

最新酒店工作总结报告 酒店工作总结(通用10篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

酒店工作总结报告篇一

为深入贯彻落实《***有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》（**字[20xx]**号）的相关精神，切实做好消防安全宣传工作，公司本着重点突出、特色鲜明、思路拓展、覆盖全面的工作目标，全力推动消防宣传月活动开展，达到全面提高广大职工的消防安全意识和消防安全素质的目的。

一、科学谋划、全面动员

我公司高度重视“119”消防宣传月活动工作，认真落实**集团公司的指示精神，严谨细致的开展各项工作。

一是公司召开各单位领导干部动员会，公司总经理高永春要求各级领导提高认识，进一步增强做好消防安全工作的紧迫感和责任感，不讲条件、不怕投入，务求实效。常务副总经理刘海春明确指出，消防安全是冬季安全管理重中之重，各单位要明确责任，紧密围绕“*****”的消防宣传月主题，扎实推进消防安全工作。 二是我公司结合《***有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》，制订了

《***有限责任公司关于开展“119”消防宣传月活动的通知》并下发正式文件，成立了以总经理为组长的消防宣传月活动领导小组，明确了工作重点及活动安排，为消防宣传月活动的开展指明了方向。

三是各分厂（科室）、作业区利用各类会议，第一时间将公司消

防宣传月活动内容传达到每一个班组、每一名员工，做到无死角、全覆盖。

二、消防宣传、征文展板

一是在公司范围内开展了消防安全主题征文活动。以“人人参与消防，共建平安**”为主题，宣传报道消防安全教育培训、消防设施隐患排查、火灾应急救援演练等内容。各单位积极响应，员工踊跃参与，抒发自身消防安全心得体会。本次主题征文活动共收到各单位文字及图片来稿23篇，已在**报上发表2篇。通过全体员工的努力，为公司描绘了一幅丰富多彩的消防宣传知识画卷。

二是消防宣传警示教育看板展览。公司根据以往典型火灾事故案例及消防安全常识等内容制作消防宣传展板，分别在公司厂区主要出入口进行了为期一个月的循环展示，提升职工消防意识，普及防火、灭火知识，营造了浓厚的消防宣传月活动氛围。各单位员工自主学习，在匆忙的工作脚步下驻足，在纷扰的作业环境中注目，形成了一道靓丽的消防宣传活动风景。

三、实战模拟、应急救援

消防喷淋系统的使用，人员正确疏散逃生的方法，以及烟气中毒人员的应急救护技能，强化了岗位员工的应急救援技能，提高了事故状态的应急响应速度。本次参与演练单位包括点检作业区、生活服务中心、动力煤气防护站，检修公司等相关单位，各单位相互协作，分工明确，行动有序，达到了互辅互助的应急救援目的。

消防月期间，各作业区也相继开展了形式多样的岗位应急处

理措施的演练20余次，锻炼了基层岗位员工事故应急处路技能，从实战角度出发，使演练更具有针对性，减少了形式，增加了实效。

四、排查火患、防患未然

俗话说火灾猛于虎，如何拔掉猛虎的獠牙，切断猛虎的利爪，是消防安全工作永恒不变的主题。从严、从细的消防隐患排查工作成为打虎的一把利器。

一是开展了公司消防安全专业检查工作。结合冬季防火工作特点，11月下旬由安全科牵头，相关作业区作业长、安全员、技术员共同参与，对公司重点防火区域进行了消防安全专业检查，共计查出消防隐患31项，涉及器材维护管理、防火封堵、液压润滑站室管理等方面。本次消防安全专业检查以1580地下液压站、连铸液压站等公司重点防火部位为重点，强化火灾高发时期各单位消防安全管理，为冬季防火工作打下了坚实基础。

电柜接线以及各种电热设备的检查为主要内容，共查出各类电气防火隐19项，以更专业的视角，消灭火灾隐患。

三是进一步推进作业区消防隐患自查工作。作业区作为消防隐患排查工作的第一道防线，起着至关重要的作用。消防月期间，各作业区由作业长组织开展了消防隐患自查活动，同时结合值班作业长夜间巡查、岗位员工班前检查等隐患排查形式，形成了以作业长、值班作业长为核心，岗位员工为依托的作业区消防隐患排查体系，将隐患消灭于萌芽状态。

