# 酒店年度个人总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-07-05

*酒店年度个人总结(精品10篇)酒店年度个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店年度个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店年度个人总结(精品10篇)】，供你选择借鉴。>酒店年度个人总结篇1时光飞逝，转眼已经毕...*

酒店年度个人总结(精品10篇)

酒店年度个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店年度个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店年度个人总结(精品10篇)】，供你选择借鉴。

>酒店年度个人总结篇1

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。

在收获的基础上，我也在不断地感悟。我越发感到自己的进步首先需要思想上的动力做保证，我感到身边党员的作用，感到他们于职工的先进性和光荣性，感受到党组织的战斗堡垒作用是我们战胜一切困难的法宝。我在协助党支部工作的同时，郑重地递交了入党申请书。我悄悄地向身边党员学习，严格地要求自己首先作到在思想上入党，在工作中不忘自己身为入党积极分子的身份，按时上交思想汇报和学习感想，在总厂党支部的领导下，在总厂党员同志们先锋模范作用的带动下，我的思想觉悟一步步提高，我渴望自己有一天也能跨入这个先进者的行列，以一名共产党员的光荣称号为党组织增光添彩。

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!

>酒店年度个人总结篇2

20\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_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、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、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20\_年都有一定的提高。

2、管理创利。通过狠抓管理，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。通过引进品牌管理，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。通过制定\"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、服务等实际情况，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。主要表现在全体员工精神状态积极向上。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,特别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，按照星级酒店的标准，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”为主要内容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,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

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,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

>酒店年度个人总结篇3

尊敬的各位领导、亲爱的同事们：

大家下午好!我是前厅部的大堂副理赵军，很高兴能主持今天的表彰大会。

在刚刚过去的20\_\_年,我们秦琼集团全体员工在集团公司董事会的带领下，只争朝夕、奋力拼搏,取得了可喜的业绩：秦琼集团作为以科技发展、房地产投资和酒店管理为主业，以教育投资、商业管理和物业服务为辅业的现代企业发展战略业已确定;秦琼海景酒店成功投入试运营;秦琼博鳌地产项目、秦琼三亚地产项目已开始前期开发的各项工作;秦琼科技有限公司与中国移动海南分公司的战略合作正式启动;秦琼海景酒楼、秦琼海景名店城、秦琼国际会议中心也于20\_\_年元旦盛大开业。为了总结过去这一年的工作历程，展望及计划新年度未来工作，表彰先进集体及个人，做好新年度工作总动员，在这个迷人的下午，在这金碧辉煌的秦琼国际会议厅,我们隆重召开秦琼海景酒店20\_\_年度工作总结暨员工表彰大会。 首先我来宣读一下大会的流程：本次大会的流程共有六项，1.董事长发言 2.酒店副总经理发言 3.酒店各部门经理发言 4.最佳员工代表发言 5.最佳管理人员代表发言 6.各项奖项颁奖。

下面我宣布秦琼海景酒店20\_\_年度工作总结暨员工表彰大会正式开始。(鼓掌)首先有请秦琼集团董事长张峰先生做20\_\_年工作总结及20\_\_年工作展望!有请董事长! (董事长发言。)

感谢董事长热情洋溢的讲话,从董事长的话里,我们看到了更多、更大的希望,所以我们要一如继往的努力奋斗，与秦琼一起成长。

秦琼海景酒店作为秦琼集团目前最大的一个子公司，在刚刚过去的20\_\_年取得了令人欣喜的成绩，得到了集团上下、业内同行及客人的一致好评!下面有请秦琼海景酒店副总经理周平先生做20\_\_年工作总结及20\_\_年工作展望。有请周总!

(周总发言。)

感谢周总的精彩发言!我们相信秦琼海景酒店在周总的带领下在新的一年将努力完成集团公司下达的各项指标，再接再厉，再铸辉煌以回报集团公司的信任和厚爱!

秦琼这个海景的大家庭是由很多的小家庭组成的，下面就请各个小家庭的领头人即部门经理依次上台发言。首先上台的是秦琼集团营销中心总监兼秦琼海景酒店副总经理刘峻先生。请舒总对整个集团的营销工作做以总结及展望!

