# 最新酒店个人工作总结报告(优秀9篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-16

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!酒店个人工...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**酒店个人工作总结报告篇一**

一、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自本年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

二、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

\_\_酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定本年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，本年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

本年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为29%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为\_\_8.8%，客房计划收入为86万元，实际完成45万元，完成率为96.5%。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业整理的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在\_\_股份公司决策下，于9月\_\_日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定本年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整\_\_\_大厅a、b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

为此，俱乐部在本年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242。5小时，其中四月份为\_\_1。5小时，五月份为67。5小时，六月份为73。5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基矗。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作;关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。

为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来\_\_市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至\_\_\_、\_\_\_活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《\_\_\_\_》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

**酒店个人工作总结报告篇二**

时间飞梭，光阴转转，2个月的试用期转眼就已经结束了。回想起在过去的2个月的时间里，我还是为自己选择\*\*酒店感到高兴。从8月25日到\*\*的那天起，担任了工程部文员这个职位，从未接触过文员这个职位的我，在领导的关怀、同事的教导和帮助下，让我逐步的开始掌握了本岗位的一些基础的知识和工作的技巧。

从前的我可能从来没有认识到原来“细心”无论是对工作还是对生活都这么的重要，可是在通过陈总监的领导下，让我懂得了一个故事，这个故事命名为《一只水杯有多重》，接下来我想把这个故事分享给大家。

一只塑料水杯有多重？13克。可就是这样一个并不起眼的小东西，法国航空公司在节能减排时也不放过：13克被减轻至9.5克。这3.5克细微的“瘦身”，后来被推广到全法国航空公司的航班。对于耗油量巨大的飞机，一只水杯减轻3.5克的重量，似乎微不足道。但在管理者的眼中，小小水杯积少成多的效应就不能低估——据法航有关专家测算，一年下来，全公司可因小心水杯“瘦身”而少排放20吨二氧化碳。细节，显示了管理者的精明与远见。可见，我们真的不能忽视了细节这么重要的环节哦！所以无论我们无论从事着什么工作，细节固然重要，不过好的心态与思路也是必不可少的，简单的.说“心态决定事态，思路决定出路，细节决定成败”。

回想试用期间的工作，我深深感觉到个人力量的单薄和集体力量的强大。感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。人，不可能什么都懂，不懂不要紧，但是只要肯学、肯做，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我并不是一个喜欢常常换工作的人，所以我想既然我已经成为\*\*的一份子，我已经适应目前的工作，所以我希望能够留在\*\*酒店，为\*\*也为自己努力工作。同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店个人工作总结报告篇三**

伴随着时钟的步伐xx年马上就要过去了，回首过去的一年，感谢各位领导对我工作的指导和帮助，感谢广大同事对我工作的支持，我一定会在今后的工作中坚持以身作则，严格要求自己，做好本职工作，弥补工作中的不足，提高我的技能服务水平。

酒店厨房的\'工作涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，我没有因为自己虽然做了很多工作但得不到大家的认可而懊悔，而是尽心尽力地搞好各项服务。加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了良好的基础。我在抓好各项管理的同时，还在改变模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。我始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为大家提供便利条件，使大家在酒店厨房就餐就犹如回到“家”的感觉,为了再新的一年里能够更好的完成本职工作，我对上一年的工作进行了总结。

一、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质。

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是认真学习工作业务知识，重点学习饮食烹调和提高食品质量的方法研究。二是认真学习知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，通过学习，进一步增强党员意识和为人民服务观念。

二、努力工作，按时完成工作任务。

在过去的一年中，我树立与增强为人民服务的思想。按时上下班，保证按时开餐，遵守劳动纪律及酒店厨房的一切规章制度，服从工作调配，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，努力完成本职工作。菜肴质量是厨师得以生存发展的核心竞争力，因此在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中，同时我还认真听取就餐人员的意见，总结不足，并在下次烹调中及时改进。在服务上，我做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好伙食工作。

在食品卫生上。我严格遵守酒店厨房卫生制度，严格执行《食品卫生法》，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐人员的危害，保障大家的身体健康。成品存放实行“四隔离”;生与熟隔离;成品与半成品隔离;食品与杂品、药品隔离;食物与天然冰隔离。个人卫生做到勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、以及周边环境卫生。

酒店厨房所承担的工作任务零碎而繁杂，但每一项工作都与公司的整体工作和工作人员的切身利益息息相关。为了不影响正常工作运转，我都能够服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好酒店厨房工作。在工作上我勤勤恳恳，认真负责，任劳任怨，积极履行自己的工作职责。展望新的一年我会以更加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下完成自己的本职工作。

