

最新酒店个人工作总结 酒店个人年度工作总结(汇总9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店个人工作总结篇一

过去的`20xx年，是及不町凡的一年，在公司董事会及经营领导班子的正确领导下，财务部全体员工，团结一致，紧密配合，比较顺利的完成了公司会计核算、报表报送、财务计划、财务分析、费用管理、资金筹措和结算多项工作任务。充分地发挥了财会工作在企业管理中的重要作用，回想一年来的工作，主要有以下几点：

1□20xx年财务预算计划工作。今年1月份，根据总公司及公司领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合町衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，在反复听取各方面意见的基础上，向总公司上报了20xx年公司财务计划。并且，根据总公司下达公司的20xx年计划任务，层层分解落实，下达了有关部门20xx年计划任务指标。同时，为了保证财务计划的顺利完成，财务部对各部计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要依据。

2、××年年财务决算工作。××年年财务决算工作，是××公司会计报表第一次上报总公司，这对会计决算工作提出了更高的要求。财务部根据会计决算工作的要求，高标准、严

要求、齐心协力，加班加点不计报酬，认真保质保量地完成了会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写了详细的报表说明，完满地完成了会计决算工作任务。

3、员工集资工作。为了减少利息支出，减支增效。今年4月初，根据总公司业务发展项目急需筹措资金的要求，以及公司领导班子的决定，财务部组织员工动员集资，半个月完成集资××万元，完成了公司为中陕总公司发展项目筹措部分资金的任务。6月份，经过多方努力，从工行支行取得贷款××万元，缓解了资金短缺压力，归还了员工集资借款项××万元，为公司节约利息支出××万元。今年11月至12月，公司先后有三笔银行贷款到归还期限，按照银行规定，如不能按期归还贷款，一方面加罚息%，一方面取消公司贷款××万元额度，直接影响公司信贷信誉。对此，公司领导十分着急。公司领导与财务部采取多种方案，千方百计筹措贷款到期周转资金，经过动员员工退住房公积金后集资等办法，筹措资金多万元，按期归还了银行到期贷款，维护了公司信贷形象，防止了借款逾期增加罚息，为公司节约利息支出××万元。

4、中小企业融资工作。××公司从去年4月份整体划转总公司管理以来，按照总公司要求，努力把企业做大做强，保证企业又快又好的向前发展，如何搞好资产运作，发挥现有资产的效益，已是公司经济工作的重要环节。为此□20xx年财务部在资产抵押贷款中小企业融资方面，做了大量工作。1至3月份，多次向××银行报送贷款资料，银行开户、结算、转移员工工资发放账号，拓展公司中小企业融资渠道，为企业寻求贷款支持。4月份向建行报送贷款资料，5月份多次向支行报送贷款资料，多次接受贷款调查。经过公司领导和财务部的多次努力，6月份从支行取得贷款××万元。进入9月份后，公司先后有工商行支行×笔贷款××万元到期，财务部全力以赴，公司领导大力协调，通过员工集资等办法筹措资金，借新还旧，为公司节约了财务费用支出□20xx年先后为中陕总公司解决中小企业融资××万元，财务部代表公司为总

公司业务发展解决急需资金问题，作出了显着成绩。

5、财会工作量化管理□20xx年，财务部人员进行了较大调整，调整以后财会人员新手增多，如何围绕财会工作各项工作任务，带领财务部新老员工又好又快的完成各项工作任务，财务部主要从量化管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拨、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等工作任务进行具体量化，根据轻重缓急，具体分工，规定时间，落实到人，月初计划，月中检查，月末考核，使财务部各项工作落到了实处，既分工，又合作，紧张、规范保质保量的按时完成了工作任务，使公司领导能够通过财务信息叮台、各种表格及分析，宏观了解公司的各月财务状况，为公司领导制定经营决策提供了重要依据。

6、财务人员业务学习。为了认真贯彻执行财政部新颁布的38个会计准则，新的企业所得税法实施细则。财务部先后多次组织全体财会人员，学习新会计准则，学习新企业所得税法，对照新准则，新所得税法，结合公司实际，充分利用会计政策，开展会计核算。不断提高财会人员的业务技术水平。

