

2023年酒店年终总结报告 酒店服务员年终总结报告(优秀16篇)

实践报告是对我们实践过程中所获得知识和技巧的归纳和总结，它能够帮助我们形成深刻的理论思考和实践心得。希望以下整改报告范文能够给大家带来启示和灵感，为大家撰写一份出色的整改报告提供帮助和借鉴。

酒店年终总结报告篇一

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。__年时间过得真快，新的__年正在向我们迈进，我期望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将必须能做得更好!我也期望在那里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

我也在此感激大家，在我们一齐共事以来的这段时间里所给我的支持和帮忙，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之。

可是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人以往对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去应对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮忙，因为大家的支持和帮忙让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声多谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我期望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些提议，我必须虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改善，经过与大家一齐在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自我都有较好的改变。

与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最终记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，进取考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自我。

最终，期望大家到下一年的今日，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢。

酒店年终总结报告篇二

1. 要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自我就必须以专业的推荐为顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那就是我们平时积累的经验 and 熟悉药品的专业度。(1). 我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员

工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

(3)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

2、客户反映较多的情况

对于我们销售型药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。(1)、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2). 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的顾客等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4. 中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不太满足所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，“机会”是梯子两侧的长柱，“能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

酒店年终总结报告篇三

转眼间，2020年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到20__年_门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为____万，其中一车间____万，____万，其他__万，基本完成年初既定目标。

__常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，__阀相比去年有少量增长；但__阀销售不够理想（计划是在__万左右），大口径__（dn1000以上）销售量很少，软密封__有少量增幅。

总的说来是销售量正常，__oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“__”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如__客户的__，__客户的__等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如__、__、__等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，__、__等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，___在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

四、关于公司管理的想法

我们__公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在__阀门行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别?不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

酒店年终总结报告篇四

转眼间再次入职酒店工作已两个月多了，根据餐厅经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx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一滴，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。

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。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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。

以上是我个人20xx年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管餐厅工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。

酒店年终总结报告篇五

十二月刚刚过去，回想这一个多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。作为一个见习领班，要学习的地方还是很多。

1. 客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是

控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个月多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高，检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2. 管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个月多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很长的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3. 沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他們一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4. 与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问

题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。

酒店年终总结报告篇六

光阴似箭，时间如梭。

回首过去的一年，内心不禁万千。

xxxx年，xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。

在全体员工的共同努力下，1-6月份（含物业管理中心），营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%；经营利润□xxxx万元，同比下降12%；利润下降原因为：

1、工资成本增加

2、原材料成本上涨

3、工程维修费用增加

4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力

争完成集团下达的全年目标任务。

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。

为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。

上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。

从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。

我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。

这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。

各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。

尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。

同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。

并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。

同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。

通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。

参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。

为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。

使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。

并做好以下几方面工作：

- 1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。
- 2、落实协议单位的回访制度。

酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。

通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

- 3、认真做好上门散客的销售工作。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。

为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断

强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。

上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。

各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。

通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。

只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。

我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。

例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。

呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的'拓展个性化服务的新路子。

同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。

通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。

使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。

要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。

当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。

入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。

有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。

正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。

使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。

通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。

同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。

通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。

此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。

并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方

式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。

推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。

最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。

由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。

为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。

自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。

为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。

同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。

今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。

并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。

从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。

通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”

的意识。

并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。

将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。

并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。

二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。

其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。

三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。

合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。

四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。

并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。

通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。

年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责

任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。

同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。

上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xxxx年度消防先进单位，治安先进单位。

实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。

我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。

严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。

做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

酒店年终总结报告篇七

尊敬的各位领导：

大家好!伴着圣诞节的喜庆和元旦的气息,20____年的钟声即将敲响。首先,我预祝大家新年快乐、工作顺利!回首20____年,在各位领导的指导下,在广大同事的支持下,作为一名厨师长,我始终坚持以身作则,高标准、严要求,团结和带领广大食堂员工,为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务;为实现食堂经济利益和社会效益,勤勤恳恳、兢兢业业。现将一年来的具体工作总结如下:

