# 2024年酒店质检工作总结报告(优秀12篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-06-26

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？这里我...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店质检工作总结报告篇一**

2024年上半年工作总结

一、质检工作

1、参加了2024年山东省星级标准的培训，并在酒店内组织了管理干部对新标准进行学习，4月21日，酒店开展2024版饭店星级标准的宣贯学习课，酒店各部门的主管级以上的管理人员全部参加，4月23日质检部制定了《新星级标准自查整改方案》，发送到各部门，系统规划了各部门整改的项目、责任人、完成时间等。通过一系列的学习和整改活动，必将提升酒店的经营管理水平。

2、在2024上半年制定并执行了以下为主的制度，《工程设备管 理制度》、《手机管理制度补充规定》、《酒店电器及灯光责任管理表》、《员工会客制度》、《\*\*\*\*\*\*\*假日酒店制度手册》及《\*\*\*\*\*\*\*假日酒店岗职责和工作流程》、《关于表格化管理与信息反馈制度》、《\*\*\*\*\*\*\*大厦酒店有限公司突发事件应急预案》。

3、规范了各部门日常表格，并监督各部门对日常表格的填写，重点检查所填写内容是否与事实相附。规范并固定了晨会汇报形式，规范了各部门周总结和周计划格式，用格式化的表格形式细化了汇报内容，注重数字。

4、规范各部门负责人的工作流程，此工作正在进行。

册》为依据，对各部门负责人的工作进行检查监督，每周跟踪周工作任务，对未完成的进行督促。每天检查部门工作，发现问题及时指出整改。出现责任问题追究部门第一负责的责任，1至6月共共处罚95人次，合计罚款660元（考勤违纪未在内），扣分21分。

二、培训工作

1、干部培训：主要组织了对《制度手册》进行学习，分别在2、4月份组织了干部对《制度手册》进行考试。组织全体干部学习了邵德春的《职业经理人的管理实务》一共12讲的课程。

2、组织了新员工入职培训，共9期，共有138新员工参加。

3、组织了全体女员工参加了《化妆培训》，协助董事长组织了《21世纪领导力》专题培训。

4、在各部门的大力配合下，共组织了5次，转正员工100多人次，晋级员工30多人次。

2024年下半年工作计划

一、质检计划

1、进一步完善酒店管理规范体系，规范各部门工作流程和表格，完善酒店各项制度，计划在明年修改一次酒店制度，增加采购制度、消防安全制度、工程制度等。规范各管理岗位的工作职责。

2、依据2024年版的《星级评定与划分》，进行整改。

3、培养合格的质检人员，加强对质检人员的培训，工作指导提高其成长。

4、做好\*\*\*\*\*\*\*大厦与3路\*\*\*\*\*\*\*两店的日常质检工作，并把两

店的质检工作结合起来。做到每月有计划，每日出质检日报，每周做总结汇总的质检形式。要求两店质检定期交流，互换。

二、培训计划

1、完善培训体系，做到培训形式固定化，培训教材系统化规范化，培训目标明确，具体措施：制定执行《培训制度》，《分级培训体系》，《培训教材借阅制度》。

2、完善培训教材，帮助各部门建立自己的培训教材，质检部建立完善管理干部培训教材，形成自己的特点。同时利用好《精细化管理与服务规范》系列书。

质检部

2024年6月20日

**酒店质检工作总结报告篇二**

一、总则：

为更加完善酒店的管理，提高酒店的服务水平，树立集团及酒店良好的形象，特制订本细则 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。

**酒店质检工作总结报告篇三**

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“三个代表”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。

20xx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。

3、督查人员不能全面有效地进行现场监督。

督查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，更不能及时地进行现场指导。

4、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。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、科学化操作还有很大的差距。

6、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。

在这辞旧迎新的时刻，让我们洗去征尘，蓄势待发，同舟共济，拼搏进取，迎接新的挑战，再创佳绩。我们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20xx年的工作奠定坚实的基础。为此特制定20xx年的工作计划：

