# 商务酒店工作总结（精选6篇）

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-09-07

*小编为大家整理了商务酒店工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了商务酒店工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

商务酒店工作总结(精选6篇)由整理。

第1篇：酒店商务中心工作总结

酒店商务中心工作总结

导读：本文 酒店商务中心工作总结，仅供参考，如果觉得很不错，欢迎点评和分享。

×年，是我在劳模实业有限公司供职不平凡的一年，也是在公司领导下个人才能得以充分发挥的一年，一年来，我按照公司组织安排，从龙溪景区调往徽商大酒店商务中心工作，在全新的服务环境里，全力树立徽商酒店的窗口形象，与全体员工共同打造徽商酒店优质的服务品牌，同时，不折不扣地完成公司临时交付的各项中心任务，并将自己掌握的客户信息及时向公司反馈，当好上级领导的参谋，为酒店的优质运作贡献自己的一份力量。现将本人一年来在酒店的主要工作总结如下

一、服从公司安排，按质按量完成本职工作。

自月份徽商大酒店开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神。

绩溪徽商大酒店是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，

千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

第2篇：商务酒店年终总结

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。下面小编给大家带来的是商务酒店年终总结范文，欢迎大家阅读参考!

商务酒店年终总结范文1

玉壶光转、物换星移。我们带着自信与喜悦走进了充满希望的XX年。回顾过去的一年，所走过的路程，心中感慨万千。因为XX年对于我们工程来说，可算是充满了艰辛与挑战的一年，下面我就把XX年度的工作向在座的各位领导及同事们做以总结与汇报：

一、规范管理，建设过硬的后勤保障团队

由于我们工程部是一支较年轻的队伍，大多人员都没有从没过酒店的维修工作，缺少实际工作经验，因此我组织员工们，进行技能及行为规范培训，培养他们高度的责任感和自信心。使他们懂得只要努力工作，工作就会带给他们足够的尊严和实现自我的满足感。鼓励他们不断的提高技能超越自我，并且在年底我组织员工们进行了一次非常有意义的娱乐活动，通过掰腕子，增强体质增加员工们之间的感情交流，通过行走有轨电车，增加了员工们之间的合作默契。通过猜谜语促使员工们开发智力，善于动脑。通过形体比划猜词组，使员工们懂得只有互相协作才能取得成功。通过多种培训。使他们在各个方面都有了长促的进步。在工作中克服了一个又一个的困难。解决了一个又一个的难题。同时我们建立了各项规章制度。要求每名员工必须做到克尽职守。但是因为我们工程部是后勤部门，所做的工作是很少为人所知的，甚至有些人对我们的工作不以为然，持有偏见，认为我们不是营业部门，不能直接为酒店创效益，只能花钱，为此，我时常告诫我的员工说：“只要我们努力工作，做到勤俭节约，保障设备、设施完好为客人提供一个良好而又舒适的环境，就是为酒店创效益”，在这种思想指导下使我们的员工对各部门的设备、设施成功的维修了上万次。

如果将酒店比做一个人，我们工程部好比是一个人的心脏，而我们工程部的水、电、油、暖就好比是向各个部门输送的血液、氧气和营养，无论任何一个环节出现问题，都将会给酒店带来无法挽回的经济损失，直接影响酒店的声誉和形象。为此我们建立了巡检制度，发现问题急时解决，把一切事故都消灭在萌芽状态之中，例如：今年冬天进九以来，我们接到餐饮部门的投诉，说我们酒店来用餐的客人普遍都反映室内温度不够，空调吹冷风的问题。得知这一情况后我们大家经过仔细的分析和认真研究，发现是由于铁路锅炉房提供的热源温度过低，也因为我们的换热系统由于老化而造成的换热效率降低所至，针对这一问题，将怎样解决呢?我经过反复思考后，果断的做出决定，把低区的换热罐，改造为空调系统换热，把铁路锅炉房供应仅有的50多度热能，全部转换出来，从而达到空调所需要的温度，确保各部门正常营业。

