# 最新酒店管理人员个人工作总结(九篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-30

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店管理人员个人工作总结篇一一、财务管理是企业管理的一部分，是有...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店管理人员个人工作总结篇一**

一、财务管理是企业管理的一部分，是有关资金的获得和使用的管理工作，关系到企业的生存和发展。所以，上任伊始，我就抓紧学习财务知识，寻找内部控制的薄弱环节，堵绝各种漏洞。先后多次带队对各车间的库存进行了盘查，摸清家底，进行目标成本管理，200\*年10月，组织人员深人实际，收集资料，历经一月，编制了加工车间主要产品的目标成本，以此，对生产成本进行控制。200\*年12月份，今年8月份两次带队对各单位帐务进行了检查，对存在的问题进行纠正，年初亲自起草制定了《×××××关于现金管理的办法》，堵决了小金库的存在。严格执行差旅费、材料费用等的报销制度，堵决弄虚作假。今年6月份，安排×××重新对全厂的固定资产进行了认真核查，规范了管理。通过以上等方面的努力，使我厂的内部控制工作更加有效，财务核算工作更加合理、真实、可靠。

二、受×××委托，从200\*年8月份开始，对××××××“三项制度改革”进行调研，先后带队考察了公司内外改革、改制多家单位，组织人员起草了《×××××××××改革实施方案》。按照公司十届三次职代会精神，今年2、3月份与公司相关处室共同协商，完善了该方案，并获得批准。7月份率先对××进行了改革。由于精心安排，周密布署，取得了较好的结果。

三、今年元月份，主持制定了《××××××

经营责任制实施办法》，进一步完善了以经营责任制为中心，责、权、利相结合，按劳分配，绩效优先，兼顾公平的经营责任制考核体系，有效发挥了经营责任制的杠杆作用。

四、重视职工技能培训，从200\*\*年8月到今年8月，共组织举办了电工、管工、焊工、司炉工、锻工、泵工\*、化验工、铸造工等培训班，培训人员××××人，奖励××××人，降岗××人，促进了技术工人技能的提高。而且我厂也荣获了×××××职工培训先进单位称号。

五、今年4月份，在“非典”肆虐时期，按公司要求，及时组织抽调人员，设立检查站保护水源、并经常检查督促此项工作，圆满完成了任务。

六、协助×××开展××××户搬迁和周转房、腾空房处置等工作，并负主要责任。此项工作时间长，任务重，焦点多，矛盾大。为了搞好这项工作，近一年来，多次召开专题会议进行研究部署，经常深入车间、单身楼、家属区了解情况，解决问题，平息矛盾，克服了诸多困难，使我厂此项工作开展的比较顺利。

七、加强劳动纪律管理，从200\*年7月份开始，全厂干部、职工实行挂牌上岗，并制定了《××××××劳动纪律管理办法》，并不定期对各单位进行检查，极大地改变了干部、职工的工作作风。

工作剖析

在一年的任职经历中，虽说尽心尽力，但也有许多不尽人意的地方值的我去反思，去不断地改进。

1、××××××亏损××××，虽说是由原材料质量问题引起，但我在查库工作中没有及时发现，特别是去年的潜亏转移到今年，给今年的经营工作带来了很大的负面影响。我应负很大责任。

2、《经营责任制实施方案》由于考虑市场变化及其他不确定因素较少，因而造成一些车间的经营情况与预期的结果出人较大。

3、职工培训投入大，效果不很明显，投人与结果不对等。虽说与大环境有关系，但主要与培训缺乏创新，方法单一有关，需要下大力气进行改进。

4、××××改革后，没有及时抓劳动纪律，最近，全厂劳动纪律有所退步。

自身剖析

我分管经营工作，管钱、管人、管事。可以说利在手中，但我深知“贪欲一开始，就意味着要在牢狱中去终”。所以，我时刻严格要求自己，管住自己的手，管住自己的口，管住自己的腿。廉洁自律，秉公办事。自身不断加强学习，以提高管理能力，业务水平，能紧密联系群众。深入实际，大胆工作。但“金无赤金，人无完人”，我自身还有许多缺点，需要在以后的工作加以克服，不断提高自己的素质和能力，更加自如地干好本职工作，使×××××的经营工作上台阶。