一、严格执行、完善内部督查规定，加强工作力度，提高工作效率。

二、加强表格化管理，使各项检查工作有序开展。

三、努力提高督查人员自身素质与业务素质，打造一支业务技术过硬的督查队伍。

四、将督查工作有层次的深入开展，努力预防问题、发现问题、解决问题。

五、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

六、有效地开展各项培训工作，并跟踪落实其培训效果，努力提高员工的综合素质。

我们相信，在上级领导的正确指导下，在各单位的共同努力下，旅游行业的明天会更好。

**酒店质检工作总结报告篇四**

春去冬来，寒暑更替，转眼之间，20\_\_年已经悄然走到尽头，我们又将迈入一个暂新的年头，回首即将成为过去的20\_\_年，在公司领导的正确领导下，我们质量部全体工作人员，团结一致，奋发拼搏，克服了种。种困难，确保了食品安全管理体系的认证及后续的发展，一年来质量部在困境中谋发展，在挑战中寻找机遇，各项工作中实现了新的突破，现就一年来的工作总结如下：

一、20\_\_年质量部主要工作回顾

20\_\_年是公司非常不平凡的一年，是难忘的一年，也是质量部面临工作任务最为繁重和艰巨的一年，在公司领导正确的领导下，质量部全体工作人员围绕着食品安全管理体系的认证和产品质量为中心，着力构建食品安全管理体系，积极认真履行食品安全管理体系的职责，努力提高监管和技术服务能力，为公司食品安全管理体系的认证和生产质量管理制度的建设发挥了不可替代的作用，生产质量监管和服务明显取得了名显的成效。

二、当前质量部存在的问题

质量管理部门是公司的核心部门，食品安全管理体系赋予其独立的质量否决权，在质量管理体系运行中处于十分重要的地位，由于诸多客观因素的制约，影响了其职能的充分发挥，总体表现如下：

(一)机构改革和能力建设人处于发展和完善的初步阶段。公司刚刚通过了食品安全管理体系的认证，但要真正从思想上更新传统管理的旧观念、接受和领会并牢固树立食品安全管理体系的新观念，依然是今后长期而艰巨的任务，因为工作的标准化、程序化一方面需要员工主动自觉的完成，另一方面需要外在管理制度的约束，以规范其行为。目前质量监管能力、技术服务水平、研发创新能力都与同行业相比还有一定距离，体制机制改革和能力建设人处于不断摸索和完善的初级阶段。

(二)管理全限的微弱，缺乏活力。质量管理是公司管理活动的重要内容，监管责任重大，是公司职能发挥和技术支撑的关键部门，但担当的.责任与赋予的权力不对等，重义务、轻权利的管理模式，明显影响了工作效率。

(三)人员整体素质需要进一步提高。公司对检验员的操作技能和整体素质提出了更高的要求，而我们的检验员还需进一步提高操作技能和自身素质。工作人员实战经验不足，生产质量管理过程中独立判断和分析解决问题的能力不强，工作创新能力缺乏。

(四)独立履行质量否决权不到位。公司对质量管理部的监管工作支持不够，偶有只考虑公司眼前经济效益而放弃质量原则，使质量管理部的日常监管中存在漏洞而倾与形式。

三、20\_\_年的重点工作

(一)提高质量管理工作人员的素质。一是建立定期学习培训机制，提高检验员的;二是继续稳定质量检验人员的队伍，使其严把产品及物料检验质量关，杜绝不合格物料投入生产和不合格中间产品流入下道工序，防止不合格产品出厂销售。

(二)加强监督管理。严格按照《食品安全管理法》和《药品生产质量管理规范》的规定，加大对生产过程中的日常监督检查的力度，督促和监督严格按照食品安全管理体系要求组织生产，加强各采购、生产、检验和销售环节的质量控制，把质量管理落实到实处，确保产品质量。

(三)坚持gmp的培训，为提高公司管理水平和提高员工素质发挥作用。质量管理工作使命关荣，责任重大。让我们在公司正确领导和全体员工共同努力下，进一步振奋精神，团结一致，以更加良好的精神状态，更加扎实细致的工作作风，更加快捷的工作效率，把好产品质量关，为保证产品质量安全和推动公司的创业发挥更大的作用和作出新贡献。

酒店质检员工作总结范文

**酒店质检工作总结报告篇五**

2024年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，2024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，##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“三个代表”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2024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：

