# 2024年酒店个人年终工作总结报告(十四篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-08-27

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店个人年终工作总结报告篇一一、开展预防维修，提...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店个人年终工作总结报告篇一**

一、开展预防维修，提高设备功效、

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37、5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比20\_\_年下降了12%，节电25000度。

二、采用新型建材，解决遗留问题、

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体滲水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生滲水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗滲水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、 屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。 酒店工程部年终总结

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏、

酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

**酒店个人年终工作总结报告篇二**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，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，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢\_\_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、人员定位等自然情况，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集体中的一员，每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，无论是客房的卫生情况，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，我从最初只知道看到现在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，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在\_\_经理的帮助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。

在评估工作即将结束的时候正巧\_\_见面会召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，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、务实的集体而感动，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

\_\_酒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，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，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，我都能看到了希望。

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一定会展露出柔弱的一面，也一定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、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

**酒店个人年终工作总结报告篇三**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，以下是今年的工作总结。

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应对客人，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。只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，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状况灵活掌握房价，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必须的负面影响。

四、弥补工作的失误，保证客人及时结帐

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状况，请求帮忙。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忙感化，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。

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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!

**酒店个人年终工作总结报告篇四**

现在，一年的工作已经结束了，在这个年末的时间，我将这一年工作的得失记录下来，希望能在今后的工作中让我更加的融入到工作中，在专业方面有更多的提升。我的总结如下：

一、个人的提升情况

我是在\_月的时候加入的公司，当时作为一个没什么经验的员工，看着酒店后勤的一大堆工作我实在是可以称的上是手足无措，连自己该去做什么都还没能搞明白。

但是还好，我有一个非常热心的带教，我跟着他学习我们该做什么，该怎么做，一步步的学会了如何坐好一个采购的工作。

当我了解了一名采购的基本工作后，我之后就开始了试着去提升自己，在培训中学会的始终是前辈们的经验，通过自己的工作，我有看到了很多不一样的路线，尽管前辈们的路线都是他们的经验之谈，但是在自己工作的时候，我也有很多更加适合自己的路线，但是这种情况并不是每次都能成功，所以在工作中我还是要更加谨慎的前进。

二、工作的情况

身为一名酒店的采购，我们除了酒店的一些装饰，劳动工具，办公用品等许多杂七杂八的东西外，最重要的就是在厨房材料的采购上面。

当然，我最主要的也是负责这方面。为了能更加了解，我跟着前辈在供货商当中东奔西走，花了很多时间，终于了解了这个市场的基本情况，同时也对供货商的有了认识和了解。

在后面的工作中，我试着自己去寻找更加物美价廉的商品，虽然有很多都不如老员工，但是一段的时间的工作后，我的能力也有不少的提升，为酒店做出了一些自己的工作。

三、自己的不足

工作了这么久，但是我在实际工作方面还有很多不熟悉的地方，说白了就是经验十分不足!作为采购人员，我还是要多从实际下手，多去了解市场状况!才能更好的提升自己!

四、总结

一年的工作尽管给了我很多的知识，但是也让我发现了很多缺点。要改善自己的情况我要首先从自己的弱项下手，我会好好的总结自己的不足，慢慢的强化自己，完善自己的工作能力!

**酒店个人年终工作总结报告篇五**

20\_\_年，是及不平凡的一年，在公司董事会及经营班子的下，财务部全体员工，团结，紧密，的了公司会计核算、报表报送、财务计划、财务分析、费用管理、资金筹措和结算多项工作任务。地了财会工作在企业管理中的作用，回想一年来的工作，主要有几点：

1、20\_\_年财务预算计划工作。今年1月份，\_\_总公司及公司班子的工作要求，市场情况，在反复历史资料的基础上，综合平衡，统筹兼顾，本着计划指标开拓稳妥的原则，在反复各意见的基础上，向\_\_总公司上报了20\_\_年公司财务计划。并且，\_\_总公司下达公司的20\_\_年计划任务，层层分解，下达了20\_\_年计划任务指标。，财务计划的，财务部对各部计划任务逐月检查和分析，各计划任务指标中的问题，为公司制定经营决策依据。