二、节能降耗，向固有的设备要效益

节水：有一段时期，我们经常发现低区供水系统不正常，时常有丢水的现象。我们通过对地沟管网进行了实地考查发现系统上出现了问题，为使这一问题能得到很好的解决，我们将原来直起供水，改造成变频恒压供水，并对水箱增加了电磁阀控制，其中水位控制器是利用一些废旧门的电路板改造而成的，这样即保证了水压的平稳供应，而每个月又可节约用水1500吨。

节电：酒店在装修期间为了提高视觉效果并为客人营造舒适的就餐环境，我们增加了排风设备，同时使用了大量的高功率的光源，但是开业后每月的电量与以往相比增加了百分之0.42在这种情况下，我常常在想怎样工作才能既不影响光照度又能把电量降下来呢?经大家集思广益，最后决定将91间客房的地灯，台灯由原来40瓦蘑菇泡改成11瓦节能灯，把40瓦床头灯改成25瓦烛光泡，这样可节约8.8千瓦，据此我们又把一至三层的格栅灯由原来的50瓦降至35瓦可节电2.2千瓦，而同时我们又把停车场的10盏400瓦钠灯，降至3盏，可节电，3.88千瓦，通过采取这些措施，使耗电量比开业初期降低了百分之0.13。

降耗：由于客房的小冰箱以全部超过保修期，而每次制冷装置维修都是由厂家更换，全套的制冷装置，成本是160元，那么90多台冰箱要这样下去，是必造成很大的费用，我们的助理工程师诸英春师傅，通过在网上查阅大量的技术资料以冰箱经过反复试验，终于找出问题的关键所在，只要更换制冷片即可解决问题，其成本只需要26.5元，仅此一项，就可节约1万多元。可是厨房的冰箱又给我们带来了新的问题，由于蒸发器泄漏，无法修补。如果因此而报废非常可惜，重新购买则需要几千元，为降低成本，节约资金，我们经过认真仔细的研究决定，用紫钢管制做蒸发器。将其固定在物品架上，既不破坏箱体又增加了制冷量，类似这种情况的冰箱我们修复了三台，为酒店节约资金一万两千余元。

三、发扬团队精神、展示多技能本领

1、在次客房装修过程中，原计划只是进行刮大白和换壁纸但是在实施过程中，却发现很多楼层的棚项都有开裂和起层的现象，特别是8层、9层的棚面已经脱落下来，如果要重新做水泥灰层，则需要有有段时间的养生期，而且是既费人才又费物力。在这种情况下，我们马上向领导请示，并说明如果由我们自己有石膏板吊棚，不但可以省时，还可以在人力上节约一大笔资金，领导经过了认真的研究，最终采纳了我的荐意，还有就是在每层楼装修前，我们工程部负责必须将室内所有的家具全部保护起来，并且把所有的电器设施全部拆除，等装修结束后，再将其全部重新恢复。当时在我们电工少，工期又紧的情况下，我们在工作中不怕苦，不怕累，敢闯、敢干而得名的小老虎领班王铁岩，带领两名倒班电工，不分白天，黑夜，加班加点，按时完成了工作任务。

2、为了维护我们酒店的劳动纪律，加强院内的保安措施，领导决定由我们工程部负责在后院建一所房屋来做为保安办公室我们接到这个任务后，大家群策群力，各自发挥了自己的特长，只用了六、七天时间，就将保安办公室成功的砌筑起来了，并得到了领导的赞赏。

3、在十月份的消防检查中，消防部门提出了我们油、汽路管线的材料不合乎标准，需要进行改造。这了不影响正常营业，必须利用晚市后的时间开始做业。将原铝朔管线全部改为镀锌管线，我们的王铁岩、官子新、丁振忠三位同志，在不影响白天上班的情况下，连续工作了3个通宵，将所有的油、气路管线全部改造完毕。顺利地通过了消防部门的检查验证。