一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，实行科学化的管理方式，努力使经营管理工作有章可循、有规可依。

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。

二、抓好质量管理分析工作，不断提高服务质量和管理水平。

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。

三、质检部与各部门加强工作中的交流、沟通，改变工作方式，变指导为服务。

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。

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。

四、完善质量管理检查体系，为酒店经营和发展提供了有效的保证。

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。

五、以传帮带的形式开展各项培训工作，以重点业务技能为核心。

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。

六、存在的问题。

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。

3、督查人员不能全面有效地进行现场监督。

督查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，更不能及时地进行现场指导。

4、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。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、科学化操作还有很大的差距。

6、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。

在这辞旧迎新的时刻，让我们洗去征尘，蓄势待发，同舟共济，拼搏进取，迎接新的挑战，再创佳绩。我们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、严格执行、完善内部督查规定，加强工作力度，提高工作效率。

二、加强表格化管理，使各项检查工作有序开展。

三、努力提高督查人员自身素质与业务素质，打造一支业务技术过硬的督查队伍。

四、将督查工作有层次的深入开展，努力预防问题、发现问题、解决问题。

五、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

六、有效地开展各项培训工作，并跟踪落实其培训效果，努力提高员工的综合素质。

我们相信，在上级领导的正确指导下，在各单位的共同努力下，旅游行业的明天会更好。

**酒店质检工作总结报告篇六**

希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

2024年酒店质检部年度工作总结范文

一、管理——高、严、细、实

在x月中，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。

二、制度——规范、创新、成效

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在x月份先后制定了《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。

三、员工——督导、关心、谅解

希望对您有所帮助，感谢下载与阅读！

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。

以上是对x月份成绩的总结，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\*\*大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌!

感谢您的阅读，本文如对您有帮助，可下载编辑，谢谢

**酒店质检工作总结报告篇七**

酒店的质检工作是很关键的，因为主要是关系到酒店服务质量和管理等一些问题。下面是由小编为大家整理的“酒店质检部年终工作

总结

”，仅供参考，欢迎大家阅读。

加入质检部不已有一年了，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。

一、主要做法和工作思路确保质检工作有章可循，有标可依

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《酒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。

二、取得的主要效果推动了酒店质量管理体系的建立

1、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

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。

三、

主要存在问题

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。

20xx年悄然走来，新年的钟声即将敲响，回想20xx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。

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“三个代表”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。

二、抓好质量管理分析工作，不断提高服务质量和管理水平

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。

三、质检部与各部门加强工作中的交流、沟通，改变工作方式，变指导为服务

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。

四、完善质量管理检查体系，为酒店经营和发展提供了有效的保证

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。

五、以传帮带的形式开展各项培训工作，以重点业务技能为核心

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。

六、存在的问题

20xx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。

3、督查人员不能全面有效地进行现场监督。

督查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，更不能及时地进行现场指导。

4、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。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、科学化操作还有很大的差距。

6、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。

在这辞旧迎新的时刻，让我们洗去征尘，蓄势待发，同舟共济，拼搏进取，迎接新的挑战，再创佳绩。我们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20xx年的工作奠定坚实的基础。为此特制定20xx年的工作计划：

一、严格执行、完善内部督查规定，加强工作力度，提高工作效率。

二、加强表格化管理，使各项检查工作有序开展。

三、努力提高督查人员自身素质与业务素质，打造一支业务技术过硬的督查队伍。

四、将督查工作有层次的深入开展，努力预防问题、发现问题、解决问题。

五、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供四星级的软件服务。

六、有效地开展各项培训工作，并跟踪落实其培训效果，努力提高员工的综合素质。

我们相信，在上级领导的正确指导下，在各单位的共同努力下，旅游行业的明天会更好。

**酒店质检工作总结报告篇八**

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2024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。

一、主要做法和工作思路确保质检工作有章可循，有标可依。 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。