2、20\_\_年财务决算工作。20\_\_年财务决算工作，是\_\_公司会计报表次上报\_\_总公司，这对会计决算工作了更高的要求。财务部会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，加班加点不计报酬，保质保量地了会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写了详细的报表说明，完满地了会计决算工作任务。

3、员工集资工作。利息支出，减支增效。今年4月初，\_\_总公司发展项目急需筹措资金的要求，公司班子的决定，财务部组织员工动员集资，半个月内集资\_\_万元，了公司为中陕总公司发展项目筹措资金的任务。6月份，多方努力，从\_\_工行\_\_支行贷款\_\_万元，了资金短缺，归还了员工集资借款项\_\_万元，为公司节约利息支出\_\_万元。今年11月至12月，公司有三笔银行贷款到归还期限，银行规定，如按期归还贷款，一加罚息\_\_，一取消公司贷款\_\_万元额度，直接公司信贷信誉。对此，公司着急。公司与财务部多种方案，千方百计筹措贷款到期周转资金，动员员工退住房公积金后集资等办法，筹措资金\_\_多万元，按期归还了银行到期贷款，了公司信贷形象，防止了借款逾期罚息，为公司节约利息支出\_\_万元。

4、中小企业融资工作。\_\_公司从去年4月份整体划转\_\_总公司管理，总公司要求，努力把企业做大做强，企业又快又好的向前发展，如何搞好资产运作，现有资产的最大效益，已是公司经济工作的环节。为此，20\_\_年财务部在资产抵押贷款中小企业融资，做了工作。1至3月份，多次向\_\_银行报送贷款资料，银行开户、结算、转移员工工资发放账号，拓展公司中小企业融资渠道，为企业寻求贷款支持。4月份向建行报送贷款资料，5月份多次向\_\_支行报送贷款资料，多次贷款调查。公司和财务部的多次努力，6月份从\_\_支行贷款\_\_万元。9月份后，公司有工商行\_\_支行\_笔贷款\_\_万元到期，财务部全力以赴，公司，员工集资等办法筹措资金，借新还旧，为公司节约了财务费用支出。20\_\_年为中陕总公司解决中小企业融资\_\_万元，财务部代表公司为\_\_总公司发展解决急需资金问题，了成绩。

5、财会工作量化管理。20\_\_年，财务部人员了，以后财会人员新手增多，如何财会工作工作任务，带领财务部新老员工又好又快的工作任务，财务部主要从量化管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拔、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等项工作任务量化，轻重缓急，分工，规定，到人，月初计划，月中检查，月末考核，使财务部工作落到了实处，既分工，又合作，紧张、规范保质保量的按时了工作任务，使公司能够财务信息平台、表格及分析，宏观公司的各月财务状况，为公司制定经营决策了依据。

6、财务人员学习。财政部新颁布的38个会计准则，新的企业所得税法实施细则。财务部多次组织全体财会人员，学习新会计准则，学习新企业所得税法，对照新准则，新所得税法，公司，会计政策，会计核算。财会人员的技术。

7、会计档案的归档整理工作。今年3月份，财务部对20\_\_年会计凭证、报表、帐本了登记，会计档案工作要求了20\_\_年会计档案整理工作。

8、总公司\_\_集团成立，财务部的工作，总公司审计组了企业改制审计任务。

9、公司总经理办公室了营业执照的年审工作任务。

10、20\_\_年税务清算工作任务。

11、20\_\_年贷款证年检及企业信贷等评审工作。

12、公司人事部公司理顺工资方案的测算工作任务。

明年工作要点：

1、公司已4年日常税务检查了，明年估计税务检查将是财务工作的。

2、组织财会人员学习新会计准则，财会人员技术。

3、搞好资金结算，与银行的，多次办理\_\_万元贷款的分批到期转贷工作任务。

4、搞好财务部财会量化工作管理。

5、会计电算化工作质量。

**酒店个人年终工作总结报告篇六**

今年是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，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，有必要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

酒店总经理班子根据中心的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，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，取得了颇为可观的业绩。

二、与时俱进，提升发展

酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，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。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。

在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、四星标准，客户反馈

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。用四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领导班子的议事日程。

设施设备不尽完善。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”;三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，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，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导明年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店个人年终工作总结报告篇七**

在市局领导和董事会的关心支持帮助下，\_\_\_\_大酒店从4月16日正式开业以来,走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾\_\_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

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。从\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16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。二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让的人

知道开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系

统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\_\_\_\_大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

**酒店个人年终工作总结报告篇八**

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20xx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。

**酒店个人年终工作总结报告篇九**

在\_\_理工学院就读了三年的旅游管理专业的我，终于在20\_\_年的7月至10月中旬有了实习的机会。为了让自己有个高的起点，好的环境来了解酒店企业，从而更好的将三年来的理论知识与实践结合，我选择了南京\_\_大酒店作为我实习的单位。

南京是一个有着深厚的文化历史渊源的国际型都市，也是很多国家总理总统访华的的重要站点。同时它景点众多，旅游发达，坐落在江南这个文化气息浓厚，物质丰富的地区。除了酒店外也有很多可以值得参观考察的旅游景点，这也是我选择这个城市的一个重要原因。

酒店位于\_\_市主干道中\_\_路319号，交通便利。酒店东临著名的\_\_市博物院。距酒店200米处就是已有600年悠久历史的明代古城墙中山门段。同时这里也是沪宁高速公路进入南京的必经之处。酒店临近明故宫，靠近南京钟山风景区、中山陵，大堂宽敞明亮，大厦呈s型，各标准间客房因楼体形状影响面积不同。非常受欧美客人欢迎。

\_\_大酒店为五星级标准的酒店，成立于20\_\_，总客房数量561间，是香港国际投资有限公司其下的物业，原名为希尔顿国际酒店，于20\_\_年1月更名为维景，现由中旅酒店管理公司管理。

我在酒店期间主要在西餐厅工作和后期的前台走访实习。工作具体的流程和经历在实习日志中有具体的记叙，这里我主要总结下我在实习期间对酒店管理的学习总结。

1：培养员工的服务意识

酒店员工是直接提给客人提供服务的，针对不同对象进行个性化，标准化的服务是酒店提高服务质量的根本。也是南京酒店业激烈竞争的核心。

员工的穿着干净大方，站姿端正，发型一律盘起，专业服务的用语规范，礼貌，语气轻缓，态度不卑不坑等都是每个员工必须做到的。以预订部员工为例，员工虽然很少见客人面，但是从声音来辨别出客人是谁，然后进行预订登记，然后记下他来店次数，以及客人爱好，西餐厅的员工要记住每个客人的饮食喜好，个别固定的用餐坐位等，这些无不体现了从上到下的服务意识。

2：营销网络化

互联网的普及给酒店的营销提供了一个很好的信息平台。酒店的存在是为了给客人提供最大的便利，就少不了互联网在酒店中的普及。在五星酒店里，入住客人大多是商务人士，信息对他们而言非常重要，所以一个高速的网络必不可少。酒店的网上预定也通过互联网宣传企业形象，快捷的销售。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。现在网络的安全性尚弱，所以网上预定并不是酒店预定销售的主要渠道，但将来网络的诚信和安全问题必然会得到解决。作为将来的一个大趋势，网络预定的前景还是十分看好的。

3：酒店的细部分工和团体合作

酒店系部众多，权责复杂。前厅部，餐饮部，客房部，保安部，工程部，人力部财务部等部门。各部门的联系无处不在。比如预订下的各种单子好多都是跨部门的，比如团队餐单，行李单，果蓝单，定餐单，还有订房中心过来的返佣单，这些都少不了部门间的合作，协调，员工之间的包容，谅解。酒店人始终以酒店为大家，以部门为小家，以酒店谋利益为目标，将份内工作做到最好。

**酒店个人年终工作总结报告篇十**

在这一年里，世纪大酒店在世纪公司和凯丰公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使世纪大酒店在20\_\_年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪大酒店在酒店业有了较高的声誉。

所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋和牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。

今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工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、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0。18元/张，钥匙袋0。10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工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如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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。

四、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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20\_\_年客房收入与20\_\_年客房收入进行对比，住房率增加了9。46%，但收入却减少了240223。07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

**酒店个人年终工作总结报告篇十一**

201x年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意的工作?有哪些工作我们做的还不完善?我们又从那些事件中得到启发等等?在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

20xx年8月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

首先，从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

三、工作经验不足、欠缺，对领导所布置的工作，不能够第一时间领悟，对每一件突发事件处理时，不能够及时拿出处理意见，同时是此事件不能够第一时间给予处理完。在此方面加强自身学习力度，定期总结工作经验。

四、对下属员工生活关心不够，不能够定期定时找他们谈话或者给予生活方面的帮助，有句古话“得民心者得天下”，也是21世纪人性化管理的起点。

针对以上不足之处，在新的一年里用最快的时间完善自己，使自己成为一名成熟的管理者，正如我所说的20xx年已经即将过去，以往挫折和再多的失败，都会随着日历的更换而被我们记入历史，历史可以让我们反思，但我们却不能永远活在历史中，所以我们要做的就是通过历史来展望未来，我们的步子不能停下来，落后就会挨打，在洗浴行业竞争如此激烈的今天，我们要记住以往失败的教训，不断创新，不断充实和完善自己的管理水平，才能跟上公司发展的步伐，在汉拿山走在洗浴行业最前端的企业中走在相对前端的位置。

x年是洗浴竞争激烈的一年度，处在北京的汉拿山和处在汉拿山的我为中心，以崭新的面貌来迎接新的挑战，以下是我x年的工作计划，我的目标没有最好，只有更好。

一、注重团队建设，分工明确、目标一致，这也是每一个企业所谈的一个话题，给大家分享一个故事，在雁群的飞行过程中，会发现每只大雁在拍动翅膀的同时会本能的形成人字形队列，同时位于队形后方的大雁会不断发出鸣叫声，如果发现受伤的同伴，雁群会自发的出现两只大雁脱离队形，靠近这只遇到困难的同伴，协助它降落在地面上，直至它能够重回群体，或是不幸死亡。领雁并非一只贯穿飞行始终，当领雁疲倦时，便会自动退到队伍之中，另一只大雁马上替补领头的位置。

从上述大雁飞行过程中所循环的原则中，不难看出团队建设中的几点要素，这也恰是企业团队建设中所缺少的核心精神，也是我们需要学习的案例。高效的团队离不开良好的团队建设;而为了创造更高的业绩、达成更高的目标也势必要求有一支高效、团结、向上的团队。

二、重视客户价值，做到人性化服务，要做到这点必须加强新老员工的业务知识的培训，把基层员工的发展列为企业发展的一部分，加强服务人员和基层管理干部的素质培训，向客人提供一流的服务质量。具体做好以下三点：

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情;二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律;三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

三、培养管理干部管理意识和自身管理潜能的开发，定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导和鼓励。

四、做好各部门月销售计划，定期给予检查和指导。

五、做好各部门月节能计划，不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

六、加强自身管理意识和工作责任心，不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的x年里，在董事会和程总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，汉拿山一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信汉拿山这艘洗浴界的大航母在新的一年已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天!同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心.

**酒店个人年终工作总结报告篇十二**

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201\*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!

**酒店个人年终工作总结报告篇十三**

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，特别是我们这种学习酒店管理实践性很强的专业。它使我们在实践过程中了解所学专业、在实践中巩固增强专业知识;实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

我的实习期开始于20\_\_年8月下旬，是在杭州西溪宾馆，也是和我们学校长期合作的实习单位。在简单的入职培训，我是被分配到酒店的礼宾接待这个岗位，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

以前虽然在学校上课的时候学习过酒店礼宾部的职能，但只是一些简单地了解，具体要做的哪些工作并不是很了解，而且也认为行李员都是男生来做，自己一个女生很担心做不来这份工作。到达岗位之后，在礼宾主管黄从剑的培训下，自己对礼宾部的工作内容有了系统的了解，主要有下面几点：

(1) 负责客人到店或离店时开车门服务，疏导大厦门前的车辆。

(2) 为客人及酒店领导送信件、报纸等服务。

(3) 解答客人提出的问题，主动帮助客人解决困难。

(4) 为客人介绍酒店的设施设备，及周围的交通，娱乐，如西溪湿地景点的介绍等。

(5) 为团队及散客运送行李，并护送客人到房间。

(6) 为客人寄存及转交行李。

(7) 为客人提供雨伞、自行车、轮椅等设施的租借服务。

(8) 为客人叫出租车及代驾等服务。

在对礼宾部工作内容有了基本的了解之后，自己也对接下来的实习生涯有了准备。考虑到自己作为女生，所以黄主管给自己分配的工作主要是在礼宾台内，轻松一点。所以自己在礼宾的基本实习工作，就是见到客人主动问好，帮助客人开门，接答客人电话，寄存行李等等。特别是酒店位于西溪湿地附近，所以很多来入住的客人都会询问关于湿地景点的信息，为此自己专门对湿地的景点，周围的交通、娱乐设施等等进行了解，也很感谢酒店组织员工到西溪湿地公园去游览了一次，更加直观地了解了湿地，更好地为客人服务。

虽说作为女生和实习员工，受到了主管及男同事的一定程度照顾，但有时候很忙的时候，自己也是要做帮客人运送行李，有的行李很多很重，自己也是坚持下来。特别是因为酒店客房的特殊性，一批溪墅客房是独立于主楼外的，客人进出都是需要电动车接送，自己之前有过驾照，也接受了酒店组织的电动车培训，也会需要接送客人，遇到天气不好的时候就会很辛苦。特别是在有大批团队客人入住的时候，需要大批量接送客人，有的客人就会很不耐烦地催，甚至直接投诉，我们就会尽量地安抚客人，并组织好有序地接送，在送客人去溪墅的路上，也会开车很慢，保证客人的安全，顺便向客人介绍下酒店。

同样，在给客人叫出租车的时候，因为酒店没有专门的合作车队，我们也是机器叫车，所以很多时候就会客人排队叫车，让客人耐心等待，按照号码顺序来，有时候我们也会用自己的手机帮助客人叫车，减少客人的等待时间，方便出行。对于一些去机场的客人，自己会建议客人提前预约出租车，并根据经验给客人提供适当的出发时间。

随着来到西溪宾馆的实习时间增加，自己对礼宾部的工作内容及技巧也逐渐提高，已经能够独立地完成行李寄存，接送客人，解答客人疑问等工作，在工作中也受到了领导的肯定和客人的夸奖。对于酒店新增的垂钓服务，微公交租赁也在努力地掌握中。

在西溪宾馆实习的这段期间，自己对于酒店行业有了一定地了解，对于行李员的工作已经能够熟练地掌握，非常感谢酒店及部门领导和同事给自己的指导与帮助，自己在工作中还会有些小错误与不成熟，会努力改正。礼宾部的实习生活就要结束了，这段时间虽然很辛苦，但是收获很多，特别是工作完成之后收到客人的微笑与感谢就觉得很值得，也认识了很多帮助自己的人，为自己步入社会的职业生涯有了一个良好的开端。

**酒店个人年终工作总结报告篇十四**

转眼间年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

1. 负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作，

2. 负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。

3. 每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

1. 由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便(例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单)。

2. 仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。

3. 年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。

4. 客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20\_\_年的工作想法说一下：

1.面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。

2.鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

3.建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

4.针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：

(1)客人寄存酒水做好寄存卡的交接，

(2)在寄存卡上注明存放时间，

(3)对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5.再次建议酒店实行考勤打卡制。

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

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