# 2024年酒店年终总结报告(十八篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-07

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。酒店年终总结报告篇一一、加强学习讲奉献工作要干好，...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**酒店年终总结报告篇一**

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

2、花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

3、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，第一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

**酒店年终总结报告篇二**

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：

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。

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。

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\_\_%。

**酒店年终总结报告篇三**

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。

**酒店年终总结报告篇四**

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。

**酒店年终总结报告篇五**

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

**酒店年终总结报告篇六**

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20\_\_年的工作总结和20\_\_年的工作安排。

回顾20\_\_年的主要工作

20\_\_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。

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。

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。

**酒店年终总结报告篇七**

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20xx年，不是文化大革命。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

**酒店年终总结报告篇八**

xx年过去的一年，是我们坚持优质服务、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年，度假公寓前厅部在公司的支持和帮助下健全完善了部分服务项目，部门加大了对员工的培训和督导力度，严格管理，狠抓服务质量，从而为每一位到酒店的客人提供高效、快捷、安全的服务。

一、营业情况

xx年计划任务 万元，实际完成11204695.5万元，超额 万元。xx年累计开房：44961间，累计接待人数：89922人次。(其中散客门市收入2285470万元，平均房价298元/间)，占客房收入20.4﹪(统计收入包含早餐费用;20xx年先后只有1、2幢营业，无法统计同期对比)。

二、xx年工作完成情况

1、公寓配套设施完善，增加公司营业项目，扩大经营范围，增效增收。1月份公司开始筹建13幢2楼会议室物资采购工作， 2月份完成会议室改造工作并正式投入使用，形成了住宿、餐饮、会议为一体的酒店服务，很大程度上吸引了公司会议团队客户群，增加了公寓收入;3栋125间房抢在5月黄金周开始前投入使用，所以公寓目前1、2、3、5幢552间房全部处于营业状态，保证了在春节黄金周、五一黄金周、儿童节、端午节、中秋、国庆及学生暑假假期公寓接待能力。

2、前厅部经营范围内设施设备的维修、更换和补充，保证公寓正常营业，为客人提供更优质和人性化的服务。大堂卫生间马桶因屡次维修都出现堵漏问题，造成住店和离店客人经常抱怨无法上卫生间，11月经申报维修，由马桶换蹲坑，彻底解决了之前的问题;会议室卫生间墙壁瓷砖因客人上卫生间发生大面积脱落，差点砸到客人，申报将瓷砖撤掉改刷白处理，消除了安全隐患;前厅雨伞申购80把投入使用，雨天为客人办理入住和退房离店提供遮挡;大堂门一排树彩灯安装，增加夜间大堂灯光效果;花园停车场led大屏维修，投入使用后阶段性播放公司宣传片，提高湖泉湾一号度假公寓知名度。其他如大堂空调设备维修，前台有线poss机等工作为公寓日常营业提供了保证。

3、按行政机关和公安机关要求，办理相关公寓日常经营所需的证照，合法经营。8月完成弥勒市公安局要求的关于湖泉湾1号官网的ipc备案工作，经过报备审批，已和公安局网监大队确认并完成相关的备案事项;9月份前厅公安扫描系统完成安装调试，同时组织全部在岗人员举行公安扫描系统使用培训，经过近三个月使用，现已能熟练掌握。

4、加强前厅管理工作，提升前厅员工服务意识和服务技能。加大管理人员现场管理，为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量;检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

三、存在问题

1、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。经验不足，灵活性、个性化的服务相比缺乏。虽然每月每周员工培训都按计划进行,但由于每新培养一名熟练的收银接待员工平均需要3-6个月左右，加上员工流动较频繁,造成服务意识和服务技能参次不齐，客人投诉时有发生。

2、营销意识不够，营销意识欠缺。员工现场营销能力有待提高，主动性不够。

3、执行力不够。员工对于上级布置的工作任务不能按质按量完成，工作不到位。对于工作期间的言行举止要求做不好或不能持之以恒。

4、合理利用，降低营业费用。增收固然重要，但节支也必不可少，员工要从节约一度电、一滴水做起，除客人外，做到人走灯灭，水用完及时关闭水管，从而加强营业成本控制,合理利用资源，节支增效。

上述问题的存在需要在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，不断加强员工业务知识和业务技能的持续培训，加强对员工的现场管理和现场指导，不断提升酒店的服务质量和客人满意度，使公寓的工作再上一个新的台阶。