二、取得的主要效果推动了酒店质量管理体系的建立。 1质检工作的开展。

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。

三、

主要存在问题

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。

我代表酒店质检部将本部门2024年的工作总结为如下三点：

一、2024年的重点工作

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。

二、2024年质检反馈问题总结

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。

三、质检部存在问题

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。

酒店质检部 2024年工作总结 及2024年工作计划

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。2024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2024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08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。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。2024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2024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2024年工作实际，2024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2024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2024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，2024年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。（附表见下页）仪容仪表：

前厅 客房 餐饮 餐饮厨房 保安 工程 计财 电力

岗位卫生：

行政 前厅 客房 餐饮 厨房 营销 质检 保安 工程 计财 采购 物业 电力

**酒店质检工作总结报告篇九**

在过去的一个月中，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x月份的工作，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x月份的工作总结如下：

在x月中，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。

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在x月份先后制定了《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。

以上是对x月份成绩的总结，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！

**酒店质检工作总结报告篇十**

在过去的一个年中，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x月份的工作，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20xx年的工作总结如下：

在x月中，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。

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在x月份先后制定了《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。

以上是对x月份成绩的总结，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!

**酒店质检工作总结报告篇十一**

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。在20xx年，我部培训主要做了以下工作：

上半年：

1、春季消防知识培训及演练

2、组织酒店网络安全讲座

3、组织酒店客房技能大赛

4、组织彩妆培训

下半年：

1、企业文化学习

酒店聘请赵志惠老师为酒店的企业文化顾问，每月为酒店讲授3天的课程，自20xx年7月开始已经开课5次，共培训1494人次，对酒店企业文化建设起到了积极的作用。

2、各部门组织培训

要求各部门每月组织培训工作，并与每月25日送交培训计划，本部门根据各部门送交培训计划，实施检查，提高部门服务技能水平。

3、宿舍评优

8月下发了宿舍先进评优规定，对各宿舍选派了舍长，通过宿舍评优和舍长的共同努力，宿舍面貌发生了极大的变化，涌现出了大量的样板宿舍和优秀个人，宿舍管理工作上了一个新的台阶。

4、饭店外语考试

今年共组织2次饭店外语考试，今年我酒店外语考试通过率不断上升。

5、组织技能比赛

在饭店内开展部门技能比赛，在9月份开展了中西餐摆台比赛、客房铺床比赛，10月份进行了前厅接待技能比赛、餐饮托盘比赛，11月份进行了全店消防知识竞赛、餐饮刀工比赛。酒店组织在10月份参加了城阳区餐饮业青年服务技能比武，通过这些比赛增强员工的服务意识、鼓励员工努力提升自己的岗位水平，在酒店范围内形成良好的学习氛围。

6、组织各类文化娱乐活动

11月份组织冬季运动会，进行了越野赛、拔河比赛、跳绳比赛，12月份组织进行了篮球比赛还进行了圣诞卡拉ok比赛。通过各种文娱活动的开展，使酒店员工团结互助，乐于沟通，也丰富了员工的业余生活。

7、舍长沟通会

从11月开始组织各部门员工召开沟通会，就员工关心的热点问题及建议意见在会议上提出，通过员工沟通会酒店各部门员工的建议和呼声得到了酒店的回应，减少部门之间，各不同职位之间的矛盾，起到了积极的作用。

8、抓好抓新员工的培训

确定新员工入职培训资料，规范培训内容，把好酒店人员素质的第一关，使新员工在刚进店就对自己的岗位知识有所了解，并且能很快地进入角色，为以后的待客服务打下良好的基础。全年共培训新员工1106人次。

9、建立员工培训档案：以便向领导和相关部门提供资料。xx年的这项由于体制不完善，缺乏人手，这项工作进行的还不细致，在20xx年必然在这方面下功夫，建立一套完善的员工培训档案。

20xx年是不寻常的一年，他记载着我们的努力，承载了我们的汗水。20xx年我们做了大量的工作，虽然取得了一些工作成绩，但与酒店的长远发展，与酒店领导的要求还有差距，工作当中还存在不少的问题，主要有以下几个方面：

1、思想工作不到位。在日常工作当中，质检部查出的问题部门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，进行及时有效的沟通。工作责任心还有待于加强。

2、制度的执行力还不够，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和感情方面，很多管理人员都不情愿执行，或只是执行不能使被罚员工心服口服。

