

# 最新酒店年终工作总结(优秀10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店年终工作总结篇一

xx年我店人事部工作在酒店领导的正确带领下坚持“尊重、理解克难奋进、共创辉煌”的重要思想为指导深入贯彻落实x总在xx年度酒店工作的指导精神在人事工作日益繁重酒店管理标准大幅度提高的新形式下通过本部门及酒店全体员工的共同努力基本完成了预期工作目标并且取得了一定的成绩。

xx年度按照x总的指示人事部对考勤管理实行指纹考勤与纸卡考勤相结合的方法认真做好每天各部门人员出勤卡的跟踪检查工作及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作使得考勤管理与之有很大的改进且取得了非常好的效应。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些问题部门考勤管理较混乱管理人员对部门员工的考勤管理不严格对违反考勤制度的员工的处理不及时、不严格这些问题将在xx年度作为人事部完善考勤管理的一项重点工作人事部将在xx年度加大加强对各部门的考勤监管力度严格执行酒店相关考勤制度绝不姑息和放纵违反考勤制度的行为。

酒店各类档案的管理是人事部一项重要而又繁杂、细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案进行了较细的分类。从员工的入职到每一个环节的资料进行了详细的归整严格按部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上

比较科学的进行了细分和对号入库使各类档案的管理逐步达到了便于查找方便查找一目了然提高了档案管理的工作效率与工作质量避免了缺项解决了乱丢乱放的现象使各类档案的管理更大规范化和系统化。

xx年人事部针对酒店实际情况制定了一系列规章制度逐步规范酒店管理使酒店人力资源各项工作有章可循形成“靠制度管理按制度办事”的良好机制xx年度人事部将加强各部门对各项制度的学习与执行力度尽快的使制度与管理与员工相融合。

人事部在xx年按照x总的相关指示完成了本酒店的企业文化的初步建立使得酒店指导思想“尊重、理解克难奋进”深入人心也使得酒店员工在自身素质与修养上有很大的提高。

岗位分布：

截止xx年x月x日酒店员工xx人，酒店职能部门人员占比例为xx%业务人员占比例为xx%一线服务岗位占比例为xx%

（一）招聘渠道及费用。

1、现场招聘。

今年的招聘效果不明显后期主要采用了网络招聘和发放传单的形式进行招聘xx年将采用传单、现场招聘会、招聘宣传广告、员工推荐等形式加强招聘力度。

2、报纸招聘。

今年共进行了xx次报纸招聘主要针对酒店紧缺的管理人才和服务人员另外通过报纸，酒店也做了相应的宣传工作。

3、网络招聘。

今年我们使用了xx网招聘使用几个月来发现在招聘基层岗位比较适合人员也比较稳定。

#### 4、内部员工介绍。

xx年通过内部员工的介绍，有员工到我酒店工作[]xx年还将加大内部员工的介绍力度做好宣传。

#### （二）培训工作。

酒店xx年下半年主要进行了以下培训工作：

中高层管理人员xx人；职能部门xx人；业务部xx人；一线岗位xx人。

##### 1、消防知识培训及演练。

xx年xx月份酒店由人事部组织由保安部牵头为酒店餐饮部和客房部两大部门的绝大多数人员举行了一次规模较大的消防培训及消防演练通过组织培训学习提高了员工消防安全意识掌握了一定的自救知识员工在工作中的自查意识也有了一定的提高。

##### 2、服务技能、服务礼仪培训。

xx月人事部多次组织了对客房部、餐饮部的服务礼节、仪容仪表、服务技能等相关专业知识的培训使得客房部和餐饮部在服务质量上有所提升。

##### 1、薪资结构调整。

xx年酒店行业整体薪酬水平上涨x月份酒店根据社会实际工资变化情况对酒店各个岗位的薪酬进行了调整上涨幅度达到xx[]

