# 最新酒店工作总结(12篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-09-16

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店工作总结篇一**

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20\_\_\_年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20\_\_\_年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店工作总结篇二**

一、经营情况

20\_\_年酒店主营业务收入共计\_\_万元，发生成本费用\_\_万元，盈利\_\_万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入\_\_万元，月均收入\_\_万元。其中：客房收入\_\_万元，占客房收入的\_\_%;客房部20\_\_年初有客房\_\_间，5月份对酒店客房进行改造增加为\_\_间，10月份投入使用，本年共出租入住房\_\_次，出租率为\_\_%。餐饮部实现收入\_\_万元，月平均收入\_\_万元。其中：主餐收入\_\_万元，占餐饮总收入的\_\_%;婚宴收入(1月-12月统计数据)\_\_万元，占餐饮总收入的\_\_%;散客收入(1月-12月统计数据)\_\_万元，占餐饮总收入的\_\_%;协议单位(1月-12月统计数据)\_\_万元，占餐饮总收入的\_\_%。

二、管理情况

(一)外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请\_\_宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级酒店市级评定工作。20\_\_年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

三、其他方面

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使\_\_服务成为对外竞争的着力点。

(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

(四)提高员工待遇，增加员工福利。20\_\_年人均工资较前一年增加\_\_元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

(五)开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

四、不足之处

(一)经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

(二)管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

(三)员工队伍建设

人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

五、20\_\_年工作目标

(一)狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，20\_\_年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

(二)经营创收。20\_\_年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

(三)提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

(四)深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训;通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

(五)开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取;基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

(六)提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜;在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20\_\_年。风正济时，正当扬帆远航;任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌!

**酒店工作总结篇三**

在这一年时间里，酒店给我的培训，个人的付出与努力，以及老员工和领导对我的支持，都让我收益颇丰。“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，热门思想汇报工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这一年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“宝剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店工作总结篇四**

20\_\_很快就要过去了，新的一年即将到来，作为酒店的总经理，我又更大的责任继续往前走，以下是我对今年一年的总结：

一、对酒店经济效益提升的责任

使酒店经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为酒店总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的酒店企业创造良好的经济效益，使酒店效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的酒店业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现酒店效益、服务而努力。抓好酒店效益，追求和实现酒店效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

二、对酒店战略目标制定的责任

作为酒店发展、规划、决策的总指挥，是酒店的灵魂人物。从上任的那天起，就应该为酒店制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使酒店企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定酒店长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是酒店能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的酒店企业和业主，制定出酒店长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

三、对酒店品牌塑造的责任

酒店发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大酒店企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为酒店总经理，不断塑造和提升所管理酒店的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。酒店的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了酒店的经营宗旨，服务理念，vi形象识别系统，ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使酒店企业长远发展。

四、对酒店团队文化建设的责任

酒店企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善酒店的文化是一位都必须做好的工作职责。作为酒店的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好酒店文化的塑造和建设。尤其要注重酒店三个层面的建设和经营。

一是注重酒店第一层面——“表层文化”的管理：即酒店硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理。

二是注重酒店第二层面——“管理文化”的建设：即酒店管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设。

三是注重酒店第三层面——“精神文化”的塑造：即酒店价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。

而这三个层面的文化，又必须是附于酒店管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是酒店的一项重要职责。

五、对环境保护的责任

在当今全球环境恶化、能源危机、能源价格不断攀升的事实面前。应该有责任和义务，为保护环境、节约能源，为推进绿色环保酒店事业，作出自己的贡献，尽一份自己的社会环保职责。旅游业被国际旅游组织称为绿色阳光产业，环保生态产业。在抓好经济效益的同时，一定要有高度的社会环境保护意识，做好节约每一滴水、一度电、一方气、一张纸的管理工作，而不只能追求酒店的经济效益，不顾及酒店企业对社会的环境保护责任。

经济效益的提高与酒店的绿色环保是相辅相成，并不矛盾的。在酒店日常经营中，做好水、电、气等能与物耗的控制节约，做好设备的养护维护，延长使用寿命，不但为酒店节约了大笔能耗费用、维修费用，还为社会节约了能源。同时，在酒店中大量采用环保设备、环保用品、绿色食品，还能赢得更多的客源，赢得良好的社会美誉。

六、对酒店安全保障的责任

没有安全就没有酒店良好的经济效益，没有安全酒店就不可能实现可持续发展。纵观国内外，发生重大安全事故的酒店，轻则给酒店带来不利的社会影响，形象受损，效益下降;重则造成巨大财产损失、人员伤亡、法律责任等。酒店安全工作，作为总经理，在日常经营管理工作中，一项十分重要的工作责任就是抓好全店上下的安全工作，做好酒店内外“防火、防盗、防食物中毒、防诈骗、防抢劫、防突发事件，防工程设备事故，防员工工伤事故，防客人意外受伤事件”等事故发生。平安就是效益，这应成为我们每一位员工常常思索的一个问题。也是我们对酒店企业义不容辞的社会责任。

