# 2024年酒店年终个人总结报告(24篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-08-07

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!酒店年终个人总结报告篇一今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**酒店年终个人总结报告篇一**

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结

二、20--工作总结

(1)安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2)实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

1、以效益为目标，抓好销售工作

2、以改革为动力，抓好餐饮工作

3、以客户为重点，抓好物业工作

4、以质量为前提，抓好客房工作

5、以“六防”为内容，抓好安保工作

6、以降耗为核心，抓好维保工作

7、以精干为原则，抓好人事工作

8、以“准则”为参照，抓好培训工作

(3)员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2、在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

20--即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们

**酒店年终个人总结报告篇二**

过去的20--年，是及不帄凡的一年，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、20--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，综合帄衡，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20--年公司财务计划。并且，根据--总公司下达公司的20--年计划任务，层层分解落实，下达了有关部门20--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，半个月内完成集资--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，发挥现有资产的最大效益，已是公司经济工作的重要环节。为 此，20--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。20--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。20--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、资金调拔、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等项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帄台、 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帄。

**酒店年终个人总结报告篇三**

本人于今年调至分公司从事审计工作，在此工作期间，工作态度严谨认真，紧紧围绕各项工作目标，坚持“依法审计、服务大局、围绕中心、突出重点、求真务实”的审计工作方针，履行好岗位职责，在领导的关心和同事们的帮助支持下，较好地完成了各项工作任务，现将在分公司借调一年期间的工作情况小结如下：

一、加强学习，培养提高自身综合素质

为了进一步提高自身综合素质，更好地做好本职工作，发挥审计工作的重要职能，加强学习，加强自身的思想道德建设，在实际工作中端正思想，认真学习贯彻邓小平理论和“三个代表”重要思想，进一步坚定社会主义信念，自觉抑制不正之风和腐败现象的侵袭，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力，做一个合格的审计人员。

二、强化技能，努力提高工作能力和水平

在日常工作中，我深切体会到，审计工作是一项专业性和实践性很强的工作，随着经济结构及审计环境的飞速变化，对审计工作的要求也愈加严格，加强理论及业务学习是取得本职工作成果的重要方法，为此努力掌握审计业知识和广博的理论知识以提高业务技能，提升审计工作能力和水平，提高审计工作质量和效率。

三、履行职责，圆满完成各项工作任务

通过审计工作，使我认识到审计工作的重要性，进一步提高了思想政治素质，开阔了视野，拓宽了工作思路，增强了全局意识，在总结成绩的同时，也认识到自己存在的不足，如还不能充分运用中普审计平台、电子商务平台等现代信息系统进行审计、不太了解生产方面的知识和流程等，造成审计工作的局限性，在今后的工作中，将进一步加强学习，努力拓展业务范围和能力，不断提高自身业务水平和综合能力，以便适应更高层次审计监督工作的需要，更好地为审计工作发挥作用。

**酒店年终个人总结报告篇四**

一年来在领导的指导帮助下，我们以客人满意为目标，以为客人提供优质服务为宗旨，严抓内部管理，强化服务意识，树立品牌形象。经过项目部全体员工的共同努力，较好的完成了\_\_酒店的各项保洁工作任务。特别是节假日时，人流量较大，原有的保洁员不够，\_\_从其他岗位调来人员，确保了每场来\_\_的消费者都能够在一个干净、整洁、卫生、优美的环境中度过。并得到了上级领导和客人的认可。现将一年来的工作总结汇报如下：

1.认真抓好保洁队的整体素质建设

加强员工的职业道德教育，让每位员工都能认识到“客户是上帝”、为客户提供优质的保洁服务是我们的使命。教育员工树立“客人至上、服务第一”的强烈服务意识意识。与此同时我们认真抓好队伍建设，针对保洁人员大部分是弱势群体这一事实现状，我们主动关心员工的思想，帮助他们解决生活和工作中的实际问题，使他们树立大局意识，克服困难，爱岗敬业，较好的稳定了员工队伍，确保了出勤率。同时我们还着力开展一些专业技能知识的学习教育活动，使员工的思想业务素质不断得到提升。

2.进一步建全了保洁工作的各项规章制度

先后制定了“保洁的卫生标准”、“岗位职责范围”、“岗位定编制度”、“考勤制度”、日巡查表上墙、每月客人意见表等，以规章制定来严格规范每位员工的日常工作行为。做到“定人、定岗、定编，责任到人头”。在有章可循的基础上，我们严抓考核，做到勤检查、勤督促。项目负责人每天坚持现场巡查监督，并通过考核将制度落实到每个人每件事。发现问题及时整改纠正，让每位员工都能认识到自己的不足之处，不断规范自己的行为，不断提升服务质量。

3.狠抓节约环保

为响应国家的节能环保号召，我们在保洁工作中始终注意抓好物耗管理和节约降耗工作。首先是注意把好采购关，杜绝伪劣产品和不符合国家环保要求的耗材流入，确保客人和到来的消费者使用安全。其次是严格物耗定额管理，做到定额发放、合理配给，在保证需要的前提下，做到节约降耗。第三是爱护\_\_的公共财物。对\_\_内的各项设施勤检查，勤清理，发现问题及时报修，努力保证各项设施的正常运行。四是努力为客人着想，要求每位保洁员做到人走灯灭，不用水时要及时关闭水龙头，从一点一滴的小事做起，尽可能为客人节约开支。

4.加强安全防范

在工作中我们注意安全事故的防范与意识的教育培训。经常组织员工开会强调安全工作，注意防火防盗，组织消防安全知识的培训与考核，使每位员工对防范和杜绝事故隐患的意识有了进一步的提高。

回顾一年的工作，虽然我们完成了为客人提供保洁服务的工作任务，但社会发展对我们服务行业的要求在不断提高，在工作中我们仍存在许多不足之处，主要表现在以下几个方面：

1)、保洁人员素质参差不齐，人员流动量大，给我们的工作带来很大困难，虽然员工基本上能按标准完成工作任务，但在工作细节、行为举止等方面还存在不足，监督管理还有待于进一步加强。

2)、保洁人员的专业技能培训还不够系统全面，专业化、规范化水平还有待提高。

3)、各项记录、考核不够齐全，通过规范化、制度化建设让员工变他律为自律还需进一步加强。

展望新的年度，我们决心更加努力的做好保洁服务工作，针对自己存在的不足，脚踏实地，苦练内功。以更好的服务质量，努力为客人提供一流服务保障。

1)、坚持“客人至上，服务第一”。要通过学习教育和严格管理，使“客户是上帝”的理念深入人心。要让每个员工做到“用心服务、不断提升保洁服务质量”。要经常征求、听取客人对我们工作的意见和建议，认真落实客人对我们工作的要求，不断改进和提升保洁工作水平，做到客人放心，客人满意。

2)、加强队伍建设。保洁员工队伍的稳定，保洁人员素质的高低直接关系保洁服务工作的质量。在新的年度里我们要把队伍建设作为重中之重来抓。首先要把好招录人员关，努力把思想稳定、有敬业精神、吃苦耐劳、服务意识强的人员选用到岗位上来。二要做好岗前培训，岗中教育工作，并使之制度化、规范化。三是奖优罚劣，力戒干好干坏一个样，实行评优促差、末位淘汰制，对服务态度不端正、保洁质量不到位、经教育不改者坚决劝退。确保员工队伍整体素质的提高。

3)、进一步加强制度建设。对现有的各项规章制度进一步修订完善。建立系统的绩效考核机制，培养员工的自觉、自律意识。把各项工作标准细化、量化、规范化。使每位员工熟知自己该干什么、不该干什么。用标准规范统一员工的行为，确保保洁服务质量让客人满意。

**酒店年终个人总结报告篇五**

酒店自试营业至今已一年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了大量的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

一、营业方面

自20\_年\_月\_日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20\_年\_月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

七、工作计划

在20\_年\_月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

**酒店年终个人总结报告篇六**

转眼间入职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，现将工作情况作工作总结。

一、厅面现场管理

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，为了进一部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。

**酒店年终个人总结报告篇七**

四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

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。

新年新起点，过去的成绩以成历史，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、高效饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么?“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆;怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。 宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业?你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说要大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的晋升做准备。在 多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。一听说自己调岗了就打离职报告，还有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的?古人说：“来说是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢?因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下来的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改?名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么?我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢?在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆日常运转中不可缺少的一个人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

中国人的社会舆论力量很强大的，但往往我们的正规文件没有人正确传达、认真领会，小道消息就沸沸扬扬，不负责任的乱传乱说!我们的工作进展没有人监督，其他与工作无关的事情总有人关心。我们是企业，不是居委会，我们生活在20\_\_年，不是。企业里需要的舆论力量都用到不适合的地方去了，为什么在工作上，我们没有用集体的力量、强大的舆论来让这些企业的寄生虫、蛀虫感到无地自容呢?又为什么我们没有让这些人感受到企业的宽容，让他们自觉的跟上我们前进的脚步呢?

