

关于酒店工作总结范文 10 篇

酒店工作总结 篇 1

，我院的安全生产工作在饶河县委、县人民政府、县卫生局的领导下，始终坚持“安全第一，预防为主”的安全生产方针，从提高认识入手，加强领导，完善制度，强化管理，深入开展安全检查，积极消除事故隐患。通过全院职工的共同努力，较好的完成了上级部门下达的各项安全责任目标，实现了无事故的发生。现总结如下：

一、提高认识，加强领导，层层落实安全生产责任制。

安全责任重于泰山。安全生产维系职工生命和国家财产安全；事关我院经济的兴衰。一直以来，我院高度重视安全工作，始终把它列为“一把手”工程，摆在重要议事日程，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，各科室、各部门一起抓，形成了齐抓共管的局面。并从加强学习，提高认识入手，全面提高我院职工对安全生产工作重要性的认识；及时传达上级部门关于安全生产的指示精神，经常利用本镇、本系统所发生的安全事故案例来教育大家，特别是对《安全生产法》以及相关法律、法规的学习更是抓紧抓实。通过学习，使全院职工认识到，安全生产是一项重要的细致的工作，稍有马虎，即可能酿成事故，从而进一步加强了从业人员自我保护能力。

加强领导，健全组织，是安全生产管理基础，调整了以院长为组长，分管领导为副组长，后勤科及相关科室负责人为成员的安全生产领导小组，并设立专职安全员，形成了横向到边，纵向到底的安全生产管理体系，使安全管理工作在组织上不脱节。

为了进一步落实安全生产责任制，层层落实责任，在年初院长与各科室负责人分别签定了安全生产目标责任书，从而使职责明确，责任到人，收到了良好的效果。

二、制定安全生产规章制度，使安全工作做到标准化、规范化。

俗话说：“没有规矩，不成方圆”。为确保我院的安全生产，自去年年底开始，我院根据饶河县卫生局有关规定，结合我院安全工作的实际特点，制定《安全生产责任制》、《消防安全责任制》、《安全生产管理制度》和《消防管理制度》等一系列规章制度。并下发到各科室，规章制度的建立，保证了我院安全工作有章可循，使所有从业人员做到日常工作有秩序，行为有规范。

为了保证各项安全生产规章制度得到落实，医院后勤科负责人及有关科室负责人坚持不定期对医院隐患进行排查，医院安全领导小组定期召开安全生产例会，对安全生产检查中发现的违规行为，按照安全生产规章制度有关规定，追究责任。用制度管理人，既教育了大家，又有效地促进了全院职工遵章守纪的自觉性，保证了我院日常性的安全生产。

三、强化宣传培训，增强安全意识。

提高我院职工的安全素质，是搞好我院安全生产的基础。一年来，我院充分利用医院宣传栏、学习园地等多种形式对职工进行安全教育，组织职工学习《中华人民共和国安全法》、《安全生产法》及其相关法律、法规，学习有关安全生产规定及院安全生产规章制度，并组织职工进行安全生产考试，提高安全操作技能和自我保护意识。

为了搞好我院的安全生产，今年来，我院先后开展了“安全生产月”等一系列活动。对医院从事特种作业人员都按要求进行相关培训，并取得了上岗证，从而有效的提高了特种作业人员的安全生产技能，为实现我院生产奠定了坚实的基础。

四、强化监督检查，注重隐患整改。

常言道：“磨刀不误砍柴工”，宁愿多点时间检查安全，排除隐患，也不能违章作业，在我院日常性的工作中，大家倍感安全检查的必要性和重要性，麻痹、侥幸、凑合、敷衍的思想万万要不得。只有通过检查，才能发现问题。在每天上班前后部门负责人和安全员都坚持对现场进行安全检查。同时，我院还主动接受安全监督管理部门的检查。无论是内部查处的隐患还是外部查处的隐患，一律严格进行整改，努力创造良好的安全生产环境。

总之，今年我们在安全生产中虽然取得一点成绩，但与饶河县县委、县政府和上级主管部门的要求仍有一定差距，我们将认真总结经验，在明年使我院安全工作再上一个新的台阶，为创建和谐平安医院做出贡献。

