# 酒店业年终总结多篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-10-15

*【寄语】酒店业年终总结多篇为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。随着我国改革开放的深化、国内生产总值和居民消费水平的持续提高，酒店业的投资与建设速度不断加快，酒店业发展迅速，数量急剧扩张。酒店业的发展水平对于一个城市的旅游业、城市形...*

【寄语】酒店业年终总结多篇为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。

随着我国改革开放的深化、国内生产总值和居民消费水平的持续提高，酒店业的投资与建设速度不断加快，酒店业发展迅速，数量急剧扩张。酒店业的发展水平对于一个城市的旅游业、城市形象及城市居民生活消费品质具有极其重要的影响。本文是小编为大家整理的酒店业年终总结范文，仅供参考。

酒店业年终总结范文篇一：保安部酒店业年终总结范文

\_\_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\_\_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2024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。

\_\_年的工作计划

1、与各部门签订年度消防、安全生产责任书;

将消防、安全生产责任落实到各部门，拟出相关通知报酒店管理层审核后与部门奖金、个人年终奖金挂钩，使人人肩上有担子人人心里装安全。对领班级以上管理人员具体讲解消防、安全责任书的内容，举行消防、安全责任书的签订仪式，并将通知精神传达到各管理岗位，从思想上提高管理人员的消防、安全生产意识，力保酒店安全万无一失。

2、\_\_年重点加强消防监控设备的管理，重点保证酒店的消防

安全运转，力保酒店的消防安全，做到万无一失，坚持预防为主，防消联接，工作中不断完善和遵照各项规章制度，用制度管理人，继续保持现有的每日重点安全部位巡查、KTV每周的安全检查、月度酒店管理层组织的安全大检查外;利用新增加的巡更点，扩大保安的巡查范围，并进一步提高保安巡查的质量，要求对巡查过程中发现的安全隐患第一时间通知相关部门及时整改，并有专人跟进整改情况，对不能即时整改的进行记录跟进，通过保安的安全巡查及时发现处理存在的安全隐患，尽最大程度上保证酒店的安全。

3、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，改变前期的消防安全考核与其它入职考核混在一起的模式;

加强新入职员工的消防安全培训内容、课时;并严格进行考核。每季度组织全员的消防安全培训、消防演习，年度组织二次消防安全竞赛，通过一系列的培训、考核、竞赛将消防安全知识强化到每位员工的思想上，并落实到实际工作中。

4、督促和激励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习，做到月、季、年度有考核、有成果、有提升，全面提高员工的综合素质，让每位员工既是一名安全员、服务员，又是一名合格的酒店宣传推销员。

5、增加内部培训考核，采取末位淘汰制。

树形象，严抓仪容仪表、礼节礼仪、主动高效服务细节;根据酒店不断发展的新要求、新标准对现有每一位员工进行考核，采用末位淘汰，制定岗位考核标准，连续三个月考核分最低，作辞退处理，\_\_年保安人员的补充采用招聘高素质的退伍军人，对于新入职的保安人员进行严格的岗前、岗中培训考核上岗。

6、加强突发事件的处理，侧重于突发事件处理程序的培训，加强队伍体能训练，培养一支能随时拉得出、打得响的安全保卫队伍;

加强重大节假日、黄金周酒店人员密集场所的治安安全、紧密配合其它部门做好突发事件现场秩序的维护，杜绝保安到场后出现客人损坏酒店物品、殴打员工的现象。

7、平时多注意员工的想法，经常进行沟通，关心、爱护员工。

随时掌握队伍的思想动态，调整管理方式确保队伍保持高昂积极的工作状态，对个别比较差的员工个别谈心，帮忙找出存在的问题，并加以引导激励提高他们的服务质量。

8、加强与治安大队、消防大队、警务室等上级安全管理机构的联系，及时了解掌握全市消防治安动态，根据不同时段各类治安消防案件的高发期，加以防范;

