

2024 年酒店年终工作总结范文 (26 篇)

2024 年酒店年终工作总结范文 (26 篇)

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 1 一、

1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自 5 月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在 xx 年 7 月份开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为己用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

3、扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

4、为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5、切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序：

第一部分：两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地。

第二部分：一人负责专门清理卫生间。先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。

其次清洗面盆坐便，第3擦拭水龙头，面盆，壁等。

最后拖地，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

6、努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。

我们对公司现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽

9、严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫生干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10、确保查退房及时、准确。

保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

二、由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。

2、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、工作上的不足之处及体会。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。

（一）公司方面

1、“请即打扫”牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；而我们在不断敲门后客人又会反感。

2、公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

（二）个人方面

- 1、由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生
- 2、由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有，很不协调，工作多有不便。

在 xx 年里，我总共参加工作八个月，合计 245 天，因病因事请假 5 天，出勤率 99%，共前后上白班个，夜班个，累计出售客房 78234 间，接待了 150538 人次。

在 xx 年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 2 过去的 20xx 年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的第二年，是思源大酒店创立品牌，丰富品牌内涵，提升品牌形象的一年，是思源大酒店提升市场占有率的一年。20xx 年，我们思源大酒店，在林董的统一部署下，在刘总经理的具体领导下，在县委、县政府及工商、税务、旅游等相关政府部门的关照下，承蒙行政人事部（包括保安分部和工程分部）、财务部、客房部、餐饮部、出品部、营销部、采购部等各部门的通力协助，以及广大顾客和酒店协议单位、外联业务单位、供应商的密切配合，酒店全体员工同心同德、兢兢业业、任劳任怨、积极进娶奋力拼搏，克服各种困难，取得了丰硕的工作成绩：

一、酒店经营业绩稳步提升相比去年有明显幅度的进步

20xx 年酒店全年营业收入完成了酒店年初下达的全年营业额指标，另外全年上缴各种税金超 30 万元。

二、酒店综合管理日趋加强和完善，水平全面提升

1、继续建立健全酒店各项规章制度。

(1) 重新拟定并完善了酒店各项岗位职责。包括完善了上自总经理下至普通服务员等所有岗位职责。

(2) 根据工作需要不断补充的完善酒店综合管理制度。

(3) 酒店今年出台了《员工劳动纪律综合管理制度》、《酒店休假管理制度(更正版)》、《员工食堂就餐制度》、《员工工作餐供应制度》、《酒店物资采购管理制度》、《关于酒店财经纪律的规定》、《酒店卫生管理制度》等制度。特别是《酒店物资采购管理制度》的出台，酒店大部分菜品原料实行了供应商上门供货和采购分类价格市场调价制度，重点完善了酒店采购制度的深化改革，节约了酒店采购人力，节省了采购时间，提高了采购时效。

(4) 酒店根据实际情况还制定了一些各部门技术规范和操作规程。

如出台了客房部《客房卫生管理规定》、《酒店 PA 技工工作标准》、《酒店木制品保养标准》、《酒店金属设施保养标准》、《前台节能降耗控制细则》等。

可以说酒店有了高标准、严要求的强有力的制度加上贯彻执行到位，充分保证了酒店管理的正常开展。

2、酒店质量检查、督察工作常抓不懈

众所周知，质量就是酒店的生命线，一年来我们酒店自上而下高度重视酒店出品质量、服务质量、管理质量。

酒店上半年成立了以财务部李金平经理为首的质量检查督察领导小组，下半年成立了以刘桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作（包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等）进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。

3、着重加强了酒店六常管理、六 T 实务管理工作

酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店六 T 实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、出品部、客房部工作柜（抽屉）的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。

三、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强

1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五星级酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛；每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训；每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训 and 打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

四、坚持不懈开展酒店营销工作

酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

1、酒店根据全年工作计划，出台了营销部工作绩效（提成）方案，营销部以完成经济任务指标为中心，以追求经济效益最大化为第一目标，制定了本部门营销制度，落实营销任务分解到人责任到人，积极开展酒店营销工作。

