# 酒店质检工作总结及工作计划(精选14篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-26

*计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!酒店质检工作总结及工作计划篇一质检部成立已经两年多了，两年来在酒店领导的\'关心下，质...*

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**酒店质检工作总结及工作计划篇一**

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。20xx年质检部更是积极探索新的工作方式方法，使酒店质检工作更上了一个新的台阶，现将20xx年质检部工作做如下总结。

一、加大检查力度，深化检查内容。在xx年工作的基础上，质检部进一步探索工作方式方法，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。xx年的质检工作与指导思想以检查为主，在xx年年底，我们意识到这种作风的局限性，及时提出了xx年从检查为主转向整改为主的设想与计划。xx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。

20xx年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20xx年，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20xx年工作实际，20xx年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20xx年工作的基础上，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20xx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，20xx年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

**酒店质检工作总结及工作计划篇二**

一、培训工作方面

（5）准备新员工入职培训考试试题。

3、对于考核结果不理想的员工，进行辅导，再次考核。

二、质检工作方面

1、参加每周四的质检，对质检不合格的现场进行拍照并做好文字记录；

2、协助李主任完成质检报告。

3、复检质检报告落实情况。

4、按照部门经理安排进行仪容仪表，礼貌礼节和劳动纪律的专项质检。

三、其他方面

1、协助李主任完成员工餐厅的申购单每周菜单签字打印及分发工作。

2、酒店满房时，协助餐饮部、客房部做好相关力所能及的工作。

3、做好7月宾客意见汇总表，从客户意见中反馈各部门服务质量。

四、意见及建议

（一）发现的问题

作为酒店的培训质检主任，其主要职责是：通过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监督、检查等工作方式保证酒店管理目标的实现。培训对酒店而言是一项长期的持续经营的投资，培训有利于创造和培养企业文化，但对于那些急功近利或不打算长久发展的管理人员而言，培训的经济收益不明显，起码是在短期内很难体现的。我酒店目前也存在这样的问题，在实际工作中，培训工作相对较为被动。在每周的质检过程中，当我们发现问题向员工询问时，员工最常说的一句话就是：“我是新来的，我不知道”、“没有人告诉过我们不允许这样”、“我一会再改”、“这点小问题，别这么计较”等等，因为培训工作没有做到位，就给质检工作的开展带来了麻烦，而质检工作本身就比较敏感，部分员工认为，质检工作只是停留在表面，没有实质性的作用，甚至还有员工认为质检工作，就是没事找事，走走过场„„追根究底，还是培训出了问题，才让质检工作站不住脚跟。员工的反应也充分说明了一些问题：停留在表面的质检工作，对员工工作效率的提升没有帮助，对酒店服务质量的改善也不明显。

（二）解决办法：

从新员工入职前开始准备。培训是要付出代价的，但没有培训所付出的代价却远远大于要培训付出的代价。

1、培训前准备。

给每个新员工提供一个资料袋，里面需要放：酒店背景资料、酒店产品知识、西宁本地旅游资源、员工手册、新员工入职培训课程表及酒店相关宣传册等。（注：资料只需要准备一些酒店的概况，涉及商业机密的资料要进行筛选。）

目的：暗示新员工，酒店很重视培训，且日后工作不可随意。

2、培训过程的控制与监督。

在培训过程中，记录受训人员在培训期间的各种表现，结合培训结束后的考核来对每位新员工进行评估，同时也让受训人员对培训人员进行不记名的问卷调查。

目的：有效监督培训人员，同时客观的将培训当中存在的问题发现出来，以便及时弥补或改进。领导重视培训，员工势必会用相对严谨的态度来对待，反之，培训就毫无意义。

3、理论考核

建立试题库，避免发生漏题现象。

说到这，问题就来了。我们酒店有部分员工文化程度较低，不太会写字，那这个理论考试该如何进行？我个人认为，不会写字或识字的员工毕竟只占少数，实在不会写字，可以用口述代替，而且酒店能提供免费的培训，作为培训人员更应该认识到：能有机会提高所有员工的业务水平和职业素养，无论是对个人还是对酒店本身来说，都是百利而无一害的，所以不能以任何理由逃避培训。

4、新员工入职岗位培训跟踪 新员工入职后，对各岗位培训的跟踪、督导及对新员工日常言行举止定期、不定期抽查、巡查。与各个部门一起对新员工的业务技能及知识进行考核，监察各部门认真做好新员工的岗位培训工作。

注：西宁的旺季在7月中旬到8月中旬，因此，培训工作会放到淡季开展。

5、建立各部门工作流程及规章制度

最后这项是为质检工作打好根基的最重要一项。各部门编制适合自身部门的工作流程及规章制度，让质检工作有理有据有序的进行，形成良性循环机制，深入根部，打好基础，将酒店分散的力量凝聚起来。