酒店工作总结 篇2

呈：上级领导

事：年度工作总结

由：一楼领班梁艳玲

时：12月25日

内容：首先我对工作总结做出汇报

的工作总结

我区在本年度中，主要是承接各种散台宴席及包席，同时附带联席大厅和无烟区宴席，工作变动性较大（工作日一般是散台，周末一般又是包席，很多时候要大台换小台），工作复杂程度较高。并且我区总共有10台宴席，固定员工4名，较其他区来说我区是一楼最小的一个区，但在工作上我区又是最累的一个区，我区员工一直是超负荷运行的。

1.1 在财务方面

我区因为台数比较少，且各项工作分配比较细致，像我们的牙签、纸巾、等都是有人负责管理，易耗洗涤物品由专人负责领取，客人走后灯光有专人负责及时开关我区的灯和空调，在平常在生意平淡时就安排他们清洗我区的设施等，所以我区在小件上物品损耗上比较少，并且我们领班也积极向他们灌输节约意识和更进这些物品的节约落实工作。

1.2 在经营管理方面

我区由于是散台和包席结合区，在包席时就不存或很少存在营销活动介绍情况，在散台时营销活动的介绍则比较多，但由于我们区都是老员工，大家都对营销活动和政策还是比较了解，所以我们区有些营销政策的执行还比较好，但又由于我区员工普遍不自信，所以我区在执行的效果和效率还有待提高和改进，我们员工的服务意识和服务态度还有待提高和加强。

1.3 在人事管理方面

我区一直是4人在岗工作，除了轮休我区大量的时间是3人工作，而我区共有10个台子，按照2人|台，我区基本上是一直差2人，在周一到周四还能基本满足我区的需要，但在周末我区基本上要一到两名大学生才能满足需要工作需要，老是用兼职对我区工作不力，而且大学生兼职的工作质量是参差不齐，这就加大了老员工的工作量和工作复杂程度了，所以在此我正切的希望人事部能在过年这个比较忙的时期为我区配备至少1名长期工作的老服务人员，以减轻我们区老员工的工作负荷和工作压力。

1.4 在行政管理方面

由于每天我们一楼都有杨主管给我们全体员工开会，作为领班我们的工作的重心就是，带领员工将我们每天开会的内容执行好，落实好，以达到提高我们的服务和工作质量的目的，在一楼我区由于区域小工作人员少，管理比较容易，所以很多政策和要求执行起来比较简单方便。

以上是我个人关于 12 年的工作总结。

工作计划

2.1 财务管理

2.1-1 增强员工节能降耗意识

首先对区域的洗涤费用的控制上，我们可以在生意较差时安排区域员工清洗部分椅套及布窗帘，洗完后用甩干机甩干后晒起，这样即比较容易干，又达到了人员的充分运用和公共费的控制减少。其次可让区域安排专人负责，每日严格做好纸巾、湿纸巾、牙签等易耗物品回收利用工作；每次检查客人离台后灯光、空调及时关闭情况。易耗洗涤用品由专人领取，专人负责，并做好台账记录。引导并激发员工节约意识，对于节约意识较好的员工进行奖励，对于经常浪费的员工进行批评及教育。

2.1-2 固定资产的维护

由于本区域既是包席区又是散台区，同时也是翻台区，并且周末还接待宴席工作，现在员工对于固定资产维护意识较好，我们把区域资产分解到每个人，对一些资产做到了包干到人责任到人，定期检查并强调周末摆台时注意的一些事项，搬运物品时需要两个人操作，避免出现安全事故，包括资产受损情况，对酒店近期新更换的一些新椅套和口布，由于物品颜色较浅面料较薄较特别，以此在在周末换台时及时提醒他们务必做好操作及维护工作，对于换台时的物品一定要按照“六好原则”的要求摆放整齐，并对于外借物品一律要求员工以借条依据，在归还物品时也必须对物品进行检查，如有损坏的也会及时通知工程部进行维修，确保物品能正常使用，平时在会上加强员工这方面的意识，尽可能去延长物品的使用年限。

2.2 经营管理

2.2-1 营销活动的宣传与执行

我区域对于营销活动的宣传工作部分员工执行较好，但还存在一些员工对营销活动介绍不到位。第一，员工对活动还是有了解，但有部分员工的表达能力较差，不能很大胆的给客人介绍清楚，也有部分员工在没有管理人员在场敦促的时候忽略此环节。包括有些员工介绍时，太过简单不够深入，顾客没有吸引力，因此我们后期会加强对员工的关注力度，每天和员工灌输活动宣传意识，加强巡查力度，并且利用班会时间再跟员工讲细则及一些注意的有关事项，针对楼层对活动介绍执行较好员工可适当给一些奖励，并要求员工在例会上讲解和分享心得，以此来激发和调动员工的积极性，从而达到全员宣传的目的。