2、集酒店全体力量，不断开拓、创新营销渠道，广开营销工作思路，倡导全员营销模式，不断提高营销人员酒店营销的积极性，开展营销人员的酒店营销技能培训，提高营销人员营销水平。如为了拓宽酒店营销宣传渠道，利用酒店网站的信息平台，对酒店营销活动内容进行宣传；利用维美短信平台对酒店系列营销活动进行相关营销信息发布；定期不定期加强与客户的沟通，对客户进行上门拜访、回访；建立好客户相关档案等。

3、有的放矢地开展了系列营销策划活动。如三、四月份开展淡季营销活动。五月份开展了学生套餐营销活动。七月份开展了“思源鱼头皇”招牌菜、谢师宴等营销活动。9月份开展了庆祝“八一”建军节，酒店拥军爱民优惠大酬宾活动。9月份起开展了酒店20xx年中秋月饼销售营销活动（完成月饼销售700多盒）。9月份开展了酒店迎为秒庆国庆营销活动和教师节营销活动，及思源老贺家牛杂招牌菜、阳澄湖“苏亭”大闸蟹营销活动。11月份开展了酒店“光棍节”主题派对联谊会活动和一楼火锅城开业营销活动。12月份开展了酒店20xx圣诞夜化妆假面舞会活动。等等。

4、酒店开展了店庆一周年营销活动和兔年除夕年夜饭的营销活动。

5、对酒店店庆两周年以及兔年除夕年夜饭的营销都进行了提前策划。

6、组建的婚（寿）庆团队以点带面营销促进了酒店整体经营。

五、酒店开源节流工作卓有功效

酒店全年对各部门出台了部门绩效方案，强化各部门的成本核算，主要是针对客店部楼层、洗衣房，以及餐饮部、出品部进行细化成本控制，节约日常耗材，节约日常用水用电用气等，取得了较好的成效。

1、酒店自五月份起对各部门管理区域实行分装水电表，为部门水电费成本细化核算打下基础

2、客房部是酒店主要创收部门，同显也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，客房部号召全体员工从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

（1）客房部楼层要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，牙刷、剃须刀等回收后可卖给废品收购站，梳子清洗消毒后可利用，

所有一次性用品外壳回收再利用。

(2) 客房部每个工作区域都制定了灯、空调等的开关时间表，及时开关，科学使用，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了不少的电费。

(3) 客房部针对酒店下发的部门预算指标，对各管区的物品领用进行合理化划分每月定额，尽量做到以旧换新，责任到人。

3、餐饮部增强员工效益意识，加强部门成本控制，节约费用开支。

(1) 餐饮部在部门会议上反复强调部门成本控制的重要性，提倡员工的效益意识，并严格要求贯彻执行落实下去。同时完善部门有关物品申购制度、使用制度及流程，明确责任。

(2) 节约部门耗材，一些物品废旧后加以再利用。如香巾报废后用作抹布再使用，餐桌台布坏了后缝缝补补再利用等。

(3) 培养餐饮服务员工平时养成良好的节约习惯，合理开关部门区域内的所有水、电、气、油、空调开关，杜绝浪费现象。

4、出品部平时严格控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对今年十一月份以来市场物价飞涨的狂潮时，出品部一方面从菜品价格、原料搭配上做文章，及时调整菜品结构，确保厨房的出品毛利；另一方面配合采购部一起调查市场，及时组织货源，储存了一大批低价粮油（包括茶油、色拉油、大米等），有效地节约了大量出品成本。

六、酒店后勤保障工作充分有力

1、采购工作：

酒店采购员只有两人，他们除了每天每天起早头，风雨无阻进行采购工作，保证酒店的物资供应保障外，采购部的还兼顾了酒店的其它工作，每天采购部还要负责帮洗衣房接送外来布草的任务。另外采购部下半年两位员工还兼职的酒店的其它职位，象贺志勇兼职了餐饮总监的工作，贺伟河兼职了酒店保安主管的工作，工作确实很辛苦。

