# 酒店年终工作总结范文大全(推荐26篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-08-09

*酒店年终工作总结范文大全1紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时...*

**酒店年终工作总结范文大全1**

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在20xx年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提高。

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识.。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与xx的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**酒店年终工作总结范文大全2**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职得尔乐大酒店工作已有一年多时间，在过去的一年里，在总经理的领导下，经过酒店全体员工的共同努力，我们的卫生和服务得到巩固和提高，当然还有很多的细节上面，我们还存在着许多有待进一步完善的地方。下面，我就xx年的各项工作，做以下安排：

>一、以贵宾包厢为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的服务典范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

>二、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班时间按二八原则进行管理时间分配，百分之八十的时间在现场管理现场，百分之二十的时间做管理总结，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

>三、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月定期召开服务质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现，这种形式的研讨，为前厅部管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到积极的作用。

>四、建立月度质量检查机制。

xx年制定质量检查标准，对卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

>五、建造和谐、健康、快乐的工作氛围。

当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化管理相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

>六、人员稳定，减少人员流失。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

>七、在现有“五常管理法”的基础上，对落台内物品摆放更细。

根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

>八、在软件有所提高的同时，我们的设施设备也要有所转变

同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

**酒店年终工作总结范文大全3**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

x年9月份我到酒店担任销售部经理，

x年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司;

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;

2、对会议信息得不到及时的了解

3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店年终工作总结范文大全4**

明年上一层楼，有必要总结一下今年工作的得失。这是我工作的总结。

>一、全面审查工作：

企业的利润是第一目标，也是企业生存的保障。一个部门的工作要围绕企业的中心工作。作为一个服务部门，打扫卫生，为客人提供干净、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的第一份工作，但同时我们也有责任为企业创收、省钱。一年来，通过全体员工和部门经理的共同努力，各项有业务指标的部分都完成了别墅领导在去年工作会议上交给我们的任务。在努力创造收入的同时，我们也不忘储蓄。该部门全年都在节省工作。在保证工作质量和不影响客户服务的前提下，我们尽最大努力降低成本。我们知道省下的每一分钱都是集团的利润。

>二、20xx年，我完成了以下工作：

1、学习规范岗位服务条款，努力提升客户服务质量。为了体现酒店员工的敬业精神，针对我对各个岗位的不熟悉、不规范的服务语言，我在同事中以及在集团客房部主管经理的培训中学习了该岗位的服务语言，保留了精华，去除了粗陋，再吸收作为我与客人交流的使用语言指南。自从我规范了服务条款的执行后，我在客户沟通方面有了很大的改进。因此，在任何一个工作时期，坚持好的东西很重要，从过去学习新的东西也很重要。我会加强学习和应用。

2、开源节流，降本增效，从零开始。客房部是公司主要的创收部门，成本也很高。基于节约意味着创造利润的理念，我和同事们从自身做起，一点一滴杜绝一切浪费现象，主要表现在：为客户回收一次性低值易耗品，如牙膏，可作为洗洁精；每天早上要求关闭返回楼层的走道灯，夜班6点后开启；结账后拔下电源卡；房日复一日的实施可以为公司节省大量电费。

3、为了做好客房的卫生和服务，领导经常对我们打扫房间和查房的技巧进行评估和评价。发现我们的操作存在不规范、不科学的问题。针对存在的问题，区领导班以上员工召开专题会议，分析存在的问题，对员工进行再培训，纠正其不良操作习惯。我们还利用淡季的做法，对每一个房间进行认真的清洁和检查，通过检查，取得了一定的成效，房间卫生质量有所提高，查房超时现象有所减少。

4、领导对员工采取了集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，极大地提高了员工的酒店意识，进一步深化了服务理念。拥有声音和微笑已经成为员工的自觉行动。从感性到理性，我们对什么是个性化服务有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客户满意”的良好氛围。从而深化了员工对岗前培训、部门培训、团队培训从理论到实践的全面梳理和完善。

