

# 2023年酒店工作的总结报告(大全9篇)

开题报告是科研人员进行学术交流和研究推进的基础，对于提升研究水平具有重要作用。请大家仔细阅读以下整改报告范文，希望能够对大家的整改工作有所启发。

## 酒店工作的总结报告篇一

尊敬的各位领导、同事：

20xx年是我任宾馆经理的第二个年头，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由衷的欣慰，因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我的努力有了回报。

两年来，我以宾馆为家，兢兢业业，与宾馆全体员工齐努力共奋进，让宾馆经营管理稳步前进，取得了良好的经济效益和社会效益，员工薪水进一步提高，宾馆硬件设施逐步改进，服务功能不断完善，宾馆知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善□20xx年，宾馆经济效益显著。

(一)在宾馆经营方面：

1、经营收入方面□20xx年度经营收入1240万元，超额完成20xx年度800的目标任务；超出20xx年经营收入440万元。

(二)在内部管理方面的好与坏：

1、对各部门及班组推行绩效管理。

由于经营当中存在沟通上的问题，绩效的真正功效只发挥了一部分，团队的战斗力相对较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注

业绩。

2、通过自主管理，调整了管理方向，打造自身品牌。

在未央湖地区获得最佳环境单位。

由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为宾馆努力奋斗”。

3、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善宾馆制度，制定细化工作流程；但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治。

4、做好政务接待，树立行业品牌形象。

20xx年宾馆先后接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾客人、陕科大会议及各种培训会议等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议54多次；大型婚宴15余次。

由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到客人表扬和认可。

宾馆务实经营管理，注重品牌形象建设，在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

(一)宾馆经营管理方面：

1、由于宾馆在20xx年正式接手投向市场，初期经营成本大，对宾馆净利润指标而言就出现不尽人意的地方，宾馆的成本控制也是今后工作的重点。

2、宾馆人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，日常服务细节问题经常出现问题。

3、宾馆各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受宾馆体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

三□20xx年任职想法：

1、明确市场定位，提高销售收入：

突出宾馆的特色，使宾馆在中、高端消费群体的基础上，扩展到高端消费群的范畴，建立了一部分相对固定的消费群体，确保宾馆的住房率的稳定提升。

(1)提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘宾馆客源市场，为更好的展开宾馆全员销售工作奠定了基础。

(2)市场的认知度得到进一步提升。

加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对宾馆进行营销推广，以增加宾馆的知名度。

(3)餐饮销售工作要有明显的提升。

餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过举办各种营销活动来推出新的菜式品种。

(4)集中精力，全员关注中秋、圣诞等节日的筹备、策划及销售工作，通过全员的努力销售，节日销售业绩为宾馆将带来了可观的收入。

## 2、提高中层人员管理水平，加强员工培训工作：

坚持把员工素质培训持之以恒地放在首位，通过对员工采取集中培训、专项培训等培训方式，使员工能够更好的适应本职工作，了解宾馆的实际运营情况，遵守宾馆现行的规章制度，让每位员工都明确意识到优质的服务及节能降耗工作在宾馆运营过程中的重要性，并将此落实到实际工作中。

并加强了对员工服务礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客服务中提高服务质量，树立宾馆形象，体现宾馆企业文化。

## 3、安全管理工作常抓不懈，保证宾馆正常运行：

安全生产，始终作为宾馆工作中的重中之重。

要求保安部在日常工作中考虑到宾馆的特殊地理位置和人员不足的情况下，一是对员工进行不同层次、内容的安全消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；二是对加强对宾馆安全巡查力度，及时发现隐患及时整改；三是对全员进行了安全知识考核，提高了职工的安全意识，做到警钟长鸣。