2.2-2 散台例份菜及酒水清单的销售工作

本区域属于散台区，一般家庭就餐的客人较多，因此我们可以带领区域员工做好人均消费的关注度，在点菜环节加强员工对顾客引导性，多向他们推销例份菜，合理搭配制人均消费，让客人感觉实惠经济，吸引客人再次光临。每日清单分解到个人，加强员工推销意识，完成较好员工进行奖励，从而触动他人。对于推销意识强的员工要求在例会上进行分享推销心得，从而带动区域员工。针对每日白酒、红酒、啤酒、饮料划分销售任务，一个月下来完成较好者进行奖励。

2.2-3 周末做好抢翻台工作

每个周末配合前台做好台位的销售，协助做好宴席接待的同时，做好放台抢翻台工作。周末兼职员工较多，上岗前对他们做好简单的培训，工作中注重她们操作的规范性，其次物品准备到位如叠好台椅、就餐用具、桌布等等，避免就餐中出现慌乱现象。餐中协员工催菜买单，合理调配员工的工作内容对不合理的进行及时补位，在服务质量不变的情况下，加强和提高员工的服务速度，以便让等台客人在最短时间内有台位进餐。

2.2-4 基础日常管理

认真落实做好每天餐前卫生检查工作，要求员工在早上 10:30 和下午 4:30 分别对所值台卫生进行自检、自查工作。在员工自检完毕后我们对每个人的

台位再进行二次检查,并做好记录台账。对于卫生不合格的台位进行纠偏和整改,每日卫生工作台账上交给主管签字。每周对台账本汇总,卫生做最好的员工给予奖励,对做的不好的给予查核。

2.2-5 开口服务的执行

从自身做起,每日坚持主动向员工问好,主动安排区域不爱开口问好或胆小的员工进行区域带台工作,锻炼这样员工的开口能力问好服务的能力,加强他们的服务意识,不管餐前离岗还是餐中有事行走遇到客人都能微笑的向客人问好,让他们养成主动问好的习惯。

2.2-6 仪表仪容

自我们小蓝鲸服务提升以来,12年仪容仪表的执行情况较好,不管是员工的装束还是员工精神面貌都比较好,13年我们领班的工作主要是将他们好的情况保持下去,和利用例会将这些情况进行检查和抽查。

2.2-7 服务质量的跟进

由于员工新老不一所以她们的服务技能也是参差不齐,在为客人服务时的水平也是不一样,而且有些员工不很注意工作细节,忽视了客人的主观感受,比如说餐中四勤工作不及时,冷落了客人,作为区域的领班,我们在13年要加强餐中巡视力度进行现场指导和及时整改,合理安排区域人员的调配工作,通过例会或周一到周四区域入座不理想时进行服务流程的模拟培训,以此来提高员工整体服务质量。

2.3 人事管理

2.3-1 员工的稳定工作和值席工作

当前餐饮行业从业人员很难招工,人员的流动性较大,新招进来的员工普片年龄较小,大多数招进来的员工基本没有从业工作经验,很多新员工不能吃苦耐劳且容易意气用事,我们餐饮行业现在每天工作时间较长,工作性质又很特殊,

一些新来的员工很难适应，而且老员工由于工作时间比较长，普遍存在懒惰的现象，一些老员工甚至不喜欢新员工加入搭档，存在欺负新员工地方和情况，为此我们我们建立了员工的沟通台账，定期和新员工沟通工作，这个已得到了好的效果，因此在我们主要是将这项工作继续落实好执行好，积极的关心我们新来的员工，做好她们的思想工作，了解全体员工的动向，化解工作上的不平等现象，将员工在工作和生活中的矛盾遏制在萌芽状态，使我们小蓝鲸形成良好的企业文化和和谐的人际关系，在工作中让老员工起到对新员工的传、帮、带、的作用，在生活中让老员工和新员工融入到一起。

2.3-2 大学生兼职的合理运用

由于本区域周一到周四每天都有员工正休，为确保员工每周能全天正休，所以每天基本上都有大学生兼职，每天了解订台情况，能尽量不叫大学生的不叫大学生，同样餐中也对他们服务工作状态进行跟进及了解，对于表现良好给予培养，不好的跟换。

