

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇一

进入酒店成为一名前台的新员工也已经有一段日子了。在这里先是经过了培训，然后又是在岗位上边做边学，我感到这段时间的生活过的非常的充实。

一、培训的学习

在进入正式工作我们经历了很长一段时间的培训学习，不仅仅是对酒店前台的基本操作技能的学习，更重要的，也是最基本的，就是在礼仪方面的培训。虽然前台的基本操作也是非常重要的，毕竟为顾客入住和结算都是不能出错的。但是，说道前台，第一个令人想到的词就是“服务”。作为酒店服务的代表，前台可是很重要的职位。无论是入住还是退房，不管是询问还是投诉，前台都是顾客们最先想到也是最先找到的地方，作为这样的一个岗位，可以说就是酒店的最高服务代表！要是前台都做不好服务，那顾客对酒店的评分就会直线向下。

而服务，又有很多的要求，对顾客的语气、用词是基本，对待顾客时是什么样的仪态又是关键。最最重要的，还是要面带微笑。总之，在礼仪的训练中，我学会了很多的技巧，也被纠正了很多过去不好的小习惯，让我在工作能力上又大大的得到了提升。

二、工作上

培训了这么久，究竟怎么样，到底还是要在工作上见真章，我作为一名试用人员和一名老员工一起工作，同时也是在工作的时候以同事为榜样的不断学习。在经过了实际的工作过后，我不禁感叹，果然正式的工作比起培训要严格很多。没有多余的动作，每一个动作都做的刚好到位，这就是我同事的实力。我也曾为自己的能力感到过疑惑，但是还好热心的同事从来都会来对我开导，教导我在工作中的经验，就是因为这样，我才能在这份岗位上做到现在的程度。

三、总结

总之，到了现在正式的工作才刚刚开始，我也会不断的努力去取得更好的成绩，为酒店带来更多的利益。希望自己和酒店都能在之后的日子里成绩蒸蒸日上！

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇二

- 1、4月1日——4月30共计营业额约为60万元。
- 2、主要婚宴为：
 - (1) 4月1日18桌标准588元。
 - (2) 4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右。
- 3、其它消费为57万元，平均日消费为2万元。
- 4、餐饮本月主要是单位消费为主，零点消费很少。
- 5、本月未能完成酒店下达的指标，主要原因1是酒店下达的指标不符合实际，另外部门在营销方面和服务方面都有着不足之处。

- 1、员工积极性始终欠佳；
- 2、员工工作意识不够；
- 3、员工缺乏对用餐顾客的热情度；
- 4、卫生工作有所改进，但不能持之以恒。

1、对管理层进行了调整，增加了一名主管人员。

2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进，并持速对该区域卫生定期进行清理，卫生得到了明显的改进。

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施。

(2) 实行跟包服务。

(3) 做员工思想工作。

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训，员工在此方面有所提高，其它的培训较少，主要以管理人员现场指导为主，下月开始要加强此方面的培训。

5、活动方面部门一直没有开展，主要是餐饮零点生意不是很好，推出以后不一定有效果，目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案，计划在四月份出台上报审批，五月份开始操作，其中需要赞助的将上报采购员。

下月工作计划：

1、加强服务培训（见培训计划）。

2、制作一份清凉一夏活动的方案，争取在月底这前报总经办。

3、提高员工节能意识，并做好酒店财产的保管工作。

- 4、天气开始转热，做好灭虫灭蝇工作。
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度。
- 6、配合酒店做好淡季营销工作。

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇三

财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是作为企业正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的重要性，也在自己的工作中设定了一些学习目标：一是加强政治思想和品德修养，及时了解行业动态，学习行业里先进的管理方法，结合自己实际情况，改善工作效率；二是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻最新的会计准则、税法等政策法律，深入学习领会，不断提高理论水平，自觉按照国家的财经政策和程序办事；三是努力钻研业务知识，积极参加酒店相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，服务前线，始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

(1) 收入审计岗位：收入审计主要是对前台结账及餐厅结账的工作进行审核和监督，不仅是记录酒店收入的第一步，也是酒店财务管理的重要环节之一，更直接体现酒店收入的第一手资料，因此，要求每一名审计员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，包括夜间稽核过数，处理收费系统数据，核对报表，对各营业厅面的收款进行审核，检查现金、信用卡、支票的收受程序，检查发票、账单管理等一系列工作规定，装订原始账单、报表等存档资料，做到及时反映酒店每日收入情况，保证资金收回准确无误，同时还要及时与营业

部门沟通，掌握第一手营业资料。

(2) 日常账务会计岗位：按照财务制度及预算收支科目，处理日常发生的业务。按工资报表要求建立工资统计账目，以便于分项目统计，准时向主管部门报送财务、统计月报季报；充分发挥会计核算、监督职能。及时向上级管理公司、领导提供相关信息、资料，以便正确决策。主动按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解各部门的经费需要情况和使用情况，主动帮助各有关部门合理使用好各项资金，以达到资金的正常周转。在对外付款方面，按规定审核凭证手续是否完整，及时结算记账，做到各项开支都符合规定，一切账目都清楚准确，严格把关，严格执行和遵守国家财经制度，账务做到日清月结、账实相符、账账相符。

(3) 资产核算岗位：主要是按照上级管理公司《财务预算规程》的要求，指导酒店各部门编制年度资本性支出的预算；监督和检查资本性支出，严格按照管理公司批准的资本性支出项目，审核酒店各项资本性支出情况，对超预算外项目，及时上报立项报告，经批准后才能正式实施。