四、xx年工作计划

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，逐步建立起以“制度管人”和以“绩效工资考核”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大管理人员现场管理。为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量;检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

3、做好培训工作，第一大块针对各层次员工培训分新员工培训，前台接待礼仪培训、电脑实操培训。新员工培训做到培训有章可循，有规范可依。服务技能培训主要针对进店3-6个月时间的员工，熟练掌握岗位电脑操作、业务流程。第二大块为淡、旺季培训，淡季培训分年前各岗位服务流程和公寓基础知识培训、特殊事件处理培训和年后业务知识培训。旺季主要以实际操作学习为主。

4、提高工作效率，虽然xx年较之前有所提升，但离标准还有距离，有时还是会出现让客人长时间等待，要提高工作效率，牵扯内容较多，如各班组人员的稳定性，业务水平的扎实程度，特殊事件的处理，工作的方法，班前准备工作等，这都是我们在新的一年需要做的工作。

5、转变观念，加强前台员工现场营销能力。要求每位员工必须熟记公司各部门的资源配置，及时对进店客人介绍酒店营业项目，最大限度吸引客人在住店期间到公司各营业点消费，提高客人消费水平，让客人感觉到与同行酒店之间的差异。

6、确保营业数据的准确、真实、及时、可靠、完整。数据是公司领导制定公司经营决策的直接依据，掌握公司经营情况才能更好的配置公司资源，规划公寓的经营方向。

7、注意加强对设施设备的维护保养。及时对有问题故障的实施设备进行报修，以免造成损失、浪费及安全隐患，影响公寓正常营业。认真抓好防火、防盗、及顾客安全防范工作;关心和尊重每位员工,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**酒店年终总结报告篇九**

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。

**酒店年终总结报告篇十**

xx年即将度过，我们将充满信心地迎来zz年。过去的一年，是不平凡的一年。从酒店筹备到现在，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升酒店知名度为重点，狠抓经营管理。酒店全体员工克服了众多的困难，逐渐由第一阶段的创业期走向第二阶段的成长期，在酒店创收及提高酒店知名度方面作出了一定的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

(一)、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出销售奖励激制、全员营销等相关经营措施，酒店全年完成营收为壹仟肆佰多万万元，其中客房收入为479.74万元，餐饮收入917.5万元，其它收入共28.76万元。全年客房平均出租率为25%，年均房价299元/间/夜。开业以来，共签署协议551份，目前有效签单协议客户单位182家，使酒店有了初步稳定的客源，为酒店的来年销售稳步发展提供了良好的基础，并于xx年10月份突破200万的营收目标。

(二)、管理制度创利。规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此酒店制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列的规章制度。开业之初由于个别部门的规章制度不是不是很健全，有工作漏洞，酒店在工作中结合实际情况，不断进行调整，通过与最佳西方人员的培训交流、实地模拟操作、并借鉴金源酒店的管理及服务理念，使酒店规章制度不断健全和完善。规章制度的建立加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果，使酒店全体员工的精神面貌、言行举止、环境卫生等很多方面提高了一个层次。目前，酒店已制定下发了各部门的岗位职责，建立了各部门的标准规范流程,对每一个员工的岗、责、目标都有了明确的标准，对超越或者违反做出了相关的处罚规定，做到了每项工作、每个工作环节都有章可循、有规可依。 酒店主抓八大工作

(一)营销工作

由于开业初期酒店知名度不高、客人对地理位置不熟悉等众多因素致使酒店收入不是很理想，我们很快就意识到了这一点，在加大自身宣传力度的同时，也在积极寻找客源。销售部通过协议单位、旅行社、会议、网络媒体宣传及第三方销售等多方面的销售手段，目前的稳定客源已拓展到市、区，一些政府及大型企业的领都给予了较高的评价，经过多层次、多角度的宣传，酒店的知名度有了很大的提高。同时承办了空三师的大型接待、<关关雎鸠》开机仪式、闽商大会、世界小姐华东地区大赛、与开发区管委会联办的羽毛球大赛、《王稼祥》开机仪式、圣诞平安夜客户答谢会等一系列活动以及与芜湖中广有线的合作宣传，对酒店起到了很好的宣传作用。