2、进行内外部薪酬调查调整薪酬体系提高薪酬竞争力。基于提升酒店薪酬竞争优势的需要更是为了在企业发展的过程中平衡人员职业满意度人事部在酒店领导的工作布署下将于xx年x月下旬开始了为期x个月的薪酬资料的调查分析。

## 酒店年终工作总结篇二

一、基本医疗工作稳步提升□xxxx年，我院在保持基本医疗工作扎实推进的同时按照年初制定的“一、二、三发展思路”：一个打造，以中医适宜技术为基础——打造颈肩腰腿疼诊疗中心；两个培育，以中西医结合理论为要点——培育呼吸内科和神经内科两个特色学科；三个提升，以慢病管理为目标——提升高血压、糖尿病和中风后遗症的诊疗能力。

二、公共卫生工作扎实推进。我院对基本公卫项目检查督导中存在的问题进行分析，重点针对高血压、2型糖尿病管理真实性、档案填写规范性等问题制定整改计划规定整改时限，对辖区内卫生室确保每月一次督导，每季度一次全面考核，并将考核问题整改纳入考评范畴，严格按照考核进行资金发放，继续开展档案升级复核并加强慢病随访力度。

三、标准化建设工作持续进行。在购进所缺设备、对科室重新设置、提升就医环境和医院文化建设后，我院加大了人才队伍建设，年初，向xx县人民医院申请，送去x名医疗技术人员进修学习□xxxx年x月，为营造浓厚的健康向上的养生保健氛围，我院利用门诊楼内可利用的空间，先后建成健康小屋、中医健康驿站□x月份，我院又投资x万元为中医科引进脑循环功能障碍治疗仪。

四、等级评审工作有序开展。根据省、市、县各党委部门安排，我院按要求对优质服务基层行工作进行了任务分解及工作细化，对院内各项工作制度进行完善，在依法开展有关执业活动的同时，建立健全院安全管理与风险防范工作制度、

应急预案、工作流程以及评价和监管体系，加强源头管控，充分运用信息化手段加强日常管理和监督检查，确保各项制度措施落实。

一是医务人员技术水平不高，造成患者流失。

二是工作人员工作主动性不强，个别医务人员，工作态度不够端正，责任心较差，不能够主动全身心的投入到工作中来。

三是基本公共卫生服务落实力度不够，群众对基本公共卫生服务的参与度不高。

一是因基层医院一直以来工作量大，人员不足，很难有充足的时间参加业务培训和学习，极大限制了业务水平的提高，基层医疗机构条件有限，无法吸引更多的有志之士来基层服务。

二是个别医务人员还没深入理解以患者为本的含义与责任。

三是医疗公共卫生工作人员没有做好相应的解释，在患者的认知中还没有把公共卫生与自身健康结合起来。

## 一、进一步提升医院诊疗环境

医院环境是患者对医院的第一印象，潜意识可以衡量医院的医疗质量，下一步我院将借鉴先进单位科室布局、装修装饰、便民措施、医院文化等，对我院医院整体环境再提升，以便民、惠民为出发点强化基础设施装修建设，重点提升门诊大厅、病房、医技区和预防接种门诊，突出医院文化宣传氛围，在院内显眼位置设置中医养生文化墙和健康知识文化墙，在院内绿化带增设健身器材，方便住院患者休闲养生，以努力提升医院整体形象。

## 二、加大资金投入，更新医疗设备

我们在医疗设备存在的差距，只有先进的医疗设备才能吸引更多的患者，才能为患者提供更加优质、安全的医疗服务，我院现有的医疗设备虽较前几年有所改善，但离群众的需求还有距离，我院今后将积极筹措资金用于更新医疗设备，因资金紧张问题可采用分期付款的模式购置医疗器械，缓解目前我院临床需求。