保持与公司安委办衔接工作，确保公司的各类安全工作要求、精神能及时执行、传达。

以上是保安部\_\_年工作总结、\_\_年的工作计划，总结计划不足之处还请领导多批评指正!保安部将以此为转折点，规范保安部的运作流程，加快保安部的良性发展，为酒店营运提供良好的安全环境。

酒店业年终总结范文篇二：后勤部酒店业年终总结范文

一年来，某某饭店在省\_\_委的直接关心和领导下，坚持正确的政治方向不动摇，在思想上和行动上坚定不移地与\_\_委保持高度一致。积极开展学习实践科学发展观的活动，认真贯彻落实党的十七届四中全会精神，坚持以人为本可持续发展、与时俱进构建和谐饭店。特别是08年岁末以来，全球范围内爆发了突如其来的金融危机，在此情形下我们深感责任重大。饭店领导能以高度的政治责任感和饱满的工作热情，带领全体员工在困境中求生存、在竞争中求发展，发扬“团结、高效、务实、奉献”的企业精神，外拓市场内练技能，不断提高服务质量和管理水平。通过提高服务质量留住老客户，通过开拓营销市场发展新客户;通过开源节流、节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果，稳定了员工队伍，使饭店在困难中生存下来并不断向前发展。通过一年的努力基本度过了经济危机的难关，圆满地完成了\_\_委机关的各项接待任务，取得了较好的经济效益和良好的社会效益。

一、完成了\_\_系统和中央国家机关的宾客接待任务

\_\_饭店隶属于省\_\_委，是国家旅游局旅游星级饭店评定委员会批准的四星级旅游饭店，也是省财政厅、省级政府采购中心核准的中央国家机关出差定点饭店。其宗旨是以优质的服务高标准高质量的完成对内对外接待服务任务，以取得良好的社会效益和经济效益。\_\_年(截至\_\_年12月14日)，完成纪委系统接待618间天，完成中央国家机关出差人员接待118间天。

\_\_饭店始终把\_\_\_\_系统和中央国家机关的客人，当作最重要的VIP客人接待，每次接到重要客人入住或会议通知后，饭店领导、各部门经理都必需亲临现场检查督导，并在客人抵达前30分钟到门前迎候，并将此作为接待制度长期坚持执行。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。饭店完善可靠的服务设施，温馨、整洁、安静、安全的服务环境，以及员工热情、周到、超值、个性化的优质服务，得到了客人的普遍认可和赞许。我们经常听到客人讲：\_\_饭店干净、安全、安静，大厅温馨高雅、地面保养如镜面一般光亮，员工彬彬有礼、饭店管理有方等溢美之词，这是对我们服务工作的肯定，也为我们把今后的接待工作做得更好，增添了无穷的动力。

二、整理规范各部门运转政策和操作程序 完善饭店管理机制

\_\_年初，为了提升服务质量和管理水平，饭店决定进一步规范各项管理政策和各岗位工作操作流程，由各部门在\_\_年整理工作的基础上，健全完善本部门《运转手册》。要求各部门服从饭店大局并结合各自工作实际，从定编定员、岗位职责到岗位工作流程、运转制度，逐条逐项进行整理完善，饭店批准后开始执行。从而使饭店经营管理工作运转更加顺畅，各部门之间相互协调有机配合，员工增强了责任心和自信心，宾客满意度得到了大幅度提高。

在日常工作中我们树立了三个理念，①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是ISO9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，酒店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，酒店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。

\_\_年我们坚持多年来形成的每日晨会、每周店务会、每月质量分析会会议制度，坚持做好每日饭店总监以上领导早巡查、晚巡查工作，坚持做好每周五综合检查工作。坚持巡视检查“走动式”管理，对发现的问题现场培训整改。重大服务质量问题，由大堂经理下达质量整改通知单，要求责任部门限期整改。从而保证了饭店员工仪容仪表整洁、礼节礼貌到位、行为举止规范，保证了饭店环境温馨优美、服务质量良好，使客人有宾至如归的切身感受。