(二)餐饮工作

餐饮部每月下达计划任务的改革举措已经于10月份正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，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。从9月份以来，餐饮完成计划任务是95%，毛利率平均达到56%以上。

(三)客房工作

前厅部人员一直保持较好的工作态度，较高的工作热情为所有来客办理入住、退房手续，礼宾人员细致、周到的服务得到了很多宾客的好评，大堂副理也及时有效的处理了客人的各类投诉。

客房部自酒店筹备以来，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，对每日的工作进行布置，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。

(四)财务、采购工作

财务工作是酒店经营中的一项非常重要工作，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运营情况，针对收入及成本费用合理确定资金的使用，同时积极做好应收账款的结账工作，保证酒店收入及时变现。物品采购方面，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实施定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作流程工作。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进物美价廉的商品。

(五)外联及安全工作

酒店自试营业以来，通过各部门的通力合作及外联主任的对外协调、沟通，与市、区公安、消防、工商、卫生、等各级主管部门目前建立了较好的社会关系。酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作的顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作。酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，保安部安排员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在接受多次市、区的检查中均获得好评。

(六)工程部工作

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位进行施工。为节约资金，自行对酒店、员工宿舍的网络、宿舍进行综合布线和施工，并在严格控编，所有工程员工停休的情况下，做好了大厅及广场圣诞布置，并对几套宿舍进行部分装修、同时做好各项营业接待任务节能降耗方面提出了切实可行的方案，以实际行动为酒店的节约做出了实际贡献。

(七)人事工作

人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，经过一年的运行，对人员作出结构性调整，逐步建立起适用本酒店的用人机制。同时本年度还开展举办了四次员工活动，增强了员工的凝聚力。酒店的质检，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则对员工的行为加以监督。同时加强培训力度，除了人事部对新员工的入职培训外，各部门还针对新上岗的员工进行一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。

酒店仍存在三类的问题

(一)营收方面

因销售部整体销售水平参差不齐，对一些接待信息捕捉的不够迅速准确，同时在很多细节方面考虑不够全面。

(二)管理水准有待提升

因管理人员文化修养、专业知识、管理能力等综合素质高低不一、参差不齐; 酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生，执行力不足。

(三)服务质量尚需有优化

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，都难做到优质服务一贯性。反复出现的问题，未能得到及时有效的整改。

xx年，是升辉西方财富酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，升辉西方财富酒店要在社会各届中塑立良好的企业形象，保持客房出租率和餐饮上座率继续更上一层楼，还需要全体员工的共同努力。zz年，营业收入争取要比今年翻一番。通过各种形式的促销手段将餐饮收入在保持今年的良好势头上稳步增长，客房营收要有突破性增长。同时进一步提高酒店的知名度，加强外联的人脉关系，逐步树立酒店的品牌效应。同时加强酒店内部管理、加强各部门管理人员的素质，初步建立适合自己的管理模式。节能降耗、增产节支，并合理的提高员工精神及物质方面的需求。相信通过全体员工的通力合作，一定可以在来年再创佳绩。

**酒店年终总结报告篇十一**

20\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们\_\_酒店的日子里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!现在我对今年的工作做一个总结。

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，我在过去的一年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。

在过去的一年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。

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酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**酒店年终总结报告篇十二**

20xx年已经过去，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，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，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、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2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。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。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，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。

3、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%。

4、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。

5、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%。

(二)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，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇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。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次;登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤;前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云;餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅;厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

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。用四酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、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”;三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。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。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20\_\_年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来201x年。在过去的一年中，是酒店提高全年营业收入及利润指标完成得最为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店截止12月份之前完成营业收入为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、安全创稳定。酒店通过对全体员工进行大型的消防知识、安全知识培训，做到了日常的防火、防盗等等系列安保工作，全年几乎未发生一件意外安全事故。

从即将过去的20xx年，我们整个酒店的收获有很多，不管是好的方面还是在坏的方面，我们都必须总结经验，争取在新的一年中，能够有充分的准备去迎接新的挑战。

从第一季度看来，酒店的市场空间较大，年后有各个协议单位的动员大会，以及全州性的工作计划会议，在20xx年的第一季度有等政府协议单位在我酒店举行了大型的会议，这都是不同协议单位在第一季度进行的全州性的会议，这些单位住宿的时间均为2-3天，住宿时间较长，房间数量较多，用餐的次数相对也就大量增加，他们的几乎全部都是用的我们整个会议室，在这个方面，会议室的成本是最小的。大家看到了这些协议单位的大型会议，我们就一定要做到不让以往客户流失，加大摆放的力度，提前就派专人每个单位负责人进行拜访。正因为在第一季度，大型宴会接待以及春节的团拜会和大型宴会，我们非常完满的完成了我们第一季度的计划任务，为我们20xx年酒店总体任务的完成打下了一个坚实的基础，为我们之后的工作提供了保证。

