# 最新酒店年度工作总结怎么写(16篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-08-12

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店年度工作总结怎么写篇一**

一、资金调度和信贷工作

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。今年新厂工程建设全面铺开，各种生产经营原材料要到位，存货仓储需求加大，新员工不断加盟培训等等。资金需求日益增加，公司将会承受巨大的资金压力。我们将和公司高层一起筹划、合理安排调度资金。商议信贷工作的开展，期间要收集、整理大量的资料，编制各类贷款报告，与银行人员商谈贷款工作。

二、结合新会计准则的实施，当好领导的参谋，确保完成上级下达的各项指标

随着公司逐步走上良性发展轨道，经营质量不断提高，企业资产得到进一步净化与整合。结合绩效考核治理，本着“严、深、细、实”的原则，全面强化责任制的制定与落实，在销售收入增收的基础上，千方百计研究节支，力争完成各项任务指标。同时，围绕盘活资产，对现有闲置的资产进行盘点;加大货款回收力度，力求当月销售货款回收率在98%以上;减少资金占用率，提高企业资产周转速度。

三、继续开展财务人员的培训活动

进一步搞好财务基础工作，提高治理水平。企业越发展进步，财务治理的作用就越突出。我们\_\_门业不断发展壮大，对财务治理的要求也越来越高。

四、完善扬铭公司的所有手续

办理验资、开立基本户、刻章、税务登记证、组织机构代码证等。申请办理恒中门业贷款卡所有手续。

五、财务部有很多应做而未做、应做好而未做好的工作

比如在板材、框料、小件料等实物性管理的建章建卡上，在各项经营费用的分摊上，在规范财务核算程序、统一财务管理表格上，在及时准确地向公司领导汇报财务数据，实施财务分析等方面都相当欠缺。今年要加大努力完善做好起来。

作为\_\_人，如何提高自我、适应企业，服务企业是我们思考和改进的必修课。身为财务人员，我们在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，加强学习，以适应时代和企业的发展。

总之在20\_\_年里，我们好本职工作同时，提高自身业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成20\_\_年公司战略目标的各项任务，以限度地回报于公司。为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

**酒店年度工作总结怎么写篇二**

20\_\_年保安部在以张总为核心的酒店管理层正确领导下、在其他各部门全力支持下，认真履行职责，紧密结合酒店营运需求，以酒店安全营运、创收为导向，及时调整管理思路，为酒店创造了一个安全的营运环境，圆满完成了酒店区域的安全保卫工作，全年部门未发生一起安全责任性事故。通过“抓培训、抓落实、抓细节、抓标准化建设”，部门整体管理工作、安全服务水平取得了一些成绩，但还存在着很多不足之处，现将20\_\_年度部门工作做如下总结：

一、工作完成情况：

1、及时调整了酒店安委办架构，签订安全生产责任书91份，签订员工安全责任书570多份，使人人肩上有担子人人心里装安全，进一步提高了各级管理人员、员工的安全意识。

2、做好了酒店安全生产方面的工作，每月根据酒店总经理的要求组织分公司的安全大检查，并将检查隐患进行分类下发工作联系单，跟进整改，全年检查跟进安全隐患165处;完成集团、公司安委办下发给酒店分公司的各项安全生产活动工作。

3、大力加强消防安全教育培训工作，努力提高全员安全意识和技能;与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核,对于考核不合格的坚决不允许上岗。结合6月份安全生产月、11.9消防安全宣教月活动,重点对消防基础知识、四个能力建设进行了拉网式培训、组织全员消防安全培训20余场;培训人数达到1200人;灭火器实操演练20余场;组织消防应急疏散演习8次。

4、 坚持每日对酒店重要安全防火部位进行安全巡查，通过巡查

与相关重要部位员工的双方签字确认，有力的提高了重点防火部位工作人员的安全责任心，有效避免了各类安全隐患的产生。

5、 加强了各岗位的细节化管理，通过细节化的管理有力加强了员工自律性、对客服务标准，相比20\_\_年度服务质量有了明显的提高。

6、重点加强了对消防监控室的安全管理力度，消防监控室作为酒店消防安全的核心部位，保安部始终将监控室管理作为重中之重，要求人人熟知酒店的结构布局、人人懂得如何处理消防安全事件、人人能懂得重点时段重点监控的部位;监控室全年共处理各类火警300多个。

7、 全年协助其他部门处理各类突发事件50余次。

8、 完成了重要节假日、旅游黄金周、第二届亲水节、温泉节;各类重要领导、团体会议等重要营销活动的安全保卫工作。

9、 完成了酒店管理层交待的其他各项工作任务。

二、存在的不足之处

1、 员工的自律性有待加强，部分员工不能严于律已，对自己的要求不够严格。

2、 员工处理紧急突发事件的能力有待于提高。

3、 保安部对本部门员工的安全防火意识进行了全面不间断的培训、巡查与督查，但对其它部门的安全、检查、培训监管整改力度不够。

4、 细节化服务不到位，部分员工不能严格按照既定的服务细节流程操作。

**酒店年度工作总结怎么写篇三**

过去的20xx年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调、可持续科学发展观”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的第二年，是思源大酒店创立品牌，丰富品牌内涵，提升品牌形象的一年，是思源大酒店提升市场占有率的一年。20xx年，我们思源大酒店，在林董的统一部署下，在刘总经理的具体领导下，在县委、县政府及工商、税务、旅游等相关政府部门的关照下，承蒙行政人事部(包括保安分部和工程分部)、财务部、客房部、餐饮部、出品部、营销部、采购部等各部门的通力协助，以及广大顾客和酒店协议单位、外联业务单位、供应商的密切配合，酒店全体员工同心同德、兢兢业业、任劳任怨、积极进娶奋力拼搏，克服各种困难，取得了丰硕的工作成绩：

