# 酒店管理工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-07-30

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店管理工作总结篇1**

本人自20xx年10日进入公司行政人事部，接管行政、人事事务、办公室事务、后勤工作，在上级领导的关心、支持、领导下以及各部门的配合下，按照公司方针政策，做好常规工作，进一步提高工作效率、确保各项工作的正常运作；进一步强化各项服务工作，为经营部门提供周到快捷的后勤保障服务；储备、创新人力资源管理工作；加强制度执行力度等。在20xx年的工作中，也都是围绕上述思路展开工作，行政人事部是公司人才开发和管理的核心部门，也是承上启下、联系左右的重要部门。为总结经验，促进部门各项工作再上新台阶，现将20xx年度工作总结如下：

酒店人员编制xx人，当前在职xx人，其中员工占比xx%，大专及以上学历员工人数占比xx%，本地员工人数占比xx%，月平均离职率xx%，月员工留存率xx%，月平均人力成本xx元/人（含五险一金、工会划拨福利、培训费）。

随着全国服务行业的迅速发展及人们生活水平的不断提高，人员需求量极为紧缺，加上服务行业的人员流动率大，针对酒店营业状况，根据酒店已制定的人员编制，严格按照编制和部门的薪酬预算对各部门进行控制，同时，利用好各项招聘渠道，保障酒店对各部门人员的需求。

（一）外部招聘

1、根据人员缺编需求，不定期安排人事专员、司机在周边乡镇赶集日发放招聘宣传单，这种方式针对于招聘基层服务员效果较好；

2、前程无忧招聘网：利用集团招聘网络资源来招聘前台接待、营销人员等学历素质要求稍高的员工，通过该网络已完成前台接待岗位人员招聘工作；

3、现场招聘会招聘：20xx年年底签约了智鼎现场招聘会渠道，效果不理想，20xx年将解约；

4、同行酒店管理群：为降低招聘成本，针对中高层管理人员，利用酒店管理群发布招聘信息，同行内部推荐的方式来完成，效果较好；

5、微信推广：利用酒店微信公众号推广、员工微信转发招聘信息，效果较理解。

（二）内部招聘

1、针对基层管理人员岗位出现空缺时，通过部门推荐及本部考核，尽量采取从内部晋升，以此激励员工，本年度从基层服务员中共晋升三名领班。

为充分开发员工的聪明才智，让员工在各自的岗位上，各尽所能，发挥其所长，度假庄园建立了完善的内部培训管理体系，致力于为员工提供培训和事业发展机会。度假庄园为员工提供各种岗位及岗位外的培训课程，目的是鼓励员工为将来事业的发展，不断学习所需的知识和技能。度假庄园培训分为多种形式，包含新员工入职培训、新员工入职岗位培训、月度培训、交叉培训、外部培训等。本年度开展培训200余次，约1000个课时。

（一）年度培训计划：各部门根据工作需要，制定20xx年度员工培训需求和大纲报行政人事部汇总、核查，并报总经理审核、审批；

（二）新员工入职培训：针对每月入职的新员工，行政人事部不定期开展新员工入职培训，使员工快速融入酒店的工作环境，培训主要包括：企业文化、组织架构、营业部门应知应会、顾客服务理念、员工礼仪规范、消防安全、人事政策等。

（三）新员工入职部门岗位技能培训：各部门制定“新员工入职岗位技能培计划”，由行政人事部统一汇编，各部根据培训计划针对新上岗的员工进行岗位中的各项技能培训，通过岗位技能培训合格后方可转正。

（四）月度培训：各部门每月28日拟定次月“xx月份培训计划”提交行政人事部汇总后交总经理审核，每月不得少于2次培训，每次必须有签到、培训记录、培训图片，行政人事部不定期现场抽查各部门月度培训开展落实情况。

（五）交叉培训：同部门不同岗位、不同部门间，根据工作开展需求，不定期实施轮岗交叉培训，可实现解决岗位冲突，培养员工换位思考意识、部门间团结协作能力，达到岗位人员配置最优化，降低员工离职率，并保持稳定的服务水准。如温泉部男宾与露天、女宾与闸机，餐饮部与房务部间相互交叉、换岗培训。

（六）外部培训：1、组织员工积极参加集团公司安排的各项培训；2、为满足酒店露天救生岗位的工作需求，于本年5月9-14日安排温泉部员工闻杰外出贵阳培训救生员技能考核，通过为期一周的培训及考核，闻杰顺利通过救生员资格考核并拿到资格证书。

薪酬福利是每个员工都关注的问题，也是提升员工满意度的关键因素之一。为提升酒店员工招聘的市场竞争力，薪酬福利管理是酒店现阶段重点工作之一，本着“对内体现公平性，对外具有竞争力”的原则。