大会第三项部门经理的发言暂告一段落。下面进入第四项。秦琼海景酒店在过去一年取得的成绩是和在坐的每一位分不开的，尤其是那些各方面表现突出的同事。其中有这么一位，她总是很和蔼，很有耐心，我们都亲切地称呼他欣姐。下面有请最佳员工代表销售部的黎嘉欣上台发言。

秦琼的成功在于有这样一支兢兢业业又朴实无华的员工队伍，更在于有一支业务能力强又热心帮助员工成长的管理队伍，所以我们才是海景的一家人。下面有请这支队伍的杰出代表客房部的王海强主管上台发言。

各位领导、各位同事：下面将进入我们今天最重要、也是大家最期待的一个环节，那就是颁奖环节。 第一个组奖项是最佳部门和最佳班组奖。我宣布获得秦琼海景酒店20\_\_年度最佳部门奖的是客房部。获得秦琼海景酒店20\_\_年度最佳班组奖的是西餐厅早餐组。 请获奖的部门和班组派代表上台领奖。

有请秦琼集团董事长张峰先生为获奖的部门和班组颁奖。大家热烈欢迎!

让我们以热烈的掌声再次祝贺获奖的部门和班组。接下来的奖项是最佳主管奖和最佳领班奖。我宣布获得秦琼海景酒店20\_\_年度最佳主管奖的是李春威，王海强，黄飞。获得最佳领班奖的是林冬花，符燕妮，高香莲。请获奖的同事上台领奖。

有请秦琼海景酒店副总经理周平先生为获奖的主管和领班颁奖。大家热烈欢迎!

秦琼海景酒店能取得如此喜人的业绩，是和我们在座的每一位朴实的秦琼人分不开的。因此我们今天的最后一个奖项颁给那些在一线岗位上默默无闻却无私奉献的同事。我宣布获得秦琼海景酒店20\_\_年度最佳员工奖的是孙明珠，詹达飞，黎嘉欣。请获奖的同事上台领奖。 有请秦琼海景酒店副总经理刘峻先生为获奖的同事颁奖。大家热烈欢迎!

台上的各位精英都是我们秦琼的楷模，是我们学习的榜样。掌声再次送给他们!尊敬的各位领导、亲爱的同事们：随着最后一个奖项的落定，我们今天的表彰大会也即将和您说再见了!回首20\_\_年,我们一路艰辛,一路汗水,但是我们收获了荣誉;展望20\_\_年,我们满怀希望,满怀理想,满怀信念,我们将持之以恒。我们坚信在集团公司董事会的领导下，在酒店周总的带领下，在全体秦琼人的努力下，秦琼的明天一定会更好! 各位领导，各位同事，秦琼海景酒店20\_\_年度工作总结暨员工表彰大会到此结束，谢谢各位的光临!

>酒店年度个人总结篇4

尊敬的各位领导、各位同事：

大家下午好!

很荣幸能成为今天年度总结表彰、工作布置大会的现场主持。

在这辞旧迎新、万象更新的喜庆时刻，酒店送走了紧张忙碌的猪年，迎来了团结奋进、开拓创新的猪年。

今天，在这里酒店召开隆重而热烈的年度大会，认真总结20\_\_年取得的各项成绩和不足;隆重表彰20\_\_年度为酒店发展有突出贡献的优秀员工、基层管理者、部门管理者以及优秀部门;同时安排布署20\_\_年度主要工作事项。 接下来，让我介绍一下出席本次大会的主要领导，他们是万盛国际大酒店喻春喜总经理，感谢您的到来;集团财务总监王佩玉女士，同样欢迎您的到来;万盛国际大酒店执行总经理，同样欢迎您的带来，;万盛国际大酒店邵友林副总经理，同样欢迎您的到来;

接下来，我向大家简单介绍一下大会的流程，大会一共分为4项内容：

第一、由万盛国际大酒店执行总经理致词并对酒店20\_\_年度进行简要总结。 第二、酒店各部门负责人做20\_\_年工作总结汇报;

第三、由万盛国际大酒店总经理总结发言并对20\_\_年工作提出期望和要求; 第四、20\_\_年度优秀员工颁奖典礼;

现在，我宣布：大会进行第一项，有请万盛国际大酒店执行总经理王总致辞并对酒店20\_\_年度进行简要总结。

有请王总。

谢谢王总。

刚才王总的总结报告可以说是对过去一年存在的许多问题，进行了高屋建瓴的总结和分析，更对未来一年的工作提出了细致的规划。相信这份总结一定会在20\_\_年酒店全年工作中，起到承上启下，推波助澜的重要作用。