五、消防培训、事故谈心

11月恰逢二期炼钢、1580大修，各作业区克服大修任务紧、生产任务重等客观因素，利用班组安全活动会、班前、班后会等时间，根据作业区自身特点，分析讨论本区域、本岗位

火灾危险性、预防措施和控制方法，组织岗位员工辨识作业过程中的危险源，更新相对应的现有控制措施。同时组织岗位员工进行消防安全知识全员答题，培训考试相结合，进一步加深消防安全在员工心中的重要性。

消防宣传月期间，安全科利用公司安全例会时间，召开了作业长“忆事故，谈防火”座谈会活动。结合公司作业长制推进工作，以作业长为主角，剖析火灾事故原因，解读消防安全措施，交流消防管理方法，探索作业区消防安全管理的新思路、新方法。

六、关注外委、强化督导

外委施工管理一直是公司消防安全管理的薄弱环节，施工人员

的消防安全意识不强，消防安全技能不高，作业过程中往往会为火患提供“便利条件”。

消防月期间，公司进一步强化对1580成品跨加长项目，渣跨厂房加固项目的督导检查工作，面对施工人员对作业现场环境不熟悉、生产施工同时进行等客观因素，公司重拳出击，重点整治施工现场动火作业，严把安全措施的落实。同时针对施工项目特点成立了安全巡查小组，以消防管理的高压态势，打击违规作业，发现违规立即停工，再培训，再教育，确保整个施工项目的消防安全。

公司在关注生产区域外委施工项目的同时，对炼铁临时居住区域的消防安全管理不放松。在日常督导检查的基础上，进一步纵向深入，要求施工方制定了临建居住区用电安全管理制度、临时居住区应急疏散逃生预案等管理要求，从管理上杜绝火患源头。另外由设备、保卫等部门组成了消防安全管理小组，24小时全程督导检查，强化过程管控，打开了临时居住区消防安全管理的新局面。

“119”消防宣传月即将过去，但消防安全工作只有起点，没有终点，在下一步的工作中，我们将按照**集团和上级主管单位要求，结合我单位实际情况和冬防工作特点持续推进防火工作，切实加强消防安全教育和防火、灭火知识普及，逐步提高全员消防安全素质，深入排查火险，预防火灾，为公司的生产经营工作营造良好的消防安全氛围，为广大职工创造安全有序的工作环境。

酒店工作总结报告篇二

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满希望的20xx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：

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！

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就会更上一层楼，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！

酒店工作总结报告篇三

二零xx年是一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了，年初的团年宴，年中的状元宴，年末的圣诞节等宴席，克服了部门相关的人员流失，酒店三楼夜总会改为宴会厅，以及部门一系列的改造工程等因素，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，确保了餐饮收入的稳定提高，结合部门工作方针“从高要求，从细做起，从严管理”，在此对传菜部过去的一年工作总结汇报如下：

本部员工大多都来自下面乡镇城市，大部分都是外出打工回来的人，年龄普遍较小，稳定性不强，大部分最多工作半年，流动性大！在年初的团年宴接待中就出现一些问题，有部门的员工因为想回家过年，因而工作积极性不高，工作效率低下，投诉事件时常出现等，还有者向部门提出辞职的申请。这样对工作带来了极大的影响，为此部门一方面积极蓄备人员，另一方面开展活动加强凝聚力，让他们觉得酒店是他们的家！通到这几方面的工作，人员流失得到了一定的控制。

本部员工大多来至农村，文化素质较低，再加上大多数来至东北打而来，纪律约束性较差，在仪容仪表，个人语言方面都挺随便，这些离一个合格的酒店员工有所差距，因此部门制定了相关的入职培训计划和每月培训重点，从易到难，从简入深，循序渐进。

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域

与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每周卫生日志和每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些的好转。