一、经营方面:

我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如:根据顾客的消费心理,我们推出一些绿色食品和野生食品;根据季节性原料供应特点,我们推出一些特价菜。等等。

二、管理方面:

以人为本,我结合员工实际情况加强素质教育,每天都对员工进行有针对性的厨艺培训,并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力,员工整体素质得以提高,如注重仪表、遵守厨房规章制度等;有些员工甚至还开始自己琢磨新菜谱。现在,我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面:

菜肴质量是食堂得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长,我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单,做菜时严格按照标准执行,确保每道菜的色、香、味稳定;我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈,总结每日出品问题,并在每日例会中及时改进不足;我们还经常更新菜谱,动脑筋、想办法、变花样,确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面:

严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查；其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面：

在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去；研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本；还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房经营管理方面取得了显著成效；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的成绩。当然，我们也还存在不足，比如，受甲流和金融危机的影响，消费者就餐的品味与档次下降，这使我们的年收入受到一定程度的影响。但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加年收入，从而达到转危为机的良好效果。从这个事件上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20__年的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在20__年创造更好的经济效益和社会效益。

上海世博会将会给我们带来又一次的发展机遇。与此同时，周边酒楼和饭店的与日俱增也使得20__年餐饮业的竞争更加白热化。但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获的20_____！

酒店年终总结报告篇八

本年度以来，我院在县卫生局以及地方党委政府的正确领导和支持下，透过全院职工的共同发奋，建立健全和完善各项规章制度，院内业务大幅度提升，预防保健免疫规划工作取得了较好的成绩，新农村合作工作有了较大的进展，医院狠抓管理，外树形象，内强素质，创优质服务，具体体此刻以下几方面：

一、院内管理方面：

建立健全各项规章制度，充分调动职工的用心性和主观能动性，发扬职工主人翁精神，团结协作，各项事务落实到人，医院工作秩序正常，业务工作正常开展，充分改善医院环境，强化训验职工的业务技能，充分改善职工的服务态度，严格纪律要求，不断提高医院服务质量和水平，全年医院门诊人次达1万伍千余人，比去年同期增长了50%，住院总人次360余人，比去年同期增长36%，全年业务总收入70余万元。医院不断购进和更新硬件设施，争取上级主管部门的支持，确保医院业务正常开展。

二、免疫规划工作经及妇幼卫生工作：

充分发挥防保组机构取作用，每月定期召开防保例会，对辖区内村卫生人员进行培训和指导，不断提高村卫生人员的业务素质，我镇共有居民20561人，防保组按时保质保量完成了全年冷链运转，免疫规划工作取得了新的进展，脊灰糖丸应种儿童699人，实种678人，完成97%，卡介苗应种儿童170人，

实种151人，完成88%，乙肝疫苗应种737人，实种671人，完成91%，百白破疫苗应种649人，实种622人，完成95%，麻苗应种634人，实种621人，完成97%，甲肝实种96人，流脑实种157人，切实抓好入托入学及免疫规划工作。妇幼卫生方面，充分落实项实项目上的政策，抓好产科质量建设，大力宣传住院分娩，充分提高农村孕产妇住院分娩。

三、公共卫生方面：

我院共有两个卫生监督员，两个监督员不定期向辖区中群众食堂进得检查，公共场所，饮食摊点进行抽查，全年共进行公共卫生监督6次，透过发奋，全镇未发生一齐食物中毒事件和突发性公共卫生事件。

总之，透过全体职工的共同发奋，卫生院各项工作取得了较大进展，但很多工作仍然存在诸多不足，在今后的工作中会不断加强管理，力争将卫生院建设成为__县门大门上的一个明珠。

酒店年终总结报告篇九

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。20__年全年实现营业收入17x元，比去年内餐全年15x元的营业收入超额2x元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。20__年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。 1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