四、上下同心，团结协作，展示应变能力

12月19日这天，酒店的其它工作人员跟平时一样，陆续地走进酒店按部就班，准备开始工作的时候，谁也不会想到，此时，工程部的全体人员早已提前两个多小时到岗，此刻正处于紧张的工作状态中，因为市供电局在几天前就下达了一个因为要进行线路改造，需对铁源酒店以北方路段停止供电一天的通知，时间是12月19日早7时~晚5时当时我们接到这通知后马上向领导进行汇报和请示，为避免酒店的声誉受影响，为体现酒店的人性化服务，酒店领导经过认真研究，决定租用一台发电车来保证酒店各部门的正常营业。但由于所租用的发电车200千瓦的功率难以满足酒店所有设备的用电需求，我们工程部召开了紧急会议，经过仔细地计划和周密的分析，制定了两套应急方案，决定对各部门和一部分的设备限电管制，工程部的人员全体出动，分别派专人进行死看死守，并对大家讲明了，如果稍有疏忽，有较大的电流使用，就会造成直接经济损失或发电车因满负荷超载而停止发电。不但烧毁发电车，还会使酒店瘫痪，蒙受经济损失的严重后果。所以我们大家一定要听从指挥，各负其责，确保发电工作的顺利进行。但a、b、c三项电流一直处于不平衡状态，尤其是b项，总是特别接近满负荷，我们的人员就分别到各部门不断的进行电流调定。

就这样，在这个上午总算了有惊无险的平安度过，到了下午四点钟，就在规定的送电时间既将要到的时候，大家逐渐放松紧张心情的时候，我们又接到通知，由于改线路工作进行的不顺利，停电时间将继续顺延。此时，大家的心情又进入了紧张状态，因为既将要面临的是晚间用电高峰的开始。因此我们马上又召开会议制订了三套应急方案。为了减少酒店的经济损失，经过了更加周密、严谨的布置计划，在对又一部分设备进行停止使用的同时，我们大胆地开启亮化系统，用以制造铁源酒店没有停电的声势，来赢得客源。就这样坚持到了凌晨两点，修改线路的工作才成功的结束了，开始了正式供电，这时我们大家才深深的松了一口气，拖着疲惫的身体离开了酒店。这次发电工作前后经历了18个小时，所停电的时间之久和面积之大，是我们没有经历过的。正是由于各部门的积极配合和我们工程部集体的智慧和力量，才使我们圆满地完成了这次发电任务。

五、XX年中工作的不足之处

XX年的工作已经告一段落，有成绩也有不足因为我的性情比较耿直，有时难免还有此急躁，所说出来的话就会容易伤人，这势必会给工作带来不必要的麻烦。在今后的工作中，我将调整好自己的心态，努力掌握电器方面的知识，在工作和学习中不断地善自己，进一步提高工程部的服务标准和员工的技能，为在XX年更好的为各部门服务，打下了良好的基础。

六、XX年工作计划

我们已拟定了在XX年将要计划实施的几个专项工程：

1、为保证全酒店的空调，能在夏季正常使用，我们要对空调机组进行全面地大修。

2、我们酒店的水资源受外界的控制，为防止因外界停水给酒店带来的经济损失，我们准备制做一个储备水箱。

3、按市局的要求，也为了确保客人的经济财产不受损失，我们要为客户的每个楼层都要安装上监控系统。

4、各部门所使用的电量免遭非议，我们准备为各部门分增设电表，以便于监控。

5、客房装修期间所有0a房的外墙均已损坏，我们决定为0a房的外墙全部重新粘贴瓷砖，即保证了形象、美观，又能预防雨水从窗口侵入。

以上的几项工作计划不是很全面，还需要在实施中逐步的进行完善。最后我要对工程部的全体同事们说：“你们辛苦了!我非常感谢你们!因为是你们的支持给了我自信与勇气!是你们的付出成就了我们的希望和梦想，我要赞美你们吃苦耐劳的精神。”在新的一年里我们一定会再创佳绩。