设施设备方面，传菜电梯井因使用年限过长，不可避免存在一些老化问题，在运行过程中出现了一些问题，影响了正常的工作，为此一方面积极与工程部协调和沟通，定期和不定期对电梯井进行维护和检修，另一方面对新老员工讲解和培训在使用过程中注意事项和安全使用方法。

菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上等。

在宴席方面，坚持宴席上菜原则，先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般等。

虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。

在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表率；对员工人过于宽仁，处罚力度不足。

在菜品出品质量控制方面做的还远不够好，菜品出现的投诉时长发生。

在员工培训的力度方面还是不是很完善，员工整体能力相差太大。

二零一零年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年里，我应该加强学习，加深个人心涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才；并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼。

酒店工作总结报告篇四

首先要面对的是餐厅的全面开荒工作。开荒说穿了就是大清洁的代名词。一天下来整个人灰尘满身，不过这还是可以理解的，大家都是这样一起干，大家都只有一个目标：尽快搞定迎来开业。开荒后紧接下来的就是餐厅物品的到场与领用，包括餐桌餐椅、各种餐具用品以及各种后台工作所需的用具等，我们用了两天半的时间把餐厅从一片狼藉的工地变成干净优雅的餐厅。我觉得在开荒过程中要从管理自身的心态做起，要有敬业和奉献精神，管理人员要在现场不停的督导员工和纠正员工的操作规程、现场指导现场培训，并强调操作标准和操作要求，让员工在开荒期间就能养成严格要求自己的好习惯，才能确保今后的工作正常运转。

首先是尽快熟悉工作岗位内容，尽管这在开业前的培训中已经具体的培训过，但到了实际操作中还是需要有很多的调整与变化的，毕竟现在面临的是一个实实在在的餐厅营业工作，一切工作的实施都要依据现场情况的特点来变化的。

其次是各部门各岗位之间的磨合，提高工作效率。客人到达餐厅，从hostess领位到waiter/waitress点菜，从入电脑单到chef制作菜品，从dish deliverer备餐传菜到waiter/waitress上菜并为客人提供席间服务，结帐买单送客服务，这一切都是需要很紧密的配合才能做到很好的为客

人服务的。刚开业的第一个月就是一个磨合期，部门同事大多是年龄偏小的实习生，大部分之前都是从未从事过餐厅服务工作的，从害怕为客服务到从容应对，厨房对菜品制作不太熟悉，上菜速度太慢，上菜没讲究出菜顺序等。

不过让人值得欣慰的是，管理人员都在一直不断的发现问题与解决问题，有了问题能够得到及时的解决，这点是非常重要的。针对西餐厅物品丢失问题采取了许多行之有效的措施：

- 1、每日收档前由专人清点餐厅所有餐具(主要为银具)。
- 2、收档前将工作柜外所有的物品整理到士多房，次日开餐时再补齐，工作柜上锁，防止其他非本部门人员顺手牵羊。
- 3、银具及筷子统一集合由传菜员负责拿到洗碗机清洗，防止意外遗失，降低遗失几率。
- 4、加强部门所有人员物品保管意识，树立起主人翁的精神。
- 5、加强对借物品的控制，按标准的借物程序操作。三个月下来，真的发现大家都进步的非常快，由当初很多都不懂的小毛孩变成能够独当一面的合格的5 star hotel从业人员。

送餐部在西餐厅的位置虽然不太起眼，但对于一间5s酒店来说又是一项不可缺少的服务项目，是对西餐厅甚至是餐饮部的一项补充。还记得自己把第一个餐送到客房时，自己是多么的激动，生怕会出什么差错，在几个月来的`轮班工作中，当然出现了许多问题，比如听电话时忘记记下房号、签名模式不对、点错单之类的都或多或少发生过在自己或同事身上，还好这一切都将引以为戒，以此为教训不断地总结进步，确保不会再有这样的事情发生。这里举一个实实在在的例子：那是11月5日的晚上，那是我轮值通宵班的日子，凌晨3点，迷糊中的我接了一个订餐电话，在客人点完餐后竟然忘记记下客人的房号，只是在脑中依稀地记得是8507还是8503，当