(4) 酒店财产管理员岗位：由于酒店财产品种繁复多样，大到一辆车，小到一部手机，都需要建立明细账进行管理，为便于管理，每项财产一经投入，马上督促验收人、使用部门经办人签字，填制财产投入登记表，如属固定资产还需填制固定资产卡片，将每项财产的名称、型号、数量、金额、使用地点等填写清楚，凭此资料按部门建立财产明细账，并将属固定资产。

(5) 财产的录入账务系统，按月计提折旧。财产报废时，主动帮助使用部门填写报废单，转交工程部做技术鉴定，提出报损意见，再交由财产管理员填写所属类别、财产原值、已提折旧、净值等资料，将报废单送交财务总监、总经理批准，待整套手续完成后再调整财产明细账，属固定资产再进行账务处理，将报废单作为原始凭证编制会计分录。每年组织一

次财产盘点，按照财产管理的有关规定，监督和检查各部门财产管理工作及台账的记录情况，核对账实相符，发现问题，及时查找原因进行调整，保证酒店财产安全。

在这一系列的工作中，报告起来有以下几个方面的经验和收获：

一是作为一名合格的财务工作者，不仅要具备相关的知识和技能，而且还要有严谨细致耐心的工作作风，只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

二是摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位，主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

三是只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

同时体会到，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇四

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

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。

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；

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。

三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。更多优秀酒店管理毕业论文 就在本站 二、制订各项规章制度，逐步健全内部酒店管理。

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酒店管理人员，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。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就

向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的*大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

四、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店管理工作的经验，高层次的酒店管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全

方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴学习，邀请省开来的专业酒店管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的酒店管理工作责任，为了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，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。特别是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的

管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

六、认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的酒店管理工作，为此，财务部门注意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。减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意

维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店管理的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和-谐、健康向上的工作环境

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和xx大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还积极响应旅游局和市政府的号召，开展了创建文明服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。关心群众生活，注意酒店管理工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每天给员工提供4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充

沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。酒店于12月2日举行了*大酒店的第一次升旗仪式；成立了酒店党支部；创刊了酒店的报纸《之窗》；年终举行了酒店职工的迎新年联欢会活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

八、存在的问题

- 1、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。
- 2、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。
- 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、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缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，酒店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*酒店管理工作再上一个新的台阶。

九、明年主要工作：

xx年的任务目标：计划争取实现营业收入550万元，保证500万元，计划实现净利润55万元。（不含对外承包收入）

1、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。

2、注意加强对设施的维护保养；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。

3、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。

4、全方位加大酒店管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，酒店管理工作流程，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。

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇五

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现

同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况□□□xx景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住坑待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

- 1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

- 2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

- 3、全年完成了20xx年xx市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级

管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5□20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解xx酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

- 1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。
- 2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。
- 3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。
- 4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。
- 5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。
- 6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

酒店日审年终总结 酒店试用期工作报告篇六

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于酒店员工年终总结工作报告，方便大家学习。

在酒店里的时间过得真快啊，一下子就迎来了今年的尾声，我身为咱们_酒店的一名员工，在本年度里，为酒店贡献了自己的一份力量，也正是在每一位同事的共同努力下，酒店是举办的越来越火热了，这份成绩值得大家为自己感到骄傲。现在，就让我来对这一年的工作进行一个总结。

酒店是一个服务行业，我们每天面对的客人就是来自各行各业，乃至不同地域的人，所以怎样让客人感到舒适、温暖是一件特别重要的事情，这是酒店的立根之本，要是客人在这里感受不到一丝温暖，对酒店的接待不满意，那他们肯定不会再来第二次，这样不仅造成了酒店会没有回头客，在网上的评价也会大大降低，这样一来更会造成一个恶性循环，直到无人问津为止。酒店也深知口碑是多么的重要，所以在本年度里，为员工举行过多次培训，其中包括了怎么与客人沟通交流以及如何处理一些突发事件，的确，只有让酒店员工

整体的素质提升了，才能提高客人的满意度。

我的工作就是负责接待刚来酒店的客人，为了能让自己胜任这份工作，我每天保持着良好的精神状态，用笑脸去迎接每一个人，面对着客人的咨询，我用最为专业、最为耐心的口吻为他解答问题，虽然有时候会碰到一些急躁的客人，但我也同样保持着微笑，正是我这种服务态度，很多客人都赞扬了我，对我们酒店的评价也是非常不错的，这让我觉得自己的付出是值得的。现在，随着酒店的口碑越来越好了，接待的客人也逐渐变多了，这增加了我们的压力，但同时也极大地增长了我们的经验，我们有更多的机会与客人打交道，这令我们对自己的工作有了更多的理解。

年底了，酒店也即将迎来一个高峰期，相信我们都能够顶住压力，给客人提供最好的服务，我也会使出自己最大的能力，去服务好每一位客人，争取做到有问有答，解决客人的疑惑。最后，也得提起自己的一些问题，虽然在平日里我的整体工作状态还不错，但是有些时候还是会出现一些不耐烦的现象，这主要是因为自己容易被一些负面情绪所干扰，这对于自己的工作是有很大影响的，所以我会尽力纠正自己的这个毛病，争取在接下来的日子里取得更好的成绩！

20_年_酒店在围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。我们将不断总结20_年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

一、加强教育培训

采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。加大对部

门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识。

二、细化服务措施

为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

三、规范管理，促进企业健康有序发展

根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”“总台登记”“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记、记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出这个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才

能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
- 2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，

认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！”

1、急客人之所急，想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！)

2、对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。)

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，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，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服

务技巧。

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。)

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上

一个新的台阶。