接下来，大会进行第二项，有请各部门负责人依次对20\_\_年部门工作进行述职报告。

首先有请酒店分管工程部、保安部的副总经理邵总进行年度总结报告，请财务部经理做好准备;

有请邵总。

谢谢邵总，请邵总就座;接下来有请财务部付经理给大家做年度总结报告，请销售部高经理做准备。

谢谢付经理精彩细致的报告，接下来有请高经理为大家汇报20\_\_年度的工作总结，请餐饮部喻经理做准备。

谢谢高经理的报告，接下来有请餐饮部喻经理进行整个部门年度总结报告;请宽田火锅颜经理做准备。

谢谢喻经理对20\_\_年度餐饮部认真细致的分析报告，请喻经理就座。同时有请负责宽田火锅的颜经理进行宽田火锅20\_\_年工作计划汇报。

谢谢颜经理汇报20\_\_年宽田火锅营运计划，目标明确，思路清晰，谢谢颜经理!下面有请工程部何经理进行年度总结报告。

谢谢何经理的精彩总结，工程部是我们的后勤保障部门，可以说通过成本控制，每节约出来的一分钱，都是酒店的纯利润，在这里也希望我们酒店所有的员工，在新的一年里，加强节约意识，我们从自己做起，由自己带动小组，由小组带动部门，在由部门带动整个酒店，通过节约实现创收。

再次谢谢何经理，接下来有请采购部喻经理进行年度总结汇报。

谢谢喻经理，接下来有请行政人事部代主管进行述职报告，有请代主管。

谢谢代主管精彩的总结，可以说行政人事部在各部门沟通、企业文化打造、服务关心员工等方面，担负着重任。在这里也希望我们所有的同事，无论是在生活还是工作方面，积极的提出建议和意见，让我们汇集微小的力量，一起创造奇迹。

接下来就由我代表策划部进行年度总结报告，请各位领导、同事指正!

我的总结完毕，谢谢大家!

各位领导，各位同事，过去的一年里酒店得到了很好的发展，20\_\_酒店行业形势虽然严峻，但是我们坚信在喻总和王总的带领下，在全体同仁的共同努力下大胆革新，酒店一定能够克服行业危机，开拓了无可限量的灿烂前景，希望大家在新的一年里，再接再励，众志成城争取更大的进步和胜利!

这些成绩和进步当然离不开喻总的正确领导和公司全体同仁的共同努力!

新的一年，喻总对我们将提出哪些期望和要求呢?那么接下来让我们进行大会第三项，让我们以热烈的掌声欢迎万盛国际大酒店喻春喜总经理给全体同仁进行总结讲话。

掌声有请喻总。

刚才喻总在讲话中不仅肯定了我们大家的努力成果，也对过去一年存在的许多问题进行了高屋建瓴的总结和分析，更对未来一年的工作提出了新的期望和要求。

在这样严峻的市场环境下，这些成果的取得，离不开全体人员的努力，更离不开那些战斗在平凡岗位上默默奉献、认真负责的同事。他们是平凡的，但是，他们是公司最可爱的人!我代表公司向这些默默无闻的一线员工道一声：你们辛苦啦，谢谢你们!!万盛国际大酒店感谢你们!

对此酒店决定对各条战线上做出突出贡献的优秀员工代表给予表彰和奖励，现在，我宣布：大会进行第四项，给优秀员工颁奖。

首先要搬出的是优秀员工奖，我念到名字的请依次上场，他们分别是

同时有请邵总给优秀员工颁发500元奖金和荣誉证书。(音乐配合)

谢谢邵总，请邵总就坐，请获奖员工往后退后一步。

谢谢大家，请各位就座!