建议、意见

1、在××××××××改革过程中，我们也听到了不同的声音，我认为这很正常，改革就是破旧立新，就是要改掉束缚生产力发展的生产关系，树必要打破旧的思想观念，旧的利益关系。市场经济日益趋于成熟，而我们的观念不改变，我们的机制、体制不创新，只能生存于一时，不能生存于长久。改革是大势所趋，时代所迫。为了机电修配厂的生存，发展，各项改革应稳步向前推进。

2、今后努力的方向

继续加强学习，提高自身素质，不断适应环境的变化。加强道德修养，拒腐防变。踏实干事，老实做人，努力做到让组织放心、职工满意、自己心中无愧。在其岗，谋其事。干好本职工作。谋求××××××经营工作的健康，稳步，有效开展。

**酒店管理人员个人工作总结篇二**

玉壶光转、物换星移。我们带着自信与喜悦走进了充满希望的xx年。回顾过去的一年，所走过的路程，心中感慨万千。因为xx年对于我们工程来说，可算是充满了艰辛与挑战的一年，下面我就把xx年度的工作向在座的各位领导及同事们做以总结与汇报：

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他们在各个方面都有了长促的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。但是因为我们工程部是后勤部门，所做的工作是很少为人所知的，甚至有些人对我们的工作不以为然，持有偏见，认为我们不是营业部门，不能直接为酒店创效益，只能花钱，为此，我时常告诫我的员工说：“只要我们努力工作，做到勤俭节约，保障设备、设施完好为客人提供一个良好而又舒适的环境，就是为酒店创效益”，在这种思想指导下使我们的员工对各部门的设备、设施成功的维修了上万次。

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析和认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢？我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0。42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢？经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8。8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2。2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3。88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0。13。

降耗：由于客房的小冰箱以全部超过保修期，而每次制冷装置维修都是由厂家更换，全套的制冷装置，成本是160元，那么90多台冰箱要这样下去，是必造成很大的费用，我们的助理工程师诸英春师傅，通过在网上查阅大量的技术资料以冰箱经过反复试验，终于找出问题的关键所在，只要更换制冷片即可解决问题，其成本只需要26。5元，一项，就可节约1万多元。可是厨房的冰箱又给我们带来了新的问题，由于蒸发器泄漏，无法修补。如果因此而报废非常可惜，重新购买则需要几千元，为降低成本，节约资金，我们经过认真仔细的研究决定，用紫钢管制做蒸发器。将其固定在物品架上，既不破坏箱体又增加了制冷量，类似这种情况的冰箱我们修复了三台，为酒店节约资金一万两千余元。

1、在次客房装修过程中，原计划只是进行刮大白和换壁纸但是在实施过程中，却发现很多楼层的棚项都有开裂和起层的现象，特别是8层、9层的棚面已经脱落下来，如果要重新做水泥灰层，则需要有有段时间的养生期，而且是既费人才又费物力。在这种情况下，我们马上向领导请示，并说明如果由我们自己有石膏板吊棚，不但可以省时，还可以在人力上节约一大笔资金，领导经过了认真的研究，最终采纳了我的荐意，还有就是在每层楼装修前，我们工程部负责必须将室内所有的家具全部保护起来，并且把所有的电器设施全部拆除，等装修结束后，再将其全部重新恢复。当时在我们电工少，工期又紧的情况下，我们在工作中不怕苦，不怕累，敢闯、敢干而得名的小老虎领班王铁岩，带领两名倒班电工，不分白天，黑夜，加班加点，按时完成了工作任务。

2、为了维护我们酒店的劳动纪律，加强院内的保安措施，领导决定由我们工程部负责在后院建一所房屋来做为保安办公室我们接到这个任务后，大家群策群力，各自发挥了自己的特长，只用了六、七天时间，就将保安办公室成功的砌筑起来了，并得到了领导的赞赏。

