# 酒店办公室年终工作总结报告(六篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-30

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店办公室年终工作总结报告篇一科学有效的激励机制能够让员工...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店办公室年终工作总结报告篇一**

科学有效的激励机制能够让员工发挥出的潜能，愿意留在酒店为酒店创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易运用的方法。\_年上半年度行政部从三个方面对员工实行绩效考核，一是由部门负责人评选出的优秀资深员工，共计13人，二是由部门员工评选出的季度优秀员工，共计14人，三是由自己报名参加技能比赛产生出的优秀员工16人，并对优秀员工给予了一定的薪资补贴或者物资奖励。虽说薪酬补贴和物资奖励不是的途径，但是有一种让人感觉受重视、受公平待遇的魅力，也将成为员工今后职级晋升的优先考核条件之一，激励效果就由此而生。

员工管理方面

酒店是一个服务性的行业，员工流动性大。有些员工自己也认为自己在酒店不知道能不能做长做久，有些想法平时想说没有机会说出来。行政部上半年从两个方面，加强员工的管理工作。一是从行动方面管理，行政部结合公司的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。二是从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的企业文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强公司的凝聚力和战斗力。

个人在工作中存在的不足之处，深入员工，跟员工沟通的较少。

行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致，组织能力欠缺。

人力资源的储备不够。

员工活动组织较少，培训系统不够健全。

**酒店办公室年终工作总结报告篇二**

20xx年x月，我正式进入xxx酒店的办公室，成为了xxx酒店的一名文员。在将近一年的工作中，我不断的在工作中学习，向着领导和同事请教，成功的完成了自己的工作任务！为了改进自己，我还在空闲时间里一直去了解我们的酒店，了解酒店的人员，让自己能更加熟练掌握酒店的状况，在工作中获得更多的经验。

在这个几个月来，我在工作中改变了很多，也成长了很多。这很大的一部分功劳都是因为领导对我的积极指点和培养。但是我自己也要学会总结自己的问题，通过自学去提高自己！以下是我对自己这几个月来工作的总结。

作为一名新人，在一开始的工作中我是不用做太复杂的工作。但是也在不断的学习。在一开始除了学习和培训，我主要的工作是负责消息的通知对各部门的协调，以及对资料的管理。因为自己在工作中的经验较少，前面一段时间都是前辈带着做，当自己熟悉之后，就开始自己主动的去做了。

在之后，随着学习强化了自己的能力，自己能做的工作也变得多了起来。每当自己有成长，而刚好又有适合的工作，我就会被派去实践。虽然在面对陌生工作的时候会感到紧张，但是在熟练了之后，这样的工作只会让我更多的增加对酒店的了解。尤其是对各部门的负责人，自己也渐渐的熟络起来，在工作中也变得更加的方面。

现在，我已经不用领导刻意去安排了，我会自己找到适合的工作去做，一边去配合同事，一边完成自己的工作。在现在的我看来，办公室可谓是酒店中最为秩序的地方，毕竟作为协调各部门的枢纽，我们自己要先做好内部的有序管理。

要说现在自己最大的问题，就是对市场的经验和知识实在是过于缺乏，作为酒店的办公室，我们要根据领导的前进方向对酒店的前进路线进行规划。但是这一直都是我的一个弱项。对市场的不够了解导致我总是难以找到正确的路线。尽管在领导的一路培养下已经大致学会了在一年中酒店该做出哪些计划。但是为了更好的提升酒店的利益，我还要多加磨练！

在酒店的这几个月里，我彻底见识了什么叫做工作。并不是脱离了学校，来到了岗位上我们就不用学习。恰恰相反，工作岗位才是学习压力最大的地方！我们为了完成工作，无论多么紧迫的时间都要学会如何去做！这样的压力在学校中，也许只有考试的前一天体会过，但是在这里，无论何时都是如此！

为了能更好的完成自己的工作，在今后我也会一直努力！即使已经度过了近一年，但是也并不代表到了终点！在未来，还有更多的经验和事情在等着我！

**酒店办公室年终工作总结报告篇三**

时光飞逝，转眼已经毕业一年了，我顺利地完成了一个学生到一名酒店企业职工的转变，思想上、学习上、业务技能上都有很大提高。进步的同时，我的心里装满浓浓的感念，是领导的亲切关怀、同事们的无私帮助激励了我的成长，这种在人生转轨的关键时期所受的鼓舞，将使我受用终生。