以上为本人在人事部任职期间工作总结，由于从事该工作时间不长，很多想法也有不成熟的地方，如有不妥，请领导批评指正。

刘婷婷

2024年7月12日

**酒店质检工作总结及工作计划篇三**

我代表酒店质检部将本部门20xx年的工作总结为如下三点：

1、卫生检查：修改并完善了原有的卫生质检细则，加强了卫生检查力度，加大了卫生检查次数。

2、工程问题检查：每周例行检查中发现需要维修项目并及时反馈工程部。

3、星评专项质检：参照四星级酒店标准，检查发现不符合星级标准的项目并反馈各个部门进行整改。

1、前厅部：前厅作为酒店的门面，我们对其卫生要求一直是很高的。由于大堂灰尘较多，所以卫生问题一般集中在此。相对以前卫生情况大有改观，但仍需继续努力。

2、客房部：客房的卫生是我们重点检查对象，所以要求很严格，因此各楼层的卫生均有不同程度的提高。对于低楼层的卫生由于灰尘相对较多、住客较多，所以工作难度相对增大，我们也应表示理解，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好房间的卫生工作。

3、安消部：质检时卫生一直较好，但是前后广场的卫生保持一直不太理想。还有就是消防安全巡查问题，质检中发现过几次巡查不及时，平时的巡查情况不知道会怎样，总之安全无小事，因此一定要做好消防安全巡查，防患于未然。

4、西餐厅：餐厅卫生一直良好，厨房偶尔未覆保鲜膜或使用有色垃圾袋，但指出后均能及时改正，食品卫生良好。

5、工程部：质检指出的日常维修项目较多，可见工程部的日常维护巡查有不到位的地方。另外在客房施工时常会在墙上留下黑手印，希望以后注意。

6、pa组：pa负责的区域较多，虽然常有不到位的地方，但是指出后都能及时改正，对客服务区域的卫生状况也是不错的。pa组的卫生应该有分类做计划，每天、每周、每月应该做的卫生项目做成表格来提醒自己执行。

7、营销部、办公室、财供部：略

总之，一年来在各部门的配合下，酒店的卫生状况上了一个新台阶，在下一年度，质检的工作将卫生与服务并重，希望我们共同进步。

1、检查制度的制定还不够完善，检查内容较为单一，要提高服务质量必须扩大检查的范围。要在原来卫生、工程检查的基础上，加强以下几个方面的检查：着装、仪容仪表、形体动作、服务态度、劳动纪律、各部门的工作程序与标准等。

2、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

3、质检人员的配置不足，都是兼职人员，导致质检工作只有集中检查，缺乏平时的监督。质检要专业化就必须有专职的质检人员，建立健全平时巡查、抽查制度。

4、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

5、质检维修项目的跟踪检查力度不够。主要依赖于部门的自检，造成部分项目反复维修，浪费人力物力财力。

**酒店质检工作总结及工作计划篇四**

质检部的工作得到了总经理室及酒店各部门的大力配合，为我们质检工作的开展铺平了道路。总结工作，我们希望在总结取得的成绩和积累的经验的同时，更要找出不足之处，并加以改进。现将工作总结如下：

质检部按照总经理室制定的高、严、细、实的管理方针，对酒店各部门进行全面质量考核，狠抓员工的服务质量、操作技能、礼貌礼节，并取得了良好的效果;使酒店员工的精神面貌焕然一新，服务质量大幅度提高，多次受到客人的口头称赞和书面表扬。质检部在管理中采用走动式管理，注重细节，不留死角，将问题消灭在萌芽状态，使酒店处于良好的运营状态。

质检部对原有的制度进行了补充和修改。先后制定了《值班经理室钥匙使用规定》、《桑拿相关规定》、《电话、消防监控室、微机房的补充规定》，使酒店的规章制度更加完善，并在日后的工作中初见成效。

对人员和质量的管理是管理中是最重要的组成部分。因此，在员工考勤考绩、工作态度、工作方法等方面的管理，均以培训和现场督导的形式对员工、管理人员进行传达和管理。对各环节工作质量的监督也是管理中一项重要的工作;菜品质量、服务质量、卫生状况以及工程维修质量等等在质检部的监督、检查中得到较大的\'提高;同时也增加了员工的竞争意识，促进了员工的工作积极性。对于员工在工作中出现的问题，我们采用先说服后教育再处罚的方法，使员工对我们的工作目的有了深刻的认识，并积极配合我们质检部的工作。对酒店中出现的重大违规违纪现象，质检部按照酒店规章制度，给予相关部门及责任人严厉的处罚，增强了酒店员工遵章守纪的意识。

以上是总结，但我们也发现了一些不足之处。例如：处罚力度的掌握、员工思想动态的了解等方面有所欠缺;质检部将针对发现的问题，及时改进，在今后的工作中力争做到完美、高效。

今后我们会继续将管理和创新放在首位，将xx大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌!