>三、由于各种原因，我的工作中存在一些问题：

1、很容易把个人情绪带到工作中。当你快乐的时候，你是温暖的，体贴的。当你不开心的时候，你会被冷落。未来，你会在工作中尽力克服这种情况，真正在头脑中建立起顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁度需要进一步提高。

3、各岗位的服务水平有待进一步加强。

4、设施a的维护计划

5、由于换班时考虑不周，认为小问题不需要交待清楚，导致出现这样的问题。如果你不懂小事，很容易犯大错。在未来，一定严加防范，以免出错。

>四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随？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，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

**酒店年终工作总结范文大全5**

20x年即将度过，我们充满信心地迎来20x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20x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。

**酒店年终工作总结范文大全6**

近年来，我始终履行职责，充分发挥职能服务和指导作用，在思想、工作等方面取得了一定的成绩，现将个人的工作、思想、履行职责的情况分三个方面进行汇报。请各位领导审议并指正。

>一、目标为上，确保了指标的完成。

一是明确工作目标，确定年度经营方针。根据公司自身和市场情况，每年我都在公司工作总结会议上确定来年的工作指导思想。

XX年的工作思路是：提升经营能力，增强管理效能，提高经济效益，创建企业文化。

XX年的工作思路是：突出一个“增”字（增星、增收、增效），把握一个“细”字（细分、细致、细微），坚持一个“力”字（核心力、亲合力、向心力）。

XX年的工作思路是：以科学发展、和谐发展为目标，以严格管理为手段，以增创效益为目的，全面落实目标责任制。

明确了工作目标，就可以深化发展思路。通过明确定位，合理定性，才能保证全年任务的顺利完成和企业的稳定发展。

二是调整客源定位，加强营销力度。随着近年来经济效益的增长，我们对酒店硬件设施进行了更新改造。为解决旺客不旺财的问题，从XX年开始，组织酒店营销人员开展对周边区域和相邻同行业的市场调查，将酒店目标客源定位为中高档商务散客，主攻对象则锁定为协议单位，确定酒店的市场定位为商务旅游酒店。主要方式是依靠销售人员上门与客户进行面对面销售，并加强对销售人员的激励措施，激发了销售人员的工作积极性。通过以上措施，经过销售定位的阵痛加上营销手段的加强，近几年销售势头逐步提升，长期与酒店签约的协议单位达到XX多家，全年平均住房率从XX年的XX%调整至平均住房率XX%，平均房价从从XX年的XX元/天/间上升至XX元/天/间。此外，在客源结构上，商务散客比例达到XX%，团队及会议客人比例达到XX%。酒店抓住近几年XX会展业快速发展，会务活动频繁举行以及几个黄金假日的良好机遇，使酒店客源档次以及开房率都提高到了一个新的高度。

三是层层落实目标责任，把经营指标落到实处。近年来，尽管上级主管部门没有明确下达工作任务和指标，本着对国有资产负责的态度，每年我们都会以一定的增长幅度下达全年任务。从董事会下达到经营班子签订目标责任书，再将经营指标分解到各个部门，将部门业绩同考核指标紧密挂钩。通过每周工作例会、总经理办公会、董事扩大会议，以及上半年及全年总结大会，以任务要求、考核约束、重奖激励等办法，确保了三年任务的顺利完成。

四是坚持主业自管和配套外包的经营理念。我始终认为，主业自营和配套外包是进行服务创新和提升服务质量的一个重要策略。通过多年实践证明：配套外包不仅有助于降低公司的经营成本，有效地降低和分散风险，提高管理的灵活性，而且还有利于增长酒店服务的附加值。比如XX的经营，XX桑拿的经营以及XX、XX的经营，都在彼此信任中获得了双赢。为了适应XX激烈的市场竞争，我认为不仅要集中本公司内部资源，提高资源使用效率，提高核心竞争力，还应充分利用外部资源来促进公司的发展和壮大。由于我们多年来坚持了配套外包的经营理念，我们的企业经营绩效才得到了根本的保证。这一点，我认为应该继续坚持和发扬。