3、x月份的消防检查中，消防部门提出了我们油、汽路管线的材料不合乎标准，需要进行改造。这了不影响正常营业，必须利用晚市后的时间开始做业。将原铝朔管线全部改为镀锌管线，我们的王铁岩、官子新、丁振忠三位同志，在不影响白天上班的情况下，连续工作了3个通宵，将所有的油、气路管线全部改造完毕。顺利地通过了消防部门的检查验证。

20xx年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在20xx年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

我们已拟定了在20xx年将要计划实施的几个专项工程：

1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。

2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了！我非常感谢你们！因为是你们的支持给了我自信与勇气！是你们的付出成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

**酒店管理人员个人工作总结篇三**

岁月如梭，光阴似箭，又到一年金秋季节。一年时间对人类历史而言，只是一瞬，但对一个人的一生而言却不算短，特别是当年富力强的时侯，更具有十分重要的意义。过去的一年，是我走上新的领导岗位的第一年，更是我人生的一个转折点。在厂行政领导分工中，安排我分管经营工作，主管财务、劳动工资培训、公安、福利等科室。面对比较陌生的业务，我边学习边工作，边工作边学习，一年多的工作中，既有苦，也有乐；既有成绩，也有不尽人意之处。我非常重视组织给予的机会，竭尽全力，兢兢业业地工作，以回报组织和广大职工对我的信任。在全厂经营形势非常困难的情况下，也较好地完成了公司下达的经营指标。现就自己一年多来的学习、工作等情况做以和剖析，向在坐的各位领导和同志们做以汇报：

所以，上任伊始，我就抓紧学习财务知识，寻找内部控制的薄弱环节，堵绝各种漏洞。先后多次带队对各车间的库存进行了盘查，摸清家底，进行目标成本管理，10月，组织人员深人实际，收集资料，历经一月，编制了加工车间主要产品的目标成本，以此，对生产成本进行控制。12月份，今年8月份两次带队对各单位帐务进行了检查，对存在的问题进行纠正，年初亲自起草制定了《关于现金管理的办法》，堵决了小金库的存在。严格执行差旅费、材料费用等的报销制度，堵决弄虚作假。今年6月份，安排重新对全厂的固定资产进行了认真核查，规范了管理。通过以上等方面的努力，使我厂的内部控制工作更加有效，财务核算工作更加合理、真实、可靠。

按照公司十届三次职代会精神，今年2、3月份与公司相关处室共同协商，完善了该方案，并获得批准。7月份率先对进行了改革。由于精心安排，周密布署，取得了较好的结果。

进一步完善了以经营责任制为中心，责、权、利相结合，按劳分配，绩效优先，兼顾公平的经营责任制考核体系，有效发挥了经营责任制的杠杆作用。

从年8月到今年8月，共组织举办了电工、管工、焊工、司炉工、锻工、泵工、化验工、铸造工等培训班，培训人员人，奖励人，降岗人，促进了技术工人技能的提高。而且我厂也荣获了职工培训先进单位称号。

此项工作时间长，任务重，焦点多，矛盾大。为了搞好这项工作，近一年来，多次召开专题会议进行研究部署，经常深入车间、单身楼、家属区了解情况，解决问题，平息矛盾，克服了诸多困难，使我厂此项工作开展的比较顺利。