## 4、关爱员工，做好后勤保障工作，增强企业凝聚力：

既要提高员工素质，又要关心员工疾苦，为员工办实事，认真组织落实好各项后勤保障工作。

要求员工餐厅在不断推出新花样的同时，保证菜谱的营养均衡。

要求人力资源部定期对员工浴室卫生进行彻底打扫，给员工创造温馨舒适的环境。

增强了员工团队合作意识，对外弘扬了宾馆精神，展现了宾馆风貌，营造了一种轻松和谐向上的宾馆文化氛围。

我会以饱满的工作热情、扎实的工作作风，强化管理、全面落实科学发展观，取得更好的成绩。

尊敬的xx总、全体员工同志们：

20xx年是我任酒店执行总经理的第二个年头。

回顾走过的路，再看看今天的酒店，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由衷的欣慰。

因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我的努力有了回报。

取得了良好的经济效益和社会效益，职工薪水进一步提高，酒店硬件设施逐步改进，服务功能不断完善，酒店知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善。

20xx年，酒店经济效益创下了历史新高。

在成绩面前，我戒骄戒躁，保持清醒头脑，制定了20xx年工作目标：加强专业知识的学习和成功酒店的借鉴，提高自己的管理水平，在上级的决策和领导下，创新和提升酒店软件质量。

## 一、所做的主要工作

### (一)在酒店经营方面：

1、经营收入方面□20xx年度经营收入\*\*元，超额完成\*\*年度一千万的目标任务；超出\*\*年经营收入(\*\*万元)\*\*万元。

(二)在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。

对各部门及班组推行。

绩效考核，每月进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展各阶层员工的学习、培训及技能比赛，提高员工素质。

为了提高员工综合素质与服务水平□20xx年中着手按市旅游局制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，酒店参与指导教学，评比结果取得良好名次，获得了市旅游局颁发的最佳组织奖；力求在20xx年能组队参加市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到市级酒店参赛成绩最好的代表队。

真正起到提高员工服务技能及提升员工素质的目的。

3、通过自主管理，并通过市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，打造自身品牌。

并在政府上一年度的颁奖企业中获得开发区最佳接待单位，获得政府一万元的现金奖励。

由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为酒店努力奋斗”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善酒店制度，制定细化工作流程；但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治，使某些流程与酒店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与酒店经营与管理的其他管理人员认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我市优秀饭店。

20xx年酒店先后配合市有关政府接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾团队、教委会议及全国菊花花会等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议100多次；大型婚宴、宴会150余次。

由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。

全年员工拾捡归还客人现金、手机及其它大小物品近20件，均联系归还客人。

由于酒店务实经营管理，注重品牌形象建设。

在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚

不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

## 二、工作中存在的主要问题与不足：

### (一)酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现不尽人意的地方，酒店的成本控制也是今后工作的重点。

2、由于酒店人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经常导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，导致日常服务细节问题经常出现问题；人少不敢管，是造成服务质量提高不上去的根本原因。

3、酒店各部门一线员工的流动性相比较较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

### 三□20xx年任职想法：

#### 1、制定20xx年各项经营指标任务：

由于二号楼对外承包经营及晋美房产公司经营场所的租赁，经营场地的减少(2号楼有18间客房、1个多功能大厅)。

合理制定20xx年度的指标任务及与管理员薪资挂钩，是调动管理员潜力的根本动力。

(具体另协商制度)

#### 2、明确市场定位，提高销售收入：



根据酒店经营面积的减少制定合理的经营思路，准确地把握市场变化和 demand，充分发挥团队作用，利用自身优势，突出酒店的特色，使酒店在中、高端消费群体的基础上，扩展到高端消费群的范畴。