时脑子里一直在想该怎么解决这个事。打电话到总机求助查询上一个来电号码，告知无法查询，此法不通。

迅速地在电脑上查询这两间房是否有客人，不幸，两间房都有客人住，排除法是不能解决的了，事情总该要解决的，致电客人房间，若打错将会引起客人强烈的投诉。一个冒险的想法出现在我的脑海中：先把食物准备好，上到楼层根据听房间里的动静来判断是哪间房，若房间里无一点声音则证明并不是该房。(因为在电话点餐中，得知客人的房间有3人，所以房间里必定会有交谈之类的声音发出)，所以我很快就判定8507，好彩，当我敲开此房门时，一男客人很快就来开门，证明是正确的，终于松了一口气，好险！

酒店终于开业了，心情当然是十分激动的，准备发挥自己的所学大干一场，然而现实却让我有点失望，酒店开业以来生意不好，西餐厅更是惨淡经营，开业时的那股冲劲随着自己对工作的熟悉渐渐消退了，我喜欢那种忙碌的工作，因为在忙碌中才可以真正锻炼到一个人，太过于悠闲轻松，只会让自己慢慢失去斗志，安于现状。于是越来越觉得当初的选择是错误的。随着一同学的自动离职，学校又趁好在11月底召开校园专场招聘会，于是我有了想离开这里寻求另一份工作的念头。于是我开始着手准备回学校参加招聘会了，碰碰或许可以找到一份更有挑战性的工作。

酒店工作总结报告篇五

弹指一挥间20xx年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关

系....还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己....好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低！深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情！所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过狠抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖！之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖....。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

- 1、廉价竞争（不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。）
- 2、创新竞争（只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。）
- 3、信誉竞争（取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。）
- 4、服务竞争（饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是——服务。）
- 5、人才竞争（市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视

专业人才在企业的长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。
(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到50%。)

四、员工心态、员工流失率难以驾控(直接影响服务与出品质量。)

五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。(你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。)

六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。
(店面装修完工后的寿命一般多久?)

七、成本控制意识薄弱，利润低。(企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。)

20xx年xx月，从店面一线调掉公司厨政中心，上班第一天感觉自己就像一个多年征战沙场的武士被突然夺走了兵器，毕竟从厨一线已十多年之久，不习惯感油然而生。显而易见，过去在店面看到自己店生意好就欣慰了，现在站在更高的角度看待事情，就会希望公司的每家直营店生意都好起来，这样自己也会得到些许宽慰。当然在公司总部执行难的老问题还是随处可见、屡见不鲜....零星种种身上的压力也不自觉的'大了起来。于情于理，于公于私也应该拿起更强有力的武器来证明自己的价值、为企业创造更大的效益。

一、对各门店菜谱的培训与跟进指导工作，对菜品统一标准，责任到人进行监督检查工作。

二、及时更换季节性菜谱，做好市场调查，即时引进季节性菜式。

三、定时研发与推行三十道以上适用性主打菜肴，积极推出系列菜系，如：野生菜系、本地民间菜系、快捷经济套餐菜系、明档菜系、半成品外卖外送菜系....等等。

四、推进落实厨房改革计划。将“五S管理法”充分运用到厨房日常管理里去。即：精兵强将、各尽所能、各负其责。

五、通过个人或公司人脉与各厨师协会、厨政团队、行业名店、厨师精英沟通学习新的管理模式和流行菜式，并即时复制、推陈出新。

六、个人学习方面，每月至少阅读两本以上关于饭店管理、厨房管理、美食动态方面的书籍，并做好相应的笔录。

七、认真完成公司领导与各店面要求的其他各项任务。

在反复读了张总的《给我的全体事业伙伴的一封信》后深有感触，强有力的措词，气宇鲜明的论调，加之恨铁不成钢的担忧，让本人深深体会到了张总作为一家企业掌舵人的良苦用心与苦心孤诣，甚至恨不得把自己的思维与想法直接植入每一位事业伙伴的脑子里去。“不遗余力，鞠躬尽瘁”其实是每一位管理层人员与每位一线事业伙伴在走进背篓人家的同时就附注的使命和应承担的职责。所以在工作中没有丝毫的理由来推诿与埋怨，做好自己的工作、为企业贡献出自己的最大力量是我们这些职场人的固有天职！

