# 个人年度酒店工作总结1000字左右(6篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-10-04

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。个人年度酒店...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇一**

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比\_年下降了12%，节电25000度。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体滲水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生滲水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗滲水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2)酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，\_年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》;另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。夏天锅炉的开启次数，由原来每天3～4次减少到每天2～3次，降低了设备的无功损耗。对闲置不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。\_年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇二**

转眼间20xx年过去了我们迎来了新的一年钟声的响起。现在我把这一年的工作做个汇报。回顾20xx×年上半年我在一楼咖啡厅工作主要协助咖啡厅班组长做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道但它间接的服务和直接服务直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难但是在全体员工的帮助和支持下使我的工作能够顺利完成。

1、负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作

2、负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。

3、每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核确保无误。由于岗位的调换本人在工作中经验的不足曾经在工作当中有过很多的困惑也遇到过很多的挫折但在领导和同事的帮助下以及通过自身的努力和对工作的执着使自己的工作有了一定的提高但在工作中仍然还有一些不足但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。

1、由于人员不足冬季民间宴席较多时吧员要协助前厅盯台造成人员短缺给工作带来不便例1楼早餐没有吧员上班有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟偶尔会漏开单。

2、仓库太小吧台酒水品种较多又有一些是单位领导寄存的酒水使原本就小的仓库变得更加拥挤。

3、年关到了各员工工作心态未调整好导致工作难以开展在工作上也常常出错。

4、客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接导致服务质量下降。

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇三**

我们就酒店是一家大型酒店，实力雄厚，需要的人才也是非常多的，人才缺口也很大，每年流失的人才需要补充，作为人事部门我们需要经常给酒店供应新鲜血液，保证酒店有足够的人可用，并且为了避免人员大量流动，我们也会有针对性的招人，在招聘的时候考察员工的性情，忠诚度，只有合格的人才才会让其进入我们酒店，同时不同岗位需要的人才也有说不同，对于这些我们也经常会与酒店相关部门进行沟通，更具部门需要的具体人才招收合适的人才，同时也会做好人才储备工作，作为一个大型酒店，必须保证酒店每时每刻都能够正常运行，在现有岗位的就出上招收新人做好新人培训工作让新人能够有更多的时间来磨合，适应工作，也避免有员工突然离职，能够及时有人可以顶上去，不会出现人员流失影响工作，在招聘是会有多轮筛选，选择合适的人员成为我们酒店的员工，必须保证给酒店提供的人才可靠，保证能够给酒店带来价值。

我们还要负责人员的考勤工作，每天对于员工的按时上下班也是有严格要求的，我们一开始采取的是，打卡签到的方式来检测考勤，但是由于人员过多，出现了很多起代打卡的现象翻身，为了避免这样的事情，后来公司安装了智能打卡，这样的打卡方式很好的规避了代打卡现象的出现，我们会在每月月初开始统计员工的工作执勤情况，最后会把其考勤的具体情况交付给财务，并且员工的考勤也是也工资挂钩的。

在酒店会出现有客户对我们的服务或者对我们的一些人员的服务态度不满意，投诉时都是由我们人事处理，我们在处理这些问题的时候一般都会遵从领导的吩咐，一客户至上的原则，对于受到伤害的员工我们也会采取保护措施，客户是需要尊重，但是作为我们酒店一员的兄弟姐妹更值得我们去照顾。我们酒店内部的纠纷矛盾产生都会得到严厉惩戒，对于这些违反酒店规章制度的人和事也绝不姑息，坚决维护酒店的治安，保证酒店有一个良好的工作环境。

对于上岗人员，请假，我们一般都有这样几条原则，真实，重大，并且要有部门主管以上领导层批准才会批准他们请假或者此致，这样做也避免有些员工因为偷懒想要旷工，坚决维护我们酒店的正常秩序，让酒店能够正常运转。

在人事部门工作我也知道自己的责任重大，我也一直都非常重视工作，听从领导的安排，服从命令，一发展酒店为使命，从不懈怠。

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇四**

\_\_年工程部的工作，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37。5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比\_\_年下降了12%，节电25000度。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体滲水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生滲水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗滲水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、 屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2)虽然在\_\_年的工作中，比较圆满地完成了酒店的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。具体表现为：①员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少;②技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强;③工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节约意识较淡薄。

小结：酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标!