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么?从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种.种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应尽的贡献!

我们酒店现在的员工已经达到了170余人，我想说你们选择古月清风酒店将是你们职业生涯中最宝贵的职业经历。我也同时希望你们能够证明，选择你们是古月清风酒店明智的选择。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面。旺季即将来临，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的本职工作，发挥出专业水平和技能，在我们酒店胡总的带领下，相信大家一定会创造出更好的成绩，让大家共同瞩目你的风采，相信你们将是古月清风酒店未来最闪亮的明星!

看到你们军训时留下的汗水，让我确信了你们具有超强的身体素质;看见你们培训时认真的表情，让我相信中油花园酒店的未来更加光明。感谢大家为酒店付出的劳动与汗水，同时我坚信，中油花园酒店一定不会让大家失望，定会带给你们一个充满希望的未来。

今天的大会与其说是鼓励员工的大会，倒不如说是一家人的聚会。我们是从无到有一步步走来，不管是经理还是员工都是手拉着手克服了一个又一个的困难，迎接一个又一个新的挑战，像一家人一样团结，互助。这让我看到了你们对酒店发自内心的热爱。

我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面，现在酒店即将开业，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的工作，发挥出专业水平和技能，相信大家会在很短的时间内创造出好的成绩，让大家共同瞩目你的风采。现在一切硬件设施都为你们准备好了，接下来就是你们的舞台，把学到的知识运用到实践当中，对客服务当中。相信你们将是中油花园酒店未来最闪亮的明星。

我荣幸是我们的队伍各个部门有优秀敬业的带头人，他们热爱事业，勤奋工作;我自豪是我们的团队有那么多优秀的员工和出类拔萃的管理人才，我在这样的心情和氛围中迎来酒店开业的日子，它让我无法入睡，它是我人生在职业生涯中留下最美好的记忆和感动的一段历史。它将激励我在未来的日子中以更饱满的热情和激情去投入到充满希望和挑战的工作。

在酒店的筹备期间，我们遇到了不少困难，尤其是在员工培训期间，由于场地及设备和器材还不太健全，影响了我们的培训进度和效果，这些对于一个新酒店来说是非常正常的，但我们也要引起足够重视，毕竟我们即将正式开业，这意味着我们有责任让客人拥有一个完美的五星级酒店的消费体验经历，我们再不能以前期筹备为由为自己的不完善作解释，酒店开业迫在眉睫，因此我希望各部门在我们试运营期间抓紧整改，克服种.种困难，做好一切开业准备工作，希望全体员工以高涨的热情、娴熟的业务迎接庆典的到来。为此我对各位提出以下几点要求：

第一：在思想上要做好迎接正式营业的准备，树立精品意识，完成思想状态从筹备到试运营再到正式开业状态的转型，从今时今日今刻开始，我们酒店筹备组已经不复存在了，随之迎接我们的是7大部门已经走上正式运营的轨道。

第二：在行动上做好准备，强抓劳动纪律和仪容仪表，以酒店《员工手册》的相关规定为标准，做有纪律、有气质，举止有礼、进退有度的合格的五星级酒店从业人员;精湛技术是我们在软件建设上追求的目标。身为酒店的员工，我们不仅要认真领会和履行酒店的旨意，服从酒店的安排，还要认真钻研各自的业务。“学无止境”，加强学习，保持不断创新的工作态度，使自己的业务不断的提高，让到酒店的每位客人感到日新日奇。留住他们的好奇心，留住顾客，就留住了生意，也就留住了我们自己。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们应该勤于耕耘，让我们的业务知识、水平不断上台阶。让客人提起中油花园酒店就会赞不绝口。工作没有贫贱之分，只有分工不同，“态度决定一切。

第三：酒店是对外的一个窗口。要树立窗口形象，就必须从我自身素质抓起。作为服务行业，尤其作为中油花园酒店这样一个高起点，高标准，高要求的酒店，公司在酒店的建设上已经投入了上亿的资金，酒店的硬件建设在郑州酒店同行业中应该是一流的。我们不仅拥有完善的住宿、餐饮场地和设施以及配套的休闲娱乐场所，而且，有我们在坐的300多位员工，你们才是将来创造酒店形象的代言人。从现在开始，我们不仅要做好每天的工作，而且要不断提升自己的内在素质，提升整个酒店的品位。树立主人翁意识，时刻牢记自己的角色，明白自己的一举一动都代表着中油花园酒店，关系到酒店品牌的建设，酒店的声誉，就根本上关系到我们酒店的效益，一定要时刻牢记“店兴我荣，店衰我耻”这个道理;

第四：我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。”酒店管理团队希望从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。因为只有做好了榜样，才能培养出我们酒店所需的高素质优秀人才，只有酒店的服务水平提高了，才能与酒店高档次的硬件设施相匹配，酒店将不断加强内部管理，以人为本，尊重知识，尊重人才，人人平等，个人才智与团队协作相结合。同时，我们还要加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达;员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率，全力以赴迎接正式开业，同事们，展现你们聪明才智的时候来临了，发挥你们创新能力的机会来临了。同时我更希望你们在事业上有更大的发展和进步。从现在开始，是你们发挥才干的良好开端，我们不仅是在选择优秀员工来我们酒店工作，而且是在培养优秀的员工。机会在每个人面前都是平等的，如果你勤奋，努力，勤学，好问，那么总会有伯乐发现你的存在。

第五：树立安全意识，完善安全设施，制定安全措施，实施安全操作，确保来宾的安全。希望你们在酒店管理层的正确领导下，在各部门经理的指导下，按照科学化，国际化的管理，标准化，规范化的操作流程。同时加强各部门的业务和技能培训，加强市场营销推广，打造中油花园酒店在行业和市场的知名度，赢得更广阔的市场，建立良好的信誉，实现经营与管理的协调发展。为酒店能成为郑州市乃至河南省的高档次、高水准、高效益的一流品牌酒店而不懈努力。当今酒店业竞争十分激烈，作为酒店总经理，我希望全体员工围绕“一切以经营为中心”，在今后的工作中做到“团结、互助、协作。时刻以主人翁的姿态投入到工作中，通过规范化的管理，严格按照专业标准来做好对客服务。

下面我简单的讲一下今后这段时间对各部门的要求：

人事部在我们酒店前期招聘以及培训工作中，做出了杰出的贡献，从人员筛选，面试，再到入职培训，经过千锤百炼，最终确定了我们这支由各方精英组成的队伍，我希望以后继续发扬这种高标准严要求的精神，做好酒店开业后的培训和监督工作。努力打造出一支超五星级服务标准的团队出来。

工程部的工程量之大范围之广是有目共睹的，大到客房，餐厅的曰常排查及维修，家私的放置，小到一颗螺丝钉的安装，一条线路的改造，要全方位的照顾到真的是很不容易，我希望大家本着实事求是的态度做事，丝毫不可以轻视每一个微小的环节，要稳扎稳打，一丝不苟。要知道现在多花一分钟，多做一个步骤，以后会帮你们减少很多不必要的麻烦。