一、酒店经营业绩稳步提升相比去年有明显幅度的进步

20xx年酒店全年营业收入完成了酒店年初下达的全年营业额指标，另外全年上缴各种税金超30万元。

二、酒店综合管理日趋加强和完善，水平全面提升。

1、继续建立健全酒店各项规章制度。

(1)重新拟定并完善了酒店各项岗位职责。包括完善了上自总经理下至普通服务员等所有岗位职责。

(2)根据工作需要不断补充的完善酒店综合管理制度。

酒店今年出台了《员工劳动纪律综合管理制度》、《酒店休假管理制度(更正版)》、《员工食堂就餐制度》、《员工工作餐供应制度》、《酒店物资采购管理制度》、《关于酒店财经纪律的规定》、《酒店卫生管理制度》等制度。特别是《酒店物资采购管理制度》的出台，酒店大部分菜品原料实行了供应商上门供货和采购分类价格市场调价制度，重点完善了酒店采购制度的深化改革，节约了酒店采购人力，节省了采购时间，提高了采购时效。

(4)、酒店根据实际情况还制定了一些各部门技术规范和操作规程。

如出台了客房部《客房卫生管理规定》、《酒店pa技工工作标准》、《酒店木制品保养标准》、《酒店金属设施保养标准》、《前台节能降耗控制细则》等。

可以说酒店有了高标准、严要求的强有力的制度加上贯彻执行到位，充分保证了酒店管理的正常开展。

2、酒店质量检查、督察工作常抓不懈

众所周知，质量就是酒店的生命线，一年来我们酒店自上而下高度重视酒店出品质量、服务质量、管理质量。

酒店上半年成立了以财务部李金平经理为首的质量检查督察领导小组，下半年成立了以刘桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作(包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等)进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。

3、着重加强了酒店六常管理、六t实务管理工作

酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店六t实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、出品部、客房部工作柜(抽屉)的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。

三、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强

1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛;每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训;每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训和打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

四、坚持不懈开展酒店营销工作

酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

1、酒店根据全年工作计划，出台了营销部工作绩效(提成)方案，营销部以完成经济任务指标为中心，以追求经济效益化为第一目标，制定了本部门营销制度，落实营销任务分解到人责任到人，积极开展酒店营销工作。

2、集酒店全体力量，不断开拓、创新营销渠道，广开营销工作思路，倡导全员营销模式，不断提高营销人员酒店营销的积极性，开展营销人员的酒店营销技能培训，提高营销人员营销水平。如为了拓宽酒店营销宣传渠道，利用酒店网站的信息平台，对酒店营销活动内容进行宣传;利用维美短信平台对酒店系列营销活动进行相关营销信息发布;定期不定期加强与客户的沟通，对客户进行上门拜访、回访;建立好客户相关档案等。

3、有的放矢地开展了系列营销策划活动。如三、四月份开展淡季营销活动。五月份开展了学生套餐营销活动。七月份开展了“思源鱼头皇”招牌菜、谢师宴等营销活动。8月份开展了庆祝“八。一”建军节，酒店拥军爱民优惠大酬宾活动。8月份起开展了酒店20xx年中秋月饼销售营销活动(完成月饼销售700多盒)。9月份开展了酒店迎为秒庆国庆营销活动和教师节营销活动，及思源老贺家牛杂招牌菜、阳澄湖“苏亭”大闸蟹营销活动。11月份开展了酒店“光棍节”主题派对联谊会活动和一楼火锅城开业营销活动。12月份开展了酒店20xx圣诞夜化妆假面舞会活动。等等。

4、酒店开展了店庆一周年营销活动和鼠年除夕年夜饭的营销活动。

5、对酒店店庆两周年以及鼠年除夕年夜饭的营销都进行了提前策划。

6、组建的婚(寿)庆团队以点带面营销促进了酒店整体经营。

五、酒店开源节流工作卓有功效

酒店全年对各部门出台了部门绩效方案，强化各部门的成本核算，主要是针对客店部楼层、棋牌室、洗衣房，以及餐饮部、出品部进行细化成本控制，节约日常耗材，节约日常用水用电用气等，取得了较好的成效。

1、酒店自五月份起对各部门管理区域实行分装水电表，为部门水电费成本细化核算打下基矗

2、客房部是酒店主要创收部门，同昱也是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，客房部号召全体员工从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

(1)客房部楼层要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，牙刷、剃须刀等回收后可卖给废品收购站，梳子清洗消毒后可利用，所有一次性用品外壳回收再利用。

(2)客房部每个工作区域都制定了灯、空调等的开关时间表，及时开关，科学使用，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了不少的电费。

(3)客房部针对酒店下发的部门预算指标，对各管区的物品领用进行合理化划分每月定额，尽量做到以旧换新，责任到人。

3、餐饮部增强员工效益意识，加强部门成本控制，节约费用开支。

(1)餐饮部在部门会议上反复强调部门成本控制的重要性，提倡员工的效益意识，并严格要求贯彻执行落实下去。同时完善部门有关物品申购制度、使用制度及流程，明确责任。

(2)节约部门耗材，一些物品废旧后加以再利用。如香巾报废后用作抹布再使用，餐桌台布坏了后缝缝补补再利用等。

(3)培养餐饮服务员平时养成良好的节约习惯，合理开关部门区域内的所有水、电、气、油、空调开关，杜绝浪费现象。

4、出品部平时严格控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对今年十一月份以来市场物价飞涨的狂潮时，出品部一方面从菜品价格、原料搭配上做文章，及时调整菜品结构，确保厨房的出品毛利;另一方面配合采购部一起调查市场，及时组织货源，储存了一大批低价粮油(包括茶油、色拉油、大米等)，有效地节约了大量出品成本。

六、酒店后勤保障工作充分有力

1、采购工作：

酒店采购员只有两人，他们除了每天每天起早头，风雨无阻进行采购工作，保证酒店的物资供应保障外，采购部的还兼顾了酒店的其它工作，每天采购部还要负责帮洗衣房接送外来布草的任务。另外采购部下半年两位员工还兼职的酒店的其它职位，象贺志勇兼职了餐饮总监的工作，贺伟河兼职了酒店保安主管的工作，工作确实很辛苦。

