# 酒店年终总结报告范文(优选32篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-10-16

*酒店年终总结报告范文1\_\_是忙碌而又充实的一年，从年初制定的各项指标来看，\_\_年也是充满希望充满变化的一年。从公司整体角度上分析，\_\_年是稳健发展、逐步提升、共同应对外来金融危机带来的不良因素的一年，在全球经济通货膨胀的不良形势下我们酷发人...*

**酒店年终总结报告范文1**

\_\_是忙碌而又充实的一年，从年初制定的各项指标来看，\_\_年也是充满希望充满变化的一年。从公司整体角度上分析，\_\_年是稳健发展、逐步提升、共同应对外来金融危机带来的不良因素的一年，在全球经济通货膨胀的不良形势下我们酷发人迎难而上、开拓进取、不断创新。回顾行政部一年来的工作，行政部在赵总、赵副总的正确领导、各部门积极配合以及各位同事的支持协助下，按照公司要求，较好地发挥了行政部服务基层、执行监督等工作职能。同时，在管理过程中出现了一些不足和缺陷，在此也分析原因并提出改进和改善的方法和技巧，进而为新的一年的开始做好充分的准备，以确保在新的一年里团结互助、锐意进取、开拓创新、和谐发展，为酷发可持续性发展提供可靠的保障和支持。

一、人事管理方面(暂代\_\_年1月—3月，3月中下旬移交新入职人事助理)

1、根据部门人员的实际需要，有针对性、合理地招聘一批员工，配备到各岗位。

2、较好完成各直营店及公司员工的入职、转正、离职、调岗等人事审批工作。

3、规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

二、行政管理工作

1、配合市场部、营运部等部门举办各类型活动。

3、\_\_年6月初组建食堂，寻找合适房屋、采购厨具、食材等原料，为了提高员工食堂的饭菜质量及卫生状况，行政部加强了对员工食堂的管理，先后出台了厨工管理制度及员工就餐守则。规范和约束食堂工作人员的工作责任及员工就餐的纪律，确保员工能够吃上新鲜、可口的饭菜，使员工有饱满、充沛的精力投入工作。调整员工用餐时间，错开高峰期，使员工能够在最快的时间用餐。后由于物价上涨等因素，食堂一直出现亏损情况，已于\_\_年11月末停办。

4、和相关职能机关做好沟通工作，以使公司对外工作通畅。

5、对内严格审查各部门的办公用品的使用情况，并做好物品领用登记，合理地采购办公用品。

6、严格控制各项办公费用开支，以节约降低成本为第一原则。

7、做好公司各部门后勤管理保障工作：机车票预定、办公环境卫生等，及时、主动的完成日常管理工作中的各项工作。

三、基础制度建设和执行

1、根据市场发展情况及结合公司相关制度，制定相应的管理制度，使各项工作有章可寻，为强化内部管理提供了制度保证。行政部先后出台了《公司员工管理规章制度》、内含《着装规范》、《办公用品管理办法》、《传真收发管理》、《会议制度》、《节约用电、用水、用纸的规定》等，并制定《食堂管理制度》、《车辆管理制度》等多项规章制度，通过落实各项规章制度，规范了工作程序。

2、逐步完善公司监督机制，加强了对员工的监督管理力度。

3、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

4、实施各项管理制度，统一使用日常工作表格，使行政部各项工作有据可依。

四、存在的不足与改进办法

过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的大力协助，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：

1、作为公司的综合管理部门，在对部门的管理、协调方面还有很多的欠缺，对各部门员工的工作情况、人员纪律的检查力度还不够。

2、对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。

3、对公司内部的监督、管理(如环境、卫生的检查等)不力，抓制度落实不够，存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

4、缺乏对公司企业文化及工作氛围的建设。

下面根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，20\_年行政部的工作重点将从以下几个方面着手：

1、继续完善公司制度建设。特别是在日常行政管理加大制度建设的力度。修订和完善奖惩规定、激励机制等制度。

2、协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境。

3、加强公司各类文件档案的管理，强化保密管理工作。

**酒店年终总结报告范文2**

来到咱们\_\_大酒店工作已经有三个月的时间了，在这三个月里，我是学习到了许多以前从未接触的知识，同时也增长了不少管理酒店的经验，最主要的是，我学会了如何与人进行良好的沟通和交流，这都是我以前所不知晓的，所以我很感激酒店对我的帮助，更得感谢酒店经理对我的提点，要是没有经理的带领，我可能还在工作上面瞎转悠呢。