20xx年的“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

- 1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。
- 2、散客销售力度不足。
- 3、菜肴创新能力欠缺。
- 4、包厢电器设备老化、破损严重。
- 5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。
- 6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

七、20xx年计划。

- 1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。
- 2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。
- 3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

宾馆餐饮部

酒店年终总结报告篇十

工作总结好的方面

20___年我在北京度过了上半年，成功从管理岗位跳到技术，技术本身是就是自己做厨房管理的一个很大弱点，通过自己在北京这段时间的历练和学习，自己的进步还是比较明显的啊，例如徽菜的传统菜系和皖北菜系的组合，徽菜和沪杭菜系的组合更高的提升菜肴整体出品大大感受到了搭配组合给

出品来了好处。

总结好的方面，

健康的心里自己的理解就是要有正能量做纯粹不添加小计量
要有感

化他人的心里发现自己有问题即时改正发现他人的问题即时
提醒把正确方法告知他人这就是我对健康心里的理解希望大家
多给建议谢谢。

诚信我自己的理解是既然做了就要把他做不让自己留下遗憾
让不负责任这几个字消失在自己人生的字典。

务实我自己理解是一定要是个靠谱的人要成为一个踏实的人
要实施积极做事要做不浪费时间时间的人要学会和时间赛跑。

勤劳我自己理解是只有劳动才有产生价值要有吃苦耐劳的心
里而不是想着不捞而活要学会在勤劳中找到美这才是踏实的
生活这样才有意义。

有想法我自己理解是要做有思想有行动学会分享发现找到解
决事情的方法如何很和的提高更好的利用贴近生活和自然。

你们感觉那

思想存在不足方面

酒店年终总结报告篇十一

这篇关于酒店厨师个人年终总结范文，是本站特地为大家整
理的，希望对大家有所帮助！

在____酒店工作已经快一年的时间了，从笨手笨脚到现在的

独立做事，这些进步都与师傅的关心和同事们的潜移默化的影响是分不开的。下面将一年来的工作与体会总结如下：

1) 既然我们选择了做技术，就要想尽各种办法把自己的技术提高，有了过硬的技术，才是我们立足的根本，否则就没有底气，专业技能不过关，别人就不会看重你！干一行，爱一行，只要自己喜欢，就要把他做到极致，全心全意地为之而奋斗，形成自己的王牌。

2) 方法很重要。我们明确了方向，就是要注意学习的方法。首先按照师傅的要求做，不懂得地方就要刨根问底，不耻下问，然后自己要实际操作，多思考为什么，勤于记笔记，善于总结。形成学习实践再学习再实践的套路。养成勤劳的习惯，用心去做，勤动脑筋，善于运用统筹方法。正确每做一次都比上一次有进步，多动手，多去做，不怕苦不怕累，与困难作斗争。做的次数多了，质量就会提升，这就是量变到质变的转化。

3) 团结的重要性。我们在国庆长假就可以体会到，如果不是大家的通力合作，相互帮助，那样大的工作量真的很难个体单独完成，个人的成长离不开集体的力量，没有优秀的团队，就不会有先进的个人！虽然很忙很累，但是我们大家很开心，时间也过得特别快，感觉更加充实。

4) 要有超强的自信心。在工作中没有必要灰心丧气，我们可以取长补短，每个人都有自己的特长，没有必要那么不自信，更要有勇气，敢于挑战，要热忱，青春就是有活力，敢想敢干，树立起目标，一周一周的去实现他，及时发现自己的不足，及时地去追踪，每天进步一点，日积月累，就是大的进步，坚持，就是要坚持，坚持的力量是十分强大的。

5) 加强外语的能力，在忙碌之余的闲暇时间，看看英语，记忆一些词汇，背诵些经典段落，这样还可以提高沟通的能力。真的，一个人的会说话能力也是职场很重要的能力之一。记