今年下半年酒店采购工作实行了采购制度科学改革。酒店采购制度改革的主要内容为酒店专门成立了 7 位成员的采购价格委员会，酒店菜品主要原料实行供货商对口供应上门送货，酒店采购价格委员会成员每隔 10 天进行菜品原料市场批价问询，以及规范酒店物品、原料的采购工作程序等。通过采购制度的改革，一方面减少了酒店采购成本，提高了采购工作效率；另一方面减轻了采购员的采购工作量，让采购员从纷繁复杂的采购琐事中解放出来，能投入更多精力于酒店的兼职工作中。这标志着酒店采购管理工作日趋科学化、规范化。

平时采购部加强了对采购车辆的爱护与管理，采购车实行专车专用，每次出车都计载行车里程，驾驶过程中尽量采取节油技术。全年安全行车几万公里无重大事故。

采购部全年全力以赴支持、配合酒店一系列完善硬件设施的举措，及几次大型营销活动，出色完成相关设备、物资的采购工作。如酒店四楼更新升级采购，员工食堂座椅的添置，一楼特价厅改火锅城设备的采购，酒店“思源鱼头皇”新招牌菜主原料大雄鱼头货源的落实，11 月 11 日“光棍节”交友派对晚会活动的物品、原料采购，以及 12 月 24 日圣诞夜化妆假面舞会活动的物品、原料采购等。

采购部为酒店全年开展一系列营销活动寻求供应商的支持、赞助，作了大量的联系沟通工作，有力地促进了酒店营销活动的开展。

采购部全年协助出品部经常外出长沙、醴陵、攸县等地采购新食材，不断研发新菜品、新菜式，为出品部菜品的推陈出新作出了应有的贡献。

一年来采购部能及时按要求按标准保质保量地完成酒店采购任务，杜绝了一切不健康不卫生的假冒伪劣的物品、原料流入酒店，为酒店正常经营运转履行了物资供应保障的本职工作。

2、工程、动力运维工作：

酒店动力、工程部的工作人员也只有两人，一年来他们两师徒不仅担负着酒店动力运营的任务，还肩负着酒店日常水电、工程物业方面的维修工作，工作至关重要，也相当繁忙。

酒店在工程部的组织负责下，全年做了大量的工程维修工作，主要有酒店所有的天花板漏水工程，酒店主楼的空调维修工程、酒店外墙亮化维修工程、酒店热水供应系统维修工程、酒店电视安全监控系统维修工程、酒店厨房油烟管道清理工程、酒店下水道疏通工程、酒店厨房气房漏气维修工程、酒店一楼果汁工作间改造工程、酒店洗衣房设备维修工程、酒店十楼屋顶防水改造修补工程、酒店楼顶避雷针重新制作安装工程、客房房门补漆工程等。

酒店工程部今年负责的新建工程也不少，如花巨资上万元新安装了酒店二、四楼包厢和麻将客房的纱窗，及员工通道铁桥上的雨棚。5月份完成酒店各部门分装水电表的工程。7月份打通洗衣房车间隔墙降温、做洗衣房放布草的不锈钢工作台。9月份在厨房新建了一个大鱼池，一个烧卤房；在酒店十楼空中花园建造了一个罗汉松盆景的养护池。9月份前台新装报警器工程（2300元）。11月份前台新装身份证扫描仪工程（20xx元）、酒店数字电视整体转换工程（3万多元）及酒店办公楼四楼的防盗窗制作安装工程（11000元）。等等。