建立了一部分相对固定的消费群体，确保酒店的住房率的稳定提升。

(1) 提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘酒店客源市场。

为酒店更好的展开酒店全员销售工作奠定了基础。

(2) 市场的认知度得到进一步提升。

加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对酒店进行营销推广，以增加酒店的知名度。

(3) 餐饮销售工作要有明显的提升。

餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。

(4) 集中精力，全员关注中秋、圣诞等节日的筹备、策划及销售工作，通过全员的努力销售，节日销售业绩为酒店将带来了可观的收入。

3、加强“精细化管理”，做好成本控制：

20xx年是酒店持续推进精细化管理的第二年，按照上级的要求，将精细化管理工作贯彻到工作的各个环节中，并在管理过程中逐步寻找问题，同时制定出明确的实施方案，将精细

化工作深入持续推进，形成精细化管理的长效机制。

(1)通过规范采购部工作流程，完善相关采购制度，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。

(2)在酒店能源消耗方面，细化管理;对比经营。

4、完善酒店各项规章制度，建立内部合理而有效的运行机制:

严格按照酒店服务业管理规范的要求，完善酒店各项制度。

今年，在相关会议制度上狠下功夫、狠抓落实。

(1)每月定期组织中层以上管理人员召开“月度工作计划会”;布置工作与督促检查每月工作完成情况。

通过月度工作完成情况来考核各部门负责人。

(2)每周定期执行质检人员通报上周对酒店各项工作的质检检查结果。

及时完善和改进

(3)每月定期组织中层以上管理人员及销售部全体人员召开销售协调会。

在对客方面出现的问题及投诉进行处理，从而提高管理层的管理水平和协调问题、解决问题的能力。

(4)每月定期组织中层以上管理人员及销售部全体人员召开应收账款协调会议。

将每一笔应收帐款落实到个人，发挥销售人员工作的积极性。

(5) 每月定期组织成本控制小组人员召开成本控制(节能降耗)专项会议。

根据每月财务提供的报表，找出问题并及时解决，做好成本控制工作。

用制度保障团队执行力的开展，进一步加强在工作流程和工作标准的执行力度方面的监督和检查。

同时，制定了各岗位工作职责和工作标准，使员工做到有章可循。

加强了劳动纪律管理，严肃考勤制度，保证了酒店各项工作有效运行，各项工作逐步走向规范化。

5、提高中层人员管理水平，加强员工培训工作：

中层管理人员作为酒店的`中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定。

充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理，并为中层管理人员提供外出学习交流的机会是必要的。

要求人力资源部围绕酒店经营主题，重点开展降低成本、提高效益；精细管理；绩效考核、提升效率；持续改进的各类实战型培训，努力提高中层以上管理队伍整体素质。

坚持把员工素质培训持之以恒地放在首位，通过对员工采取集中培训、专项培训等培训方式，使员工能够更好的适应本职工作，了解酒店的实际运营情况，遵守酒店现行的规章制度，让每位员工都明确意识到优质的服务及节能降耗工作在酒店运营过程中的重要性，并将此落实到实际工作中。

并加强了对员工服务礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客服务中提高服务质量，树立酒店形象，体现酒店企业文化。

## 6、完善长效管理，提升创卫水准：

去年，通过实施每周一下午亲自带队定期对酒店的整体卫生环境进行检查。

创卫工作的开展，得到了进一步的提高。

也有力的促进了酒店的基础管理工作。

使每一位员工都把创卫工作的重要性牢记于心。

本年度将进一步加大这方面的管理，本人保证每日至少巡查一次。

## 7、安全管理工作常抓不懈，保证酒店正常运行：

安全生产，始终作为酒店工作中的重中之重。

要求保安部在日常工作中考虑到酒店的特殊地理位置及前期遗留问题和人员不足的情况下，一是对员工进行不同层次、内容的安全消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；二是对加强对酒店安全巡查力度，及时发现隐患及时整改；三是对全员进行了安全知识考核，提高了职工的安全意识，做到警钟长鸣。