### 三、打造人才，积极培育镇域内知名医生

作为基层医疗机构，医务人员在一定范围内的知名度决定一个医院的发展前景，患者在就诊时首先考虑的是医务人员的业务水平，我们计划将继续派出年轻医务人员到三级医院进修学习常见病多发病的诊疗，结合我院实际重点以呼吸内科、神经内科和中医科为发展方向，发挥好多年资医生与年轻医生的传帮带作用，加大对现有镇域内知名医生的宣传力度，在门诊安装坐诊医生信息电子显示屏，通过微信公众号宣传院内县开展项目和医疗常识，让有限的医务人员发挥最大的带动作用。

### 四、规范诊疗，提高质量

认真落实医疗质量安全管理制度、操作规范、诊疗指南，规范医疗服务行为，对重大疾病实施单病种质量管理。重点加强医联体、医共体内连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗服务质量持续改进和提升，保障医疗安全。

### 五、改善医疗服务，优化服务流程

强化以患者为中心的服务理念，从细节抓起，巩固改善医疗服务成果，创新和完善医疗服务模式，进一步提高医疗卫生队伍的政治思想觉悟，增强医务人员思想认识、服务意识和履职能力。努力构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的新时代医疗服务格局，推动医疗服务高质量发展，人民群众满意度不断提升，社会满意度逐年

提高。

## 六、全力配合上级党委部门安排，积极推进新院区建设项目落实

结合全镇总体发展规划和工作部署，进一步提升医院整体环境的同时，全力配合上级各部门安排，积极推进新院区建设项目总体规划的落实及整体搬迁工作。

新的一年，在各级局党委的正确领导下，我院全体职工将按照“不忘初心、牢记使命”主题教育要求，本着保安全、找问题、解难点、促发展的工作思路，确保完成上级交给的各项工作任务，力争年度内实现经济、社会效益双丰收。

## 酒店年终工作总结篇三

### （一）经营指标执行良好，经营收入平稳增长

20xx年是我店核心产品硬件大建设、大提升之年。装修施工和较长的工程作业期对日常经营尤其是客房、餐饮的创收带来了较大的影响和困难，但各部门克服种种不利因素，团结一心、振奋精神、迎难而上、矢志争先，戮力谋发展、抢商机、抓创收、增效益，使年度计划和经营指标完成良好。

### （二）实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

20xx年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，以及经营环境的特色营造。为此于杨梅节后实施了创评“五星”后硬件的再次全面装修和改造。整体改造涉及面积25000平方米，核心内容涉及全部客房、中西餐厅、中小会议室、大堂中庭的更新装饰和内外园林式庭园景观重塑，还将扩建打造余慈一流、功能前卫、规模之最的超大型宴会厅。改造充分体现环保、人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持原主建筑特色和江

南庭园格调的同时，刻意凸显园林式主题饭店秀丽、典雅、别致的品位内涵和特质。并以慈溪上林青瓷文化作为文化主题烘托的基本格调，通过对青瓷文化的深入渲染，通过特色文化主题创建，培植和构筑酒店的品质新亮点、新魅力、新优势。当前，客房、“阿一鲍”包厢等核心设施已装修一新并投入运营，待超大型宴会厅等工程全部竣工后，酒店内外将更显绿色、灵秀、大气之韵味，届时，清新宜人的绿化园林、独具个性魅力的景观式客房、绿色生态型高端“阿一鲍翅”餐饮馆、人与自然和谐相融的大堂中庭以及前卫恢宏的现代城市宴会厅等焕然一新的饭店产品，将珠联璧合，相映成辉，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

### （三）做大做强酒店品牌，创先争优成果丰硕

波市“十一五”节能降耗先进单位经验交流材料汇编中，酒店的节能经验和做法还作为宁波市饭店业中唯一一家典型入编；获评慈溪市旅游业“十强”并位居榜首；酒店总台创建省“青年文明号”成功通过考评；清洁生产工作通过审核和验收，成为慈溪市饭店业中首家清洁生产星级饭店。酒店作为宁波市旅游饭店安全生产标准化建设指定试点和受检单位，通过了专家组的严格考评，评价较高。

一系列荣誉进一步提升了酒店的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质饭店、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