酒店个人工作总结篇二

这一年的最后一个月就要结束了，新的一年马上就要来临了，为了迎接崭新的未来，我们酒店可是准备了不少的活动，为的就是在过年这一个阶段吸引更多的顾客，取得更好的业绩。我目前虽然还只是酒店里面的一名普通员工，可我在平日里是紧紧跟随着领导的方针的，对于自己的工作也是兢兢业业不敢有丝毫放松，所以我相信在以后的日子里，我定会通过自己的努力让自己走向更高的位置。

在酒店工作，讲究的就是工作仔细认真，对待来访客人热情主动，这才是一名优秀的酒店工作者应该具备的素质。虽然这些条件乍一看还比较简单，但其实想要长时间坚持下来的话还是有蛮大的难度的，毕竟我们工作久了之后，会产生一

种疲倦感，这对于自己工作开展是不利的，所以如何保持自己的工作新鲜感是我一直都在思考的问题。我的工作负责接待酒店里面的顾客，所以平日的工作里我几乎时时刻刻都在与客人打交道，而我保持自己良好工作态度的方法就是不断地去学习知识，并多多锻炼自己的身体。在学习的时候，能让我的内心感受到一种平和，酒店里面的业务有很多，相关的知识也有不少，所以我得时常向酒店里面的前辈们请教，同时也能了解更多和酒店相关的故事，此外利用下班时间锻炼自己的身体是很重要的，因为白天的时候基本上都是站着工作的，所以劳累了一天必须要好好地调整一下身体的身体状态才行。

我在工作的时候之所以能时常保持较好的状态，除了上述的几点之外，还有一个很重要的前提，那就是自己得对这份工作充满热爱才行。我这个人有个习惯，那就是做事的时候要么就不做，一旦开始了就要做好才行，这也算是我的一个强迫症吧，所以在做事的时候，我都是怀着激情的。我的表现自然也被大家看在眼里了，不少同事都夸我做人做事很到位，这让我有点点惭愧了，因为我的确还有许多的地方需要进步，例如还得加强对业务的熟练度以及如何更好地与人沟通交流等等，学习是一个永远没有尽头的事情，所以我还得沉下心来好好地工作才对。

在新的一年里，我不会辜负酒店各位领导对我的帮助、提点，我会继续发扬好咱们酒店的精神，争取把自己的工作做得更周到！

酒店个人工作总结篇三

在这一年里，世纪大酒店在世纪公司和凯丰公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的. 资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，

同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使世纪大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋和牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。

今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减

少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

酒店个人工作总结篇四

各位领导：

采购部在酒店领导的正确领导下，顺利圆满地完成了公司赋予的各项任务。采购部是酒店的后勤保障部门，严把采购原料质量关，降低采购成本，增强效益，是本部门的工作重心。由于采购品种繁多，价格变动频繁，市场价格灵活性强，操作难度大，是当前的实际情况。为把好价格、品种质量关，控制原材料成本，提高本年度的经济效益，我们采取了一系列措施。控制采购成本，严格执行物品采购的申购、签批、询价、采购、验收程序，加强采购监督，控制质、价、数，确保购进货物质优价廉，为更进一步促进20__年的工作，现在将__年工作总结如下：

然后和网上的价格进行对比，在同质量的前提下和商家进行砍价购置，对于价格悬殊比较大的，会在网上购置部分，比如客房的迷你tp无限路由器就是网上购置，网上价格一个相对比市场便宜30几元/个。在采购过程中接受酒店各部门的监督，严格遵守采购规章制度，熟悉工作流程，掌握业务技能，保证各项采购任务的完成，保障各部门所需。教育并监督采购人员，熟悉各部所需原材料规格、质量、价格等，熟悉市场行情，摸清市场变化因素，从源头上把好关，把质量和价格作为工作的重心，一切围绕经营开展工作。

