

# 2023年酒店年度工作总结报告 酒店年度工作总结(大全8篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店年度工作总结报告篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

大家早上(下午、晚上)好!文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

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，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将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。

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。”

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，就没有了宾馆，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!

## 酒店年度工作总结报告篇二

xxxx年,我店人力资源部工作,在店领导正确领导下,坚持“以人为本”重要思想为指导,深入贯彻落实b总在20xx年度酒店工作报告的指示精神,在人事工作日益繁重,酒店管理标准大幅度提高的新形势下,通过本部门全体员工的共同努力,取得了一定的成绩。

(一)深入学习b总xxxx年度工作报告精神,不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

b总在04年度代表酒店所作的工作报告,全面分析了枣庄地区乃至全省酒店内外形势,科学总结了酒店开业四年来的基本经验,进一步阐明了在人事管理中,资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求,提出“以人才治店,以人才求生存”的目标,对酒店人事工作做出了部署,是我们酒店在

新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习康总20xx年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成05年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

## （二）加强人事政策宣传，使“顾客、员工”达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有领先员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人

际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客、员工”达到了质的统一。

### （三）重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

#### 1、礼节礼貌再提高工程

## 酒店年度工作总结报告篇三

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

#### 1、不断加强员工队伍建设。

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，

而市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

## 2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的. 综合型大酒店。

## 3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在x总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和 服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。



今年，全年客房入住率为x%[]平均房价为x元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

今年，餐厅上座率为x%[]日均收入x万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的x厨师长带领x厨、x厨、x厨、x厨、x厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

这一年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功劳都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，并且非常努力的想要让自己能够在工作上获得非常大的提升。

我身为经理更是在自己目前的岗位上认真的做好自己的任务，这一年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的

努力是非常正确的。很是感谢这一年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

接下来的一年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。我还是希望自己能够在下一年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的发展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管这一年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带领着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

## 酒店年度工作总结报告篇四

尊敬的村两委领导、各位嘉宾、亲爱的员工朋友们：

大家上午好！

沐浴着科学发展的习习东风，承载着创先争优的累累硕果。我们走过了团结奋进的20xx年，开启了光辉灿烂的20xx年。

今天，我们欢聚一堂，隆重举行裕和花园酒店20xx年度工作总结大会，在此我谨代表裕和花园酒店，向在百忙之中光临

大会的领导嘉宾表示热烈的欢迎和衷心的感谢。

一年来，我在党总支、村委会的坚强领导下，在全村人民及社会各界的大力支持下，在酒店全体员工的共同努力下，以科学发展观为指导，以“创先争优”活动为契机，以争创国家四旅游饭店为载体，取得了可喜的综合效益。

去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议xxx个，实现营业收入xxxx万元，走出了酒店业一年赔二年平三年盈的怪圈，第一年就基本持平，实现了政治效益、经济效益、社会效益的三丰收。

接下来，我从四个方面向大会进行汇报：

一年来，我们狠抓基层党建工作，与时俱进地弘扬“贾家庄精神”，轰轰烈烈、扎扎实实地开展了“创先争优”活动。我们认真的学习了省委袁纯清书记7月29日的重要讲话，认真的学习了市委王志强书记的政府工作报告，认真的学习了吕日周《再论贾家庄精神》。每个党员、入党积极分子统一发放了“创先争优”学习笔记本。要求不仅要抄、要记，而且还要结合自己的工作实际写出心得体会。支部安排专人每月进行检查、汇总、通报。

同时，我们主动邀请山西青年报首席讲师郑宝兰女士讲解《弟子规》、请山西财大培训师马国柱教授《做的中层》讲座、请汾阳党校副校长郝志强上党课、请省旅游局行管处副处长蔺物勤讲解四酒店管理。

组织了三次大型学习活动。包括20xx年1月6日举办了“红歌歌词及爱国诗词朗颂比赛”，6月15日组织了“弟子规”大讲堂大型演讲活动，xx月8日酒店开展了为期9天的《把信送给加西亚》学习心得演讲比赛，紧扣酒店工作实际开展认真执行党总支提出的“唱好歌、读好书、办好事”活动。