酒店动力工程部以上工作确保了酒店动力运转正常，酒店建筑功能正常，完善了酒店硬件设施。

3、消防安全工作：

今年根据酒店全年构建平安“思源”、和谐“思源”的消防工作方案，年初与各部门经理签订了部门消防安全责任书，分解、落实了酒店消防安全管理责任。今年9月份酒店投资6000多元，委托株洲市金盾消防传媒有限公司制作、张贴酒店消防安全标准化管理制度、职责，制作、张贴所有消防设施的规范标识；9月份又将酒店消防组织领导机构图制作出来并悬挂于总经理办公室。今年年底又花费6000元请消防工程公司的专家来对酒店整个消防系统，包括消防自动报警系统、自动喷淋灭火系统、消防联动系统、消防栓给水系统、消防应急照明系统等进行了全面的检测、维修、调试，一些消防故障得到了解决，一些消防配件得到了维修，使酒店消防系统完全运转正常；12月份又将酒店所有的没有压力的11具干粉灭火器进行了换药维修。

酒店全年高度重视员工的消防安全培训尤其是新入职员工的消防培训。酒店全年消防培训做了大量的工作，如1月31日对酒店领班以上管理人员进行关于酒店消防监控室操作知识、灭火器的使用方法、消防水带的使用方法及消防安全基本知识的培训。如9月25日请湖南省消防协会科普宣教委株洲工作组教员来酒店，对员工进行有关消防车法律、消防管理、家庭防火、高层火灾逃生等消防安全知识的培训。9月26日酒店开展了有关酒店安全防火、消防管理、消防器材（设施）知识，及酒店应急灭火疏散预案的全员消防培训学习。11月份酒店出钱选派专人去长沙参加省消防总队举办的关重点消防控制室操作员、巡防员的培训。11月又想方设法通过关系从市消防支队复印了酒店全套消防报建的资料，填补了酒店缺失消防报建资料的空白。

总之酒店今年的消防工作，有力地完善了酒店的消防软件，提升了酒店的消防硬件，提高了酒店员工的消防意识和水平，为构建消防安全“防火墙”工程，为实行社会单位消防安全标准化管理，让酒店成为株洲县乃至株洲市的消防安全管理先进模范单位，打下了坚实的基矗

总之酒店今年围绕重点消防工作计划，本着“安全第一，预防为主”的消防工作方针，完善了消防管理责任体系，理顺了酒店三级消防管理责任制；主抓了酒店各部门防火责任人管理责任的落实；以教育培训为依托，普及了酒店全员消防常识，提高了酒店参与消防管理的能力；强化了酒店消防安全检查和日常管理，确保了酒店一方平安。

2024年酒店年终工作总结范文 篇3 我于某年担任经理，在领导的监督和支持下，我与同事一道，认真履行岗位职责，完成了各项工作任务。现做如下总结：

一、从实际情况出发，认知和解决__的各项工作问题

我和其他三位经理在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补充

的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

二、加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和 service 技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的 建设环保型绿色酒店的方针政策，在原有的培训计划上制定出

的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成 我为绿色酒店尽一份力 的意识。将节能降耗的措施 由小及大，由点到面 的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

三、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但对服务和管理的理论知识储备不够。工作开拓创新不够。在工作中对细节问题考虑不够。只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。针对问题，我将加强理论学习，进一步提高自身素质。工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。采取过硬措施，确保工作保质保量完成。加强对员工的督促和培训。主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢领导一年来对__工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 4 一年来，在酒店领导的指导下，我围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，以下是今年的工作总结。

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了酒店的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动性还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在今年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为酒店的全面发展贡献自己的光和热。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 5 时间过得真快，走上工作岗位已快一年了，在酒店领导及各位同事的关心与帮助下，自己也慢慢地进入了酒店从业人员的角色。作为一名新手，在这近一年里，我学到了很多，也得到了很多帮助。下面我将近一年的工作，作如下总结：

一、企业理念的深入学习

企业发展离不开人才培养，主席在论为人中讲到：“有错误的是我，没有错误的是他。”这句话深深印在我的脑海中。的确，一个人要想在职业生涯中走得更远，就必须具备这种良好的心理素质，要平衡心态。首先要从自身找原因，敢于承担错误。