得一个清华大学的员工厨师，自己学习外语还考了托福，真不能不说后天的努力也可以改变自己的命运吧，他就是英语神厨——张立勇先生的感人事迹。

6)除了在酒店工作以外，多看看其他地方的出品，多想想为什么，想在烘焙比较发达的地方，中国台湾，日本，法国的烘焙资讯很丰富，我们可以看看充实一下知识的结构，还有些大师在这里有他们的直营店，个性而又递到的出品更是我们学习的之地。

20__年就要来临了，总结上年的不足，使为了更好的提升自己，让我们为充满希望和活力20__年而奋斗把！

酒店年终总结报告篇十二

生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

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。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。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、树立以客户为中心口，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

效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。

酒店年终总结报告篇十三

不知不觉，进入____酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢！下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

1. 负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

2. 文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

3. 员工档案资料建立。

1)、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2)、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3)、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

4. 负责员工考勤工作。

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

5. 接待服务工作。
6. 外来电话的接听。
7. 公司内部其它事务性工作。
8. 领导交办的其它工作。

酒店年终总结报告篇十四

20__年，__酒店在后勤服务中心的正确领导下，围绕下达的目标任务及年初提出的经营工作思路，坚持以开拓经营、提升服务质量为重点，狠抓经营管理和节能降耗，确保目标任务的顺利完成。

在全体员工的共同努力下，__-__月份，完成营业收入148万元，较去年同比下降24%;平均客房出租率为50%，同比下降11%;导致下降的主要原因是受国家相关政策影响，尤其是“三公经费”政策的出台对当地酒店业、餐饮业、娱乐休闲等相关服务行业的影响尤为突出，导致旅行社少有生意。

客源结构发生了格局性变化，原占主要客源的团队及公务接待两部分下降了80%，上半年接待团队人次较去年同期下降90%，内部系统客人141人次，较去年下降80%，平均房价较去年同期下降15%。由于客源结构的变化，旅游人数的显著减少，而酒店只增无减。到6月份止，仅城区就新增三星以上酒店3家，如梅洛水晶酒店客房200多间，按四星级标准建造，恺力酒店按五星标准建造，床位在600张以上，可以说是僧多粥少，从而就出现了“大鱼吃小鱼，小鱼吃虾米”的局面，各酒店为抢占有限的客源大打价格战，在城区的挂牌三星级酒店价格低至140元/间，某些稍陈旧点的四星级酒店价格只有160元/间，竞争日趋激烈，许多小型酒店遇上前所未有的竞争压力，无法求得生存，而被迫关门;加之，人工成本增加，物耗成本上涨，工程维修费用增加等因素影响，利润直线下

降，截至6月份止，时间过半，目标任务却相差半截，这给我们带来了巨大的`压力，下半年我信将进一步调整销售经营思路，积极开拓客源，将压力变动力，力争完成目标任务。现就上半年工作小结如下：

一、加强市场营销，适应市场格局变化，调整经营策略

实践证明，随着市场竞争的加剧，市场格局的变化，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，必得革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，不断灵活推陈出新，才能使酒店在竞争日趋激烈的形势下继续保持较高市场占有率，为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大，加强市场营销，不断调整客源结构，努力开拓市场，并做好以下几方面工作：

1、调整思路，找准市场着力点，增加营销工作的针对性。我们在对客户进行调查分析的基础上，发现酒店长期以来主要的客源群体团队业务份额已急速减少，很多旅行社无事可做，针对这种情况，我们及时调整了客源挖潜对象，选择性的与几家团队业务做的较好的旅行社进行了稳定有效合作。

2、认真做好上门散客的销售工作。我们在掌握当地同级酒店销售价格的前提下，实时推出了灵活的价格制度，如在1-3月份淡季时，针对内部个人住房消费，我们为他们发放了优惠券，凭券消费仅需148元，此举赢得了部分客源，实时推出了特惠午夜房，在凌晨后住房者给予148元的低价销售，根据客源多少及当地市场行情，适时调整房价，既让客人得到实惠又让酒店利益得到保障。