在我经过一段短时间的培训后，我对咱们酒店的了解加深了不少，对于业务也熟悉了不少，所以我能帮经理完成一些简单的任务了。咱们酒店之所以招聘经理助理，是因为酒店的工作越来越繁忙了，经理一个人是根本忙不过来的，尤其是小事情还特别多，所以这些杂事情、小事情都交给我来完成，这是对我的考验，也是让我快速积累工作经验的机会。虽然酒店里的事情比较多，而且有些事情做多了会感到无聊和烦闷，但我并没有厌倦这样的工作，因为我的的确确还只是一个新人，要是连这些基础的事情都坚持不下去，还怎么开展更复杂的工作呢?何况，大家不都是这样走过来的，正是靠着一点点的积累，才有了质变的机会。现在，我马上就要从一名试用期的经理助理转变为一名正式的经理助理了，但我知道，自己还有着很多地方需要改进，所以我不能停下前进的步伐，也不能中断学习的节奏，我会继续保持着一颗谦逊的心，跟随着经理以及领导们学习更多的经验，争取让自己早日能在工作中独当一面!

**酒店年终总结报告范文3**

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^v^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

**酒店年终总结报告范文4**

我于20--年担任\_\_经理，在\_\_领导的监督和支持下，我与\_\_同事一道，认真履行岗位职责，完成了\_\_各项工作任务。现做如下总结：

一、从实际情况出发，认知和解决\_\_的各项工作问题

我和其他三位经理在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补\_\_的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

二、加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和服务技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的^v^建设环保型绿色酒店的方针政策^v^，在原有的培训计划上制定出^v^的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成^v^我为绿色酒店尽一份力^v^的意识。将节能降耗的措施^v^由小及大，由点到面^v^的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

三、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但对服务和管理的理论知识储备不够。工作开拓创新不够。在工作中对细节问题考虑不够。只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。针对问题，我将加强理论学习，进一步提高自身素质。工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。采取过硬措施，确保工作保质保量完成。加强对员工的督促和培训。主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢领导一年来对\_\_工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

**酒店年终总结报告范文5**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们xx酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

>一、注意礼仪

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

>二、注意形象

前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

>三、前台业务知识的培训。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

>四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。

通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

>五、以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。

我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**酒店年终总结报告范文6**

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！

**酒店年终总结报告范文7**

紧张与忙碌的x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：

在今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。5、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA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20\_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!

**酒店年终总结报告范文8**

20xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的.太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

>一、xx公司经营概况

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结。

>二、xx工作总结

安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

>实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

1、以效益为目标，抓好销售工作。

2、以改革为动力，抓好餐饮工作。

3、以客户为重点，抓好物业工作。

4、以质量为前提，抓好客房工作。

5、以“六防”为内容，抓好安保工作。

6、以降耗为核心，抓好维保工作。

7、以精干为原则，抓好人事工作。

8、以“准则”为参照，抓好培训工作员工是酒店的主导。

>三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

20xx即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

**酒店年终总结报告范文9**

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，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的材料要仔细检查，日常工作要记录并及时上报;待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容;严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作资料无关的事情。

2、认真做好酒店的文档工作。对于档案室的文件要按照顺序和分类排好，还要在档案袋上清晰写出档案中文件名称，以便管理和查阅，对于一些人员和酒店文件要加密放好。正确及时打印各类文件和资料，认真做好酒店有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

3、管理、维护电脑、电话、传真机、复印机等办公设备，准确登记使用状况，及时更换设备耗材。

4、如实做好复印登记工作。对于\_\_复印客户做到一张不漏，及时收帐，对于所有现金复印客户做到如实登记，及时上交财务部。

5、按时将复印费、传真费、水电费、等各项费用登记在册，随时备查;每月上报一次办公用品库存状况。

6、做好员工的后勤服务工作。确保大家全心投入工作。

二、加强自身学习，提高业务水平

三、存在的问题和今后努力方向

在这x个月期间，本人能敬业爱岗、全力以赴地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：工作主动性有待进一步提高;有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;自我的文字功底还需加强练习;急需练字，才能更好地从事办公室工作。

在接下来的工作里，我想我应努力做到：加强学习，拓宽知识面。本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手工作;注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，构成良好的部门工作氛围。不断改善办公室对其他部门的支持潜力、服务水平。遵守酒店内部规章制度，维护酒店利益，用心为酒店创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**酒店年终总结报告范文10**