二、业务技能的全面提升

这一年中，对于之前英语方面的欠缺，现已开始逐步的提升。能够放平心态，认真聆听客人的需求。在接待外宾电话时，像转房间或是叫醒服务，都能很好的应对。对于总机一些细节方面的问题，自己也会主动去研究，直到弄懂为止。在销售方面，自己总结出一套销售的技巧，懂得怎样抓住顾客的心理，也完成了十一张会员卡的销售成绩，较前半年有了进一步的提高。

虽然自身的业务有了完善，但还有待加强，虽然有理论知识作铺垫，但把理论和实践结合起来确实还需一个过程。要从多方面来提升：

1、语音语调，在报自己的岗位时，要保持愉快的心情才能有悦耳的音调，同时也可使对方减低排斥感，加强亲和力。

2、添加适当的问候语，拉近彼此的距离感，而非只是电话拜访员。

对于总机来说，是一个比较特别的班组，我们是用自己的声音和客人打交道的。虽然客人看不到我们，但是可以通过一根小小的电话线感受到我们的服务、水平和业务技能。内容虽不是很多，但比较烦琐。服务细节问题需要注意，针对这种情况，我们不能害怕，不能退缩，而是要积极思考解决问题的途径。

三、存在的问题和今后努力的方向

回顾自身存在的问题，我认为主要有三点：

1、顾虑太多，有很多意见和想法未及时提出，总怕出现错误。在今后要放下所有的包袱，全力以赴地投入到自己的工作中去。

2、固执己见，对某事过于执着，应多听取他人意见，好好与同事交流，虚心像领导问询，自己再完善的想想。

3、工作和生活分不开，在生活中遇到不开心的事情，有时很情绪化，会发泄几句，可能会导致接客人电话时，语音语调的不完美。所以，我一直在努力地改变自己，尽量不把生活中的烦恼带到工作中去，也不把工作中的压力带到平常的生活中！

尊敬的公司各位领导、各位同仁：

大家好！

20xx年上半年，xx酒店在集团公司的正确领导下，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。在全体员工的共同努力下，1—6月份（含物业管理中心），营业收入：x万元，较去年同比上升2、9%；经营利润：x万元，同比下降12%；（利润下降原因为：

- 1、工资成本增加，
- 2、原材料成本上涨，
- 3、工程维修费用增加，

4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等）以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和 management 意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数 90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、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。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。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。

2、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。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资

源共享。

4、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。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 6 一、20xx 年度工作总结

一元复始，万象更新。历史又翻开了崭新的一页。过去的一年，是我店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，使经营全局持续平稳、向好。20xx 年之所以能够实现经营稳健发展、主要经营指标顺利完成的良好局面，主要得益于经营工作中始终坚持和把握以下主线，取得以下成绩：

（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，更侧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

争创一流饭店，争树一流品牌，是我店多年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。评定“五星”以来，酒店服务品质、管理模式和经济效益备受业内称道和上级主管部门褒奖，20xx 年更是佳绩骄人、捷报频传：年初，获评宁波市饭店业 20xx 年度最佳五星级饭店，为宁波县市级饭店业唯一获此盛誉的单位；酒店商标“杭州湾”被省工商局评定为“浙江省著名商标”，成为慈溪市旅游业首个获此殊荣的单位；上榜 20xx 年度宁波名牌产品，为慈溪市唯一一家获评宁波名牌称号的旅游饭店品牌；喜获宁波市人民政府授予的“宁波市‘节能降耗工作先进单位’”荣誉称号，宁波市饭店业中仅有两家单位获评，“杭州湾”上榜。在宁

波市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，构建和谐的客际关系，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

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。年初，对男、女员工宿舍统一配置、安装了宽带网络，解决了宿舍无宽带、上网难的问题，满足了住宿员工对文化生活的多重需求，受到了员工的普遍欢迎；多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了迎新春闹元宵春节联欢、清明节扫墓、中秋晚会、国庆节娱乐、美容和瑜