从第一季度来讲，接待的餐饮宴会较多，很多新人都会选择在元旦和春节前夕举办婚宴，再就是各个协议单位的春节团拜会较多，这一块是一个很大的市场，在接近年末时我们必须大力对各个协议单位进行拜访跟踪，力保主要协议单位春节团拜会不流失，以及拓展新的客户到我们酒店进行消费。餐饮质量在很大程度上影响了客户回头率，减少了酒店营收。

第二季度相对第一季度来说，旅游事业的发展带来了勃勃商机，省级各种大型会议及商务公司会议等均在举行，大酒店作为省级定点接待酒店，先后接待了等商务公司在我酒店举行了多次会议，旅行社客人明细增多，增加了酒店的创收。

第三季度更是旅游大潮中实现了住房率的逐步提升，7、8、9三个月先后接待了等政府单位大型会议及安利等商务公司的大型会议，在第二季度的基础上增加了营收。

第四季度在十一黄金周及旅游旺季的带动下，十月份更是超额完成任务，在旅游市场的推动下，单科入住率达到了前所未有的比例。第四季度先后接待了等政府协议单位的宴会以及苏曼科技等商务公司的会议。

虽然取得了瞩目的成就，但是也存在着不足，随着酒店整体的经营改革，餐饮的回头客在逐步增加，给市场部的销售提供了强有力的支持，市场部销售主任在牢牢掌握酒店产品知识的同时，也在多方面培养自己销售技巧、沟通技巧、心理素质以及礼仪礼貌几代方面的知识，给客户留下美好形象。

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西，寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为部门销售工作提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。在酒店业飞速发展的今天，不能着力于本地区的市场，要走出去，于外面的旅行社保持良好的合作关系，借着高速公路和铁路的全线贯通赢取更多来旅游的客户，逐渐增加上门客人在酒店整体销售目标中的消费比例。

今年市场部将配合酒店整体新的营销体制，制订并完善201x场拓展部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，激发并调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理。

同时，在硬件设施设备上不能达到酒店本身4要求的同时，要要与所有经营部门一起强化细节服务，提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务(餐饮特色和服务特色以及酒店特色)、个性化服务、针对性服务、以及亲情化服务。通过优质服务来达到真正意义上的水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的品牌形象和营造企业文化，占领市场的最终目的。

优异成绩的取得来之不易，这与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。这一年来，我们走过的路很不平坦，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶，在大家的齐心协力的努力下，201x年我们会创造辉煌的成就。

**酒店年终总结报告篇十三**

20xx年即将度过，回顾自20xx年x月x号正式开业以来来人事部的各项工作在总经理和总经理助理的正确领导下以及在其他部门的紧密配合和大力支持下，通过以深入学习实践科学发展观为指导，在认真贯彻落实国家有关劳动用工的方针、政策和规定的基础上，坚持以人为本的管理理念，维护员工的合法权益，积极营造和谐、稳定的企业环境。同时加强本部门所属员工政治教育和管理，牢固树立责任意识和管理意识，严格按照大厦管理制度做好各项人事管理工作，一年来取得了一定的成绩，现将20xx年人事部工作具体总结如下：

一、加强所属员工政治思想教育，强化责任意识，明确管理分工，逐步提高人事管理水平和效率

人事部门属大厦职能部门，现共有人员x名，其中经理x名，主管x名，员工餐厨师x名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础，通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入到工作当中，严格落实工作责任制，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