时间过得真快，20xx年马上就要结束了，在20xx年里我认真工作，在酒店经理的带领下做好自己的本职工作帮助其他同时圆满度过了一个春秋。

>一、踏实认真

来到酒店我也不好高骛远，我会把手中的任务放在首位，努力做好自己当下的任务，不会嫌弃自己的工作，只要做的行行都能出状元，我踏实认真的做好自己的每一天工作，只要上面安排的我都会认真做到位，不会因为工作难就放弃，也不会因为工作简单就怠慢，始终保证工作质量，保证工作效率，不会急于求成，也不会盲目冒进，认真细心是我工作的重点，对待每一个工作都是用百分之两百的精力去做好，没有出众的能力就要打好自己的基础，万丈高楼平地起，任何事情都要一点一滴做起，做好才是王道。

>二、突破自己

在工作中我时常会突破自己，努力做好自己该做的，我花的时间比较多我就会想办法减少自己的工作时间提升工作效率，想要突破不是嘴上说说的还要付诸实际的，每天的工作量都是非常大的，所以在工作时要做好自己的工作的同时还要向其他人学习，他们应为工作了多年对于工作都有自己的见解，向他请教可以让我的工作效率提升，减少工作的时间提升工作的质量。

>三、做好服务

酒店来往的客户非常多，对待客户我都非常认真非常友善的，因为来到我们酒店就是我们的客人，就必须要照顾好他们，对于他们需要的会第一时间给予客户答复，不会让客户等待，用诚恳温和的语气与客户交流，不会因为工作忙碌疏忽怠慢客户，对每一个客户我都会认真细心的去对待，因为只是我应该做的也是必须做的，客户有为题也会及时去处理，只要是在职责范围内的，当然对于客户的一些帮助还是会尽量去做的，让客户感到我们酒店的真诚。

>四、礼貌待人

在酒店礼貌非常重要，身为基层酒店人员，礼貌必不可少，我们来到酒店的第一天就要学习礼貌，但是很多时候并不需要用到，但我都会坚持礼貌的去接待客户，一言一行都会举止有度，让客户感到舒心，这样虽然累了点但是客户非常喜欢任何人都喜欢有礼貌的人客户也不例外，因此礼貌待人很重要，在酒店工作更是如此。

>五、不足

很多时候因为是一个新人没有多少工作经验，在工作的时候也会犯一些错误，让客户感到不满意，还好及时有其他同事弥补，在接待客户的时候经常会抹不下面子，说一些欢迎光临的话语。表情木讷，声音也僵硬，使得服务做得并没有到位，经常受到经理的训斥。还有其他的问题就不一一叙述了。

一年的工作结束，就要为下一年的工作做准备了，这一年的工作经历，让我知道了自己的不足，也会在以后工作中弥补。

**酒店年终总结报告范文11**

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！

**酒店年终总结报告范文12**

一元复始，万象更新。过去的一年，我酒店在集团公司孙总、集团分管领导马少香副总果断的决策正确领导下，通过酒店全体员工的共同努力，与时俱进，积极适应市场需求，完成了客房6层至30层装修改造，创造更好的经营条件;进一步提高了酒店竞争力，同时酒店解放思想，在探索中前进，在开拓中进取，取得了显著成绩。

过去的一年是我酒店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了客房基本建设”。抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作。富满地大酒店全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、领班、主管以上的酒店管理人员，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点。

酒店的平均日出租率在71%，全年平均房价210元/间，全年总收入139216520元，其中客房收入108583390元，其他收入30633130元;月饼销售16100盒，回款1853150元，完成任务100%。酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平，在获得较好的经济效益的同时，提升了酒店在南宁的知名度和美誉度。这些喜人成绩的取得，是酒店全体员工努力的`结果，也与酒店总经理的严格管理是分不开的。管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量要提高、增收难度加大、成本支出加大等重重压力和考验，经营持续平稳。

20--年之所以能够实现经营稳健发展、主要得益于经营工作中始终坚持和把握以下主线，取得以下成绩：

(一)实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

20--年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，客房再次装修和改造，强化舒适度和个性化建设，酒店在半年的装修工程中，没有因装修工程造成停业的情况，做到装修和经营二不误，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

(二)做大做强酒店品牌，创先争优成果丰硕

争创一流酒店，争树一流品牌，是我酒店一年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。提升了宾馆的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质酒店、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