**酒店质检工作总结及工作计划篇五**

1、跟李彦德主任学习安排培训流程，培训前主要有以下工作：

（2）联系餐饮部布置好会场，工程部做好视频线连接工作；

（3）准备员工培训签到表；

（4）准备培训课件；

（5）准备新员工入职培训考试试题。

3、对于考核结果不理想的员工，进行辅导，再次考核。

1、参加每周四的质检，对质检不合格的现场进行拍照并做好文字记录；

2、协助李主任完成质检报告。

3、复检质检报告落实情况。

4、按照部门经理安排进行仪容仪表，礼貌礼节和劳动纪律的专项质检。

1、协助李主任完成员工餐厅的申购单每周菜单签字打印及分发工作。

2、酒店满房时，协助餐饮部、客房部做好相关力所能及的工作。

3、做好7月宾客意见汇总表，从客户意见中反馈各部门服务质量。

（一）发现的问题

作为酒店的培训质检主任，其主要职责是：通过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监督、检查等工作方式保证酒店管理目标的实现。培训对酒店而言是一项长期的持续经营的投资，培训有利于创造和培养企业文化，但对于那些急功近利或不打算长久发展的.管理人员而言，培训的经济收益不明显，起码是在短期内很难体现的。我酒店目前也存在这样的问题，在实际工作中，培训工作相对较为被动。在每周的质检过程中，当我们发现问题向员工询问时，员工最常说的一句话就是：“我是新来的，我不知道”、“没有人告诉过我们不允许这样”、“我一会再改”、“这点小问题，别这么计较”等等，因为培训工作没有做到位，就给质检工作的开展带来了麻烦，而质检工作本身就比较敏感，部分员工认为，质检工作只是停留在表面，没有实质性的作用，甚至还有员工认为质检工作，就是没事找事，走走过场追根究底，还是培训出了问题，才让质检工作站不住脚跟。员工的反应也充分说明了一些问题：停留在表面的质检工作，对员工工作效率的提升没有帮助，对酒店服务质量的改善也不明显。

（二）解决办法：

从新员工入职前开始准备。培训是要付出代价的，但没有培训所付出的代价却远远大于要培训付出的代价。

1、培训前准备。

给每个新员工提供一个资料袋，里面需要放：酒店背景资料、酒店产品知识、西宁本地旅游资源、员工手册、新员工入职培训课程表及酒店相关宣传册等。（注：资料只需要准备一些酒店的概况，涉及商业机密的资料要进行筛选。）

目的：暗示新员工，酒店很重视培训，且日后工作不可随意。

2、培训过程的控制与监督。

在培训过程中，记录受训人员在培训期间的各种表现，结合培训结束后的考核来对每位新员工进行评估，同时也让受训人员对培训人员进行不记名的问卷调查。

目的：有效监督培训人员，同时客观的将培训当中存在的问题发现出来，以便及时弥补或改进。领导重视培训，员工势必会用相对严谨的态度来对待，反之，培训就毫无意义。

3、理论考核

建立试题库，避免发生漏题现象。

说到这，问题就来了。我们酒店有部分员工文化程度较低，不太会写字，那这个理论考试该如何进行？我个人认为，不会写字或识字的员工毕竟只占少数，实在不会写字，可以用口述代替，而且酒店能提供免费的培训，作为培训人员更应该认识到：能有机会提高所有员工的业务水平和职业素养，无论是对个人还是对酒店本身来说，都是百利而无一害的，所以不能以任何理由逃避培训。

4、新员工入职岗位培训跟踪新员工入职后，对各岗位培训的跟踪、督导及对新员工日常言行举止定期、不定期抽查、巡查。与各个部门一起对新员工的业务技能及知识进行考核，监察各部门认真做好新员工的岗位培训工作。

注：西宁的旺季在7月中旬到8月中旬，因此，培训工作会放到淡季开展。

5、建立各部门工作流程及规章制度

最后这项是为质检工作打好根基的最重要一项。各部门编制适合自身部门的工作流程及规章制度，让质检工作有理有据有序的进行，形成良性循环机制，深入根部，打好基础，将酒店分散的力量凝聚起来。

以上为本人在人事部任职期间工作总结，由于从事该工作时间不长，很多想法也有不成熟的地方，如有不妥，请领导批评指正。

**酒店质检工作总结及工作计划篇六**

二、原则: 由总经理授权检查酒店各部门所有员工的各种违纪现象，发现并记录在案，协助解决酒店管理中出现的各种问题。全面检查和评审酒店的服务质量情况，督导各部门管理质量、服务质量和卫生质量的整改、落实、提高。三、岗位职责: 1、每天对酒店各部位的卫生进行检查，对卫生不合格的地方、部位提出整改意见或相应的处理意见。

