

2024 酒店年度工作总结 (6 篇)

2024 酒店年度工作总结 (精选 6 篇)

2024 酒店年度工作总结 篇 1

新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体有以下几个方面：

第一、我们致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么？“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说

要大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的晋升做准备。在多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。一听说自己调岗了就打离职报告，还有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的？古人说：“来说是是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢？因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下来的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改？名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆正常运转中不可缺少的人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

中国人的社会舆论力量很强大的，但往往我们的正规文件没有人正确传达、认真领会，小道消息就沸沸扬扬，不负责任的乱传乱说！我们的工作进展没有人监督，其他与工作无关的事情总有人关心。我们是企业，不是居委会，我们生活在 20__ 年，不是。企业里需要的舆论力量都用到不适合的地方去了，为什么在工作上，我们没有用集体的力量、强大的舆论来让这些企业的寄生虫、蛀虫感到无地自容呢？又为什么我们没有让这些人感受到企业的宽容，让他们自觉的跟上我们前进的脚步呢？

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么？从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线

服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃 100 送 50 的种种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应有的贡献！

2024 酒店年度工作总结 篇 2

我们酒店现在的员工已经达到了 170 余人，我想说你们选择__酒店是你们职业生涯中最宝贵的职业经历。我也同时希望你们能够证明，选择你们是__酒店明智的选择。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面。我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的本职工作，发挥出专业水平和技能，在我们酒店胡总的带领下，相信大家一定会创造出更好的成绩，让大家共同瞩目你的风采，相信你们将是__酒店未来最闪亮的明星！

看到你们军训时留下的汗水，让我确信了你们具有超强的身体素质；看见你们培训时认真的表情，让我相信__酒店的未来更加光明。感谢大家为酒店付出的劳动与汗水，同时我坚信，__酒店一定不会让大家失望，定会带给你们一个充满希望的未来。

今天的大会与其说是鼓励员工的大会，倒不如说是一家人的聚会。我们是从无到有一步步走来，不管是经理还是员工都是手拉着手克服了一个又一个的困难，迎接一个又一个新的挑战，像一家人一样团结，互助。这让我看到了你们对酒店发自内心的热爱。

我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面，现在酒店即将开业，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的工作，发挥出专业水平和技能，相信大家会在很短的时间内创造出好的成绩，让大家共同瞩目你的风采。现在一切硬件设施都为你们准备好了，接下来就是你们的舞台，把学到的知识运用到实践当中，对客服务当中。相信你们将是__酒店未来最闪亮的明星。

我荣幸是我们的队伍各个部门有优秀敬业的带头人，他们热爱事业，勤奋工作；我自豪是我们的团队有那么多优秀的员工和出类拔萃的管理人才，我在这样的心情和氛围中迎来酒店开业的日子，它让我无法入睡，它是我人生在职业生涯中留下最美好的记忆和感动的一段历史。它将激励我在未来的日子中以更饱满的热情和激情去投入到充满希望和挑战的工作。

在酒店的筹备期间，我们遇到了不少困难，尤其是在员工培训期间，由于场地及设备 and 器材还不太健全，影响了我们的培训进度和效果，这些对于一个新酒店来说是非常正常的，但我们也要引起足够重视，毕竟我们即将正式开业，这意味着我们有责任让客人拥有一个完美的五星级酒店的消费体验经历，我们再不能以前期筹备为由为自己的不完善作解释，酒店开业迫在眉睫，因此我希望各部门在我们试运营期间抓紧整改，克服种种困难，做好一切开业准备工作，希望全体员工以高涨的热情、娴熟的业务迎接庆典的到来。为此我对各位提出以下几点要求

第一：在思想上要做好迎接正式营业的准备，树立精品意识，完成思想状态从筹备到试运营再到正式开业状态的转型，从今时今日今刻开始，我们酒店筹备组已经不复存在了，随之迎接我们的是7大部门已经走上正式运营的轨道。