1、把工作重心集中在重点区域原材料上采购的品种中，有些是每日都要大量使用的，有些则是小量偶然使用的，使用率高量大的，采购的间隔时间就短，使用率低量小的间隔时间就长，我们把每个部门分成若干个区域，根据原材料使用率，量的高低，划分区域重点，通过这样的划分将工作重心向高度重视的品种倾斜，严格控制价，密切注意市场动态，及时掌握行情，确保物美价廉，保障所需部门供给。

2、针对月结算的供货商加强质量、价格的监督，每一个供货

商供应的品种，从一种到几种都有，将每一个供货商作为一点，其供应的品种就连成一个面。根据供货商月结算量的大小，要求供货商把质量做好，价格降低，把不合格供货商坚决清除，减少中间环节。

3、在酒店领导的要求下，对各类原材料进行每月市场调查，定期不定期共同上市场对所有原材料进行质量对比、价格对比，并将市场讯价制度扎实落实好。

4、了解各部门物资需求及各种物资的市场供应情况，掌握各种物资采购的成本及采购资金控制的要求，熟悉各种物资采购计划。

5、各部门急用的物资优先采购，急事急办，做到采购按计划，根据仓库存货情况，和部门申购单，对常用物资按库存规定办理，经常与仓管沟通，以防物资积压。

6、采购各类原材料时做到货经三家，物美价廉。时鲜性、季节性物品原材料及时提供样板样品，供所需部门参考使用。

7、努力学习业务知识，提高业务水准，与来访人员及供货单位建立良好的信誉关系，不进人情货，选择有供应能力的供货商，选择重合同、守信誉的客户，在确保质量价格的前提下，在供应商中开展良性竞争，教育采购人员公心为重，不为因小利而忘大义，多深入市场、遵纪守法，外出采购时时刻刻维护酒店利益及形象，不谋私利。

8、认真学习《员工手册》，严格遵守各项规章制度，服从上级领导的分配，加强与部门之间的协调沟通，做好后勤保障。

二、采购部全力配合使用部门做好各类原材料的招标、考察、合同签订等工作。切实做到货经三家，为酒店的经营做出了应有的贡献。

三、发扬团队精神，增强凝聚力，倡导理解、沟通、信任，提高员工对企业的忠诚度，尊重员工的个人愿望，为其创造良好的发展空间，急员工之所急，想员工之所想，及时宣传酒店的各项福利待遇，征询员工的合理化建议，提高酒店的核心竞争力。

四、抓规章制度，抓计划落实，学习酒店下民发的规章制度，提高员工的综合素质，做好内部安全管理，积极参加酒店举行的各类知识培训，加强安全防火工作，发现问题及时报告，消除隐患堵塞漏洞，熟悉消防器材的位置、性能及使用方法，实现采购部全年无事故。

五、在抓管理、抓工作的同时也存在不足之处。有时候不能及时的采购回部门所需的物品，有单就买造成过量采购等。通过多次的市场调查和与出品部沟通，采购原材料的质量有很大的提高，净菜率得到提升，因为净菜的价格才是真正的价格，降本增效将任重道远。

六、在工作中也应看到我们的不足之处，由于采购人员业务繁忙工作处于高度紧张之中，他们的业余文化生活没得到丰富，在酒店组织的各类活动中采购人员都不能积极参加，今后我们一定想设法抽时间，让员工们去锻炼、去学习，在紧张的工作之余，丰富一下业余文化生活。个别员工不能认真执行劳动纪律，违章违纪事件进有发生，这些都是在今后工作中需要认真整改的。

在新的一年里要深入细致的做好思想工作，并制定周密的工作计划，督导检查制度落实情况。宽严结合，严中有情，谦虚谨慎，忠于职守，加强责任心，勇于承担责任，敢于接受挑战，把成功当激励，把困难当考验，扎实有效地完成上级领导下达的各项任务。