第一次迈入酒店企业的大门，我的内心是茫然的，这呈现在眼前的陌生的一切，不知能够带给我怎样的人生。师傅们的目光鼓励了我，领导的叮咛安抚了我，我感到我并不是一个初来乍到的孤单的孩子，如同亲人一样接纳我的这个人群，令我感到火一样的温暖。办公室的工作是琐碎而繁杂的，许多东西要学要把握，而我学的是英文专业，与办公室的业务毫不相干，怎样才能干好它?干一行爱一行，领导是这么教诲我的，师傅们是这么说的。只要工夫深，铁杵磨成针。我积极努力地工作着，不懂就问，不会就学，不好就练。以一个战斗者的姿态，迎接着这种全新的挑战。

文字工作是办公室工作的重头戏。一年以来，总厂各种总结、汇报以及先进事迹材料不计其数，我把工作的压力下当成是领导对我的信任、工作给予我的历练。我认真地对待每一份材料，按照领导的要求反复修改，直到领导满意为止。为了宣传总厂的先进事迹，树立企业形象，我把上报企业信息当作自己义不容辞的职责，一年上报信息35条，在对外宣传报道中发挥了自己的作用。经过一年的磨练，我感到自己的文字水平有很大提高，工作起来感到越发得心应手了。

此外，我还认真抓好人事、劳资工作，负责办理总厂人事、劳资、医保、统筹基金及离退休人员管理服务等，这对我来说是全新的领域，而涉及职工利益的事更来不得半点差错。为此，我在业余找来相关的书籍进行学习，并向有经验的人请教，将理论实际紧密结合，认真做好各项劳资医疗报销和工资台帐以及供暖费、药费报销等工作，及时编报人事、劳资报表并立卷归档，在各项工资统计、资料管理及分析工作中做到一丝不苟、精益求精，圆满完成了每一笔报销、统计以及人事劳资管理业务。我以孜孜以求的态度、严谨细致的作风赢得了职工的好评，大家称我是信得过的好管家。

我积极参与工会的各项工作，包括准备工会建家基础材料、慰问困难职工等，并积极参加总公司及区公司工会组织的各项活动，如秧歌比赛、保铃球比赛和七一歌咏比赛等，受到了职工的欢迎和好评。我还积极协作党支部作好各项工作，在防禽流感工作、厂务公开等各项工作中发挥了自己的作用。

在完成好本职工作的同时，我还积极发挥年轻人的优势，热情帮助其他同事解决工作中的困难，如解答电脑网络方面的问题和文件打印等工作。在去年年底给退休职工发放慰问品的工作当中，我负责打印五百多名退休职工的名单，并逐一电话通知领取，受到了大家的好评，这使我越来越感到帮助别人的乐趣。

回首往日，我觉得可以用几个词来形容我心中的感受，第一个便是收获。是的，我只作了我应该做的，却收获了太多东西。在我有限付出的同时，我收获了成果，收获了成长，收获了大家的信任，收获了围绕在身边的浓浓的企业温情。这是企业所给予我的，也是激励我迅速成长的源泉。

我感到，身为办公室的工作人员，要积极发挥领导的参谋助手作用，充分体谅领导的难处，尽努力为领导排忧解难，使领导能够集中精力到办企业的大事中去。比如在为职工报销供暖费的工作中，我从容面对接踵而来的供暖公司，能挡则挡，为领导分忧。

此外，作为煤炭行业的一名职工，我感到学习的紧迫性。所谓学海无涯，在知识爆炸的年代，现有的知识水平是远远不够的。人才是企业第一资源。随着企业不断深入的发展，只有不断学习、不断积累，才能满足企业发展的需求。为此，我在业余时间参加了研究生班的学习，在学习中不断丰富自己、提高自己，随时准备在企业需要时贡献自己的才智。

工作以来我感触最深的，就是总厂的工作氛围。领导平易近人，如同长辈一样和蔼可亲;同事们善良朴实，无微不至地给我关心。象对待徒弟一样传授我技能，象对待孩子一样包容我的缺点。我很幸运，我溶入了这样一一个团结战斗的集体，溶入了这样一个温暖的大家庭。它鼓励我进步，激励我成长，并无时不刻地提醒着我，这种团结一心、携手并进的企业合力，是企业宝贵的财富，是能够破除一切阻碍、乘风前行的助推器!