每逢过年产品的售卖，如粽子、月饼、年货大礼包，在活动之前和员工讲解好推销的技能，让员工用自己的语言魅力，成功推销自己的产品。

2.4 行政管理

2.4-1 自我管理

每天准时召开例会，并做好会议的执行，传达上级领导的指示，并对重点之处进行强调和重点安排，在工作过程中及时跟进和与员工沟通和执行情况，提高自身的执行力度，对于执行了的情况及时的进行总结和检讨分析，不断的提高和完善自己，使我们的工作“日清日高”。

2.4-2 员工管理

由于我区员工人数较少，我认为明年我们的员工管理工作要从量的管理到质的转变，从整体的`提高到个体的跟进提高，来达到创建一楼优秀区域，如增加我们员工的各项奖励和福利，并加强我们小蓝鲸企业文化建设工作。

以上是我的一年的工作计划，如有不足的地方，望上级领导批评指正，以提高我的工作！！

酒店工作总结 篇3

时光转瞬即逝，五月份的工作即将就要结束了，为了让我能够更快的从五月份的工作中走出来，也为了让我能够更好的进入到下一个月的工作状态里，我在此做了一篇月工作总结，总结内容如下。

回顾五月份的工作，做的优秀的地方有很多，但是做的有所欠缺的地方也有很多。不管是做的好的，还是做的不好的，我们都要全面正确的对待。就像是我们对待领导的赞美和表扬，我们不能沾沾自喜，得意自满，而是要以一颗谦虚的心态来接受，做到再接再厉。同样的，在对待领导批评和教训我们的时候，我们也不能够埋怨和抱怨，而是要做到虚心接受，深刻反省自己的所作所为，然后及时改正。所以在六月份里，我要把我在五月份里，做的好的地方，继续吸取和发扬下去，把做的不好的地方，都通通加以改正和完善。

在五月份里做的比较还算是满意的地方，就是自己在服务态度上的转变。因为我是一个比较直的性子，没有太多的耐性，所以在当服务员的期间，我总是会和顾客产生各种各样的矛盾。而在这个月里，我已经在慢慢有所改变了，当顾客催促的时候，我没再不理她，而是学会先去安抚他的情绪。当顾客对我提出很多要求的时候，我也没有展现出不耐烦的表情，而是极其耐心的帮他们一一解决好。

其实总结下来，我发现我在五月份的工作当中还有很多未完成的工作，剩下的又要留到六月份来完成，不仅增加了六月份的工作负担，还养成了我这种拖拉的习惯。这是一种非常不好的习惯，在五月份里，领导也没少为我拖拉的毛病而

批评我。确实，回顾了一下五月份，因为我拖拉的问题而给我的工作带来了不少的麻烦。比如，在五月份里，我就已经迟到了四次，不仅全勤奖没有了，还倒被扣了三百多块钱的工资。还比如，我上菜拖拉，被顾客骂；打扫卫生太慢，拖累同事，等等，这些都是我做的不够好的地方。

所以在下个月里，乃至以后的工作里，我一定要改正自己拖拉的毛病。时刻提醒自己行动起来，时刻提醒自己灵活起来，不要慢吞吞的等到别人来催我了，我才知道着急。希望在六月份里，我能够迎接一个更好更优秀的自己。

酒店工作总结 篇 4

我于__年 11 月正式到__酒店工作，当时正是酒店筹备最紧张的时期，餐饮部厨房的工作局面一切都是空白，设备如何添置、原材料如何采够、把关、市场宣传和产品如何定位、规章制度及各种日用单据的制定等。针对以上种种问题，我依据以往经验制定初步计划，一方面查找资料，涉入市场一线，夺取第一手材料，制定采购计划；另一方面根据周边市场实际情况初步确定菜品的定位，制定菜谱。争取定位准确，能为下一步的经营奠定基础。

月宝大酒店在倍受领导的关注与关怀下开始了试营业，餐饮部厨房在努力完成上级下达的各项任务的同时，在菜品上随着客人的要求不断改进，以求菜品能更加适应市场。

试营业以来，接待对象有团体会议、婚宴、以及各种规格的宴会接待和零点客人（主要集中在 12 月下旬）。营收达 19 万余元。试营业中，厨部的工作也出现了如：菜品的定位不准确，菜品设计没根据客人的要求而定，等一些问题。带着种种问题和努力改变提升产品形象的决心迎来了新的一年。现将工作计划汇报如下：