(三)打造精细服务品牌整体服务水平提升

(四)关爱员工生活员工凝聚力得到增强

员工是酒店的宝贵财富，是推动酒店发展的源动力。过去一年，更加重视员工在酒店中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决，酒店对员工提出的米饭口感差和常吃夹生米的问题十分重视，向集团请求，马副总批准购回一台大型电煮饭柜，员工吃上可口的米饭，关爱员工，注重营造互帮互助的酒店氛围，提高了员工的工作热情，为酒店做出更大贡献。

(五)深入挖掘经营潜力质量效益再上台阶

20--年全店经营总量和经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实酒店年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，圆满的完成了南宁东盟二会一节接待外宾工作，受到了外宾一至好评。全年完成一亿三千九百十二万多元业绩。

(六)紧绷安全生产之弦，安全管理扎实推进

20--年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措施：根据星评新标制订和完善了消防、火灾应急疏散、食品卫生中毒、突发性治安案件等紧急处置预案，提升了安全管理和应对水平;强化重大节假日国庆节等节前安全大检查，落实安全生产值班制度，严密防范和控制事故苗头发生;年末还举行全体员工大会，对全体员工火灾防范专题培训，不断提高员工的安全意识和防范技能。

以上是20--年度工作成绩，是全体员工团结拼搏、锐意进取、励精图治的成果结晶。

20--年一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用五星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从检查中发现，有些部门或岗位的部分员工，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，也影响着酒店的服务质量。

2、设施设备不尽完善。从客人投诉中发现存在供冷气不即时，供暖气无的状态，严重的影响了酒店经营，热水供水压力小给水慢，影响了酒店经济利益。设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”。

20--年即将度过，我们充满信心地迎来20--年。过去的一年，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，新的一年羿华国际大酒店一定要有新的气象，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，没有最好，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最大提升!在新一年里努力再创佳绩。

**酒店年终总结报告范文13**

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，基本完成了酒店20xx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资料如下：

>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，争取做到最大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，20xx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，xx月份至xx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xx份。

xx年xx月份我到酒店担任销售部经理，xx年xx份酒店正式挂牌三星，这对销售部带给对外宣传筹码，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。

同时在这一年里我们接待了xx摩托车公司，xx电器，xx中医药大学，xx国旅等xx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。在那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

>三、不足之处

1、对外销售需加强，此刻我们散客相比较较少。

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，思考的问题也不够全面。

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。

**酒店年终总结报告范文14**

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了20\_\_年年末，回首这一年，不禁感慨万千，今年是我到\_\_大酒店工作的第二年，也是我人生一个重要的转折点。在这一年中，有欢笑也有辛勤的汗水，但是很充实也学到了很多东西，在领导和同事的关心协助下，我不断学习，逐渐调整状态，努力适应新单位的企业文化和发展思路，在做好本职工作的同时，不断加强自身素质的提高和专业知识、技能的补充，为在新的工作岗位上不断进步而努力。

现将本年度的工作总结如下：

在来到第一家工作单位就是\_\_大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于我是陌生的，在这里我没朋友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己要努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略方针努力进取。

无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。

因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽量的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。将工作尽可能的做到周全。在今年的11月26日例会上，宋总突然宣布的人士任命我被提升为部门副经理，说实话当时听到有点懵，我没有想到会提拔我，因为我一直在基层，平时和领导没什么太多接触，可是酒店的宋总、杨总居然能看到我的工作并给予了我充分的肯定，这充分表明了酒店领导对每一位员工的重视和关注。有这样的领导做标榜，有这样的平台让我成长，我没有任何理由不努力认真的去工作，不扎根在!

我坚信无论在任何单位或集体中不遵守规矩，那么你别的事情做得在好也是一个不合格的员工。所以在来到酒店客房部的开始我就遵循着这句话严格要求自己，也以同样的标准要求部门每一位同事，大家一起向酒店的各项规章制度看齐。在这一年中我部门建立了，班组班前、班后会，规范了服务用语、建立了各服务间客用布草配备比例标准及交接班的交接手续，建立了服务间清理规范流程及责任到人、各项卫生清洁专项计划、对员工每周或月的服务技能培训、新员工入职的培训教材及实操培训、排班定岗的责任制、节能降耗的措施等等，这些部门制度在实践工作中还是起到了很重要的规范作用。