2、对各部门员工的劳动纪律、仪容仪表、精神面貌、礼仪礼貌的检查。 3、对各部门员工的服务态度，服务规范程度、宾客接待程序、工作效率等的检查。

4、对各部门的物品管理，包括吧台管理、大库和二级库管理、浪费物资流失情况的检查。

5、对各部门设施、设备的保管、使用与运行状况等进行检查。 6、对酒店各部位的跑、冒、滴、漏现象进行检查。

7、对各部门各级管理人员工作态度、工作方法、违规违纪方面的检查。 8、对员工宿舍的管理及卫生状况的检查，加强对宿舍的安全管理，严格对在宿舍吸烟者进行处理。

9、对各部门人员不按规定乘坐电梯情况进行检查。 10、对个重点部位的安全情况进行检查。11、对在检查过程中发现得问题要记录在册，并上报至相关部门、人员进行处理。

**酒店质检工作总结及工作计划篇七**

我代表酒店质检部将本部门xx年的工作总结为如下三点：

1、卫生检查：修改并完善了原有的卫生质检细则，加强了卫生检查力度，加大了卫生检查次数。

2、工程问题检查：每周例行检查中发现需要维修项目并及时反馈工程部。

3、星评专项质检：参照四星级酒店标准，检查发现不符合星级标准的项目并反馈各个部门进行整改。

1、前厅部：前厅作为酒店的门面，对其卫生要求一直是很高的。由于大堂灰尘较多，所以卫生问题一般集中在此。相对以前卫生情况大有改观，但仍需继续努力。

2、客房部：客房的卫生是我们重点检查对象，所以要求很严格，因此各楼层的卫生均有不同程度的提高。对于低楼层的`卫生由于灰尘相对较多、住客较多，所以工作难度相对增大，我们也应表示理解，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好房间的卫生工作。

3、安保部：质检时卫生一直较好，但是前后车场的卫生保持一直不太理想。

还有就是消防安全巡查问题，质检中发现过几次巡查不及时，平时的巡查情况不知道会怎样，总之安全无小事，因此一定要做好消防安全巡查，防患于未然。

4、工程部：质检指出的日常维修项目较多，可见工程部的日常维护巡查有不到位的地方，希望以后注意。

5、pa部：pa负责的区域较多，虽然常有不到位的地方，但是指出后都能及时改正，对客服务区域的卫生状况也是不错的。pa组的卫生应该有分类做计划，每天、每周、每月应该做的卫生项目做成表格来提醒自己执行。

6、洗浴部：洗浴男女水区卫生平时做的还是不到位，卫生死角较多，但是指出后都能及时改正，也许是因为洗浴面积较大，工作量大，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好浴区的卫生工作。

总之，一年来在各部门的配合下，酒店的卫生状况上了一个新台阶，在下一年度，质检的工作将卫生与服务并重，希望我们共同进步。

1、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

2、质检人员的配置不足，导致质检工作只有集中检查，缺乏平时的监督。质检要专业化就必须有专职的质检人员，建立健全平时巡查、抽查制度。

3、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

4、质检项目的跟踪检查力度不够。主要依赖于部门的自检，造成各部门人员懒散

**酒店质检工作总结及工作计划篇八**

一、质检员日常工作内容

1、质检员需按部门经理制定的“质检计划”开展工作，不得有迟到、早退、漏检等现象。

2、发现问题需及时与责任部门沟通，涉及专业问题应与该部门责任人现场沟通，并请涉及部门负责人在相关项目《质检表》上签字确认。

3、质检员每日需对前一天质检发现的问题进行复查，并记录复查结果。

4、质检员完成每日质检、复查工作后，需详细记录并填写每日《质检记录表》、《日巡汇总表》，以电子版形式上传部门经理审核备查。

5、质检员每日需将《质检整改通知单》及时发至各涉及责任部门，并请相关负责人签收。

6、每周五收集并整理二级《质检周报表》并完成复查，统计本周质检及复查结果并完成相关报表，以电子版形式上传部门经理备查。

7、完成部门经理安排的其他事项。

二、一级质检内容 范围内消防安全、设备设施运转、各部门节能降耗、客用品物品及各库房（物资、食品）质量及摆放、人员在岗情况、仪容仪表、应知应会、员工手册与后勤服务保障、各部门台账与酒店卫生情况等。

三、质检注意事项

1、事实要绝对清楚，文字表述要准确（避免不必要的误会）。

2、质检记录需详细（要记录涉及部门、时间、地点、责任人）。

3、同一问题集中表述。

4、重证据（要做到有章可循、有据可依，必要时可拍照、摄像）。

5、质检人员必须做到“执法必严”！

6、要明白，质检提出问题不是为了挑毛病，而是为了帮助完善各环节。

7、现场指出且已改正的可不写入质检报告（避免打击部门或员工的积极性）。

8、质检结果反馈、上报需及时。

**酒店质检工作总结及工作计划篇九**

在总经理室、人力资源部的安排下，通过两周时间对前厅部、管家部、餐饮部、保安部、工程部五个部门跟岗学习。各部门给予了很大至支持和帮助，以前没有接触过酒店行业，所有的一切都是我要学习的对象。

学习情况汇报如下：

一、前厅部

前厅部主要负责接待宾客、销售酒店客房及餐饮娱乐等服务产品、沟通及协调酒店各种综合服务的对客服务的部门。通过学习，了解到前台是酒店的对外窗口，是酒店给客人的第一印象，包括服务意识、客房介绍、电话接听技巧等各项具体工作。感受到了总机服务人员对客人来电询问热情、礼貌，为客人提供留言、叫醒、咨询、转接等电话服务。礼宾部主要是对入住、离店客人行李运送、快递的签发，需要临时保管的物品登记后放入保管房，客人需要乘车及时呼叫的士。为客人提供了及时周到的服务。