今年下半年酒店采购工作实行了采购制度科学改革。酒店采购制度改革的的主要内容为酒店专门成立了7位成员的采购价格委员会，酒店菜品主要原料实行供货商对口供应上门送货，酒店采购价格委员会成员每隔10天进行菜品原料市场批价问询，以及规范酒店物品、原料的采购工作程序等。通过采购制度的改革，一方面减少了酒店采购成本，提高了采购工作效率;另一方面减轻了采购员的采购工作量，让采购员从纷繁复杂的采购琐事中解放出来，能投入更多精力于酒店的兼职工作中。这标志着酒店采购管理工作日趋科学化、规范化。

平时采购部加强了对采购车辆的爱护与管理，采购车实行专车专用，每次出车都计载行车里程，驾驶过程中尽量采取节油技术。全年安全行车几万公里无重大事故。

采购部全年全力以赳支持、配合酒店一系列完善硬件设施的举措，及几次大型营销活动，出色完成相关设备、物资的采购工作。如酒店四楼棋牌室麻将机的更新升级采购，员工食堂座椅的添置，一楼特价厅改火锅城设备的采购，酒店“思源鱼头皇”新招牌菜主原料大雄鱼头货源的落实，11月11日“光棍节”交友派对晚会活动的物品、原料采购，以及12月24日圣诞夜化妆假面舞会活动的物品、原料采购等。

采购部为酒店全年开展一系列营销活动寻求供应商的支持、赞助，作了大量的联系沟通工作，有力地促进了酒店营销活动的开展。

采购部全年协助出品部经常外出长沙、醴陵、攸县等地采购新食材，不断研发新菜品、新菜式，为出品部菜品的推陈出新作出了应有的贡献。

一年来采购部能及时按要求按标准保质保量地完成酒店采购任务，杜绝了一切不健康不卫生的假冒伪劣的物品、原料流入酒店，为酒店正常经营运转履行了物资供应保障的本职工作。

2、工程、动力运维工作：

酒店动力、工程部的工作人员也只有两人，一年来他们两师徒不仅担负着酒店动力运营的任务，还肩负着酒店日常水电、工程物业方面的维修工作，工作至关重要，也相当繁忙。

酒店在工程部的组织负责下，全年做了大量的工程维修工作，主要有酒店所有的天花板漏水工程，酒店主楼的空调维修工程、酒店外墙亮化维修工程、酒店热水供应系统维修工程、酒店电视安全监控系统维修工程、酒店厨房油烟管道清理工程、酒店下水道疏通工程、酒店厨房气房漏气维修工程、酒店一楼果汁工作间改造工程、酒店洗衣房设备维修工程、酒店十楼屋顶防水改造修补工程、酒店楼顶避雷针重新制作安装工程、客房房门补漆工程等。

酒店工程部今年负责的新建工程也不少，如花巨资上万元新安装了酒店二、四楼包厢和麻将客房的纱窗，及员工通道铁桥上的雨棚。5月份完成酒店各部门分装水电表的工程。7月份打通洗衣房车间隔墙降温、做洗衣房放布草的不锈钢工作台。8月份在厨房新建了一个大鱼池，一个烧卤房;在酒店十楼空中花园建造了一个罗汉松盆景的养护池。9月份前台新装报警器工程(2300元)。11月份前台新装身份证扫描仪工程(20xx元)、酒店数字电视整体转换工程(3万多元)及酒店办公楼四楼的防盗窗制作安装工程(11000元)。等等。

酒店动力工程部以上工作确保了酒店动力运转正常，酒店建筑功能正常，完善了酒店硬件设施。

3、消防安全工作：

今年根据酒店全年构建平安“思源”、和谐“思源”的消防工作方案，年初与各部门经理签订了部门消防安全责任书，分解、落实了酒店消防安全管理责任。今年8月份酒店投资6000多元，委托株洲市金盾消防传媒有限公司制作、张贴酒店消防安全标准化管理制度、职责，制作、张贴所有消防设施的规范标识;9月份又将酒店消防组织领导机构图制作出来并悬挂于总经理办公室。今年底又花费6000元请消防工程公司的专家来对酒店整个消防系统，包括消防自动报警系统、自动喷淋灭火系统、消防联动系统、消防栓给水系统、消防应急照明系统等进行了全面的检测、维修、调试，一些消防故障得到了解决，一些消防配件得到了维修，使酒店消防系统完全运转正常;12月份又将酒店所有的没有压力的11具干粉灭火器进行了换药维修。

酒店全年高度重视员工的消防安全培训尤其是新入职员工的消防培训。酒店全年消防培训做了大量的工作，如1月31日对酒店领班以上管理人员进行关于酒店消防监控室操作知识、灭火器的使用方法、消防水带的使用方法等消防安全基本知识的培训。如8月25日请湖南省消防协会科普宣教委株洲工作组教员来酒店，对员工进行有关消防车法律、消防管理、家庭防火、高层火灾逃生等消防安全知识的培训。8月26日酒店开展了有关酒店安全防火、消防管理、消防器材(设施)知识，及酒店应急灭火疏散预案的全员消防培训学习。11月份酒店出钱选派专人去长沙参加省消防总队举办的关重点消防控制室操作员、巡防员的培训。11月又想方设法通过关系从市消防支队复印了酒店全套消防报建的资料，填补了酒店缺失消防报建折资料的空白。

总之酒店今年的消防工作，有力地完善了酒店的消防软件，提升了酒店的消防硬件，提高了酒店员工的消防意识和水平，为构建消防安全“防火墙”工程，为实行社会单位消防安全标准化管理，让酒店成为株洲县乃至于株洲市的消防安全管理先进模范单位，打下了坚实的基矗