使防范工作落到实处，确保全年不发生任何责任事故，有力保障酒店经营的正常运行。

## 8、关爱员工，做好后勤保障工作，增强企业凝聚力：

既要提高员工素质，又要关心员工疾苦，为员工办实事，认

真组织落实好各项后勤保障工作。

要求员工餐厅在不断推出新花样的同时，保证菜谱的营养均衡。

要求人力资源部定期对员工更衣室、浴室卫生进行彻底打扫，给员工创造温馨舒适的更衣环境。

在员工宿舍管理方面加大力度，给员工一个舒适安静的休息环境，使他们有一个良好的精神状态投入到工作中。

作为一名管理人员应不断提高自己，始终起到模范带头作用。

安排酒店组织丰富多彩的文体活动：春夏季的爬山、踏青比赛活动等；这些形式多样、内容丰富、注重实效的文体活动大大地增强了酒店的凝聚力和向心力，对内丰富了酒店员工的文化业余生活，陶冶了员工情操，增强了员工团队合作意识，对外弘扬了酒店精神，展现了酒店风貌，营造了一种轻松和谐向上的酒店文化氛围。

以上是本人20xx年度的述职报告，在迎接挑战的20xx年工作中，我将与全体员工一道，齐心协力，不辜负上级领导的厚望，我会以饱满的工作热情、扎实的工作作风，强化管理、全面落实科学发展观。

在丁总的带领下，取得更好的成绩。

酒店工作总结报告

董事局各位董事：

20xx年，是我就任xxxx酒店总经理的第二年，也是xx酒店连锁经营发展壮大的一年。

在这一年里，我和酒店执全委会成员在集团董事局的正确领导和社会各界的支持下，坚持“以人为本、以诚待人、宾客至上、服务至佳”的经营理念一站在手，写作无忧!]不断创新营销方式，进一步提高服务质量，致力酒店的连锁发展和品位提升。

通过全体xx酒店人的共同努力，克服资金紧张、人员流动大、同行竞争压力加剧等诸多困难，酒店的经营业绩稳步上升，连锁发展扩张战略稳步推进。

在各位董事的领导下□xx酒店人连续奋战三个多月，在20xx年12月7日隆重推出了xx第一家产权式酒店—湖天一色xx酒店，这是xx酒店连锁发展战略上重要的一步。

xx酒店人的敬业、爱岗、吃苦耐劳的精神得到了董事长及各位董事的肯定和业内同行、社会各界人士的好评。

酒店经营目前呈现出良好的发展趋势，以xx集团“用心营造、至高致远”的价值理念和企业品牌不断强化拓展市场。

为使经营管理更趋合理和科学，促进xx酒店持续长远的连锁发展，确保股东利益、增加员工收入、提升酒店品牌服务，我深知责任重大。

因此，我会一直为此而尽心、尽力、尽职的工作。

现在，我向各位董事和同事述职，请予以审议。

#### 一□20xx年度考核指标完成情况

20xx年度酒店营业收入计划为(略去)万元，实现营业收入(略去)万元，完成比例(略去)%，但由于应收帐款等因素的影响。

考核收入完成比例为(略去)%，考核盈余完成比例为(略去)%。

## 二、工作措施及存在的问题

### 1、抓管理，树形象；

20xx年xx酒店以《董事局工作报告》为指针，严抓细管、开源节流，全体员工精诚团结、共同努力较好地完成了董事局下达的各项工作。

先后被xx市环保局评为“绿色宾馆”、被卫生局评为“食品卫生a级管理单位”、被xx市工商局评为“消费者信得过单位”，酒店的品牌形象得到了业内同行的肯定和受到社会各界的一致好评，并按董事局工作报告要求完成分公司注册工作。