尽管如此，回顾过去的一年，我还存在许多不足:服务意识不强，有时也还有考虑不周，服务不到的地方;有时因急燥与个别员工发生意见冲突;节约意识还不够强等等。

展望新的一年我会加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下尽力改正缺点，克服困难，弥补不足，做好自己的本职工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店个人工作总结报告篇四**

恍然间，距开业已有3个月了，还是经理的提醒，该写写开业以来对工作的总结了。

一、开业前期的准备工作。

首先要面对的是餐厅的全面开荒工作。开荒说穿了就是大清洁的代名词。一天下来整个人灰尘满身，不过这还是可以理解的，大家都是这样一起干，大家都只有一个目标：尽快搞定迎来开业。开荒后紧接下来的就是餐厅物品的到场与领用，包括餐桌餐椅、各种餐具用品以及各种后台工作所需的用具等，我们用了两天半的时间把餐厅从一片狼藉的工地变成干净优雅的餐厅。我觉得在开荒过程中要从管理自身的心态做起 ， 要有敬业和奉献精神，管理人员要在现场不停的督导员工和纠正员工的操作规程 。现场指导现场培训，并强调操作标准和操作要求，让员工在开荒期间就能养成严格要求自己的好习惯，才能确保今后的工作正常运转。

二、开业后的营业工作。

首先是尽快熟悉工作岗位内容，尽管这在开业前的培训中已经具体的培训过，但到了实际操作中还是需要有很多的调整与变化的，毕竟现在面临的是一个实实在在的餐厅营业工作，一切工作的实施都要依据现场情况的特点来变化的。

其次是各部门各岗位之间的磨合，提高工作效率。客人到达餐厅，从 hostess 领位到 waiter/waitress 点菜，从入电脑单到 chef制作菜品，从 dish deliverer 备餐传菜到 waiter/waitress上菜并为客人提供席间服务，结帐买单送客服务，这一切都是需要很紧密的配合才能做到很好的为客人服务的。刚开业的第一个月就是一个磨合期，部门同事大多是年龄偏小的实习生，大部分之前都是从未从事过餐厅服务工作的，从害怕为客服务到从容应对，厨房对菜品制作不太熟悉，上菜速度太慢，上菜没讲究出菜顺序等。

不过让人值得欣慰的是，管理人员都在一直不断的发现问题与解决问题，有了问题能够得到及时的解决，这点是非常重要的。针对西餐厅物品丢失问题采取了许多行之有效的措施：1。每日收档前由专人清点餐厅所有餐具(主要为银具)。2。收档前将工作柜外所有的物品整理到士多房，次日开餐时再补齐，工作柜上锁，防止其他非本部门人员顺手牵羊。3。银具及筷子统一集合由传菜员负责拿到洗碗机清洗，防止意外遗失，降低遗失几率4。加强部门所有人员物品保管意识，树立起主人翁的精神。5。加强对借物品的控制，按标准的借物程序操作。三个月下来，真的发现大家都进步的非常快，由当初很多都不懂的小毛孩变成能够独当一面的合格的5 star hotel 从业人员。

送餐部在西餐厅的位置虽然不太起眼，但对于一间 5s酒店来说又是一项不可缺少的服务项目，是对西餐厅甚至是餐饮部的一项补充。还记得自己把第一个餐送到客房时，自己是多么的激动，生怕会出什么差错，在几个月来的轮班工作中，当然出现了许多问题，比如听电话时忘记记下房号、签名模式不对、点错单之类的都或多或少发生过在自己或同事身上，还好这一切都将引以为戒，以此为教训不断地总结进步，确保不会再有这样的事情发生。这里举一个实实在在的例子：那是11 月 5 日的晚上，那是我轮值通宵班的日子，凌晨 3 点，迷糊中的我接了一个订餐电话，在客人点完餐后竟然忘记记下客人的房号，只是在脑中依稀地记得是 8507还是 8503，当时脑里一直在想该怎么解决这个事。打电话到总机求助查询上一个来电号码，告知无法查询，此法不通。迅速地在电脑上查询这两间房是否有客人，不幸，两间房都有客人住，排除法是不能解决的了，事情总该要解决的，致电客人房间，若打错将会引起客人强烈的投诉。一个冒险的想法出现在我的脑海中：先把食物准备好，上到楼层根据听房间里的动静来判断是哪间房，若房间里无一点声音则证明并不是该房。(因为在电话点餐中，得知客人的房间有3 人，所以房间里必定会有交谈之类的声音发出)，所以我很快就判定 8507，好彩，当我敲开此房门时，一男客人很快就来开门，证明是正确的，终于松了一口气，好险!