### （四）克服装修不利影响，经营创收业绩斐然

20xx年各项主打产品经营指标得以超额完成，业绩来之不易。这一年全店因大范围硬件装修改造而处于半营业半生产状态，因装修而产生的噪音、油漆味以及不文明施工等现象和问题，给客源市场的稳定带来较大的干扰，给正常创收带来较大的



影响，但各部门始终服从经营发展大局，千方百计克服装修不利，想方设法突围经营困境，在经营亮点培植上，在精细化、个性化、特色化产品出品上不断拓展思路、制造卖点、争取客源、稳定效益，如：餐饮中餐面对“阿一鲍”装修关停、经营量压缩、经营压力增大的客观困难，勇挑经营重担，克服人员不足高质量完成每一场重大宴会接待任务。同时加快菜肴新品研发，不断推出高品质特色菜、时令菜、招牌菜等，有效遏制了客源流失和经营滑坡。全年实现收入5924.67万元，超出年度计划指标23.41%，同比上年增收99.01万元，取得新的突破；前厅部面对客房封楼装修、可供出租房大幅减少、宾客投诉多退房率高等不利态势，灵活调整经营思路和方式，因时制宜采取各种措施挽留客户，并广开渠道拓展客户市场，保持客房基本出租率。部门通过深化网络合作、扩展网络营销、建立订房协作、加强金卡销售等手段，为客房经营带来了相对稳定的客源。全年实现收入3142万元，完成年度指标任务，这是在艰难环境下取得的重大成就！其他如西餐厅、康乐部、公关营销部等部门在酒店装修的大环境下，都能自觉担当，化被动为主动，团结协作、攻坚克难、开源增收，较好地完成了全年任务，实现了全年目标。

#### （五）打造精细服务品牌 整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我店服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的酒店氛围，构建和谐的客户关系□20xx年精细化服务品质建设又创新开展了“亲和使者”评选活动。通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。为提升精细化服务水平，又深入开展了20xx版星评新标的学习和宣贯活动。通过邀请专家授课解析新标，通过专题培训和讨论比对差异，通过开展自评自查、知识考核寻找差距，促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设□20xx

年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过酒店、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高；举行了第八届服务技能比武大赛，并邀请了省内多所高等旅游院校的专家、教授前来指导和点评。比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，同时通过专家的点评又发现存在的不足和差距，为今后培养学习型、比赛型人才、进一步提高员工素质提供了参考思路；推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，如：前厅部新推“欢迎茶”服务、“热毛巾”服务；客房部做细“专职管家服务”、“一键通服务”，等等，体现了高星级酒店精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

#### （六）关心员工文化生活 员工凝聚力得到增强

伽培训等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活；关爱员工，通过开展春游、秋游、出境游等旅游方式，组织安排了先进工作者、优秀员工及主要管理者等放松身心；关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。3月，前厅部员工刘梦豪突患重病就医后，酒店紧急发出捐款倡议，全体员工积极响应、踊跃捐款，短短一天的时间，募集爱心款4万余元，使患病同事得到及时医治。酒店上下爱心奉献，体现了杭湾大家庭人心凝聚、温暖有情。

## 酒店年终工作总结篇四

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，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。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为x万元，比去年超额x万元，超幅为%。其中客房收入为x万元，写字间收入为x万元，餐厅收入x万元，其它收入共x万元。全年客房平均出租率为x%□年均房价x元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为x万元，经营利润率为x%□比去年分别增加x万元和x%□其中，人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元，分别占酒店总收入的x%□%□%□比年初预定指标分别降低了x%□x%□x%□

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工。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，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。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”。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的

一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。

今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到x%□最高日创收为x元，最高日平均房价为x元。全年接待宾客x万人次，接待外宾x万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，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，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处

理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收x万元，比上半年增额x万元，增幅约为x%□

## 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，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相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响。另一方面，却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地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业