“淡定，淡定”，“低调，低调”，“证明，正名”。我困惑的不知所措！试想我们是否也应该给一位初来乍到的“新手”像对待“李平式服务”一样给其一个善解人意的温床？好在自己还有些专业、还有些混饭的手艺。当然我只想想真心的、说真诚的、做真实的，这样的话应该会有人支持的！

20xx年，对个人来说是极其失败的一年。好在自己没有放弃工作、没有迷失方向。新的一己已经开始了，对于个人而言，要想走出困境最重要的就是放下包袱、忘掉过去！正如张老师所说的：人在绝境中时，我们只能脱去上衣、抛向空中、露出臂膀、甩开双腿、然后口里大喊一声————冲啊！！！！

酒店工作总结报告篇六

时光飞逝，眨眼间20xx年就要过去了，回顾__年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

(1) 在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

(2) 外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

(4) 质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

(5) 行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

(1) 时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

(3) 培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进；

回望了__年的得与失，展望充满挑战的__年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在__年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

培训工作和经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的`质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

酒店工作总结报告篇七

乌飞兔走，立谈之间20xx年即将离我们而去。自参加工作以来，我工作认真负责，无论是思想素质还是能力都在不断提高

与完善，在宾馆领导和同事的关怀下我已在自己从未涉及的方面取得长足发展。

今年以来，从我的工作职责方面，我很感激处馆领导的正确领导，部门各岗位同事对我的大力支持和帮助。在宾馆各级领导的带领下完美完成馆处下达的各项工作任务指标，特别是在人员严重短缺的情况下，人代会、黄河口马拉松，国际轮胎展等大型接待。这些功绩的取得与我们馆处全体员工的努力是分不开的。

一、我认为部门完成馆处下达的各项工作任务指标这么好的成绩，主要是宾馆各级领导的高度重视和正确指导，宾馆全体全工的积极努力和配合而取得的。在这里我认为，有一个决定是我们取得完成全年各项工作任务指标的重要一点，那就是坚持开好例会和培训。

二、今年以来，基本上做到了对vip接待进行监督检查指导。也只有这样，才能及时发现问题和一些隐患，才能及时的得到处理和解决。今年宾馆完成中央、省、市、等各级接待以及馆处下达的各项工作任务指标。

三、由于今年的接待多人员少，空闲时间也少，所以在对各岗位服务人员的四个能力和四懂四会学习工作就相应的减少了很多。今年我利用例会和培训以及空闲时间对服务人员进行了多次的学习和教育。我认为，虽然大家学习和教育的时间少，但通过学习和教育确实能够在服务人员的思想里起到一定的巩固和提高作用，对提高安全生产知识水平、操作规程技术的理解水平，在实际工作中能认真执行也起到了一定的作用。这也是我在以后的工作中必须做好并要坚持的。

最后谈一下我工作中不足的地方：

1. 在客人打印文件时不会提出常规的建议

2. 打字速度过慢，严重影响工作效率。
3. 交接班时，常交接不全。
4. 代办、礼品的销售。
5. 不会发现问题。

众人划桨开大船，万众一心成大业。12年我们在以宋总经理为核心的领导下，以辛勤的汗水和扎实的工作作风，保质、保量的完成了一个又一个的高难度、高强度的接待。我们经历了很多艰难和困苦。但我们最终收获了成功的喜悦。

同时作为在东营市接待处、东营宾馆工作了两年的一名员工感受到了宾馆所给予我们的关心和爱护。无论在生活上还是薪金上都与往年有很大的改进。这给我们带来很大的工作动力。在工作中更应尽心、尽职、尽责、尽能的来报答宾馆给予我们的恩惠。