总之酒店今年围绕重点消防工作计划，本着“安全第一，预防为主”的消防工作方针，完善了消防管理责任体系，理顺了酒店三级消防管理责任制;主抓了酒店各部门防火责任人管理责任的落实;以教育培训为依托，普及了酒店全员消防常识，提高了酒店参与消防管理的能力;强化了酒店消防安全检查和日常管理，确保了酒店一方平安。

4、安全保卫工作：

酒店保安是酒店对外形象的代表，担负着保卫酒店人身安全、财产安全的重任。一年来，酒店保安部克服了长期人手不足的困难，坚持对酒店的安全巡逻，搞好停车场的日常管理，基本上能保证酒店的安全，全年没有出现重大事故，没有造成酒店重大经济损失。

酒店8月份经过多方努力提前中止了与原外保承包人文加贵的承包合同，酒店成功收回对停车场的直接管理权。8月5日保安廖华东及时发现酒店楼顶避雷针被风吹倒，第一时间报告给酒店领导，使酒店能以最快速度当场紧急处理及时解决安全隐患。

保安部成功解决了3月23日酒店一楼咖啡厅玻璃门被门前过路中巴车离奇弄碎事件的破案及索赔问题，成功解决了9月8日客人搞坏酒店走道栏杆及门锁事件的索赔问题。9月与县五中的朱足粮签订了停车场协管员合同，有效地解决了酒店停车车位不够的问题。

保安部负责完成了2月份“两会”期间本酒店负责接待县政协委员的安保工作。负责完成了对11月6日中科院士、国家减灾委专家一行下榻酒店的安防任务。完成了11月11日酒店光棍节活动的安保工作。完成了12月24日酒店圣诞夜化妆假面舞会活动的安防工作。另外还负责完成了所有节假日酒店安防工作以及平时对客房部、餐饮部的帮忙工作等。

酒店保安部平时加强了对保安礼节礼貌、行为风范、消防知识的培训。经过酒店对保安队伍的长期建设，目前酒店保安工作逐渐走上正规，保安员的工作态度、精神面貌大为改观，保安工作确保了酒店一方安全。

5、绿化维护保养工作：

今年酒店继续将一楼外围绿化及维护保养工作交与株洲县绿化处承包负责，县绿化处派了专人每月及时来酒店进行绿化维护保养，酒店的花草树木得以正常生长。

6、员工住宿、就餐等生活管理工作;

酒店全年员工住宿、就餐管理工作卓有成效，酒店为近五十位员工妥善安排了住宿，为一百多位员工安排了员工食堂免费就餐，为部门负责人安排了免费经理餐。

酒店3月份调整了客房部楼层服务员的就餐时间，表现出酒店对员工生活的关心。

酒店下半年在员工食堂新增装了一台吊扇，新购了全套员工用餐桌椅设施，员工食堂焕然一新。

酒店员工食堂及宿舍8月份重新维修配置了员工工衣柜、专柜锁钥，加强了管理。

酒店出台了《关于总值班人员对员工食堂就餐管理进行监督的通知》(4月份、9月份)、《关于加强员工宿舍内务管理的通知》(6月份)、《酒店员工工作餐供应制度》和《酒店员工食堂就餐制度》(9月份)等文件，酒店加强了对员工食堂的日常规范化管理。

酒店每月还召集当月过生日(以身份证日期为准)的员工举行生日会餐。

现在酒店大部分男生宿舍和餐饮部女生宿舍都装了空调，其它宿舍都装了风扇，男生出品部宿舍装了饮水机，女生宿舍集体配备了洗衣机，员工住宿条件得到了不断的改善。

7、创卫工作：

酒店从今年7月份起每月多次响应县政府号召，组织酒店部分员工开展株洲县创建省级卫生县城集中整治日活动，清扫、清理县五中门口至县消防大队一线沿街卫生。同时在酒店内部加强卫生制度管理，积极开展卫生达标活动。

酒店今年继续与株洲鑫达虫害防治公司签订了“除四害”合同，每周由该公司派专家来酒店进行除虫灭鼠，确保了酒店卫生环境。

8、其它社会工作：

酒店计生、慈善等其它社会工作延续去年的成效。酒店员工全年无超生现象。今年酒店老板在太湖乡联谊会上为太湖乡的社会主义新农村建设捐款4万元。

9、酒店董事长在年底被株洲县劳动局推荐为株洲县代表参评20xx年首届株洲市创业明星活动，目前该活动正在评选之中。

七、企业文化建设

一年来，我们酒店秉承“思源”独特的企业文化立业宗旨，坚持以《员工手册》内涵为标准，以不断塑造酒店良好形象，增强酒店凝聚力、领导号召力、员工战斗力，打造“思源”核心竞争力为目标，有的放矢地开展了以下精神文明建设工作：

1、大力提倡员工思想道德建设。酒店订了《株洲晚报》、《潇湘晨报》等报纸供员工阅览，学习党的政策精神，平时号召各部门深入进行爱国主义、集体主义等优良传统思想教育，进行职业道德和职业纪律教育，树立崇高的世界观、人生观、价值观，培养员工爱岗敬业、诚实守信、服务顾客、勇于奉献的职业风尚。

如5月份酒店行政人事部组织员工分三天六批次观看《李强：优秀员工》录像，进行职业道德培训，培训后每位员工都写了观后感，都不同程度上受到了启迪，大大提高了员工的素质。一些员工的优秀观后感还张贴在员工食堂供广大员工学习。