务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计x多桌，约x人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比xx房大x平方米的xx房。在物业部全体员工努力工作下，写字间的出租率达到了x%□超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉。房顶漏水了，投诉。发现有人私自动用公司的用品了，投诉。冬天到了，暖气不热了，投诉。就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。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，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了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，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起。

以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用。对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

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。

以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初x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x次，共计招聘x人次。

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，受训人

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x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。

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。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

## 酒店年终工作总结篇五

中断20xx年12月30日，宾馆员工人数为554人（本年入职人数为295人，离职286人），此中办公室35人，消安部27人，工程部35人，文娱部46人，人力资本部5人，财务部26人，房务部85人，营运部25人，餐饮部八号楼200人，顺风楼70人。在扫数人中，正副总经理3人，营运总监1人，总工办主任1人，工会主席1人，专职副布告1人，部分经理16人，部分主管34人，工头30人，员工467人，工头以上办理人员占总人数的16%，员工占总人数的84%。宾馆大专以上学历员工共122人，占总人数的22%；此中探讨生1人，大学本科17人，大专104人。

1、健康人事档案与相干资料 20xx年初，宾馆人力资本部正

式建立。因为建立前责权较为隐约，旅店人事资料其实不齐全，人力资本部从头做起，去到部分查看员工细致人事资料后敏捷建立起人事档案以及输入电脑，健康员工花名册，以便随时把握在人员工环境。为了便利展开人事工作，典范办理人员环境，人力资本部根据工作必要，建立了相干人事表格，包括《求职申请表》、《离职申请表》，《员工岗亭变动表》、《办理人员聘用表》及各部分员工转正申请表等，令人员典范化、程序化，也加强了各部分与人力资本部之间工作的雷同性。

2、建立相干旅店办事年末总结轨制 俗语说：“无规矩无以成方圆”，为了进一步加强办理，人力资本部根据旅店实际环境，编撰了《蓉园宾馆员工手册》及《蓉园宾馆各部分岗亭职责》，就员工入职、离职、变动、转正等方面构成一套规章轨制；就员工事、病、休假等订定告假轨制；以及岗亭职责、考勤、值班等都出台相干法则，轨制构成后，才便利在工作中操纵，同时在履行中也有依有据。

1、雇用 为了对旅店人员进行及时补充、跟进，包管各部分在用人时有人可用，有人才可选，人力资本部随时与人才市场、职业黉舍等保存关联，凡是来讲雇用分为老例雇用与非老例雇用，老例雇用即指与长沙相干人才市场进行关联，按时进行雇用，但因为长沙宾馆行业竞争猛烈，宾馆薪酬系统竞争力欠佳，雇用结果不太抱负；除了老例雇用外，旅店办事年末总结人力资本部还与各大中专院校保存关联，在有毕业生的季候，及时与黉舍获得关联，以便利对人才进行储蓄，现以与宁乡师范、娄底职业技巧学院，达成互助干系，并与湖南一师范签订互助和谈，接管了28名一师范的练习生。除此以外，人力资本部加强与各部分员工之间的关联，鼓励员工保举身边的朋友到旅店，这中方法比较有结果。

2、旅店办事年末总结档案办理 员工档案是随时把握员工根本资料环境的资本库，也是建立员工人才储蓄的一个紧张关键，它包括员工手写档案以及电脑挂号档案；包括在职人员

档案、离职人员档案以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效办理有益于人力资本部随时把握在职人员以及人员滚动环境。对付凡是来到旅店应聘的人员，都应建立档案资料作为人才储蓄资料，以便部分必要人时查阅，减低了雇用率。

## 酒店年终工作总结篇六

20xx年保安部在酒店各级领导的大力支持与关怀指导下，在其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了宾馆各项安全保卫工作；以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为来年工作打下坚实的基础。

酒店安全是酒店经营最基本的保证，与宾馆的发展紧密相连。保安部在日常工作中始终坚持按照宾馆制度抓好巡逻检查工作，每天雷打不动对于宾馆重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。为了确保酒店安全，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。