回首过去，我深感欣慰，我从一名不谙世事的学生，成长为一名要求进步的酒店企业职工，各种滋味只有自己体会。人生的道路刚刚开始，这工作第一年所给予我的启示将会成为我不断前行的坚实动力!我会不断思索和寻求，用全部的青春和热血，为总厂的发展壮大贡献自己的一份力量，书写我的人生中浓墨重彩的一页!

**酒店办公室年终工作总结报告篇四**

1、酒店从开业至今年五月份一直使用华盛酒店管理系统，由于该系统功能方面跟不上我们酒店的发展，功能满足不了我们的需求。经领导决定更换成捷信达管理系统，在捷信达使用初期处于磨合阶段由于时间仓促陪训不到位，导致在使用过程中出现诸多问题。我们实行加班加点跟踪处理。经过快半年的使用现各个部门都能正确熟练的操作使用。

2、为提高办事效率，降低办公成本，我们酒店向软件公司购买了一套oa(无纸化办公系统)。由于考虑酒店成本方面，购买时我们选择没有提供售后服务。购买后我们自己先学习摸索，然后模拟演练，最后给各个部门员工陪训，在使用中应各部门要求我们在oa设计了多套流程，以满足各部门使用需求。

3、为酒店营销信息有效传达，我们酒店向移动公司购买了一套移动代理服务器用于短信发送。购买后依照各个部门业务需求分配信息数量。

4、由于软件的不断更新我们定期对客用电脑常用软件网络版杀毒软件更新。

1、酒店筹建期设计无线wifi覆盖区域只有主楼一到五楼公共区域，由于客人经常自带笔记本要求无线上网，按客人提的要求为客房架设了wifi信号，以供客人免费上网。为节约成本我们自主设计自己安装调试，现客房各个区域均可收到无线信号能正常上网。

2、由于更换酒店管理系统，华盛网络线路已不能使用。为了捷信达系统能正常使用我们对酒店网络进行改造，把酒店所有出品打印机进行归类，用几台服务器进行控制。

3、ktv四楼全面装修升级装修期间我们全程跟踪网络综合布线以确保网络的正常使用，为满足客人上网需求对整个楼层进行无线覆盖，由于点歌系统版本升级导致包厢点单接口不能使用，经过我们多面努力安装测试现已能正常使用。

4、由于网络软件的发展更新，网络也存在安全隐患我们酒店装有重要数据电脑安装防火墙进行访问控制，同时定期对酒店所有电脑安装和更新杀毒软件。

5、今年酒店荣膺国家五星酒店，我们以前的网站结够陈旧在功能上满足不了我们的使用需求，按要求对网站进行更改，改成3d视觉效果同时新增营销动态模块，酒店营销内容定期发布更新。

1、据统计目前酒店pc电脑总数已有三百余台，另外还有网络、多媒体发布系统、点歌系统等设备和服务器等。酒店开业至今已有三年多，有些设备还是筹建期间购买。由于使用年限较久设备老化，我们采取定期保养维护。

2、客房电脑损坏率较高，由于已过保修期，我们采取拼凑法把好的配件拼凑组装起来继续使用

3、为加大酒店多媒体系统发布的营销宣传力度，对多媒体系统进行加装设备，现已能发布图片跟视频。

1、继续做好酒店管理系统、电脑维护、网络管理基础工作，保障一线基础营运设施的正常运作。及时对杀毒软件各一些常用的软件定期升级，对发现病毒的机器及时的进行处理，同时为优化酒店网络资源改进网络结构。