房务部和餐饮部是我们的一线部门，对于一个酒店来说，是门户，是最体现出我们酒店五星级服务标准一个媒介，我们在为客人服务的过程中，从客人到达酒店，下车，礼宾员接待，在到前台办理入住手续，包括在我们酒店餐厅用餐消费，健身房健身，等等。直到客人结账退房离开我们酒店，这一系列的过程如果有一个环节出错，就可能会直接导致客人投诉，一个环节的否定，就可能会否定我们所有的服务，所以我们一线的员工一定要时刻注意自己的仪表，言谈，举止，严格要求自己，要以微笑的服务，亲切的态度，礼貌的话语，对待我们的客人，使他们有一种宾至如归的感觉。

销售部是酒店对内、对外形象的总策划，是负责酒店市场调研和推销的职能部门，它是酒店日常运作与操作的中枢机构，所以销售部的任务是艰巨的，作为总经理我深知这一点，所以我们更要多去了解和掌握市场信息，发挥自己的优势进行业务拓展，利用各种渠道，各种形式，采取各种方法，各种手段扩大宣传，使社会各界了解我们酒店，保持密切联系，产生影响，建立良好的信誉，使酒店得到推荐

财务部要认真组织本部门员工要做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转，做好资金的收集和运用，确保资金能够妥善，完全，完整的保管。同时一定要严肃财经纪律，加强成本费用的控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制，要做到勤清理，勤申报，严格控制，力求把财务工作做的井井有条。安全工作是企业的生存之本，我希望保安部特别要在酒店试运营以及酒店正式开业，努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的检查及保养，同时要强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务，要真正起到为酒店保驾护航的作用。

让我们大家一起用以积极的态度，以求实的精神，以培训促服务、以服务促销售、以经营为核心、以安全为保障，全面的进入到酒店开业前的紧急备战状态。中油花园酒店的开业将给河南省酒店业迎来了更新的标准。未来的竞争将激烈不已，作为酒店总经理，中油花园酒店的运营者，我深知自己肩负的重担和使命，但困难与希望同在，对于我们整个管理团队既是机遇又是挑战，我坚信，我们的团队是一支经得起考验的队伍，一定不会辜负公司领导和社会各界的殷切期望。中油花园酒店将带给我们的不仅是惊喜和赞叹，更多的是对其更深层次价值的期许和展望。我更加坚信，在酒店领导和全体员工的共同努力，是支撑中油花园酒店发展并运行的信心和源泉。中油花园酒店必将在市场上傲然挺立，拥有一席之地，力求打造一家国际五星级的豪华酒店，树立河南酒店行业的全新标准。因此，我们必须以“敬业乐业，团结进取，分工协作”的团队精神来带领我们全体员工不断学习，努力工作，用良好的成绩来回报公司领导的支持和信任，回报社会各界的支持和期望。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。现在的酒店行业面临严峻的市场竞争，“一个完善的酒店要发展离不开过关的硬件，和高性能的软件”，硬件无非是指酒店在营业时为顾客提供的设施设备，如酒店的大堂，客房，餐厅等，关于高性能的软件那就是我们的服务工作人员，前者我们已经具备，但后者还有待加强。根据本酒店的情况，确定了酒店的市场定位为五星级集商务，会议、度假为一体的酒店，客源订位为跨国企业，外资企业，大型企业，政要客人，本地公司及海外公司，等高层次与消费能力强的群体，特别是我酒店地处郑州cbd 地段，毗邻郑州会展中心，每年在会展中心举行的国际性展会就达二三十场，这是酒店的优势所在，但是怎样把这些客源吸引来我们酒店取决于酒店所提供的服务及销售的营销策略，销售部要做好试业前的宣传促销工作，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销，全员服务上下工夫，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，给客户以宾至如归的感觉，给他们提供更多的个性化服务，“合理推销我们的产品”，保证酒店利益最大化。 新的岁月带来新的希望，新的岁月带新的梦想!在今后酒店平凡的日子里，我们将用创造性的工作把希望变成现实;把梦想掌握在自己的手中。过去几个月的时间里我们不畏艰辛，克服困难，基本的完成了开业的筹备工作，在面临试业经营新挑战时，我希望大家集思广义，汇聚全体员工的聪明才智，总结经验创造出一条中油花园酒店自己的路。从酒店整体发展战略入手，明确经营目标，找准市场定位，走一条以市场为导向，以国际经营标准为目标，以中油花园酒店自身特色为内容的道路。

开业的日子终于到来了，展现我们的机会终于来临了，大家要保持最积极地态度，以最职业的微笑来面对每一位客人，以最标准的服务语言来迎接每一位远道的来宾，以最新鲜的面孔面对明天的到来。我们将一如既往的时时刻刻为我们的员工着想，让你们在工作的岗位上得到的不仅仅是收入，而是宝贵的学习经验及国际化的管理技能。请你们相信：酒店美好的将来将是你们迈向成功事业的敲门砖，奠基石。你们是酒店真正的主人，没有你们就没有酒店的今天，让我们携起手来，为中油花园酒店的明天共同努力。酒店管理服务理念：总经理为经理服务，经理为员工服务，二线为一线服务，员工为顾客服务

**酒店年终个人总结报告篇八**

过去的20\_\_年，是极不平凡的一年，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、20\_\_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，综合帄衡，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20\_\_年公司财务计划。并且，根据 总公司下达公司的20\_\_年计划任务，层层分解落实，下达了有关部门20\_\_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、20\_\_年财务决算工作。

20\_\_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，半个月内完成集资 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，20\_\_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x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。20\_\_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，作出了显著成绩。

5、财会工作量化管理。

20\_\_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、资金调拔、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等项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帄台、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帄。

7、会计档案的归档整理工作。

今年3月份，财务部对20\_\_年各种会计凭证、报表、帐本进行了认真登记，按照会计档案工作要求完成了20\_\_年会计档案整理工作。

8、配合总公司 集团成立，财务部通过大量的工作，配合总公司审计组完成了企业改制审计任务。

9、配合公司总经理办公室完成了营业执照的年审工作任务。

10、完成20\_\_年各种税务清算工作任务。

11、20\_\_年贷款证年检及企业信贷等以及评审工作。

12、配合公司人事部完成公司理顺工资方案的测算工作任务。

明年财会工作要点：

1、公司已4年没有接受日常税务检查了，明年估计税务检查将是财务工作的重点。

2、组织财会人员继续学习新会计准则，提高财会人员业务技术水帄。

3、搞好资金结算，加强与银行的联系，准备多次办理 万元贷款的分批到期转贷工作任务。

4、进一步搞好财务部财会量化工作管理。

5、提高会计电算化工作质量

**酒店年终个人总结报告篇九**

光阴似箭，时间如梭。回首过去的一年，内心不禁万千。在各位领导的帮助带领下，以及和同事的共同奋斗，和经过了自己的积极努力，我顺利地做好自己的工作，一起来看这篇\_\_\_\_酒店员工个人年终总结范文吧~

\_\_\_\_年，\_\_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： \_\_\_\_万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：\_\_\_\_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。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，\_\_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“培训是酒店永垣的主题”、“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。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

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。

三、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、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。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

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用力度;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，展现酒店团结拼博，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，自已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\_\_\_\_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，十分重视干部队伍的建设：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。

**酒店年终个人总结报告篇十**

转眼间入职公司工作已一年多了回顾这一年多工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过这一年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将某年度工作情况作总结汇报，并就某年的工作打算作简要概述。

一、日常管理工作

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的.作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。这一年在餐厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合经理做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。

加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己这一年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

