# 2023年酒店年终工作总结通用(7篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-11-24

*20\_年酒店年终工作总结通用一酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银...*

**20\_年酒店年终工作总结通用一**

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

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。只有通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，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

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，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。

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一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

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情况，请求帮助。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助感化，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。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。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，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**20\_年酒店年终工作总结通用二**

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

一、11月份工作回顾

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度;本月进行了积极的招聘,补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口;为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目;制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰;248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境;对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受;餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观;餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结;虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路;楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

二、目前存在的问题

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

下面我再向分析一下我们的工资构成：

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资(减少两天休假)，所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右(不含内招)，这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

2、太康宾馆的工资与劳动量。太康宾馆8个包间，8个服务员，没有传菜生，服务员自己传菜、自己上菜、自己收餐。同时每4个人分为一组，交替上早餐，从早上6点一直上班到晚上10点。每月休假两天。而你们呢?只管房间服务，有传菜生协助传菜，每半个月上一次早餐，上完早餐还可以调休半天。你们又想比人家少干活，又想比人家多休息，工资还要一样多，天下哪有这样好的事?而且，我们的公休假如五一、国庆、元旦、春节等一天不少全部给你们，还有专门的员工宿舍、专做的员工餐、专门的员工澡堂，这些你们怎么不考虑?

3、祥和的工资也是600多，但半年发一次。平常员工只能50、100的借钱花，干不到半年辞职的能不能拿不到工资我不知道。你们愿不愿意半年领一次工资?

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的!

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的品牌在做支撑，半年、一年之后呢?还会给你特殊待遇吗?而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

我们的工资彰现原则：

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合应的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

4、向市场、向效益要工资，只有效益好，人人工资上不封顶。如果不以大局为重，继续闹下去可能会产生什么后果呢?

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨50块钱得了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的\'制度有什么科学性?干了两年的优秀员工和干了两个月刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗?不公平!我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得!那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

三、鉴于以上问题，对我们的员工队伍提出一个告诫和一个建议

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，

朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

两面三刀就是当着这个人说别人不好，当这别人又说你不好，整日东家长西家短，惹是生非，这样的人我们不要，发现一个，清退一个;

阳奉阴违就是表明上恭恭敬敬，满口答应，下去之后什么也不做，消极怠工，甚至做出背道而驰的事情来，和领导对着干，这样的人我们不要，发现一个，清退一个;

拉邦结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高50元，我要跳过去，后天乙又比甲高20元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

溜奸耍滑就是老想占个小便宜、打个擦边球、少干点工作、降低点标准，这样的人，我们也不欢迎。

号如我们的员工睁大眼睛，提高警惕，远离小人，孤立小人，使他们无处藏身，净化员工队伍。

我们的建议是：

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被跺的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被跺上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摁上去的。为什么会有这样的行动?就是缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你?挖过去后再在人家的店里搞破坏?到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸!我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好;而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会和同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利已的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划浆，船上的人才能和船一起到达胜利的彼岸。

今天的会议到此结束!

**20\_年酒店年终工作总结通用三**

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，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必须的成绩，主要体此刻一下几个方面，以下是我对这一年来的工作状况进行的总结：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾带给优质舒适的餐饮、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。前台服务人员务必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，用心主动开展各项工作。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，对提出问题和推荐能够耐心解答和虚心理解，并及时与相关单位用心协调和解决，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。一个人学习潜力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，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，如全局意识和用心主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮忙下，取得了一些成绩，但应对新状况新问题，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。

**20\_年酒店年终工作总结通用四**

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对喜来登酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使喜来登酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，喜来登酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为喜来登酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结和20xx年的工作安排。

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1、一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20xx年，喜来登酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起喜来登酒店品牌。

3、三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的`原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、整改；工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是喜来登酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，喜来登酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们喜来登酒店人可以自豪地说：是我们谱写了喜来登酒店新的辉煌篇章。

20xx年，我们面临的市场竞争将更加激烈，客源也有待进一步提高，客观形势要求我们效益必须进一步提升。根据董事长的要求，我们今年的营业收入要比去年增幅%。只要我们积极改革挖潜，完成任务我们是有信心的，在我们面前是机遇与挑战并存，压力与动力同在，在喜来登酒店人面前没有攻不下的难关，我相信只要抓住机遇，就能战胜一切挑战。

为圆满完成20xx年全年任务指标，我们必须努力做好以下几个方面的工作：

1、内挖潜力，外拓客源，共同提高客户入住率及餐厅就餐率。继续在全员营销全同服务上下功夫。喜来登酒店上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销。建立客户档案，了解客人的爱好，无微不至地做好服务工作。为扩大喜来登酒店在漳浦县乃至漳州市的影响，适应不同顾客群体的需求，要利用一切喜庆机会，开展丰富多彩的特色促销活动。作个有心人，商机到处有，采取“走出去，请进来”、送上门、发贺卡、送优惠等多种形式，让顾客了解喜来登酒店，享受喜来登酒店的服务。

2、开展优质服务和创先活动，为员工展示才华提供舞台。继续评选季度优秀员工活动，对于当选的员工，颁布资金并作为职位提升的主要依据。在全公司营造争当先进、向先进学习的浓厚氛围，促进服务质量的提高。

3、做好各项服务保障工作，一切为了顾客的需要。客房部、餐饮部是公司的第一线，直接为顾客服务，代表着喜来登酒店的形象，喜来登酒店的形象如何，首先取决于客房部和餐饮部的服务。认真总结服务经验，提升服务质量，让顾客开心而来、满意而归，争取百分百的回头率。其他各部门除了出色完成本职工作外，要为客房部、餐饮部做好服务保障工作。财务部要及时准确、公平、合理地处理好涉内涉外财务，做好商品、物资采购，确保一线需求。保安工程部，做好水、电、暖、冷、气正常运行，设备完好无损，节能降耗，指挥、管理好顾客及员工车辆。人事部做好员工的选聘和人力资源的编制定员管理，绩效考核、薪资管理及员工培训工作。

同仁们，今年是喜来登酒店开业的第六年，也是漳浦成为优秀旅游县的第一年，我们要抓住这个大好时机，实现今年的营业任务，需要酒店领导的正确领导，更需要全体同仁的共同努力，让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，实现喜来登酒店经济效益的突飞猛进，以优异的业绩为喜来登酒店奠定坚实基础，为喜来登酒店品牌而努力奋斗！

**20\_年酒店年终工作总结通用五**

20xx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配合下，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xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，(其中散客门市收入xx万元，平均房价 xx元/间)，占客房收入﹪，完成计划的%，收入与同期相比增长xx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，以达到最佳服务标准。

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，vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、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。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

三、工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

四、20xx年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据;

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性;

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务;

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务;

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**20\_年酒店年终工作总结通用六**

一、加强业务培训，提高员工素质

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：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服务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。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“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。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

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。

四、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一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

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。二○○五年客房收入与二○○六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竟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。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元

**20\_年酒店年终工作总结通用七**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、20xx年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导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，整个集团形成了“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。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随?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，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在20xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

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