10月份酒店行政人事部先后两次组织员工开展了以人生观、世界观为主要内容的思想道德教育培训，极大地促进了酒店员工综合素质的提高。

2、一如既往加强员工作风建设。酒店始终倡导“以人为本，共同发展”的企业精神，以制度规范人，以纪律约束人，加强酒店管理，提高员工工作作风和服务质量。

酒店大力开展员工争先进、赶先进活动等。酒店每月开展部门优秀员工评选，年底开展了年度优秀员工评眩酒店将优秀员工的相片贴切在员工食堂的明星栏上，激励员工上进。

3、酒店7月份制作了40多块企业文化标语宣传牌张贴于酒店办公楼、员工食堂墙壁上;把酒店组织机构图制成牌悬挂在员工食堂墙壁上，体现了酒店浓厚的企业文化氛围。

4、制定《思源大酒店员工行为规范》，让酒店全体员工学习、落实，为构建和谐和社会从本酒店做起，从自身做起，规范员工行为，提升员工综合素质。

5、酒店4月份组织员工分两批去长沙石燕湖旅游，作为酒店对员工辛苦工作的慰问，大大激励了员工更好地为酒店工作。

八、酒店涌现了一大批各方面表现优秀的员工。

经过年终评选客房部经理赵兰花同志当选为酒店20xx年度“优秀经理”;罗蕾、吴素欢俩同志当选为酒店20xx年度“优秀领班”;高浪等13位同志当选为酒店20xx年度“服务明星”，我们要向这些优秀员工代表学习致敬!

思源大酒店现在已经成为株洲县县城集客房、餐饮、棋牌娱乐、咖啡茶饮、商务会谈、会议接待于一体的多功能现代酒店。思源大酒店现在的主要设施齐全，装修高档，格调高雅，在硬件上至少达到四酒店标准，软件上正朝着上三星而不断努力。勿庸置疑酒店已经是渌口的酒店。

一分耕耘，一分收获。20xx年，我们的汗水换来了丰收，我们的拼搏换来了喜悦，我们的付出得到了回报，我们的希望得到了实现。我们总结出一年来酒店经营管理服务成功的主要经验是强调做好了三个字的文章，实现了两个“提升”的目标。

**酒店年度工作总结怎么写篇四**

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了\"安全、经营、服务\"三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。透过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出

租率和平均房价比20xx年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。透过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于\"仪表、微笑、问候\"等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。透过制定\"安保方案\"等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养\"精气神\"。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，限度地调动每一个人的工作用心性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用，限度地调动每一个员工的工作用心性。

**酒店年度工作总结怎么写篇五**

\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

一、半年来的主要工作

1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标中好中选优。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元;二月份收入15万元，亏损1万元;三月份收入19万元，盈利1万元;四月份收入26万元;盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

2、狠抓内部管理和业务培训，走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人;四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

**酒店年度工作总结怎么写篇六**

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

**酒店年度工作总结怎么写篇七**

20\_年度已接近尾声，在此对一年中的各项工作进行回顾和总结，汇报如下：

(一)工作完成情况

一、 绩效考核

(1) 完成20\_年年度绩效考核工作，组织各部门进行绩效

评价，汇总公司本部、区域中心绩效考核成绩，呈交总裁审批后反馈至各部门，并对反馈结果等全部文件进行整理和归档。

(2) 根据20\_年绩效考核的流转环节，拟写绩效考核sop

(标准工作流程)。

(3) 配合20\_年度公司绩效指标的分解。

(4) 20\_年度绩效考核方案的拟定和实施。

二、 人力系统建设

(1) 根据人力资源管理各模块的职能，对系统需求进行梳

理，并结合相应的业务流程拟提出合理的系统需求手册供招标使用。

(2) 考察人力资源系统市场情况，从50家厂商中筛选出8

家厂商洽谈，最终推荐4家作为公司招标对象。

(3) 配合资管部门，完成开标文件的相关要求及文件审核。

三、 直销项目

(1) 提出有关制定派遣公司管理办法的相关建议。

(2) 审核各分行增加派遣公司的相关材料。

(3) 定期与华东中心直销项目管理团队沟通人员变化情况。

四、 区域中心管理

(1) 建立华东中心派驻分行专员绩效奖金台账，每月对驻分

行专员绩效奖金进行审核。

(2) 配合区域中心、分公司各项管理办法的出台。

五、 内部管理

(1) 完善文优标兵管理办法。统一客服中心文优标兵管理办

法，规范现有奖项的设置及适用范围。

(2) 整理现有花名册人员信息，完善流转程序。

(3) 通过外部学习、书籍等方式收集劳动纠纷案例，并对部

门内部做分享。

(4) 部门文件管理。制作人力资源制度汇编和文件汇编等文

件夹，对文件进行分类管理，统一编号并同时保寸纸本和电子版文件。

(二)持续待改善

1、进一步熟悉公司组织架构及岗位设置情况

2、完善处理各项工作的方式和方法

3、深化工作内容与品质

4、加强内部沟通与协作

**酒店年度工作总结怎么写篇八**

紧张与忙碌的\_\_年即将过去，我们也将用新的面貌与姿态来迎接\_\_。回顾与酒店共同走过的这一年来，我是收获多多体会多多呀。不管处在哪个岗位，我都是尽职尽责、恪守本份、坚持原则。我相信平凡的岗位也能做出不凡的事业，同时也是对我的一种历练，所以我的努力与付出得到了肯定。在这里借此机会感谢酒店领导对我的信任，给我机会担任客房部主管一职。虽然有压力但动力十足。为了明年工作能更好的进行，现将本年度工作做以总结，同时也将明年的工作进行计划。

我被调客房工作时间不是太长，因为是从零起步所以工作没做出太大成绩。首先严格按上级领导下达的各项工作指令进行工作，其次在实际工作中进行学习，总结经验。

1.卫生;严格执行查房制度并记录检查结果。保证客房卫生第一。

2.设施设备;检查客房客用设备，发现问题及时与工程部联系。

3.物品管理与成本控制;控制物资并做好物品回收，加强员工节约意识。

4.人员管理;坚持原则，秉公办事;关爱员工，把员工当成自己的亲人朋友。

明年的工作计划;

1.配合上级领导完成各项工作指标，做好管理工作。

2.通过培训，强化员工的服务技能与服务意识。提高员工的工作效率.