三、所思所想。

酒店终于开业了，心情当然是十分激动的，准备发挥自己的所学大干一场，然而现实却让我有点失望，酒店开业以来生意不好，西餐厅更是惨淡经营，开业时的那股冲劲随着自己对工作的熟悉渐渐消退了，我喜欢那种忙碌的工作，因为在忙碌中才可以真正锻炼到一个人，太过于悠闲轻松，只会让自己慢慢失去斗志，安于现状。于是越来越觉得当初的选择是错误的。随着一同学的自动离职，学校又趁好在11 月底召开校园专场招聘会，于是我有了想离开这里寻求另一份工作的念头。于是我开始着手准备回学校参加招聘会了，碰碰或许可以找到一份更有挑战性的工作。

一场世界性的金融风暴席卷而来，各种工厂倒闭和大学生难找工作的新闻纷至沓来，但这没能动摇我想离开的决心。接下来的一个月里，我在不紧不慢地准备着：留意校园网上招聘单位信息、查询意向单位资料以及意向岗位要求、准备针对性的简历。就这样我开始了一段一边上班一边求职的日子。面试了几家企业，有两家有意向进一步详谈，我选择了佛山一家国际酒店集团旗下的4star 酒店宴会销售助理，那边考虑到我没有经验，让我先在中餐或宴会先呆半年 ，等表现好了，再申请调到那岗位，在和他们的餐饮部总监面谈中，我放弃了这个机会。在面谈结束之后，我诚恳地询问了一下他对我自己日后的发展道路有什么好建议。他的一席话让我感触很深：做为刚出道的新人，最重要的就是打好基础，练好内功，不要有一点经验了就以为自己什么也能干了，结果只会让自己磕磕碰碰，折戟沉沙。好好想想，觉得自己确实是有点浮躁了，端正一颗平静的心态或许会是更明智的做法。

四、对未来的计划。

一、安心工作，圆满完成本次实习，不再有它念。

二、多多学习，留心观察，善于总结，练好基本功。

三、时刻谨记不要停止对英语的学习与进一步提高。

四、时刻提醒自己把心态端正好，一个好的工作心态才是做好工作的前提。

**酒店个人工作总结报告篇五**

各位代表：

一年来，乡人大主席团工作取得了一定的成绩，这是全体代表共同努力的结果，也是全乡人民关心支持和社会各界积极配合的结果，更是乡党委正确领导和县人大正确指导的结果，在此，我代表乡人大向全体代表和社会各界，表示衷心的感谢!并向辛勤奋战在第一线的广大人民群众表示亲切的慰问!

回顾一年来的工作，我们也清醒地看到，我乡人大工作也还存在一些差距：主要是监督工作还存在薄弱环节，有待于进一步增强，代表工作有待继续拓展和创新等等，对于这些问题和不足，我们将采取有效措施，切实加以改进。

二、今年的主要工作任务

我乡人大总体要求是：以\*理论和“三个代表”重要思想为指导，在\*zz乡党委的领导下，“按照围绕中心，把握大局，突出重点，注重实效”的原则，紧紧围绕经济建设为中心，围绕改革、发展、稳定的大局，围绕全乡工作重点，围绕广大人民群众反映的热点、难点问题，依法履行职责，努力推进依法治乡进程，为我乡经济和社会发展做出新的贡献。

1、围绕“三农”问题，开展视察活动。乡人大十分关注“三农”问题，今年将围绕农业增效，农民增收和农村稳定，组织部分乡人大代表开展视察活动，为经济发展建言献策。

2、加强对招商引资工作的监督。下半年，将听取乡政府关于招商引资工作情况的报告，督促政府通过关于招商引资在推进工业项目、发展民营经济、培育支柱产业三个方面有所突破，大力推进招商引资“一号工程”。

3、开展执法监督，推进依法治乡进程。乡人大把保障宪法和法律的正确实施作为推进依法治乡的切入点，不断加大执法监督力度，提高监督实效。今年内将听取和审议公安派出所、法律服务所、土地、城建、环卫等执法部门法律实施情况的监督，对“四五”普法贯彻执行情况组织执法检查，督促有关部门认真解决存在的问题，进一步加强行政执法和司法工作的监督，保障人民群众的合法权益，促进依法行政，公正司法。

4、深化评议工作，加强对国家机关工作人员的监督。人大主席团将组织人大代表开展对政府及政府职能部门的工作评议，坚持把工作评议和述职评议作为监督的重要内容来抓。通过评议，以增强广大干部的公仆意识、法律意识和人大意识，促进相关单位和各职能部门的工作。

5、加强代表工作。乡人大以提高代表素质、发挥代表作用为主线，不断加强和改进代表工作。进一步密切与代表的联系，尊重和维护人大代表的各项权利，为代表依法履行职责提供保障，认真督办代表议案和建议，做好人民群众的来信来访工作，加大催办和督办力度，保障人民群众的合法权益。

