

# 最新酒店年度工作总结(大全5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店年度工作总结篇一

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

非常感谢公司领导和同事对我的信任，给我这次汇报一年来工作的机会，酒店安保工作总结。在担任酒店消防保卫主管工作中，有公司领导的信任和同事们的关心、帮助下，使我很快适应了这个工作岗位，本人积极领导部门员工协调配合好各部门之间的工作关系，充分调动员工的工作积极性，在单调的工作中努力营造一个守纪律又有情趣生动活泼的工作局面，现将一年来工作汇报如下：

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。

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。

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对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

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。

## 酒店年度工作总结篇二

按照财务管理相关条例，按照实事求是，严以律己，圆满完成了2017年酒店的财务核算工作。现将2017年的个人总结如下：

思想比较稳定，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作用。

1. 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帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照每月份的工作计划，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。

2. 从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，

并认真复核管理。

3. 对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。

4. 财务部严格遵守公司规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

5. 尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

1、每月准时上报统计局数据。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税。

3、按时参加公司召开的行政例会。

4、按公司的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。

5、参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

过去的一年是紧张而繁忙的一年□xx年做了很多工作，但同时也存在着不足，现结合xx年财务工作，将财务工作设想如下：

1. 进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。

2. 增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。

3. 进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行

上级相关的政策和规章制度。

4. 进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。

5. 加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。

6. 加强财务人员既当家又理财的财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史，一年中，财务工作有很多成绩和不足，这些应该是明年财务管理重点思考和解决的主题，作为财务人员，我要加强管理，规范经济行为，我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，不断的提高自己管理水平，为建立健全更好的工作机制而努力奋斗。

## 酒店年度工作总结篇三

忙碌而难忘的即将过去，醉白楼在王仁智总经理带领下，我们一步一个脚印，管理工作有序的进行，具体工作汇报如下：

工作业绩：

08年是不平凡年，我们中国人共同见证了严冬的雪灾、5月汶川大地震、8月的北京奥运会，接着又迎来了残酷的金融危机。尤其是景区餐饮，又经历了无数个黄金周、节假日和无车日，我们餐饮业遇到了一个又一个冲击，经历了一个又一个严峻考验，但是在全体醉白人的齐心协力下，以可喜的成绩完成了集团公司下达各项指标。

自律性：

今年也是我踏入醉白楼工作已临近四周年了，虽然人生平淡，

没有做出什么惊天动地的事迹，但是对本职工作几年如一日，求真、务实、勤奋、言传身教是我的工作作风。不计较个人得失，工作不推萎，对待宾客服务工作能做到热情、周到、细致、先行预计的.服务理念，尊敬上级领导，积极参加各项集体活动，耐心育人，对员工管理做到态度和蔼，把握原则。

服务质量控制：

(1) 今年六月份在总工会、劳动局支持下，通过了服务资格证书初级工50名，中级工10名，高级工5名。

(2) 做到新员工上岗前进行有计划培训和考核，转正期进行考核后转正，员工存在着的技能问题及时指出和针对性进行培训。

(3) 做到每天餐前准备工作检查，餐中管理督导，餐后宾客意见书的信息反馈，及时反映给不同部门，真正感受到一句业内话“宾客就是我们的老师”。

(4) 每月底进行服务质量标兵、自律标兵、台面标兵评选活动，虽然奖励的资金有限，但使员工的工作积极性和向心力提高了。

金科玉律：

卫生质量是我们餐饮工作的金科玉律，严格指定了卫生检查制度。每日餐前由当值主管及当值服务人员对各区域进行严格卫生检查、登记，并进行每月奖惩，并进行每月卫生质量标兵评选。既树立了员工卫生意识，又让员工也参与检查，树立主人翁思想。

客户信息服务维护

(1) 对新老客户做到资料登记存档。

(2) 逢年过节进行短消息沟通。

(3) 对老客户的口味和喜欢菜肴做到提前准备，使客人真正感觉到了醉白楼就像到了自己家一样，真正做好与客户的互动。

(4) 对特殊高端客户有生病之痛或住院治疗，亲自去探望。  
健康有益活动：

利用员工下午休息时间，部门购置了一些羽毛球拍、跳绳、乒乓球板等，进行有益的体育锻炼，同时也丰富了员工业余活动。我们还举行了4xx200米托盘接力赛、羽毛球团体赛和员工技能比武，让员工快乐工作，又增强了员工们的团队精神，最终提高了员工工作干劲和服务质量。