### 2、抓发展，强品牌；

xx大酒店根据集团制订的“依托房地产主业，做连锁发展”的发展战略，在强抓管理的同时，不断推进连锁发展。

通过努力□xx首家产权式酒店——湖天一色xx酒店于20xx月12月7日隆重开业。

在湖天一色店筹备过程中，酒店人根据董事局及董事长的要求，降低投资成本，保证酒店档次。

投资额下降了，酒店的档次并未下降，开业以后得到了社会各界和宾客的认可。

湖天一色店的定期开业，在xx酒店连锁发展道路上有着里程碑式的意义，创造了xx酒店业的几项第一。

为今后的连锁发展奠定了坚实的基础，锻造了一支能吃苦耐劳的队伍。

### 3、抓经营，显成效；

餐饮部全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成率为(略去)%。

酒店的营销活动开展得有声有色，厨部通过努力，在保留优质菜品的同时不断推出新菜。

中餐大厅各种宴席不断，在宴席的接待、特殊节日的营销活动均取得了很好的效果。

在10年的圣诞平安、狂欢夜活动中实现售票收入(略去)万元，比20009年的(略去)万元，增加了(略去)万元，达到了预期的目的。

房务部全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成年计划的(略去)%，湖天一色xx酒店以客房经营为主，尽快完成湖天店餐饮配套服务功能，为连锁发展经营创造经济效益。

活动中心全年计划营业收入(略去)万元，实际完成营业收入(略去)万元，完成年计划的(略去)%。

对迪美实行改制，由员工承包经营。

根据市场规律，经酒店研究报董事局批准，将运通旅行社进行转让，这两个部门从酒店剥离出去，减少了酒店的亏损点，利于酒店的经营管理。

### 4、抓维护，降能耗；

世纪店已开业运营四年，设施设备的最佳运营阶段已经过去，进入了设备维修阶段。



10年我们对中央空调主机、管路、空调末端进行设备维护、节能降耗，06年水电费为(略去)万元，比09年的(略去)万元节约(略去)万元，这是非常难得的。

5、做“三定”，控“三费”；

年初，根据董事局的布路，认真做好人员“三定”，即定编、定岗、定薪。

10年定编1207人，年末实际在岗人数为1187人，比定编少20人。

通过定编，使各岗位工作量不断饱和，工作效率得到了有效提升。

按年初制订的“三费”标准我们不折不扣的进行落实执行。

对各部门低值易耗品、办公用品的领用严格按定额标准领用，定期召开成本分析会，对经营和管理成本进行分析，让成本意识深入员工心中。

6、抓安全，保秩序；

11年的安全保卫工作是值得警醒的一年，对突发安全事件缺乏警惕性，在后期的工作中严格加强防范，确保酒店的安全保卫工作。

在湖天一色店筹备中，几乎包揽了后期绝大部分设施设备的搬运工作。

## 酒店工作的总结报告篇二

岁月如梭，时光飞逝，转眼间一年又要过去了。回首即将过

去的2011年感触颇多，这一年来对于我来说：即是艰辛的一年，也是丰收的一年。

作为电力装配事业部生产管理中心大家庭的一份子，时时刻刻绷紧稳健生产这根绳，不断的解决问题、优化生产，消除各项瓶颈，身上所承担的责任和压力罄笔难书，生产管理中心在曾总的带领下，顶住压力，肩扛责任，克服了种种困难，迈过了道道沟坎，取得了基层的信任和钦佩，获得了领导的赞扬和鼓励，同时，我也明显感觉到自己在不断成长，收获更多的是自身的历练和成熟。现在就我在2011年的工作总结如下：

2011年1月至4月，作为生产管理中心源装置车间主任，肩负着车间分解生产作业计划并确保按时完成；做好现场管理及物流管理，按照工艺和质量要求组织生产，提高生产效率及减少损耗，就职期间，兼管流水线项目厂内部件加工和现场施工人员配备工作，流水线是公司新研制开发项目，对于我来说，既没有前者经验可借鉴，也没有进行系统的'理论培训，就拿安徽合肥流水线和河北石家庄流水线厂内加工情况来说，研发仅提供bom清单，本人借鉴前期表库类产品加工经验，有效组织生产加工并打包发货，最终虽说有做的不到位的地方，但没有出现加工和运输类质量事故，并且得到现场施工人员认可。（信息来源于大学生个人简历网<http://>转载请注明）