通过一系列活动的开展，裕和花园酒店的广大党员、干部、员工精神振奋、斗志昂扬，政治素质、文化素质、业务素质都有了很大提高。在高尔夫球场建设中，裕和花园酒店的全体干部职工积极主动捐款七万九千五百元；为了给花工李树全的爱人治病，大家自发捐款三千二百四十元；第八党支部副书记胡钧个人捐助价值一万五千八百元的清华大学卫星远程教育系统，每周六、日大家足不出户就可以在二楼北会议室直接收听清华大学的培训课程。

通过一年的努力，裕和花园酒店所属的第八党支部带出了一支具有鲜明特色的战斗团队。一举荣获了全省创先争优活动“先进党支部”的荣誉称号。

20xx年年初，酒店总经理办公会确定了今年管理目标主要是按照国家四旅游饭店标准要求，争创汾阳市第一家四旅游饭店。

酒店同时成立了申星领导小组，隆重召开了全体员工动员大会。

随后，各级管理人员认真学习《中华人民共和国旅游饭店的划分与评定标准》，根据评分细则10大项338小项的具体要求，一项一项的整改，一分一分的抠算，对照标准，苦练内功。

为配合申星工作，酒店历时两个月隆重举行了第二届技能比武大赛，并且派五名选手参加了市总工会举办的“汾阳市酒店行业首届技能大赛”一举获得团体第一名。

一年来，我们逐步完善了裕和商务会所、足疗中心、康体中心、员工宿舍楼等各项硬件设施。为了增长见识，开拓视野，酒店组织先后三批71人次赴太钢花园国际大酒店、太原丽华苑大酒店、大同云冈建国宾馆、大同花园大酒店进行学习、考察。

经过八个月的`艰苦努力，经过省、市旅游局反复四次的检查整改，终于于11月21日，正式荣膺国家四旅游饭店。通过申星工作，完善了硬件、规范了管理、提升了品味、锻炼了队伍，扩大了酒店的知名度和美誉度。

这不仅是汾阳市第一家四酒店，更是山西省建在农村的第一家四酒店。这项殊荣的最终取得，不仅是裕和花园酒店的荣耀，更是全村人民的荣耀，为我们建设旅游贾家庄奠定了坚实的基础，为贾家庄腾飞插上了有力的翅膀。

裕和花园酒店地理位置的特殊性决定了它的经营特性是以会议、团队为主要客源的会议型酒店。20xx年全年酒店共接待会议xxx次，接待包饭34次、1025桌。通过会议、包饭的接待获得了经济效益、政治效益、社会效益三丰收。

一年来，我们先后接待了非洲马里共和国国民议会议长的访问；接待了全国人大代表代表团新农村专题组的调研；先后两次接待了省委袁纯清书记带领的观摩检查团，接待了国家公安部、司法部道路交通事故损坏调解现场会、全国病毒性肝炎学术研讨会、全国图书工作会议以及省卫生厅、建设厅、教育厅、建设厅、水利厅、省农行、省银监会等省级单位的42次会议，同时，成功举办了山西省首届大学村官论坛，省改革创新研究会组织的长治武乡县两批学习考察团，山西青年报组织的七批弟子规夏令营。

1、行政部严格执行管理人员例会制度。每周二、六除有重大接待外，坚持召开管理人员例会，全年共召开例会92次。每月20日到25日对每个部门相关人员的转正、晋升、晋级进行考核。每周三组织卫生大检查，并下发卫生检查通报。20xx年11月酒店全面推行了百分考核制，将日常管理、服务质量、纪律情况、消防安全等各项考核指标以百分制的形式予以体现。每月28日组织所有员工参加升国旗仪式，组织四大部门轮流举办当月的员工生日晚会。组织员工去白虎山林场义务采回价值10万元的树苗。购置了中巴接送车一辆，极大地方

便了员工上下班。

2、客房部为生病客人提供感康感冒药，防止泻肚的腹派酸，为喝酒过量的客人提供解酒灵。冬季客人皮肤干燥，又在一次性用品中增加了润肤露，为套房配备了电脑、空气加湿器。为了住标间的客人方便，将容易倒混的一次性拖鞋、牙刷改成颜色不一的ab款拖鞋。