3、重点维护好__总社的自驾车散客业务，由于协调配合较为紧密，本年度其散客业务得到进一步扩大，平均每天达到5间房以上，最多时可达20间，占到了较大比重，为确保关系的

稳定，特别指定销售部要做好与他们的协调沟通，多与其管理人员交流，听取意见建议，过节时对其老总进行拜访，做好工作的互动，稳固与他们的关系。

4、全员营销总动员，营销策略灵活多样。继续实行了以销售部为主与自揽相结合的全员销售模式，做到专业与业余相结合，管理人员与一线人员相结合。对于员工自营业务按照金额的5%给予奖励，既调动了员工揽客推销客房的积极性，又增加了员工的收入。同时要求做到谁销售谁负责维护客户，这一措施实施后促使员工主动与客人进行沟通交流，增加了与宾客之间的感情，真正达到了全员营销，也实现了酒店与顾客之间的双赢目标。

二、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质。为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，组织开展了全员理论知识培训，从当地旅游职业学校请来了资深的旅游讲师，为全体员工授课，系统的学习了《酒店服务意识》、《酒店礼节礼貌及仪容仪表》、《前厅服务技能及程序标准》、《客房服务技能及程序标准》、《酒店消防安全》、《酒店各项规章制度》、《张家界风土民情》等与酒店经营息息相关的知识。培训结束后，下发了理论培训提纲10多页，并组织开展了培训考核考试，做到了除值班人员外的员工必须全部参训和考试，合格率达到100%。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。如：总台员工以“工作在我手

中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；总台员工全部实行限时服务，以最快的速度为客人提供优质服务。对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；严格履行“四实登记”等制度，做到实名、实时、实数、实情，确保住宿登记全面、周详；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为提升酒店的服务和管理水平，抓好标准化管理和规范化服务基础上，进一步体现服务的细微、细节之处，广泛推动个性化服务工作的开展。系统建立了客史档案，通过客史档案，对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，有利于更好地向客人提供个性化服务。例如：每当客人到店时，要求我们的服务员主动热情地与客人交流，通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供自然超前的个性化服务；在总服务台我们新购置了多个接口的手机充电器，为客人提供贴心的便利；为保证住店客人手机上网的需求，在大厅设置了wifi无线上网，这大大满足了客人个性化的需求。

由于硬件条件好，服务热情，得到了广大宾客的高度赞誉，在20__年4月29日__市旅游工作委员会召开全市旅游工作会议上，荣获张家界市20__年度“优秀旅游星级饭店”光荣称号，受到了当地政府和旅游主管部门的肯定和表彰。

三、认真做好财务核算，想方设法节支增效

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结算工作，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店经营的正常运行。

减少开支就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走关灯关水，空调使用根据不同的气候、温度及客源情况确定开放时间，热水则随时掌控水温，不因疏于管理而造成酒店的能源浪费，真正做到“浪费不以量小而为之，节约不以微小而不为”。倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识，并根据各部门特点，做好成本控制。根据财务统计，每年仅一次性拖鞋一项就要近40000元支出，为此我们专程到长沙高桥市场批发采购了质量上乘的拖鞋，并结合实际制作了精美的鞋套，摆在客房内即显档次，又节约了费用。对于客用一次性消耗品，在考察了多家酒店使用情况并结合实际，自今年4月份开始，撤出了一次性消耗品，改用了客人自付费式精装的洗濑用品，不仅做创建绿色环保酒店的先行者，又节约了成本费用，起到了双重效果，一年下来，可节约费用近10万元。