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇五**

回首20xx年的财务 工作，财务 部在酒店老总的直接领导及团体 财资治理 处的指导下，认真遵守财务 治理 相关条例，按团体 财资治理 处要求实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年酒店的财务 核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的正常经营提供了有力的数据包管 。增进 了经营的顺利完成，为经营治理 提供了依据。主要有以下几个方面：

为了确保财务 核算在单位 的各项工作中施展 准确的指导作用，我们在遵守财务 制度的前提下，认真履行财务 工作要求，正确地施展 管帐 工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务 ，扎实地做好财务 基本 工作，年初以来，我们把管帐 基本 学习及团体 下达的各项筹划 、制度相结合 ，真实有效地把管帐 核算、管帐 档案治理 等几项重要基本 工作放到了重要工作日程上来，并依照 每月份工作筹划 ，组织本部分 人员按月对管帐 凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格依照 管帐 基本 工作达标的要求，认真挂号 各类账簿及台帐，部分 内部、部分 之间实时 对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产治理 ：我们在按管帐 制度要求进行资产治理 的基本 上，加倍 有条不紊地保持 团体 的各项制度，严格执行团体 财资治理 处手下 发的资产治理 法子及内部资产调拨法度模范 。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查挂号 ，要求各部分 树立 资产治理 卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到小我 ，保持 每月盘点制度，在人员解决 告退 手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务治理 ：对酒店债权债务认真清理，每月实时 催促营销部收回各项应收款项 。

3、监督 职能：加年夜 监控力度，主要表示 在如下几个方面：

(1)财务 监控从第一环节做起，即早年 台收银到日夜审、出纳，每个环节慎密 衔接，相互监控，发明 问题，实时 上报。

(2)对日常采购价格 进行监督 ，制定了每月原资料 采购及订价 制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采取 签订合同的方法 议订价 格。对供给 商的进货价格 进行严格掌握 ，同时增强 采购的审批报帐环节及法度模范 治理 ，从而实时 掌握 和掌握了购进物品的质量与价格 ，实时 了解市场情况及动态。

(3)增强 客房部成本掌握 ：要求客房部增强 对收受吸收 物品及客房酒水的治理 ，对未用的一次性用品实时 收受吸收 ，树立 二次收受吸收 台帐。

(4)泉币 资金治理 ：财务 部严格遵守团体 财务 规定 ，由管帐 人员监督 ，按期 对出纳库存现金进行抽盘，并由日审按期 对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务 制度，做到现金治理 无毛病 。

1、对内：协助领导班子掌握 成本费用开支，编制费用预算，为各部分 确定费用使用上限，督促各部分 从一点一滴节俭 费用开支;合理制定经营部分 收入、成本、毛利率各项经营指标，实时 准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导抉择计划 提供了依据。对本部分 所属的收银员认真教导 ，督促其努力 配合经营部分 的工作。

2、对外：实时 了解税收及各项律例 新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、实时 填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题实时 与团体 财资治理 处进行沟通并解决。

**个人年度酒店工作总结1000字左右篇六**

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在酒店领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这一年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着xx酒店前期客服工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了酒店服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

自xx酒店客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对酒店管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了酒店管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

客服部是酒店与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这一年本人制定了较全面的酒店管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。圆满完成xx酒店从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了酒店员工宿舍的房屋租赁事宜。

虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期酒店管理不同阶段制定相应的培训计划。协助开发酒店销售楼盘，着手准备前期酒店管理的接管验收工作和入伙工作。完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期酒店管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现酒店目标，为酒店贡献一份绵薄之力。

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