2011年5月至12月，作为生产管理中心生产调度，先后兼管型材装配车间、变压器车间及焊装车间。生产调度职责根据年度生产计划和销售订单制定每月生产计划及周计划，组织有效生产，协调并检查各车间的工作情况，及时协助各车间主任或班组长解决生产过程中影响生产进度的各种问题，2011年公司面临内部人员调整和企业结构革新，部分部门人员调整给生产带来巨大压力，尤其是采购部门管理层调整，新任领导管理熟悉过程，必然会影响部分物料的采购及时性，结果出现的物料推迟到料和物料集中到料现象，打乱了生产的

计划性，瞬间出现产品积压，个别工序人员紧缺现象，作为生产调度，根据实际情况，及时调整人员，借调其它工序人员补充紧缺工序，充分利用业余时间协助生产加快生产步伐，最终保证质量的前提下已最快速度完成任务，2011年销售订单呈现批量集中、供货期短及产品特殊等别于往年的特点，这样的局势下，还要面临缺料的影响，回顾2011年度生产调度工作，协调物料占总工作量三分之一左右，面对采购人员调整、元检定老化工艺变更、仓储物流部收发物料控制制度改革及车间基层管理人员调整，给物料协调工作带来很多不便，为适应公司形势变化的同时尽量不影响生产进度，生产调度牺牲个人业余时间协助车间生产；制订生产车间月度计划、生产备料计划及生产投料计划占生产调度总工作量四分之一左右，每月根据生产订单任务、常备订单附件库存量及当月投料计划，制订当月车间生产计划，2011年度积极响应公司降低库存，有效利用库存物料号召，合理制订生产投备料计划，从2011年度每月库存占压资金来看，逐月呈现下降趋势；制订月度订单预发货计划和各工序订单产品生产进度跟踪占生产调度总工作量三分之一偏多，2011年3月份、6月份及11月份，根据订单比较集中特点，有效组织生产，三个月产值均超千万，并且创出月度产值历史新高，在此期间，生产调度依据月初制订的发货计划，每天落实跟踪进度，发现异常，第一时间协调解决，生产部下设变压器车间、型材车间、焊装车间、装配走线车间、表调试车间及源装置车间共计6个车间，除源装置车间定岗车间主任外，其余5个车间都为班组长，设定班组长没有明确岗位职责约束，随之带来的效应就是增加生产调度的工作量；兼管车间尤其是从2011年11月份兼管焊装车间以来，给自己的感觉，工作压力大了很多，肩负责任有时令人难以喘息，焊板组器件品种多样化和金工配线组钣金件多样化在监控进度和核对缺料工作中占用大量时间，按照正常情况，焊装车间应设专人负责管理，由于公司目前面临的特殊情况，安排兼管，作为车间代管，与以往相比，车间最大的改善是安排一项工作，事先把工作的重要性 and 时间的紧迫性告知大家，把工作的标准给大家讲清楚，然后认真检查落实工作进展的情况，而且对于常见的

易发生的问题敢于直视，及时发现员工工作心态，实时采取有效治理措施。

总之，做一名合格的生产调度员必须全面要求自己，虚心学习，自动自发，让我们以崭新的面貌迎接2012年！

## 酒店工作的总结报告篇三

回顾20\_\_年的出纳工作，在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了20\_\_年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

### 一、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及酒店下达的各项、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

### 二、会计管理方面

1、资产管理：按会计制度要求进行资产管理，坚持酒店的各项制度，严格执行财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责

任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为公司减少损失。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的'审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3)加强客房部成本控制：