“六项检查工作”是我们确保服务质量不降低的法宝，经过十年的实践证明，是行之有效的和十分必要的管理手段。六项检查工作即：星评项目三设施设备的坚持;星评项目四清洁卫生的坚持;星评项目五服务质量的检查;培训管理工作的检查;资产管理工作的检查;安全管理工作的检查。各项目均制定了详细的检查内容和周密的检查计划，以保证六项检查工作覆盖饭店所有区域所有岗点，没有盲区盲点。各项目负责人每月对全店各部门进行合格率测评，饭店以此对各部门进行奖惩考核。

\_\_年新年伊始饭店与各部门签订了《经营目标责任书》，内容包括经济指标、质量指标、成本费用指标。每个月完成情况与部门绩效工资挂钩，由计划财务部负责考核。饭店培训工作卓有成效，重点学习了《中国饭店行业服务礼仪规范》和《中国旅游饭店业行业规范》\_\_年8月修订版。后台保障部门总经办、计财部、后勤部，确立了“后台为前台服务、前台为客人服务”的理念，处处为前台着想，工作先行一步，得到了前台部门的一致好评。工程维修部积极开展计划维护、修旧利废、节能降耗工作，保证了饭店设施设备的正常运转。安全部不断提高安全服务意识，加大夜间巡查力度，定点值守、定时换岗制度化，车辆登记管理规范化，取得了一定的成效。管家部培训工作开展得有声有色，对客服务工作热情规范细致，客房卫生保持良好，员工爱岗敬业拾金不昧，多次受到客人表扬。前厅部是饭店的窗口，员工综合素质较高，对客服务彬彬有礼，体现了四星级饭店职业管理人员应有的素养。

饭店各级管理人员都具有高尚的职业道德、良好的专业技能和吃苦奉献的精神，特别是部门经理以上管理人员，常年加班加点毫无怨言，大家都能从饭店工作需要出发，以高质量完成任务为己任，而不计较工作时间的长短。正因如此，\_\_饭店才能在强手如林的饭店行业中脱颖而出，逐步成为本地区最受客人信赖和推崇的四星级饭店之一。

三、加大宣传促销力度 不断拓展销售市场

\_\_年面对国际国内严峻的市场形势，以及我省产业结构调整、煤矿企业资源整合等不利因素，饭店领导层经过认真的分析调研，决定加大宣传促销力度，拓展省内及省外市场。为保证饭店的正常运转起到了积极的推动作用，为完成的营销任务的奠定了良好的基础。 即将过去的\_\_年，营销部按照饭店的整体部署，采取“走出去、请进来”的营销方式，先后奔赴\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_共六地市，开展老客户拜访和新客户开发工作，足迹遍布省内22个市、县、区，累计行程5000余公里，共拜访老客户120户、新客户80户。事先我们制定了周密客户拜访计划，采用“点对点、面对面“的拜访方式，对目标客户逐一登门拜访。向客户宣传介绍饭店情况，收集客户的意见和建议，向客户赠送饭店的宣传资料和公关礼品，同时了解客户的资信情况和消费潜力，赢得了客户的广泛赞誉和认可。

\_\_年累计拜访1480个陌生客户，达成消费意向的128户，签订正式协议的42户。营销部每月对在店消费前50名的客户进行重点关注，并且与\_\_年同期客户消费情况进行对比分析，量化分级后制定拜访计划。

\_\_年对周边省市的促销工作刚刚起步，虽然仅对北京市20余客户进行了登门拜访促销，但是为今后“走出娘子关、放眼全国”的销售策略作出了有益的探索，积累了宝贵的经验。