有待改进之处：

(1) 中层管理人员调动频繁，各层负责人各有自己的管理个性和能动性，造成有一段时间员工思想不稳定，今年又是结婚生育高峰，员工流失率较大，有段时间服务员数量缺口较大。

(2) 新员工人数较多，熟练程度较低，素质较差。虽然经过培训，但是接受能力不同，基层和中层管理人员现场管理松懈和督导不力，服务质量时高时低。

(3) 销售队伍年轻和经验不足，人员缺，现处于扶持和培养状态，现场销售积极性和热情度不高。

展望：

0x年金融危机风暴，经济形式可能会更严峻，对我们餐饮业来说真正的严冬开始了。我坚信，只有把自己的品牌质量做得更好，开源积流，把真正的实惠让利给客人，前途还是光

明的。我将会在明年的工作中“求真、务实、勤奋、开拓、创意”十字方针更努力工作，与企业一起共渡难关。

## 酒店年度工作总结篇四

来到酒店工作也有足足三个月了，在这三个月当中，我每天都在成长，这段时间的工作表现告诉我，我选择的这份服务员的工作没有错，至少这是我想干的事。短短三个月的时间，我能成长到这个程度，我个人已经是心满意足了，但是领导对我的期望是很大的，特别是经理，他觉得我是他这两年以来见过工作最为认真的一个服务员，对此我不会有任何骄傲自满的情绪，反而我觉得初来酒店，我就做到了这个地步，那么我今后也再怎么样，也不能差于现在。为此我对自己这段时间的工作，做出了一个总结。

这并不是我的第一份工作，在这之前我干过很多份工作，所以我清楚的知道领导想要一个什么样的员工。目无纪律的员工肯定是没办法得到领导的好看的，所以我三个月工作到现在，一次错误都没犯，一次都没请假。这本来就是非常不容许的事情了，酒店的领导也是跟我说，我们酒店对员工的管理守则比较多，犯错的可能还是很大，但是在我看来，只要都记下了，然后自制力强一点，就不会有任何触犯纪律的可能。

酒店是一个服务行业的工作，而我作为一个服务员，更是要明白这点。如果在领导给我安排工作的时候，我还存在这质疑，在我询问之际，那么这份工作可能就没办法完成了，就算就疑问觉得不可行，也要等到工作做完之后再来问，但是一般我都为做到无条件服从，因为这是保证工作效率的重要手段。我的心里非常明白，领导自然是有领导的想法吧，作为员工就只需要履行好自己的工作职责即可，这三个月我从

来都没跟经理发生过任何的不愉快。

何为服务员，就是保证能及时的给来到酒店的消费的客人，得体的服务，我经常在进行服务工作的時候，会换位思考，如果我是面前的职位客人，他会想得到什么样的服务。弯腰鞠躬、微笑服务、礼貌用语等等，我都会一一的用在服务的过程中，然后在每次服务结束后，又会开始想自己在服务过程中，有没有哪个步骤是不是可以改正的，要做我就要做到，我来这可不是混子日的。

## 酒店年度工作总结篇五

xx年是一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的'共同努力下，顺利的接待好了大大小小的各类宴席，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，俗话说“经一事，长一志”，是的，就是这样让我们成长懂得了更多；这也离不开领导的关心和指导，我们有困难时他们总是和我们站在同一战线，遇到问题总是细心地讲解和引导。经理、主管在他们身上我看到了一种责任感，这也是做人做事的一种态度吧！以左右沟通上下协调的原则，发扬团结就是力量的精神塑造了我们这个团队，确保了餐饮收入的稳定提高。

### xx年工作总结

#### 一：环境卫生方面

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些好转。

## 二：菜品方面

菜肴品质质量是餐饮的生命，为防止菜品出现质量问题，时刻与厨部保持紧密联系，一旦发现问题立刻与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在上菜方面，坚持按点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上，数量、分量不足者不上，点菜单上没有的菜不上等。虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