接下来搬出的是优秀管理人员，他们分别是

同时有请集团财务总监王佩玉女士，为获奖人员分别颁发800元奖金和荣誉证书。

谢谢，王总，请王总就坐，请获奖管理人员往后退一步。

接下来搬出的是优秀部门管理者奖，他们分别是

同时有请万盛国际大酒店执行总经理王总，为获奖人员颁发1200元奖金和荣誉证书。

谢谢王总，请王总就坐，请获奖部门管理人员往后退一步。

接下来让我们搬出最后一个奖项，优秀部门奖，准备好你们的掌声，他们是房务部呢还是销售部呢，好了，现在我宣布获得20\_\_年度优秀部门奖的

是。。。。请派代表上台领奖。

同时有请万盛国际大酒店总经理喻总，为其颁奖。

谢谢喻总，也请喻总就坐。

在这里呢我也想采访一下获奖的员工，看看他们有什么话想说。

听了他们的话，内心深处多出了很多感动，榜样的力量是无穷的，以上优秀员工，是我们万盛国际大酒店的明星和代表，也是我们学习的楷模。由于名额的

限制，还有许多在不同的岗位上有突出贡献的无名英雄没有在此一一受到表彰。 但是，一分耕耘一分收获，公司会永远记住你们!

今天的大会开得非常成功，会场气氛热烈高涨，这是一个团结的大会，是一个催人奋进的大会，也是一个把压力变成动力的大会。这次大会让我们看到了20\_\_年的成绩和不足，也看到了20\_\_年新的曙光和希望。

我们有理由相信：20\_\_年，在酒店领导的正确指引下，全体人员团结在以喻总为核心的周围，团结一直，大胆革新，我们的酒店一定会谱写出更加辉煌绚丽的新篇章!

最后，祝全体人员20\_\_年愉快，身体健康，合家欢乐，马上发大财!!

现在我宣布：会议到此结束，谢谢大家，再次感谢大家!!谢谢!!!

请在一排就坐酒店部门管理人员上台与获奖者合影留念。

>酒店年度个人总结篇5

一、开场

1：各位领导

2：各位同事

1：大家晚上好

2：刚刚过去的20\_\_年是公司承前启后、继往开来的一年。在国际经济环境一片寒冬的情况下，公司依托强大的资源平台和技术优势，保持了持续稳健的发展，取得了良好的业绩。

1：成功伴随着艰辛，喜悦伴随着汗水。成绩的取得离不开大家的努力，在忙碌充实的工作中，我们不知不觉地迎来了崭新的20\_\_年!

2：门。今天，我们在这里，共同迎接新年的到来，恭祝大家Happy 牛 year!

2：现在，\_\_20\_\_年会正式开始

二、节目

1：下面就请我们的同事为我们表演精彩的节目。

2：首先请上\_\_部同事\_\_，为我们表演今天的第一个节目：\_\_\_\_。

1：太好听了，真可谓绕梁三日，咱们的同事还真是多才多艺，不知道接下来有什么精彩的节目呢?

2：接下来啊?接下来给大家来个“High”的，有请\_\_部的同事为我们带来劲爆的舞蹈：

1：“Happy”是今晚的主题，我们将用欢乐来尽情演绎。下面这个节目将会为大家带来更多的笑声。

2：有请\_\_部同事为我们带来小品\_\_。

1：精彩的节目暂告一段落，下面我们再做一个小游戏“\_\_\_\_\_”

2：游戏规则：

1：好了，刺激的游戏过后，继续我们精彩的节目。

2：有请\_\_部同事为我们带来诗歌朗诵：\_\_

1：\_\_，《武林外传》看过吧?

2：当然，并且是相当的喜欢埃佟湘玉、白展堂、吕秀才、李大嘴……

1：好了，好了，别念了，想不想现在再看一遍?

2：想啊，太期待了!

：又到了我们游戏的时间。下面这个游戏叫做：“\_\_\_\_\_\_”

2：游戏规则

1：游戏结束，让我们继续释放我们的热情吧。

2：萧萧寒冬，就让舞蹈为室内升温!下面是\_\_部与\_\_部联合为我们带来的节目：舞蹈\_\_\_

1：刚才的节目精彩吧?

2：精彩!

1：开眼了吧?

2：嗯，开眼了!

1：下面还有让你更开眼的呢!

2：什么啊?

1：接下来是我们的压轴节目，有请\_\_\_\_部的同事为我们带来音乐剧：\_\_\_\_!

1：今晚的节目到此就全部结束了。

2：再次感谢各位同事的精彩表演!