从年7月份开始，全厂干部、职工实行挂牌上岗，并制定了《劳动纪律管理办法》，并不定期对各单位进行检查，极大地改变了干部、职工的工作作风。

工作剖析和自身剖析在一年的任职经历中，虽说尽心尽力，但也有许多不尽人意的地方值的我去反思，去不断地改进。

1、亏损，虽说是由原材料质量问题引起，但我在查库工作中没有及时发现，特别是去年的潜亏转移到今年，给今年的经营工作带来了很大的负面影响。我应负很大责任。

2、《经营责任制实施方案》由于考虑市场变化及其他不确定因素较少，因而造成一些车间的经营情况与预期的结果出人较大。

3、职工培训投入大，效果不很明显，投人与结果不对等。虽说与大环境有关系，但主要与培训缺乏创新，方法单一有关，需要下大力气进行改进。

4、改革后，没有及时抓劳动纪律，最近，全厂劳动纪律有所退步。

自身剖析我分管经营工作，管钱、管人、管事。可以说利在手中，但我深知“贪欲一开始，就意味着要在牢狱中去终”。所以，我时刻严格要求自己，管住自己的手，管住自己的口，管住自己的腿。廉洁自律，秉公办事。自身不断加强学习，以提高管理能力，业务水平，能紧密联系群众。深入实际，大胆工作。但“金无赤金，人无完人”，我自身还有许多缺点，需要在以后的工作加以克服，不断提高自己的素质和能力，更加自如地干好本职工作，使的经营工作上台阶。

第三部分 建议、意见和今后工作努力的方向建议、意见在改革过程中，我们也听到了不同的声音，我认为这很正常，改革就是破旧立新，就是要改掉束缚生产力发展的生产关系，树必要打破旧的思想观念，旧的利益关系。市场经济日益趋于成熟，而我们的观念不改变，我们的机制、体制不创新，只能生存于一时，不能生存于长久。改革是大势所趋，时代所迫。为了机电修配厂的生存，发展，各项改革应稳步向前推进。

今后努力的方向继续加强学习，提高自身素质，不断适应环境的变化。加强道德修养，拒腐防变。踏实干事，老实做人，努力做到让组织放心、职工满意、自己心中无愧。在其岗，谋其事。干好本职工作。谋求经营工作的健康，稳步，有效开展。

**酒店管理人员个人工作总结篇四**

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。11个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实“二字更为确切。从去年x月的拿起背包随从着大部队来到xx，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了11个月的xx人，对于xx，我依旧有着感情。

所以直到现在，我始终为自己是一名xx人而自豪。我要感谢院校，感谢xx，是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向xx门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白的学问是在生活中，最厚实的文章却是在书本以外，现在我懂了，是xx告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新“的道理。

在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是xx告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之“的道理。

作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为xx，是xx人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名xx人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的xx酒店，也感谢在这里生活一年的城市———xx，还有你们，我在xx结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好。

**酒店管理人员个人工作总结篇五**

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。11个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实“二字更为确切。从去年7月的拿起背包随从着大部队来到广州，到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了11个月的xx人，对于xx，我依旧有着感情。

所以直到现在，我始终为自己是一名xx人而自豪。我要感谢院校，感谢xx，是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多东西。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向xx门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白的学问是在生活中，最厚实的文章却是在书本以外，现在我懂了，是xx告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新“的道理。

在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是xx告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之“的道理。

作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为xx，是xx人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名xx人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的xx酒店，也感谢在这里生活一年的城市———广州，还有你们，我在广州结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的老爸。

**酒店管理人员个人工作总结篇六**

光阴如箭，岁月如梭，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属。

高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

（1）、服务质量。部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式，客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括vip、值班经理、特殊需要照料顾客（包括老人与儿童、孕妇、残疾人）等。

（2）、内部管理。除一位员工夜班睡觉违反员工手册被严重警告一次，总体上半年没有出现违反酒店规章制度的较大事件。对于餐饮部将奖惩细则执行比较到位，所有的员工都能贯彻细则执行，经统计，迟到为我部门员工主要违反奖惩细则的事件，因此也对这主要问题进行了更进一步的处罚标准制定，员工迟到1-10分钟扣1分，10-20分钟扣2分处理，20分钟以上扣分3分处理，实习生减半，所有员工都能接受。主要存在的问题：有多名员工反映西餐厅内部管理过于严格，因此内部也经常在进行自我修正与调整。

（3）、制度制定与执行。

a、酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时间由8小时制度调整为7小时或7个半小时。各个岗位班次均进行调整。

b、制定周期卫生制度。重新调整西餐厅的卫生清理制度，充分考虑西餐厅的实际情况制定周期卫生制度，将外围卫生列入常态化卫生，如西餐厅楼梯通道、水苑围栏、大理石地面等，且执行基本到位，没有再次出现总经理、值班经理反映外围卫生不合格的情况。但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。

c、重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

d、向上级反映解决售券制度。针对偶有逃票事件的发生，向上级领导反映后请财务配合将西餐厅收银点搬到大堂吧，解决了迎宾的工作量、提高了迎宾服务水平，同时也解决了买单难的问题。