四、全面提升饭店形象 取得了良好的社会效益

\_\_饭店坚持“以人为本、科学发展、服务社会“的经营理念，取得了良好的社会效益，为构建和谐社会作出了应有的贡献。\_\_年饭店在职员工 142 人，其中解决下岗人员再就业人员 50 人，安排大中专毕业生培训、实习、就业120 余人次。\_\_年8月\_\_饭店与\_\_大学商务学院共建 “大中专学生实习就业基地”，得到了共青团省委的肯定。饭店根据《劳动合同法》要求，与全体员工(142人)签订了劳动合同，并为员工缴纳了养老、失业、医疗、大病、工伤、生育共六项保险，得到了员工的赞誉和拥护。

在经济形势不容乐观的情形下，饭店筹措资金积极改善员工食宿条件，在工资不减少的情况下，增加员工福利待遇，增强了企业向心力和凝聚力。\_\_年饭店增加了员工宿舍使每个员工都有住处，修缮了员工浴室保证了开放两次，员工食堂增加了早餐供应，提高了饭菜质量并且每天不重样，厨?a href=\'///yangsheng/kesou/\' target=\'\_blank\'>咳嗽蓖骋晃惫は赐耄性惫な敌忻夥丫筒停酝攴共挥孟赐刖涂缮习唷４锏搅俗〉檬媸省⒊缘每摹⒐ぷ魉承牡哪勘辏舜笈频曛耙等嗽崩吹昵笾埃郧袄肟沟甑脑惫ぃ妇苷壑笥只毓開\_饭店。

\_\_饭店\"以人为本\"的企业文化，\"善待客人、善待员工\"的经营理念，为员工提供了终生受益的工作经历，成为备受员工青睐的四星级酒店，在同行中享有较高的声誉。同时也造就了高素质懂管理的企业团队，为今后的不断向前发展打下了坚实的基础。

五、全心全意做好保障服务 努力开拓创新不断进取

\_\_饭店作为省\_\_委的下属服务机构，担负着为机关政务活动服务的重要任务，同时也是省\_\_委的一个窗口。在新的一年里，我们会一如既往的坚持\_\_委的领导不动摇，坚持全力保障优质服务不松懈，恪尽职守奋发努力全面完成委机关下达的各项接待任务，以圆满工作业绩为\_\_委增光。

新的一年旅游饭店业面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇。只要我们坚持\_\_委的正确领导，扎扎实实做好本职工作，千方百计提高服务质量，尊重市场、尊重规律、尊重客人、尊重员工，大力开展企业文化建设，打造精品四星级饭店，增强营销技能、加大营销力度，不断完善提高设施设备服务水平，不断提高全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成\_\_0年的各项工作任务，为党的\_\_\_\_事业做出我们应有的更大的贡献!

酒店业年终总结范文篇三：营销部酒店业年终总结范文

\_\_年营销部的组建对整个酒店有着至关重要的意义;我们庆幸的是;我们有了一个新起点，新方向，新思路，新改观，将酒店带向新的发展趋势。营销部10月成立至今四月之久，在此期间我们一直在学习、在摸索、在整改。在学习、摸索、整改的同时，我们继续着我们的营销工作，接待着大量的会议宴会活动，在工作的同时也体现出了方方面面的大小问题，硬件上的，软件上的，根深蒂固的，一步步显露出来;在此，我对营销部\_\_年后半年的工作总结如下;

一、营销部成立以来完成的各项工作指标

1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。

2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。

3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。

4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。

5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。

6、对营销部固定资产的建立与统计。

酒店的推广工作

1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。

2、通过网络搜索、114电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等;

对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。

3、酒店的推广在预期的时间内已达到预期的效果，通过各网络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时间了解青岛神剑楼酒店的具体情况和消费标准及地理位置。

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务;

客户可通过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

二、营销部十月成立至今工作完成情况

1、在供求相符情况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

3、营销部克服了人员不足、工作量大、会议资源局限等诸多困难;完成营业指标金额约37万余元;十月约108550元、11月约100000元、12月约92283元、1月约8-9万元

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，达到了客户的满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

三、营销部工作不足之处

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。

2、在酒店为特殊体制的情况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。

3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务能力，个人素养，综合实力，责任意识，承担意识需加强引导培训。

\_\_年营销部工作计划

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

一.宣传与推广

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广;

我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广;

来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

二、开发侧重市场

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式;将旅游公司作为酒店的垫底资源客户;侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

三、加强销售引导消费

引导消费者消费是竞争的结果，提高消费者消费能力和引导消费者入店消费，是酒店引导消费者消费的核心，引导消费的基本知识;

1.通过宣传来引导消费者入店消费。

2.通过加强服务来加强消费者消费。

3.通过消费者感观来提高消费者消费。

四、组建精良的营销团队

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质!