二是对客房酒水销售要求编制酒水销售日报，及时了解酒水进销存情况，从而控制成本并最终降低成本。

4、货币资金管理：严格遵守财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

三、对内、对外协调方面

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支。

1)、编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支；

2)、合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。

2、对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

#### 四、其他工作

1、编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与财务部进行沟通并解决。

3、按时参加财务例会，根据工作布署，及时对往来的清理及固定资产的清理工作。

5、积极配合审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

6、按照酒店货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。

7、及时按照酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。

8、对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

9、参加会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

#### 五、工作心得及存在的不足

总结一年所做的工作，基本完成了酒店下达的各项工作目标，在日常工作中也顺利完成了酒店领导交办的各项任务。尤其是在资产管理及付款审核环节做得较好，原因主要在于认真执行了资产管理制度及付款审批制度。但是在很多方面有所欠缺，主要表现在监督力度还需加强，与部门之间的配合尚欠默契。在下一年的工作中，坚持实际工作中行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制酒店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶。

文档为doc格式

## 酒店工作的总结报告篇四

20xx年已经过去，迎来崭新的20xx年。在过去的20xx年度中我担任酒店财务部出纳及劳资工作，我的份内职责是：现金收支，按计调安排各个银行汇款、办事，开具发票，工资、提成补助的核算及发放。月底制作往来账报表及团队一览表，月初劳动局报表。份外职责是：倒班给客人订机票，更换led电子屏，每季度给旅游局报人天次报表。及完成领导交付的其他工作。

回顾这一年来的工作，在忙忙碌碌中度过，虚心学习新的专业知识，积极配合同事之间的工作，总体来说，个人工作中小缺陷不可避免，但也可以说是圆满结束。总结请大家评议，多提宝贵意见。

首先在这里我要感谢领导对我的信任，把这么一份重要的工作交到我手里，让我有机会学习和接触财务工作，其次，我要感谢乔会计这个师傅，她教会我如果做好和胜任这份工作。

这一年来从不熟练到熟练的掌握每月工作内容，在做的过程中不断改善以往的工作方式方法，能让各类文件更完善的为自己工作服务。顺利完成如下工作：

1. 严格执行银行存款及现金管理，定期核对发现账目如金额不符，做到及时处理，做到每日现金结算。
2. 定期电话催促酒店各项应收款，如可收回，及时处理安排。
3. 坚持财务手续，严格审核(报销凭证上必须有经办人及领导的签字才能给予支付)，走团汇款也必须经过计调签字或领导同意给予汇款。
4. 日常工作的改善。现金收支，例如很小的事情，一般给客人在报名时都会先开收据，后换发票。在收据上就有很多的不便，因为没有报名表详情的附件，财务收款后需要分团入账，以前收据上只写团名和金额。这样远远不够，团少的时候可以对付出来，但是团多的时候，操作起来非常繁琐。

所以在改善后的收据上，要写的真的很详细：团名(例如海南)，天数，人数，金额，客人姓名，出发日期，收款人。

这样的话，开收据的时候稍微麻烦一点，但在分团上账会方便很多。还有很多的例子，如报销单，一览表，考勤表之类的一些改善都是日常积累做下来，月底会对做账核算工资帮助很大的。

5. 回顾检查自身的问题。我认为：学习不够，以目前的专业学习及技能，为人处世方法方式没有办法更好的胜任此工作。在以后要向领导多学习一下增强分析问题、解决问题的能力。

在过去的一年中，付出过很大努力，但是成果也许没有显著。这些都需要好好学习，只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。



在即将到来的20xx年，我有新的工作变动和意向。在此我祝愿xxxx酒店越办越好，员工能力越来越强，团队精神越来越旺。

## 酒店工作的总结报告篇五

- 1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。
- 2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。
- 3、销售部管理制度、， 工作流程， 的拟定。
- 4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。
- 5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。
- 6、对营销部固定资产的建立与统计。

### 酒店的推广工作

- 1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。
- 2、通过网络搜索□xx4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等;对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。
- 3、酒店的推广在预期的时间内已达到预期的效果，通过各网络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时间了解青岛神剑楼酒店的具体情况和消费标准及地理位置。
- 4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨

询服务;客户可通过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

1、在供求相符情况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，达到了客户的满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。

2、在酒店为特殊体制的情况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。

3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务能力，个人素养，综合实力，责任意识，承担意识需加强引导培训。