二、管家部

了解了酒店管家部包括客房、pa、康乐、布草几个部门及工作流程。为了给客人一个卫生、舒适的环境，酒店有严格的房间清扫操作程序、房间的检查程序。公共卫生有计划的安排打扫。

三、餐饮部

在西餐厅了解了散点服务，食品服务、饮品服务的标准及程序，观察了西厨房卫生情况。在宴会部遇到客人询问无线上网的使用、电源的位置等也及时给予了帮助，服务员做到了给进出客人开门，不定时给客人加水服务。

四、保安部

了解了保安岗位的分布，消防设备的使用及维护，查看了发生紧急事件的处置预案，执行了员工通道进出包裹的检查，监督员工的打卡情况。更重要的是监督检查厨房用水电气的安全使用情况，杜绝安全隐患。

五、工程部

工程部对整个酒店水电气设备基础维护，及时发现设备隐患，及时处理。收到维修通知后及时的进行查看并作出处理。

通过这次学习，我了解到了酒店的一些情况，学到了很多实际的东西。学习的程中，发现酒店注重细节会细到连每一个物品摆放都有具体规定，受益匪浅。更重要的是怎样抓住客人的心里更好的为客人服务，让客人感到满意，培养了我的服务意识。明白自己存在很多不足，还需要努力刻苦的学习。希望通过领导的指导，我能快速的成长，为酒店的发展尽自己的一份力量。

**酒店质检工作总结及工作计划篇十**

酒店质检部工作总结20xx年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，20xx年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。

值此迎新之际，xx大酒店谨代表胶州的旅游行业，向青岛旅游局的各级领导致以节日的祝贺，向为旅游行业付出辛勤汗水的全体同仁致以诚挚的谢意。

过去的一年，在社会各界的大力支持下，在上级领导、集团公司及酒店领导的正确指挥下，我店始终坚持以为重要思想，坚决拥护党的路线、方针、政策，以“宾客至上、服务第一”的宗旨，以“团结合作、开拓创新、用心工作”的世纪精神带领着大家，富有创造性地开展各项工作，并且圆满地完成了20xx年的各项工作任务，并取得了良好的社会效益与经济效益。下面将质检部的具体工作总结如下：

根据酒店现有的规章制度，制定补充了新的检查内容，主要有以下七个方面：一是总则、二是着装、仪容仪表、三是形体动作、四是服务态度、五是劳动纪律、六是卫生质量、七是各部门的工作程序与标准。

1、针对酒店服务质量出现的问题，利用每周的酒店办公例会的形式进行通报和分析，从全店各部门服务态度、服务技巧、设施设备的维护和保养、安全质量管理水平等方面进行认真分析与总结，为酒店的质量管理出谋划策。

2、每周、每月质检部根据酒店的要求，写出质量管理通报，以及质量问题的案例通报，提出酒店的服务质量方面的重要工作和要求。

3、提高质检人员的素质，体现四星级酒店的良好形象。

检查人员必须参加到部门组织的业务培训活动，认真了解掌握各部门的工作流程和标准，并落实到日常检查督导工作中。

4、对质检人员的日常工作进行量化管理。

酒店专职质检人员3人，酒店要求三位质检人员每天必须巡查本人负责的各个岗位，并对检查结果做好详细记录，在每天下午16：30的碰头会上进行汇总，对表现突出的进行奖励，对违反规定的部门进行经济处罚。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善服务程序，提高服务质量。

为了规范操作规程，今年对各一线部门进行了春季、秋季业务技能大赛，通过比赛，发现了日常工作当中所存在的一些违规操作，另外通过比赛，还提高了员工的工作积极性，形成了你追我赶的工作氛围，而且还锻炼了员工的心理素质，对取得优异成绩的员工进行了奖励。

2、质检部不定期带领督查人员到各部门进行服务质量及管理流程的交流与座谈，对出现的质量问题，共同探讨，寻找出解决问题的良好办法，密切了质检部同各部门之间的工作联系。

3、在质量检查和沟通交流中，质检人员一改过去较为严肃、刻板的态度，语言和蔼、态度亲切，努力争取各部门的信任，为质检工作的顺利开展打下了坚实的基础。

酒店不断完善质量管理检查体系，坚持总经理重点检查、值班经理的全面检查、各级管理者的日常检查、质量管理人员的专题检查四项内容相结合，对检查中发现的问题质检部跟踪落实，并督促相关部门反馈，开成有检查、有落实、有反馈的质量检查体系，从而达到“质量中有效率、效率中见成绩”的良好效果。

培训工作是企业发展长久之技，所以根据酒店年初的培训目标，采用“走出去、请进来”的培训方式，进行各类培训活动，如案例分析培训，采用宾客投诉及工作当中所存在的\'问题，作为培训资料生动而有效地分析问题的症结所在。另外还进行了领班、主管现场管理的培训专题，加强了现场督导工作的力度，从面提高了管理人员发现问题、解决问题的能力。

09年我们虽然做了大量的工作，也取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求及同行业同星级的酒店相比还有很大的差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：

