# 酒店业年终总结范文

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-07-18

*酒店业年终总结范文(集锦5篇)对于我们酒店的总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。那么你会写有关酒店的年终总结吗？以下是小编整理的x，欢迎大...*

酒店业年终总结范文(集锦5篇)

对于我们酒店的总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。那么你会写有关酒店的年终总结吗？以下是小编整理的x，欢迎大家借鉴与参考!

**酒店业年终总结范文【篇1】**

自\_\_年5月份从质检查部调回前厅部接手主管一职的工作对我是个不小的挑战，也是酒店领导对我的信任和锻炼。在进入工作状态之前；

一、是积极配合部门经理的工作，并把自己的工作内容用心温习和回顾及与新老员工的相互认识，有目的地减少陌生感，迅速把自己融入到前厅部这个大家庭当中。

二、是在对前厅部的管理模式和现有的协议单位和一些常住客的基本了解后，调整自身状态和管理方式，加深建立与新老员工之间，与部门之间良好的合作关系。

三、是积极配合部门经理的培训，加强员工服务意识和程序化操作，提高员工规范化服务和提高员工自身素质。

以上两点通过自身努力相信凭多年的酒店从业经验和谦和的个性已经迅速进入到了前厅部这个团队里，关键的第三步是在部门经理的带领下，对部门员工进行不定时和不定期的培训，通过培训员工的礼节礼貌和岗位技能都有了很大的提高，但要说到优质服务和个性服务及部门工作的高效性，这是一个任重而道远的目标。

酒店每个营业部门都缺人，前台也不例外，从人员上说来来去去而且新手较多，虽然工作依然开展了下来，但有很多地方不尽如人意，主要表现在对客服务方面，如：一、缺乏主动热情服务意识，没有耐烦心，态度生硬，二、责任感差，比如对于宾客的诉求只是简单的告之责任点，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉，体现在工作上就是不细心，如对账目的处理就粗心大意，因为大意修修改改，三是团结协作不够，尤其在于其他部门的工作配合还不到位，甚至还发生言辞激烈的争执，四是劳动纪律一般，脱岗现象严重。

造成这些问题的出现，客观上看可能因为人手紧缺，上班时间长，容易疲劳，长期会造成情绪上的不稳定，这种情况下为稳定队伍有些制度也没有严格执行。主观上还是存在疏于思想管教，总台服务要求的谦恭、耐心。微笑、周到和迅速的服务标准做好，所以这块需要提升的空间还很大。

为提升酒店硬件设施，主楼进行全面升级，为期两个月的装修及更换家具，期间部分楼层还是对外营业，在营业期间有投诉也有赞扬，如在装修三楼8326、8327时，中午常有客人投诉有噪声无法休息。装修好2、3楼并对外营业得到了部分协议单位的认可并表示以后接待都安排在我们酒店，以主楼为主贵宾楼做候补。

酒店商务中心人员现严重缺乏，现商务中心只有一人当值，如有会议或接待经常需要临时加班，甚至连上一整天班都没能休息，在接待市庆会议时就出现通宵加班，并连续上十几小时的班。出现这种现象同时也表现出了我们在工作和管理上出现了漏洞，为此我将在今后的工作中加强对商务中心的业务多加熟悉，在今后接待工作中尽量避免出现类似的情况，并且加强前台每位员工都能熟练操作商务中心基本设备，如收/发传真和复印及其相对应的价格。

我们\_\_大酒店是市政府接待办和单位会议及出差人员定点接待酒店，在接待政府和协议单位的同时，我们还接待旅游散客，展望\_\_年，随着主楼全面升级完成，我们对接待新老顾客都有了很大的信心和资本。

**酒店业年终总结范文【篇2】**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职得尔乐大酒店工作已有一年多时间，在过去的一年里，在总经理的领导下，经过酒店全体员工的共同努力，我们的卫生和服务得到巩固和提高，当然还有很多的细节上面，我们还存在着许多有待进一步完善的地方。下面，我就\_\_年的各项工作，做以下安排：

一、以贵宾包厢为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的服务典范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

二、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班时间按二八原则进行管理时间分配，百分之八十的时间在现场管理现场，百分之二十的时间做管理总结，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

三、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月定期召开服务质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现，这种形式的研讨，为前厅部管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到积极的作用。

四、建立月度质量检查机制。

\_\_年制定质量检查标准，对卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

五、建造和谐、健康、快乐的工作氛围。

当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化管理相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

六、人员稳定，减少人员流失。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

七、在现有“五常管理法”的基础上，对落台内物品摆放更细。

根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

八、在软件有所提高的同时，我们的设施设备也要有所转变

同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

**酒店业年终总结范文【篇3】**

20\_\_以来，在领导支持下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。在酒店高层领导的精心安排下，我们\_\_酒店顺利地通过了国家旅游局五星级酒店的终评，并通过了世界一流酒店“leading”组织的年审。这一年是我们\_\_酒店不平凡的一年，更是\_\_酒店发展历程中的一个里程碑。

在这一年内，我们PA部门虽然有一定的.工作成果，但是我们也发现工作计划并不很完善，如对外包公司员工培训的效果不理想，工作计划执行不够到位，人员流动性大等，需要在工作中不断地完善。虽然有这么多的不足，但是我们PA部门一定会更加努力、更加严格要求自己，以达到酒店的要求标准。下阶段我们将严格按照周计划、月计划、季度计划落实工作，使我们部门的日常工作有条不紊的进行。

20\_\_年PA部主要工作内容总结：

（一）完成对外包公司管理层的培训，全年培训总计68次，每月达到4次，每次不少于三人参加，每人的累积授课已达到了2小时。

（二）完成外围绿化的整治及室内绿色植物、中庭植物的养护及更换。绿化的修剪、高温天气植物的浇水撒草种等。

（三）跟进每月酒店接待安排、并跟进卫生打扫、晶面保养、地毯清洗等工作，提供给客人干净舒适的环境

（四）杀虫公司每周一客房楼层，每周三酒店所有公共区域全面消杀工作。

（五）完成宴会厅、中餐厅、大堂吧、客房大厅等地毯清洗。

（六）完成客房大堂、会所大堂、中餐厅、康体等区域的大理石晶面保养和大理石勾缝和修补。

（七）完成每周区域高位灯具清洁及窗户玻璃刮洗工作。天际会所大清洁，客厕每周星期天大清洁

（八）观赏锦鲤的病虫害防治、水质的处理。

（九）花房工作不断学习，不断创新，提升了插花技术，达到五星级酒店的要求标准，同时降低了成本，用低成本的费用做出了高标准的花艺。

（十）为了更有效的控制成本，我部门对20\_\_年和20\_\_年的成本进行了分析：

20\_\_年20\_\_年花房费用明细：\_\_（单位/元）

（十一）为了将部门员工的流失量减少，我部对20\_\_年的部门在离职人员进行了统计：

（十二）为了有效的节约部门成本（主要是合同款项）我部对20\_\_年和20\_\_年的部门成本做了以下分析：

20\_\_年20\_\_年合同月度开销明细：\_\_（单位/元）

**酒店业年终总结范文【篇4】**

不知不觉中，20\_\_年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

一、面带微笑、精神饱满

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

二、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

三、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

四、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

五、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店业年终总结范文【篇5】**

紧张与忙碌的20\_\_即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作,在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先:

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提升员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提升工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提升客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提升人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提升在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提升工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提升

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20\_\_年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提升房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提升员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

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