三、游戏

1：下面正式开始我们的游戏环节，第一个游戏：\_\_\_\_\_。

2：游戏规则：

1：ok，现在进行我们的第二个游戏：\_\_\_\_\_\_。

2：游戏规则：

1：接下来是第三个游戏：\_\_\_\_\_\_。

2：游戏规则

1：现在进行我们今晚的最后一个游戏：\_\_\_\_\_。

2：游戏规则：

四、抽奖

1：下面这个环节应该是大家最期待的：抽奖。看看新年谁最先得到这份幸运。

2：下面我们就请上\_\_\_领导为我们抽取今天的三等奖

1：首先恭喜获得三等奖的同事。幸运还在继续，下面是我们的二等奖。

2：有请\_\_领导为我们抽取二等奖。

1：恭喜大家，接下来是我们今晚最激动人心的时刻：今天的一等奖就要诞生了!

2：有请\_\_领导为我们抽取今天的大奖!

1：没有得奖的同事也不要失望，我们还有最后一份奖品。

2：接下来就是给大家得奖的机会，我们要进行的是：\_\_\_\_\_。

五、结束

1：欢乐的时光总是暂的，回首过去我们热情洋溢，坚定现在我们激情澎湃。

让我们真诚的祝愿，祝愿\_\_\_的事业蒸蒸日上!

2：祝愿\_\_\_员工心想事成!再次感谢各位同事的积极参与和精彩表演，\_\_\_20\_\_年会就此结束。

1：谢谢大家!

>酒店年度个人总结篇6

20\_\_年我们酒店各部门都取得了可喜的成就，作为酒店出纳我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

一、酒店出纳工作总结

1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。

2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。

3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我酒店职工的意外伤害险的投保工作。

4、做好20\_\_年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。

二、其他工作

1、迎接酒店评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。

2、迎接审计部门对我酒店帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。

除此之外，按照酒店部署做好了社会公益活动及困难职工救济工作，在本年度出纳工作中：

1、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。

2、及时收回酒店各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

>酒店年度个人总结篇7

本人\_\_，\_\_俱乐部总经理兼\_\_\_大酒店总经理，在peter董事长及达声总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就\_年度的工作汇报

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定\_年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，\_年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

\_年度俱乐部原计划收入为3709.0\_\_元，实际收入为2329.6\_\_元，完成率为62.8\_\_。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.4\_\_，实际收入为1648.6\_\_，完成率为102.1\_\_。其中西餐计划收入为40\_\_元，实际收入为436.2\_\_元，完成率为108.\_\_，客房计划收入为118\_\_元，实际完成114\_\_元，完成率为96.\_\_。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至5\_\_/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。　　酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础,酒店管理层自\_年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定\_年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a、b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。 九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在\_年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

六、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作;关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉1\_\_(见下图)： 针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为\_\_。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

?厦门亚洲海湾大酒店

\_年7月14日，受王宾董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程： 1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设;消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成9\_\_。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及9\_\_别墅装修;主楼装修完成9\_\_(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成8\_\_。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成9\_\_;酒店停车场完成9\_\_;酒店喷水池完成9\_\_;草地照明完成9\_\_;

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.\_\_元。(附已签合同明细表) 三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

\_年8月，酒店确立全体人员编制为30\_\_。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共22\_\_，主要为：行政办\_\_，财务部2\_\_，前厅部3\_\_，管家部3\_\_，餐饮部3\_\_，营销推广部\_\_，人力资源部\_\_，厨房3\_\_，采购部\_\_，工程部1\_\_，保安部2\_\_。以上数据未包含\_年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从\_年1月3日至\_年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(30\_\_)的8\_\_左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的9\_\_以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知已知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有41\_\_，旅行社5\_\_。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在\_年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

特此报告。

>酒店年度个人总结篇8

尊敬的公司各位领导、各位同仁：

大家好!

宜昌运祥酒店管理有限公司于\_\_\_\_年4月成立，我于\_\_\_\_年6月15日进入到运祥酒店管理有限公司，很感谢各位领导给我这个平台，让我有这个机会组建运祥酒店管理团队。宜昌运祥酒店管理有限公司下辖的第一家酒店运祥酒店于\_\_\_\_年7月11日开始试营业，7月27日正式对外营业，在这短短一个半月时间里，酒店从运营筹备、组建团队、培训建制、设备模拟运转至现在正常运营，在坐的各位都付出了辛勤的劳动和汗水，在此，我代表酒店感谢各位辛勤劳动的付出。自酒店开业以来，酒店在公司领导的正确领导下，围绕提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升服务质量为重点，力抓经营管理，同时在全体员工的共同努力下，开业至今营业收入97.18万元、出租率：37%、平均房价：135.67元。下面就这半年的工作小结如下：

