# 酒店年终工作总结范文

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-02-19

*酒店年终工作总结范文（7篇）总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，此时让我们一起认真地写一份年终总结吧。下面是小编给大家整理的酒店年终工作总结范文，仅供参考希望能帮助到大家。酒店年终工作总结范文篇1伴着圣诞节的喜庆和元旦的气息，20\_\_年的...*

酒店年终工作总结范文（7篇）

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，此时让我们一起认真地写一份年终总结吧。下面是小编给大家整理的酒店年终工作总结范文，仅供参考希望能帮助到大家。

**酒店年终工作总结范文篇1**

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8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—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，坚诀执行“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\_\_X年创造更好的经济效益和社会效益;

\_\_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\_\_!

**酒店年终工作总结范文篇2**

在繁忙的工作中不知不觉又将迎来了新的一年回顾这一年的工作首先是拜访工作有条不紊的展开着对维系老客户发展新客户我们始终坚持不懈我们的努力换来了客户对我们提出的最宝贵意见使我们的工作得以不断改善服务质量也在不断提高。 对于接待团队会议我们将“诚信”放在首位按照团队会议的接待程序有条不紊的完成各个环节的任务让宾客放心、舒心、贴心。此外销售部加强在原有协议公司、旅行社等销售渠道方面提高服务明显促进了销售业绩的提升。 在上级领导的带领和各部门的大力配合下20\_\_年的销售额与去年相比取得了较好的成绩在此我感谢各部门的大力配合与上级领导的支持。 本人从进入酒店至今一共接触了 集团单位领导和客户。

1、接触原协议签\_\_单位客户共\_\_个。

2、走访客户客户共\_\_个。

3 、接待旅行社客户共\_\_个。

4、接待会议\_\_个。

按以上数据显示原协议单位市场较为稳定且返订房率较高零散的老客户多为无客人联系方式使得我们无法主动与客人联系取得信息但酒店竞争激烈散户的订房以及会议率量 少不过也有个别现有客户较为理想但还需不断与更多理想的新客户保持联系以取得合作机会提高销售额。

忙碌的20\_\_年由于个人工作经验不足等原因工作中出现了不少大问题。 X月份因为横幅错别字导致客人投诉的问题。但因酒店及时查和广告公司联系更正及时向客人解释重新将出现错别字更改并向客人承诺我们在今后会努力完善工作以确保会议的质量不再出现更多的问题从而使得赢得客户信任。 X 月份\_\_客人由于客人支付房费不及时且多次沟通都无法取得好的结果使我们对客人失去了信誉从而不得不安排其客人入住同时造成其客户无法入住给酒店带来了一定损失损失。此问题至今还在紧密与客人沟通直到问题得到解决为止。

对于20\_\_年发生的种种异常问题使我认识到了自己各方面的不足也使我从中深深吸取了教训获得了宝贵的工作经验。在今后的工作中我将努力学习以取得更多的工作经验使得犯错的机率逐渐降低。

20\_\_年工作计划及个人要求

1. 对于原协议单位、旅行社以及散客的老客户、固定客户和潜在客户定期保持联系和沟通稳定与客户关系以取得更好的销售成绩

2. 在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户

3. 发掘河池市各个集团单位目前还没有合作关系往来的单位新客户使酒店获得更多的协议以及收入。

4. 加强多方面知识学习开拓视野丰富知识采取多样化形式以提高业务水平把销售工作与交流技能结合

5. 熟悉酒店产品以便更好的向客人介绍

6. 试着改变自己不好的处事方法以及不爱与别人沟通等问题。

**酒店年终工作总结范文篇3**

光阴似箭，岁月如梭，转眼新的一年即将来临，在集团，公司和酒店领导重托我到金都绿洲餐饮部工作已经十个多月了。在酒店领导关心支持，兄弟部门的大力帮助，协同餐饮部全体员工认真做好酒店下达的各项任务，与员工同心协力经营，度过了不平凡的20\_年，在此对本人今年工作述职如下：

一：艰难中求发展，努力提高营业额

1. 铁打的营盘，流水的兵，对于餐饮部人员流动性大，自3月份以来员工更新换代特别快，无论管理人员还是服务员都出现人员缺乏现象，因而从老员工中提选一名副经理，一名主管，一名领班，组建了新的领导班组，在新老员工交替之时，制定了新的培训计划，针对性培训，以老带新，一带一的方法，使新员工尽快适应环境投入工作。