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。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 7 1、紧张与忙碌的 20__年即将过去，我们也将用新的面貌与姿态来迎接 20__。

回顾与酒店共同走过的这一年来，我是收获多多体会多多呀。不管处在哪个岗位，我都是尽职尽责、恪守本份、坚持原则。我相信平凡的岗位也能做出不凡的事业，同时也是对我的一种历练，所以我的努力与付出得到了肯定。在这里借此机会感谢酒店领导对我的信任，给我机会担任客房部主管一职。虽然有压力但动力十足。为了明年工作能更好的进行，现将本年度工作做以总结，同时也将明年的工作进行计划。

2、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一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。

3、过去的 20__年是充实忙碌而又快乐的一年。

在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们_酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 8 一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了某年，迎来了充满希望的某年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，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，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王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，评估期间承蒙李总的信任在王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，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，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

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭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，领导者能够高瞻远瞩，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会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，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！

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 9 转眼间入职公司工作已一年多了回顾这一年多工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过这一年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将某年度工作情况作总结汇报，并就某年的工作打算作简要概述。

一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的.作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。这一年在餐厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。

加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己这一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

二、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即答“到”进行为客人服务。

5、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

6、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。为了提升自助餐服务的质量，进一步规范自助餐服务的操作流程和服务标准。这时就需要班组人员作好接待高峰前的接待准备，增加菜夹，双向同时进行取菜，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

三、存在不足

1、许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

某年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝

图，实现各项指标的历史性突破。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 10

20__年是酒店开业第一年，XX年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体情况予以汇报：

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330 客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上 11 点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近 70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远

发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。

特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用 84 浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午 14 点以后，17 点以前对房间进行一次小整理，晚上 18 点以后 22 点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。ok 房的出品要求领班严格按星级标准 100%检查房间，主管 50%抽查，经理 20%抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安

排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表 xx 大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了 xx 大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

五、在经营方面

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程、e 龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到 xx 月底，房务部完成收入 x 万元，实现利润 xx 万元，平均出租率保持在%左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的'工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 11 过去的 20xx 年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的 20xx 年到来之际，回首在西溪宾馆的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给予我帮助的部门领导和同事们。

我是 20xx 年 4 月份经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了西溪宾馆的一名前台接待。回想起来 20xx 年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20xx 在酒店工作一年之后，自己的工作能力和得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己之前的工作进行了下总结，可以用以下的六个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪。

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工 TINA 请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二，前台业务知识的培训，主要是日常工作流程。

前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下 ALERTS 备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很麻烦，但会安心。

三，了解掌握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务。

因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销 MEMO, 和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广 MEMO 下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20xx 年，酒店溪墅客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍溪墅客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

四，以大局为重，不计较个人得失。

还记得 xx 年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

五，增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管 AMY 辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

2024 年酒店年终工作总结范文 篇 12 一、各项经济指标完成情况

1、营业收入：20xx 年，客房部全年共计实现营业收入万元，较上年营业收入增加了约万元，同上年相比增长了%

二、能源的利用情况

相较 20xx 年，客房部各种能耗相较减少，达到了绿色节能环保的绿色客房要求。

三、20xx 年各项工作进展情况

1、对客房部各个设备进行更新，加大客房部房价协议力度，大力联系外部客源。

2、积极配合酒店“四星级酒店复合”工作，通过各个部门的极力配合我酒店顺利通过“四星级酒店年终复合”。

3、搞好酒店客房部整改活动，搞好客房部的软硬件建设，积极配合我酒店“四星银叶级绿色酒店”建设，培训员工的服务水平，提高酒店的服务质量。

四、20xx 年我部完成了以下工作：

1、规范各客房、前厅的服务用语，提高对顾客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在 xx 年年初，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各客房、前厅按照员工手册认真学习，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松

懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2、为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，对打扫不彻底的客房进行返工重新打扫。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/115223300303011324>