# 最新酒店管理年终工作总结(10篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-13

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店管理年终工作总结篇一**

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

xx年9月份我到酒店担任销售部经理，

xx年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司;

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;

2、对会议信息得不到及时的了解

3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店管理年终工作总结篇二**

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店管理年终工作总结篇三**

这一年的工作就过去了，我在酒店担任大堂经理一职，我很喜欢我的工作，一直以来我把xx酒店当作自己的第二个家，在xx酒店的工作我一直就像是对待自己的家一样一对待工作，这一年以来，我无时无刻都在提醒着自己，作为一名酒店的管理层我要带头去做代表，发扬酒店的优良精神，吃苦耐劳，有素质，有礼貌，这是xx酒店每一个员工必须要做到的，在xx酒店这些年来我一直就是想在这一块下手，培养酒店员工的职业素养，但是一直以来总是做不到相对完美，这半年来我寻找问题的根本，这方面还是的到了相对好的改善，这段时间以来的工作也是做的很多，我个人工作上也需要做一个概述：

一、提高员工职业素养

作为酒店的员工很重要的一点就是要做好自己的工作，特别是酒店服务者必须要有一定职业素养，对待客人一定要有礼貌，客人就是天，在工作的同时要为客人考虑周到，本着服务的宗旨努力的去做到每一位客人满意，这才是一名酒店工作者最大的成就，在这半年来我一直很重视这一点，酒店员工的礼节礼貌方面，我不是很满意，这半年来我就在一直强调这一点，让各部门重视起来，做好对员工的礼貌礼节培养，一旦出现客人投诉的事情，必定追究到个人，对于员工的素质方面，在这段时间结合各部门的工作内容，我颁布了一套员工的礼节培养制度，让各部门都实施起来这大很大程度上还是有一定的作用的，效果还是很显著。

二、内部协调

酒店员工之间的工作配合默契度需要很高才行，这样才不会出现内部工作不稳定，员工日常工作默契度也是出现各种问题，一旦这样的错误被放大，客人就会不满意这是很严重的一个问题。

在考核员工这一块，跟员工奖惩制度作为一名大堂经理我一直都是做到很公平公正，这半年来没有出现过员工不满的例子。

三、出现的问题

这半年来大力的整顿下酒店各方面的工作得到了改善，但是有个别的员工出现了问题，特别是前厅新员工接待客人的时候还是不能够做到很好的一个礼貌礼节，甚至会有些放不开，内敛的员工，这样会让客人产生不好的映象，在接下来一定好好对这个问题改善。

还有一个就是卫生方面， 酒店大厅是一个酒店的形象标志，大厅的卫生有时候会出现打扫的不及时，早上在应该打扫的时间却没有及时去打扫，误了点，这是很不好的一个现象，在接需要整顿好这方面，为我们酒店建设一个更好的更干净的前厅。

希望在20\_\_年，我们酒店能够更好!

**酒店管理年终工作总结篇四**

今年我正式从酒店销售部调往行政部工作，虽然时间不长，但在接手工作后，在总经理的正确指导和细心帮助下，工作逐渐走上正轨。从对酒店行政工作的不熟悉到渐渐熟悉和清晰，不仅学到了很多，也体会到了很多，现就今年的工作情况做个自我总结：

一、人事方面

针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合其中，对外招聘通过四种渠道进行，利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，利用酒店外的喷绘广告全年招聘，利用网络平台在\_\_各门户网站上公布招聘信息，利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

二、酒店文化建设方面

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

三、培训方面

前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

四、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

五、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20\_\_年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店管理年终工作总结篇五**

本人于\_\_年到酒店工作，同时分管保安部，在管理保安部期间，感受与感触颇多。特别在\_\_年这个欢笑与苦难并举的一年，从年初南方冰冻灾害到汶川大地震都说明预防的重要性与一些事情的不可预见性确实让人防不胜防，措手不及。而振奋人心的大事要算奥运的盛大开幕，从一副副的画面中我们可以看到祖国的强大与繁荣与身为中国人的自豪。但做消防与治安工作的我们也无不为奥运捏上一把汗，因为鸟巢最初设计方案上消防安全是很难得到保证的，但中国为了让世界人们刮目相看，最大限度保证设计上达到消防要求。在此基础上采取积极、有效、主动、客观与对待可预见性消防安全事故的防范措施中以防不测。在这一点上我个人觉得是值得我们所有人学习与吸取的，接下来将我工作中的一些工作内容与想法进行阐述，其中也结合了其他管理方式与方法用在消防与治安工作上，因为我相信一点，没有最好的管理模式只有最合适的管理方法。