新的竞争，新的考验在等着我们，我们坚信酒店在各级领导的正确领导下，在酒店全体员工共同努力下，我们的明天将

更加灿烂辉煌，胜利永远属于乐于奉献、开拓进取的我们。

酒店个人工作总结篇五

这一年的最后一个月就要终止了，新的一年立刻就要来临了，为了迎接崭新的未来，我们酒店可是准备了许多的活动，为的就是在过年这一个阶段吸引更多的顾客，获得更好的事迹。我目前虽然还只是酒店里面的一位普通员工，可我在平日里是牢牢跟随着领导的方针的，对于自己的工作也是兢兢业业不敢有丝毫放松，所以我相信在以后的日子里，我定会通过自己的努力让自己走向更高的位置。

在酒店工作，讲求的就是工作仔细认真，对待来访客人热情主动，这才是一位优秀的酒店工作者应当具有的素养。虽然这些条件乍一看还比较简单，但其实想要长时间坚持下来的话还是有蛮大的难度的，毕竟我们工作久了之后，会产生一种疲惫感，这对于自己工作展开是不利的，所以如何保持自己的工作新鲜感是我一直都在摸索的问题。我的工作负责接待酒店里面的顾客，所以平日的工作里我几乎时时刻刻都在与客人打交道，而我保持自己良好工作态度的方法就是不断地去学习知识，并多多锤炼自己的身体。在学习的时候，能让我的内心感遭到一种平和，酒店里面的业务有很多，相关的知识也有很多，所以我得常常向酒店里面的先辈们请教，同时也能了解更多和酒店相关的故事，另外利用下班时间锤炼自己的身体是很重要的，由于白天的时候基本上都是站着工作的，所以劳累了一天必须要好好地调剂一下身体的身体状态才行。

我在工作的时候之所以能常常保持较好的状态，除了上述的几点之外，还有一个很重要的条件，那就是自己得对这份工作充满酷爱才行。我这个人有个习惯，那就是做事的时候要么就不做，一旦开始了就要做好才行，这也算是我的一个逼迫症吧，所以在做事的时候，我都是怀着豪情的。我的表现自然也被大家看在眼里了，很多同事都夸我做人做事很到位，

这让我有点点惭愧了，由于我的确还有许多的地方需要进步，例如还得加强对业务的熟练度以及如何更好地与人沟通交流等等，学习是一个永久没有尽头的事情，所以我还得沉下心来好好地工作才对。

在新的一年里，我不会辜负酒店各位领导对我的帮助、提点，我会连续发扬好咱们酒店的精神，争取把自己的工作做得更周到！

酒店个人工作总结篇六

光阴似箭、岁月如梭，转眼之间一年过去了，新的一年已经开始。回顾一年来的工作，本人在酒店和办公室的正确领导下，在各兄弟处室和同志们的大力支持和积极配合下，我与本科室人员团结奋进，开拓创新，为酒店的财务工作提供了优质的服务，较好地完成了各项工作任务。现将本人一年来的工作情况进行简要工作总结。

我深知作为财务工作人员，肩负的任务繁重，责任重大。为了不辜负领导的重托和大家的信任，更好的履行好职责，就必须不断的学习。因此我始终把学习放在重要位置。自己无论是在政治思想上，还是业务水平方面，都有了较大提高。工作中，能够认真执行有关财务管理规定，履行节约、勤俭办社；处处率先垂范，廉洁勤政，务实开拓。

在工作中，自己按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要有新举措的要求，在工作中要能够坚持原则、秉公办事、顾全大局，遵纪守法，遵守财经纪律。认真履行会计岗位职责，一丝不苟，忠于职守，尽职尽责的工作，工作上踏实肯干，服从组织安排，努力钻研业务，提高业务技能，尽管平时工作繁忙，不管怎样都能保质、保量按时完成岗位任务，主动利用会计的优势和特长，给领导当好参谋。

合理合法处理好一切财会业务，对办公室所有需要报销的单据进行认真审核，为领导审批把好第一关，对不合理的票据一律不予报销，发现问题及时向领导汇报，认真做好会计基础工作，认真审核原始凭证，会计凭证手续齐全、装订整洁符合要求，科目设置准确、帐目清楚，会计报表准确、及时、完整，定期向领导汇报财会业务执行情况，并能协调好会计中心与各酒店之间的关系，除按时完成本职工作之外还能完成一些临时性工作任务。