（一）结合所掌握的本地区同行业薪资状况、公司现有各职位人员薪资状况，提交《公司薪资等级表》，报请各部门负责人审议修改后，呈报总经理、执行董事、总公司审核通过。员工工资构成为：基本工资+岗位工资+全勤奖+工龄+绩效+高温补助。

（二）加强员工考勤制度管理，提高员工工资审核效率，确保每月工资于12日前发放。

（三）五险一金员工福利：20xx年12月为员工购买三险；于本年6月份开始为转正员工购买五险，为满一年及以上的员工购买住房公积金。

（四）严格执行《七项考评管理制度》，针对员工工作中的表现实行加、减分达到有效管理，考评加减分直接计入工资中。

（五）法定节假日，安排厨房为员工加餐、改善伙食。

（六）因酒店所处位置交通不便，为方便员工出行，公司提供免费员工大巴车，早晚接送。

（七）公司利用酒店宽带费赠予的话费为中高层提供免费话费、流量的电信卡作为补助。

员工关系管理是公司人力资源管理的重要职能之一，良好的员工关系可以使员工在心理上获得一种满足感，有利于提高其工作意愿和积极性，也在一定程度上保障公司战略和目标的有效执行。可以说，员工关系是影响员工行为态度、工作效率和执行能力的关键因素，值得企业管理者高度关注和重视。

（一）员工入职及时签订《劳动合同》，20xx年10月16日至20xx年8月31日与员工签订的《劳动合同》均为一年。为方便人事管理，经理办公会议定：已签订一年《劳动合同》的员工将续签2年《延长劳动期限的补充协议》，从20xx年9月1日开始新员工入职直接签订三年《劳动合同》。

（二）20xx年处理公司收购前的两起劳动纠纷案：雷宗贵、邵勇。

（三）为丰富员工的文化生活，增强企业团队凝聚力，行政人事部于20xx年6月11日组织员工夏季趣味游泳比赛。各部门员工积极参赛、积极配合，使得比赛顺利开展。

（四）为提高员工餐满意度，伙食标准由15元/人/天提升至20元/人/天。于本年7月24日组织全体员工召开座谈会，针对员工餐改进提出合理化的意见。

（五）为加强管理团队凝聚力，不定期组织管理层团建活动，如百花渡看兰花展、瓦屋赏油菜花、码头采摘葡萄等。

（一）宿舍管理：1、管理处二楼男生宿舍被收回，搬至新村男生宿舍；2、加大宿舍卫生、安全检查力度，严格《宿舍管理制度》。

（二）行政车辆：严格规范《出车管理制度》，实时登记出车记录，要求公司车辆下班后必须停放于酒店。

（三）档案管理：人事、行政资料重新梳理归档，统一文件标签。

（四）实行经理办公会议制度，重要事宜上会议定。

（五）完成酒店3A景区申报材料。

（六）行政流程：1、严格总公司关于合同、会议、文件等审批流程；2、每月25日前完成酒店各区域行政费用报销工作。

（七）完成办公区域企业文化宣传KT板的制作。

（八）完成新办公楼会议室各项设施设备准备工作。

（九）质检工作：每月组织1-2次酒店质检工作，针对问题及时跟进相关部门整改。

（十）完成营业执照产权变更登记。

（十一）与安保物业合作，完成两次消防演习工作、一次《安全生产》专题培训课。

（一）新村宿舍自来水压力不够，给员工住宿带来不便，请工程部给宿舍增设加压泵。

（二）因前期车辆管理不规范，造成车辆违章未能及时处理，现严格规范用车管理制度，且要求每月必须查一次违章，谁违章谁负责的原则。

根据20xx年度工作开展情况及工作中的不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，行政人事部将从以下几个方面开展20xx年工作。

根据公司发展规划，进一步完善公司组织架构，进行公司各部门各职位的工作分析，为人才招聘和评定薪资、绩效考核带给科学依据。

（一）在现有招聘渠道下，新增58同城网络招聘渠道，努力提高招聘效果，降低离职率。

（二）6月初与当地旅游学院提前沟通，争取一批在校实习生来我司实习，减轻招聘压力，同时提高现有人员素质水平占比。

（三）保证日常招聘与配置工作基础上，主要做好技术人员的储备工作，提升公司技术专业人员的学历水平，增强公司综合实力，提高市场竞争力。

行政人事部将在20xx年初对公司所有部门进行培训需求调查，再根据调查结果，拟定20xx年度培训计划，完善培训体系，加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度，开展多样化培训。

（一）由行政人事部组织开展《感恩文化》、《首问负责制》、《服务意识》等专题课。

（二）年初再外送培训一名救生员。

（三）3月初建立培训师团队，由行政人事部组织培养各部门兼职培训师团队，对各部门培训师进行培训。

（一）要本着“对内体现公平，对外具有竞争力”的原则，根据公司现有的薪酬制度，完善薪酬设计和薪酬管理工作，同时，对同行业各岗位薪资水平进行摸底调查，为领导提供决策依据。根据集团公司下发的薪酬制度进行合理优化。