一、在菜品定位上

依照酒店整体的战略规划来开发规划菜品，根据餐厅菜点经营状况和市场客户调查，来不断地改进和提升产品形象。根据来酒店消费的团体会议，零点散客，宴会接待，三大块消费群体的需求，来不断丰富产品，使之能逐渐形成一组有针对性的风格化的产品。使产品在发展变化中树立自己的品牌。

二、在厨政管理方面

以系统化整合核心竞争力，以规范化提升管理水平，以现代信息手段提高市场竞争力，以效益化为目标指导厨政管理工作。

三、在人员方面

进行专业技能考核，优胜劣汰，采用请进来走出去和定期培训的办法来提高人员的业务技能和专业素养。在结合实际的前提下，进一步完善厨房内部的各种规章制度。

四、在菜肴的出品把关上

采用四层把关制，一关否定制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关，一关发现有问题，都有退回的权力。否则都得承担相应的责任。

五、在原材料的验收和使用方面

做到严把原材料质量关，提高原材料的使用率，争取把最大的利益让给顾客。

六、在食品卫生安全、消防安全方面

1、严格执行《食品卫生法》。抓好厨房卫生安全工作。

2、严格执行规范操作程序，预防各类事故的发生，做到安全生产，警钟长鸣！

质检部成立已经两年多了，两年来在酒店领导的关心下，质检部经历了从无到有，从起步到逐渐成熟的过程。在酒店各部门的大力配合下，通过监督检查，对酒店服务质量的提升起到了积极的作用。质检部更是积极探索新的工作方法，使酒店质检工作更上了一个新的台

阶，现将质检部工作做如下总结。

一、加大检查力度，深化检查内容。在 08 年工作的基础上，质检部进一步探索工作方法，深化了工作范围，加大了对各部门的检查力度。现以表格及柱状图的形式将检查发现的问题进行汇总（见附表），供酒店领导及各部门参考。

二、严格自我规范，时刻以身作则。作为服务质量督导部门，质检部更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。在加大检查力度的基础上，我们也更加严格了对自身业务素质的要求。利用各种机会学习业务技能，深入酒店各个岗位，跟岗学习；利用业余时间，翻阅各种酒店管理、技能培训等方面的专业书籍；不断掌握酒店专业英语；在日常工作中，时刻不忘按规范要求操作。通过质检部严格的自我要求，在酒店范围内，一定程度上起到了模范带头的作用。

三、加强日常沟通协调，转变质检工作作风。08 年的质检工作与指导思想以检查为主，在 08 年年底，我们意识到这种作风的局限性，及时提出了 09 年从检查为主转向整改为主的设想与计划。09 年伊始，我们的工作就严格按照这条思路进行，发现问题，第一时间与各部门沟通，重大问题及时向酒店领导反馈，争取尽快解决。通过这种方式，提高了质检工作效能，促进了服务质量的螺旋式提升。在具体工作方法上，我们尽量少触皮毛，多挖根源，积极与各部门合作，找出解决问题的最佳方案。对于岗位规范方面的问题，以限期整改为主；个别问题以及初次发现的问题以口头提醒为主；对于没有明确规定，我们又认为不合理的问题，以建议为主；当然，对于明显违反劳动纪律，造成不良影响的行为，我们直接予以罚款或上报酒店领导，绝不姑息。

质检部工作取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在，我们将继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。 结合工作实际，质检部计划重点做好以下工作。

一、加强与各部门沟通，转变质检工作职能。在工作的基础上，新的一年我们将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身业务素质。质检工作对从业人员自身要求较高，必须具备较为全面的业务素质及良好的个人修养，同时，为响应酒店领导号召，质检部也将积极向职业化转变，力争不断提高质检工作水平。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。作为监督检查的职能部门，质检部工作是富于挑战性与一定的工作难度的，没有好的工作方法，很难保证工作的有效开展，，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

酒店工作总结 篇 6

回顾 21 年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财资管理处的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财资管理处要求实事求是，严以律己，圆满完成了 21 年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的正常经营提供了有力的数据保证。促进了经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

一、会计基础工作方面

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/836005224110010104>