七、对酒店员工培养的责任

在酒店业中流行着这样一句话“没有满意的员工，就没有满意的顾客”。要想使管理工作得不断提高，每一步都离不开全体员工的共同配合与协作。员工是酒店的基石，是酒店创造效益的灵魂，是对客服务的先锋。作为酒店的管理者，在抓好酒店经营决策、品牌塑造、内外协调工作的基础上。还应该充分调动每一位员工的工作积极性，服务的主动性、对酒店的忠诚性、优质服务的热情。同时，要心存对每一位员工的感激之心，感谢他们在一线服务工作中的辛勤付出，感谢他们为酒店发展、效益提升所做出的贡献。

八、对酒店可持续发展的责任

可持续发展是酒店企业生命力的体现，是酒店具备了强大市场竞争力的体现。

一是在任期内能把酒店的经济效益得以不断提升，社会品牌知名度不断扩大，服务与管理水平不断提高。

二是在任期结束后，能留下一支优良的员工队伍、管理人员队伍，良好的财务状况和设备设施，能使酒店继续走上良性循环，走向可持续发展的道路。

虽然酒店的表现来自于全体员工的努力，但是在酒店企业发展的主要关头，总经理判断力和执行力往往能成为酒店兴衰的关键。总经理的眼光、企业责任、社会责任、目标战略都会影响酒店的整体价值观和发展方向。总之，每一位都应具有战略家的眼光，与酒店各部门管理人员有良好的合作关系，能严守机密。

**酒店工作总结篇五**

一、经营情况

1：各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入：20\_\_.1.1—11.31，共：2110000元比去年的：2162175元，下降：52175元，今年平均值104.28，年上座率：0.029%，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

二：日常管理

1、部门规范管理

由部门管理人员于20\_\_.8.17.组成，每天中午11：17分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

2、成本控制和节能降耗

1、结合后厨部制定了新的餐具管理办法。餐具分顺序，分类，分框收放，2分类清洗，3易碎品自己清洗，4每日定时开关灯，空调，热水器，5合理利用边角余料不浪费，6严格控制低值易耗品，做到领用有记。

3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

三、餐饮工作中仍存在一些不足

1、仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

针对20\_\_年的工作特制定计划如下：

一：经营目标

今年元，明年争取打到元，我们将继续保持重大投诉为0

二、日常管理

继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖。

4、全员公关，争取更多的回头客。

三：改变措施及方法

1、增加员工效益意识，做好节能降耗。

(1)严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等。

(2)降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭。

(3)严格把好菜品验收关，合理使用边角余料。

(4)完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2、突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念

(1)保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。

(2)开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。

(3)增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。

(4)建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20\_\_年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

**酒店工作总结篇六**

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x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，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、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。作为亿邦的一员，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！

**酒店工作总结篇七**

在这里我代表物业管理处做20xx年工作总结的报告。首先我代表物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

我管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作--保安小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作--保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度;对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作--日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

**酒店工作总结篇八**

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下;在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨;以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自20xx年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现工作总结

一、成本管理

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

二、 菜肴管理

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(3)周月不定时培训两次打菜的标准，打菜的速度，菜肴的搭配，针对不同的客人促销不同的菜肴，合理地轻松应对高峰期的人流量;

(4)周月培训一次主管值班管理，人事管理，物料仓库管理，做到台账与实际库存数量相符;

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、 店面管理;

(1)不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态;

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5)人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

**酒店工作总结篇九**

\_\_年7月14日，受\_\_董事长及达声总部领导的委派，本人负责\_\_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90%。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90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成80%。

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90%;酒店停车场完成90%;酒店喷水池完成90%;草地照明完成90%;

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。6万元。(

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307人。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222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。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(307人)的85%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96%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，对环岛内高级写字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419家，旅行社56家。

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。

**酒店工作总结篇十**

一、加大检查力度，深化检查内容。在20\_\_年工作的基础上，质检部进一步探索工作方式方法，深化了工作范围，加大了对各部门的检查力度。

比如：

①通过组织各店厨师长、出样人、海鲜坊组长、采购人员到分店交流学习样品菜出品，之后按照公司的要求对各店的样品出样和海鲜销售进行检查，通过努力，各店的样品出品有很大提高。

②落实分店中份、小份菜点标价牌，同时，对更换分量后的菜点配比重新制作切配量化牌悬挂在切配台上，使切配人员一目了然。

③专项对分店隔油池、垃圾房、样品菜、冷菜间、菜点加盖、厨房使用托盘等工作事项进行检查。

④3月上旬以镇海店为试点单位对分店展开“动态五常”活动，此项工作有效的强化“随手清”意识。

⑤(1)组织开展夜查工作;

(2)落实员工食堂光盘行动检查工作;

(3)统一公司与分店的质检格式化表单;

(4)通过监控中心和现场形式，开展同岗位同时间段的质量检查;

(5)开展厨房备料1.5天制管理工作;

