# 酒店年终工作总结模板

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-06-07

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《酒店年终工作总结模板》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注！>【篇一】酒店年终工作总结模板　　20xx年即将度过，我们充满信心地迎来...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《酒店年终工作总结模板》是工作总结频道为大家准备的，希望对大家有帮助。更多范文，请持续关注！

>【篇一】酒店年终工作总结模板

　　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XX万元，比去年超额XX万元，超幅为%;其中客房收入为XX万元，餐厅收入XX万元，其它收入共XX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。

>【篇二】酒店年终工作总结模板

　　20\_\_年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实\_总在20\_\_年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。现将工作总结如下：

　　一、深入学总20\_\_年度工作报告精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性

　　\_总在20\_\_年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了\_\_地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新节段人事工作的行动纲领。

　　\_总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习康总\_\_年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成XX年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

　　二、加强人事政策宣传，使“顾客、员工”达到质的统一

　　宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。

　　有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。

　　在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

　　在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客、员工”达到了质的统一。

　　三、重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

　　为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

　　礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

>【篇三】酒店年终工作总结模板

　　时间过得很快，一年又过去了，这一年是酒店发展的关键一年，也是我个人发展的关键一年。作为酒店的人事经理，在这一年里，我遇到了很大的挑战，也在这些挑战中获得了全方位的胜利！

　　今年是酒店开业的第二年，这对于一个酒店来说是最最关键的一年。没有了第一年的新鲜感，也没有了第一年的热情，一家酒店如何在激烈的餐饮行业生存下去呢？这是对酒店的考验，意识对我们酒店每一位员工的考验，而我身为酒店的人事经理，这就意味着在人来人往的员工运用上面临着严峻的考验。很多年轻的员工在看到酒店没有什么生意的时候，想到的不是想办法帮助公司度过难关，而是直接跳槽去别的好地方，这虽然无可厚非的是一种选择，但却给酒店带来了更大的危机。还好我过去在这方面有一些经验，我在感觉那些年轻人要跳槽的时候，赶紧招来了一批员工，让这批员工的到来暂时缓解了酒店工作人员相继离职问题。

　　之所以今年也是我个人发展的关键一年，是因为在今年这场攻坚战中，我发挥自己的个人能力挽救了酒店命运，这使得老板对我有了相当程度的信任。有了这份信任，我知道我更加离不开我们酒店了。在酒店的发展上，我再也不可能做出像其他年轻人那般遇到问题就辞职的情况了，我肩上的担子更重了。我知道我必须要尽一切可能的去替酒店挖掘相关的酒店人才了，作为人事经理，要做的就是学会并做到用人。用好了人，酒店就有了起死回生的机会，一个人才不行，那就两个，总而言之，要为酒店招聘到上将之才，为酒店的未来开创一片天出来。

　　酒店是一个人来人往的地方，但酒店的工作人员却不应该是人来人往的变动过大的。要想拥有一个良好的酒店品质，一定要有固定的，值得信赖的员工在内部为酒店添砖加瓦，因为这样的话，酒店的服务是经得起考验的长期的习惯性的服务，如果内部员工变动过大的话，最起码的服务都会因人而异产生不同程度的变化。这是我在这一年里悟出来并一直在做的事情，我希望自己在接下来的一年里，也能够做到选好人、用好人，让酒店的服务尽可能的处于一个稳定的质量水平上，这样才可以吸引到更多愿意来我们酒店的客人！

>【篇四】酒店年终工作总结模板

　　每年到了年终的时候，是我们酒店里面最紧张也最欢乐的时候。大家都在忙碌的工作中叽叽喳喳地探讨着这一年自己的工作有哪些做的好，有哪些做的不好，让我们本来会因为工作变得冷清的气氛，忽然变得热闹起来。当然，这份热闹不会影响到正常工作，反而会增进我们彼此的感情。

　　我是今年年初刚来酒店的一名客服，以前没有做过客服的我，对于做客服是还有很大的好奇心和好感的。也正是这种好奇心和好感，让我在一整年的客服工作中没有感到委屈或者厌烦。有很多做客服的工作人员，在为顾客服务的过程中是会有委屈的情况，也是有厌烦的情绪的，但我在这方面还好。也许我懂得人与人都是相互的这个道理，在我用自己的真心去为顾客服务的时候，我也收到了顾客对我的真心回应，这让我没有觉得顾客的怠慢或者要求是一种委屈我的想法，这样也就不存在产生其他客服产生的厌烦情绪了。

　　在今年的酒店客服工作中，值得一提的是我因为有着语言方面的兴趣，我自己自学了好几种语言，没想到在我与来酒店消费的顾客之间成功地使用起来了。不仅得到了顾客对我服务的高度评价，还获得了同事们心中值得学习的好评价。

　　对此，我不会骄傲，但我会明白，在酒店这个人来人往的环境中，如果多懂一点语言，便可以给更多的顾客带来便利，不仅增加了我们酒店的好评，也为自己的工作经验增加厚重的一笔。我打算在明年的工作中，继续学习和锻炼自己的语言沟通能力，用更方便的语言与顾客进行真诚的交流，让我的客服工作更加顺利和方便。

　　客服是锻炼人的，酒店的客服是尤其锻炼人的。我很高兴今年自己来到了我们酒店做一名客服，这让我学到了很多过去工作未曾学到的与人沟通的技巧，这些技巧不仅可以帮助我把工作越做越好，也可以帮助我在人生的道路上越走越远，为我想要成为的那种豁达开朗的人铺踏踏实实的路。

　　这样一种看得见未来的希望，支撑着我做好我的每一项工作，也支撑着我成为一个得到顾客肯定的客服。在明年的工作中，我依然会带着自己今年的好状态继续前行，如果有可能的话，我还希望可以影响我身边的客服，一起加入到语言的学习中来，让我们大酒店成为真正的国际大酒店，欢迎来自世界各地的顾客都来我们店参观和入住。

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