3、餐饮部餐具管理落实到人，餐损逐月下降，现已经由开业初的百分之三降到百分之零点八。班前会设立了开心一刻，每天都有一位员工进行唱歌、讲故事、锻练员工的心理素质。每半年进行一次大调岗，让管理层和员工在各个岗位上都得到锻炼，成为综合性人才。配合出品部采摘桑椹、木蓊、草莓等野菜鲜果42次。既使客人吃到绿色的农家美食又降低了直接成本。

4、出品部每月15日召开菜品品质圈会议，分析当月菜品状况，检讨菜品质量，分享菜品经验，并共同研讨本月新菜。无论是从小炒，还是汾州传统宴席、包席都有一定的提高，全年毛利润达到54.5%。考虑到柴油涨价的因素，加装了电蒸柜，从而节约了柴油近五分之一。

6、销售部采取严格的盯会制度，每次会议都有一位专职的销售经理进行协助，保证各个会议的圆满进行。同时，先后两批去太原展开营销活动，挖掘新客户、回访老顾客。

7、工程部4月、10月份对水系统做了两次排水软化处理，对酒店456个风盘滤网进行了卫生清理，保证了风盘的正常使用及空气净化，及时处理理漏水24次。特别是机房节能降耗方面，全年比例年同期节约用电23万元。同时，在重大停电9次过程中及时发电保证了酒店的正常用电。

成绩的取得凝聚了各级领导的悉心关怀，倾注了各有关单位的鼎力支持，汇集了全村人民的积极帮助，包含着全体裕和

员工的辛勤付出。尤其是今年，龙头企业水泥厂为我们出资700万元建设员工宿舍楼，为高尔夫球练习场提供了50万元的钢材和20万元的水泥。

在此，我再一次向一年来给予我们关心、支持、帮助的各级领导、来宾，各有关单位表示崇高的敬意和衷心的感谢！

在取得一定成绩的同时，我们更要清醒地认识到我们所存在的差距和问题。

一、表现在酒店人员文化修养、专业知识、管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；

二、表现在酒店尚未形成一整套独具裕和特色的“管理模式”；

三、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思路不开阔、管理工作没跟上所造成的，在新的一年里我们要转变观念、加大力度，克服存在的问题，使酒店20xx年的工作再上一个新的台阶。

展望充满阳光的20xx年，我们将坚定地围绕在党总支、村委会周围，借荣膺四酒店的东风，乘势而上，再接再厉，再创佳绩！我们重点要在提高全体员工素质、打造真正的四服务等方面大做文章，为推进五个贾家庄的又好又快发展，贡献我们裕和人的一份力量。

谢谢大家。

## 酒店年度工作总结报告篇五

各位领导、各位同仁：

大家好！

保安员是酒店对外最直接的窗口和门面，因此，部门业务培训，12年度，全员军训：锻造营军训2次、茶楼员工1次、实习生新员工1次；消防安全是酒店安全工作的重中之重，因此在12年度，部门消防培训30次，平均每月2.5次，叙家宴消防培训1次，疏散演练1次，锻造营消防培训2次，酒店全员消防演练2次，有力的保障了酒店的消防安全工作；治安方面：12年度抓获盗窃汽车案件1次，偷盗电瓶车1次，已移交城中派出所处理；根据上级主管部门要求，划分酒店停车位160个，酒店运营中难免会出现人手不足现象，12年我部协助餐厅跑菜432人次，有效的提供一线运营部门人力支援，圆满完成各项接待任务。

回顾这一年来本部所取得的工作成绩是不可磨灭的，但同时也暴露出了本部还存在着不足之处，安全防范意识还有待加强，防范措施需要得到更进一步的提高，没有达到群防群治的水平，个别的保安员服务意识还比较淡薄；不能够很好的体现我们酒店的服务标准，在接下来的一年中，我部将再接再厉，在做好本职工作的前提下，努力完成好每一件上级交办的工作任务，为嘉恒澜庭大酒店的辉煌贡献自己的一份力量。

## 酒店年度工作总结报告篇六

20xx年就快结束，回首2021年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的2021年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，2022年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方



向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，2021年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

# 酒店年度工作总结报告篇七

在第二季度中，部门\*\*\*\*年第二季度不仅是餐饮部在第一季度良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店管理实行酒店六常法管理的第一个季度。自六常在我宾馆颁布和实施以来，我们不断用六常法的标准和要求来提高和完善自己，我们本着场分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育的六个方面来展开工作，并得到了明显的提高，以下我们对这个季度的工作做以下总结：