一、酒店运营开业筹备：

6月15日入店后开始了解酒店筹备阶段整体情况，根据酒店拟定开业时间立即进行工作安排和部署，房间客杂用品、低值易耗品、洗涤供货商等均未洽谈，时间紧急，立即联系相应的供货商进行招投标比价看样，确定商家后，签订合同，开始订做酒店专用物品，除房间部分易耗品外，其他基本按照酒店开业时间到货，未影响酒店试营业。

二、进行市场调研，对酒店进行正确定位。

自6月负责酒店筹建工作以来，对酒店的定位进行市场调研，根据，将酒店定位为集商务旅游及培训为主的酒店。

三、确定人员编制、架构、分布有序进行人员招聘，保证人员储备。

确立酒店全体人员编制为32人，结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。在人员招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，酒店采取了多种的招聘方法来进尽快补足，如人才市场招聘、网上发布招聘信息、请人才市场帮忙发布信息和推荐人员，通过员工介绍等各种渠道寻找所需人才，确保酒店正常开业人员到位，目前酒店到职人员均已培训上岗，可独立操作。

四、规范管理，完成建章立制，使酒店综合管理日趋加强和完善，水平不断提升。

1、建立健全酒店各项规章制度。

经过几个月的努力，运祥酒店已制定一套比较完善的管理制度，岗位责任制及操作流程。如《员工手册》、《员工后勤管理制度》、《前厅部管理制度》、《客房部管理制度》、《行政部管理制度》、《人力资源部管理制度》、《财务部管理制度》、《岗位绩效考核制度》等制度。另酒店根据实际情况在工作中及时修改一些各部门技术规范和操作规程。酒店有了标准的及强有力的制度，加上贯彻执行到位，才能保证酒店管理的正常开展。

2、全面清查酒店资产，建立一套完善的资产实物台账及制度，保证酒店资产的安全，完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证掉闹建账使用的稳定性。

五、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强

1、酒店各部门从员工进入酒店开始，通过平时不断的培训，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，让员工快速的从酒店生手变成熟手。

2、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。

六、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总经办担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

1、酒店根据设定的工作计划，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，以追求经济效益最大化为第一目标，\_\_\_\_年酒店开业以来，签订协议共446家，其中商务协议客户384家，旅行社客户62家，制定了部门营销制度，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、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，根据酒店市场情况，推出各种优惠活动，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，利用酒店微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、放权前台人员，一方面推销会员卡，把零散客户逐步变成酒店长期的忠实客户，另一方面把握“客人走进来皆入住”的宗旨，灵活处理，争取更多的入住率。

七、酒店开源节流工作

要最大空间地创造经营利润，我们要把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是制定酒店各岗位灯及空调等能源开关时间表，及时开关，灵活处理，这样日复一日的执行下来，能够节约一定的费用;二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气等能耗。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格，合理控制储存量。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，杜绝一切浪费现象。

\_\_\_\_年，酒店虽然顺利完成的筹备开业工作，但酒店在管理、经营、服务等软件方面仍存在这样和那样的问题和不足，期待我们来年加以解决和改进，主要表现在：

1、酒店管理专业化程度不高、人性化管理不够、管理程序欠缺规范化、人员配置不够等，员工队伍整体素质还跟不上酒店的硬件档次相配套的要求，管理强度不够，执行力不够，有待今后提高和加强。

2、酒店经营在“开源节流”方面的工作做得不够深。酒店营销力量单薄，营销人才缺乏，酒店系统营销工作还没有做到应有的高度，销售局面没有打开。酒店创收渠道单一，另外酒店成本控制方面仍大有潜力可挖，个人节约酒店资源成本方面还可以做得更好。