## 20xx年营销部工作计划

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业单位资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

1、通过宣传来引导消费者入店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

## 酒店工作的总结报告篇六

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

总结它还可以作为先进经验而被上级推广，为其他单位所汲取、借鉴，从而推动实际工作的顺利开展。下面是小编整理的关于酒店工作总结报告，欢迎阅读！更多总结范本点击“”查看。

酒店工作总结报告1

时光飞逝，转眼间20x年即将过去。在这一年里□x酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

## 一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为x酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

## 二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

## 三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

## 四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在x酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20x年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20x年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

## 酒店工作总结报告2

20x年的时间流逝了，细算这一年来我们的努力。尽管算不上完美，但在各部门员工的积极努力下，也为酒店取得了不错的收益。

作为酒店的主管，我深知自己责任的重要性，也因此在这一年来积极的要求了自己，并以身作则的为其他的员工们做出了的榜样。当然，我也有做的不够好的地方。这也正是我需要写下这份工作总结的原因。

如今，在新的一年到来之际，我在此对自己在20x年的进步和不足做反思总结如下，希望在今后，我们的工作能有更进一步的改进！

## 一、工作的改进

在个人的工作方面，我根据酒店领导的要求积极的对酒店的配置、服务、销售计划等等接连做出了拟定计划方案，并在领导和同事们的建议中进行详细的修正。在工作中我带领酒店员工积极的实行改进和计划，在这一年里充分的发挥了每次假期和节日的`机会，创造销售的热潮。

除了在工作中的努力之外，我利用空闲的时间去积极的提升了自我的业务能力。通过空闲中对销售、运营等书籍的充电，我感到自己对自己工作的重点有了更深的了解，作为酒店的主管，我不应该仅仅只是去追逐每次的旺季的机会，而更应该主动的去创造机会，这样才能在平淡中做出成绩，最终推动x酒店名气的提升！

## 二、管理方面

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到！

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为！让员工能信任

我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作！

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队！正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩！

### 三、自我的不足

反思自己的不足，真的很难认清自己。为此，我向同事和员工们积极的请教了自己的问题，并收集到了许多关于自己在工作中的不足和问题。其中，最主要的一点在于我对工作有时候会犯马虎，这也是我自己经常感到自责的一点。

其他的大小问题我也不一一罗列了，但在20x年的工作中，我一定会严格努力，争取在20x年取得更好的成绩！

### 酒店工作总结报告3

年底了，各行各业都在进行总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高酒店的服

务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、即要随时准备好为客人服务也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好如在客人到达之前，把所有准备工作做好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为上帝看待而不怠慢客人员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象，这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费，我们应当记住客人是我们的衣食父母。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造家的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象，现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在x也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调



节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员，让顾客在银都酒店世界感受到不一般的快乐。

#### 酒店工作总结报告4

今年酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

##### 一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业

在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大

量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识。x的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此酒店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人加班加点，夜以继日的开展工作。

## 二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

## 三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

## 酒店工作总结报告5

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心x主任的具体领导下，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，主要体现在一下几个方面，下面

作工作总结如下：

## 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，保证了接待中心的正常营业秩序。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行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20x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，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

;

## 酒店工作的总结报告篇七

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，仅有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，可是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱

怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自我的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地鉴定归纳一下，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最终，感激酒店的所有的同事和经理，多谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好!

## 酒店工作的总结报告篇八

20x年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

### 一、经营情况：

年计划任务x万元，实际完成x万元，超额x万元，（其中散客门市收入x万元，平均房价x元/间），占客房收入x%□完成计划的x%□收入与同期相比增长x万元。

## 二、主要工作：

### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

### 2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个。军区5次□vip100次，共接待人数37500人次。如建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

### 3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

## 酒店工作的总结报告篇九

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从2019年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜；2. 成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；3. 组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；4. 对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

## 二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断



的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\*\*\*\*大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前,酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规

章制度40余个,对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准,对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循,有规可依。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。