二、厅面现场管理

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答“到”进行为客人服务。

5、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。

6、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。为了的提升自助餐服务的质量，进一步规范自助餐服务的操作流程和服务标准。这时就需要班组人员作好接待高峰前的接待准备，增加菜夹，双向同时进行取菜，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。

三、存在不足

1、许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

3、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

某年即将过去，我将会调整好心态迎接新的挑战，我将一如继往，为腾格里国际酒店的发展尽自己的一份绵薄之力。我坚信餐饮部一定会坚定信念，精诚团结，以百折不挠勇往直前的精神风貌，共同绘制出腾格里国际酒店新的蓝图，实现各项指标的历史性突破。

**酒店年终个人总结报告篇十一**

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\_\_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\_\_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，\_\_酒店在\_\_乃整个\_\_的知名度也扩大了。今天我作为\_\_酒店总经理对今年的工作加以总结。

一、顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准

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。

二、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\_\_同行业中形成标榜。

三、硬件设施的改进、服务质量的提高

谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20\_\_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。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\_\_乃至更大的范围树立起\_\_酒店品牌。

四、存在不足

设施设备不尽完善。员工队伍不够完善，员工流动率过高。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。

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。

**酒店年终个人总结报告篇十二**

我于某年担任经理，在领导的监督和支持下，我与同事一道，认真履行岗位职责，完成了各项工作任务。现做如下总结：

一、从实际情况出发，认知和解决\_\_的各项工作问题

我和其他三位经理在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补充的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

二、加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和服务技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的\"建设环保型绿色酒店的方针政策\"，在原有的培训计划上制定出\"的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成\"我为绿色酒店尽一份力\"的意识。将节能降耗的措施\"由小及大，由点到面\"的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

三、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但对服务和管理的理论知识储备不够。工作开拓创新不够。在工作中对细节问题考虑不够。只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。针对问题，我将加强理论学习，进一步提高自身素质。工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。采取过硬措施，确保工作保质保量完成。加强对员工的督促和培训。主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢领导一年来对\_\_工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

**酒店年终个人总结报告篇十三**

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，能够向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌!

**酒店年终个人总结报告篇十四**

一、 停车场管理

首先通过收取停车费来限制停车数量，使在有限的停车位上停放适量的车辆，单位内部车辆尽可能少占车位，控制非本酒店的车辆进入停放，其次通过对车场保安的调整后培训上岗，做到工作要踏实认真。

二、 消防安全管理

消防工作一直都是各项工作的重中之重，为保证酒店安全工作万无一失，带领中控及内保人员进行全面细致的消防检查，检查中发现的消防隐患立即排除和上报解决，另外加强中控人员的消防安全培训，学习酒店的消防应急预案:对酒店全体员工进行培训灭火器的使用方法，如何报火警及安全疏散紧急逃生的常识。

三、 安全监控管理

按岗位职责24小时严密监视画面动态，内保人员定时和不定时对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

四、 安全防范管理

配合学习北京市公安消防总队，和东城区防火安全委员会的文件内容，做好今冬明春火灾的防控工作，制定适合本酒店性质的各项应急预案，有效预防火灾事故的发生确保重要季节以及马上临近春节的消防安全工作，配合消防总队的检查，做到有事及时发现，及时处理，不隐瞒

最后，相信通过我们大家的共同努力，加强各方面管理，规范各项管理工作，一定能促进公司经营业务的发展，提高公司经济效益，同时为客人营造一个更加安全舒适满意的休息、娱乐环境。

一、亚运会和世博会在中国举行，是中国人百年的梦想。为保证亚运期间治安良好，酒店按照政府有关部门的统一安排，结合本酒店的实际情况，加强领导，强化措施，把亚运期间安全保卫工作作为各项工作中的重中之重来抓，酒店保安部经理召集部门人员进行研究部署，成立了亚运安全保卫工作领导小组，要求各部门领导要对亚运安全保卫工作高度重视，加强内部管理，要做到管理好自己的下属、做好自己的工作。针对在酒店公共区域的一些形迹比较可疑的人员以及外来施工人员的情况，专门制定了工作方案和应急处置预案，特别是在公共区域客人遗留的物品和一些信件进行严密的检查和接收，严防各类安全事故发生。并且明确地向员工展示了亚运期间的种种应急预案措施。将亚运安全保卫工作责任落实到每个具体人员上。确保了酒店在亚运期间治安稳定，以和谐稳定的环境迎接20\_\_年亚运会。在全酒店员工的共同努力下，圆满完成了奥运期间的治安管理工作，保证了酒店安全工作百分百，无一例意外事件发生。

二、酒店的消防安全工作一直是我们各项工作的重中之重，因为他关系到客人以及我们员工的生命安全。为了确保酒店的消防安全工作，酒店总经理召开会议制定了一系列措施。首先，对酒店所有新员工进行了专门的消防培训，教会他们面对火灾的处理程序，如何使用灭火器材，如何扑灭初起火灾，如何自救逃生等。为了让所有的员工更好的掌握所学的理论知识，酒店在20\_\_年6月份成功的举行了酒店消防演习。为了贯彻消防安全工作的落实，保障员工宿舍的安全，酒店员工宿舍也在20\_\_年12月30日成功进行了消防演习。此外，酒店还专门进行了两次电梯困人演习。通过这些演习，我们将所学到的知识运用到实践中，同时看到了我们在以后的工作中需要改进的问题，将我们的消防安全工作做的更好。

三、深圳9.20特大火灾事故发生后，酒店行政委员会非常重视。为了预防火灾隐患事故的发生，增强酒店全体员工的安全意识，酒店积极配合盐田区区政府的安全生产工作要求，在20\_\_年11月中旬请盐田区安全生产监督管理局的专家，对酒店所有员工进行了安全生产培训，并进行了考核。为了认真贯彻好“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的消防工作要求，酒店还专门请盐田区消防大队老师给酒店员工进行了专门消防安全培训，通过培训，酒店所有员工的对消防安全及安全生产有了更深刻认识。

四、由于酒店坐落在大梅沙畔，在沙滩上休闲人员相对来说比较多，这也就成了我们安全的工作重点。为了保证客人的人身及财产安全，给客人提供一个舒适的休闲环境，酒店制定了相应的沙滩应急管理机制。保安部派专人对沙滩区域进行24小时不间断巡逻，并增加救生员的编制，能及时处理在沙滩和游泳内险情。通过一年来的努力，20\_\_年酒店沙滩无任何安全事故发生，完成了预期目标。

五、喜达屋酒店及度假村国际集团每年都会聘请第三方公司对进行酒店秘密安全审计调查工作，促进酒店安全工作更好的落实。大梅沙京基喜来登度假酒店20\_\_年在安全审计取得了可喜的成绩，预期完成了我们酒店年初制定的安全审计标准。

在过去的一年中，我们虽然取得了一定的成绩，但也应该看到员工的安全意识有待进一步增强，同时要适应新形势下安全工作的特点，加强全体员工的怖袭击培训，防范安全事故的发生。

20\_\_年将至，我们会更加努力贯彻好区委区政府及区旅游局的安全生产工作方针，争取创造出更好的成绩，为创造和谐盐田贡献我们应有的力量。

**酒店年终个人总结报告篇十五**

为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，酒店销售部做了如下的工作总结：

一、人员调整

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有\_名，是同规模酒店的\_倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至\_名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

二、渠道拓宽

销售部原来分解指标因人而定，缺少科学(教学案例，试卷，课件，教案)依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种.种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学(教学案例，试卷，课件，教案)，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

三、房提奖励

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年\_万元升至下半年\_万元，升幅约为\_%。

四、窗口形象

销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的\_%提高到\_%，日创收为\_元，日平均房价为\_元;全年接待宾客\_万人次，接待外宾\_万人次。

五、投诉处理

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约\_起，为酒店减少经济损失约\_元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收\_万元，比上半年增额\_万元，增幅约为\_%。

以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为\_万元/月，工资总额控制为\_万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜\_余种，其中，\_\_\_\_等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