（二）目前集团各子司无员工福利单项费用预算，只有员工加入集团工会后才能享受节日福利，现在职60名员工已入会，由我司工会组长及各部门宣传，鼓励员工积极入会，争取20xx年90%以上员工入会。

（一）行政人事部全体人员要做好与公司员工之间的工作沟通、生活沟通，多倾听员工意见，了解员工工作和生活信息，及时为员工解疑答惑，解决工作和生活中的困惑与困难，使员工持续良好的工作状态。

（二）员工活动：1、组织至少两次员工文娱活动以增强员工凝聚力；2、每季度开展一次“服务之星”评选活动。

（三）为提升酒店宣传类资料，重新寻找、签订与我司合作的广告公司。

（四）丰富现有员工宿舍文化宣传。

在即将过去的20xx年里，酒店行政人事部应对困难没有停下脚步，依旧朝着适合公司发展的管理模式方向迈进。新的一年里，行政人事部将继续围绕公司中心工作，克服缺点，改善方法，实事求是，加强管理，改善服务，促进工作再上新的台阶，为公司快速健康发展做出新的贡献。

**酒店管理工作总结篇2**

xx年即将远去，回首xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光飞快，不知不觉中，充满希望的xx年就伴随着新年伊始即将临近，可以说xx年是公司稳定发展的一年，也是公司蓄意推进行业改革，拓展市场持续发展的关键年，也是行政部成绩颇丰的一年，现就本年度行政部重点工作并结合公司实际情况做以下总结和新一年工作计划与大家共同分享，希望大家针对行政部的工作多批评，指正，多提宝贵意见。

1、公司各店工程人员完成了各部门上报的维修单据4000多件，口头报修xx多件，处理多起突发性设备、设施故障。

2、工程部在去年的工作基础上，又制定了详细的设备、设施保养计划，将计划分解到季度、每个月，并详细说明了保养内容，落实到每个人，保障了工作质量和效率。

3、全年完成了大型维修与事故抢修项目：

①宣化店厨务部下水管干线彻底疏通清理一次；

②市政居民排水井堵塞往厨务部返水清掏一次；

③改造楼顶排烟管道一次，解决了顶层居民投诉问题；

④新阳店为了缓解用电压力，增设改造主电缆2根，不仅解决了用电问题，同时解决了安全隐患问题；

⑤新阳店后楼道改造，通过与厨房长共同研究，为了菜品出品的需要，厨房需增加煤气灶，但因空间狭小，困难重重，经反复研究、测量，最终决定将后楼通道加以利用，又新增了一个380公斤油箱，即解决了采购冬季买油的困难，又保证了部门的使用；

⑥西大直街店营业区、卫生间、下水干管堵塞，面临无法营业；连夜抢修

⑦西大直街一楼总电闸烧坏，整个一楼停电，影响营业，连夜抢修。

4、宣化店装修改造期间，基础设施改造项目本着一次建设长远打算，立足超前，留有后劲的宗旨，克服了时间短、场地窄，各方面错综复杂的恶劣环境，完成了以下几项工作：

①整体综合布线的设计、施工；

②室内供暖设施进行全方位改造，整体按分户供暖型式设计以后，全楼分户供暖时不用在室内施工，此项工作一劳永逸。

③自来水干线原有分布不合理，而且是铁管经长期腐蚀已经有多处漏点，经请示总办，将有隐患的室内铁管全部更换成ppr热溶管，并且做了合理布局，做到一劳永逸。

④为了安全、保暖，后楼道增设防盗门两扇，小门斗一处，400公斤油箱一个。

⑤整体改造设计了供风、排风、卫生间通风管道及空调，管路、电路的走向位置，合理的利用了空间，经使用验证，效果良好。

5、全年完成了大修保养项目：

①新阳店供暖锅炉大型维修、保养一次；

②新阳店厨务部排烟管道清掏油污一次（20延长米），从排烟罩至排风机；

③西大直街店更换平板式热风幕一个；

④西大直街厨务部排烟管道清掏油污一次（30延长米），从排烟罩至排风机；

⑤完成了各店的空调、排风机、外机等，年度清洗、保养工作。

⑥固定资产管理工作：对固定资产的购进、管理、监督、维修、保养工作。

⑦新阳店，西大直街店工程室工具摆放。物资存放环境卫生方面根据公司要求进行了整体改善。同时对员工加强了思想教育。使员工的整体思想素质更上一个台阶。为提升企业整体素质和长远规划打下了良好的基础。