- 1、在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。
- 2、在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表率；对员工过于宽仁，处罚力度不足。
- 3、在上菜速度上还有待进一步提高。
- 4、在员工传菜培训的力度方面还是不是很完善，员工传菜能力相差太大。
- 5、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，克服存在问题，使传菜部的工作再上一个新的台阶。

## 三：员工方面

1、过年期间酒店生意兴隆，可以说是高峰期。这相对而言给部门上下人员

都会有一定的工作压力，在此期间部分人员已经在情绪、工作中出现了抱怨的心理态度，给工作也造成了一定地影响。有的人就会这样：为什么又是我？某某某应该让他去。有的人就当做什么也没听见。我认为我们应该去评估一下自己，为什么做事的时候找一堆理由，为什么不找一个自己为什么不去做的理由呢？工作就像玩游戏一样，大家要相互配合、遵守规则，相互理解这样才能顺利。

做事，我想大家都知道做，但是我们缺乏的是“责任心”。做什么事我们多看一下多想一下，我们是不是做好了，做到位了，哪里不足须要改正。我认为：我们只有把我们的工作当做是责任去做才会做得更好。

2、经我调查，传菜部还存在三个主要问题：1、工资低。2、累。3、学不到什么东西。针对这一问题，我在想加工资是不是我们工作做得更好了吗？无论你在哪工作干什么辛苦是必然的，学不到东西是我们没用心去学吧！我们应该在心理好好想，做什么事要三思而后行。

3、部分传菜员工礼貌礼节，仪容仪表不达标。

四：管理方面

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公正、公开。

3、由于下属个人性格差异采取以人为本等多方面的管理模式。

20xx年工作的具体要求：

## 一、传菜部工作要注意的问题

- 1、首先上菜时看清前台菜单上的菜名是否与我传菜部单据上的菜名相符、是否有这道菜，注意菜的配料是否正确、上菜时盘子旁边是否干净。
- 2、传菜时要注意保持平衡，不可以左摇右晃，避免汤汁外溢及破坏菜品造型。
- 3、切记不可将菜品的其他配菜及配料落下。
- 4、传菜途中遇到拐角时要紧靠右手前行以免发生碰撞。
- 5、遇到客人时要有礼貌的避让及问好。
- 6、传菜遇到前面有客人但又要超越时一定要先提示客人（打扰一下），不可从客人缝隙中穿过。
- 7、注意避让老人及跑动的小孩。
- 8、注意路面情况（油迹与水迹）避免自己滑到，并且通知附近的工作人员及时清理。
- 9、检查卫生状况
- 10、检查工作用具是否够用及时清理
- 11、地面卫生，灯光的使用情况。
- 12、传菜部的作用：主要承接前厅与厨房，客人用餐的一个重要环节，起到传菜，传递信息的用途，是酒店不可缺少的环节。

## 二：传菜部的工作要求：

- 1、认真完成上级分配的任务。
- 2、保证准时、准位上菜。
- 3、熟悉酒店的菜系、特色等。
- 4、检查菜品的质量，搞好本区域内卫生和食品卫生。
- 5、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。
- 6、要确定客人离开才可以进入房间。
- 7、注意轻拿轻放, 避免将餐具损坏。
- 8、不要将大量的汤汁撒到桌面及餐椅上。
- 9、客人的遗留物品不可私拿。
- 10、不要吃客人剩下的食物与酒水。
- 11、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。
- 12、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。
- 13、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。

### 三：岗位职责

- 1、传菜部人员的管理。
- 2、传菜部人员的协调。
- 3、传菜出菜相应输入与控制。

认真做事，才可以把事做成，用心做事，才可以把事做好。

作为新的一年，这可以说是万物又一个新的开始，不管过去如何，最重要的是努力珍惜现在□20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年里，我应该加强学习，加深个人内涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才；并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼，有理想就应该去追求，这样才不会失去人生的意义。

最后祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们酒店在新的一年里生意兴隆、财源广进。

传菜部

xx年十二月