# 酒店服务的总结

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-06

*酒店服务的总结(通用8篇)酒店服务的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店服务的总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店服务的总结(通用8篇)】，供你选择借鉴。>酒店服务的总结篇1\_\_\_大酒店已经走过了半年的艰辛路...*

酒店服务的总结(通用8篇)

酒店服务的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店服务的总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店服务的总结(通用8篇)】，供你选择借鉴。

>酒店服务的总结篇1

\_\_\_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。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20\_\_年酒店工作总结5篇工作总结。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20\_\_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20\_\_年酒店工作总结5篇20\_年酒店工作总结5篇。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。

>酒店服务的总结篇2

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为酒店创造价值。

18年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

一、工作业绩回顾

本区域为8——9/F，总房量86间，从20\_年9月至12月初日均接待量54间，出租率保持较高水平，客户投诉率2%，顺利接待了中青国旅等大型团队及VIP接待

二、工作中不足

1.员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2.区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3.区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高.今后会加强。

4.物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5.没有进行安全，团队，服务意识教育

6.责任管理不够分明

7.前期区域划分不够彻底，造成部分人员责任重大，工作量相对较大，布草虽然未丢失，但是员工压力较大，后期已经进行相关处理

8.区域规范制度建设

9.无绩效考核

10.无奖惩制度

三、工作难题

1.工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

2.抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3.杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4.酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5.实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6.布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7.垃圾运送问题

8.人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9.员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10.收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11.免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12.漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13.工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14.中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

四、今后工作计划

1.提高员工团队，服务意识。

2.加强员工相关意识，技能培训。

3.加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4.加强布草管理。

5.加强成本控制管理。

6.继续进行计划清洁管理。

7.加强安全操作管理。

8.努力提高员工工作热情。

>酒店服务的总结篇3

这次的训练从一开始的面试就开始了,学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试,也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试,我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然,我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天,什么都不知道,什么都不懂。很紧张,很激动。幸好酒店有派人带我们,这个前辈很热心,先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒,当然也负责开吧。刚开始的几天,由于对工作的不熟悉,我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但,这情况到了5天后,我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里,我深深体会到:像军训时一样,领班说什么就是什么,彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此,在这段时间里,我利用空闲的时间看酒,记酒,从而认识了很多酒,包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中,我们接触到了形形色色的客人,由于金桥酒店是一个四星级酒店,而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源,而来酒吧的客人几乎都是外国人,在服务的过程中,我们提高了英语口语水平,增长了见识,开阔了视野。

在工作中既受到过客人的嘉奖,也曾招受客人的投诉,客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西,我告诉自己:犯错并不可耻,但,如果我害怕犯错而不去尝试的话,这才可耻。

二.我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙,学校里我们从未不敢发表自己的意见,老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面,上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2。每个饭店注重的企业文化都不样,而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识,拓展了个人的知识面,增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力,也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时,当我发现他们之间有点沟通问题时,我就会上前帮忙。

4。在其位,谋其职。在自己的工作岗位上,就要好好努力工作,只有你爱你的工作,对它付出了。你才能有收获。

5.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察,餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例,而且员工的卫生意识也并不是很强,如没有养成经常洗手的习惯。 另外,当客人点餐之后,餐点总是姗姗来迟,让客人很不耐烦。

6.错了就要认,认了就要改。

7。学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧,也学会了如何调整自己的心态,如何处理好自己的利益和酒店的利益,如何处理好同事之间的人际关系,如何与顾客打交道;同时,更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是,在一个月的工作中,我深刻地体会到了酒店行业的艰辛,也看到酒店发展的前景,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

>酒店服务的总结篇4

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。

一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

20\_年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。

我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在\_\_\_\_\_\_\_\_年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

>酒店服务的总结篇5

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都能够做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也明白自己的潜力并不强，所以我一向在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的状况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成状况

全年实现营业收入\_\_元，比去年的\_\_元，增长\_\_元，增长率\_\_%，营业成本\_\_元，比去年同期的\_\_元，增加\_\_元，增加率\_\_%，综合毛利率\_\_%，比去年的\_\_%，上升(或下降)\_\_%，营业费用为\_\_元，比去年同期的\_\_元，增加(或下降)\_\_元，增加(或下降)率\_\_%，全年实际完成任务\_\_元，超额完成\_\_元，(定额上交年任务为\_\_万元)。