3、酒店综合服务水平还有待提高，酒店服务员的整体素质有待进步，酒店服务规范需要进一步加强，酒店在个性化服务和细节化服务方面做得不够完善。

4、员工主人翁意识、竞争意识和危机意识有待增强，销售技巧、应变能力及主动性较弱。

5、酒店凝聚力不强，员工队伍不稳定，人员流动大，人力资源开发存在一定的困难。

6、餐饮经营仍未达到理想的高度，仍然没有充分发挥其经济效益，餐饮经营开发仍然要做文章。

7、工程还存在很多遗留问题和隐患，没有得到很好解决。

回顾酒店这半年的工作，我们还有非常多的不足，对此我深感歉意，但是我相信，在领导的正确指引下，在在座的全体员工的共同努力下，我们一定会越做越好。

\_\_\_\_工作初步计划

回顾过去，展望未来。\_\_\_\_年将是机遇与挑战并存的一年，酒店经营市场更加繁荣，市场竞争更加激烈，各种困难和压力依然存在，运祥酒店持续发展工作任重道远。关于来年的工作思路和努力方向，我有如下设想与计划：

1、不断完善酒店各项规章制度和操作规程，加强酒店制度化、规范化、科学化管理，完善酒店组织机构和人员配置，完善酒店员工绩效考核，让酒店上“星”走上快速发展的道路。

2、树立“顾客就是上帝”的经营理念，发扬“以情服务，用心做事”的工作精神，强调更加人性化、专业化、规范化的酒店经营管理服务，不断加强员工的培训，提高员工业务素质和综合素质，提高酒店经营、管理、服务的水平，不断打造酒店核心竞争力，不断提高酒店的知名度和美誉度。

3、酒店更加重视酒店中层管理人员队伍建设，强调中层管理人员的执行力，强调各部门及管理人员之间的横向合作与沟通，加强各部门内部团队协作，提高酒店大型活动的工作成效。

4、不断完善酒店消防软硬件，建立健全酒店各种消防管理制度和消防信息档案，严格执行消防安全检查，杜绝火灾隐患，确保酒店消防安全;同时加强酒店保安作风建设，确保酒店财产安全和人身安全。

5、酒店将继续实行各部门经济指标的绩效管理。

6、酒店将继续做好“开源节流”工作。酒店将加强对各项成本费用的管理与控制，强调从自身做起，从小事做起。

7、酒店继续严格把好原材料采购质量关、把好仓库储存关、把好菜肴出品质量关、把好菜品定位关、客房服务质量关等工作。

8、工程加强对空调等动力、工程运维工作的管理及维保工作，做好后勤服务保障工作。

9、加强员工的培训，提高员工的业务素质和综合素质。

10、酒店不断重视系统营销工作，不断壮大营销力量，营销部要联合餐饮部、客房部、厨房努力做好酒店“团体会议、零点散客、宴会接待”三大块消费营销工作，打好节假日酒店营销牌，做好酒店营销工作;建立健全客户档案;同时酒店全年整体经营思路须注重努力营造酒店优美、舒适、安全、方便的消费环境，充分做出酒店健康、环保、时尚的餐饮特色，发挥酒店设施完善、高档装潢等客房优势，提高酒店和知名度和美誉度，吸引更多顾客光临。

11、加强企业文化建设，提高员工凝聚力、向心力。

为了实现酒店\_\_\_\_年以上工作计划目标，同时完成领导下达的全年目标任务620万，首先我们要解决\_\_\_\_年工作成存在的问题，不断总结工作中的成败，才能实现目标计划，具体工作如下：

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进员工酒店意识不断提高，服务理念进一步深化，让微笑成为员工的自觉行动。了解个性化服务，形成“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，拓宽管理人员的知识内涵，提升业务技能和管理意识，使经营管理素质得到进一步提高。

3、加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求部门进行一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。

4、“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，要求整理一些“应知应会”知识资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的班前会培训，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训效果，我们将开展日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域及客房的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。不允许重复问题发生，要制定重复问题发生的处理机制，有问题必须迅速整改，要坚持“三不放过原则”，要遵循“闭环原则”并形成习惯。“三不放过”原则就是发生问题没有找到原因不放过;没有找到责任人不放过;没有整改措施不放过。这是要大家学会找到解决问题的办法。“闭环的原则”即坚持“计划——实施——检查——提高”四环节完整链条，真正实现解决问题的工作机效。

6、管理人员工作率先示范，实行工作绩效末位淘汰制，“能者上，平者让，庸者下”。如连续三个月个人绩效考核最后一名则免职或降级，连续三个月个人绩效第一名则实行奖励政策。酒店将不断打造强大的中层管理人员队伍，打造团队力量，提高酒店决策的执行力。

7、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。要求参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。

8、注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使所有员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店要认真做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，以有力推动销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较好水平。