在淡季时对客房区域进行彻底的卫生清洁，将开荒遗留的卫生及维修问题全面处理，当时房间需维修问题很严重，如：

①房间的门窥镜，因后来更换过门，施工方将原来的门窥镜卸下又装在了新门上，可是门的厚度不同了，他们只能将整个门镜拆开在门的里外分装，可是就只能用胶粘了，不但不稳固而且门镜也不清楚。

②房间镜面玻璃，好多都有玻璃质量的水银印记，严重的质量问题。

③还发现20几个房间卫生间地面没有地漏，因卫生间用水是重点，没有排水地漏是很危险的，不但水流量大时会将卫生间的墙体浸泡还会溢出将屋内的澳毛地毯浸湿，造成严重损失。还有很多很多的问题我们都做了分档记录，当时我要求每个服务员上班时都带着纸和笔将做房间细致卫生时发现的需维修问题逐一记录，晚上下班前交到服务中心，由服务中心的文员做整体统计，这些问题经我们查出后及时联系施工方的“李工”后来李工联系各供货商逐一都给预调换或修理了，修完了检查、检查出在修理这项工作一直持续到四月份，后来将在次统计好的资料报到工程部，由他们做后期维修联系，我们做各项的跟进。在旺季到来前基本修理完毕。

淡季时没有几个客人一直没有太多的实践给我的队员们实战练习，因此我很担忧，担忧的是旺季马上来临了我们的接待水平能不能平稳、顺利的通过旺季客流量的高峰。说实话每次有大的团体，或重要接待我都特有压力，即使都是提前做好工作的布署和安排，可是接待的同时我还是心理没有底，生怕出一点差错和问题。经过几次团队和重要接待我深深的感受到，我们可以!我们真的可以!可以的原因是我们部门的所有同事，心都靠在一起，都把劲使到了一起。在接待任务量大的时候所有员工都停止休息，并连续的加班，大家没有一个有怨言的，并且还主动的要求忙不开可以留下来加班，其实我们这个集体都是有孩子的妈妈，谁家会没有事情呢，但是大家还是选择了这个集体。还有的员工在工作中身体不适但她们却没有离开岗位去休息，还是坚持做完了自己当天的工作任务，这些点点滴滴每刻都感动着我，激励着我，让我不能松懈，时刻鞭策着自己。我们不怕苦不怕累，对工作的态度都是“积极”。大家从心底里都有一个共同的目标，就是我们一定要把我们这个小集体做到更好，永争第一。

我们这个部门的所有成绩都是大家共同用汗水浇灌出来的，我们团结一致，情同手足，互帮互助的走完了20\_\_年，虽没有什么特殊业绩但也算是平稳、顺利。在这一年的工作中我深深的体会到要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却并不容易。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，无论在哪个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以饱满的热情去做最平凡的工作，也能成为最优秀的员工。如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

当然，我在工作中还存在着很多不足之处，也希望各级领导给以指正教导。

1、过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足。

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。

2、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够。

(世上无难事，只要有心人)这句实实在在的话确实很实用，所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

3、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。

4、对培训、布置、安排过的事检查力度不够

在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光茫，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

**酒店年终总结报告范文15**

本人在4S店担任会计工作，虽然时间短但是还是觉得有一些东西值得总结的。该4S店经营某品牌汽车，业务主要有两项：一是该品牌汽车的整车销售;二是提供售后维修和服务业务。由于本人在该店主要是核算售后服务这一部分业务，仅就在工作遇到一些问题发表自己的一点看法。

该公司售后服务业务包括汽车零配件的销售、维修费用等，由于是一般纳税人所以执行17%增值税率，一般备件的利润率保持在20%左右，备件采购从该品牌汽车的生产厂家处采购，支付17%的进项税额。为了能够减少增值税税额，该公司计划把售后服务业务分离出去，办理一个小规模纳税人的营业执照，按照6%的小规模纳税人征收率纳税，但是本人认为这是不可取的，原因如下：

假设单以备件销售业务为例,本月采购备件1,000件，每件10元，共计10,000元。本月同时销售备件1,000件，每件保持利润率为20%，即售价为12元/件，以上金额均为不含税，通过银行存款结算，现在分别计算在一般纳税人和小规模纳税人情况下本月所需要支付的增值税额以及会计处理。