**酒店年终个人总结报告篇十六**

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的\_个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的\_个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**酒店年终个人总结报告篇十七**

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20\_\_年到来之际，回首在\_\_酒店的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

我是20\_\_年经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了\_\_酒店的一名前台接待。回想起来20\_\_年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20\_\_在酒店工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

一、礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工\_\_请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二、前台业务知识的培训，主要是日常工作流程

前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很麻烦，但会很安心。

三、了解掌握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务

因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20\_\_年，酒店\_\_客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍\_\_客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

四、以大局为重

还记得今年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

五、增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20\_\_年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知道，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管\_\_辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20\_\_，自己在\_\_酒店又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在\_\_贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

**酒店年终个人总结报告篇十八**

回顾20\_\_年一年的出纳工作，在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守相关，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、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、会计等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。

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台账，部门内部、部门之间及时对账，做到账账相符、账实相符。

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及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对账外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片建全在用资产台账，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，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿及电话费超支等个人挂账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账环节及程序管理，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：第一要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台账;第二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，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;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：及时了解及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与人员多了解，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、参加会计人员继续的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

五、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。在来年的工作中，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。对于各部门的台账勤检查、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。

**酒店年终个人总结报告篇十九**

一、 停车场管理

首先通过收取停车费来限制停车数量，使在有限的停车位上停放适量的车辆，单位内部车辆尽可能少占车位，控制非本酒店的车辆进入停放，其次通过对车场保安的调整后培训上岗，做到工作要踏实认真。

二、 消防安全管理

消防工作一直都是各项工作的重中之重，为保证酒店安全工作万无一失，带领中控及内保人员进行全面细致的消防检查，检查中发现的消防隐患立即排除和上报解决，另外加强中控人员的消防安全培训，学习酒店的消防应急预案:对酒店全体员工进行培训灭火器的使用方法，如何报火警及安全疏散紧急逃生的常识。

三、 安全监控管理

按岗位职责24小时严密监视画面动态，内保人员定时和不定时对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

四、 安全防范管理

配合学习北京市公安消防总队，和东城区防火安全委员会的文件内容，做好今冬明春火灾的防控工作，制定适合本酒店性质的各项应急预案，有效预防火灾事故的发生确保重要季节以及马上临近春节的消防安全工作，配合消防总队的检查，做到有事及时发现，及时处理，不隐瞒

最后，相信通过我们大家的共同努力，加强各方面管理，规范各项管理工作，一定能促进公司经营业务的发展，提高公司经济效益，同时为客人营造一个更加安全舒适满意的休息、娱乐环境。

一、亚运会和世博会在中国举行，是中国人百年的梦想。为保证亚运期间治安良好，酒店按照政府有关部门的统一安排，结合本酒店的实际情况，加强领导，强化措施，把亚运期间安全保卫工作作为各项工作中的重中之重来抓，酒店保安部经理召集部门人员进行研究部署，成立了亚运安全保卫工作领导小组，要求各部门领导要对亚运安全保卫工作高度重视，加强内部管理，要做到管理好自己的下属、做好自己的工作。针对在酒店公共区域的一些形迹比较可疑的人员以及外来施工人员的情况，专门制定了工作方案和应急处置预案，特别是在公共区域客人遗留的物品和一些信件进行严密的检查和接收，严防各类安全事故发生。并且明确地向员工展示了亚运期间的种种应急预案措施。将亚运安全保卫工作责任落实到每个具体人员上。确保了酒店在亚运期间治安稳定，以和谐稳定的环境迎接20\_\_年亚运会。在全酒店员工的共同努力下，圆满完成了奥运期间的治安管理工作，保证了酒店安全工作百分百，无一例意外事件发生。

二、酒店的消防安全工作一直是我们各项工作的重中之重，因为他关系到客人以及我们员工的生命安全。为了确保酒店的消防安全工作，酒店总经理召开会议制定了一系列措施。首先，对酒店所有新员工进行了专门的消防培训，教会他们面对火灾的处理程序，如何使用灭火器材，如何扑灭初起火灾，如何自救逃生等。为了让所有的员工更好的掌握所学的理论知识，酒店在20\_\_年6月份成功的举行了酒店消防演习。为了贯彻消防安全工作的落实，保障员工宿舍的安全，酒店员工宿舍也在20\_\_年12月30日成功进行了消防演习。此外，酒店还专门进行了两次电梯困人演习。通过这些演习，我们将所学到的知识运用到实践中，同时看到了我们在以后的工作中需要改进的问题，将我们的消防安全工作做的更好。

三、深圳9.20特大火灾事故发生后，酒店行政委员会非常重视。为了预防火灾隐患事故的发生，增强酒店全体员工的安全意识，酒店积极配合盐田区区政府的安全生产工作要求，在20\_\_年11月中旬请盐田区安全生产监督管理局的专家，对酒店所有员工进行了安全生产培训，并进行了考核。为了认真贯彻好“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的消防工作要求，酒店还专门请盐田区消防大队老师给酒店员工进行了专门消防安全培训，通过培训，酒店所有员工的对消防安全及安全生产有了更深刻认识。

四、由于酒店坐落在大梅沙畔，在沙滩上休闲人员相对来说比较多，这也就成了我们安全的工作重点。为了保证客人的人身及财产安全，给客人提供一个舒适的休闲环境，酒店制定了相应的沙滩应急管理机制。保安部派专人对沙滩区域进行24小时不间断巡逻，并增加救生员的编制，能及时处理在沙滩和游泳内险情。通过一年来的努力，20\_\_年酒店沙滩无任何安全事故发生，完成了预期目标。

五、喜达屋酒店及度假村国际集团每年都会聘请第三方公司对进行酒店秘密安全审计调查工作，促进酒店安全工作更好的落实。大梅沙京基喜来登度假酒店20\_\_年在安全审计取得了可喜的成绩，预期完成了我们酒店年初制定的安全审计标准。

在过去的一年中，我们虽然取得了一定的成绩，但也应该看到员工的安全意识有待进一步增强，同时要适应新形势下安全工作的特点，加强全体员工的反恐怖袭击培训，防范安全事故的发生。

**酒店年终个人总结报告篇二十**

xx酒店于xx年x月x日试营业，员工有500余人。酒店人力资源部主要负责人力资源管理工作，重点开展人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、社保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

一、酒店人力资源现状

酒店内部设臵8部1室，包括房务部、餐饮部、市场营销部、财务部、采购与监督部、人力资源部、工程部、安全部和总经理办公室。

人员结构状况(截止20xx年xx月31日)：酒店员工502人，其中：总办34人、房务部xx1人、餐饮部207人、市场营销部22人、财务部33人、采购与监督部7人、人力资源部xx人、工程部35人、安全部31人。基本上满足了酒店日常运作的需要。

酒店现有高管4人，副经理以上级别36人，其中总监7人，副总监4人，经理xx人，副经理6人，平均年龄37、9岁，其中大专以上学历27人。酒店员工平均年龄30岁，有维族、藏族等xx个少数民族，其中研究生学历(含在读)1人，本科学历44人，大专学历xx6人，中专学历78人。

二、20xx年人力资源管理工作总结

20xx年，人力资源部在酒店高层的领导及全体人力资源部员工的共同努力下，强化基础、完善制度、合理配臵、加强培训，初步建立了xx酒店人力资源管理体系，圆满完成了酒店下达的各项目标与任务，为酒店今年创造良好的业绩提供有力的人力资源支援与保障。主要完成了以下几项工作：

(一)积极组织部门内部学习，提高人力资源管理人员的综合素质。

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。20xx年人力资源部陆续到岗xx人，其中人事部4人、培训部3人、宿管3人。部门内有6人没有酒店管理经验，为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