>二、管理为主，确保了经营管理水平的提升。

企业管理实际是效益的延伸，作为XX企业，如何创新管理确实是经营者需要认真思考的问题。近年来，我始终从实际出发，本着先易后难，由简到繁，从小到多，逐步配套的原则，强化管理主体，规范管理行为，建立管理制度，完善管理手段。

一是有效合理的配制人力资源。近年来为解决公司人浮于是的工作状况，相继讨论出台并实施了“带薪学习、离岗退养”等相关政策。这些分流政策的出台，既解决了个别员工家庭困难的实际问题，又给需要对外展示才能的职工提供了发挥和展示的平台。这样使继续留下的员工能安心工作，分流的员工也能理解企业的举措。XX年，为了使中层管理的架构组合更趋合理，我提议公开招聘中层管理人员，通过竞选上岗，聘任了XX部，XX部两个经理，从此搭建起一个人才竞争的平台，激励了中层管理者的工作热情，增强了紧迫感，这一举措使公司对中层管理人员的使用突破了传统的对内部正式工提拔的惯例。

二是不断加强硬件投入，增强企业的竞争能力和适应力。近年来，我们花大力气对酒店硬件设施进行改造更新。翻新更换了XX层的客房设施，装修和扩大了会议接待场所，完成了空调机组的更换，改造了热水回收系统和电梯控制系统，统一了客房电子门锁的制卡管理系统，并完成了对酒店内排污管网的整改。目前我们对写字楼的改造还正在进行中。上述所有的工作，都为进一步适应市场变化，增强企业的竞争力奠定了坚实的基础。

三是加强素质和技能培训，提升了酒店管理质量。先进的酒店管理强调以人为本，人力资源的积累和培养是一个长期的过程。几年来，我们始终把培训作为发展和壮大企业的关键。通过开展多种培训活动，提升服务意识，改善服务手段，强化服务程序，严格服务考核。首先，加强和充实了人事部的工作职能和人员。其次要求所有的中层管理人员必须持证上岗，一线员工加强岗位技能培训，二线员工加强素质培训，对个别员工采取下岗限时培训的相关规定。此外我们还举办了员工摄影大赛、书法展、登山、歌咏比赛等活动，通过这些活动，陶冶了员工的情操，调整了员工的心态，升华了员工对美的追求，提高了他们的综合素质。

>三、学习为先，确保了班子执行力的提高。

一是加强学习，不断提高工作创新力。近年来，我努力加强党性方面的修养，认真学习党的各项方针、政策，学习驻深工委推荐的材料多篇，学习企业管理、酒店经营、会计知识等专业书籍多本，不断提高自身领导艺术和业务水平。无论作为总经理还是董事长，我都能够随着工作角色的转变进行自我提升，用宽阔的胸怀去包容、理解、接受一定的非议和批评。能够把握公司在发展过程中的关键点、要害点。近年来，我就是以上述思路作为我的立足点来开展工作的，做稳定XX发展的带头人。

二是以人为本，不断增强全体员工的凝聚力。增强企业的凝聚力，是建设和谐企业的重要环节。近几年，我注重以人为本的管理模式，在以提高职工满意度为中心的基础上，先后组织中层以上管理人员和正式职工赴XX、XX考察学习，组织优秀员工外出学习考察，每年组织职工体检，并根据企业效益逐年增加职工收入，提高基数。经过多方努力，长期困扰职工的房改问题已得到基本解决。花大力气，克服困难重建职工餐厅，解决职工就餐难的问题。每年的三。八节，中秋节，春节等传统都专门安排组织员工联谊会、聚餐会，用以排解他们的思乡之情。我认为企业有实力，有盈利，就有条件增加职工的收益，提高他们的福利待遇，更好地为职工办实事，办好事。营造尊重人、理解人、关心人、帮助人的“XX”氛围，打造和谐的人际关系，形成团结互助，奋发向上的和谐XX。

