

最新酒店年度工作总结汇报(优秀8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店年度工作总结汇报篇一

20xx年已经过去，我们布满信心地迎来了20xx年。过去的一年，是我党成功召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，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，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20xx年里努力再创佳绩。

一、科学决策，同心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，开业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，一是努力完成“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。尤其下半年强劲东风的激励，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，同心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了肯定的贡献，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，皆高于全市四星级酒店的平均值。

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%，比计划分别增加万元和%。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，去年6月18日开业以来，获得优质服务较高分值，在同级饭店中名列前茅。此外，在接待团体会议服务中，酒店销售、前厅、客房、餐饮一起努力，得到了客户的好评。

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”，全年未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关怀指导下，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。

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活，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，没有什么高深的学问。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，是对管理与服务内涵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完成自身价值，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，则代之以主动关怀参加、检查细心认真等。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，工作延长虽很疲劳却一直保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

酒店年度工作总结汇报篇二

年终总结：忙碌而充实的xxxx年即将过去，充满希望的xxxx已经到来，这一年里，我们餐饮部在酒店领导的正确领导下，取得了不错的成绩，现将这一年的工作总结如下：

一：确立日常管理计划及管理方针

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的'相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作进行顺利，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

二、员工管理方面：

1、班前检查仪容仪表，对于不合格的要求整理合格后方可上岗，对员工的礼仪运用进行监督，使员工养成良好的习惯。

2、强化员工的服务意识，提高服务质量，对用餐高峰期进行合理的人员调配、明确各自工作内容，分工合作，保质保量的进行工作。

3、定期进行员工培训，提高服务效率和意识，学会“察言观色”从细微处去发现客人真正需要的是什麼，而我们需要做的是一切做在客人开口前。服务无小事，从根本上转变员工的服务态度，服务并非低人一等，我们是为绅士和淑女服务的绅士和淑女。结合后厨对员工进行菜品的培训以及每日急推的菜品，目的是为了为了使员工了解各菜品的特色和口感，使之在点菜时不仅可以给客人最正确的建议从而节约了酒店菜品的浪费。酒店是一个更新很快的行业，新员工永远是酒店的重要组成部分，我们要根据新员工的入职情况和特点进行专题培训，使之转化视角，快速融入我们的大家庭中。生活中，关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，定期找员工谈心，了解他们生活中是否有难题及时发现及时解决。

4、提高餐饮的卫生质量;加强餐饮卫生质量的督导力度，务必保证每间包间保持最佳状态，实行逐级负责;员工对所负责的包间;楼层领班对所管辖的房间的卫生，及物品配备情况逐一严格检查，同时强调当日收餐结尾工作清扫完毕，并制定【周计划卫生表】，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维修，提高i餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

5、控制物耗、开源节流;强化员工节约意识，提倡控制水、电能源的浪费，实施物耗管理责任制。统一全面盘点，一旦损失责任到人、对大量损失一经查出追究当值员工责任的同时，对期所管辖楼层领班将追究连带责任。

xxxx年是不平凡的一年，以来，对公款吃喝现象查处严厉，这种情况下，使居于服务业龙头企业的餐饮业陷入不乐观的境地。在如此情况下，我们要相信，危机总是伴随着机遇，我们应从困境中找到突破口，稳中求进、攻坚克难、在酒店领导的正确领导下，再创佳绩!具体有以下几方面建议：

- 1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。
- 2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费，
- 3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。
- 4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为云达的发展做出最大的贡献！

酒店年度工作总结汇报篇三

20xx年7月x日，受王宾董事长及达声总部领导的委派，本人负责厦门亚洲海湾大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫

痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；

消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。

目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修；

主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802.6万

元。(附已签合同明细表)

20xx年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含05年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从20xx年1月3日至20xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部門面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大

酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在20xx年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负

责的各项工作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

酒店年度工作总结汇报篇四

20××年已经过去，在这一年里，××大酒店在××公司和××公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使__大酒店在__年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使__大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

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酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培