（4）、内部沟通。从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

（5）卫生质量。卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

（6）节能降耗。配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

（7）培训制度。针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训，比如《礼节礼貌》、《有声服务》、《托盘练习》、《送餐服务》、《自助餐巡台》等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

（1）、通过施行正负激励制度与服务质量培训制度结合的方式，进一步的提升员工的服务质量。在培训中注重员工服务意识的培训，同时在日常督导中细化领班的激励制度指标，每个礼拜完成最低奖励与最低处罚。

（2）、继续执行严格的内部管理制度，但对部分奖惩标准进行调整，以人性化却不违反制度为主要宗旨。

（3）、让每一位员工、每一位领班参与到部门制度制定当中来，以“制度去管理而不是以人去管理”为目标，鼓励员工提出更好的建议改进我们的工作，合理的建议予以采纳并且施行奖励。

（4）、进一步的加强内部沟通制度，力所能及的解决员工提出的符合实际的问题，同时做好对员工的解释与沟通工作，将问题消化在内部。

（5）、根据2个月的周期卫生运行状况对周期卫生进行调整，让每一个班次都有工作量，每一个班次的工作量都适合。做到整体卫生达标。

（6）、继续加强节能损耗工作。对节能工作执行较好的个人进行奖励。

（7）、制定更加合适的适合部门的培训制度。

a、将所有的部门培训进行总结并且进行细化，制定一个培训表格，每一位员工来到西餐厅都能完成表格上所要求的培训，做到培训能彻底、培训不重复、培训不遗漏，同时将大堂吧与西餐厅的培训进行细分。

b、增强领班培训能力。

**酒店管理人员个人工作总结篇七**

岁月如梭，光阴似箭，又到一年金秋季节。一年时间对人类历史而言，只是一瞬，但对一个人的一生而言却不算短，特别是当年富力强的时侯，更具有十分重要的意义。过去的一年，是我走上新的领导岗位的第一年，更是我人生的一个转折点。

在厂行政领导分工中，xxx安排我分管经营工作，主管财务、劳动工资培训、公安、福利等科室。面对比较陌生的业务，我边学习边工作，边工作边学习，一年多的工作中，既有苦，也有乐;既有成绩，也有不尽人意之处。我非常重视组织给予的机会，竭尽全力，兢兢业业地工作，以回报组织和广大职工对我的信任。在全厂经营形势非常困难的情况下，也较好地完成了公司下达的经营指标。现就自己一年多来的学习、工作等情况做以总结和剖析，向在坐的各位领导和同志们做以汇报：

第一部分主要工作成绩

一、财务管理是企业管理的一部分，是有关资金的获得和使用的管理工作，关系到企业的生存和发展。所以，上任伊始，我就抓紧学习财务知识，寻找内部控制的薄弱环节，堵绝各种漏洞。先后多次带队对各车间的库存进行了盘查，摸清家底，进行目标成本管理，20xx年10月，组织人员深人实际，收集资料，历经一月，编制了加工车间主要产品的目标成本，以此，对生产成本进行控制。20xx年12月份，今年8月份两次带队对各单位帐务进行了检查，对存在的问题进行纠正，年初亲自起草制定了《xxxxx关于现金管理的办法》，堵决了小金库的存在。

严格执行差旅费、材料费用等的报销制度，堵决弄虚作假。今年6月份，安排xxx重新对全厂的固定资产进行了认真核查，规范了管理。通过以上等方面的努力，使我厂的内部控制工作更加有效，财务核算工作更加合理、真实、可靠。