第二：在行动上做好准备，强抓劳动纪律和仪容仪表，以酒店《员工手册》的相关规定为标准，做有纪律、有气质，举止有礼、进退有度的合格的五星级酒店的从业人员；精湛技术是我们在软件建设上追求的目标。身为酒店的员工，我们不仅要认真领会和履行酒店的旨意，服从酒店的安排，还要认真钻研各自的业务。“学无止境”，加强学习，保持不断创新的工作态度，使自己的业务不断的提高，让到酒店的每位客人感到日新月异。留住他们的好奇心，留住顾客，就留住了生意，也就留住了我们自己。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们应该勤于耕耘，让我们的业务知识、

水平不断上台阶。让客人提起__酒店就会赞不绝口。工作没有贫贱之分，只有分工不同，“态度决定一切。

第三：酒店是对外的一个窗口。要树立窗口形象，就必须从我自身素质抓起。作为服务行业，尤其作为__酒店这样一个高起点，高标准，高要求的酒店，公司在酒店的建设上已经投入了上亿的资金，酒店的硬件建设在__酒店同行业中应该是一流的。我们不仅拥有完善的住宿、餐饮场地和设施以及配套的休闲娱乐场所，而且，有我们在坐的 300 多位员工，你们才是__酒店形象的代言人。从现在开始，我们不仅要做好每天的工作，而且要不断提升自己的内在素质，提升整个酒店的品位。树立主人翁意识，时刻牢记自己的角色，明白自己的一举一动都代表着__酒店，关系到酒店品牌的建设，酒店的声誉，就根本上关系到我们酒店的效益，一定要时刻牢记“店兴我荣，店衰我耻”这个道理；

第四：我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。”酒店管理团队希望从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。因为只有做好了榜样，才能培养出我们酒店所需的高素质优秀人才，只有酒店的服务水平提高了，才能与酒店高档次的硬件设施相匹配，酒店将不断加强内部管理，以人为本，尊重知识，尊重人才，人人平等，个人才智与团队协作相结合。同时，我们还要加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达；员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率，全力以赴迎接正式开业，同事们，展现你们聪明才智的时候来临了，发挥你们创新能力的机会来临了。同时我更希望你们在事业上有更大的发展和进步。从现在开始，是你们

发挥才干的良好开端，我们不仅是在选择优秀员工来我们酒店工作，而且是在培养优秀的员工。机会在每个人面前都是平等的，如果你勤奋，努力，勤学，好问，那么总会有伯乐发现你的存在。

第五：树立安全意识，完善安全设施，制定安全措施，实施安全操作，确保来宾的安全。希望你们在酒店管理层的正确领导下，在各部门经理的指导下，按照科学化，国际化的管理，标准化，规范化的操作流程。同时加强各部门的业务和技能培训，加强市场营销推广，打造__酒店在行业 and 市场的知名度，赢得更广阔的市场，建立良好的信誉，实现经营与管理的协调发展。为酒店能成为__市乃至__省的高档次、高水准、高效益的一流品牌酒店而不懈努力。当今酒店业竞争十分激烈，作为酒店总经理，我希望全体员工围绕“一切以经营为中心”，在今后的工作中做到“团结、互助、协作”。时刻以主人翁的姿态投入到工作中，通过规范化的管理，严格按照专业标准来做好对客服务。

下面我简单的讲一下今后这段时间对各部门的要求

人事部在我们酒店前期招聘以及培训工作中，做出了杰出的贡献，从人员筛选，面试，再到入职培训，经过千锤百炼，最终确定了我们这支由各方精英组成的队伍，我希望以后继续发扬这种高标准严要求的精神，做好酒店开业后的培训和监督工作。努力打造出一支超五星级服务标准的团队出来。