3.加大客房质检力度，保证卫生与服务工作不出问题。

4.加强布草管理，每月清点数目，做到心中有数，发现问题及时处理。

5.利用空闲时间努力学习，熟练掌握客房服务技能与业务知识。

以上是我的工作总结与计划。具体工作要落实到实际工作中去。不能按步就班，要想稳中求胜，就得不断学习，不断创新。

**酒店年度工作总结怎么写篇九**

转眼间我们送走了20\_\_年迎来了崭新的20\_\_年，回顾这一年来的工作情况，还是收获颇丰，作为酒店的出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，在不断善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

1.现金业务

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

2.其他工作

从质和量上完成了领导交办的各项临时性工作。认真处理好与其他单位财务人员的合作关系，另外，对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，及时将现金存入银行，从无坐支现金。在工作中坚持财务手续，严格审核算(票据上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的票据不付款。

回顾这一年来的点点滴滴，每当完成一项工作任务，即使忙一点，心里还是感到很欣慰很踏实，在新的一年里，我还需要在工作上更加积极主动，态度上更加认真负责;另外，我能有现在这点小小的进步，这都得益于领导，前辈的帮助与交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也由衷的钦佩他们丰富的实践经验。我想，普通的工作也并非意味着追求的终结，我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种成长，一种进步。

在新一年中，我一定更加严格地要求自己，从去年的工作中认真吸取经验，缩小在业务上的差距，让自己今后的工作更加严谨有序，让自己以更踏实的态度为酒店的发展作出自己的努力，决不辜负大家对我的期望!同时我也衷心期待前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

身为酒店的一员为加强酒店经营的规范管理，促进及酒店多额发展，提高酒店的效益，特提出以下建议：

1)、据自己的经营特色，做好宣传工作，强调突出自己的特色。

2)、做好酒店店员工的基础管理，通过薪酬和绩效管理，稳定并激励员工。

3)、制定自己的菜品质量标准和服务标准，并严格执行，赢得更多的回头客。

4)、通过有效的营销促销手段，吸引更多客源，扩大知名度。

5)、综合考量自身的成本费用和同行价格以及顾客承受能力，制定合理的菜品价格。

6)、积极听取顾客意见和建议，及时改进菜品品种和口味及服务项目标准，保持服务质量方面的竞争优势。根据具体情况对菜品价格进行适当的调整，确保顾客流失率降到最低。

7)、积极到同行那是取经(方式不限)，人家的长处，不断完善和提高自己。

8)、与税收物价卫生等部门搞好关系，减少这方面的麻烦。

9)、吸收新思想新观念，不断改进顾客就餐的环境，满足顾客、吃出气氛的需求。

10)、密切关注原料辅料价格波动，通过选择优秀供应商和调整结算期限来有效控制成本的上升，以获取竞争优势。

11)、确定自己的经营理念，把顾客放在第一位，经常到别人店里当顾客，换位思考，你经常会发现自身的缺陷，及时调整改进自己的不足。

12)、根据自己饭店的发展进程，不断建立和完善已有的各项规章制度，为酒店前进保驾护航。

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好!而我们也将收获无限的希望!

**酒店年度工作总结怎么写篇十**

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_年。过去的一年是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结行政后勤过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。我就人资行政后勤09年度工作情况做如下总结：

一、宿舍：

1、善于了解与沟通，起到调剂作用

员工后勤班组主要负责员工宿舍、员工浴室、更衣室、活动室等范围的工作，相对工作较为琐碎而复杂。住宿员工大多为80、90后员工，住宿要求高，自理能力差，同时对酒店提出的要求不能较好的理解与遵守。比如员工随意在宿舍安装网线、随意拉接电线板等，酒店提出批评后部分员工还会出现抵触心理，针对这一情况，宿舍管理员耐心的向员工解释酒店的主要目的与用意，起到酒店与员工间调节剂的作用。

2、合理调整班次，组建优良队伍

浴室及活动室上半年由一人管理，由于长期上中班，且晚上员工洗浴时间集中，漏水情况较多，不能得到工程的及时援助，员工工作情绪较大;同时宿舍员工以退休人员为主，年龄偏大，如果长时间在浴室工作，这样在身体方面会受到一定影响。考虑宿舍员工主要以打扫卫生为主，不存在任何的技术性工作，根据班组实际情况，进行岗位调整，实行岗位轮流制。通过这种做法有效的抑制了员工不平的心理。

3、加大检查指导职能，创造良好后勤环境

根据酒店整体要求，为员工提供一个良好的住宿环境是后勤员工义不容辞的职责，平时在要求员工遵守宿舍管理制度的同时，还应要求宿舍管理员不折不扣地按照工作流程进行执行。今年8月份又重新修订了后勤员工工作流程，建立了新的住宿、退宿人员登记卡，规范每日宿舍检查记录。同时每二个月对宿舍卫生、大功率电器使用情况进行大检查，一方面是让员工养成一种良好的卫生习惯、一种团体意识，更重要是确保宿舍安全，排除一切隐患。

4、建立资产台帐，明确资产放置点酒店开业后，后勤班组自身未建立资产台帐，因员工宿舍分为二个点，这对资产盘点工作带来一定的困难，一年下来有部分资产进行了转移及更换，但都未及时调拔与变更，特别是外租房，较多物品都从员工宿舍领取，但都未签字登记。通过一周的时间联合工程部、财务部一起对资产一一进行盘点与登记，大到床、衣柜、小到床单、被套，并对与实际不相符的资产进行查实，与各部门进行调拔与划转。

二、员工餐厅：

1、制定各项员餐制度，规范员工用餐行为

酒店提出的三大黄金法则不仅适用于客用区域，后台区域一样适用。为员工提供一个良好的用餐环境，保证各项设施都能正常使用，这需餐厅员工每天都能做好。但因餐厅面积较大，物品较多，对事物的检查力度存在一定的盲目性，针对此现象班组制定了员工餐厅餐前检查制度，将所涉及到的物品例入表单，方便员工检查。同时还对外包单位重申用餐管理要求，随着外包单位用餐人员的增加，违纪现象有所增多，这对管理带来一定困难，通过重申用餐要求来规范用餐行为。