1、各店夜间值班，安全巡查次数累计8000余次。

2、各店夜间值班人员全年无脱岗、漏岗、事假等违纪现象发生。

3、各店室外设施防护网设置布局合理，坚固耐用，无安全隐患发生。

4、完整填写夜间值班记录本30余本。

5、各店增设电路巡查机制，每天用电高峰不少于8次的，对电线、电缆，的温度检查，确保安全。

6、各店按时完成了每月一次的安全联合检查。

7、在公司各店、各部门的配合下，确保了全年各店无安全事故，给公司安全运营打下良好的基础。

1、宣化街店装修改造期间，为了整体安全、方便、卫生方面考虑，经总办批准，计划将厨务部原有使用煤气罐改造成煤气管道，通过申报申请，得知由于是老城区气源不足，现已不增加新用户了，经与煤气公司有关部门多方协调，在工程人员赵师傅的协助下，克服了重重困难，费尽周折，最终圆满完成了安装任务，现经使用验证，效果良好。

2、宣化店正门牌匾由于宣化街整体外立面改造受影响，施工方与执法局联合下发拆除通知，我店接到通知后与总办汇报，决定尽量保住原有牌匾，经总办杨总牵头，以行政部为主，多方协调和努力，最终使我店外立面牌匾得以大部分保留，使我公司在日后牌匾的使用中彰显出实力和社会效益。

3、大成店由于楼体外立面装修改造要求我店将排烟管道拆除重建，经过与杨总汇报，杨总指示尽量保住，在杨总的支持与协助下，多次与施工方负责人交涉，与楼上邻居协商，取得他们的宽容和理解，最终采取其它方式进行保温与修饰，给公司避免了经济损失。

4、完成了各店寝室续交房费的工作，还有两处条件不理想的寝室的更换工作。

5、各店办理员工暂住证与派出所外联工作。

6、宣化店、西大直街店、大成店办理牌匾执照外联工作已圆满完成。

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己的工作技能上了一个新的台阶，做每项工作都有了明确的计划和步骤，行动也有了方向，工作也有了目标，真正做到了心中有底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了要有一个良好的心态，一份对工作的热诚及其责任心！才能踏踏实实的做好每一项工作。新的一年即将到来，面对餐饮业竞争越来越激烈的现实情况。以及面临设施设备老化问题。行政部工程全力结合酒店现有的情况做好下一年的工作计划，来弥补上一年工作的不足。

**酒店管理工作总结篇3**

20xx年3月1日我正式从酒店销售部调往行政部工作，虽然时间不长，但在接手工作后，在总经理的正确指导和细心帮助下，工作逐渐走上正轨。从对酒店行政工作的不熟悉到渐渐熟悉和清晰，不仅学到了很多，也体会到了很多，现就最近几个月的工作情况做个自我总结：

截止到xx年6月15日，第1、2季度酒店共新进员工62人，离职人员69人。目前共有在编人数180人，岗位缺编人数5人，分别是餐饮部部长、服务员、迎宾员，前厅接待、大堂副理各1名。针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合。其中，对外招聘通过四种渠道进行，一是利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，二是利用酒店外的喷绘广告全年招聘，三是利用网络平台在京山各门户网站上公布招聘信息，四是利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

同时，企业文化也是一种管理理念，在酒店内部构建和谐的企业文化，一方面，可以借用企业文化作为管理工具，激发员工的积极性；在举办的迎“三八”员工卡拉ok比赛中，员工都积极踊跃的报名，大展自己的歌喉，不仅丰富了酒店全体员工的精神生活和业余生活，更加促进了员工的音乐素养。另一方面，优化员工工作的“软”环境，既可以用和睦的“软”环境吸引并感化员工。酒店于xx年4月25日—5月4日开展了“踏青运动休闲”为主题的外出春游活动，组织酒店全体员工分四批去宜昌山峡人家游玩。在此次春游活动过程中，使员工们全身心的投入到大自然的怀抱中，丰富了员工的文化生活，增强了团队意识和团队凝聚力。

培训是一种富有远见的投资，它不像厨师做出一道菜一样能立马产生效益，它需要持续不断地努力。行政部在春节之后，着手加强对酒店员工的培训力度。由行政部组织培训和各部门内部培训相结合的模式开展。新员工入职打破以前的传统培训方法，采用幻灯片+讲解的教学方法进行，课堂气氛活跃，收效明显，员工反映良好。针对酒店现有的管理问题，行政部有针对性地搜集培训资料，定期组织酒店管理层人员参加每周五的《职业经理人管理实务》培训课程。通过培训，旨在全面提升所有从业人员的服务意识、服务技巧和管理人员的管理水平。

酒店的各种档案资料都是酒店宝贵的资源和财富。随着酒店经营的发展，档案资料的数量和种类也越来越多。行政部将所有资料统一归类，然后再进行细分，将该健全的纸质档案资料分类别、分部门、分在职和不在职的人员分别入袋，做到一人一袋，便于有记录即可查可找。同时，将各种规章制度，各部门的培训资料做到纸质与电子档同步，做到资料永久不遗失，永久存档。除此以外，结合工作实际，健立健全了一些与工作息息相关的规章制度，例如：各部门节能降耗管理制度、酒店例会管理制度、酒店突发事件紧急预案等等。切实做到将制度服务于工作。