2. 从3月份扩大营业范围，开始接待旅游团队用餐，制定详细接待计划，菜单，并对员工团餐知识培训，邀请市内二十几家知名旅行社来店考察，对今年旅游行情分析，宣传酒店环境优势，离高速口近，交通便利等地理优势，制定了一档标准，两套以上的菜单，增大了旅行社客人选择范围，在旺季到来之际，针对游客到店时间不准确.较晚，延长了营业时间，以便游客即到即可用餐，在网上也做了大量宣传，加入4个旅游网络群，将酒店的接待场地照片及菜单发布给1200多个旅行社计调，起到良好的宣传作用，今年我市旅游远不如去年，客流量比去年下降40%多，我们又是刚刚接待团餐，不过也取得了一定成果，共接待马来，美国，德国，韩国等12个国家海外游客，1000多人次，国内旅游1500多人次，和市内30多家旅行社，省外3家旅行社建立了长期合作关系，为明年团餐接待打下了良好的基础。

二：抓内部服务质量，调整出品部厨师力量

1. 在四月份对厨师力量进行了调换，该换了菜品，转换了菜品营销思路

2. 狠抓服务质量，注重思想品质教育，管理人员加大服务跟进，激发员工工作热情，在8月份开了优质服务月活动，增强了服务员工作热情，加强主动服务，人性服务，评选了\_，\_x两名餐饮“服务明星”，在思想教育方面，以\_拾金不昧的事迹作为榜样，申报酒店给予了经济奖励，促发员工工作热情，提高员工思想品质的教育。

三：调整人员岗位安排，减员开支，降低经营成本

针对酒店接待客流量不太稳定现象，对内部员工也进行了相对调整，原来备餐传菜员，一人顶一个岗位，各负其责，缺乏团结协作精神，同备餐领班侯艳玲一起根据接待情况对人员作出重新调整，不死固定在一个岗位，根据上菜时间，收台情况，1—4层备餐人员随时调整，集中人员收台，撤出一楼常设传菜员有面点直接送主食到食梯传到个楼层备餐，临时安排人员餐具接梯，从而大大减少了人员浪费，备餐比原配备人员节约2人，在洗碗间由原定人员4人减至3人，在保证正常接待下备餐及消毒间人员节约3人，每月节约开支4000多元。

在布草管理和大厅区域卫生，日常保洁员都安排一人兼两职多职，降低了人员成本，提高了工作效率。

四：利用现有优越环境，着重提高婚宴接待档次，发动全员销售，使婚宴收入占很大的营业收入比例，其中接待4份高档婚礼宴会，与北京大型知名婚庆公司合作，共同协作了高档婚庆，场景的布置，在我市属首例，为酒店增加了经济效益，也起到了很好的宣传作用。

五：在随季节变化增添经营项目

在冬季到来之时，餐饮淡季之时，根据酒店经营要求，扩大经营，设置三楼金都厅为涮锅餐厅，新增添了传统涮羊肉碳火锅，努力提高营业收入。

六：在过去一年中，在工作中也存在许多不足住处，对员工要求够全面，奖惩力度不够，在服务中缺乏主动性，缺乏营销知识。在新的一年来临之时改正不足，从自我做起严抓培训工作，扩大营销范围，学习营销知识，提高服务质量，

重点把握饭菜质量关，提高卫生标准，将以全新服务理念投入20\_年工作之中。

在此祝集团及各分公司新的一年更上一层楼，各位领导、同事新年新气象，新年新运到!

**酒店年终工作总结范文篇4**

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时间里我学到了好多，以下是今年的工作总结。

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，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状况灵活掌握房价，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。

三、注重各部门之间的协调工作

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必须的负面影响。

四、弥补工作的失误，保证客人及时结帐

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!