1、督查制度的制定还不够完善，主要是缺乏部门负责人的绩效考核的依据。

在日常工作当中，部门对查出的问题认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关已，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够严厉，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益，很多管理人员都不情愿执行。

**酒店质检工作总结及工作计划篇十一**

加入质检部不已有数月了，针对质检部的工作也有了深深的体会。作为一位质检人员我们应该以身做责，为酒店起到带头的作用。全面负责酒店规范化运营和服务质量的\'提高。现将质检部20xx年的工作总结如下，质检部的主要职责是通过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监督、检查等保证饭店管理目标的实现。不妥之处，请批评指正。

1、按照原制定质检规范及奖惩条例执行工作。

执行的规范主要有《饭店行业服务礼仪规范》等相关行业规范。执行的制度是《酒店管理手册》各部门文件《管理规范》《员工手册》及《质检奖惩条例》等。另外，开展质检工作。规范和制度的掌握上，始终坚持“结合实际、对标检查、公开公正、人人平等、一视同仁”原则。虽然在目前有些制度还不够健全，但我们坚持一边检查工作一边完善制度，以使制度全部出台以后，为执行工作打下了基础，也为质检工作提供了参考依据。

2、坚持以酒店领导、质检人员、部门经理、部门主管四级检查相结合开展质检工作。

坚持“酒店领导重点检查，检查中。质检人员全面检查、部门经理专项检查、部门主管日常检查”四项内容相结合的检查方式。即每月至少邀请总经理进行一次重点检查，由质检部、人力资源部、办公室以及随时抽调的其他部门质检人员每天进行全面检查，各部门经理根据自己的职责范围，对各业务项目进行专项检查，值班经理每天进行日常检查四项检查相结合，并做好质检记录，由质检部整理后根据《质检奖惩条例》下发质检通报。

3、做好定期对新入职员工的培训工作。

对每一位新入职的营业部门员工的培训。确保有独立上岗能力，以减轻部门的压力。同时让员工明白其所在岗位的重要性，提高员工的业务知识和岗位技能。

4、坚持以引导教育为主、处罚为辅的原则处置检查中出现的问题

对第一次出现的通过我们引导能够纠正的以及对责任部门或个人单独无法解决的一些问题，质检过程中。将通过口头通报责令其现场整改或协助协调解决，回头再做检查，一般不会处理，而对于多次强调的一些问题，多次屡教不改的一些问题以及直接影响到公司的平安、顾客满意度以及违反公司规章制度的一些问题，都会下发质检通报进行扣分处理，质检通报一式三份，质检部备案一份、人力资源部绩效考核一份、责任部门参照整改一份。

质检工作的开展。质量管理是企业管理的核心，质量是企业的生命。所以，质量管理体系的建立体现了以顾客为中心的原则，使酒店的管理更科学、更规范、更有效，同时通过合理的资源配置，使我服务质量等各个要素的形成过程都处于受控状态，预防质量事故、减少内耗和消除平安隐患、达到节能降耗和提升服务质量的目的从而保证酒店目标、指标的实现，促进酒店健康发展。这里我要特别说明的凡是一个规范的企业。不会因为地域的差异而改变其标准。 2服务质量提升方面起到有力的推动作用。

凡是客人看到必需是整洁美观的凡是提供给客人的必需是平安有效的凡是员工见到客人必需是热情礼貌的至于质检工作对服务质量提升的推力有多大，严格执行饭店服务的三个黄金标准。想各部门应该深有体会，特别是营业部的领班更有发言权。大到部门工作顺序的调整，小到墙上的一个螺丝洞，地上烟灰我都不会放过。都要进行纠正，同时也引得了客人的好评。 3内耗控制方面起到积极的作用。

更加关注酒店的资产管理，通过质检。设施设备的维护颐养、节能降耗以及易耗品的控制，更加关注目标任务的完成。资产管理方面，要求做到资产定期盘点，责任到人，及时修补，防止报损；设施设备维护颐养方面，要求做到日常维护，即损即修，定期颐养，尽可能延长。

其使用寿命，节能降耗方面，要求做到加强宣传引导，实施量化管理，责任区域到人。易耗品控制方面，要求做到易耗品出库数据控制和鼓励二次回收利用以及各部门目标任务的落实情况，质检人员切实起到督促、监督和引导作用，但是为实现我能耗控制目标，还需要我全体员工的共同参与，才干在内耗控制方面起到更大的作用。

1、工作量非常大，质检队伍力量缺乏。一方面是若要切实做好质检工作。不亚于其他职能部门，目前的质检队伍明显在精力上有点跟不上。另一方面是质检工作的性质比较特殊，主要是依照规范及制度给大家挑毛病，一项得罪人的工作，大家压力比较大，不愿意参与质检，面对困难有所退缩。

