# 酒店年度工作总结 个人(三篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-10-04

*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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结...*

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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店年度工作总结 个人篇一**

一、前台接待方面：我在酒店从事前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

二、会议接待方面：参与接待了多个大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。在召开总部会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现。

三、费用报销、合同录入工作：在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。

四、综合事务工作：后来因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、工作中的不足：在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住酒店信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响酒店的信息排名。

六、明年工作计划：加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。积极学习其他酒店、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升酒店形象。做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在已经过去的20\_\_年里，我在公司领导和同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_\_年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容：前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_\_年\_\_月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训：在到\_\_酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划：基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**酒店年度工作总结 个人篇二**

20\_\_年营销部的组建对整个酒店有着至关重要的意义；我们庆幸的是；我们有了一个新起点，新方向，新思路，新改观，将酒店带向新的发展趋势。营销部10月成立至今四月之久，在此期间我们一直在学习、在摸索、在整改。在学习、摸索、整改的同时，我们继续着我们的营销工作，接待着大量的会议宴会活动，在工作的同时也体现出了方方面面的大小问题，硬件上的，软件上的，根深蒂固的，一步步显露出来；在此，我对营销部20\_\_年后半年的工作总结如下；

一、营销部成立以来完成的各项工作指标

1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。

2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。

3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。

4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。

5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。

6、对营销部固定资产的建立与统计。

酒店的推广工作

1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。

2、通过网络搜索、\_\_4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等；对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。

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

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务；客户可通过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

二、营销部十月成立至今工作完成情况

1、在供求相符情况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

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

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

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

三、营销部工作不足之处

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。

2、在酒店为特殊体制的情况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。

3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

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

20\_\_年营销部工作计划

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

一、宣传与推广

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

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

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

二、开发侧重市场

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

三、加强销售引导消费

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

1、通过宣传来引导消费者入店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

四、组建精良的营销团队

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

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

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

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

4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。

5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

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

7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。

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

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销理念。

五、提高市场营销理念

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

六、提高市场竞争的警觉性

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

七、效益最大化

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

八、合法有效的利用网络信息产业

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

九、目标任务

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20\_\_年年度总指标200万元，基数指标\_\_0万元。

部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

**酒店年度工作总结 个人篇三**

各位股东及全体员工同志们：

晚上好！

值此周年庆典之际，及一年来的工作总结，我谨代表股东会向关心大酒店成长发展的每位员工，深情地道一声：你们辛苦了。

一年来，是执著追求的一年，是锲而不舍的一年，是风风雨雨的一年。虽然只是一年的时间，但我们的成就是有目共睹。这一年，是面对酒店行业竞争的压力，酒店装修投资巨额，在迷茫中探索、开拓、承受着巨大压力的情况下，我们酒店依然取得了辉煌的成绩。我们酒店刚刚起步，底子薄，酒店经营管理正处于探讨之中，又置身于激烈竞争潮流之中，我们的方向是打造金源，树金源品牌，创一流的环境、一流的服务质量，赢得社会的好评和知名度。取得这样的成绩，来源于我们充满激情的董事会高层领导，来源于我们任劳任怨的员工，来源于我们雷厉风行的部门领导。由于我们抓信了经营主体，以餐饮为重点，推动客房发展，狠抓环境卫生、优质服务、产品质量、严格管理，得到了社会各界人士、新老客户的高度评价，我们的经营也在日趋完善地发展。 员工同志们，一年来，你们是好样的，你们不计报酬、不限时间、任劳任怨工作在自己的工作岗位上，酒店行业是锻炼、培养人才的熔炉，培养出很多人才，有从部长提升为部门经理，有从员工提升为领班，有从工作表现突出的评为季度优秀员工和年度优秀员工35名，还有很多员工默默地为酒店奉献工作。一年来，我们酒店狠抓了以下几点工作。

一、狠抓环境卫生，优化环境管理，落实措施。

在抓经营管理的同时，对酒店的环境卫生制定了管理措施和制度，落实了环境卫生区域，各部门规范了卫生管理，区域到位，责任到人，并成立了卫生监督小组，由办公室牵头，酒店老总组织对各部门环境卫生督导检查，并在各部门领导严格管理、督促检查，各部门的环境卫生取得了较好的成效，客房部卫生最佳，得到了新老客户的好评。

二、狠抓优质服务，强化服务管理。

在酒店营销经营发展中，制定了服务规范管理措施，强化服务意识管理。一是从接待到迎送客人的礼节礼貌、面带笑容微笑服务；二是从入住、就餐服务方式的管理，客人进店如进家，热情专心地为客人服务，在服务过程中每一项服务环节都积极主动为客人服务到位；三是从加强服务态度的管理。酒店的营销经营，服务态度是关键，对客人服务做到热情周到，为我们酒店完美服务树立了良好形象。

三、狠抓企业经营管理，突出主业为主。

一年来，重点狠抓了餐饮经营管理。一是抓营销经营，推出特色产品；二是抓在经营产品不断更新推出新产品；三是抓产品质量，烹饪技术，色香味；四是抓承办酒席的主原料，价格合理，味道鲜美；五是抓成本核算，酒店老总经常到长沙、衡阳等地调查，了解市场行情，采购员每月三次到本地市场了解原材料的价格；六是抓原材料购进验收入库的管理，仓管员工作务实，严把原材料验收进货关，掌握原材料质量关，入库的原材料做到了先进先出、后进后出的原则管理。

四、抓经营管理效益，节流客源。

酒店在经营过程中，狠抓了经营效益管理。一是严格管理产品的原材料，控制成本，提高经营利润；二是狠抓经营操作规范，财务会计对餐饮、住宿当日销售清单进行审核，对出现的销售项目单价出现问题，及时纠正，有效地加强财务管理；三是狠抓水电、能源消耗的管理。水电、能源是酒店消耗容量最大的开支，节约用水、用电是最大的关键；四是狠抓物流管理。对一次性用品、垃圾袋、拖把、扫把等用量相当大，加强控制管理，节省和浪费流失；五是狠抓设施设备维修管理，按照维修管理要求，对部门的设施设备维修做到了随喊随到，及时维修整改到位，确保设备正常运行。

五、狠抓消防安全管理。

一年来，我们很重视消防安全。消防安全关系到酒店生存发展的重要工作。做到常抓严管，并制定了消防安全防范管理，下发了消防安全制度。各部门也很重视，做到了下班人走灯熄，切断电源，保安人员工作负责，值班人员对酒店各岗位经常巡逻检查，确保酒店消防安全、平安稳定。

这一年来，我们坚持以发展主业为主，进一步加速酒店的发展，我们坚持以人为一，进一步完善目标体制改革，营造以美好事业留人，良好待遇留人，深厚感情留人的创业环境。我相信经过我们的努力，在新的一年里，即将跨进新的春天，展望我们的未来，倍感任重道远，面临激情燃烧的岁月，我们必须永远保持朝气蓬勃的精神和坚韧不拔的意志去竞争，去开拓、去创造，为我们酒店事业作出更强大，飞得更高更远。

员工同志们：一年来，取得了很好成绩，但还存在不少问题。

1、不遵守规章制度，上班迟到、离岗，经常出现。

2、服务工作不到位，服务态度差，前被客人投诉的。

3、环境卫生检查不合格，受到政府主管部门的指责。

4、消防安全检查落实不到位，消防器材出现故障和灭火器失去使用效期的。

5、出品的产品色味，成品不鲜，时有出现退菜。

6、饮食卫生，出现头发，蚊子也时有出现。

7、节流客源，节约用水用电、一次性用品、拖把、扫把用量相当大。

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