一、 消防工作

1、根据市消防支队指示，要求制定出定期对酒店的各项安全设施进行检查，并做好记录。对检查出的不合格项目及时整改到位，在巡逻过程中发现已损坏的消防设备及时进行报损更换，相关经费进行特批，将消防做到坏必修、损必换。同时在今年消防自检时发现的一批过期的防毒面具进行及时更换。

2、因酒店在经营过程中人员调动比较大，在年初的工作中我明确提出更新酒店防火委员会，修订制定防火紧急疏散预案，并严格按照消防安全工作“谁主管、谁负责”的原则，与各部门重新签订三级防火责任状，将防消工作做到责任到人。同时以酒店各部门经理为值班经理，实行轮换值班制度，有效的处理紧急突发事件解决的效率，将消防治安安全工作做到现场处理、及时解决。

3、自酒店集团成立安全稳定办公室以来，积极配合安稳办的工作，做到有错就改、有漏就补，并在近期按安稳办要求对酒店各种机房、仓库、及重点防火部门外张贴(机房重地、禁止吸烟)标语以防止意外事件。并在节前或有重大接待任务时，增加检查频率，杜绝不安全事故的发生。

4、在具有完善的设备基础和娴熟的消防技能的保障下，今年酒店从未发生过一起任何类型的火灾，虽目前未获得任何荣誉，但我店很荣幸的圆满完成了今年的安全指标。

二、监控管理

重视酒店监控室，监控中心是发现酒店各种隐患和事故的眼睛，是发现各种情况的反馈第一窗口。为更好的对消防治安工作进行有效的监视与控制，在组织消防安全自检第一季度，对酒店各处检查结果发现一些监视区域外还有死角，针对这一现象立即要求整改到位，在短短一个星期中完成这一项目，在相关工作进行要求后另增加增加了一台dvr机，更换视频探头15个，保证了对监控区域的监视力度。今年以来，因管理到位与监控人员对工作的认真负责的态度，第一时间发现了几起意外事件，因发现及时、处理得当、保障有力，在未造成事故的情况下得到了有效的控制。包括一些一号门客人强行说车辆在酒店被划伤后经监控录像被证实该车不是在酒店被伤等事件都有力的说明良好的设备运行才可以保证酒店的生命、财产得到有效的保障，当然相关的人员也是功不可没。为保证酒店的安全系数，保安部对酒店能够全面巡查，我部今年又增加了巡更次数与巡逻区域，以便使队员能够更加细致的将巡更工作做到实处。

**酒店管理年终工作总结篇六**

首先非常感谢公司给我一个良好的学习机会，20xx年x月xx日怀着梦想踏上了人生的新“旅程”，紧张而又短暂的学习时间，却给了我很大的启发，受益匪浅，让我更加的坚信自己，让我对自己的未来更有信心，让我对锦江之星、对这份事业有了全新的认识，经过一个月的学习我总结了以下几点：

一、自我管理

经过一个月的学习，让我深深的知道作为一个管理者应该将眼观从“点”到“面”的转化，我们时刻要将事情考虑周全，要把事情想的更长远。我时刻记住《锦江之星管理团队共识》，时刻在反省自己。

二、以人为本，服务我们的客人

我们将客人分为两种：一是我们的员工;二是消费者。

员工是我们企业的财富，大家来自五福四海因为有缘我们相聚在锦江之星这个大家庭，我们为 营造温馨的家、和谐的家、安全的家让我们来自五福四海的员工有家的归属感，我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注着员工生活，我们要努力的营造“五佳”，让员工的生活更好，才能有更好的精神上班，才会有更多的微笑去对客人服务。我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自身的价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的上帝，我们的使命是提升服务价值，让大众旅居生活更美好，我们以真“心”来对待顾客、令顾客满意，我们始终站在客户的角度想问题，解决客人的需求。我们要抓住关键时刻，为客户提供优质的服务，让客户成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人。