工程部的工程量之大范围之广是有目共睹的，大到客房，餐厅的日常排查及维修，家私的放置，小到一颗螺丝钉的安装，一条线路的改造，要全方位的照顾到真的是很不容易，希望大家本着实事求是的态度做事，丝毫不可轻视每一个微小的环节，要稳扎稳打，一丝不苟。要知道现在多花一分钟，多做一个步骤，以后会帮

你们减少很多不必要的麻烦。

房务部和餐饮部是我们的一线部门，对于一个酒店来说，是门户，是最体现出我们酒店五星级服务标准一个媒介，我们在为客人服务的过程中，从客人到达酒店，下车，礼宾员接待，在到前台办理入住手续，包括在我们酒店餐厅用餐消费，健身房健身，等等。直到客人结账退房离开我们酒店，这一系列的过程如果有一个环节出错，就可能会直接导致客人投诉，一个环节的否定，就可能会否定我们所有的服务，所以我们一线的员工一定要时刻注意自己的仪表，言谈，举止，严格要求自己，要以微笑的服务，亲切的态度，礼貌的话语，对待我们的客人，使他们有一种宾至如归的感觉。

销售部是酒店对内、对外形象的总策划，是负责酒店市场调研和推销的职能部门，它是酒店日常运作与操作的中枢机构，所以销售部的任务是艰巨的，作为总经理我深知这一点，所以我们更要多去了解 and 掌握市场信息，发挥自己的优势进行业务拓展，利用各种渠道，各种形式，采取各种方法，各种手段扩大宣传，使社会各界了解我们酒店，保持密切联系，产生影响，建立良好的信誉，使酒店得到推荐

财务部要认真组织本部门员工要做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转，做好资金的收集和运用，确保资金能够妥善，完全，完整的保管。同时一定要严肃财经纪律，加强成本费用的控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制，要做到勤清理，勤申报，严格控制，力求把财务工作做的井井有条。安全是企业生存之本，我希望保安部特别要在酒店试运营以及酒店正式开业，努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的检查及保养，同时要强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务，要真正起到为酒店保驾护航的作用。

让我们大家一起用以积极的态度，以求实的精神，以培训促服务、以服务促销售、以经营为核心、以安全为保障，全面的进入到酒店开业前的紧急备战状态。__酒店的开业将给__省酒店业迎来了更新的标准。未来的竞争将激烈不已，作为酒店总经理，__酒店的运营者，我深知自己肩负的重担和使命，但困难与希望同在，对于我们整个管理团队既是机遇又是挑战，我坚信，我们的团队是一支经得起考验的队伍，一定不会辜负公司领导和社会各界的殷切期望。__酒店将带给我们的不仅是惊喜和赞叹，的是对其更深层次价值的期许和展望。我更加坚信，在酒店领导和全体员工的共同努力，是支撑__酒店发展并运行的信心和源泉。__酒店必将在市场上傲然挺立，拥有一席之地，力求打造一家国际五星级的豪华酒店，树立__酒店行业的全新标准。因此，我们必须以“敬业乐业，团结进取，分工协作”的团队精神来带领我们全体员工不断学习，努力工作，

用良好的成绩来回报公司领导的支持和信任，回报社会各界的支持和期望。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。现在的酒店行业面临严峻的市场竞争，“一个完善的酒店要发展离不开过关的硬件，和高性能的软件”，硬件无非是指酒店在营业时为顾客提供的设施设备，如酒店的大堂，客房，餐厅等，关于高性能的软件那就是我们的服务工作人员，前者我们已经具备，但后者还有待加强。根据本酒店的情况，确定了酒店的市场定位为五星级集商务，会议、度假为一体的酒店，客源订位为跨国企业，外资企业，大型企业，政要客人，本地公司及海外公司，等高层次与消费能力强的群体，特别是我酒店地处地段，毗邻会展中心，每年在会展中心举行的国际性展会就达二三十场，这是酒店的优势所在，但是怎样把这些客源吸引来我们酒店取决于酒店所提供的服务及销售的营销策略，销售部要做好试业前的宣传促销工作，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销，全员服务上下工夫，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，给客户以宾至如归的感觉，给他们提供的个性化服务，“合理推销我们的产品”，保证酒店利益最大化。新的岁月带来新的希望，新的岁月带新的梦想!在今后酒店平凡的日子里，我们将用创造性的工作把希望变成现实;把梦想掌握在自己的手中。过去几个月的时间里我们不畏艰辛，克服困难，基本的完成了开业的筹备工作，在面临试业经营新挑战时，我希望大家集思广义，汇聚全体员工的聪明才智，总结经验创造出一条__酒店自己的路。从酒店整体发展战略入手，明确经营目标，找准市场定位，走一条以市场为导