二、存在的问题

1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。

2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作

(1)重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位职责制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生职责人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竟赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利透过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火职责人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，透过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以耒未发生任何的失火事故。

(2)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的用心性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为\_\_万元，比去年的\_\_万元，上升\_\_万元，上升率为\_\_%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的用心主动性。今年人均月收入\_\_元，比去年同期的\_\_元，增加了\_\_元，增长率为\_\_%。

(3)抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待潜力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每一天早、午、晚市检查出品供应估清状况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清职责。制度建立后，原耒每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，此刻出品供应状况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待潜力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待潜力大大提高。在做好各类社团宴。

>酒店服务的总结篇6

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了,回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。

20\_\_假,在社会环境的要求下,在校领导的努力下,学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台,我们07届生态旅游,酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

如我所愿,我被分配到了花园山庄的江南食府,与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学,分到了不同的部门和岗位。第二天,酒店就对我们进行了系统的培训,培训工作分为二块：一是岗前培训,包括室内培训和游览培训,主要是介绍酒店的概况,同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训,这让我们对工作有了大概的了解,第二是消防安全意识培训,酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课,让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

我们实习的花园山庄是一所成立于20\_\_年的四星级酒店,酒店管理先进,客源市场广阔,其餐饮部大致他成一楼江南食府,大堂吧,二楼包厢,三楼聚仕轩,我和三位同学的工作岗位就是江南食府,它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅,有时候也接待婚宴,餐厅员工将近二十人,包括二位领班及服务员数名。

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域,在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了,因为以前在学校,没有开过这门课,所以现在一切对我们来说都有是陌生的,茫然的,我就像无头苍蝇,[完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导,庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好,领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅,负责引导我们的工作,在她们耐心而认真的指导下,一个星期后,我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中风们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评。

记得有一次,四人用餐,其中一位客人不知是渴了还是其他原因,大杯的水喝的很快就没了,我马上给他加满,没过一会又喝完了,我又微笑的走过去给他加满,前后加过几次水,后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘,今天谢谢你,你很有耐心,也很细心。虽然只是很平常的几句句话,但我的心里还是很开心,因为自己的工作得到了客人的认可,这也是对自己的一种肯定,让我对工作信心增添了不少。

下半年,酒店的生意一般都很好,特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识,别看讲的内容很简单,但真的做起来,一些细节的东西也就不那么容易了,因为婚宴时,新人两方亲戚素质不等,身份不同,经历有别,所以在一些事情的想法,看法,做法也就让你难以招架。

十月的一天,酒店的婚宴接待量达到最大。人数达到历史最膨胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙,很“容幸选中了我和另外两位同事,因为以前从前没有接触过,再加上是去别的区域,有些陌生,我的心里还是很担心,怕自己做不好。

去之后,发现一人看三桌,难度不大也不小,看了一下菜单,基本没什么问题,心里的一块石头才落了地,但是就在快结束的时候,主管走到我的面前严厉的对我说,你为什么要把撤下来的菜直接倒掉,有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管,不知道说什么,其他两位同事也不知道发生了什么事,大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转,主管接着说,在婚宴中,有的菜客人是要打包的,而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了,比较在意的客人是会不高兴的,一不高兴,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,辛辛苦苦,最重要的就是买单了,在最后关后出现了问题,全场打折,酒店的损失是很大的,大家的努力也打了折扣,是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们,也给我们上了很深的一课,也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟,它决不仅仅停留在上菜,收台上,更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地,不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴,或者是以重要客人的格外关注,更或者是在自己不忙时协助其它同事工作,这一切都变的简单而且熟练起来,在面对客人的一些小的投诉时,自己也可以较好的解决,胆子变大了,人也变的比以前有耐心了,细心了,在酒店做了一段时间后,发现自己的个人素质也有所提高,知道什么话该说,什么事该做,该怎么做,怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了,这些日子里我学天了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外,更学到了一些课堂上很难学到的东西,如何处理好自己的利益和酒店的利益,如何处理好同事之间的人际关系,如何调整好自己的心态,更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。

执行力反映一个人能力的强弱,放大到一个团队中,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度,工资无关。后来他把我们分成几个小组,做了一个游戏,但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚,其他组员不能分担,这是很残酷的一个结果,我们都在心里暗暗祈祷着,我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑,当我们的组长做到八十个的时候,我们大家一起喊加油,直到组长做完最后的几十个,看到组长因坚持而通红的脸,我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的,作为一个领导者,他就要承担相应的责任,虽然大家还有能完全接受,但丝毫不影响他的道理,只有做到这样,你才能成为一个真正的管理者!