俗话说，没有规矩不成方圆。从酒店开始实行指纹打卡以后，各部门从上至下，上到总经理，下到基层服务员都认真执行和遵守考勤规章制度，并将集团公司下发的考勤制度与员工工资真正挂钩。从而实行了员工上下班考勤管理更加规范和制度化。针对考勤时的特殊异常情况，如指纹打卡机出现故障时，由行政部负责监督并抽查部门考勤情况，真正做到人人自觉遵守上下班纪律。

科学有效的激励机制能够让员工发挥出最佳的潜能，愿意留在酒店为酒店创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易运用的方法。xx年上半年度行政部从三个方面对员工实行绩效考核，一是由部门负责人评选出的优秀资深员工，共计13人，二是由部门员工评选出的季度优秀员工，共计14人，三是由自己报名参加技能比赛产生出的优秀员工16人，并对优秀员工给予了一定的薪资补贴或者物资奖励。虽说薪酬补贴和物资奖励不是唯一的途径，但是有一种让人感觉受重视、受公平待遇的魅力，也将成为员工今后职级晋升的优先考核条件之一，激励效果就由此而生。

酒店是一个服务性的行业，员工流动性大。有些员工自己也认为自己在酒店不知道能不能做长做久，有些想法平时想说没有机会说出来。行政部上半年从两个方面，加强员工的管理工作。一是从行动方面管理，行政部结合公司的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。二是从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的企业文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强公司的凝聚力和战斗力。

1、深入员工，跟员工沟通的较少。

2、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致，组织能力欠缺。

3、人力资源的储备不够。

4、员工活动组织较少，培训系统不够健全。

**酒店管理工作总结篇4**

值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结行政后勤过去一年的工作、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。

员工后勤班组主要负责员工宿舍、员工浴室、更衣室、活动室等范围的工作，相对工作较为琐碎而复杂。住宿员工大多为80、90后员工，住宿要求高，自理能力差，同时对酒店提出的要求不能较好的理解与遵守。比如员工随意在宿舍安装网线、随意拉接电线板等，酒店提出批评后部分员工还会出现抵触心理，针对这一情况，宿舍管理员耐心的向员工解释酒店的主要目的与用意，起到酒店与员工间调节剂的作用。

浴室及活动室上半年由一人管理，由于长期上中班，且晚上员工洗浴时间集中，漏水情况较多，不能得到工程的及时援助，员工工作情绪较大;同时宿舍员工以退休人员为主，年龄偏大，如果长时间在浴室工作，这样在身体方面会受到一定影响。考虑宿舍员工主要以打扫卫生为主，不存在任何的技术性工作，根据班组实际情况，进行岗位调整，实行岗位轮流制。通过这种做法有效的抑制了员工不平的心理。

**酒店管理工作总结篇5**

白驹过隙，时光飞逝，短暂而充实的试用期就在这阳光明媚的初夏结束了。回想我刚来酒店的场景，仿佛就在昨天。当时的我刚从大学毕业，面对新的工作、新的环境懵懂无知却满腔热血。然而在酒店领导这几个月来无微不至的关怀和海纳百川的包容下，在同事们雷厉风行的工作态度和温暖活泼的酒店氛围的带动影响下，再加上自己在工作中的不断摸索、学习，我顺利地完成了试用期工作任务并收获了很多书本上学不到的知识。

下面，我简要汇报下我试用期的工作情况。总的来说，我的试用期工作大致可分为行政工作和风控工作两部分。

试用期前半段，我主要参与了酒店的行政工作。我很荣幸地与同事们全程经历了酒店从筹备到注册开业的全部过程。

在酒店筹备期间，我曾仔细校对整理过开业申报材料；协助领导召开20xx年第一次股东会、第一届第一次董事会；配合集合酒店开展了两次酒店招聘；参与了两次南京培训；协助领导解决了酒店装修的遗留问题；并积极参与了酒店开业典礼的筹备工作。

酒店开业后，我主要参与了办公用品购置、酒店员工入职手续办理、酒店行政制度初步建立以及召开20xx年第一次股东会、第一届第二次董事会的工作。

我从行政岗调到风控岗也已一月有余。在这一个多月的时间里，按照酒店规定，我已基本把开业时期遗留的合同档案资料归档整理好，酒店合同档案库初具雏形。如今新的业务资料，也能做到及时归档整理。

业务方面，对于我来说完全是一个新的领域。郭经理也带我走访了一些企业，我从中获益匪浅。但我深感自己金融知识以及工作经验的匮乏，所以我也不断督促自己继续学习，希望能尽快胜任风险控制这个岗位。