2、员工餐厅菜品考核，值班经理参与打分。

今年上半年员餐菜肴质量一直上不去，菜品种类少，口味也一般。期间员工对我们的工作表示不满。下半年在部门领导的指导与帮助下，制定了厨师考核制，由酒店值班经理每日对员工餐厅菜肴进行打分，并在早会上进行通报，这个考核方法对员餐的菜肴质量提升有很大的促进作用，同时也得到较大的改观。

3、试菜活动时常推出，丰富员餐菜肴品种

为改进员工餐厅的菜肴口味，做好后勤服务工作，今年员工餐厅多次推出新菜品尝活动。

并对试菜员的意见进行综合分析，经济实惠的菜肴进行全面推广，成本较高或制作难度较大的菜肴，仅作为菜肴品种调剂制作。

4、以问卷调查的形式，了解员工满意度指数

本年度针对员工餐厅现有的菜式菜品、服务、卫生等进行了满意度问卷调查。做问卷基于两种原因。一是当好行政主管职责。及时掌握员工用餐需求，能向领导提供关于餐厅的准确信息。第二，问卷调查的内容与员工息息相关，如菜肴的卫生、菜肴的口味、米饭、主食口感等，通过调查既找到餐厅在管理方面存在的优势，更发现部分环节的不足，从而不断提高酒店员工整体满意度。

三、司机班组：

1、严格控制车辆油耗，制定正确的核算方法。

目前酒店配有三辆车，除总经理专用车外，其余二辆都供酒店日常使用。为了能更好的控制车辆油耗，行政方面制定了关于车辆出车规章制度，出车路线明细登记，每月油耗统计等制度。一方面为了控制油耗使用;二是约束员工行为。

2、加强与用车部门的沟通，使成本降到最低化

在出车审批过程中，采购部经常在周末或是晚上外出提货，通过一段时间统计，员工累计加班时间较多，这对人力资源成本造成负担。通过与采购部的沟通，除易腐蚀、鲜活食品、部门急需用品及时提取外，一般安排在正常工作日提货，大大节省人力成本。

3、培训工作时常开展，完成独立接待任务

司机班组员工除对酒店日常的应知应会、礼节礼貌培训外，班组还开展了其他相关培训：如接机服务。在日常服务中，酒店除vip客人到机场有礼宾员接机外，一般由司机独自前往接送。为了使接待服务更加标准化，邀请了礼宾员对班组司机进行了培训，包括接机服务流程，对客的言行举止，仪容仪表等方面。使服务更加标准化，专业化。

四、店内、店外活动：

1、员工生日活动

积极组织酒店生日员工活动，员工活动是放松紧张工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，今年共计组织8次生日员工外出活动，有漂流、唱歌、爬香山、自助烧烤、看电影等，活动丰富多彩，趣味横生。

2、捐款活动

今年8月中国台湾遭受“莫拉克”台风，同胞生命和财产受到巨大的损失时，为了帮助灾区群众渡过难关、重建家园，积极组织以“携手同心共助台胞”为主题的捐款活动。捐赠的3256元资金全部上交于街道用于灾区群众生活需要。

3、中秋物资发放

中秋佳节，酒店对员工发放中秋慰问物资，根据酒店相关标准及要求，认真做好物品询价及员工最喜爱物品的调研工作，尽量使发放物品即实惠又满足大多数员工需求，最后做好物品的验收与发放工作。4、组织酒店员工满意度测评

根据集团公司人力资源政策，为了解员工对酒店的满意程度，更有利于酒店各项工作更好开展，进行员工满意度调查。行政方面主要落实测评人员的统计工作、时间及场地安排、同时还要负责现场测评人员的次序及签到工作。

5、积极参加社区活动

如果说酒店是一个小家庭，那么街道就是一个大家庭，我们紧紧的依偎在大家庭中才得以更好、更健康的成长。行政方面积极组织参与街道各项活动，如：今年元宵节，员工自己动手设计、制作、安装元宵彩灯作品“福牛”参加街道组织的灯会活动，在一百多件的作品中，我酒店的“福牛”脱颖而出，获得特等奖。魅力社区评选活动，组织员工用手机短信方式为社区项目进行投票;计划生育知识竞答活动，还分别获得1个三等奖和6个幸运奖。

**酒店年度工作总结怎么写篇十一**

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩，20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

下面，我代表总裁办公会向大家报告20xx年的工作，部署20xx年度工作：

20xx年度工作回顾

20xx年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节约费用以及不断提高服务质量和服务技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

一、坚持正确的经营理念，努力拓展经营业绩

1、狠抓核心竞争力产品，稳定酒店经营业绩 。今年酒店的高档餐饮泰和顺、海鲜楼受国家政策影响，收入滑坡，为了稳住酒店经营业绩，酒店将宴会部定为核心经营部门并全力打造酒店宴席品牌。为了获取宴席客人对酒店的最大满意度，酒店对宴席的服务流程进行了重新修

订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人;二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源;三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销 。我们利用酒店经营规模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延升，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在20xx年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响!

二、强化内部精细管理，确保酒店可持续发展

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

2、开展服务意识和岗位技能培训。酒店以市技能比武大赛为契机，开展全员岗位技能培训，提升员工岗位技能。同时酒店和部门定期进行服务意识培训，提升对客服务意识和对客服务水平。人力资源部在四月份举行了第四届技能比武大赛，并选派选手参加了市旅游技能竞赛和省旅游技能竞赛，在这些比赛中主楼前厅部的刘三兰和餐饮公司海鲜楼的张梦璇等取得了较好的成绩，展示了泰和酒店人良好的职业形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导;物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理;财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理;总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

三、全力抓好安全生产，确保酒店经营秩序

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的正常经营提供了有力的保障。

四、关心员工工作生活，构建企业文化

在企业文化建设方面，我们突出人本管理，做了一些有益的探索和积极的努力：

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影;我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活;我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

20xx年工作计划

展望20xx年，国家紧缩政府招待政策更为严格，限宴令、禁酒令继续推行，这给我们20xx年的经营工作带来严峻的考验，经营形势不容乐观，在当前经营形势下我酒店在20xx年将全力重点做好以下几个工作：

一、以经营预算为指南，积极开拓创新经营

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间。20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式;泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴;宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源;茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向，20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收。20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

二、以可持续良性发展为目标，大力进行品牌建设

1、加大培训力度，强化服务意识，提升品牌美誉度。20xx年为了提高顾客的满意度，提升品牌的美誉度，酒店必须在培训上下功夫，要在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2，加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队。 20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围。20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活;我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力;我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

三、以安全为保障，坚决杜绝安全事故

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度;加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天!