第一，一般纳税人情况下：

购买时，增值税进项税额=1,000\*10\*17%=1,700元

账务处理借：库存商品10,000

应交税费-应交增值税(进项税额)1,700

贷：银行存款11,700

销售时，增值税销项税额=1,000\*12\*17%=2,040元

账务处理，借：银行存款14,040

贷：主营业务收入12,000

应交税费-应交增值税(销项税额)2,040

结转成本，借：主营业务成本10,000

贷：库存商品10,000

本月应交增值税=销项税额-进项税额=2,040-1,700=340元

第二，小规模纳税人情况下：

购买时支付价款=1,000\*10\*(1+17%)=11,700元

单价产品成本=11,700/1,000=元/件

账务处理借：原材料11,700

贷：银行存款11,700

销售时，销售收入=数量\*单价=1,000\*12=12,000元

应交增值税额=销售收入\*售价\*6%=1,000\*12\*6%=720元

账务处理借：银行存款12,720

贷：主营业务收入12,000

应交税费-应交增值税720

结转成本借：主营业务成本11,700

贷：库存商品11,700

本月应交纳增值税额为720元

第三，应交增值税额比较：

差额比较=小规模纳税人应交增值税额-一般纳税人应交增值税额=720-340=380元

比例比较=小规模纳税人应交增值税额/一般纳税人应交增值税额=720/340=

通过以上比较，该4S店将售后服务部门建立小规模纳税人单独核算，在增值税交纳上并不具有优势。

**酒店年终总结报告范文16**

酒店从4月\_\_日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20\_\_年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月\_\_日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

**酒店年终总结报告范文17**

回顾\_\_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\_\_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\_\_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、\_\_年工作计划

展望充满挑战的\_\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在\_\_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、\_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\_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：\_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\_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\_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\_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\_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。

\_\_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\_\_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!

**酒店年终总结报告范文18**

转眼间，我们又迎来新的一年。酒店工程部不仅取得了一定的成绩，同时也有许多经验教训，值得我们去深思和改正。使技术方面有更深层的提高和飞跃。以下是今年的工作总结：

>一、酒店筹备工作

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰。进行完整的拆除工作，如大厦的配电箱和电表、门、吊顶、隔栅灯等，登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。在装修过程中，由于施工单位较多，工程部需协调各单位之间的关系，同时对施工单位用电量及用水进行核实和分摊，并对施工单位“三不管”问题进行处理，对施工质量及要求提出整改建议。

>二、为酒店筹备做好参谋

酒店筹备期间，工程部配合各部门对进货市场产品进行调家和比较，并起草合同，为酒店筹备和领导做好参谋。酒店开业前的加班加点对工程部来说是很平常的事，特别是从深圳运来的家具到货后，由于他们来的安装人员只有2、3人，为提高效率工程部全体人员加班突击，每天安装一层楼，有时干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，另外员工宿舍的改造工程也交给了工程部做，经过不懈地努力员工很快就住进了宿舍。

>三、处理好酒店各项事务

酒店开业后，工程部的员工能自觉遵守酒店的规章制度，能单独处理好酒店工程上的各项任务和领导交给的各项工作，如酒店裙楼不热，工程部配合施工单位对裙楼进行封堵，并配合施工单位对空调系统进行改造加装风机盘管。工程部对楼层加装计量，员工浴室及员工后堂的改造，两套俄罗斯的安装和调试、都是由工程部来完成的，在消防验收过程中，由于施工单位在12层以下没有安装应急照明灯，工程部加班加点进行安装，使酒店尽早的拿到了消防许可证。为节约成本，酒店工程部自己制作了两台烧烤炉，为酒店节约了成本。酒店二级库房货架的制作，负一层暖气的改造和拆除，也都是由工程部来完成的。

>四、工作中存在的不足

工程部虽然取得了一定的成绩，但工作中也有一些失误和教训。如施工过程中对裙楼的保温估计不足，造成裙楼特别冷风机盘管冻裂；对新来的员工培训不到位，造成维修效率过低，管理不到位造成泵水时漏水给总公司造成不良的影响等。所以在今后我们还得加强学习，追求完美。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我一定在新的一年中改正以往的不足和缺点，完善自身的思想意识和知识技能以及人际关系，在新的一年里用心去对待每一件事，努力奋斗，在新的一年里会有一个全新的我。

**酒店年终总结报告范文19**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满期望的20xx年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门。

作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识...

**酒店年终总结报告范文20**

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^v^安全、经营、服务^v^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^v^仪表、微笑、问候^v^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^v^安保方案^v^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^v^精气神^v^。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。</p

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