>酒店服务的总结篇7

各位亲爱的伙伴：

大家好!今天我们回首过去总结20\_\_年的工作，放眼未来规划20\_\_年的全景工作，首先我谨代表公司董事会和厦门\_\_\_公司全体成员向大家致谢，向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感谢，向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意，向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。感谢大家在过去的一年里，在全体员工的共同努力下，通过大家辛勤的工作和无私的奉献，圆满完成了公司的营业任务指标，为公司的发展作出了积极的贡献。回首过去的一年，酒店在集团王董、詹董的领导下，紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据，即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”，全年总营业额元，出租客房间数间，平均房价元，出租率%，总结今年的主要工作如下：

一、以顾客为中心：

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过各岗位设立宾客意见建议表、实时跟进网络宾客的意见建议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不同的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请老师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”。

二、重管理树形象、重发展控成本：

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房房调整了逯经理为客房部经理，通过组织架构的合并缩减了人员成本。

2、加强了日常工作管理制度，通过酒店各部门规章制度的制定，严格落实，从而规范了各岗位的制度，使之更加规范化;

3、严格落实消防、公安和工商系统的各项要求，全年共举办消防培训两次，接受公安局和工商领导检查不少于十次;

4、对外，我们通过发放的士带客提成奖励方案的的士卡片，并在酒店边上制作了酒店指引牌，提升了酒店的宣传力度和知名度;

5、同居委会和物业管理处协调处理了酒店门口跳舞一事，使之我们的客人有了一个更安静的休息场所;

6、在员工管理方面，树立员工家的归属感，并落实到日常的工作管理当中去，一方面要求行政部定期举行员工生日活动，另一方面不定期举办员工的集体活动，如外出烧烤、集体出游、羽毛球比赛等，通过一系列的活动，提升了员工对酒店的认可度，也提现了酒店对员工的关怀;

7、在服务方面：提升服务细节，如接/送机服务，送果盘服务、客房限额免洗衣服务等。通过这一细节的服务，大大提升了宾客的满意度;

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，通过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原来占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

9、在成本控制方面，一方面要求各部门制定并严格执行了相关的节能方案，如灯光的控制、低值易耗品的控管和回收等，另一方面要求各部门严格把控所有物品的采购和报废制度，其次对酒店用电较大的区域，如大堂的水池射灯和钨丝灯进行改造、关闭了客房卫生间的部分射灯等，从而节省了一些不必要的浪费现象;

三、存着的不足之处：

一年来我们做的有很多，其主要的目的就是希望能够提升我们的营业利润，并努力为员工创造一个良好、温馨的工作环境，回首过去的一年我们的不足还有很多很多：

1、各部门的执行能力和管控能力相对不足：一方面各部门负责人在执行酒店相关规定和制度时，比较随意，不会用心并重视酒店的相关指令等;另一方面各部门员工在执行酒店相关规章制度时，缺乏持之以恒的工作态度，以致很多方面无法长期有效地执行下去;

2、对客服务的不足：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”这个道理相信很多员工都能理解和明白，但是在服务的过程中很多员工往往就疏于对这些细节的日常养成，如服务的不及时，不到位，不亲切等，导致大多的客人对于我们的服务一直无法给予肯定，这也必将是我们今后所要努力和完善的;

3、日常维护工作的不足：主要体现在工程和酒店设备的维护方面，一方面由于工程人员的不足和水平限制，导致我店的日常维护制度较难以执行，也因此各个区域的硬件方面都出现了或大或小的问题，修补工作无法及时，很多时候又要请外援，以致客户对于我们的硬件方面总有些美中不足;

