# ---大酒店工作总结

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-16

*第一篇：---大酒店工作总结\*\*\*大酒店工作总结\*\*\*大酒店工作总结2024-02-06 09:56:55××\*大酒店工作总结从二oo三年十月至今，××\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，××\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大...*

**第一篇：---大酒店工作总结**

\*\*\*大酒店工作总结

\*\*\*大酒店工作总结2024-02-06 09:56:5

5××\*大酒店工作总结

从二oo三年十月至今，××\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，××\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格

为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1万元；四月份收入26万元；盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有

一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理××\*同志，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。××\*家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管××\*，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到××\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销

售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相

结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了××\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的××\*进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳

多得，按绩分配。精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训,走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落

实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节

油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创2024年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有

车辆非常不方便,同时也不利于树立酒店形象。

**第二篇：\*\*\*大酒店工作总结**

从二OO五年十月至今，\*\*\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\*\*\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约 14 万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19 万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约 6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损 6 万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1 万元；四月份收入26 万元；盈利9 万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理\*\*\*同志，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。\*\*\*家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管\*\*\*，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*\*\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*\*\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的\*\*\*进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配。精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训,走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。原创文章，尽在文秘知音www.feisuxs网。

5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创2024市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便,同时也不利于树立酒店形象。

**第三篇：培训中心大酒店工作总结**

培训中心大酒店工作总结

培训中心大酒店工作总结

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万元，中心实际盈利应为万元，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。、尾，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。、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。、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。、税务部应提的税金已提交并足额交纳。、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。、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。

**第四篇：培训中心大酒店工作总结**

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

**第五篇：2024海大酒店工程部工作总结**

2024海大酒店工程部工作总结，2024年在紧张忙碌中转眼间飞快地过去了。2024年工程部的工作，在酒店领导的关心下、带领下，在各部门携手配合下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员少、工作量日渐增大等困难，加大力度开展维修保养和设备改造工作，积极主动地解决设备设施存在的诸多问题，兢兢业业、任劳任怨，较好地完成了酒店领导布置的各项任务和年初制定的工作计划，在硬件上及时保证了酒店正常运营的需要，在此，我将本的工作总结汇报如下：

一、设备的维修、保养与安全运行

对酒店各部门的上报的维修项目和维修单积极组织维修，尽可能做到随报随修，下班前对全天维修单坚持清查和跟踪，通过清查，基本确保了酒店各部门当天的维修任务的及时处理。共完成维修及保养项目11612项，其中（楼面3068项、客房4492项、后厨1048项、其他1620项、公区自检1384项）。

按年初制的的年工作计划大纲，制定月工作计划，将设施设备保养计划分解到每个月，将保养工作内容、标准及实施落实到人，一定程度上及时排除了设备隐患，加强设备日常巡查，做了巡查记录，及时发现问题并做到及时排除故障。通过坚持计划维保和日常巡查，保证了设备设施的安全正常运行。

工程部一贯将设施设备的安全工作放在重要地位，平时强调设备巡查工作，及时消除设备安全隐患，每逢节假日、重大接待前期都会召开工程部全员工作会议，制定工作计划，落实计划内容、完成时间和责任人，明确各项工作重点，以确保酒店设施设备安全运行；

二、规范管理，完善管理制度，提高服务意识及质量

本完善并制定系列工作记录制度：主要有各工种工作流程表，水电巡查记录制度，各部门设设施运行状况记载制度，维修单日记载制度，值班员巡查制度，重大设备（热水机组、空调机组、配电屏）运行记载制度，各项制度设立相应记录科目，并认真记录；

经常性的进行安全操作，规范标准操作教育与培训，提高本部门员工的安全操作技能，综合维修水平，酒店服务意识。2024年，工程部员工在酒店设备维修中服务意识和维修质量经部门调查都有一定的提高，基本做到了随叫随到，及时处理了各部门上报的每件维修事项，员工做到了当班事当班毕，自已做的事要求自己满意，接班满意，部门满意，客人满意。跨入2024年，工程部还将进一步改进改善工作方法和面貌，更好的为各部门服务，为酒店设备设施负责。

三、.加强节能降耗的管理工作

节能降耗是工程部永恒的主题，在节能降耗方面，今年的主要工作是加强设备的保养，控制设备的运行时间和参数，充分调动自身力量，对设备进行维修整改，以达到节能降耗的目的。如：全年对各处的水泵、风机电机按计划及时进行了拆解维修，更换轴承、润滑油；在达到功效满足的基础上，花少钱，少花钱，改装了厨房抽排烟设备；合理安排外景灯的开关时间，冷热空调开关时间和温度参数设置，四、安全生产

2024年每月都召开了一个工作部全体员工会议，一是下达本月的工作计划，二是强调安全生产，先后进行安全用电知识培训，安全操作工作流程培训，工作中经常教导员工注意安全生产，员工安全防患意识与技能都有很大提高。

五、工作中的欠缺之处

规范化管理执行仍然尚欠力度，人性化管理过多；在工作量大和突发工程事故时，还缺欠统筹安排，忽略日常维修单的处理或处理不及时；各种工作记录薄内容记载尚欠完整和持之以恒；工作安排还应该更加科学合理、具体全面。

新的一年即将到来，面对酒店业竞争越来越激烈的状况，以及酒店经营面临着设施、设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设施设备做好全年维护保养工作。

六、工程部明年的总体工作计划

工程部要确保酒店动力正常运行要进步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养设备巡检，保证好热泵、配电、中央空调、供水系统、厨房设施等正常运行，特别要提高客房、餐厅、设施的完好率和舒适度，进一步加大能源管理力度加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训、服务意思培训、服务技能培训、争取人员多能专业化、充分利用人力资源、控制人员总数、实施末位淘汰、改善服务、改善后台形象、促使工作质量更上一个新台阶。工程部重点抓好如下工作：

1、狠抓各分店工程员工的培训考核工作，从礼貌礼节、仪容仪表、服务意思、服务程序，提高工作技能和工作效率，培养综合型技工，如电工要从维修到配电、水工方面的技术，对工程部员工实行优胜劣汰，针对有的老员工疲惫情绪，注入新的活力，人员任用上要正确对待，能者勤者留用，惰者庸者淘汰，才能使整个团队随时有竞争有活力。

2、改进工程服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台部

门间班组间，上下级之间的工作，及时有效不推诿，多做事，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，并且有维修定期对使用部门人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养做好中央空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别对中央空调主机及配套设备进行清洗保养，确保中央空调主机正常运行最佳状态，加强对客房电器装饰水暖各种设备、厨房设备、餐厅设备的保养周期巡检，保养必须经使用部门认可也作以后对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，把物耗、能耗降到最低限度，把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命，加强对配件的市场调查；对修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，工作优秀者给予适当奖励，坚持杜绝只管更换不管精心维修的不良作风；合理调控设备的经济运行，杜绝浪费现象，对能源使用部门讲解成本控制的重要性，加强材料、设备、配件定置管理，建立好设施设备台账，建立设备档案卡；对于本部门能解决的项目尽量自己解决，设备维修，严格控制维修成本，我们每一个工程部员工要有良好的心态和团队合作的意识，为酒店创立和谐美好的环境。

总之，事无论大小，要干就要干好，我相信没有最好，只有更好；只有我们不断努力创新，寻找工作中的兴奋点，对企业倾注深情，对顾客满怀情亲，对社会奉献精神，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

工程部：隋恒虎

2024-12-7

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