二、受xxx委托，从20xx年8月份开始，对xxxxxx“三项制度改革”进行调研，先后带队考察了公司内外改革、改制多家单位，组织人员起草了《xxxxxxxxx改革实施方案》。按照公司xx届三次职代会精神，今年2、3月份与公司相关处室共同协商，完善了该方案，并获得批准。7月份率先对xx进行了改革。由于精心安排，周密布署，取得了较好的结果。

三、今年元月份，主持制定了《xxxxxx经营责任制实施办法》，进一步完善了以经营责任制为中心，责、权、利相结合，按劳分配，绩效优先，兼顾公平的经营责任制考核体系，有效发挥了经营责任制的杠杆作用。

四、重视职工技能培训，从20xx年8月到今年8月，共组织举办了电工、管工、焊工、司炉工、锻工、泵工、化验工、铸造工等培训班，培训人员xxxx人，奖励xxxx人，降岗xx人，促进了技术工人技能的提高。而且我厂也荣获了xxxxx职工培训先进单位称号。

五、今年4月份，在“xx”肆虐时期，按公司要求，及时组织抽调人员，设立检查站保护水源、并经常检查督促此项工作，圆满完成了任务。

六、协助xxx开展xxxx户搬迁和周转房、腾空房处置等工作，并负主要责任。此项工作时间长，任务重，焦点多，矛盾大。为了搞好这项工作，近一年来，多次召开专题会议进行研究部署，经常深入车间、单身楼、家属区了解情况，解决问题，平息矛盾，克服了诸多困难，使我厂此项工作开展的比较顺利。

七、加强劳动纪律管理，从20xx年7月份开始，全厂干部、职工实行挂牌上岗，并制定了《xxxxxx劳动纪律管理办法》，并不定期对各单位进行检查，极大地改变了干部、职工的工作作风。

第二部分工作剖析和自身剖析

工作剖析

在一年的任职经历中，虽说尽心尽力，但也有许多不尽人意的地方值的我去反思，去不断地改进。

1、xxxxxx亏损xxxx，虽说是由原材料质量问题引起，但我在查库工作中没有及时发现，特别是去年的潜亏转移到今年，给今年的经营工作带来了很大的负面影响。我应负很大责任。

2、《经营责任制实施方案》由于考虑市场变化及其他不确定因素较少，因而造成一些车间的经营情况与预期的结果出人较大。

3、职工培训投入大，效果不很明显，投人与结果不对等。虽说与大环境有关系，但主要与培训缺乏创新，方法单一有关，需要下大力气进行改进。

4、xxxx改革后，没有及时抓劳动纪律，最近，全厂劳动纪律有所退步。

自身剖析

我分管经营工作，管钱、管人、管事。可以说利在手中，但我深知“贪欲一开始，就意味着要在牢狱中去终”。所以，我时刻严格要求自己，管住自己的手，管住自己的口，管住自己的腿。廉洁自律，秉公办事。自身不断加强学习，以提高管理能力，业务水平，能紧密联系群众。深入实际，大胆工作。但“金无赤金，人无完人”，我自身还有许多缺点，需要在以后的工作加以克服，不断提高自己的素质和能力，更加自如地干好本职工作，使xxxxx的经营工作上台阶。

**酒店管理人员个人工作总结篇八**

本人于20xx年到酒店工作，同时分管保安部，在管理保安部期间，感受与感触颇多。特别在20xx年这个欢笑与苦难并举的一年，从年初南方冰冻灾害到xx大地震都说明预防的重要性与一些事情的不可预见性确实让人防不胜防，措手不及。而振奋人心的大事要算奥运的盛大开幕，从一副副的画面中我们可以看到祖国的强大与繁荣与身为中国人的自豪。但做消防与治安工作的我们也无不为奥运捏上一把汗，因为xx最初设计方案上消防安全是很难得到保证的，但中国为了让世界人们刮目相看，最大限度保证设计上达到消防要求。在此基础上采取积极、有效、主动、客观与对待可预见性消防安全事故的防范措施中以防不测。在这一点上我个人觉得是值得我们所有人学习与吸取的，接下来将我工作中的一些工作内容与想法进行阐述，其中也结合了其他管理方式与方法用在消防与治安工作上，因为我相信一点，没有最好的管理模式只有最合适的管理方法。