3、质检部人员不能全面有效地进行现场监督。检查人员对现场所存在的问题意识不到或检查不够深入，对所存在的问题不能及时进行现场纠正，不能及时地进行现场指导。主要原因是20xx年质检部的刚刚成立，部门缺员。

4、质检部在表格化、规范化管理方面还有待于完善。质检部对发现的问题分析汇总方面还比较单一，层次不够深，内容搜集不完整，合理化建议少。

5、培训工作的计划性、系统性、整体性不够到位。

根据目前的服务质量现状分析，员工距离规范化、标准化、程序化操作还有些差距。

6、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，创造一个良好的、融洽的工作环境。

一年来虽然我们的各项工作取得了一定的成绩，但离酒店领导的要求还有不少的差距，培训工作也还存在着一些问题和不足。如：

1、是培训的效果不明显；

2、是教育培训的方式方法缺乏特色和手段相对落后；

3、是培训制度不够完善，日常考核评估的力度不够。

明年我们将在以下方面下工夫：

1、制定阶段性的培训计划，对计划和效果进行评价。

2、展开大学习、大练兵。针对不同的岗位制定不同的要求，对员工的理论知识、服务知识和服务技能进行全方位的培训，将应知应会考核和技能比赛相结合，提高培训效果。

3、要创新培训，激发个人参与培训的积极性。

在教学手段上也要创新，计划在20xx年完善培训的方式方法，改变单一的指导性、言传性教学。制作光盘、课件，使员工可视化、自学性学习，提高培训效率，这也是20xx年培训工作的重点。

**酒店质检工作总结报告篇十二**

在酒店餐饮工作是一件很辛苦的事情，特别是对于酒店的实习生来说。在西餐厅的工作都是比较基础和简单的，但是在平时的基础简单的工作中，也是有很多讲究的，也是有很多细节需要学习的。在酒店西餐厅实习的这段时间里，我在西餐厅工作的虽然比较辛苦，但是好歹也是比较顺利的，同时在这段实习工作里，我也学习到了酒店餐饮相关的知识，也对我在以后的酒店工作和学习也有很大的帮助。

在酒店西餐厅最首先要学习的就是西餐的礼仪和相关知识。在酒店西餐厅中，我们最重要的就是学习西餐厅的礼仪，这样才能在平时的服务过程中，迎合客人的需求，也能更好的去服务客人，增加客人的满意度，以及彰显我们作为酒店实习员工的专业工作修养。这种知识不仅在工作中能够用的到，而且在平时的社交活动中也能够用的到。现在我们避免不了与人聚餐，在很多时候我们会选择去西餐厅吃，这个时候就是可以展示自己相关方面的知识了，不仅可以帮助别人用餐，而且在餐桌上也是一个很好的谈资。这样不仅增加了自己的社交技巧，也同时会给别人留下一个良好的印象，体现的我们比较有文化修养。我认为这是我这段时间以来学习到最有用的一个工作技能。

在酒店的餐厅工作，最重要的还是我们的服务意识和服务技能，虽然这些我们在实习前都有过相关方面的学习，但是这个也得在工作中用心才能做到。通过客人的一个眼神和行为举止，我们就应该知道客人需要我们的帮助了。在客人没有说出请求前，我们能提前预判出客人的需求，这样会给我们的服务加很多分，同时也应该是我们酒店餐厅的服务人员应该达到的标准，这样才能取得顾客的信任度，增加对我们餐厅和服务人员的好感，提升我们酒店的形象，增加我们餐厅的回头客，为餐厅争取更多的利润。

在酒店实习的这段时间里，我的工作也有一些不足的地方，比如说我还是不能特别好的适应酒店“三班倒”的工作制度，在酒店的夜班中我常常因为深夜犯困而工作不集中，而错过给客人服务，这样会引起客人对我们餐厅的投诉，让我们餐厅收到领导的批评，这点上面我一定会调整好自己的时间规划，努力去适应。还有一点就是在上班的这段时间里总是请假，这是一个对部门工作影响有点的大一个惰习，我在之后的工作里也会将自己的私人事情安排好，尽量避开工作，与工作不发生冲突。

文档为doc格式

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