三是勤政廉洁，不断提升自身约束力。作为公司的董事长，我倡导开放式的民主管理，放手放权，充分调动班子成员每个人的积极性，对公司重大、重要议题，认真听取各方的意见和建议，采纳各类意见和建议后，再经过董事会扩大会议研究通过。对员工关心、关注政策的出台，也先经职代会讨论通过后才能附诸实施，以增强决策的准确性和透明度。经常开展学习自警，首先在思想上建立防线，其次完善各种规章制度，对公司的财务审批一支笔。再次建立廉洁责任制，层层负责，互相监督，在行为规范上建立防线，特别是自我要求严格，要求别人做到的自己首先做到。

四是团结协作，不断发挥团队优势的战斗力。增强团结是做好工作的前提。我经常讲相处是缘分，共事是机遇。近年来在工作上自己首先能律己，诚以待人，把自己工作定位在“出主意，搞协调，抓落实”的基点上，对班子成员充分尊重，坚持统放适度，亮透责任，创造条件让每一位成员在职责范围内放开手脚创造性地工作，充分发挥每一位成员的聪明才智，研究解决工作中遇到的新情况、新问题，发挥班子成员的合力作用，增强决策的科学性、准确性，同时还强化了班子的凝聚力和向心力。在具体工作中，我主动与分管成员交换意见、商讨办法，积极帮助分管成员协调解决工作中遇到的困难和问题。由于团结一心，工作合力，各位成员都较好的发挥了工作的主动性和创造性，使各分管战线工作有序开展，为XX的发展起到了积极的作用。

总的看，任职以来，通过积极的努力，取得了一定的成绩，但由于各方面因素制约，工作中也有一些不足和不到之处。成绩的取得，归功于上级组织的正确领导，归功于几大班子的鼎立协助和全体干部员工的大力支持。

在今后的工作中，我将同其他班子成员一道，发扬成绩，克服不足，按照上级的要求，认真履行好职责，重点在以下几方面继续加以努力。

一要加强学习。注重党性修养和世界观改造，不断提高思想政治素质，不断提高党性修养，不断提高政治鉴别能力和实际工作能力。

二要廉洁自律。严格按“八种良好风气”要求和规范自己，自觉遵守党纪党规，不断加强自身建设。

三要扎实工作。进一步深入实际，掌握基层情况，了解员工呼声，苦干实干，勤奋敬业，为员工办实事、办好事。

四要解放思想。立足于实际，进一步解放思想，落实科学发展观，与时俱进，研究工作，探索工作，努力带动和促进企业各项工作稳步发展。

**酒店年终工作总结范文大全7**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧.千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好.如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱.

4、重视就是要把每一位客人都视为上帝看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费.我们应当记住客人是我们的衣食父母.

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识.

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造家的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.7、真诚热情好客是中华民族的美德.当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样.生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的.

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员.让顾客在银都酒店世界感受到不一般的快乐。

**酒店年终工作总结范文大全8**

20xx年保安部在酒店各级领导的大力支持与关怀指导下，在其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了宾馆各项安全保卫工作；以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为来年工作打下坚实的基础。

>一、治安安全

酒店安全是酒店经营最基本的保证，与宾馆的发展紧密相连。保安部在日常工作中始终坚持按照宾馆制度抓好巡逻检查工作，每天雷打不动对于宾馆重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。为了确保酒店安全，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。

应对xx期间要求我部组织在x月x日进行了全馆安全大检查，及时就检查情况进行了发文确保xx期间安保无问题；响应xx市政府号召，及时制定《xx酒店百日安全整顿活动方案》，确保宾馆各部门人人重视，杜绝安全隐患；针对定边发生的煤气中毒事件，结合律总要求与指示及时下发事故警示，对员工提出要求与警示。这些文件对于酒店安全工作起到很好的效果。

我部对于员工明确职责，从思想上让每个队员绷紧“安全“这根弦，确定安全工作重点区域，在东雷分局的指导下，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。在今年的x月份，时值北京奥运会的召开，我们与xx分局紧密配合，严格按照既定方案摸排、检查，并按照上级要求每周一向公安临渭分局汇报一周安全情况，得到了上级好评。奥运期间我馆无安全事故发生。