训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训,为今年的`星评复核打下一定的基础,只有通过培训才能让员工在业务知识和技能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。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求,前厅部员工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,前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙,减少了钥匙袋和房卡的使用量,给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客,每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋,通过团队房不使用房卡和钥匙袋后,大大节省了费用,房卡.18元/张,钥匙袋.1元/个,每天团队房都1间以上,一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品,用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制,为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

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如:球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动,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。

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。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务,20__年对前厅部来说是一个重要年,为能配合销售部完成任务,特制

定出20××工作计划：

- 1) 继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。
- 2) 稳定员工队伍，减少员工的流动性。
- 3) “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。
- 4) 提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店年度工作总结汇报篇五

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，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，有必要回顾总结行政后勤过去一年的工作、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。我就人资行政后勤09年度工作情况做如下总结：

1、善于了解与沟通，起到调剂作用

员工后勤班组主要负责员工宿舍、员工浴室、更衣室、活动室等范围的工作，相对工作较为琐碎而复杂。住宿员工大多为80、90后员工，住宿要求高，自理能力差，同时对酒店提出的要求不能较好的理解与遵守。比如员工随意在宿舍安装网线、随意拉接电线板等，酒店提出批评后部分员工还会出现抵触心理，针对这一情况，宿舍管理员耐心的向员工解释酒店的主要目的与用意，起到酒店与员工间调节剂的作用。

2、合理调整班次，组建优良队伍

浴室及活动室上半年由一人管理，由于长期上中班，且晚上员工洗浴时间集中，漏水情况较多，不能得到工程的及时援助，员工工作情绪较大；同时宿舍员工以退休人员为主，年龄偏大，如果长时间在浴室工作，这样在身体方面会受到一定影响。考虑宿舍员工主要以打扫卫生为主，不存在任何的技术性工作，根据班组实际情况，进行岗位调整，实行岗位轮流制。通过这种做法有效的抑制了员工不平的心理。

3、加大检查指导职能，创造良好后勤环境

根据酒店整体要求，为员工提供一个良好的住宿环境是后勤员工义不容辞的职责，平时在要求员工遵守宿舍管理制度的同时，还应要求宿舍管理员不折不扣地按照工作流程进行执行。今年8月份又重新修订了后勤员工工作流程，建立了新的住宿、退宿人员登记卡，规范每日宿舍检查记录。同时每二个月对宿舍卫生、大功率电器使用情况进行大检查，一方面是让员工养成一种良好的卫生习惯、一种团体意识，更重要是确保宿舍安全，排除一切隐患。

4、建立资产台帐，明确资产放置点酒店开业后，后勤班组自身未建立资产台帐，因员工宿舍分为二个点，这对资产盘点工作带来一定的困难，一年下来有部分资产进行了转移及更换，但都未及时调拨与变更，特别是外租房，较多物品都从员工宿舍领取，但都未签字登记。通过一周的时间联合工程部、财务部一起对资产一一进行盘点与登记，大到床、衣柜、小到床单、被套，并对与实际不相符的资产进行查实，与各部门进行调拨与划转。

1、制定各项用餐制度，规范员工用餐行为

酒店提出的三大黄金法则不仅适用于客用区域，后台区域一样适用。为员工提供一个良好的用餐环境，保证各项设施都

能正常使用，这需餐厅员工每天都能做好。但因餐厅面积较大，物品较多，对事物的检查力度存在一定的盲目性，针对此现象班组制定了员工餐厅餐前检查制度，将所涉及到的物品列入表单，方便员工检查。同时还对外包单位重申用餐管理要求，随着外包单位用餐人员的增加，违纪现象有所增多，这对管理带来一定困难，通过重申用餐要求来规范用餐行为。

2、员工餐厅菜品考核，值班经理参与打分。

今年上半年员餐菜肴质量一直上不去，菜品种类少，口味也一般。期间员工对我们的工作表示不满。下半年在部门领导的指导与帮助下，制定了厨师考核制，由酒店值班经理每日对员工餐厅菜肴进行打分，并在早会上进行通报，这个考核方法对员餐的菜肴质量提升有很大的促进作用，同时也得到较大的改观。