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

2.提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严以律己的工作责任心和敬业的职业操守。

3.锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。

第3 / 7页

4.提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度;

勤于思考，善于沟通。

5.营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

6.每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境和共享资源，做到客 户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。

7.加强营销人员的考核制度和培训力度;

提高营销人员的工作作风。 8.对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。

贯彻正确科学的营销理念。

五、提高市场营销理念

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竟争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得最大的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

六、提高市场竞争的警觉性

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

七、效益最大化

第4 / 7页

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

八、合法有效的利用网络信息产业

当今时代是信息时代;就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润;而失真、过时信息能给酒店带来巨大的损失。

九、目标任务

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部\_\_年年度总指标200万元，基数指标120万元。部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季;再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

对目前酒店的一些建议和意见

第5 / 7页

1.部分员工整体的工作心态不正确，工作责任心极为不够，得过且过者普遍存在;工作自觉性严重

欠缺，部分员工还保留着原有的工作风气，不领悟不学习，心气较重，存在相互对持相互拆台勾心斗角的风气，严重影响了企业发展更新的前进脚步。

2.员工的专业知识，业务技能不精通;

服务意识，礼貌意识、承担意识、服从意识和综合素质严重不足。

3.员工对酒店系统的产品知识，价格体系，周边环境和周边共享资源了解不足;

处理客户问题和意见不够专业。

4.部门之间的团结意识亲和力不够坚固，私心利益太重;

攀比心理太重，自身定位认识不够，存在好高骛远的心理。

5.服务意识不足，捕捉问题不敏锐，认识不到服务的严重性;

服务行业是以生产和销售“服务”这种无形产品为主的企业，服务产品的生产、交换和消费同时进行，服务产品出现质量问题也是难以弥补的，这既显示了服务行业服务的特殊性，也说明了服务行业加强服务理念的重要性。

6.责任追究不深入，造成员工无视酒店规章制度，轻视公共财产利益，蔑视领导任务安排，使员工无所谓的心气加重至今保留，

7.推卸责任问题严重存在，出现问题不勇于承担，推卸责任，扭曲事实，瞒报误报，传达错误信息。

8.自我检讨意识不够，发现问题不及时，解决问题不到位，遗留问题较多。

9.培训学习力度严重不足，员工的专业知识工作思想极为空洞。

10.自主创新及学习能力不足，及和同行业相互交流业务技能不积极。

11、工作细节不到位，工作标准不清晰，工作制度不明确，工作流程不健全，执行力不够。

工作标准化管理 1.标准化：是指按照酒店岗位制订的有关工作的数量、质量、时间、态度的书面文件。它是工作人员的活动规范和行为准则。例如酒店员工的录用标准、部门的定员标准、托盘的使用标准、服务人员的服务标准、不同活动的接待标准、酒店的卫生标准等。

2.流程化：是按照项目制订的有关管理步骤的规定。

它可以使我们的管理工作井然有序，各部门有效衔接，整个服务系统畅通。例如VIP客人接待流程、厨房原辅料购买流程，迎宾及服务人员的工作流程、设施保修流程、部门例会流程等。

3制度化：是指酒店管理工作应建立严格的规章制度。它可以保证各个环节都规范化。例如考勤制度、奖惩制度、考核制度、权限制度等，建议员工随时对照、流程、标准，制度检查工作完成情况。

你也可以在搜索更多本站小编为你整理的其他酒店业年终总结多篇范文。

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