1、根据市消防支队指示，要求制定出定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防设备及时进行报损更换，相关经费进行特批，将消防做到坏必修、损必换。同时在今年消防自检时发现的一批过期的防毒面具进行及时更换。

2、因酒店在经营过程中人员调动比较大，在年初的工作中我明确提出更新酒店防火委员会，修订制定防火紧急疏散预案，并严格按照消防安全工作“谁主管、谁负责”的原则，与各部门重新签订x级防火责任状，将防消工作做到责任到人。同时以酒店各部门经理为值班经理，实行轮换值班制度，有效的处理紧急突发事件解决的效率，将消防治安安全工作做到现场处理、及时解决。

3、自酒店集团成立安全稳定办公室以来，积极配合安稳办的工作，做到有错就改、有漏就补，并在近期按安稳办要求对酒店各种机房、仓库、及重点防火部门外张贴（机房重地、禁止吸烟）标语以防止意外事件。并在节前或有重大接待任务时，增加检查频率，杜绝不安全事故的发生。

4、在具有完善的设备基础和娴熟的消防技能的保障下，今年酒店从未发生过一起任何类型的火灾，虽目前未获得任何荣誉，但我店很荣幸的圆满完成了今年的安全指标。

重视酒店监控室，监控中心是发现酒店各种隐患和事故的眼睛，是发现各种情况的反馈第一窗口。为更好的对消防治安工作进行有效的监视与控制，在组织消防安全自检第一季度，对酒店各处检查结果发现一些监视区域外还有死角，针对这一现象立即要求整改到位，在短短一个星期中完成这一项目，在相关工作进行要求后另增加增加了一台dvr机，更换视频探头xx个，保证了对监控区域的监视力度。今年以来，因管理到位与监控人员对工作的认真负责的态度，第一时间发现了几起意外事件，因发现及时、处理得当、保障有力，在未造成事故的情况下得到了有效的控制。包括一些一号门客人强行说车辆在酒店被划伤后经监控录像被证实该车不是在酒店被伤等事件都有力的说明良好的设备运行才可以保证酒店的生命、财产得到有效的保障，当然相关的人员也是功不可没。为保证酒店的安全系数，保安部对酒店能够全面巡查，我部今年又增加了巡更次数与巡逻区域，以便使队员能够更加细致的将巡更工作做到实处。

**酒店管理人员个人工作总结篇九**

岁月如梭，光阴似箭，又到一年金秋季节。一年时间对人类历史而言，只是一瞬，但对一个人的一生而言却不算短，特别是当年富力强的时侯，更具有十分重要的意义。过去的一年，是我走上新的领导岗位的第一年，更是我人生的一个转折点。

在厂行政领导分工中，xxx安排我分管经营工作，主管财务、劳动工资培训、公安、福利等科室。面对比较陌生的业务，我边学习边工作，边工作边学习，一年多的工作中，既有苦，也有乐；既有成绩，也有不尽人意之处。我非常重视组织给予的机会，竭尽全力，兢兢业业地工作，以回报组织和广大职工对我的信任。在全厂经营形势非常困难的情况下，也较好地完成了公司下达的经营指标。现就自己一年多来的学习、工作等情况做以总结和剖析，向在坐的各位领导和同志们做以汇报：

一、财务管理

是企业管理的一部分，是有关资金的获得和使用的管理工作，关系到企业的生存和发展。所以，上任伊始，我就抓紧学习财务知识，寻找内部控制的薄弱环节，堵绝各种漏洞。先后多次带队对各车间的库存进行了盘查，摸清家底，进行目标成本管理，xx年1月，组织人员深人实际，收集资料，历经一月，编制了加工车间主要产品的目标成本，以此，对生产成本进行控制。

12月份，今年8月份两次带队对各单位帐务进行了检查，对存在的问题进行纠正，年初亲自起草制定了《xx关于现金管理的办法》，堵决了小金库的存在。严格执行差旅费、材料费用等的报销制度，堵决弄虚作假。今年6月份，安排xx重新对全厂的固定资产进行了认真核查，规范了管理。通过以上等方面的努力，使我厂的内部控制工作更加有效，财务核算工作更加合理、真实、可靠。