4、保安日常维护方面：整体保安的人员素质和服务有待于进一步提高，一方面服务的意识还不够积极主动，另一方面对于车场和日常工作区域的管控还需加强，一年来发生过了三次保安人员同客人吵架的现象，也因为对车辆管控的不到位导致客人车辆损坏和投诉等;

5、后勤保障工作方面：日常工作的组织能力和后勤保障能力还需进一步加强，如员工的每次活动要善于安排和总结，以致在下次的活动中能更好地奠定基础。其次对于员工的关心、关爱还远远不够，我们一直在讲只有服务好我们的员工，员工才能更好地服务好我们的客人，在今后的工作中不管行政部还是各部门负责人要多关心员工，尽可能地帮助和解决员工在工作和生活中所遇到的困难，努力营造一个温馨的工作氛围;

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得特别积极，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也因此会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是100-1=0的道理就是希望大家能够从一而终做好各项服务。

>酒店服务的总结篇8

2\_\_\_\_年即将结束，酒店服务年终总结经过去年的大力改革，在上级领导的带领、支持下，宾馆上下同心同德、共同努力，一起走过了不平凡的一年，也是蓉园宾馆经营上取得重大突破的一年。我就宾馆人力资源部\_\_\_\_年度工作情况做如下总结：

一、酒店服务年终总结\_\_\_\_年宾馆人力资源基本情况

截至\_\_\_\_年12月30日，宾馆员工人数为554人(今年入职人数为295人，离职286人)，其中办公室35人，消安部27人，工程部35人，娱乐部46人，人力资源部5人，财务部26人，房务部85人，营运部25人，餐饮部八号楼200人，顺风楼70人。在所有人中，正副总经理3人，营运总监1人，总工办主任1人，工会主席1人，专职副书记1人，部门经理16人，部门主管34人，领班30人，员工467人，领班以上管理人员占总人数的16%，员工占总人数的84%。宾馆大专以上学历员工共122人，占总人数的22%;其中研究生1人，大学本科17人，大专104人。

二、酒店服务年终总结劳动人事管理工作

(一)、健全劳动人事以及相关酒店服务年终总结资料

1、健全人事档案与相关资料 \_\_x\_\_初，宾馆人力资源部正式成立。由于成立前责权较为模糊，酒店人事资料并不齐全，人力资源部从头做起，去到部门调查员工详细人事资料后迅速建立起人事档案以及输入电脑，健全员工花名册，以便随时掌握在职员工情况。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，人力资源部根据工作需要，建立了相关人事表格，包括《求职申请表》、《离职申请表》，《员工岗位变更表》、《管理人员聘任表》及各部门员工转正申请表等，使人员规范化、程序化，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

2、建立相关酒店服务年终总结制度 俗话说：“无规矩无以成方圆”，为了进一步加强管理，人力资源部根据酒店实际情况，编撰了《蓉园宾馆员工手册》及《蓉园宾馆各部门岗位职责》，就员工入职、离职、调动、转正等方面形成一套规章制度;就员工事、病、休假等制定请假制度;以及岗位职责、考勤、值班等都出台相关规定，制度形成后，才方便在工作中操作，同时在执行中也有依有据。

(二)、酒店服务年终总结招聘与档案的管理

1、招聘 为了对酒店人员进行及时补充、跟进，保证各部门在用人时有人可用，有人才可选，人力资源部随时与人才市场、职业学校等保持联系，通常来说招聘分为常规招聘与非常规招聘，常规招聘即指与长沙相关人才市场进行联系，定时进行招聘，但由于长沙宾馆行业竞争激烈，宾馆薪酬体系竞争力欠佳，招聘效果不太理想;除了常规招聘外，酒店服务年终总结人力资源部还与各大中专院校保持联系，在有毕业生的季节，及时与学校取得联系，以方便对人才进行储备，现以与宁乡师范、娄底职业技术学院，达成合作关系，并与湖南一师范签定合作协议，接收了28名一师范的实习生。除此之外，人力资源部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店，这中方法比较有效果。

2、酒店服务年终总结档案管理 员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案;包括在职人员档案、离职人员档案以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理有利于人力资源部随时掌握在职人员以及人员流动情况。对于凡是来到酒店应聘的人员，都应建立档案资料作为人才储备资料，以便部门需要人时查阅，减低了招聘率。

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