12年值得我们骄傲的一年，也是值得我们深思的一年。因此我给我12年所做的工作一个总结。

今年承蒙领导的护爱，我换岗到商务中心。在各位领导和员工的支持帮助下，和各岗同事们一起完美完成了多个接待。参与接待取得了一些小的成绩。也发现了一些问题。自身在领导和工作中还是有很多的问题需要注意和改进。在大环境中各部门的协调和配合还应需要改进。应抓职工的思想工作。使其更好的具有向心力和团队精神。“出现问题不要紧，怎样更好的去解决问题是关键”我将会在今后的工作中以它为准则，更加努力、尽职、尽责。

最后祝我们的东营宾馆在新的一年里再创新高！

东营宾馆前厅部：马涛

酒店工作总结报告篇八

过去的二0一0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、可持续科学发展观”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。二0一0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：

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。

(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。

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。

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。

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6t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。

酒店工作总结报告篇九

20xx年5月份，这是一个“大病初愈”的月份。虽然国外的疫情还未平复，但我国的疫情基本上已经尘埃落定了。不过我们毕竟是酒店，人来人往是再正常不过的事情，对于输入性病例的控制，在这个月也依然是重点工作，为了保证酒店的正常运营，本月本人做了以下方面的工作：

这个月和前几个月一样，依旧严格按照经理安排的，对所有入店人员进行检查，不放过任何一个有可能带进病菌的漏洞，以确保酒店内所有人员的安全。在整个检查的过程中，本人认真严肃对待这项工作，过去几个月是，这个月依旧是，本人秉承宁可付出更多的时间精力，也不要因为一时疏忽而造成不堪设想后果的原则，严格对待这项检查工作。

这个月从五一劳动节开始，我们所有酒店员工都积极响应酒店的号召，一起进行酒店的深度清洁工作。从每层楼到每间房，我们都尽可能地认真对待，消灭所有可能会引起来店住宿人员产生任何疾病的细菌和病菌，用这样的方式确保我们酒店是一间来店人员都大可放心入住或用餐的酒店。这项工作听起来容易，做起来难，仅仅这一项工作，本人和其他同事就进行了差不多十来天的整理与打扫，不过收获了一个干净整洁的酒店环境，我们这些酒店员工也就都为自己的劳动感到欣慰了。

5月是上半年的倒数第二个月，按照酒店的惯例，酒店依旧组织开展了酒店礼仪相关的培训。本人没有觉得自己礼仪已经好到可以不需要再培训，于是积极报名参加了酒店新一轮的礼仪培训。在这一轮的酒店礼仪培训中，本人意识到许多过去学会的礼仪，因为疫情的原因，久未使用，现在差不多都忘记了，如果没有这新一轮的酒店礼仪培训，或许本人还真不能算是一个合格的酒店工作人员了。这样的培训可以常开，既有利于酒店员工的素质增加，也有利于酒店的整体素质得到提高。

以上就是本人这个5月在酒店里进行的重点工作，虽然不见得是什么了不起的工作，但本人作为酒店里的一颗螺丝钉，能够维持酒店的正常运转，能够给酒店带来利益，本人的工作也就值得了。

酒店工作总结报告篇十

1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元（会议场租164100元、横幅及水牌1370元、其它1999元），12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破18万（在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费1.5万左右）。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

20xx年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力：

a□由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

b□电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器。

c□网络订房公司。

b□客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因：一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负

责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户[]20xx年共计发放金卡17张（工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等）。

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383.5间（旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右），共计为酒店客房带来的收入为57929元（平均房价约为145元/间）。除旅行社外[]20xx年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入201455元（平均房价为199元/间）。

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去20xx年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个

方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20xx年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到3.5%，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

1、努力使散客的入住率上一个台阶

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具（网络、报刊、杂志及短消息的应用）加大对酒店宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、加强与各大旅行社间联系

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大著名的旅游城市（张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等）进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20xx年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、加强部门间的沟通协作

5、具体的目标明确

a□会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。

b□会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

c□由营销部带来的餐饮收入突破40万。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

20xx□我们一起努力。