二、受xx委托，从xx年8月份开始，对xx“三项制度改革”进行调研。

先后带队考察了公司内外改革、改制多家单位，组织人员起草了《xx改革实施方案》。按照公司十届三次职代会精神，今年2、3月份与公司相关处室共同协商，完善了该方案，并获得批准。7月份率精心安排，周密布署，取得了较好的结果。

三、主持制定了《xx经营责任制实施办法》。

进一步完善了以经营责任制为中心，责、权、利相结合，按劳分配，绩效优先，兼顾公平的经营责任制考核体系，有效发挥了经营责任制的杠杆作用。

四、重视职工技能培训。

从xx年8月到今年8月，共组织举办了电工、管工、焊工、司炉工、锻工、泵工、化验工、铸造工等培训班，培训人员xx人，奖励xxxx人，降岗xx人，促进了技术工人技能的提高。而且我厂也荣获了xx职工培训先进单位称号。

五、在“xx”肆虐时期，按公司要求，及时组织抽调人员，设立检查站保护水源并经常检查督促此项工作，圆满完成了任务。

六、协助xx开展xx户搬迁和周转房、腾空房处置等工作，并负主要责任。

此项工作时间长，任务重，焦点多，矛盾大。为了搞好这项工作，近一年来，多次召开专题会议进行研究部署，经常深入车间、单身楼、家属区了解情况，解决问题，平息矛盾，克服了诸多困难，使我厂此项工作开展的比较顺利。

七、加强劳动纪律管理，从xx年7月份开始，全厂干部、职工实行挂牌上岗，并制定了《xx劳动纪律管理办法》，并不定期对各单位进行检查，极大地改变了干部、职工的工作作风。

（一）工作剖析：

在一年的任职经历中，虽说尽心尽力，但也有许多不尽人意的地方值的我去反思，去不断地改进。

1、xx亏损xx，虽说是由原材料质量问题引起，但我在查库工作中没有及时发现，特别是去年的潜亏转移到今年，给今年的经营工作带来了很大的负面影响。我应负很大责任。

2、《经营责任制实施方案》由于考虑市场变化及其他不确定因素较少，因而造成一些车间的经营情况与预期的结果出人较大。

3、职工培训投入大，效果不很明显，投人与结果不对等。虽说与大环境有关系，但主要与培训缺乏创新，方法单一有关，需要下大力气进行改进。

4、xx改革后，没有及时抓劳动纪律，最近，全厂劳动纪律有所退步。

（二）自身剖析：

我分管经营工作，管钱、管人、管事。可以说利在手中，但我深知“贪欲一开始，就意味着要在牢狱中去终”。所以，我时刻严格要求自己，管住自己的手，管住自己的口，管住自己的腿。廉洁自律，秉公办事。自身不断加强学习，以提高管理能力，业务水平，能紧密联系群众。深入实际，大胆工作。但“金无赤金，人无完人”，我自身还有许多缺点，需要在以后的工作加以克服，不断提高自己的素质和能力，更加自如地干好本职工作，使xx的经营工作上台阶。

1、建议、意见

在xx改革过程中，我们也听到了不同的声音，我认为这很正常，改革就是破旧立新，就是要改掉束缚生产力发展的生产关系，树必要打破旧的思想观念，旧的利益关系。市场经济日益趋于成熟，而我们的观念不改变，我们的机制、体制不创新，只能生存于一时，不能生存于长久。改革是大势所趋，时代所迫。为了机电修配厂的生存，发展，各项改革应稳步向前推进。

2、今后努力的方向

继续加强学习，提高自身素质，不断适应环境的变化。加强道德修养，拒腐防变。踏实干事，老实做人，努力做到让组织放心、职工满意、自己心中无愧。在其岗，谋其事。干好本职工作。谋求xxxxxx经营工作的健康，稳步，有效开展。

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