三、团队建设

没有完美的个人，只有完美的团队。团队中每个人都有自己独特的个性和特点，就像手指和拳头：五根手指各施其职，但合起来确是一股强大的力量，作为管理者，自己本身要不断学习，不断提升，管理好自己。

我们的成功离不开他人的理解和支持，离不开上级的关心和指导、同级的有效沟通和下级的共同努力。我们要尊重上级，支持同级，关心下级，这样才有助于提高工作绩效。在锦江之星这个平台上我们要时刻将企业利益、团队利益放在首要位置，我们要有强大地一直团队才能面朝大海，春暖花开。

四、敏锐的市场洞察力

作为一名管理者，处理会管理还要会做生意。在市场竞争激烈的今天，如何能分得一块蛋糕?如何能立于不败之地是我们作为管理者时刻要考虑到的，作为管理者要有敏锐的市场洞察力，只有了解市场，才能抓住市场，创造市场，在市场竞争激烈中众多经济型酒店中脱颖而出，我始终认为生意是人做出来的，只要有欲望，只要你有梦想一定会有奇迹的出现。

以上是我对这次学习的总结，经过了一个月的学习，发现自己也存在在很多不足之处，自身知识的薄弱特别是后台的管理和财务的知识，这些将在以后的工作中逐一的解决，自身也将不断的学习，不断的提升自身的素养,不辜负领导对我的培养和期望。

**酒店管理年终工作总结篇七**

一是具有较强的个人素质，善于磨砺自我。多年来，我始终坚持用业绩说话，在基层管理工作中，带领员工完成a座、b座开业筹备等重要工作，多次在公司或部门组织的活动担任主持人工作。要求员工做到的自己首先做到，努力提高业务技能，在获全县酒店服务技能竞赛二等奖，州服务技能竞赛获三等奖。

二是具有较强的创新意识，敢于挑战自我。创新是酒店发展的生命线，在工作中我注重创新，尤其是注重管理机制的创新，比如：实行日常房务管理工作责任制，把工作责任细化到人;在班组上采取公开竞聘的机制，善于授权给员工，鼓励他们放手工作，邀请员工一起参与一些讨论，制定工作思路，激发他们为酒店发展建言献策。

三是具有良好的管理能力，勇于超越自我。在领班这个岗位上多年的历练，形成了一套较为成熟的管理经验，在b座负责工作以来，工作氛围有了较大改善，员工流失率大大降低，特别是今年，流失率在5%。代管的黄星保洁公司员工流失率也相对较低。

今天参与竞聘，我认为自己具备的最大优势是具有很高的工作责任感，这是做好任何事情的前提，如果竞聘成功，我要从以下几个方面着手开展工作：

一要收人心，建团队，奋力提升酒店核心竞争力。没有一流的团队，就没有一流的企业，员工的素质决定酒店的发展。首先从抓队伍、建团队入手，加强业务培训(制定培训政策、确定培训需要、制定培训计划、评估培训效果)，2、继续实行以员工生日为主题的团队活动、以增进员工感情的方式来提高团队凝聚力，设置特殊贡献奖励机制，在公司薪酬制度之外增加特殊奖励，营造人员“进得来、留得住、干得好“的良好氛围，为顾客提供更加人性化、个性化服务，融合岗位工作，建设全新的酒店经营团队。

二要拓市场、推改革，努力提高酒店经济效益。努力完成考核指标，提高客房入住率。今年b座房间入住率保持在60%左右，如何进一步开拓市场空间，我认为一要抓旅行团队服务，升级服务标准，制定旅行团队接待流程，做好旅行社客人的接待;二要开拓会议团队：周一至周四，销售方向主攻会议团队;三是灌输全员营销意识，制定散客售房计划，(散客入住率为11%，)制定每月的散客销售数量，并给予员工额外的销售提成，并健全散客销售登记制度;四是提高协议散客的房间价格，协议散客是整个酒店最大的客源，b座所占比例高达41%，要在散客价与协议散客价之间实行弹性价格;五要增设服务设施，满足客人多元化需要。向公司申请将一楼的乒乓球室、桌球室划归客房部管理，解决大堂客服设施少、客人疏导难的问题。在使用频率不高的健身房设置一个土特产专柜。(此举不仅能增收，还能在客人等待入住时起到疏导作用);七要加强对客人的管理，健全客时档案，培养忠诚度较高的客户。