4、自驾游方案的逐步落实，不断扩大酒店自驾驿站的知名度，将酒店真正打造成宜昌首家自驾游中转基地。

5、做好各项营销策划并付诸实施，争取市场更多份额。

6、酒店地理位置离高速出入口较近，这是我们的优势之一，所以，\_\_\_\_年要加强对周边县市区的销售宣传工作，加大酒店宣传辐射面，首先提高酒店知名度，才能有力推动销售的业绩。

根据责任制要求，通过系列措施，完成月度经济任务指标，完成年度经济任务指标。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们拟开展以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。(良好的服务态度和过硬的业务技能是赢得顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质,使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。)

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高接待水平。例如：前台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。

3、大力推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都要记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、根据酒店的实际情况，制定《酒店管理实务》;不断修订和完善各部门管理制度，加强对财务的监督和控制作用力度;对前台的帐务操作在原有规定的基础上要进一步的规范;同时对“实名制登记”、“违禁物品进入酒店”等制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立客史档案。通过客史档案，加强对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、着重加强酒店六常管理、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”，对各部门员工进行相关培训。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”。

五、企业文化建设，要弘扬企业文化，凝聚人心合力

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。

稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们将大力开展员工争先进、赶先进活动等，如优秀员工、示范员工、销售精英、微笑天使、最快成长进步等评选活动，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选。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，促进员工之间的团队精神，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。我们在开展中，除晋升工资、适度奖励外，还将组织他们到同行酒店参观学习。并准备在员工生活区域增加宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。

六、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，主要是针对客房部、餐饮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。

1、客房部是酒店主要创收部门，同样也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，全体员工要从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，一是继续按照之前的制度进行，二是要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。

2、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)要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)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。

3、厨房出品要控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对市场物价飞涨时，出品部一方面要从菜品价格、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;另一方面要和采购一起调查市场，及时组织货源，在可能的情况下储存可较长时间存放的物品，如低价粮油(包括茶油、色拉油、大米等)，以有效地节约出品成本，但是不能克扣客人菜品分量。

\_\_\_\_年，我希望在座的各位和我一起努力完成上述实现目标任务的各项工作，我相信，有了在座各位的支持，我们一定会给董事会上交一份满意的答卷。

\_\_\_\_，让我们一起克难奋进，赢战未来。

>酒店年度个人总结篇9

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_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、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、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20\_\_年都有一定的提高。

2、管理创利。通过狠抓管理，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。通过引进品牌管理，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。通过制定\'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、服务等实际情况，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。主要表现在全体员工精神状态积极向上。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,特别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，按照星级酒店的标准，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”为主要内容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,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

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,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

>酒店年度个人总结篇10

各位领导、各位同事：

大家好!

大家都知道年对于我们酒店来说是关键的一年，是我们的服务领域不断的扩展的一年，也是我们的企业品牌更加的深入人心的一年。

今天我们在这里欢聚一堂，召开“年酒店20\_年工作总结暨20\_年重点工作部署大会”，主要目的是为了总结半年来的工作，总结经验，查找存在的问题，吸取教训，共商酒店未来发展大计，安排部署下半年的工作任务。

首先，为保证会议的有序进行，在会议正式开始之前，我提几条要求：

1、请所有与会人员暂时关闭手机或调成静音，尽量不要接打电话;

2、不要在会场内来回走动，大声喧哗，或与人交头接耳;

3、不要随地吐痰，乱扔废弃物，不要抽烟;

4、会议结束以后，先欢送领导和来宾退场，然后依次序退场。

今天的会议议程分为两项，第一项是：各部门领导做上半年部门工作总结和下半年工作部署报告，第二项是：进行会议总结讲话并做工作报告。

现在会议第一项议程正式开始!

接下来进入会议的第二个议程：

掌声有请总进行会议总结并做工作报告。

今天下午的会议开的很圆满，也很成功，总的总结报告，既对酒店半年来的发展进行了全面、客观、公正的总结，也提出了酒店下半年的发展思路，描绘了酒店美好的未来。使我们每一个人都能感受到酒店的前景光明，更加坚定了我们每个人的信心，是一个振奋人心、催人奋进的大会!

会后，我们要深入学习、领会这次会议的精神，在酒店领导的正确领导下，团结一心，共同努力、务实开拓，不断创新，共同为酒店的美好未来贡献我们的力量和智慧!

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