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年!并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰问!祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意!

**酒店年度工作总结怎么写篇十二**

山西鑫飞能源投资集团有限公司安全技术培训中心时光飞逝，担任事务长一职以来，在忙碌中不知不觉半年多时间已经过去了。回首过去的半年，感谢各位领导对我工作的指导和帮助，感谢广大同事对我工作的一贯支持。我一定会在今后的工作中坚持以身作则，严格要求自己，做好本职工作，提高管理服务水平。为了更好的完成今后的工作，我对试用期间的工作进行了总结。

一、自觉学习党的精神，用先进政治思想武装头脑。

半年多来，我始终坚持学习马克思列宁主义，参加了7月份县委组织的入党积极分子培训班，通过培训使我受益匪浅，懂得如何运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理。坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，在思想上积极构筑起一条坚固防线。我热爱祖国，拥护党的路线，忠诚于企业的发展。虽然自己只是一名普通的事务长，但工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，力争在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

二、加强指导教育，提升员工素质。

严格贯彻落实公司的各项规章制度，在每日晨会上除部署当天的工作外，形成一种了解学习公司各种方针政策的氛围，旨在使大家在潜移默化中养成遵守制度的良好习惯;结合员工实际情况，加强对其进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过我的努力和大家的积极配合，厨房员工整体素质得以提高，遵守公司及厨房的规章制度、保持良好的个人卫生和仪表、钻研烹饪技术成了厨房员工的一种自觉行为，一支“团结、高效、和谐、创新”的队伍基本成形。

三、积极响应公司内控体系建设，加强日常管理，杜绝无需浪费。培训中心除负责所属各矿相关培训学员就餐外，还承担文印科、网络公司、机械部、中心住宿人员、相关领导及董事长的对外接待工作。随着人员的增多，每日各项消耗也在逐步增大，如何在保证菜肴卫生可口的情况下控制成本，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我通过长期的实践摸索，总结出一些降低成本的方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，落实节约厨房用水、用电、用气的举措;严格落实精细化管理，合理分配各项任务，把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本、控制成本，彻底杜绝无需浪费。

四、加强卫生管理，落实消防要求。严格执行《食品卫生法》，遵守餐厅卫生制度，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐人员的危害，保障大家的身体健康。成品存放实行“四隔离”：生与熟隔离、成品与半成品隔离、食品与杂品药品隔离、食物与天然冰隔离;炊具用具实行“四过关”：一洗、二刷、三冲、四消毒;环境卫生采取“四定”办法：定人、定物、定时间、定质量;划片包干，责任到人。个人卫生做到勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、以及周边环境卫生。通过大家的坚持和努力，在9月份全县食品卫生监督检查中，我们的工作得到了参检人员的肯定，餐饮服务食品安全等级被评为“优秀”。防火工作，历来也是厨房工作的重点之一。为落实消防要求，必须要求所有员工做到“人离火熄、电断、气关”;同时还不定期检查厨房的燃气管路，防止因泄露而引发火灾事故，经常检查各类电器的电源线，防止跑电漏电引发各类消防或电击安全事故。我们严格按照要求，确保食品卫生安全和消防安全，为公司安全经济运行提供应有的

保障。

回顾过去的半年，在大家的共同努力下，我们在厨房综合管理、员工素质、菜肴质量、卫生安全、成本控制等方面都取得一定成绩。但也存在一些不足：比如部分员工服务态度不够热情，厨房管理还没有形成系统等。所以在今后的工作中，还需进一步做好教育培训、质量卫生安全监控和成本控制。服从领导、团结员工、弥补不足，让集团公司培训中心的餐饮服务水平再上一个新的台阶。

**酒店年度工作总结怎么写篇十三**

一年的时间不过四个季节，不过十二个月。真的很快，我们再一次迎来了新年，再一次迎来了这一年的结束。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的。这一年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

一、工作成绩

在这一年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这一年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这一年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这一年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下一年的开始做了一个非常不错的开头。

二、存在的不足

这一年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发现了的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

三、下一年的计划

明年的计划分为三个大部分。

首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。

其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。

三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功，更加光明的!

**酒店年度工作总结怎么写篇十四**

20xx年已悄然谢幕，x酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下20xx年工作思路，希望各位给予指正。

一、20xx年工作总结

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩; ⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进;

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

二、20xx年工作计划

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。 两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

2、x年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在x年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：x年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在x年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在x年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上， “开发新朋友，不忘老朋友” 与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在x年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在x年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在20xx年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

**酒店年度工作总结怎么写篇十五**

今年的工作中，我们一直在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而由于我们接待了大量的会议，使得我们一年来都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有取得良好的营销效果。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，现在将一年来的工作总结如下：

一、营销主要完成工作

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的的经营目标。成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。

二、营销部在工作中存在的不足

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

三、今后工作计划

我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

**酒店年度工作总结怎么写篇十六**

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!通过对酒店全年工作进行回顾，现进行工作总结如下。

一、以质量为前提，抓好客房工作。

为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

二、以效益为目标，抓好销售工作。

营销部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种.种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对营销部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度。

三、以改革为动力，抓好餐饮工作。

在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升!

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