层层审批，尽量减少浪费。

对空调、照明、燃煤方面加强了控制并对使用情况进行检查，做到了离客即关，从而节约能源、降低费用。

煤气管理、量斤称两，热水窖池底、水笼头、阀门等及时检查处理，决不无谓地漏掉一滴水，最大限度地减少经营费用。

后厨操作间，职工食堂，尽量合理采用边角料。如萝卜皮洗净后淹咸菜丝，剩余的萝卜叶则加工成素菜羹;猪皮洗净后煮皮冻等等，尽量降低原材料成本。

等等，通过完善各项内部管理制度，配合各项相应的措施，使中心的工作步入了制度化的轨道，为提高服务质量，加大管理力度，增收节支，加强职工纪律性观念，促进工作热情，形成了勤俭、高效、自律的工作作风，有力地推动了各项工作的迈进。

三、以求实的态度育人，员工精神造了中心形象。

一个单位有精诚团结的领导集体，有高素质的员工，工作起来无疑是高效的，而要持之以恒，必须先从学习,培训、思想上抓起。一年来，中心 上下心往一处想，劲往一处使，从总经理到部门经理，没有节假日，没有星期天，以中心为家，为了中心的一草一木、一砖一瓦、一度电甚至一滴水，都与当地取费部门不卑不亢、有情有节地拒理力争……这都给工作在一线的服务员与师傅们留下了“爱家、守家”的美好形象。

9月6日、9日我院组织全体员工分批去五台山旅游、参观、学习，既要让员工舒心避署，又要让她们学习兄弟单位新的东西，让她们感到我们这个大家庭的温暖而有度。

员工因突发性脑积水压迫视网神经导致视力模糊，需要手术治疗，中心上下积极捐款献爱心，一双双温暖的手把3350元送到马润花手里。在中心工作近十年的员工赵跃臻，家庭困难，三十大几了才处了个对象，为此中心大力支持，接济钱、接济物，部门经理无私地派出自己的车，挤出空闲时间，数次去车站、跑外地，并帮助给其对象找工作，最近赵师傅喜结良缘，前些日子才有了个温暖的家，安安心心地工作。说起此事，赵师傅家人，爱人以及家乡的亲戚、当地村里人，无不为我中心领导有方、爱护员工赞不绝口。

作为宾馆饭店性质的工作，本来就是铁打的营盘，流水的兵。针对服务员流动性较为普遍，中心积极采取健康、稳健的办法，在改善生活环境与提高工资福利的基础上，举办演讲活动、歌咏比赛、网上qq群交流、外出学习旅游等，引导他们积极向上，珍爱自己的工作，安心、团结地工作在我们这个和睦的大家庭里。

员工们也是好样的，一年来没有辜负中心领导的期望，餐厅包厨的赵小兵师傅等人，对菜肴精工细做，推陈出新，省局大型会议在此近一个星期，几乎没有出现重复的菜肴。康乐部池水洁净清澈，为了迎接第二天的会议，服务员们在前一天晚上加班加点，退尽旧水，换上新水，从未耽误过一次。

还有值得我们骄傲和称赞的是员工们拾金不昧的高尚品德已蔚然成风。法制办的客人用餐时喝了点酒，走后把装有数万元现金、手机、各种证件的皮包丢在餐桌下，服务员打扫卫生发现后及时交回吧台，根据证件交还了失主。客房服务员整床时拾到了手机，康乐部员工在包厢发现了客人丢失的皮包等等，都及时联系上失主并交回。好人好事层出不穷，在这就不一一列举了。

总之，员工们这种带病上岗、拾金不昧、忘我的工作风貌塑造了我们中心良好的社会形象，从而带来了无形的社会效益。

四、搞好后勤保障，服务一线工作。

1、中心配合施工队对帐，监理签证，审计复核，在建工程的决算审计圆满结束。

2、配合疗养区管委会几项收费项目的核定，所有卫生费，排污设施费等按规定合理交纳并验收合格，在同行业中受到了表彰。

3、工商执照年检、电费规费许可证变更、医疗执业证复核、消防设施合格证等全部如期检验合格。

4、税务部应提的税金已提交并足额交纳。

5、劳动保障及劳动监察部门，在册登记与费用交纳工作全部完成，新劳动法的执行及相关文书正在办理交涉中。

6、全体正式工、师傅、服务员年末召开了座谈会，对过去一年来的工作畅所欲言，对新一年工作做出了各自的打算。并于31日下午举行了庆元旦联欢，表演节目,晚上会餐，中心上下乐观、自信，决心为新一年的工作发奋图强。