三是减能耗、促节能，着力降低酒店运行成本。继续加强物资管理工作，健全每间房的物资档案，定期盘查清点，低耗品专人负责制;能耗方面，建立节水、节电日常检查制度，指配专人跟进每月的能耗情况;设施方面，鉴于b座设施设备较多的问题，设施维修的控制是关键，设立设施设备问题交接制度，有专人分管，每项工作安排专人跟进并时时关注，每月及时公开各类账务，让员工了解每月的各类能耗费用。

四是增品位、显文化，全力提升酒店客房服务档次。把b座客房定位在满足中端客户争取高端客户上，在客房设置上下功夫，营造更高品位的客房，如在房间内增设富有弥勒民族文化特色的装饰品，摆放绿色植物增添房间生气，节假日对房间进行节日特性性布置等，使房间布置更具特色品位。在房间增设拖鞋摆放数量和种类，更好地为客人泡澡提供方便。

酒店最需要什么样的管理者?我认为最需要的是有高度责任感、果敢的创新意识和广阔发展视野的人，而我正属于这样的人。在任何岗位上，我相信用心把事情做好，努力就会得到肯定。

**酒店管理年终工作总结篇八**

来东莞实习已经有了五个半月了，现在想想，时间过的真快。还有半个月的时间，实习就结束了。我们总算是熬到头了。

回望过去的种种，犹如在昨天，都历历在目，更有一些是刻骨铭心啊。

其实在实习期过了一半之后，那个时候，都过的很习惯了，心态也有了很大的变化，变的成稳了许多，不在浮躁了。对待一些事情，都有了自己的独特的看法。

实习了五个半月，在传菜部也呆了五个半月，中途有一次换岗，没换成，酒吧的那个经理就是一个贱人，言而无信的小人。现在在传菜部里，除了经理和领班之外，我是资格最老的员工了。嗨，身边的人，来来往往的，走了很多了。这也说明了，我们传菜部的人员，更换的还是很频繁的。这更说明了，酒店这个行业的人员更换是很快的。慢慢的，也就习惯了。

呆的时间久了，老员工了，身上承担的责任也就大了。每次带着那些新员工上班，他们做错了什么事的时候，经理和领班就说我，说是我没有带好的。嗨，没办法，我只有好好的听着，谁叫我是老员工了咧，老资格呀。

四月三号到十一号，休了九天假，回家了一趟。实习要结束了，该为自己的未来作打算了。回去看了一下，那边酒店的情况，找了一下工作。过完年了，很多人都出来工作了，所以，现在，各个酒店都不怎么缺人了，找了几个大酒店，都没什么好岗位了。不过，我没放弃。最终，从朋友那里等到消息，一个酒店招人，我跑去人事部问。没想到那个经理很是爽快，一听说我是学酒店管理的，就给了我电话号码，跟我说：“你实习结束了，想回来的话，就打我的电话，直接来找我，我给你安排岗位。”我问她：“如果我实习结束了，但你们酒店却招满了，不招人了，你也给我安排？”她说：“就算不招了，只要你来，招满了，我也要你。你来了直接找我，我给你安排岗位。”我当时听了这话，还是蛮高兴的。那家酒店是一家国企，待遇还不错。后来，又有一个朋友在武汉也帮我找了一家，做餐饮的，待遇也还行，工作还很轻松，并对我说：“如果，你还想继续做传菜的话，我就跟经理打声招呼，让你从领班开始做，我们那里正好缺一个领班。实习结束了，你要来的话，就提前告诉我一声。”

看来还是要多交一些朋友呀，俗话说：“多个朋友多条路呀。”这话果然不假。

实习要结束了，现在是该为自己的未来作打算的时候了。现在摆在我面前的有三条路，一是留店，实习结束了，留下来，继续发展。二是去武汉发展。三是回宜昌发展。现在就是我自己权衡利弊，做一道选择题的时候了。

接下来的半个月，是要好好考虑一下自己的未来了。

**酒店管理年终工作总结篇九**

(一)成绩与收获

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。

刚开始上班时，不适适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎样得来，此刻当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。

在大学里，我们只是一张白纸，透过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说这天做些什么，明天做些什么，但在那里，不必须有人会告诉你这些，你务必自觉地去做，而且要尽自已的努力做到，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而那里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的潜力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

透过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。透过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

(二)问题与不足

在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

首先学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践;