试用期的结束，对我来说是这个阶段的终点，也是下一个阶段的起点。正是因为这个不可或缺的试用期经历，让我更加看清了自己的实力，摆正心态，虚心学习，积极工作。在接下来的工作中，我会继续坚持积极严谨的工作态度、孜孜不倦的学习态度，让自己从一个雄心壮志却处处碰壁的大学生迅速成长为一个工作负责、业务娴熟的好员工。

最后，我要感谢酒店给我提供了这个平台和锻炼自己的机会，给了我人生新的起点，感谢所有领导的培育和关怀，谢谢你们。我不会辜负你们的期望，请相信我、考核我，谢谢。

**酒店管理工作总结篇6**

回顾20xx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元（不含对外承包收入）。为此酒店做出了大量的工作。认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

1、充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜；

2、成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；

3、组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；

4、对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

5、组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。

整个招聘培训前后历时三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

**酒店管理工作总结篇7**

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自我所学的知识对x酒店的发展做出自我的努力。期望x酒店的明天越来越好。

**酒店管理工作总结篇8**

20xx年，在酒店领导的正确指导下，面对xx酒店相继崛起的竞争形势，行政部紧紧围绕管理、学习、服务、招聘、沟通等工作重点，详细内容请看下文酒店行政助理个人。

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，为公司各项工作的开展创造了良好条件。同时，行政部不定期的深入到员工之中，加强与员工的沟通，积极了解员工的思想动态。

比如在前厅工作的pa阿姨们，虽然人数不多，但其几年下来，相互之间存在着一些误会与积怨，导致两位从开荒一直工作到现在的pa唐阿姨和史阿姨，在工作中因为一些小事而时常产生摩擦，行政部在走访中对分别和两位阿姨进行了沟通，使原本已提交辞职书的唐阿姨留了下来，为酒店挽留了一位优秀的老员工。客房部服务员张以凤是一位工作认真、不怕苦不怕累的好员工，每一次客房的绩效工资她都是排名前几位。有一次在和她聊天时，发现她的气色大不如刚开始来上班的时候，便对她的近况做了一些询问，才知道她在最近一段时间做了手术，她个人怕影响到部门工作，一直没有向部门领导反映其身体状况，仍然坚持在一线部门。行政部考虑到她的实际情况，积极与其部门总监沟通，给予了一定时间的休息和合理的工作安排。

行政部始终坚持给员工的工作环境，为员工提供人性化的人文关怀，让员工真正感受到酒店是家，切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强酒店的凝聚力和战斗力。

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。酒店网站建立起来了，也得到了客人的关注，有些客人已经开始在网站上面提交预定信息，只是我们酒店没有专人负责，酒店在线预定这一块成为了一个空缺。

**酒店管理工作总结篇9**

两个月的时间很快过去了，在这两个月里，我在酒店领导及同事们的关心与帮助下完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。

这两个月的工作总结主要有以下几项：

酒店行政助理的主要是协助行政经理做好行政工作。我认为行政工作比较琐碎，每天都面临着大量的、琐碎的、不起眼的事务，而这些事务又是必不可少的。在短时间内熟悉了本职的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展和完成本职工作。

在这两个月中，我本着“把工作做的更好”的目标，积极的完成了以下本职工作：

1、办公明细等电子文档的更新和调整，以方便自己开展工作；

2、工作区域的卫生管理及执行；

3、协助行政经理做好了各类文件、通知的修改、公布、下发等工作，并按具体整理的文件类别整理好放入文件夹内，以便查阅；

4、酒店车辆的违章及用车情况的管理；

5、协助好行政经理做好酒店的人事工作：招聘，新员工入职的手续及物品发放工作，和各项安排；分类整理酒店人员请假、辞职、工作方面的资料，便于人员的合理安排及月末的考勤工作；

6、每星期对考勤进行统计、公布，每月准时上缴员工考勤情况；

7、办公耗材及办公室及后勤用品的申购以及领取工作；

8、后勤工作的管理，员工宿舍的监查，定期对黑板报的更换；

9、认真地做好酒店领导及行政经理交办的其它工作。

**酒店管理工作总结篇10**

初出茅庐的我怀着满腔热情踏入社会，来到了xxx酒店参加工作。在xxx酒店工作的三个多月时间里，接触了各色各样的人，从普通的基层员工到管理层团队，不仅让我体会当基层的滋味，更重要的是让我对酒店管理有一定的了解。同时工作期间经历了人生的几个转变，有些转变在别人看来可能微不足道，可在我看来却是一笔珍贵的财产，将对我以后的人生产生不同程度的影响。在此，本人诚挚地对我曾经工作过的部门领导和同事及现在工作部门的领导和同事道声谢谢，感谢各位领导对我的关心和栽培，感谢各位同事对我支持和照顾。具体的工作心得总结如下，