(二)完善各项人事、培训管理制度、工作流程，为今后工作提供制度保证。

为了进一步完善酒店人力资源管理使得其更符合xx酒店运作需要，并确使酒店人力资源各项工作有章可循，本部制定出台了一系列符合酒店实际情况的制度与政策：编制薪酬福利制度、考勤休假制度、培训管理制度等;收集整理酒店各部门职责、各岗点岗位职责;完善人力资源部人事管理sop66项、培训管理sop27项，人力资源部全年累计发文337份，其中人事76份、培训261份。

(三)拓宽招聘渠道，为酒店开业、运营提供人力保证。

酒店截止到xx月25日共招录员工931名，针对用工荒、招人难的现状，人力资源部采取以下应对解决措施，确保酒店顺利开业、运营正常。一是加大专业院校联络，与前期联系的院校建立实习就业一体的用人关系。20xx年xx学校先后委派18名实习生，主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。二是通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。三是鼓励内部员工介绍，20xx年通过内部员工介绍用工16人。四是联系附近居委会，推荐下岗职工及年龄在45岁左右身体健康的无业人员。五是联系附近院校的钟点工，20xx年安排钟点工3917小时，47004元，等同于2名餐厅服务员xx个月的工资费用。钟点工不仅解决服务人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

(四)积极探索，建立并完善酒店留人机制。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时进行整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

1、不断完善酒店薪酬激励机制，做到待遇留人。

人力资源部通过制作招聘广告简报、薪资调研，实时掌握酒店业薪资水平，20xx年根据调研情况，分别在4月、xx月对酒店部分岗位的薪酬进行了调整，平均上涨幅度达20%。酒店各基层员工的薪资水平在同同岗位人员中具有一定的竞争力，避免人员因为薪资过低集中流失。同时，人力资源部非常重视社会统筹保险的管理工作，坚持以人为本，以优质的服务，为酒店每一位员工上报相关投保手续，认真核对缴费基数和缴费信息，及时更正各种差错。

2、建立企业文化，方方面面体现人文关怀，用感情留住员工的心。

酒店在试营业前，就将建立企业文化作为一项重点工作，经过3次讨论，zui终确定符合酒店实际的文化理念，其中“宾客至上、以人为本、精益求精、共创品牌”的经营理念，充分体现在人力资源管理工作的各个环节。一是为员工设立倒班宿舍和长住宿舍，并不断改善住宿设施：加装电风扇、增加被子和褥子、安装热水器、配备暖水瓶、安装棉门帘、暖气改造、安装晾衣绳等等。二是组织各类活动，丰富员工业余生活。5月组织一线员工进行了岗位技能汇报表演，评选出优秀团队奖，优秀个人奖，员工的技能及荣誉感得到了提升;7、8月组织员工开展户外拓展活动，增加团队的凝聚力;同时定期举办员工生日会活动、宣传拦评比、电影放映室等活动，按计划组织节日趣味竞赛、导师活动、唱诗班活动等，增强了员工之间的沟通交流，充分体现了酒店关心员工、为员工提供了和谐的文化生活空间。三是关怀酒店困难员工，使员工感受“家”的温暖。国庆、中秋双节期间组织慰问5名困难员工，并发放慰问金;组织为困难员工募捐;员工家里发生突发事件，人力资源部总会第一时间将酒店的关怀带到员工家中。

3、为员工提供培训和职位晋升机会，用事业成长留住优秀员工。

事业留人，主要通过以下方式：一是利用交流培训、外出培训的机会，开发员工的潜能，帮助员工制定职业生涯规划，20xx年酒店共进行部门间支持培训108人次、内部交流培训10人次、与银都酒店交流及技能培训401人次、外出培训22人次，同时培训部定期组织培训回顾、培训效果评价，与员工面对面交流沟通，使员工进一步认识到自我价值和发展方向。二是设臵或预留职位，疏通个人成长渠道。为留住优秀员工，20xx年我们增设副经理岗位4个，同时在不影响正常运转的情况下，预留部分职位，如大堂经理、餐厅副经理等职位，为员工提供进一步发展的成长空间，满足员工自我发展的需要。

(五)加大酒店员工培训力度，提高酒店管理与从业人员的管理水平与专业素质。酒店培训部坚持按需施教、务求实效的原则，以自主培训为主，外委培训为辅，有针对性地制定酒店员工培训计划，开展培训工作。根据20xx年培训部管理目标，20xx年完成培训课程总课时数4。2小时，参加培训总人数为2xx9人次。其中基础类培训70、8%、英语类培训4、8%、督导类培训15、4%、其它类培训9、0%。

1、基础服务类培训：定期开设新员工入职培训及新员工跟踪回顾课程、服务意识培训、案例分析培训、文员技能培训、消防培训、服务礼仪培训等。通过培训使新员工快速了解酒店基本结构及应知应会知识;提高运作岗点的服务意识，更好地完成对客服务;提高员工在日常服务中的技巧，避免在处理相同的事件上引起客人投诉;规范各部文员文书处理，了解办公自动化的使用技巧;提高全员消防安全意识;提升服务质量，培养优良的高品质团队。

2、英语类培训：为提高酒店员工英语基础水平，掌握酒店常用服务用语，更好的为外籍宾客服务，培训部自20xx年9月起开设了两期基础英语课程。

3、督导类培训：为提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力;培养良好的组织管理、沟通协调和分析判断能力;培养创新和团体合作精神;培养对工作的激情，勇于承担挑战和压力;培养和挖掘具有领导潜质的人才，使他们在深度和广度上积累专业技能与经验。培训部定期为酒店主管级以上员工开设了《培训培训者》培训、《主管技能必修》培训、化妆课培训、《赢在执行》培训等。

4、其他培训：包括开荒培训、酒店交流及技能培训、“三标六常”管理宣贯培训、部门间支持培训、食品安全培训、家常菜品制作培训。

(六)积极推行“三标六常”管理理念，提高工作效率。

20xx年6月酒店推行“三标六常”管理工作，人力资源部以“三严格，四到位”为指导思想，做了大量的工作，规范了现场管理和员工的行为，提高了工作效率，取得了一定成效。一是结合工作实际建章立制，使各项工作有章可循;二是整理员工档案、劳动合同、休假单等基础资料，按部门统一归档管理，设臵目录，以便查询;三是明确人力资源信息管理工作流程，规范人力资源信息系统的资料录入、数据导入、导出工作步骤，确保了信息的准确性和时效性。并及时按要求维护系统的个人基本信息、薪酬信息、岗位信息、合同信息、培训信息等等10余个信息模版，进一步提高了工作效率。

(七)参与酒店绩效考核体系建设，提高各部门员工积极性。

20xx年9月，按照酒店领导的部署和安排，人力资源部参与酒店绩效考核体系建设，一是参与编制了以“三标六常”为主要考核内容的绩效考核管理办法。二是作为考核组织机构的主要成员，确保绩效考核领导有力。三是参与编制了部门考核表，考核表主要分为基础管理、业务素质和操作技能、日常管理三部分，明确了考核项目、考核方式及标准，经各部门负责人评审通过后实施。四是参与10月中旬对酒店各部门各区域进行绩效考核。本部门总监、副总监同时兼任考核组成员，能够在考核中发现亮点，找出差距，起到了部门交流培训，提高管理水平，提高员工积极性的目的。

三、存在的主要问题及建议

(一)酒店人员流失率过高。(表略)

从上表中可以看到，20xx年酒店累计离职429人，1-3月在酒店筹备期人员流动较大。离职集中在餐饮部，主要是因为餐饮部18-29岁年龄段的员工较多，员工多为独生子女，不能吃苦，且缺乏耐心，同时也暴露出部门对新员工的关注度仍不够、不重视员工意见等问题。20xx年人力资源部将与各部门配合加强对员工的关注，减少流失，20xx年2、3、4三个月将做好人员的储备，为旺季的到来做好准备。