我们酒店处于黄金地段，又是知名企业，加上餐饮、住宿、娱乐种类全所以每天人流量很大，酒店里出现的各种客人较多。一方面我们从内部培训入手，本着无论什么原因，以客人总是对的为原则，再仔细询问情况，尽量满足客人。另一方面我们与东雷分局保持紧密联系，随时应对突发事件，对于滋扰闹事的人员尽量劝其离开，实在不行扭送公安机关，避免人员损伤，全年配合公安机关抓获犯罪嫌疑人x名，解救传销组织控制人员x名。

在维持酒店秩序方面，部门先从门口车辆停放开始。利用每周一、三、五的学习，观看教学碟片，每周二、四外聘交警进行车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证了门前车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造了良好的外部环境。再在内部加大巡逻力度，对闲杂人员、可疑人员及时盘问跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。经过全体员工的共同努力，年度宾馆无事故、未发生治安刑事案件，确保了宾馆的正常经营。

>二、消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航。我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。

制定了详细的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年x月份对全馆的灭火器材进行了年检及加压维护，x—x月份对酒店的消防应急设施及时更换和补装确保各项设备正常运行。xx区改造成贵宾楼以后，酒店高度重视消防安全，对于贵宾楼消防设施进行了全新配置，并于今年十月份进行了消防验收且通过了验收。

针对酒店现状我们制定了详细可行的灭火预案、疏散应急预案，同时积极与临渭消防队联系，x月份对我馆进行了消防灭火演练。全年共组织了六场次的消防安全培训，四次消防灭火实战演练，培训人员达到xx余人次。今年xx月中旬的一天，娱乐部员工雷利正在搞保健卫生，突然闻到了一股焦糊味，而且渐渐浓烈。

因为平时接受过培训，本能反应有问题，及时汇报。工程部保安部配合立即对于该包间进行检查，最后在吊顶与楼层夹层之间发现了焦糊味发生点，原来是电线老化接地产生高温引起的燃烧。危险源找到了，隐患及时排除了，使一场灾害消除在萌芽状态。由于做了大量细致防控工作，本年度酒店消防安全状况良好，未发生消防安全事故。

**酒店年终工作总结范文大全9**

您们好，我是xx，紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

>一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

>二、今年我完成了以下工作：

1、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了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。

>三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3、各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4、设施设备维保计划未落实到位。

5、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

>四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，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，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**酒店年终工作总结范文大全10**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。 所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我20xx年上半年工作总结：

>一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。

当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

>二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。

如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

>三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

>四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：

您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

**酒店年终工作总结范文大全11**

20xx年以来，我主要从事xx酒店前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

>一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

>二、恪尽职守，认真做好本职工作

我作为一名酒店前台收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

1、是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

2、是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

3、是做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

4、是不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

5、是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。

6、是增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

>三、工作作风方面

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。

2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

**酒店年终工作总结范文大全12**

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展、在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

>1、学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

>2、明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

>3、思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸，书籍，杂志的学习政治理论。遵纪守法，认真学习法律知识。爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

>4、团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

>5、在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担

带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

>以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高一下几点：

1、提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水。

2、工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成。

3、提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺。

4、把握一切机会，提高业务技能，加强平时工作。

5、精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

**酒店年终工作总结范文大全13**

xxx年已悄然谢幕，xxx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好处，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xxx年的工作奠定良好基础，这天在那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xxx年工作思路，期望各位给予指正。

>一、xxx年工作总结

回顾xxx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职责也使自己的职责感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业能够说是了解很少，在到酒店后短短半年时光内，在各位领导和同事的帮忙与协助下，我和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时光内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长带给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xxx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带给基础性支持，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时光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，保证更好地到达工作要求；

⑶培训工作缺乏系统性，在xxx年注意改善；

3、个人优势分析

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

⑵具有较强的学习潜力，能够在较短时光内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；

⑶具有协调控制潜力、擅长沟通，对管理工作把控潜力较强；

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因为从事酒店业时光较短，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、xxx年工作计划

展望充满挑战的xxx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在xxx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推荐与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮忙。