综上所述，中心工作取得了较好的成绩，为的工作开了一个好头，但还有不少问题和困难需要解决和克服。

1、职工的政治思想教育与理论学习、素质培养要更进一步提高。

2、新老服务员的交替工作，新服务员上岗要加强规范，如普通话、行为等要达标。

3、原材料与劳动成本上要更细、更深地精打细算，尽量减少浪费，节约开支。

4、除现有的电业系统、移动公司、兄弟税务系统等大客户外，要进一步拓展客源。

5、在餐饮上再加大力度、增强创新意识，不断出新菜，留住老顾客，招回回头客，吸引新顾客。

<

★ 20\_最新个人年终工作总结通用版7篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 最新员工月工作总结五篇</span

★ 关于20\_年个人上半年工作总结汇报五篇</span

★ 20\_年旅游公司全年工作情况总结汇报五篇</span

★ 月度安全工作总结20\_最新范文5篇</span

★ 个人季度工作总结报告五篇</span

★ 20\_后勤保障工作个人总结五篇</span

★ 最新人事20\_年个人年终工作总结范文</span

★ 幼儿园行政人事工作总结5篇</span[\_TAG\_h2]最新的酒店工作总结三

回顾过去的第三季度，酒店预计实现季度销售收入超 \_\_元，比去季度同期增长了\_，其中，餐饮收入占总收入的\_，客房销售收入占\_，客房营业收入比去季度同期增长了\_。

一、管理服务以人为本。

人，是工作的核心，而酒店服务行业，人的重要性高于其他因素。酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行;范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拨学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题;厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出“吴越之星”，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

二、安全生产以勤为本

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第三季度度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握“三懂”、“三会”、“三提示”等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此“勤”是本酒店对于安全的理解。

三、初步完成新楼扩张运营

本酒店新楼，经过第三季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为明季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

四、酒店创收、创利、创优、创稳定管理。

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源;在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

五、四季度工作计划目标

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度;员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的第三季度，每位员工都在积极热情地工作，为\_\_\_的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为\_\_旅游事业的发展做出微薄的贡献。

**最新的酒店工作总结四**

20\_\_年3月底我成为公司的一员，于3月至8月这段期间担任酒店前台服务员一职，同年8月中旬任职综合办公室文员一职。在前台这段工作期间主要是学习酒店的日常接待客人工作，每天主要负责给客人安排客房住宿、收银结账与解决客人在住宿过程中出现的服务问题。

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。前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求都是首先向前台提出，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，电视无法打开、借个吹风机、日用品不足、需要些衣架或内部设施有所损坏无法使用等，通常都是琐碎的小事，同时偶尔也有个别的客人会无理取闹些，提出一些超出服务范围内的要求，都必须妥善的解决客户问题。

在前台工作期间，我由一开始的“一无所知”，在几位经验丰富的同事关照与耐心教导下，逐渐的胜任工作，与同事们友好相处，在工作中相互协调、帮忙。认识与我们酒店合作的旅行社，酒店主要客源来自于旅行社，所以和旅行社打好交道是咱们前台工作人员的必备技能。同时要熟悉周边环境，因为经常会有客人问路，人民公园、机场大巴、中山小吃街等地点都是常常问到的。 面对客人的服务要求，首先必须以微笑面对客人，注意自己的语言方式与态度;其次要以一个服务的职业态度来为客人服务，学会一些沟通技巧去面对不同的客户;最后及时、效率、妥善的帮助客人解决问题。

二、不足之处

在这段工作期间，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的各项工作，对于工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断提高充实自己。我现在已经能够初步地处理本岗位的日常工作及其他一些相关工作，有时仍需领导的帮助才能够完成。工作中也存在不少问题，主要表现在：

1、积极主动性不强 ：没有积极主动地去完成各项日常工作，而是被动适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但未交代的事情有时并没有积极主动去提前完成。

2、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精，比如表格的设计、分类等都不是很精通。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

三、未来工作计划

我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作中，再接再厉，取得更大的成绩。在往后工作的我，为改正自身缺点，提高工作效率我将做到如下两点：

1、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从多方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

2、端正工作态度：要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作;在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。认真对待工作中的每一件事情，不论事情的大小，都尽可能的避免出现差错。

四、总结

感谢领导和各位同事在这半年里对于我工作的帮助和支持,今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务, 虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信只要通过努力就会有收获，只要我们彼此多份理解与沟通，相互配合，相信超大未来会更加美好。