3、试菜活动时常推出，丰富员餐菜肴品种

为改进员工餐厅的菜肴口味，做好后勤服务工作，今年员工餐厅多次推出新菜品尝活动。

并对试菜员的意见进行综合分析，经济实惠的菜肴进行全面推广，成本较高或制作难度较大的菜肴，仅作为菜肴品种调剂制作。

4、以问卷调查的形式，了解员工满意度指数

本年度针对员工餐厅现有的菜式菜品、服务、卫生等进行了满意度问卷调查。做问卷基于两种原因。一是当好行政主管职责。及时掌握员工用餐需求，能向领导提供关于餐厅的准确信息。第二，问卷调查的内容与员工息息相关，如菜肴的卫生、菜肴的口味、米饭、主食口感等，通过调查既找到餐厅在管理方面存在的优势，更发现部分环节的不足，从而不断提高酒店员工整体满意度。

1、严格控制车辆油耗，制定正确的核算方法。

目前酒店配有三辆车，除总经理专用车外，其余二辆都供酒店日常使用。为了能更好的控制车辆油耗，行政方面制定了关于车辆出车规章制度，出车路线明细登记，每月油耗统计等制度。一方面为了控制油耗使用；二是约束员工行为。

2、加强与用车部门的沟通，使成本降到最低化

在出车审批过程中，采购部经常在周末或是晚上外出提货，通过一段时间统计，员工累计加班时间较多，这对人力资源成本造成负担。通过与采购部的沟通，除易腐蚀、鲜活食品、部门急需用品及时提取外，一般安排在正常工作日提货，大大节省人力成本。

3、培训工作时常开展，完成独立接待任务

司机班组员工除对酒店日常的应知应会、礼节礼貌培训外，班组还开展了其他相关培训：如接机服务。在日常服务中，酒店除vip客人到机场有礼宾员接机外，一般由司机独自前往接送。为了使接待服务更加标准化，邀请了礼宾员对班组司机进行了培训，包括接机服务流程，对客的言行举止，仪容仪表等方面。使服务更加标准化，专业化。

1、员工生日活动

积极组织酒店生日员工活动，员工活动是放松紧张工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，今年共计组织8次生日员工外出活动，有漂流、唱歌、爬香山、自助烧烤、看电影等，活动丰富多彩，趣味横生。

2、捐款活动

今年8月台湾遭受“莫拉克”台风，同胞生命和财产受到巨大

的损失时，为了帮助灾区群众渡过难关、重建家园，积极组织以“携手同心共助台胞”为主题的捐款活动。捐赠的3256元资金全部上交于街道用于灾区群众生活需要。

3、中秋物资发放

根据集团公司人力资源政策，为了解员工对酒店的满意程度，更有利于酒店各项工作更好开展，进行员工满意度调查。行政方面主要落实测评人员的统计工作、时间及场地安排、同时还要负责现场测评人员的次序及签到工作。

5、积极参加社区活动

如果说酒店是一个小家庭，那么街道就是一个大家庭，我们紧紧的依偎在大家庭中才得以更好、更健康的成长。行政方面积极组织参与街道各项活动，如：今年元宵节，员工自己动手设计、制作、安装元宵彩灯作品“福牛”参加街道组织的灯会活动，在一百多件的作品中，我酒店的“福牛”脱颖而出，获得特等奖。魅力社区评选活动，组织员工用手机短信方式为社区项目进行投票；计划生育知识竞答活动，还分别获得1个三等奖和6个幸运奖。

酒店年度工作总结汇报篇六

1. 分租餐饮部，摒弃多年来“内外兼修”“两手都不硬”的分散管理模式，紧握拳头专心发展餐饮业务□20xx年全年营业收入170万元，较去年全年营业收入150万元增加20万元。

2. 确定合理的业务目标和利润指标，以减少损失。餐饮部的管理紧紧围绕目标、任务、指标的落实，力求降本节支□20xx年餐饮部超额完成年度任务，员工工资普遍上涨，成本率和损失金额较20xx年有所下降。