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、xxx年具体工作计划

⑴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职责已不仅仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在xxx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：xxx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、构成人员良性竞争，到达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，最终在酒店内部构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xxx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，把培训工作构成有层次、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质检工作构成体系，建立严格可行性标准，到达更佳工作效果。在xxx年质检工作要建立完善的体系，构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，构成真实有效的质检工作环，到达更好的工作效果，同时每月构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带给依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导用心沟通，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状况，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以高度的安全职责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”的潜力，确保了饭店全年无重大安全职责事故。在xxx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，并结合饭店实习状况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在xxx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，同时保安工作职责落实到人，与相关部门第一职责人签定安全职责书，使安全工作日常化、制度化，规范化到达更好的效果。xxx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，我期望自己能够在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更期望部门工作能够在现有基础上得到更大提升；在xxx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好处上的和谐团队、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！

**酒店年终工作总结范文大全14**

感谢各级领导对我们的关怀和厚爱、在你们的支持和栽培下，促使我们成为一位xx元的员工，能够进入这个具有良好的企业氛围、优质的酒店服务理念、优雅的酒店酒店文化的酒店，真的很幸运，我非常珍惜和重视这份工作。

培训从三天的露天军训中开始，领导们叫我们站军姿，踢正步等。让我们学会了坚持，让我感受到这个团队是十分有战斗力的团队。结束后，我们了解了酒店的基本知识：酒店的创始人，酒店集团，服务宾客的三个基本要求，服务格言和消防知识，消防的四懂四会，如何逃离火灾现场，如何让救援，还学到市场营销，餐厅应具备的条件等。让我聆听了领导们几十年的经验之谈（感触颇深）

大课结束后，我们分到各部门，我和我的同事们开始学习了后厨餐饮知识，知道了八大菜系：川鲁淮粤浙闽湘皖的中国八大菜系，以及各菜系的代表菜。接下来学习鲍鱼的品种，鲍鱼先存86种，最有价值的只有10种，而中国就占有9种，学习了导致鲍鱼死亡的因素，鲍鱼加工分为4种：干鲍，鲜鲍，冻鲍鱼以及罐装鲍鱼。鲍鱼的制作最早起源广东，制作鲍鱼两种：1。海水縕2。井水縕。鉴别干鲍好坏的方法，其中的鲍鱼是吉品鲍，糖心鲍鱼的制作方法等鲍鱼，鲍汁的制作方法等。以及燕窝的制作和专业知识，燕窝的分类：官燕，血燕，黄燕，毛燕。燕窝的营养价值，燕窝的鉴别：1看2闻3摸4烧的鉴别方法，燕窝的涨发：碱性发，蒸发，泡发，热水发等。燕窝最早起源唐朝，清朝开始广泛食用等的燕窝知识。又学到了鱼翅，鱼翅分为：1真鲨2鳐鱼鱼翅的背翅，其次胸部，最差尾部。翅的加工方法。鱼翅的鉴别：原翅和加工翅的鉴别。颜色最淡的翅质量一般。翅的产地。翅的涨发：浸发，煲发，蒸发。订货鱼翅的好坏，一般22—24厘米的翅。罗厨又介绍了几种美味可口的鱼翅菜肴：黄焖金钩翅，蟹黄鱼翅等。下面介绍海参，海参的习性，盐度，水温等。海参的产地。海参的鉴别：5排刺刺与刺之间排列整齐的为。海参的涨发：水发，高压锅涨发，快速发制等罗厨又向我们介绍并抄下了一些料头，酱汁比如小料的配制和xo酱、黑椒汁的制作等。并让我们了解了厨房的验收标准，餐饮制度的指导标准，物资的领用，破坏管理，考核制度，冷冻库的运行标准，冷藏管理制度，管理制度标准等一些厨房的条例和操作流程，酒店的菜谱以及各地区的名菜，了解自己职务，并背会了5常管理制度：常组织常整顿常清洁常规范常自律及定义以及厨房工作条例。