(二)各部门考勤休假管理不够严谨。

在人事管理中，部门不重视员工的考勤休假管理，频繁出现以下问题：部门在批准员工1天假期时不能按标准将假单打好;加班单的备注的不够仔细清晰，部门负责人在审核加班单时不够认真;在录入员工假期单时不够及时;电子考勤与手工考勤不能完全对接等等。人力资源部针对以上部门的问题将对所有部门负责人及考勤员进行再培训，并将考勤休假管理作为部门考核指标之一，督促部门负责人重视此项工作。

(三)公共培训课程出勤问题

培训部组织公共培训课程时，出现以下问题：参加课程的出勤率有待提高，或个别部门需要提醒才出勤，影响课程的正常进行;员工对于培训时间不知晓，内部沟通出现问题，或部门传达的较晚，致使员工无法上课。针对以上问题已通过制定培训出勤制度，培训率已得到改善，需要不断地严格跟进，以保证制度的有效性。

(四)部门内部培训流于形式，效果不好。

各部门能够在培训部的统一组织下，制定部门内部的培训计划，但在计划执行的过程中，出现以下问题：实际培训时间未按培训计划所列时间进行;培训日期作更改时未能及时告知培训部，致使培训部无法起到监督作用;培训导师培训内容为常规的、重复的培训，未能对培训做好规划;培训内容与培训计划所列不吻合，导师备课不充分，未能做好计划安排性;培训中培训导师未按培训培训者课程中讲授的方式方法进行，只是在简单读资料，培训效果不佳;培训中对学员要求不严格，对培训重视度不够，存在应付差事的情况;培训中未能坚持做到考核与评估，故无法获知员工的知识掌握情况。

以上问题已在日常检查及每周培训检查反馈时提醒并督促培训者;培训部为各部门培训导师开设培训培训者课程及日常对培训的检查来改善，通过授课改进各岗点培训导师的培训技能与方法;建立员工培训档案，部门培训后需由培训导师做培训效果评估，以提高对于培训的重视度。

四、20xx年人力资源管理工作计划

20xx年人力资源部将紧紧围绕酒店总的经营目标，高度重视人力资源开发及利用，充分发挥员工的积极性、主动性，为酒店的经营目标提供巨大的增值效应。贯彻酒店“以人为本”的经营理念，塑造一支优秀的经营团队和服务团队，以提供人力资源产品服务为核心，从管理向服务转变。人力资源部20xx年工作主要有以下几方面进行：

(一)大力推进员工职业生涯规划，提供合理公平的晋升机制，进一步完善人力资源管理体系。

一是在已建立起人力资源的各个模块的规范体系上，继续完善各项操作流程。20xx年重点规范招聘管理流程、人事档案管理流程、完善酒店的规章制度、员工休假管理规定、员工福利制度等。二是调整酒店基层岗位的工资结构，推行提成工资，提高对客员工工资水平并增加员工服务积极性。三是完善绩效考核的各项项目，突出绩效考核的正面激励作用，建立优奖差惩的制度，旨在增加各部门的创优争先的氛围。四是制定并公开各类职位晋升标准，制作员工职业晋升通道图，让员工看到公开公平的成长方式，帮助员工树立积极向上的发展自我目标。五是完善晋升程序，优先内部提升制度，有职位空缺时，优先内部公开考核提拔，形成制度，增强员工的信任，慢慢形成文化。在公开考核时，采用书面考试、面试、资历评估、部门推荐等多种形式相结合，把真正的人才提拔上来。

(二)采用多变的招聘方式，进一步做好人力储备。

20xx年招聘的主要目的是满足酒店各岗点的人员需求及编制调整后的人员增补。招聘的主要途径为内部员工推荐、校园招聘、网络资源、校企合作等渠道。同时建立储备人才培养机制，由人力资源部牵头在上半年制定储备人才培训机制，选取表现良好、具有培养潜力的各部门优秀员工及返店就业大中专生实行定向培养，签订培养合同，采取重点辅导与岗位见习等办法，加快骨干人才和第二梯队的人才培养步伐。

(三)创建和谐的人力资源管理机制，维护企业内部和谐劳资关系，进一步提高员工满意度。

一是坚持与新员工签订劳动合同，为构建和谐的劳资关系提供法律的支持与保障。二是定期组织总经理午餐，建立酒店高层领导与员工沟通的桥梁，使员工可以尽诉心声，协调劳资关系。

不定期组织经理级茶话会、实习生茶话会等，加强管理层与各层级员工的沟通，完善酒店内部民主管理。三是做好后勤保障服务工作，牢牢树立“员工是我们的内部客户”的服务意识，在人事办公室为员工办理各项事务、员工面试与离职等方面做好细节服务;在宿舍管理区，主动关心员工的住宿情况;在宣传栏增设“健康专栏”，针对季节性多发病及流行性疾病特点与预防办法进行宣传，同时关注员工职业健康及安全，减少工伤意外伤害等事故发生率。四是组织各类活动，丰富员工业余生活。每周继续为员工播放影片;组织员工生日会、每季度组织培训导师生活;组织员工开展户外拓展活动;配合工会在节日组织游艺活动等。

(四)建立及完善立体式培训体系，进一步打造学习型团队。

一是完善晋升考核试题库与培训课程，在转正考核、晋升考核、优秀员工考核等几方面，健全试题库，使考核方式更加科学合理。二是健全各类课程体系，逐步完善“团队建设”、“主管技能”、“投诉处理技巧与案例分析”、“培训培训者”等专题课程;开发“如何提升酒店执行力”、“七种习惯”等专题培训，完善晋升领班、晋升主管课程。三是加强团队职业化建设，继续引进优质的管理培训，把握各阶段培训需求，根据酒店管理人员的技能状况，针对每名经理人，有计划地安排好课程，做好培训支持。加强与境内外管理公司及饭店协会合作，根据课程特点派出经理人参加培训，提高管理能力，重点改善管理人员沟通协调能力、工作执行力、规划能力等。四是健全培训讲师体系，培训部会加大对培训导师的辅导，采取到部门辅导与开设公开课、培训导师外派培训等多种形式相结合，培育出更多的培训讲师，培养培训后备人才。继续完善培训导师月度、年度评比考核办法，树立优秀典范，促进训导师成长。五是组建学习型组织，利用店报、员工宣传栏、培训协调会、行政例会等形式，进行“好书推荐”，精彩文章分享，培训导师定期学习等形式，在全店营造学习氛围，组建学习型组织。

我们相信在酒店高层的直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，20xx年人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，zui终实现酒店快速发展的战略目标。

**酒店年终个人总结报告篇二十一**

一年来，在酒店领导的指导下，我围绕工作中心，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，以下是今年的工作总结。

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，保证了酒店的正常营业秩序。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，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在今年的岁末，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，为酒店的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店年终个人总结报告篇二十二**

一元复始，万象更新。过去的一年，我酒店在集团公司孙总、集团分管领导马少香副总果断的决策正确领导下，通过酒店全体员工的共同努力，与时俱进，积极适应市场需求，完成了客房6层至30层装修改造，创造更好的经营条件;进一步提高了酒店竞争力，同时酒店解放思想，在探索中前进，在开拓中进取，取得了显著成绩。

过去的一年是我酒店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了客房基本建设”。抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作。富满地大酒店全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、领班、主管以上的酒店管理人员，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点。

酒店的平均日出租率在71%，全年平均房价210元/间，全年总收入139216520元，其中客房收入108583390元，其他收入30633130元;月饼销售16100盒，回款1853150元，完成任务100%。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，在获得较好的经济效益的同时，提升了酒店在南宁的知名度和美誉度。这些喜人成绩的取得，是酒店全体员工努力的`结果，也与酒店总经理的严格管理是分不开的。管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量要提高、增收难度加大、成本支出加大等重重压力和考验，经营持续平稳。

20--年之所以能够实现经营稳健发展、主要得益于经营工作中始终坚持和把握以下主线，取得以下成绩：

(一)实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

20--年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，客房再次装修和改造，强化舒适度和个性化建设，酒店在半年的装修工程中，没有因装修工程造成停业的情况，做到装修和经营二不误，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