酒店预算是酒店完成各项工作任务，实现计划的重要保证，也是酒店财务工作的基本依据。因此，认真做好酒店的收支预算具有十分重要的意义。为搞好这项工作，根据酒店的发展实际，既要总结分析上年度预算执行情况，找出影响本期预算的各种因素，又要客观分析本年度国家有关政策对预算的影响，还要广泛征求各部门意见，并多次向领导汇报，在现有条件下，在国家政策允许范围内，挖掘潜力，多渠道积极筹措资金，本着“以收定支，量入为出，保证重点，兼顾一般”的原则，使预算更加切合实际，利于操作，发挥其在财务管理中的积极作用。充分发挥了资金的使用效益，确保了酒店各项工作的顺利完成。

收支管理是一个酒店财务管理工作的重中之重，加强收支管理，既是缓解资金供需矛盾，发展事业的需要，也是贯彻执行勤俭办一切事业方针的体现。为了加强这一管理，我们建立健全了各项财务制度，这样财务日常工作就可以做到有法可依，有章可循，实现管理的规范化、制度化。对一切开支严格按财务制度办理，对一些创收积极进行催收，使得酒店能够集中财力办事业。

通过财务科认真落实执行，收效非常明显，在经费相当吃紧的形势下，既保证了酒店一系列正常业务活动和财务收支健康顺利地展开，又使各项收支的安排使用符合事业发展规划和财政政策的要求，极大地提高了资金的使用效益，达到了增收节支的目的。

酒店个人工作总结篇七

转眼间入职xxx公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

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的时候进行合理的调配，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进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、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。7、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。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准

备，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。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店个人工作总结篇八

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓

奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩。20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

下面，我代表总裁办公会向大家报告20xx年的工作，部署20xx年度工作：

20xx年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节约费用以及不断提高服务质量和技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

1、狠抓核心竞争力产品，稳定酒店经营业绩。今年酒店的高档餐饮泰和顺、海鲜楼受国家政策影响，收入滑坡，为了稳住酒店经营业绩，酒店将宴会部定为核心经营部门并全力打造酒店宴席品牌。为了获取宴席客人对酒店的最大满意度，酒店对宴席的服务流程进行了重新修订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人；二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源；三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销。我们利用酒店经营规

模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延升，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在20xx年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响！

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

2、开展服务意识和岗位技能培训。酒店以市技能比武大赛为契机，开展全员岗位技能培训，提升员工岗位技能。同时酒店和部门定期进行服务意识培训，提升对客服务意识和对客服务水平。人力资源部在四月份举行了第四届技能比武大赛，并选派选手参加了市旅游技能竞赛和省旅游技能竞赛，在这些比赛中主楼前厅部的刘三兰和餐饮公司海鲜楼的张梦璇等取得了较好的成绩，展示了泰和酒店人良好的职业形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导；物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理；财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理；总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化

员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的正常经营提供了有力的保障。

在企业文化建设方面，我们突出人本管理，做了一些有益的探索和积极的努力：

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影；我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活；我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

展望20xx年，国家紧缩政府招待政策更为严格，限宴令、禁酒令继续推行，这给我们20xx年的经营工作带来严峻的考验，经营形势不容乐观，在当前经营形势下我酒店在20xx年将全力重点做好以下几个工作：

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间□20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提

升客房出租率重点公关方向□20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收□20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

1、加大培训力度，强化服务意识，提升品牌美誉度□20xx年为了提高顾客的满意度，提升品牌的美誉度，酒店必须在培训上下功夫，要在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2、加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队□20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围□20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

酒店个人工作总结篇九

因为质量竞争主要是服务竞争，服务竞争的核心是人员素质的竞争。酒店业人员的敬业精神、技术水平、职业心理素质、高级管理人才和技术人才的组合效应，以及形成一支训练有素的人才队伍等，都影响酒店业的竞争力。

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。

这个月以来，我们做好了以下几项工作：

现在前台有x人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都要能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为

了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

1、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

2、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，应配合上前主动降价留住客人。

3、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电

脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪腐金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

三、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

四、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。