商务酒店年终总结范文2

来到\*\*\*\*大酒店从事房务文员工作虽然不过月余，却让我感到酒店领导对工作兢兢业业，精益求精，求真务实的态度，以及对员工无微不至的关怀，让我感到加入\*\*这个大集体是无比幸运的。

作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工作的新员工来说，由于缺乏社会和工作经验，难免有不少压力。看到周经理和身边的同事爱岗敬业的精神，看到他们对事业的不倦追求，我既感动又觉得惭愧。感动于他们对工作的一丝不苟、对事业的不懈追求，自己与他们相比，离一名优秀的员工还有相当的差距。为了能让新员工尽早进入工作状态和适应工作环境，酒店对刚入职的新员工进行了一次新员工培训，当然，这也包括我在内。培训内容涉猎了酒店的各个部门的各项知识，张经理作了细致详尽的讲解，使我对酒店的各项业务有了大致的了解，更明确了自己的业务方向以及酒店各个部门的工作职能及运作方式。我相信这种知识的收获会成为我今后更好地开展工作的基础!除此之外，我也参加了酒店的年中会议，此次会议既是对上半年工作的总结也是对未来下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状及未来发展战略，使我对酒店的发展史又有了更全面的认识，更坚定了我作为一名君悦大集体成员的自豪感与归属感。在这里，我再次零距离的领受到了领导和同事们高度的责任意识、精益求精的工作作风和高超的沟通艺术、以及独特的思维、强烈的人格魅力。

在\*\*，我喜欢房务文员这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的挑战性，客房部作为酒店的中转中心，主要是楼层与其他各部门的协调，如前台、工程部等，工作内容繁多且复杂，有时难免出现口误、遗忘。所以最重要的就是准确记录传达和信息，还要有技巧性的处理问题。这足以让我把十多年的知识学以致用，并能发挥我制定计划、处理问题等方面的能力，正因为对工作的喜欢，使我能全情投入到工作中去。我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好文员这项工作，我正用心的做着领导交给我的每一项任务。对于我来说，君悦是一个区别于以往的新环境，所接触的人和事物一切都是新的。作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现出来，在充分信任和合作的基础上会建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应酒店的发展需要。在工作中我可能会有迷惑和压力，但是我相信只要能端正心态、这一切都算不上是问题。

这里有关注我们成长的领导，他们的谆谆教诲让我获益匪浅，使我得以迅速摆正自己的位置、明确自己的目标;这里有手把手帮助我熟悉业务的同事，他们的帮助使我得以更快地步入工作的正轨、实现由学校人向职业人的转变;这里更有一个广阔的事业平台，供我们施展自己的才华，创造人生的精彩!能够在这样的酒店工作，我相信我的能力能够得到程度的提升、我的价值也能够得到程度的实现!

商务酒店年终总结范文3

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信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，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

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

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

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

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

商务酒店年终总结范文4

过去的2024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xx酒店的差不多一年的时间里，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!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对这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，我在过去的一年里，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xx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xx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。

在过去的一年的时间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!

第3篇：酒店商务中心个人工作总结

酒店商务中心个人工作总结

酒店商务中心个人工作总结

个人工作总结

×年，是我在劳模实业有限公司供职不平凡的一年，也是在公司领导下个人才能得以充分发挥的一年，一年来，我按照公司组织安排，从龙溪景区调往徽商大酒店商务中心工作，在全新的服务环境里，全力树立徽商酒店的窗口形象，与全体员工共同打造徽商酒店优质的服务品牌，同时，不折不扣地完成公司临时交付的各项中心任务，并将自己掌握的客户信息及时向公司反馈，当好上级领导的参谋，为酒店的优质运作贡献自己的一份力量。现将本人一年来在酒店的主要工作总结如下