3、由于培训较少，制度还待进一步完善。

4、工作中员工重个人利益，轻集体利益现象比较多，对质检工作的重视水平不够，认识有偏见。

5、虽然质检工作的思路已经基本理清。但质检工作的落实还不够全面，执行力不够。

**酒店质检工作总结及工作计划篇十二**

2024年悄然走来，新年的钟声即将敲响，回想2024 年中的点点滴滴，工作时的一幕幕在眼前浮现，让我不断地学习着，成长着。

在不断满足宾客需求的今天，为客人提供舒适、方便、整洁、安全的高质量服务是酒店的主要工作目标，酒店服务质量的高低直接影响酒店的客源。所以说服务质量是酒店的生命，而质量管理则是保证酒店高质量服务的重要手段。一般星级酒店都设质检员以督查各部门的服务质量。因此在我休假回来后，领导给我分配了一项新的工作岗位——质检员。

质检工作对我来说很陌生，我只能是一边在工作中学习，一边在学习中工作。首先，我收集了国家旅游局关于星级饭店的评分标准、《员工手册》、各部门的服务质量考核标准等仔细学习研究。因为只有做到心中有标准，才能对培训中心各岗位进行督导检查。其次我利用各种机会学习业务技能，深入培训中心各个岗位如餐饮、客房，跟岗学习。因为先要对所检查部门的工作过程有所了解，要对所检查部门的服务项目、服务规范加以了解，才能再依据不同的检查手段进行检查。

质检工作是通过检查发现管理和服务质量问题，进而分析问题、解决问题，然后再进行跟踪复检，确保类似问题不再发生。这里的关键词是“检查”，要勤于检查，善于检查，“闭门造车”是发现不了问题的。我把每天3/4的工作时间用于现场检查。因为每一天都是新的，每天都有新的问题发生，因此，我必须深入现场，走动检查。一位合格的质检员，就要善于从检查的细节入手，发现日常忽视的问题。比如一个稍纵即逝的微笑或冷漠，一次默契无声的左撇客筷子摆放，一个在客房走廊里侧身让客人先通过的礼让瞬间——这些都是需要质检员发现的细节。而且要把日常检查中的所有发现用相机记录下来，将检查结果随时报告总经理和有关部门经理，同时记入《检查日报表》作为奖惩制度的重要依据。对思想上进、工作认真、对酒店的各项工作有突出贡献的员工予以通报表扬或物质奖励。对工作不积极和有较重违纪表现的员工也予以了处分或处罚，严肃了酒店的纪律。

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。2024年的这几个月里我一直是处于初期学习阶段，接下来我要拼搏进取，迎接新的挑战，我会不断地吸取教训总结经验，努力改进工作当中的不足之处，为2024年的工作奠定坚实的基础。为此特制定2024年的工作计划：

一、加强与各部门之间沟通，转变质检工作职能。在2024年工作的基础上，新的一年我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，提高自身素质和业务素质。作为质检员更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。利用一切机会学习提高自身业务素质，在酒店范围内，一定程度上起模范带头的作用。

三、

探索新的工作方法，提高质检工作效能。

1、将检查分为日常检查和专项检查，日常检查工作包括对各部门人员的仪表仪容、礼貌礼节、劳动纪律、服务态度、操作规范等进行检查或抽查，对检查出来的问题及时督促其整改。专项检查是对各部门的卫生情况进行摸底，排查并清除卫生死角，使酒店的整体卫生质量有所提高。

2、加强表格化、规范化管理，使各项检查工作有序开展。 酒店领导信任我，任命我为酒店质检员，我觉得既自豪又不安，自豪的是在培训中心的服务前沿我有了一块用武之地；不安的是在酒店业日益前进的发展大潮中，自身专业水平远远不够，要不断的学习才能适应这一行业发展。我将不遣余力，努力去做好它。我也相信，质检工作会在未来的培训中心管理体系中越来越成熟，越来越重要。我更加相信我们培训中心的明天会更好！

2024年1月1日

**酒店质检工作总结及工作计划篇十三**

20xx年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，20xx年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。

值此迎新之际，xx大酒店谨代表胶州的旅游行业，向青岛旅游局的各级领导致以节日的祝贺，向为旅游行业付出辛勤汗水的全体同仁致以诚挚的谢意。

过去的一年，在社会各界的大力支持下，在上级领导、集团公司及酒店领导的正确指挥下，我店始终坚持以为重要思想，坚决拥护党的路线、方针、政策，以“宾客至上、服务第一”的宗旨，以“团结合作、开拓创新、用心工作”的世纪精神带领着大家，富有创造性地开展各项工作，并且圆满地完成了20xx年的各项工作任务，并取得了良好的社会效益与经济效益。下面将质检部的具体工作总结如下：

根据酒店现有的规章制度，制定补充了新的检查内容，主要有以下七个方面：一是总则、二是着装、仪容仪表、三是形体动作、四是服务态度、五是劳动纪律、六是卫生质量、七是各部门的工作程序与标准。

1、针对酒店服务质量出现的问题，利用每周的酒店办公例会的形式进行通报和分析，从全店各部门服务态度、服务技巧、设施设备的维护和保养、安全质量管理水平等方面进行认真分析与总结，为酒店的质量管理出谋划策。