3. 配合酒店分配的管理层销售任务，积极协调餐饮部员工的

销售意识，扩大内需促进出口。20xx年餐厅接待的红白宴中，有部分是酒店员工推荐介绍的，占有红白宴的%，实现了让客人满意、让员工受益、让餐厅受益的双赢目标。

4. 找准位置，避免与酒店外餐厅激烈的分散竞争，以婚宴、会议、培训等集团客户为主攻方向，配置一名负责外展的助理经理，增加集团客户的销售额。在会议和同学聚会数量较去年减少的情况下，做好了培训课程的挖掘和接收，很大程度上弥补了前者带来的缺陷，为超额完成业务任务奠定了坚实的基础。

1. 严格把握服务员的个性化培训。重点培养服务员的仪态和肢体语言，提高应对和处理客人推餐和投诉的能力，让每个服务员都能在人员少、工作重的情况下，做到独立自主，保持服务技能和水平的正常发挥。

2. 努力保持厨师技术水平稳定，提高创新能力。年初根据技术情况，互派厨师，在实力较弱、菜品数量较多时，合理分配分工，加强相互配合，保证菜品质量要求。保持一定的菜品新鲜率，满足顾客在一定时间内的需求。

3. 加强对餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训，总结工作《酒店餐饮工作总结》。多次聘请卫生监督管理部门对餐馆食品的采购、验收、清洗、加工等进行现场监督培训，加强食品卫生工作，强调食品卫生的严肃性。

4. 加强管理人员的业务培训。分阶段分批参加本行业各种业务培训，不断提高管理意识和管理水平，学以致用。

1. 厨房布局的调整与装饰。严格按照卫生监督部门的要求，合理规划厨房布局，彻底改变了几十年的黑厨房，改善了工作环境和卫生质量，为成功接待“东博会”提供了前提条件。

2. 南门灯箱装饰安装。它为偏远安静的用餐环境增添了一点

欢乐和人气。

3. 新增一批配套婚宴、传统宴席的餐具、餐巾纸、喜庆龙凤台布，为完成各类婚宴奠定了良好的物质基础，为今年婚礼零投诉创造了条件。

4. 整修了宴会厅和几个包厢，布置了字画布置，增加了餐厅的文化氛围和用餐氛围，提高了包厢的利用率。

text-indent: 2em; text-align: left;"餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

- 1、继续完善厨房的装修，以分级量化管理的标准做好厨房的规范管理。
- 2、继续扩大销售力度，加强和销售部门的通力配合，找准切入点，完善团客接待需求。
- 3、加强管理，掌握好的管理办法，管理制度化，科学化。

酒店年度工作总结汇报篇七

一、营销部成立以来完成的各项工作指标

- 1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。
- 2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。
- 3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。
- 4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。
- 5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。
- 6、对营销部固定资产的建立与统计。

酒店的推广工作

- 1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。
- 2、通过网络搜索、__4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等；对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。
- 3、酒店的推广在预期的时间内已达到预期的效果，通过各网

络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时间了解青岛神剑楼酒店的具体情况和消费标准及地理位置。

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务；客户可通过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

二、营销部十月成立至今工作完成情况

1、在供求相符情况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，达到了客户的满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

三、营销部工作不足之处

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。

2、在酒店为特殊体制的情况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。

3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务能力，个人素养，综合实力，责任意识，承担意识需加强引导培训。

20__年营销部工作计划

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

一、宣传与推广

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

二、开发侧重市场

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

三、加强销售引导消费

1、通过宣传来引导消费者入店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

四、组建精良的营销团队

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质！

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

2、提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严于律己的工作责任心和敬业的职业操守。

3、锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。

4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。

5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

6、每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境和共享资源，做到客户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。

7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。

8、对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销

理念。

五、提高市场营销理念

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竞争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得最大的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

六、提高市场竞争的警觉性

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

七、效益最大化

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

八、合法有效的利用网络信息产业

当今时代是信息时代；就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理

信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润；而失真、过时信息能给酒店带来巨大的损失。

九、目标任务

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20__年年度总指标200万元，基数指标__0万元。

部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

酒店年度工作总结汇报篇八

x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。

x年工作总结

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。

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。

- 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。

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。20__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。