一、服从公司安排，按质按量完成本职工作。

自月份徽商大酒店开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神。绩溪徽商大酒店是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

第4篇：酒店商务中心个人工作总结

酒店商务中心个人工作总结

个人工作总结

×年，是我在劳模实业有限公司供职不平凡的一年，也是在公司领导下个人才能得以充分发挥的一年，一年来，我按照公司组织安排，从龙溪景区调往徽商大酒店商务中心工作，在全新的服务环境里，原创：.cn全力树立徽商酒店的窗口形象，与全体员工共同打造徽商酒店优质的

服务品牌，同时，不折不扣地完成公司临时交付的各项中心任务，并将自己掌握的客户信息及时向公司反馈，当好上级领导的参谋，为酒店的优质运作贡献自己的一份力量。现将本人一年来在酒店的主要工作总结如下

一、服从公司安排，按质按量完成本职工作。

自月份徽商大酒店开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待

，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神。

绩溪徽商大酒店是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，原创：.cn并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

第5篇：酒店商务中心个人工作总结

个人工作总结2024年，是我在劳模实业有限公司供职不平凡的一年，也是在公司领导下个人才能得以充分发挥的一年，一年来，我按照公司组织安排，从龙溪景区调往徽商大酒店商务中心工作，在全新的服务环境里，全力树立徽商酒店的窗口形象，与全体员工共同打造徽商酒店优质的服务品牌，同时，不折不扣地完成公司临时交付的各项中心任务，并将自己掌握的客户信息及时向公司反馈，当好上级领导的参谋，为酒店的优质运作贡献自己的一份力量。现将本人一年来在酒店的主要工作总结如下

一、服从公司安排，按质按量完成本职工作。自10月份徽商大酒店开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待 ，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的200多游客，和承办的50多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

二、树立酒店大局服务意识，发挥服务行业的团队合作精神。绩溪徽商大酒店是我县打造徽菜品牌的知名企业，10月28日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单\*每个部门各行其是能够解决的，特别是在11月5--8日，又恰逢我县首届徽菜美食节，酒店承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

三、认真学习，在岗位练兵中体现敬业奉献精神。一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在酒店中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大酒店的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

第6篇：淮溪花园商务酒店工作总结

2024年淮溪花园商务酒店工作总结

2024年，淮溪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。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过这一年的运作，淮溪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。这一年，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、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满意的回答。

4、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，而更具有真实用性和针对性。

5、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。

2、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，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、员工生活

1、在新员工刚刚入职时我们有提供详细情况，是为了好让新员工可以了解到我们酒店的初步情况。以便于后面的上岗工作不会陌生。

2、对于员工的住宿我们也有提供良好的住宿环境，好让他们来到我们的酒店之后有种在家的感觉不至于会感觉的孤独。

3、员工餐这一块我们有考虑到员工的身体状况，员工餐我们是以调节身体需要来制作的，我们会在每周以加餐的形式让员工可以加强自身的身体需要。

五、加强我们酒店内部人员对于消防安全的认识度

1、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。

六、文化生活

1、开业以来我们有组织员工内部的活动、外出旅游以及参加外出培训，好让我们的员工可以了解到其他地方的优良之处，回来之后好将在外面看见以及学到的充分利用的我们的实际工作当中，好让我们的工作做到更好、更完善。

2、我们每一个月都有通过各部门来选举优秀员工，以各式各样的形式来给予奖励。

3、我们一年一度还有举办联欢会提供一个很好的平台来让我们的员工可以好好的发挥自己的优势好让员工可以展示自己的才艺，让大家可以在工作之余好好的放松放松自己的心情，让我们的员工与员工之间有一个很好沟通的桥梁。让他们形成一个很好的配合度。

七、规范管理，促进企业健康有序发展

1、这一年，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。

回顾酒店和物业服务中心这一年的工作，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。 谢谢大家!

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