其次业精于勤而荒于嬉，在以后的工作中不断学习业务知识，透过多看、多学、多练来不断地提高自己的各种潜力;

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的潜力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心、热情、细致地的对待每一项工作。

**酒店管理年终工作总结篇十**

一是具有较强的个人素质，善于磨砺自我。多年来，我始终坚持用业绩说话，在基层管理工作中，带领员工完成a座、b座开业筹备等重要工作，多次在公司或部门组织的活动担任主持人工作。要求员工做到的自己首先做到，努力提高业务技能，在获全县酒店服务技能竞赛二等奖，州服务技能竞赛获三等奖。

二是具有较强的创新意识，敢于挑战自我。创新是酒店发展的生命线，在工作中我注重创新，尤其是注重管理机制的创新，比如：实行日常房务管理工作责任制，把工作责任细化到人;在班组上采取公开竞聘的机制，善于授权给员工，鼓励他们放手工作，邀请员工一起参与一些讨论，制定工作思路，激发他们为酒店发展建言献策。

三是具有良好的管理能力，勇于超越自我。在领班这个岗位上多年的历练，形成了一套较为成熟的管理经验，在b座负责工作以来，工作氛围有了较大改善，员工流失率大大降低，特别是今年，流失率在5%。代管的黄星保洁公司员工流失率也相对较低。

今天参与竞聘，我认为自己具备的最大优势是具有很高的工作责任感，这是做好任何事情的前提，如果竞聘成功，我要从以下几个方面着手开展工作：

一要收人心,建团队，奋力提升酒店核心竞争力。没有一流的团队，就没有一流的企业，员工的素质决定酒店的发展。首先从抓队伍、建团队入手，加强业务培训(制定培训政策、确定培训需要、制定培训计划、评估培训效果)，2、继续实行以员工生日为主题的团队活动、以增进员工感情的方式来提高团队凝聚力，设置特殊贡献奖励机制，在公司薪酬制度之外增加特殊奖励，营造人员“进得来、留得住、干得好“的良好氛围，为顾客提供更加人性化、个性化服务，融合岗位工作，建设全新的酒店经营团队。

二要拓市场、推改革，努力提高酒店经济效益。努力完成考核指标，提高客房入住率。今年b座房间入住率保持在60%左右，如何进一步开拓市场空间，我认为一要抓旅行团队服务，升级服务标准，制定旅行团队接待流程，做好旅行社客人的接待;二要开拓会议团队：周一至周四，销售方向主攻会议团队;三是灌输全员营销意识，制定散客售房计划，(散客入住率为11%，)制定每月的散客销售数量，并给予员工额外的销售提成，并健全散客销售登记制度;四是提高协议散客的房间价格，协议散客是整个酒店最大的客源，b座所占比例高达41%，要在散客价与协议散客价之间实行弹性价格;五要增设服务设施，满足客人多元化需要。向公司申请将一楼的乒乓球室、桌球室划归客房部管理，解决大堂客服设施少、客人疏导难的问题。在使用频率不高的健身房设置一个土特产专柜。(此举不仅能增收，还能在客人等待入住时起到疏导作用);七要加强对客人的管理，健全客时档案，培养忠诚度较高的客户。

三是减能耗、促节能，着力降低酒店运行成本。继续加强物资管理工作，健全每间房的物资档案，定期盘查清点，低耗品专人负责制;能耗方面，建立节水、节电日常检查制度，指配专人跟进每月的能耗情况;设施方面，鉴于b座设施设备较多的问题，设施维修的控制是关键，设立设施设备问题交接制度，有专人分管，每项工作安排专人跟进并时时关注，每月及时公开各类账务，让员工了解每月的各类能耗费用。

四是增品位、显文化，全力提升酒店客房服务档次。把b座客房定位在满足中端客户争取高端客户上，在客房设置上下功夫，营造更高品位的客房，如在房间内增设富有弥勒民族文化特色的装饰品，摆放绿色植物增添房间生气，节假日对房间进行节日特性性布置等，使房间布置更具特色品位。在房间增设拖鞋摆放数量和种类，更好地为客人泡澡提供方便。

酒店最需要什么样的管理者?我认为最需要的是有高度责任感、果敢的创新意识和广阔发展视野的人，而我正属于这样的人。在任何岗位上，我相信用心把事情做好,努力就会得到肯定。

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