一、从学校到社会从学生到酒店员工，环境的变化及身份角色的转变使我积累了一定的工作经验，提高了工作能力，为以后的工作奠定良好的基础。

临毕业前xxx酒店给了我一个工作的机会，虽然只是一个行政文员的岗位，但正是这个岗位，在我的经验白纸上画上重重的一笔，有力而又清晰，无论这张白纸最终会演变成怎样的一幅画，这一笔都承载着重大的意义。酒店行政文员的主要工作内容是负责编写日常工作会议记录及起草工作总结、协助上级做好饭堂及宿舍的管理工作、完成上级下达的临时任务、整理部门档案等等，工作较为繁琐，却锻炼了我的耐性、与人沟通交流的能力等等。

酒店行政文员的工作本来就较为被动，临时性的任务较多，有时候当我正在干活的时候，同时又接到两三个任务，刚开始有点手忙脚乱，应付不来。后来我渐渐地意识到，当遇到类似的情况时，首先应该用笔把每件要做的事情记录下来，然后细心思量每件事情的重要程度，分轻重分主次地完成每一个任务。

酒店的公文写作不是我擅长的，但却是我的工作岗位必备的条件之一，这意味着我必须得学习才能胜任这份工作。通过上网查阅资料学习以及在领导的教导下，我开始掌握了酒店公文写作的一些要领，经过多次的训练，总算学会了基本的酒店公文写作。从未接触过接待工作的我，总觉得不太习惯，不懂讲究倒水服务细节，但我清楚地知道这是接待客人最基本的礼貌，日常生活中也是必然会经历的，就倒水这么简单的工作，虽然无技术含量可言，但它给我的启示却是无价的。

二、从我做起，集思广益，不断健全酒店的各项规章制度，完善酒店的管理，共同创造xx酒店辉煌的未来。

酒店现处于筹建的最后阶段，待酒店投入运作之日将是对筹备工作进行检收之时，为了顺利保证酒店的顺开业，我认为每个xxx酒店的员工都应该义不容辞地做好自己的本分，掌握本岗位的专业知识和专业技能，提高个人的综合素质和能力。就拿我自己来说，在工作上仍然存在不足之处，工作的积极性有待加强，有关房务部的专业知识和技能了解不多，做事的方法过于单一，灵活性欠缺。在日后的工作中我会注意改正不足，善于总结教训，不断提升自身的能力和素质，争取成为一个优秀的xxx酒店员工。

**酒店管理工作总结篇11**

我于20xx年x月xx日开始到公司上班，从来公司的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，不知不觉已经三个多月了，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着公司的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、帮助采购核对前期的应付账款余额，并对账袋进行了分类整理，为以后的工作提供便利；并协助采购带新员工，虽然我自己还是一个来公司不久的尚在试用期的新员工，但在4月份，还是积极主动的协助采购带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给xxx，教会她如何记账袋，如何查错，如何发传真等。

三、根据核对后的应付账款余额重新建产新账，并及时的填制应付凭证、登记应付账款明细账，除外协厂供应商的期初余额尚需核对外，大部分的应付账数据已经准确。

四、建立库存明细账。在三四月份，因为原来的成本会计突然离职，在没有任何交接的情况下，变压力为动力，要求自己尽快的熟悉公司情况，不断的对工作进行改进，以期更适合公司的现状。将库存明细账分为青岛库、公司流动库、公司原材料库、沈阳库、济南库、北京库、上海库和生产车间库，并对成品库进行了汇总，形成公司总的库存明细账。在建账的同时，将当期该处理的单据进行相应的处理，但因期初数据不准确，影响了报表的可信度，不过在这个过程中已经积累了一些经验，在以后的工作中会做的更好。

五、在工作中，善于思考，发现有的单据在处理上存在问题，便首先同同事进行沟通，与同事分享自己的解决思路，能解决的就解决掉，不能解决的就提交上级经理，同时提出自己的意见提供参考。

六、接手公司及分公司的手工库存明细账

七、接手运费的登记工作。由于开始时未交待明白，，所以前段时间一直延用前期的做法，对运费进行流水登记。运费管理修正后，根据应付报表及运费管理的要求，重新设计了一套运费统计的表格，我想在以后的工作中再根据需要进行相应的调整。

八、热心回答同事询问的问题。由于自己以前接触计算机应用多一点儿，积累了一些经验，在工作中，经常会有同事询问，我总是会把自己知道的分享给大家。我认为大家的能力都提高了，我们的公司才会整体的提高。