2、每周、每月质检部根据酒店的要求，写出质量管理通报，以及质量问题的案例通报，提出酒店的服务质量方面的重要工作和要求。

3、提高质检人员的素质，体现四星级酒店的良好形象。

检查人员必须参加到部门组织的业务培训活动，认真了解掌握各部门的工作流程和标准，并落实到日常检查督导工作中。

4、对质检人员的日常工作进行量化管理。

酒店专职质检人员3人，酒店要求三位质检人员每天必须巡查本人负责的各个岗位，并对检查结果做好详细记录，在每天下午16：30的碰头会上进行汇总，对表现突出的进行奖励，对违反规定的部门进行经济处罚。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善服务程序，提高服务质量。

为了规范操作规程，今年对各一线部门进行了春季、秋季业务技能大赛，通过比赛，发现了日常工作当中所存在的一些违规操作，另外通过比赛，还提高了员工的工作积极性，形成了你追我赶的工作氛围，而且还锻炼了员工的心理素质，对取得优异成绩的员工进行了奖励。

2、质检部不定期带领督查人员到各部门进行服务质量及管理流程的交流与座谈，对出现的质量问题，共同探讨，寻找出解决问题的良好办法，密切了质检部同各部门之间的工作联系。

3、在质量检查和沟通交流中，质检人员一改过去较为严肃、刻板的态度，语言和蔼、态度亲切，努力争取各部门的信任，为质检工作的顺利开展打下了坚实的基础。

酒店不断完善质量管理检查体系，坚持总经理重点检查、值班经理的全面检查、各级管理者的日常检查、质量管理人员的专题检查四项内容相结合，对检查中发现的问题质检部跟踪落实，并督促相关部门反馈，开成有检查、有落实、有反馈的质量检查体系，从而达到“质量中有效率、效率中见成绩”的良好效果。

培训工作是企业发展长久之技，所以根据酒店年初的培训目标，采用“走出去、请进来”的培训方式，进行各类培训活动，如案例分析培训，采用宾客投诉及工作当中所存在的\'问题，作为培训资料生动而有效地分析问题的症结所在。另外还进行了领班、主管现场管理的培训专题，加强了现场督导工作的力度，从面提高了管理人员发现问题、解决问题的能力。

09年我们虽然做了大量的工作，也取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求及同行业同星级的酒店相比还有很大的差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：

1、督查制度的制定还不够完善，主要是缺乏部门负责人的绩效考核的依据。

在日常工作当中，部门对查出的问题认为都是基层工作人员直接造成的，有的管理人员抱着“事不关已，高高挂起”的工作态度，对发生的问题只知道处罚员工，不分析员工犯错的根源，工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够严厉，导致处理问题出现负面影响。

这种现象主要源于部门不能客观地分析所发生的问题，往往在实际的处罚中，一旦涉及到经济利益，很多管理人员都不情愿执行。

**酒店质检工作总结及工作计划篇十四**

、卫生检查：修改并完善了原有的卫生质检细则，加强了卫生检查力度，加大了卫生检查次数。

2、工程问题检查：每周例行检查中发现需要维修项目并及时反馈工程部。

3、星评专项质检：参照四星级酒店标准，检查发现不符合星级标准的项目并反馈各个部门进行整改。

1、前厅部：前厅作为酒店的门面，对其卫生要求一直是很高的。由于大堂灰尘较多，所以卫生问题一般集中在此。相对以前卫生情况大有改观，但仍需继续努力。

2、客房部：客房的卫生是我们重点检查对象，所以要求很严格，因此各楼层的卫生均有不同程度的.提高。对于低楼层的卫生由于灰尘相对较多、住客较多，所以工作难度相对增大，我们也应表示理解，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好房间的卫生工作。

3、安保部：质检时卫生一直较好，但是前后车场的卫生保持一直不太理想。还有就是消防安全巡查问题，质检中发现过几次巡查不及时，平时的巡查情况不知道会怎样，总之安全无小事，因此一定要做好消防安全巡查，防患于未然。

4、工程部：质检指出的日常维修项目较多，可见工程部的日常维护巡查有不到位的地方，希望以后注意。

5、pa部：pa负责的区域较多，虽然常有不到位的地方，但是指出后都能及时改正，对客服务区域的卫生状况也是不错的。pa组的卫生应该有分类做计划，每天、每周、每月应该做的卫生项目做成表格来提醒自己执行。

6、洗浴部：洗浴男女水区卫生平时做的还是不到位，卫生死角较多，但是指出后都能及时改正，也许是因为洗浴面积较大，工作量大，但是仍然希望各位服务员高标准严要求搞好浴区的卫生工作。

总之，一年来在各部门的配合下，酒店的卫生状况上了一个新台阶，在下一年度，质检的工作将卫生与服务并重，希望我们共同进步。

1、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部进行的资料分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整。

2、质检人员的配置不足，导致质检工作只有集中检查，缺乏平时的监督。质检要专业化就必须有专职的质检人员，建立健全平时巡查、抽查制度。

3、部门之间的沟通能力与协作能力方面还需加强。作为质检部在开展各项工作的同时，应加强沟通与合作，为督查氛围，创造一个良好的、融洽的工作环境。

4、质检项目的跟踪检查力度不够。主要依赖于部门的自检，造成各部门人员懒散

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