(二)做大做强酒店品牌，创先争优成果丰硕

争创一流酒店，争树一流品牌，是我酒店一年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。提升了宾馆的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质酒店、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

(三)打造精细服务品牌整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我酒店服务品质建设的核心内容。例如：店前led滚动字幕每天24小时不间断播出我店出新优惠政策及特价房信息，及时让客人了解富满地大酒店的最新各项活动信息;酒店大堂内部及电梯轿厢内设置了精美的的海报、-架等宣传材料，详细介绍羿华国际大酒店会员办理办法以及会员所享受的各项优惠政策，让顾客了解羿华国际大酒店，知道会员优惠政策，最终办理我店会员卡，成为富满地大酒店的会员。积极联系各大知名网上订房网站，通过浅谈达成协议，签订售房协议书，实现网络售房最大化，在扩大联华品牌知名度的同时提高我店的入住率和网络知名度。在中国的传统佳节“中秋节”为客人精心准备了会员月饼，赠送给我酒店的vip客人，让节日期间奔波在外的每一位富满地的会员朋友感受到家的温暖，感受到羿华国际大酒店的关怀，切实让客人感受到羿华国际大酒店的企业文化，真正的做到一切为了客人，为了客人的一切，为了一切客人。圣诞节期间，我店内部大厅装饰一新，悬挂圣诞饰品，营造出浓厚的圣诞氛围，让客人快乐的入住羿华国际大酒店。为培育形成亲切待客、真情服务的宾馆氛围，构建和谐的客际关系，通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设，通过酒店、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高;推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，体现了五星级宾馆精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

(四)关爱员工生活员工凝聚力得到增强

员工是酒店的宝贵财富，是推动酒店发展的源动力。过去一年，更加重视员工在酒店中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决，酒店对员工提出的米饭口感差和常吃夹生米的问题十分重视，向集团请求，马副总批准购回一台大型电煮饭柜，员工吃上可口的米饭，关爱员工，注重营造互帮互助的酒店氛围，提高了员工的工作热情，为酒店做出更大贡献。

(五)深入挖掘经营潜力质量效益再上台阶

20--年全店经营总量和经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实酒店年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，圆满的完成了南宁东盟二会一节接待外宾工作，受到了外宾一至好评。全年完成一亿三千九百十二万多元业绩。

(六)紧绷安全生产之弦，安全管理扎实推进

20--年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措施：根据星评新标制订和完善了消防、火灾应急疏散、食品卫生中毒、突发性治安案件等紧急处置预案，提升了安全管理和应对水平;强化重大节假日国庆节等节前安全大检查，落实安全生产值班制度，严密防范和控制事故苗头发生;年末还举行全体员工大会，对全体员工火灾防范专题培训，不断提高员工的安全意识和防范技能。

以上是20--年度工作成绩，是全体员工团结拼搏、锐意进取、励精图治的成果结晶。

20--年一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用五星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从检查中发现，有些部门或岗位的部分员工，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，也影响着酒店的服务质量。

2、设施设备不尽完善。从客人投诉中发现存在供冷气不即时，供暖气无的状态，严重的影响了酒店经营，热水供水压力小给水慢，影响了酒店经济利益。设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”。

20--年即将度过，我们充满信心地迎来20--年。过去的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，新的一年羿华国际大酒店一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有最好，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的最大提升!在新一年里努力再创佳绩。

**酒店年终个人总结报告篇二十三**

20\_\_已悄然谢幕，在年末我搭上了\_\_的末班车加入了这个大家庭，在那里我感谢\_\_给我们带给这个平台，来到\_\_已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，此刻立刻酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为资料，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

\_\_商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体此刻我们每位员工的思想和行动中，并透过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作是围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体此刻每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在\_\_受到鼓励和激励。事业心和职责感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐;员工之间和上下级之间的和谐;完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有理解培训和提高的权利;都有职责保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和职责帮忙客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

\_\_人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树\_\_辉形象，\_\_\_服务品牌!谢谢!

**酒店年终个人总结报告篇二十四**

今天，我们在此召开总结大会，更应反思我们自己工作上的不足和缺点，居安思危，未雨绸缪，为新的一年做好准备。总结过去的一年，在我们酒店办公室的工作中还存在以下有待加强和改进的几个方面：

一、加强部门之间以及部门内部之间的沟通与协调

这个问题已经是个顽疾，是个老问题，去年开总结会的时候，曾经强调过，但是到时目前为止，并没有多大的改善，现在酒店往往存在这样一种现象：一个部门发生的事，与其相关的部门却不知道;部门内领班、主管知道的事，部门经理却不清楚。整个酒店是一具相互联系的有机整体，各个部门的运作构成了整个酒店的运行机制，在工用上，任何一信息环节的不通畅，都会导致工作上的脱节，都有会影响到酒店的其它部门的正常运转，我们前段时间出现的结帐漏单现象，引起客人的不满，客观上就是由于工作人员工作时不细心，

二、加强和改进各级管理人员的工作作风和领导作风

我们某些管理人员在工作作风和领导作风上存在严重的官主义倾向，眼睛长在头顶上，眼睛向上看，不好学、不好问、不好研究，单凭一点工作经验吃老本，在工作上喜欢做表面文章，摆官老爷架子，凡事发号施令，吩咐下面员工去完成，过后也没有认真去检查、监督和落实，我们的实际工作中还存在着好人主义、好好先生，纪律不严明，该管的不管，该处理的不处理，在工作上过于感情用事。对本部门的人员和物资配备情况也是满足于一知半解，没有做到心中有数，了如指掌，没有一套在工作上如何调动，支配本部门的人力和物资，从而实现利益最大化的有效可行方案。

管理人员中个别经理责任心不强，敬业精神欠缺，工作未做完就提前下班，对员工的培训太过于草率，未有很好的把握培训的方向和解决问题的培训方法，也有个别管理人员在工作时间与私人聊天及蒙骗上级的行为，对工作监督不力，走过场，乱批评，推卸责任，在管理上强调过的事情是犯重复错误，这种现象归根到底是管理人员工作太过于轻率，对工作事业不忠诚，有机会就瞒天过海，这种行为既不忠诚于自己的事业，又是对自己的不负责;前厅人员整体素质未有很好的提高，尤其是前厅收银服务态度差，没有笑容，处理问题的方法不当。大堂茶吧工作人员纪律松散，服务不主动。

三、进一步解放思想，提高创新能力

各级管理人员的思维普遍存在一种惰性，思路不灵活，创新活力严重欠缺，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，某些管理人员都没有去思考如何才完美。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了。面对新形势新任务的要求，各级管理人员要不断学习新知识，积累新经验、增长新本领。在大报告说得好：创新没有止境，我坐冷板凳突破前人，后人也必然突破我们。这是社会前进的规律。我们必须从目前市场竞争的现状和未来着眼，进一步增强生存危机感，加强市场竞争意识，这样，我们的事业才能不断从胜利走向胜利。

四、20\_\_年的工作思路和指导思想

经过前三年的大发展，我们已经胜利地实现了当初制定的第一次部署三年分三步走的战略目标，第一年，打基础;第二年，起步走;第三年，大发展。这为我们实施第二次部署战略计划打下了很好的基础。20\_\_年是我们实施第二次部署战略目标的第一年，是抓管理，树品牌的一年，也是关键的一年，在这一年，如何加强、完善我们的管理，突破我们在服务工作中的盲点，如何打造我们的品牌，对能否实现我们的第二次部署战略目标有着非常重要的意义。

所以在面对新形势、新任务的要求，\_\_人要坚持与时俱进，坚持创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬\_\_人的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，从而建立自己的服务品牌。全体员工务必立足本职工作，注重每个服务环节，在管理工作上要做到“三个加强”，在服务工作中要做到“三逐步形成突破”，在投资方向上要做到“三个有利于”。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找