**酒店年终工作总结范文篇5**

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导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。

做为一名餐饮部25楼的领班，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。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

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，前面还有很多的东西要等着我学习。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。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就20\_\_年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的`重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、20\_\_年工作打算

20\_\_年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20\_\_年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20\_\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

部门培训主要课程设置构想是：把部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

20\_\_年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。

新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**酒店年终工作总结范文篇6**

20\_\_ 年就快结束，回首20\_\_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 20\_\_年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20\_\_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，20\_\_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：

\_\_寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境\_\_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。

总结了一年的工作下来，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。

下步的打算，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。

**酒店年终工作总结范文篇7**

精彩、收获的20\_\_年。EE大酒店市场营销部随着EE大酒店的诞生而成立了，回顾过去展望未来，过去的一年市场营销部取得了不少的成绩，为了做好酒店销售，我们克服困难不讲价钱，不断学习，考察市场，开发客户、建立酒店的市场网络。我们尽力做好酒店对外的宣传工作，建立酒店的市场美誉度，我们坚持\"诚信服务、敬业爱岗、团结奉献、开拓创新\"的EE精神，从自我做起、从每一个细节做起。努力实践\"让宾客感受春天般的温暖，夏天般热情\"的EE目标。

总结各部分工作情况，有可喜之处也有应该更加改进的地方。首先在开业短短的时间里就签订商务协议客户达一百零八家之多，从跟进客户到服务客户努力做到细心、精心、尽心。我们勤于奔波，每天穿梭于都市的大街小巷，开发新的客户，与老客户建立长久的合作关系，亲切的微笑是我们面对客人的第一印象，我们为选择EE的每一位客人精心安排，细心维护每一个客户，尽心尽力为每一位客人做好售后服务工作，最终做到让客人满意而归。试营业以来接待各种类型的会议达二十一次，其中全国性的大型会议就有两次，当然这也离不开各部门的通力合作。从酒店长远利益来说，建立客户价格体系是至关重要的。我们深深的了解到这一点 因此我们针对酒店的消费群进行市场分析，建立了一个具有竞争力的较为完善的合理的客户价格体系。

不可否认大部分的成绩都离不开大家的共同配合和努力。不断的学习增进知识，是市场营销人员必须的一门功课，我们能不断虚心学习听取各方面的意见建议，在酒店试营业期间利用工作之余完成了营销的基本培训，使我们的员工在工作上能游刃有余。做的更专业，更完善!

市场营销部除了销售酒店产品还担负着酒店对外宣传和酒店形象建立及酒店推广的任务，也许您经常会看见酒店的很多漂亮的图片资料和经常悬挂在酒店门外以及各大小会议期间的横幅和工作指示牌，那可都是我们销售部美工的辛苦劳作，这些可都赢得了客户的一致好评，其中创立美工收费标准的规定也因这些为酒店创得了一些利润。圣诞节您也许参与了也看见了了酒店那漂亮而有特色的布置和精彩的活动，这都是我们销售部精心策划布置出来的。新年的气氛就在这里让您体会到了。还有酒店的房价表和名片，那可是客人经常见到接触到的东西，这也是体现EE的素质的一个重要窗口 。

直接创利有了体现，那间接创利又在哪里。间接创利就要取决于与媒体的合作情况、酒店对外的宣传状况以及活动的策划情况。目前酒店的对外宣传虽然还没有大力铺开，但是媒体的网络关系已经建立，各项活动策划及宣传策划方案已经基本出台，就待我们重拳出击。日前与两个电视台的合作相对成功，也产生了较好的反响。选择好的媒体平台做好酒店宣传，也是酒店形象推广，市场知名度与社会美誉度建立的一个重要途径， 这样也是为酒店带来间接利润的相当大的一个部分。各项工作做好了还要有一个较好的工作环境，市场营销部在人员紧缺的情况下，人人都互串，这可是工作上的互串，我们的美工也能肩负起销售的责任，任劳任怨带领客人参观并推销酒店，也做得尽善尽美，我们的策划不光兼销售也承担起办公室的日常事务听从领导的安排有条不紊地作好每一项工作，如：将档案归类，作好会议协议书及工作单，将所有已签的商务协议输入内部网络等等一系列的文书工作。很显然这些都是我们的培训和平时努力学习、大胆实践的结果。从这些可以看出我们努力实践了\"敬业爱岗、团结奉献\"的EE精神。

展望20\_\_，大好的社会形式，为EE带来一片生机，也为我们带来更多的机遇，当然也加大了市场营销部的工作强度，但是我们不为困难所折，我们树立更加长远的目标，为稳定客源、占领更多的市场而奋斗，面对竞争日趋激烈的市场，市场营销部的全体员工有信心将以后的工作做得更好。我们坚信在新的一年能有更新的突破，为酒店创造更大的利润。我们为EE美好的20\_\_年奋斗。

E大酒店市场营销部经理

20\_\_年01月\_\_日

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找