向，以国际经营标准为目标，以__酒店自身特色为内容的道路。

开业的日子终于到来了，展现我们的机会终于来临了，大家要保持最积极地态度，以最职业的微笑来面对每一位客人，以最标准的服务语言来迎接每一位远道的来宾，以最新鲜的面孔面对明天的到来。我们将一如既往的时时刻刻为我们的员工着想，让你们在工作的岗位上得到的不仅仅是收入，而是宝贵的学习经验及国际化的管理技能。请你们相信：酒店美好的将来将是你们迈向成功事业的敲门砖，奠基石。你们是酒店真正的主人，没有你们就没有酒店的今天，让我们携起手来，为__酒店的明天共同努力。

2024 酒店年度工作总结 篇 3

各位同志：

本人 20__年 10 月就职于凯瑞食神府总经理助理，上任一月有余。现在，我向本次会议报告过去一个多月的工作，对今后的工作提出建议，请予审议，并请各位同志提出意见。

一、过去一个月工作的回顾

凯瑞工程改造以来的一个月，是很不平凡的一个月。工程改造完毕初期，效益增长放慢；店内矛盾十分突出。全店上下在董事长的领导下，团结奋进，顽强拼搏，战胜种种困难，凯瑞的发展取得公认的成就。同时，我们胜利实现五年目标，开始向下一个三年目标迈进。一个月来，经济效益保持良好发展势头，向三高一贵战略性调整迈出重要步伐。

——在质检方面，酒店规章制度进一步调整和完善。调整步伐加快，控制力明显增强。在发展经济、扩大凯瑞品牌方面发挥了重

要作用。

——在客户方面，拜访客户工作全面展开在三楼。服务高质量化程度进一步提高，服务中的主动性作用明显增强。菜品改革不断深化。客源市场加快发展。有效沟通和营销方式不断拓展。

——在工程方面，对工程扫尾进行专项整治。

——在广告方面，全店先后开展了声势浩大的全员发店报行动。对外开放向广度和深度扩展。近十天内，客流量提高700余人次。营业额提高十万有余。实施“走出去”战略，对外宣传合作不断扩大。经过长期的艰苦努力，我店于昨日终于挂上门面广告，标志着对外开放进入新阶段。建店一年来，我们信守承诺，履行义务，行使权利，赢得较好声誉，促进了客户群的增长。

一个月来，菜品创新能力明显增强，昨日的厨师大比武，促进了凯瑞菜品的蓬勃发展。

一个月来，凯瑞精神文明建设成效显著。在员工食堂中的标语显示着我店领导对基层的精神重视。各个班组自觉接受同级班组的监督，主动加强与质检部的联系，认真听取大家意见。基层民主进一步扩大，和财务公开逐步推行。贯彻依法治店基本方略，坚持依法行政。酒店法制化管理水平不断提高。酒店治安状况好转，员工安全感增强。

——精神文明建设取得新成果。学习宣传董事长“765321”重要思想活动深入开展。坚持依法治店和以德治店相结合。思想道德建设继续加强下一个三年计划的创立，激发了全店上下的热情，增强了凯瑞人的自豪感和凝聚力。

各位同志!

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/405003144142011212>