关于我们目前的状况，我提一点看法，就是关于月末结账的问题，应收、应付、采购、制单、库务等相关人员口径要一致，统一时间结账，便于账账之间进行核对。要强化月末盘点的概念，盘点就是要进行账实核对，目的是要达到账实相符。账面数和实数之间差了未达单据，所以盘点时一定要处理好未达单据，不仅是送货单，入库单、库与库之间的送货单等与库存相关的单据都存在着未达情况，都要列全，而且要注明单据的性质（是送货单还是入库单还是库与库之间的送货单，只列单据号不易区分），单据的情况（做废或改单）现在这些方面做的还不够，未达单据提供不是很全，有些入库单未提供，未达单据如果不准确，库存核对就无法有效的进行，更谈不上账实相符了。还有盘点日的单据一定要和库务确定好是盘点前还是盘点后，不能再出现同一天的单据，有的是盘点前，有的是盘后的情况，这样我们在处理单据是会出现混乱。

总之，经过三个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合公司的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为公司的发展尽自己的一份力量。

**酒店管理工作总结篇12**

20xx年的日历即将翻过，现在马上迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，XX年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的\'操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。

这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱。

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够。

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快。

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质。

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台。

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况。

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量。

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队。

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平。

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养。

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

**酒店管理工作总结篇13**

经过一个月里的不断学习，以及同事、领导的关心与帮助，我已慢慢地开始融入创世达这个大家庭中，个人的工作技能和工作的水平也有所提高。现将我一个多月以来的工作情况总结如下：

文员是作为企事业单位内部运转的一个重要的枢纽岗位，是单位内部工作沟通、协调、处理的综合岗位。由于我们办公室人手少，我会和经理、主管他们共同协作、共同努力的，在遇到不懂的地方会及时向他们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。

在工作中，我会尽我最大的努力去做好每一件事，从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为我还是新员工，在为人处事、工作经验等方面还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向老员工们学习、请教。学习他们的长处，反思自己的不足，不断地提高自身的工作效率。时刻提醒自己，要诚恳待人，态度端正，无论大事小事，都积极去想办法，尽最大的能力去做好。在平时要时刻要求自己，必须严格遵守劳动纪律、团结团队，从小事做起；以不求有功、但求无过信念来对待所有事情。

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位知识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须要做到快、精、准，在这方面我还有很多不足，比如在作会议记录是，还没有能准确的抓住重点，记录不够全，导致遗漏一些重要的内容。

2、对工作程序掌握还不够充分，对自身工作业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

1、今后工作中还需要多向领导、同事虚心请教学习，要多于大家进行协调、沟通，从大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任心。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实，尤其是要找出工作中的不足，便于自我反省。

**酒店管理工作总结篇14**

在过去的20xx年，人资行政工作虽然取得了一定的成绩，但是也存在着一些问题，为此20xx年的工作将在今年的基础上不断的完善，特制定以下计划：

1、完善员工宿舍检查机制，加强卫生、安全检查通报，由现在每月抽查改成常态化检查，通过检查消除使用大功率电器，抽烟，喝酒等现象，使宿舍真正成为安全的、卫生的、大家都满意的宿舍。

2、加强宿舍长的管理职能，通过奖罚制度来激发宿舍长的管理激情，定期召开宿舍长会议，听取宿舍管理意见，从管理上找原因。

3、做好宿舍的各项资产管理工作，维护好各类设施设备，对一些需要保修资产、需要维修资产等及时迅速的保修，提升管理效率，服务好宿舍每个员工。

4、加强宿舍值班管理员的管理，使宿舍管理员的管理不流于形式，真正做到监督检查作用，做好员工与人力资源部的有效的沟通桥梁。

5、做好棉织品的清洗、数量清点，报损等工作。

1、针对现有的员工餐厅考核机制，值班经理打分已不能满足现有考核需求，因此明年将针对员工餐厅的考核进行改革，届时将邀请各部门员工，或随机抽查，或各部门排班，或调查问卷等形式对员工餐厅进行考核，同时对汤的种类进行完善，主食品种完善，早餐品种完善，以此来提高员工满意度。

2、员工餐厅卫生状况计划也纳入到考核管理机制，对卫生状况也进行考核，同时进行奖罚，使员工餐厅的整体素质上升及进步。

3、对员工餐厅的菜单进行公布，制定每周菜单，每月最受欢迎菜，厨师长推荐菜等，进行菜品的创新与开发。

1、司机班组最重要的是安全，因此严格各部门的出车审批，防止出现未审批导致出车而发生事故，以防万一，因此出车审批也将严格要求。

2、针对汽车油耗和维修费用是财务内部控制检查的重点，因此每月做到数据清晰，费用明确，审批完善。

1、提供更加丰富多彩的员工生日活动，形式多样化，地点多样化。

2、年夜饭、人资举办的各类演讲比赛、歌唱比赛的，积极筹划，使活动能够精彩，各部门都有热情参与其中。

1、继续每月的杀虫消毒工作，保障酒店卫生状况。

2、严格考勤纪律，要求核查员工上下班考勤，维护酒店考勤制度。

3、积极参加社区举办各类活动，提高酒店声誉。

人资行政

2024年12月30日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找