## 一、 采取措施

### (1) 常分类

餐饮部前厅与后厨把所有的物品分成两类，一类是不在用的，一类是还要用的。

### (2) 常整理

我们把不用的'物品全部退回仓库，把还要用的物品数量降至最地安全用量，然后摆放井然有序，各物品都贴有标签，使任何人一看就能明白。

### (3) 常清洁

我们餐饮部定期对物品及设备设施做清洁，做好每天一小扫，每周一大扫的制度以保证物品及设备设施的整洁与干净。

### (4) 常维护

我们定期对设备设施进行维护与保养，本着把小事做细的原则，“不用分类的分类，不用清洁的清洁，”不断完善与改进。

## (5) 常规范

就是把员工的一切行为规范起来始之统一化。

## (6) 常教育

我们每周定期对员工进行六常法的培训以及文明礼貌行为规范的培训，始员工的举止更标准化规范化。

## 二、取得效果

### (1) 四楼库房

实施六常法管理之后，四楼库房改变了原有的物品摆放分散，无指定标签的现象。现所有物品摆放整齐，井然有序，贴有指定标签，一目了然，取得了明显的效果。

### (2) 酒水库房

实施六常法管理之后，酒水库房改变了原有的酒水无指定标签价格的现象，现库房酒水摆放整齐，井然有序，所有的酒水都贴有指定标签。

### (3) 后厨房

实施六常法管理之后，后厨房的材料物品摆放整齐，各类物品都贴有指定标签，灶台上也十分干净，而且每个部位都有指定的清洁物品，随时保持各部位的干净整洁，工具的摆放也井然有序，所有工具都贴有指定标签，需要是在也不需要花费时间去找了。

### (4) 餐厅与会议室

实施六常法管理之后，餐厅与会议室的所有物品摆放整齐井然有序，都贴有各种物品指定的标签。

此外，我们还为员工购买统一喝水杯子，统一定位贴上标签且统统放在一起，且每个部位都有指定的负责人员，例：空调、灭火器、等都有指定人员负责。并且各岗位人员的职责都通过书面形式进行明确。

### 三、 表现突出

自六常法管理实施以后，我们各部位都取得了显著的效果，特别是四楼库房的管理与以往比较有了明显的提高，同时我们也需要继续努力与提高。

六常法的颁布和实施确实使我们有了明显的提高与改善，但是我们还存在着一些缺点与不足以待于我们继续努力，我们会继续按照六常法的管理来不断提高和完善使之做的更好！

总之，我坚信，在酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第三季度的工作任务一定能完成，酒店领导提出的目标一定能够实现！

以上是餐饮部第二季度的工作总结，望领导给予批评指正。

## 酒店年度工作总结报告篇八

解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在x董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修；主楼装修完成90%（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%；酒店停车场完成90%；酒店喷水池完成90%；草地照明完成90%。

对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与xx董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达x万元。（附已签合同明细表）

保证人员储备，加强人员培训[]20xx年x月，酒店确立全体人员编制为xx人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前xxxx大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本[]xx大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采

取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共x人，主要为：行政办x人，财务部x人，前厅部x人，管家部x人，餐饮部x人，营销推广部x人，人力资源部x人，厨房x人，采购部x人，工程部x人，保安部x人。以上数据未包含xx年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“x商学院”“x学院”和“x学校”等三所。实习期从xx年1月3日至xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部門面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在xx学院和xxxx的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制（307人）的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，xxxx大酒店已制定一套比较完整的管理制

度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，xx星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，xx酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有，xx大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在xx少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对xx大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把xx、xx、xx等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。特此报告。

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

## 1、不断加强员工队伍建设。

“以人为本，善待员工”，是我们酒店一贯遵循的优良传统。

员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的10%，而市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一点酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资50余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

## 2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大酒店，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大酒店。

## 3、逐步完善管理制度建设。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在x总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。酒店员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识



和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

实现了酒店客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

今年，全年客房入住率为x%[]平均房价为x元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

今年，餐厅上座率为x%[]日均收入x万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，酒店菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的x厨师长带领x厨、x厨、x厨、x厨、x厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大酒店餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。