**最新的酒店工作总结五**

培训中心的各项工作在省局党组的正确领导下，在分管领导的直接指导下，在各处室及相关部门的有力支持与配合下，认真贯彻落实省局对我中心“抓管理、抓质量、促效益”的重要指示精神，围绕中心“一条链服务”的宗旨，强有力地把各部门的单体服务有机地结合起来。一年来，中心上下团结拼搏、真抓实干，营业额突破560万元，是历史上最好的成绩，并且取得了良好的社会效益，为省局填写了一份较为满意的答卷。现将中心一年来工作情况简要归纳如下：

一、经营情况

中心接待宾客人次，营业收入为万元，营业成本为万元，核定营业费用与管理费用406万元后，盈利4万元。再从实际出发，减去历史上沉积未缴的公积金万元，减去年末已记入成本的商品价值万元，与已经支出但尚未取得发票的水电费5.3万元，中心实际盈利应为40.7万元，成绩是可喜的。

、客房出租率日平均达50%以上，与当地同行业相比，尽管客房a型间、b型间、别墅设施都是高档次的，但我们仍采取“低价位、多薄利”的定位，为的是吸纳新客户，留住老客户。客房、游泳等年收入为343万元，经营利润为50.7万元，中心的盈利主要靠客房这块。

、作为支柱产业的餐饮部，年收入(不含酒水、饮料)万元，收入比重占22%，几乎与原材料成本等同，因此亏损万元，其主要集中在管理费用与经营费用上。产生亏损的直接原因，主要是食品原材料和燃料(液化气)价格持续上涨，而我们餐饮部经营的策略是“饭菜要保质保量，价格持同行业中等以下”，以质美价廉的宗旨接待会议与散客。

、商品销售收入(含餐厅的酒水饮料)为万元，收入比重为%，实现销售毛利27万元，是中心经营利润的重要补充。其中，烟、酒、饮料都是太原与资质深、证件齐的.国营厂家。一年来，没有出现丝毫的质量差错。

二、用制度强化管理，措施又是保证服务的手段。

理念指配行动，制度约束理念，制度建设是开展各项工作的重要保证，也是推进整体工作的重要基础。在加强每周一次政治理论学习的同时，中心每半月召开一次部门经理汇报会，不断完善各自岗位上新出现的问题与漏洞。

《岗前员工学习制度》首要解决新员工的思想动态，在仪容仪表，礼貌用语的基础上，放大胆子干工作，要敢于同生疏的客人问寒问暖，敢于在领导面前从容讲话，不能畏缩不前。

《采购、存货管理制度》，力求做到先有计划，部门经理核实审批，财务部门制定资金计划，最后总经理审批。采购员要抓质保量，货比三家，对定点送货上门的要留存保质金，时间上必须保证及时到位，如蔬菜、水产品等要征得多位师傅的意见并认同方可留用。一年来，从客房、餐饮到后勤部门，都严格按制度办事，这一新的模式措施，经过一年来运转，确实是有效可行的。

《卫生质量标准》要求每位在岗员工，对所属卫生区域认真检查，不留死角。客房部成立了卫生质量检查小组，组长由楼层领班担任，每日小组内自查，每周进行一次巡回检查，每月进行一次大规模的检查，检查结果要通报到每位员工手里，奖罚分明。

餐饮部出台的制度，严格要求服务员班前检查所有的餐具、桌椅、地面、工作台是否干净整齐，开餐前小时领班检查，开餐前30分钟主管、经理检查，发现问题及时处理，他们采取逐日考核，逐周小结，逐月总结，一年来收到了良好的效果。

《保安人员岗位责任制》管理严格，措施跟得上，对员工早出晚归毫不留情，外来人员详细登记，车辆存放井然有序，并对社会闲杂人员严加查问，并敢于同恶势力作斗争。12月日晚九点，保安员郝还根把醉酒的社会上的几个小混混无情地撵走，为此中心开除了两名违纪的员工。既然有制度在前，就要有严格执行在后，而且各项制度、措施要不断加以充实和完善，为我们中心经营与服务提供有力的保证。

其次，我们在开源节流、减少成本浪费、控制费用方面采取的措施是：

严格控制一次性用品的投放，保管、服务员、领班、主管、部门经理层层审批，尽量减少浪费。

对空调、照明、燃煤方面加强了控制并对使用情况进行检查，做到了离客即关，从而节约能源、降低费用。

煤气管理、量斤称两，热水窖池底、水笼头、阀门等及时检查处理，决不无谓地漏掉一滴水，最大限度地减少经营费用。

后厨操作间，职工食堂，尽量合理采用边角料。如萝卜皮洗净后淹咸菜丝，剩余的萝卜叶则加工成素菜羹;猪皮洗净后煮皮冻等等，尽量降低原材料成本。

等等，通过完善各项内部管理制度，配合各项相应的措施，使中心的工作步入了制度化的轨道，为提高服务质量，加大管理力度，增收节支，加强职工纪律性观念，促进工作热情，形成了勤俭、高效、自律的工作作风，有力地推动了各项工作的迈进。