2、进一步网站的维护建设与开发管理，让酒店网络“窗口”与客人发挥更好的互动作用。

3、加强对相关服务部门电脑基础知识的培训，便于服务客人。

4、不断提升本部门专业知识以更好为酒店服务。

**酒店办公室年终工作总结报告篇五**

转瞬20xx年就要完毕了，这一年使我改动了良多，也学到了良多，初进社会更多碰到的成绩以及需求学的是人际来往的才能。

经冤家引见，我定期离开xx旅店任务，带着对于第一份任务的热忱，我走上了我人生的第一个任务岗亭——前台欢迎，xx旅店共xxx间房，绝对xx来讲客房间数还算没有错的关于每一个旅店来讲都是同样的，前厅部是全部的旅店的中心，也该当是旅店的脸面，因而关于任务职员的请求比拟高，特别是前台欢迎，抽象是一方面，别的团体本质也是很紧张，团体本质包含言语才能以及接人待物的应变才能，和处置突发事情的立场，是全部旅店的信息中间，尽年夜局部的主人从这里获得旅店的信息，以是任务职员必需对于旅店的信息有很好的理解。

总结起来能够用如下五条来论述：

一、规矩、礼节。包含：怎么样浅笑、若何为主人供给效劳、正在效劳中对于客言语方面等。

二、前台职员也因该的楼层职员配合协作、勾结起来如许才有益于旅店的好处。

三、前台营业常识的培训：次要这天常任务流程，前台的一样平常任务很烦琐，大抵分为三方面，登基主人操持进住注销正在主人住店时期为主人供给的一系列效劳包含行李存放，询问，最初是为主人操持查对信息并与主人交换。

四、言语方面：正在前台平常对于客效劳中制止对于主人运用外乡方言，为何呢？是对于主人没有恭敬，是低落了团体本质以及旅店带来了欠好的影响，以是时辰使用平凡话是任务中的根本请求。

五、关于当地的相干景点及最新信息的搜集及把握。来旅店留宿的年夜局部主人都是来各个都会及外洋的，这就请求咱们不只要对于xx游览景点等有必定的把握，还要咱们对于xxx多些景点的理解乃至列国各平易近族的一些习俗习气有片面的理解，这些都是咱们更好的为主人效劳的条件。

前台欢迎看是一个很复杂的任务，但是此中需求进修的工具另有很。我会存心往积极把本人的任务做好，只要如许才干不时美满以及进步本人。另外一方面便是人际干系方面，黉舍里同窗之间的豪情是真诚的，不太年夜的好处干系，但是进进社会，你所说的每句话，做的每件事都需求思索再三。固然，我时辰提示本人以诚待人，异样大师也会以诚待你。爱好忙繁忙碌的觉得，如许才干空虚本人的人生，本人的人生代价才干患上以表现。

**酒店办公室年终工作总结报告篇六**

20××年即将远去，回首20××年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光飞快，不知不觉中，充满希望的201x年就伴随着新年伊始即将临近，可以说201x年是公司稳定发展的一年，也是公司蓄意推进行业改革，拓展市场持续发展的关键年，也是行政部成绩颇丰的一年，现就本年度行政部重点工作并结合公司实际情况做以下总结和新一年工作计划与大家共同分享，希望大家针对行政部的工作多批评，指正，多提宝贵意见。

1、公司各店工程人员完成了各部门上报的维修单据4000多件，口头报修2024多件，处理多起突发性设备、设施故障。

2、工程部在去年的工作基础上，又制定了详细的设备、设施保养计划，将计划分解到季度、每个月，并详细说明了保养内容，落实到每个人，保障了工作质量和效率。

3、全年完成了大型维修与事故抢修项目：①宣化店厨务部下水管干线彻底疏通清理一次;②市政居民排水井堵塞往厨务部返水清掏一次;③改造楼顶排烟管道一次，解决了顶层居民投诉问题;④新阳店为了缓解用电压力，增设改造主电缆2根，不仅解决了用电问题，同时解决了安全隐患问题;⑤新阳店后楼道改造，通过与厨房长共同研究，为了菜品出品的需要，厨房需增加煤气灶，但因空间狭小，困难重重，经反复研究、测量，最终决定将后楼通道加以利用，又新增了一个380公斤油箱，即解决了采购冬季买油的困难，又保证了部门的使用;⑥西大直街店营业区、卫生间、下水干管堵塞，面临无法营业;连夜抢修⑦西大直街一楼总电闸烧坏，整个一楼停电，影响营业，连夜抢修。