二、认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行，因此，今年人事部重点抓好招聘工作，通过在晨报发布招聘广告、户外放置招聘水牌、以及与技校取得联系，签订实习协议等方式进行人才的选用，并对应聘资料进行筛选、储备，除此之外，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，进行合理定员，确保工作效率最大化。大厦现有人员情况：酒店现有员工共计x名，其中人事部、办公室x名(含总经理)，司机班x人，财务部x人，工程部x人，保安部x人，客房部x人，前厅部x人，餐饮部x人(含厨房x人)，服务中心x人，在所有人员中，总经理x名，总经理助理x名、现役官兵x名，经理x名，副经理x名，主管x名，领班x名，员工x名，督导层以上人员占总人数的x%，员工占总人数的x%，现役官兵占总人数的x%。认真做好各类档案资料的管理工作。

三、认真做好各类档案资料的管理工作

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案2个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报和下发文件、安全生产、文化活动等8个类别，人事部档案分为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等9个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现问题。

四、认真抓好员工薪酬管理工作，维护员工合法利益

1、员工岗位技能培训工作不够专业，缺乏技能培训资料，目前在服务技能培训方面只能是老员工带新员工的方式进行，造成员工业务技能水平提高缓慢。建议同饭店协会或酒店培训机构取得联系，对主管、经理进行本岗位业务技能培训，之后再由各部门主管、经理对所属员工进行培训。

2、部门人员缺乏沟通意识，不能及时向上级汇报工作情况，针对这方面，今后还要加强部门人员的教育，认真履行工作职责，加强工作请示汇报力度。

3、员工就餐管理制度落实不够，造成经常有员工倒饭和浪费现象，今后要加大对员工餐就餐制度的检查和落实力度，做到监督和处罚相结合，同时加强员工餐师傅的烹饪技能，提高员工伙食质量。

4、抓平时日常检查工作力度不够，对违纪人员的处理不及时，造成管理松懈，今后要加强日常工作检查力度，并实行检查考核记分制，对发现的违纪现象及时处理，并做好统计，每季度对部门统计情况进行通报。

**酒店年终总结报告篇十四**

岁月如梭，转眼间，来\_\_\_宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

一，日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二，加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三，存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是

1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3、自己管理水平和理论水平有限。

四，下一年计：

1、划积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种。种问题加以处理，理顺各种工作关系。

**酒店年终总结报告篇十五**

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\_\_\_\_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，\_\_\_\_酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为\_\_\_\_酒店总经理，向大家作\_\_\_\_\_\_年的工作总结。

回顾\_\_\_\_\_\_年的主要工作

\_\_\_\_\_\_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：\_\_x\_\_年，\_\_\_\_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。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，

1.谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，\_\_\_\_\_\_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，展示酒店最优质的服务，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。

2.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\_\_\_\_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、限时整改;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\_\_\_\_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\_\_\_\_\_\_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，\_\_\_\_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\_\_\_\_酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\_\_\_\_酒店新的辉煌篇章。

**酒店年终总结报告篇十六**

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了\_\_年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作如下：

一、对外销售与接待

1、旅行社和大型团队的销售

\_\_素有“鄂中绿宝石”之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与\_\_各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队家，例如： ，为酒店创收元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如：。优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

\_\_除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年11月份的全省网球公开赛在\_\_圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在\_\_举行，前后三次比赛，为期 天，入住房间数 间，共为酒店创收 万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

\_\_除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，\_\_的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值 元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议 份，挂帐协议份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的星级服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥领先的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共场。其中大型会议 场。中型会议 场。小型会议 场。大型会议有：轻机招商会议、政协会议、全省组织部会议、全省财政预算会议等，仅这几次会议为酒店创收万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席多桌。其中，9月12日，\_\_轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的最高规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

二、对内管理与考核

1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

三、适时促销，全员营销

销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与汤池温泉签定了七月-八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴桌，为酒店创收 元，占\_\_升学宴市场份额的 %。

四、同行合作，互利互惠

今年七月份我们和\_\_旅游局、\_\_各旅游景区宾馆合作，以宣传\_\_风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们\_\_玉丰国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

五、存在的不足之处

一年的工作，经过酒店全体员工的共同努力，成绩是主要的，但仍不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉过来的反馈意见，有些是各部门自查所发现的。分别如下：

1、对外销售需要继续加强;

2、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

3、有时由于沟通的不及时，信息掌握的不够准确，影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店年终总结报告篇十七**

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!

**酒店年终总结报告篇十八**

即将过去的20\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一、开源节流，控制成本从小事做起，从我做起

开源节流，增收节支是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

二、加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

三、注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

四、加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，以此争取更高的入住率。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。

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