应对xx期间要求我部组织在x月x日进行了全馆安全大检查，及时就检查情况进行了发文确保xx期间安保无问题；响应xx市政府号召，及时制定《xx酒店百日安全整顿活动方案》，确保宾馆各部门人人重视，杜绝安全隐患；针对定边发生的煤气中毒事件，结合律总要求与指示及时下发事故警示，对员工提出要求与警示。这些文件对于酒店安全工作起到很好的效果。

我部对于员工明确职责，从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，确定安全工作重点区域，在东雷分局的指导下，

从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。在今年的x月份，时值北京奥运会的召开，我们与xx分局紧密配合，严格按照既定方案摸排、检查，并按照上级要求每周一向公安临渭分局汇报一周安全情况，得到了上级好评。奥运期间我馆无安全事故发生。

我们酒店处于黄金地段，又是知名企业，加上餐饮、住宿、娱乐种类全所以每天人流量很大，酒店里出现的各种客人较多。一方面我们从内部培训入手，本着无论什么原因，以客人总是对的为原则，再仔细询问情况，尽量满足客人。另一方面我们与东雷分局保持紧密联系，随时应对突发事件，对于滋扰闹事的人员尽量劝其离开，实在不行扭送公安机关，避免人员损伤，全年配合公安机关抓获犯罪嫌疑人x名，解救传销组织控制人员x名。

在维持酒店秩序方面，部门先从门口车辆停放开始。利用每周一、三、五的学习，观看教学碟片，每周二、四外聘交警进行车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证了门前车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造了良好的外部环境。再在内部加大巡逻力度，对闲杂人员、可疑人员及时盘问跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。经过全体员工的共同努力，年度宾馆无事故、未发生治安刑事案件，确保了宾馆的正常经营。

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航。我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。

制定了详细的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年x月份对全馆的灭火器材进行了年检及加压维护□

x—x月份对酒店的消防应急设施及时更换和补装确保各项设备正常运行□xx区改造成贵宾楼以后，酒店高度重视消防安全，对于贵宾楼消防设施进行了全新配置，并于今年十月份进行了消防验收且通过了验收。

针对酒店现状我们制定了详细可行的灭火预案、疏散应急预案，同时积极与临渭消防队联系□x月份对我馆进行了消防灭火演练。全年共组织了六场次的消防安全培训，四次消防灭火实战演练，培训人员达到xx余人次。今年xx月中旬的一天，娱乐部员工雷利正在搞保健卫生，突然闻到了一股焦糊味，而且渐渐浓烈。

因为平时接受过培训，本能反应有问题，及时汇报。工程部保安部配合立即对于该包间进行检查，最后在吊顶与楼层夹层之间发现了焦糊味发生点，原来是电线老化接地产生高温引起的燃烧。危险源找到了，隐患及时排除了，使一场灾害消除在萌芽状态。由于做了大量细致防控工作，本年度酒店消防安全状况良好，未发生消防安全事故。

## 酒店年终工作总结篇七

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\*\*宾馆参加由\*\*\*讲师邵得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)这对提升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，

这对提升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\*\*酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饪、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地位。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升效益。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管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

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、指出建议，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，还必须得化解矛盾，妥善处理大小



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、厨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地做好经营促销工作。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指出节能降耗要求；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，都要事先得到领导

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，得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，就一定能够提升酒店的核心竞争力。

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!!!

## 酒店年终工作总结篇八

从xx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，尽可能让更多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。

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《xxxx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。

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。

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工作的经验,高层次的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,尤其是餐饮服务员工,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xx\_学习,邀请省开来的专业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的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。

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xx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。

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。

## 酒店年终工作总结篇九

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx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。

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，指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年都有一定的提升。

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，不断提升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。

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，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

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。

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，提升服务质量。

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。

## 酒店年终工作总结篇十

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！

\_\_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，在新的一年里继续努力工作，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！