4、宣化店装修改造期间，基础设施改造项目本着一次建设长远打算，立足超前，留有后劲的宗旨，克服了时间短、场地窄，各方面错综复杂的恶劣环境，完成了以下几项工作：①整体综合布线的设计、施工;②室内供暖设施进行全方位改造，整体按分户供暖型式设计以后，全楼分户供暖时不用在室内施工，此项工作一劳永逸。③自来水干线原有分布不合理，而且是铁管经长期腐蚀已经有多处漏点，经请示总办，将有隐患的室内铁管全部更换成ppr热溶管，并且做了合理布局，做到一劳永逸。

④为了安全、保暖，后楼道增设防盗门两扇，小门斗一处，400公斤油箱一个。

⑤整体改造设计了供风、排风、卫生间通风管道及空调，管路、电路的走向位置，合理的利用了空间，经使用验证，效果良好。

5、全年完成了大修保养项目：

①新阳店供暖锅炉大型维修、保养一次;

②新阳店厨务部排烟管道清掏油污一次(20延长米)，从排烟罩至排风机;

③西大直街店更换平板式热风幕一个;

④西大直街厨务部排烟管道清掏油污一次(30延长米)，从排烟罩至排风机;

⑤完成了各店的空调、排风机、外机等，年度清洗、保养工作。

⑥固定资产管理工作：对固定资产的购进、管理、监督、维修、保养工作。

⑦新阳店，西大直街店工程室工具摆放。物资存放环境卫生方面根据公司要求进行了整体改善。同时对员工加强了思想教育。使员工的整体思想素质更上一个台阶。为提升企业整体素质和长远规划打下了良好的基础。

1、各店夜间值班，安全巡查次数累计8000余次。

2、各店夜间值班人员全年无脱岗、漏岗、事假等违纪现象发生。

3、各店室外设施防护网设置布局合理，坚固耐用，无安全隐患发生。

4、完整填写夜间值班记录本30余本。

5、各店增设电路巡查机制，每天用电高峰不少于8次的，对电线、电缆，的温度检查，确保安全。

6、各店按时完成了每月一次的安全联合检查。

7、在公司各店、各部门的配合下，确保了全年各店无安全事故，给公司安全运营打下良好的基础。

1、宣化街店装修改造期间，为了整体安全、方便、卫生方面考虑，经总办批准，计划将厨务部原有使用煤气罐改造成煤气管道，通过申报申请，得知由于是老城区气源不足，现已不增加新用户了，经与煤气公司有关部门多方协调，在工程人员赵师傅的协助下，克服了重重困难，费尽周折，最终圆满完成了安装任务，现经使用验证，效果良好。

2、宣化店正门牌匾由于宣化街整体外立面改造受影响，施工方与执法局联合下发拆除通知，我店接到通知后与总办汇报，决定尽量保住原有牌匾，经总办杨总牵头，以行政部为主，多方协调和努力，最终使我店外立面牌匾得以大部分保留，使我公司在日后牌匾的使用中彰显出实力和社会效益。

3、大成店由于楼体外立面装修改造要求我店将排烟管道拆除重建，经过与杨总汇报，杨总指示尽量保住，在杨总的支持与协助下，多次与施工方负责人交涉，与楼上邻居协商，取得他们的宽容和理解，最终采取其它方式进行保温与修饰，给公司避免了经济损失。

4、完成了各店寝室续交房费的工作，还有两处条件不理想的寝室的更换工作。

5、各店办理员工暂住证与派出所外联工作。

6、宣化店、西大直街店、大成店办理牌匾执照外联工作已圆满完成。

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己的工作技能上了一个新的台阶，做每项工作都有了明确的计划和步骤，行动也有了方向，工作也有了目标，真正做到了心中有底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了要有一个良好的心态，一份对工作的热诚及其责任心!才能踏踏实实的做好每一项工作。新的一年即将到来，面对餐饮业竞争越来越激烈的现实情况。以及面临设施设备老化问题。行政部工程全力结合酒店现有的情况做好下一年的工作计划，来弥补上一年工作的不足。

酒店行政办公室年终工作总结二

xx年x月至x月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，我指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1.外部会议接待

参与接待了\*\*联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、\*\*分公司与\*\*分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2.内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3.视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至12月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在\*\*联通诚信演讲活动中获得第一名;\*\*联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

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