三、以求实的态度育人，员工精神造了中心形象。

一个单位有精诚团结的领导集体，有高素质的员工，工作起来无疑是高效的，而要持之以恒，必须先从学习,培训、思想上抓起。一年来，中心 上下心往一处想，劲往一处使，从总经理到部门经理，没有节假日，没有星期天，以中心为家，为了中心的一草一木、一砖一瓦、一度电甚至一滴水，都与当地取费部门不卑不亢、有情有节地拒理力争……这都给工作在一线的服务员与师傅们留下了“爱家、守家”的美好形象。

9月6日、9日我院组织全体员工分批去五台山旅游、参观、学习，既要让员工舒心避署，又要让她们学习兄弟单位新的东西，让她们感到我们这个大家庭的温暖而有度。

员工因突发性脑积水压迫视网神经导致视力模糊，需要手术治疗，中心上下积极捐款献爱心，一双双温暖的手把3350元送到马润花手里。在中心工作近十年的员工赵跃臻，家庭困难，三十大几了才处了个对象，为此中心大力支持，接济钱、接济物，部门经理无私地派出自己的车，挤出空闲时间，数次去车站、跑外地，并帮助给其对象找工作，最近赵师傅喜结良缘，前些日子才有了个温暖的家，安安心心地工作。说起此事，赵师傅家人，爱人以及家乡的亲戚、当地村里人，无不为我中心领导有方、爱护员工赞不绝口。

作为宾馆饭店性质的工作，本来就是铁打的营盘，流水的兵。针对服务员流动性较为普遍，中心积极采取健康、稳健的办法，在改善生活环境与提高工资福利的基础上，举办演讲活动、歌咏比赛、网上qq群交流、外出学习旅游等，引导他们积极向上，珍爱自己的工作，安心、团结地工作在我们这个和睦的大家庭里。

员工们也是好样的，一年来没有辜负中心领导的期望，餐厅包厨的赵小兵师傅等人，对菜肴精工细做，推陈出新，省局大型会议在此近一个星期，几乎没有出现重复的菜肴。康乐部池水洁净清澈，为了迎接第二天的会议，服务员们在前一天晚上加班加点，退尽旧水，换上新水，从未耽误过一次。

还有值得我们骄傲和称赞的是员工们拾金不昧的高尚品德已蔚然成风。法制办的客人用餐时喝了点酒，走后把装有数万元现金、手机、各种证件的皮包丢在餐桌下，服务员打扫卫生发现后及时交回吧台，根据证件交还了失主。客房服务员整床时拾到了手机，康乐部员工在包厢发现了客人丢失的皮包等等，都及时联系上失主并交回。好人好事层出不穷，在这就不一一列举了。

总之，员工们这种带病上岗、拾金不昧、忘我的工作风貌塑造了我们中心良好的社会形象，从而带来了无形的社会效益。

四、搞好后勤保障，服务一线工作。

1、中心配合施工队对帐，监理签证，审计复核，在建工程的决算审计圆满结束。

2、配合疗养区管委会几项收费项目的核定，所有卫生费，排污设施费等按规定合理交纳并验收合格，在同行业中受到了表彰。

3、工商执照年检、电费规费许可证变更、医疗执业证复核、消防设施合格证等全部如期检验合格。

4、税务部应提的税金已提交并足额交纳。

5、劳动保障及劳动监察部门，在册登记与费用交纳工作全部完成，新劳动法的执行及相关文书正在办理交涉中。

6、全体正式工、师傅、服务员年末召开了座谈会，对过去一年来的工作畅所欲言，对新一年工作做出了各自的打算。并于31日下午举行了庆元旦联欢，表演节目,晚上会餐，中心上下乐观、自信，决心为新一年的工作发奋图强。

综上所述，中心工作取得了较好的成绩，为的工作开了一个好头，但还有不少问题和困难需要解决和克服。

1、职工的政治思想教育与理论学习、素质培养要更进一步提高。

2、新老服务员的交替工作，新服务员上岗要加强规范，如普通话、行为等要达标。

3、原材料与劳动成本上要更细、更深地精打细算，尽量减少浪费，节约开支。

4、除现有的电业系统、移动公司、兄弟税务系统等大客户外，要进一步拓展客源。

5、在餐饮上再加大力度、增强创新意识，不断出新菜，留住老顾客，招回回头客，吸引新顾客。

<

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！