(六)、狠抓作风建设，提高工作水平。坚持学习制度，组织人大代表认真学习\*理论和“三个代表”重要思想，学习党的十六届三、四中全会精神，学习宪法、法律法规和人大业务知识，不断提高政治、法律、业务素质。健全人大工作制度，创新工作方法，树立求真务实的作风。深入实际，体察民情，倾听群众呼声，反映真实情况，多为群众办实事、谋利益，努力把我乡人大工作提高到一个新的水平。

**酒店个人工作总结报告篇六**

回顾过去的第一季度，酒店预计实现季度销售收入超\_\_\_\_万元，比去季度同期增长了\_\_%，其中，餐饮收入占总收入的\_\_%，客房销售收入占\_\_%，客房营业收入比去季度同期增长了\_\_%。

一、管理服务以人为本

人，是工作的核心，而酒店服务行业，人的重要性高于其他因素。酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行;范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拨学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题;厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出“吴越之星”，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

二、安全生产以勤为本

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第一季度度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握“三懂”、“三会”、“三提示”等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此“勤”是本酒店对于安全的理解。

三、初步完成新楼扩张运营

本酒店新楼，经过第一季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为明季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

四、酒店创收、创利、创优、创稳定管理

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源;在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

五、二季度工作计划目标

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度;员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

**酒店个人工作总结报告篇七**

酒店经理的个人工作总结报告-11-1608：03中午好！首先，向各位作一个自我介绍，我叫×，是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

一、履行职责情况从3月4日任职后，前几个月(3、4、5月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：1、抓学习教育，激励奋发向上从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的.不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

二、抓管理建章立制前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

三、抓内部客户的沟通真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

四、抓宴席的接待及管理宣传工作金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

五、深入市场调查，密切配合销售部，抓市场经济左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80-100元标准等。

六、抓团队用餐利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。3、做好内部客户的维护及沟通工作。4、有计划性地安排好营销工作。5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。十分感谢各位领导！谢谢！

**酒店个人工作总结报告篇八**

十二月刚刚过去，回想这一个多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。作为一个见习领班，要学习的地方还是很多。

1。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高，检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2。管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很多的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3。沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他们一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4。与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。

**酒店个人工作总结报告篇九**

虽然从成为酒店厨师到现在只有大半年的时间，但是秉承着对厨师工作的热爱让我通过努力取得了不少的成就，再加上酒店领导的支持从而让我在厨师工作中很少遇到难以解决的问题，但是通过对以往完成工作的回顾也让我明白自己存在些许不足之处，现对本人在酒店厨师工作中的得失进行以下总结。

认真遵守酒店餐饮部的规定并履行好作为厨师的职责，在厨师工作中需要对自身有着严格的要求才不会出现能力下滑的状况，所以我很重视自己在酒店的发展状况并认真遵守各项规定，虽然在入职之初还有些拘谨却随着时间的积累认识到自身职责的重要性，毕竟我做得菜肴若是足够好吃的话则能够提升客户再次来到酒店的几率，另外我也能够严格遵从厨师长的指示并为了工作的完成而努力，现如今我已经在厨师岗位上积累了不少经验并对未来的发展有了规划，这些成就的获得与平时在工作中的努力自然是息息相关的。

加强对烹饪技巧的学习并积极研发新的菜谱，对于烹饪能力的提升来说技巧的学习与运用往往是十分重要的，由于长时间在酒店餐饮部工作的`缘故导致我在基础功方面是十分扎实的，事实上对于工作时间并不长的我来说打好基础才能够更好地提升自己，所以我能够在厨房区域兢兢业业地做好自身的工作，无论是食材的处理还是后期的烹饪都能够认真对待，而且在厨师长传达酒店领导要求的时候也能够牢记在心，这样的话我便能够通过本职工作的完成获得身边同事的认可，再加上我遇到问题能够虚心请教的缘故从而在工作能力方面得到不小的提升。

相对于工作中的稳重而言自己在进取心方面是存在不足的，也许是习惯了当前的工作强度倒是我很少有想要改变的想法，各司其职的做法固然很好却有些不利于自身的成长，毕竟在相互竞争中提升自己的工作能力才是正确的做法，但是我在工作中存在着安于现状的做法以至于没有主动去思考职业发展的问题，虽然对于工作时间较短的我来说并不需要思考这方面的问题，但我也应该提前做好规划以便于更好地完成自身的工作才行。

往后的工作中我会为了酒店的发展而努力并履行好自身的职责，选择成为酒店厨师自然会认真做好自身的工作从而获得能力的提升，也希望在后续的工作中能够得到领导一如既往的支持从而让我更好地完成自身的工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn