

最新高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结(优质9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇一

酒店的规章制度需要结合酒店的实际情况，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保证服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

公司组织到xx宾馆参加由xxx讲师邵的春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

目前xx酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头的位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，管理模式主要表现在人治管

理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化化管理是一个很大的阻碍。所有人都应该破坏它。

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议，投诉不满等较为集中的地方，本着 宾客至上，服务第一 和 让客人完全满意 的宗旨，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须的化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的应比例名额，这种绩效挂钩的做法一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、橱师等人员以无形的压力，另一方面使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动的做好经营促销工作。厨房部每周或至少隔周推

出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

为保证酒店基本产品 客房 质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现 严、细、实 的工作作风。

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求；采购把关、采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场，货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关，坚持制度原则，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，都要事先的到领导审批，做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性。员工招聘根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，的到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位

业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。桃源要发展关键是人，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竞争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。所有员工应将安全重于泰山牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗！

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇二

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，

保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇三

1、组织财务活动、处理与各方面的财务关系是我部的本职工作，随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在3月份引入金碟专业财务软件，进行了会计电算化的实施，经过一个月的加班加点数据初始化和2个月的手机结合，会计员江晓玲基本掌握了财务软件的应用与操作，财务核算顺利过渡到用电算化处理业务。这为财务主管刘小容大大地节约了时间，减少了工作量；还很好地提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

2、财务部全体人员通过多次的学习交流，大大地增进了业务知识，有效地改善了之前支付货款即作成本核算，以便条代账，以单代账，收支无审核，现金量过大等等不规范的核算工作，有效地堵塞了存在性的危险。同时实现了收支同步、债权债务关系及时反映并能同步做出报表向上级主管上报的能力。

3、开展大规模的资产清查工作，连下脚料都有效地评估，使公司资产得到提高，有效地盘活了资产，并合理地做出折旧方案，合理地计算经营成本。

4、财务部虽然人手较少，但在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。公司资金流量一直很大，尤其是在年底春节前，在回收销售款和结算支付货款工作中，现金流量巨大而繁琐，财务部刘小容和江晓玲两位同事本着“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时。在财务核算工作中每一位财务人员尽职尽责，认真处理每一笔业务，为公司节省各项开支费用尽自己最大的努力。

5、制度属于企业的硬性管理，任何成功的企业无一例外的有其严格的规章制度。恒中门业从无到有，从当初的三五人到今天的二百多员工，规范各项经济行为已日益成为企业管理的主题。在过去的一年中，财务部相继提出了关于财产管理、合同签订、费用控制等方面的合理建议。为完善公司各项内部管理制度，建设财务管理内外环境尽了我们应尽的职责。

6、财务部除了认真负责地处理公司内部财务关系外，为达成公司的目标任务，还要妥善处理外部各方面的财务关系，与外部建立并保持良好的联系。与银行建立了优良的银企关系、与税务机构建立了良好的税企关系，并圆满完成了对统计、

工商、税务、经贸、开发区等各部门有关资料的申报。

二、财务部存在的问题及解决方法

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇四

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：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技能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。

“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。

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。

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。

前台按照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安全局出入境管理科进行报关，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□20xx年客房收入与20xx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竞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。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇五

去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议***个，实现营业收入****万元，走出了酒店业一年赔二年平三年盈的怪圈，第一年就基本持平，实现了政治效益、经济效益、社会效益的三丰收。

接下来，我从四个方面向大会进行汇报：

一年来，我们狠抓基层党建工作，与时俱进地弘扬“贾家庄精神”，轰轰烈烈、扎扎实实地开展了“创先争优”活动。我们认真地学习了省委袁纯清书记7月29日的重要讲话，认真地学习了市委王志强书记的政府工作报告，认真地学习了吕日周《再论贾家庄精神》。每个党员、入党积极分子统一发放了“创先争优”学习笔记本。要求不仅要抄、要记，而且要结合自己的工作实际写出心得体会。支部安排专人每月进行检查、汇总、通报。

同时，我们主动邀请山西青年报首席讲师郑宝兰女士讲解《弟子规》、请山西财大著名培训师马国柱教授《做最好的中层》讲座、请汾阳党校副校长郝志强上党课、请省旅游局行管处副处长蔺物勤讲解四星级酒店管理。

组织了三次大型学习活动。包括20xx年1月6日举办了“红歌歌词及爱国诗词朗颂比赛”，6月15日组织了“弟子规”大讲堂大型演讲活动，12月8日酒店开展了为期9天的《把信送给加西亚》学习心得演讲比赛，紧扣酒店工作实际开展认真执行党总支提出的“唱好歌、读好书、办好事”活动。

通过一系列活动的开展□xx酒店的广大党员、干部、员工精神振奋、斗志昂扬，政治素质、文化素质、业务素质都有了很大提高。在高尔夫球场建设中□xx酒店的全体干部职工积极主动捐款七万九千五百元；为了给花工李树全的爱人治病，大家自发捐款三千二百四十元；第八党支部副书记胡钧个人捐助价

值一万五千八百元的清华大学卫星远程教育系统，每周六、日大家足不出户就可以在二楼北会议室直接收听清华大学的培训课程。

通过一年的努力，xx酒店所属的第八党支部带出了一支具有鲜明特色的战斗团队。一举荣获了全省创先争优活动“先进党支部”的荣誉称号。

20xx年年初，酒店总经理办公会确定了今年管理目标主要是按照国家四星级旅游饭店标准要求，争创汾阳市第一家四星级旅游饭店。

酒店同时成立了申星领导小组，隆重召开了全体员工动员大会。

随后，各级管理人员认真学习《中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定标准》，根据评分细则10大项338小项的具体要求，一项一项的整改，一分一分的抠算，对照标准，苦练内功。

为配合申星工作，酒店历时两个月隆重举行了第二届技能比武大赛，并且派五名选手参加了市总工会举办的“汾阳市酒店行业首届技能大赛”一举获得团体第一名。

一年来，我们逐步完善了裕和商务会所、足疗中心、康体中心、员工宿舍楼等各项硬件设施。为了增长见识，开拓视野，酒店组织先后三批71人次赴太钢花园国际大酒店、太原丽华苑大酒店、大同云冈建国宾馆、大同花园大酒店进行学习、考察。

经过八个月的艰苦努力，经过省、市旅游局反复四次的检查整改，终于于11月21日，正式荣膺国家四星级旅游饭店。通过申星工作，完善了硬件、规范了管理、提升了品味、锻炼了队伍，扩大了酒店的知名度和美誉度。

这不仅是汾阳市第一家四星级酒店，更是山西省建在农村的第一家四星级酒店。这项殊荣的最终取得，不仅是xx酒店的荣耀，更是全村人民的荣耀，为我们建设旅游贾家庄奠定了坚实的基础，为贾家庄腾飞插上了有力的翅膀。

xx酒店地理位置的特殊性决定了它的经营特性是以会议、团队为主要客源的会议型酒店。20xx年全年酒店共接待会议***次，接待包饭34次、1025桌。通过会议、包饭的接待获得了经济效益、政治效益、社会效益三丰收。

一年来，我们先后接待了非洲马里共和国国民议会议长的访问；接待了全国人大代表团新农村专题组的调研；先后两次接待了省委袁纯清书记带领的观摩检查团，接待了国家公安部、司法部道路交通事故损坏调解现场会、全国病毒性肝炎学术研讨会、全国图书工作会议以及省卫生厅、建设厅、教育厅、建设厅、水利厅、省农行、省银监会等省级单位的42次会议，同时，成功举办了山西省首届大学村官论坛，省改革创新研究会组织的长治武乡县两批学习考察团，山西青年报组织的七批弟子规夏令营。

1、行政部严格执行管理人员例会制度。每周二、六除有重大接待外，坚持召开管理人员例会，全年共召开例会92次。每月20日到25日对每个部门相关人员的转正、晋升、晋级进行考核。每周三组织卫生大检查，并下发卫生检查通报。20xx年11月酒店全面推行了百分考核制，将日常管理、服务质量、纪律情况、消防安全等各项考核指标以百分制的形式予以体现。每月28日组织所有员工参加升国旗仪式，组织四大部门轮流举办当月的员工生日晚会。组织员工去白虎山林场义务采回价值10万元的树苗。购置了中巴接送车一辆，极大地方便了员工上下班。

2、客房部为生病客人提供感康感冒药，防止泻肚的腹派酸，为喝酒过量的客人提供解酒灵。冬季客人皮肤干燥，又在一次性用品中增加了润肤露，为套房配备了电脑、空气加湿器。

为了住标间的客人方便，将容易倒混的一次性拖鞋、牙刷改成颜色不一的ab款拖鞋。

3、餐饮部餐具管理落实到人，餐损逐月下降，现已经由开业初的百分之三降到百分之零点八。班前会设立了开心一刻，每天都有一位员工进行唱歌、讲故事、锻练员工的心理素质。每半年进行一次大调岗，让管理层和员工在各个岗位上都得到锻炼，成为综合性人才。配合出品部采摘桑椹、木蓊、草莓等野菜鲜果42次。既使客人吃到绿色的农家美食又降低了直接成本。

4、出品部每月15日召开菜品品质圈会议，分析当月菜品状况，检讨菜品质量，分享菜品经验，并共同研讨本月新菜。无论是从小炒，还是汾州传统宴席、包席都有一定的提高，全年毛利润达到54.5%。考虑到柴油涨价的因素，加装了电蒸柜，从而节约了柴油近五分之一。

6、销售部采取严格的盯会制度，每次会议都有一位专职的销售经理进行协助，保证各个会议的圆满进行。同时，先后两批去太原展开营销活动，挖掘新客户、回访老顾客。

7、工程部4月、10月份对水系统做了两次排水软化处理，对酒店456个风盘滤网进行了卫生清理，保证了风盘的正常使用及空气净化，及时处理理漏水24次。特别是机房节能降耗方面，全年比例年同期节约用电23万元。同时，在重大停电9次过程中及时发电保证了酒店的正常用电。

成绩的取得凝聚了各级领导的悉心关怀，倾注了各有关单位的鼎力支持，汇集了全村人民的积极帮助，包含着全体裕和员工的辛勤付出。尤其是今年，龙头企业水泥厂为我们出资700万元建设员工宿舍楼，为高尔夫球练习场提供了50万元的钢材和20万元的水泥。

在取得一定成绩的同时，我们更要清醒地认识到我们所存在

的。

一、表现在酒店人员文化修养、专业知识、管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二、表现在酒店尚未形成一整套独具裕和特色的“管理模式”；三、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；上述问题的存在主要是领导层思路不开阔、管理工作没跟上所造成的，在新的一年里我们要转变观念、加大力度，克服存在的问题，使酒店20xx年的工作再上一个新的台阶。

展望充满阳光的20xx年，我们将坚定地围绕在党总支、村委会周围，借荣膺四星级酒店的东风，乘势而上，再接再厉，再创佳绩！我们重点要在提高全体员工素质、打造真正的四星级服务等方面大做文章，为推进五个贾家庄的又好又快发展，贡献我们裕和人的一份力量。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇六

酒店的等级标准是以星级划分的，分为一星级到五星级5个标准，五星级为最高（中华人民共和国星级酒店评定标准）。酒店星级，即通过国家旅游局的星级评定并获得相应称号的酒店。那么每一星级的酒店标准又是什么呢？一星级饭店——要有适应所在地气候的采暖、制冷设备；16小时供应热水；至少有15间（套）可供出租的客房；客房、卫生间每天要全面整理一次，隔日或应客人要求更换床单、被单及枕套，并做到每客必换；能够用英语提供服务。二星级饭店——在上述基础上（下同）还需要有叫醒服务；18小时供应热水；至少有20间（套）可供出租的客房；有可拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途的电话；有彩色电视机；每日或应客人要求更换床单、被单及枕套；提供洗衣服务；应客人要求提供送餐服务；4层（含4层）以上的楼房有客用电梯。

三星级饭店——需设专职行李员，有专用行李车，18小时为

客人提供行李服务；有小件行李存放处；提供信用卡结算服务；至少有30间（套）可供出租的客房；电视频道不少于16个；24小时提供热水、饮用水，免费提供茶叶或咖啡，70%客房有小冰箱；提供留言和叫醒服务；提供衣装湿洗、干洗和熨烫服务；提供擦鞋服务；服务人员有专门的更衣室、公共卫生间、浴室、餐厅、宿舍等设施。

四星级饭店——需要有中央空调（别墅式度假饭店除外）；有背景音乐系统；18小时提供外币兑换服务；至少有40间（套）可供出租的客房；70%客房的面积（不含卫生间）不小于20平方米；提供国际互联网接入服务；卫生间有电话副机、吹风机；客房内设微型酒吧；餐厅餐具按中西餐习惯成套配置、无破损；3层以上建筑物有数量充足的高质量客用电梯，轿厢装修高雅；代购交通、影剧、参观等票务；提供市内观光服务；能用普通话和英语提供服务，必要时能用第二种外国语提供服务。

五星级饭店——除内部装修豪华外，要求70%客房面积（不含卫生间和走廊）不小于20平方米；至少有40间（套）可供出租的客房；室内满铺高级地毯，或用优质木地板或其他高档材料装饰；每个客房配备微型保险柜；有紧急救助室。旅游饭店星级评定工作，由全国旅游饭店星级评定机构统筹负责，制定星级评定工作的实施办法和检查细则，授权并督导省级以下旅游饭店星级评定机构开展星级评定工作，组织实施五星级饭店的评定与复核工作。其他城市或行政区域旅游饭店星级评定机构，按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和所在地区省级旅游饭店星级评定机构的督导，实施本地区旅游饭店星级评定与复核工作。

七星级宾馆——世界上唯一一个七星级宾馆，坐落在阿拉伯联合酋长国的迪拜的帆船型酒店，是目前世界上新建成的最高帆船型酒店。其外层是双层玻璃纤维屏幕设计，在阳光下呈耀眼白色，晚上则呈彩虹色彩。酒店内的设施也一样令它可以成为当今世界的先进建筑。全部202间套房都配备有精密

的多媒体系统，可提供自由电影选择、互联网、网上购物及信息服务。住客可以在42英寸的宽银幕等离子电视上，选择42个卫星频道，享受全立体声音响。酒店的豪华服务还包括：可提供私人服务员、私人专用电梯、旋转睡床和私人戏院。名字叫“阿拉伯之星”，世界上唯一一个七星级宾馆，因为豪华程度远远超过五星标准。据说客人到了机场后，就有一队 s600来接，或者搭乘宾馆提供的直升飞机经市区上空到达宾馆上面那个圆的停机坪。

阿联酋，迪拜的伯瓷[burjalarab]酒店，以其风帆状造型闻名於世，也是世界上最豪华的酒店，最便宜的客房也要1000多美元一晚。这酒店位於 dubai填海造成的，总工程造价现在还未公布，为dubai酋长的一位王子拥有。进出参观需要买100第拉尔门票，这100第拉尔可以在里面消费等值的东西，不过每晚的房价最便宜的是3000多第拉尔。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇七

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究想客人之所想，急客人之所急。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的刚想睡觉，就送来一个枕头。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供五心服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务。好：客人接受服务后要有物有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换 自xxxx年05月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档

次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品 更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率 服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被 推来推去，因此推行一站式服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是 拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节 来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后 再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或 忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚 哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只 需拨电话0，一切均可解决。

1. 宾客服务中心的职能 宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务 指令，确保服务能及时提供。

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇八

(六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八) 以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

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。

1、设施设备不尽完善。

2、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。

3、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。并将制订新一年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导2017年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

共2页，当前第2页12

高星级酒店工作总结 星级酒店年底工作总结篇九

来到xxx大酒店从事房务文员工作虽然不过月余，却让我感到酒店领导对工作兢兢业业，精益求精，求真务实的态度，以及对员工无微不至的关怀，让我感到加入君悦这个大集体是无比幸运的。

作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工作的新员工来说，由于缺乏社会和工作经验，难免有不少压力。看到周经理和身边的同事爱岗敬业的精神，看到他们对事业的不倦追求，我既感动又觉得惭愧。感动于他们对工作的一丝不苟、对事业的不懈追求，自己与他们相比，离一名优秀的员工还有相当的差距。为了能让新员工尽早进入工作状态和适应工作环境，酒店对刚入职的新员工进行了一次新员工培训，当然，这也包括我在内。培训内容涉猎了酒店的各个部门的各项知识，张经理作了细致详尽的讲解，使我对酒店的各项业务有了大致的了解，更明确了自己的业务方向以及酒店各个部门的工作职能及运作方式。我相信这种知识的收获会成为我今后更好地开展工作的基础！除此之外，我也参加了酒店的年中会议，此次会议既是对上半年工作的总结也是对未来下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状及未来发展战略，使我对酒店的发展史又有了更全面的认识，更坚定了我作为一名君悦大集体成员的自豪感与归属感。在这里，我再次零距离的领受到了领导和同事们高度的责任意识、精益求精的工作作风和高超的沟通艺术、以及独特的思维、强烈的人格魅力。

在君悦，我喜欢房务文员这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的挑战性，客房部作为酒店的中转中心，主要是楼层与其他各部门的协调，如前台、工程部等，工作内容繁多且复杂，有时难免出现口误、遗忘。所以最重要的就是准确记录传达和信息，还要有技巧性的处理问题。这足以让我把十多年的知识学以致用，并能发挥我制定计划、处理问题等方面的能力，正因为对工作的喜欢，使我能全情投入到工作中去。我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好文员这项工作，我正用心的做着领导交给我的每一项任务。对于我来说，君悦是一个区别于以往的新环境，所接触的人和事物一切都是新的。作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现出来，在充分信任和合作的基础上会建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应酒店

的发展需要。在工作中我可能会有迷惑和压力，但是我相信只要能端正心态、这一切都算不上是问题。

这里有关关注我们成长的领导，他们的谆谆教诲让我获益匪浅，使我得以迅速摆正自己的位置、明确自己的目标；这里有手把手帮助我熟悉业务的同事，他们的帮助使我得以更快地步入工作的正轨、实现由学校人向职业人的转变；这里更有一个广阔的事业平台，供我们施展自己的才华，创造人生的精彩！能够在这样的酒店工作，我相信我的能力能够得到最大程度的提升、我的价值也能够得到最大程度的实现！

酒店文员工作总结范文二：

在我原有的印象中，文员的工作是一项繁重枯燥的工作，因此，未上岗之前我就对文员的工作产生了一种的惧怕感。在xxx大酒店工作的近三个月的时间里，我对文员的工作有了重新的认识，担任文员虽给我带来忙碌与繁琐，但它带给我更多的是由学校人向社会人、由理论知识向实践经验转变的收获。

在这近三个月的时间里，我主要从事办公室日常事务的管理工作。

一、强化职能，做好服务工作。

二、强化形象，提高自身素质。

为做好文员工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，讲奉献，以诚待人，树一流形象。一是注重加强自身思想建设。努力提高工作敏锐性和政治鉴别力。因为在酒店销售部工作，特别要保持清醒的头脑；二是爱岗敬业讲奉献。办公室工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益、工作与休闲的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。在这近三个月

的工作中，刚开始由于对业务不熟，所以有时加班加点到很晚，尤其是业务繁忙的时候，更是不得休息；三是不断提升自身的业务能力。经过近三个月的学习和锻炼，自己在文字功夫上取得一定的进步。公文写作水平有所提高。平时工作之余，我大量阅读办公室的报刊杂志，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，并在不断地学习和实践中使自己在公文写作上有所提高。此外，待人接物方面有了大的长进。

三、强化大局意识，拓展工作思路。

1、认真办文。公文是传达政令的载体，公文的质量和水平直接影响政策的传递是否畅通，因此，我坚持发文前，多次校对，以确保无误。

2、细心接待。凡是顾客来我酒店签协议，我都认真接待，并根据顾客的种类及要求制定各种接待计划，注意接待细节，力争让每位顾客满意。

3、抓住时机，增进了解。曾经有人把领导和下属之间的关系比作“猫和老鼠”的关系，把同事之间的关系看得也很淡，其实不然，如果是这样发展，将不利于工作的开展，更不利于员工积极性的调动和能力的培养。所以，我总是以诚相待，利用工作之余向领导、同事请教、学习、交流。因此，和大家相处得也很愉快。

近三个月的工作虽然取得了一些收获，但也存在一些不足，主要表现在：工作中的角色意识还不够；服务上还不到位；和有经验的同事相比还有一定差距；公文写作的内容上还缺乏完整性，但是我相信在今后的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把做得更好。一、发扬吃苦耐劳的精神。面对文员事务杂、任务重的工作性质，要不怕吃苦，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨炼意志，增长才干。

二、发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛汲取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。努力培养自己具有扎实的理论功底、辩正的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力、从而逐步达到“张口能讲，提笔能写，下手能干”的境界。三、发扬超越自我的精神。即要打破长期形成的心理定势和思维定势，勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求，奋发进取，以适应各项工作超常规、跳跃式发展的需要。

近三个月的工作经历虽然很短，但让我越来越深切地感受到文员工作的重要、深奥，它不只是一项工作，更是一门艺术。因此，在以后的工作中，我将继续学习与提高，为自己早日成为一名正式文员而努力奋斗。

酒店文员工作总结范文三：

初出茅庐的我怀着满腔热情踏入社会，来到了xxx酒店参加工作。在xxx酒店工作的三个多月时间里，接触了各色各样的人，从普通的基层员工到管理层团队，不仅让我体会当基层的滋味，更重要的是让我对管理有一定的了解。同时工作期间经历了人生的几个转变，有些转变在别人看来可能微不足道，可在我看来却是一笔珍贵的财产，将对我以后的人生产生不同程度的影响。在此，本人诚挚地对我曾经工作过的部门领导和同事及现在工作部门的领导和同事道声谢谢，感谢各位领导对我的关心和栽培，感谢各位同事对我支持和照顾。具体的工作心得总结如下，一、从学校到社会从学生到员工，环境的变化及身份角色的转变使我积累了一定的工作经验，提高了工作能力，为以后的工作奠定良好的基础。

在我看来，学校与企业都是为人提供学习，展现自我的一个平台，在平台上究竟能学到多少知识，能锻炼到哪个程度，关键在于个体学习主动性强弱的差异。学校里老师管着，只要不出重大的差错一般都能顺利毕业，而在企业里面，在市场经济的竞争的的原则作用下，人们面临着强大的工作压力，短期内不能胜任本职工作只能落得被炒鱿鱼的下场。所以，在高速发展的经济社会局面及追求高额利润的驱使下，企业往往要求劳动者有较强的适应能力和学习能力。临毕业前xxx酒店给了我一个工作的机会，虽然只是一个行政文员的岗位，但正是这个岗位，在我的经验白纸上画上重重的一笔，有力而又清晰，无论这张白纸最终会演变成怎样的一幅画，这一笔都承载着重大的意义。行政文员的主要工作内容是负责编写日常工作会议记录及起草工作总结、协助上级做好饭堂及宿舍的管理工作、完成上级下达的临时任务、整理部门档案等等，工作较为繁琐，却锻炼了我的耐性、与人沟通交流的能力等等。文员的工作本来就较为被动，临时性的任务较多，有时候当我正在干活的时候，同时又接到两三个任务，刚开始有点手忙脚乱，应付不来。

后来我渐渐地意识到，当遇到类似的情况时，首先应该用笔把每件要做的事情记录下来，因为“好记性不如烂笔头”，毕竟自己的记忆力也不怎样，然后细心思量每件事情的重要程度，分轻重分主次地完成每一个任务。公文写作不是我擅长的，但却是我的工作岗位必备的条件之一，这意味着我必须得学习才能胜任这份工作。通过上网查阅资料学习以及在李总的教导下，我开始掌握了公文写作的一些要领，经过多次的训练，总算学会了基本的公司公文写作。从未接触过接待工作的我，总觉得不太习惯，不懂讲究倒水服务细节，但我清楚地知道这是接待客人最基本的礼貌，日常生活中也是必然会经历的，就倒水这么简单的工作，虽然无技术含量可言，但它给我的启示却是无价的。

二、从我做起，集思广益，不断健全酒店的各项规章制度，完善酒店的管理，共同创造凯迪威酒店辉煌的未来。酒店现

处于筹建的最后阶段，待酒店投入运作之日将是对筹备工作进行检收之时，为了顺利保证酒店的顺开业，我认为每个xxx酒店的员工都应该义不容辞地做好自己的本分，掌握本岗位的专业知识和专业技能，提高个人的综合素质和能力。就拿我自己来说，在工作上仍然存在不足之处，工作的积极性有待加强，有关房务部的专业知识和技能了解不多，做事的方法过于单一，灵活性欠缺。在日后的工作中我会注意改正不足，善于总结教训，不断提升自身的能力和素质，争取成为一个优秀的xxx酒店员工。