回首这几十天的培训我感慨很多，学习了很多，体会了很多。我想我学到的知识将是我以后开展工作的基础。非常感谢罗厨让我们学会这么多，也感谢各位领导对我们的关心。培训也让我坚定自己当初的选择是正确的，更坚定了作为开元一员的自豪感和归属感。

来到酒店在面对与学校不同的坏境，面对完全陌生的酒店操作规范，很担心自己做不好工作，通过这段时间培训，公司对每一位员工都是鼓励和激励的，宁愿犯错误，也不要畏首畏尾，勇于尝试，犯了错误不断改进，做事感想敢做。发挥个人能力。踏入酒店相当于进入了一个小社会，走向了自己充满激情充满梦想的人生舞台，因此我们要让激情在这个宽阔的舞台上尽情挥洒。

在以后工作中，针对自己的工作职责要严格遵守完成各项制度，遵守并完成各项任务，不断提高个人技能，养成5S习惯，了解酒店制定的各项制度，遵守并完成。积极和同事相处要求团结，一个团队要团结，奋斗才能发挥团队的力量，积极学习各项有关知识，提高个人素质，发挥个人能力，做到为酒店增值，为酒店增辉。尽管个人力量和团队力量有限只要努力，付出就有回报。面对同事和领导们的无私帮助，我想我将学会感恩。常怀揣一颗感恩的心，去回报家庭，回报酒店，回报社会。我为自己当初的决定感到庆幸。我会做一名忠诚、勤奋的开元人，做优秀的工作为酒店的发展做出自己的贡献。

**酒店年终工作总结范文大全15**

xxxx年即将度过，我们充满信心地迎来xxxx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，共同努力，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，共同努力，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2xx1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，大家共同努力，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。

**酒店年终工作总结范文大全16**

xx年，前厅部在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

>一．经营情况

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx%，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

>二、主要工作：

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下,我们要求管理人员必须亲临一线指导工作,发现问题,反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次，VIP 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识

及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围.前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

6、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

前厅部每位员工都必须积极参加中心及宾馆、部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的向心力及凝聚力。我们同时强调前厅部是整个酒店的中枢部门，它同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，避免事情的恶化，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

7、加强“开源节流，增收节支”的意识

年计划费用万元，实际费用为万元，节约了万元，主要节约在工资、电、物料消耗等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格物料领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使年前厅物品消耗控制在元，费用与同期相比增长了万元，（主要是计提奖励、地方津贴等），各项费用指标均达到要求。

8、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强相关数据、各类报表的管理，严格执行\_门的有关规定，上传数据的开通，信息的录入及扫描，加之宾馆会议客人报到的集中性，前台电脑两台等因素为我们前台工作增大了压力，但我们没有降低要求，对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们又做到认真负责的态度做好解释工作，同时将信息反馈销售部，协议单位担保，记入住，严把入住登记关。对外宾我们又派人分别到分局录入、报单，做到专人专管，主管及经理抽查的制度。同时我们很抓了了钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的财产不受损失；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

>三、工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

>四、xx年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

6、提高前台员工的售房技巧，提高散客的入住率，力争完成中心下达的目标任务。

7、严格执行实名登记制，进一步搞好安全稳定工作。

xxxx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**酒店年终工作总结范文大全17**

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20\_\_年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店年终工作总结范文大全18**

忙碌而充实的20xx年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，现将我的工作情况总结如下：

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

1、一如既往的地认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

**酒店年终工作总结范文大全19**

转眼间又到了年终岁尾，这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮忙与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自我的岗位职责与工作资料，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自我的综合潜力，力求做到更好。现把这一年来的工作状况总结如下：

一、办公室的日常管理工作

俗话说：隔行如隔山，初来本酒店时，由于行业的区别，及工作性质的不一样，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作。我深知，办公室是总经理室直接领导下属的综合管理机构，是沟通内外、联系四面八方的枢纽。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、收发传真、必需品的采买、招待客人及后勤管理等。应对繁杂琐碎的工作，我从陌生到熟悉，凭着对工作的负责精神，秉持着多问和多学的理念，逐步掌握办公室业务流程。

1、严格遵守办公室的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟

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