四、认真做好安全保卫工作，为正常经营提供保障

酒店作为一个公共场所，安全经营压倒一切，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全责任书》，成立了消防安全领导小组，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，严格执行《消防安全管理制度》、《来客来访客人登记制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等。结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。每季组织一次消防培训，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为使接待工作统筹协调，确保“周全、安全”两个核心服务环节，对于重点接待保安部及时在各个区域加强巡视和监控，安全保卫工作实现了“让客户安心，让酒店放心”的目标。同时，由

于消防控制室设置合理、制度健全、值班到位，被消防大队列为首批二类消防控制室样板单位。

五、倡导绿色，保障酒店持续健康发展

众所周知，绿色环保已成为全社会的关注热点，创建绿色酒店也已成为酒店业发展的必然趋势，绿色饭店的发展不但可以为酒店带来新的经济效益和社会效益，还可以提升酒店的竞争优势。培训中心自4月份开始就展开了“创绿”活动，目的在于倡导绿色文明的生活习惯、消费观念和环境价值观，提高全店员工的环境意识和参与保护生态环境的自觉性。

虽然取得了一些成绩，但是我们应该居安思危，未雨绸缪，为下半年的工作做好准备，争取创造更好的效益。

酒店年终总结报告篇十五

我于20_年_月_日进入公司成为试用员工，在行政部从事前台两个月以来，我慢慢地适应着公司的文化与氛围，努力地要在这样的坏境中学习和发展，多亏了部门经理和同事们的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容和公司各个部门的职能所在，各方面也取得了一定的进步，现将我该期间的工作情况如下总结：

初到公司，我担任公司的行政前台一职，我仔细阅读了关于公司的员工管理手册，并参加了公司对新员工的培训，学习了公司的企业文化及整个公司在经营中的一些人员配置和岗位要求，员工工作中要注意的礼仪规范及工作流程，通过这些资料和培训，我对公司有了一定的了解，同时也了解了作为公司员工应该要有的工作规范。

行政前台的工作很繁琐，分析性思维也很重要，经常需要对自己的工作进行轻重缓急的判断我觉得自己在这方面做的还有所不足，在行政部门的工作中我一直严格要求自己，认真

及时做好领导布置的每一项任务，不懂的问题虚心向同事领导请教，不断提高自己，希望自己能为公司作出贡献。在此，我要特地感谢行政部门的领导和同事对我的入职引导和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。今后的日子里我要努力提高服务质量，做事麻利有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下良好印象。尽量让每一个客户满意，加强礼仪知识学习，加强与公司各部门的沟通，努力营造良好的前台环境。

在这两个月的工作中，我体会到有一个和谐，共进的团队是非常重要的，有一个积极向上的公司和领导是员工前进的动力，公司给我这样的机会，我就要珍惜并为公司的发展竭尽全力。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导给我继续锻炼自己的机会，我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为办公室工作的正常开展提供有效的。同公司一起展望美好的未来，谢谢！

酒店年终总结报告篇十六

1、重点旅游区(点)接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客3.67万人次；赤水旅游区共接待2.28万人次；遵义动物园接待1.57万人次；盐津河旅游区接待0.32万人次；水晶温泉接待0.84万人次；乌江旅游区接待0.69万人次；雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

二、特点及变化

游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

5、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。

6、温泉休闲度假游大幅度增长。

7、城郊游、乡村旅游持续增长。

8、过夜游客量大幅度增加。

9、游客人均花费有较大增长。

三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动；举办2008中国（遵义）酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动，对外产生了极大影响，预热了旅游市场。

3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、

四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设，形成点多面广的旅游线路。

4、南北大交通及景区交通改善。

5、旅游配套服务设施加快改善。2008年我市新增17家星级酒店，其中四星级酒店3家，三星级2家，二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外，还有近200家经济型酒店开展经营活动。

6、各地营造浓郁的节日气氛。市委、市政府举办2009年迎春晚会，红花岗区举办迎春音乐晚会，此外，各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。

7、天气晴好，适宜出游。

8、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导，精心组织，周密安排部署春节黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责，开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治，排除安全隐患，规范旅游市场秩序。

9、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班，及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。