(6)协助分店高峰期间的经营工作;

(7)组织开展分店质检人员联合工作会议。

⑥为了降低会议成本，自7月份起实行无纸化会议模式。

⑦导入色标管理，深入实施商品索证标准化管理工作。

二、严格自我规范，时刻以身作则。作为服务质量督导部门，质检部更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。

在加大检查力的基础上，我们也更加严格了对自身业务素质的要求。利用各种机会学习业务技能，深入酒店各个岗位，跟岗学习(如：10月份对部门人员水平及实际开展质检过程中存在的不足，开展了一期质检员的专题培训，通过培训提高日常监管能力，确保五常、五钻、五叶工作持续开展并取得实质性效果);利用业余时间，翻阅各种酒店管理、技能培训等方面的专业书籍;不断掌握酒店专业知识(目前我部门有职业经理人证书1人、高级服务员技能证书1人，中级服务员技能证书3人、中级烹调师1人);在日常工作中，时刻不忘按规范要求操作。通过质检部严格的自我要求，在酒店范围内，一定程度上起到了模范带头的作用。

三、加强日常沟通协调，转变质检工作作风。

20\_\_年的质检工作与指导思想以检查为主，在2020\_\_年底，我们意识到这种作风的局限性，及时提出了20\_\_年从检查为主转向整改为主的设想与计划(如：协助状元楼会馆参加国家五叶级绿色饭店、百丈店安全生产标准化工作、万达店市长质量奖评审工作等)。20\_\_年伊始，我们的工作就严格按照这条思路进行，发现问题，第一时间与各部门沟通，重大问题及时向酒店领导反馈，争取尽快解决。通过这种方式，提高了质检工作效能，促进了服务质量的螺旋式提升。在具体工作方法上，我们尽量少触皮毛，多挖根源，积极与各部门合作，找出解决问题的最佳方案。对于岗位规范方面的问题，以限期整改为主;个别问题以及初次发现的问题以口头提醒为主;对于没有明确规定，我们又认为不合理的问题，以建议为主;当然，对于明显违反劳动纪律，造成不良影响的行为，我们直接予以罚款或上报酒店领导，绝不姑息。

20\_\_年质检部工作在行政办领导的英明领导下取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在20\_\_年，我们将本着创百年石浦的愿景，全面围绕“弘扬光大非遗文化，创新发展绿色效益”的公司使命，树立“超越、和谐、严谨、优质”的企业核心价值观，继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。

结合20\_\_年工作实际，20\_\_年质检部计划重点做好以下工作。

一、加强与各部门沟通，转变质检工作职能。在20\_\_年工作的基础上，新的一年我们将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身业务素质。质检工作对从业人员自身要求较高，必须具备较为全面的业务素质及良好的个人修养，同时，为响应酒店领导号召，质检部20\_\_也将积极向职业化转变，力争不断提高质检工作水平。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。作为监督检查的职能部门，质检部工作是富于挑战性与一定的工作难度的，没有好的工作方法，很难保证工作的有效开展，20\_\_年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

**酒店工作总结篇十一**

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题:

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。

7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

**酒店工作总结篇十二**

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过半年。回首来到酒店这走过的半年，很荣幸能在我们酒店与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难，但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为：一名好的经理不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。

一、思想修养

作为一名经理，要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名经理，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的好一些。

二、素质提升

在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来酒店半年，对酒店管理上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

三、工作内容

1、思路决定出路，思想有多远，舞台就有多大;我们是脑力劳动者，思维上的超前，思路上的开阔，决定了我们的价值成长空间，带给酒店财富值的多少;这方面，我定位准确，能耳聪目明的做好参谋工作;我就相当于蜀汉三国时的诸葛亮!现代称之为参谋，(全力为酒店的发展为酒店领导做好参谋);在酒店能融入到酒店氛围和工作当中去，找准自己的工作立足点、切入点、着力点，找到工作的感觉，围绕自己的中心工作，上协调领导，下联系群众员工，做好群联工作，与各个部门同事员工之间搞好服务工作，管理不拒细，参谋不决断，助手不揽权，不越权，不越位，不缺位，工作到位，该请示汇报的做到及时请示汇报，不该看的不看，不该说的不说，不该听的不听，不该做的不做，不传播任何影响员工同事之间团结和进步的话，给酒店员工思想管理稳定制造麻烦和障碍，影响酒店营业的正常化;

2、在各个部门完成工作任务单一点执行力上，我就是个铁面判官，不论谁出现问题，工作责任心不强，没有按要求完成落实工作，坚决一查一纠到底，大家在工作上都怕我出现在他们面前，怕我又对他们进行问责，跟踪其的工作抓紧去落实完成;为全面提升各级人员的工作责任心，为酒店管理迈上新的台阶上推波助澜，我毫不心软，恪守原则，在执行力上坚决不打折扣，如果被大家给磨平了，有令不行;我这点都做不好的话，那我这个经理也就没有实质存在的价值了。

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