

# 年度酒店工作总结(通用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 年度酒店工作总结篇一

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。在这一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—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，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，“事不关己，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！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的'明天而努力吧！

## 年度酒店工作总结篇二

过去的`20xx年，是及不町凡的一年，在公司董事会及经营领导班子的正确领导下，财务部全体员工，团结一致，紧密配合，比较顺利的完成了公司会计核算、报表报送、财务计划、财务分析、费用管理、资金筹措和结算多项工作任务。充分地发挥了财会工作在企业管理中的重要作用，回想一年来的工作，主要有以下几点：

1□20xx年财务预算计划工作。今年1月份，根据总公司及公司领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合町衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，在反复听取各方面意见的基础上，向总公司上报了20xx年公司财务计划。并且，根据总公司下达公司的20xx年计划任务，层层分解落实，下达了有关部门20xx年计划任务指标。同时，为了保证财务计划的顺利完成，财务部对各部计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要依据。

2、××年年财务决算工作。××年年财务决算工作，是××公司会计报表第一次上报总公司，这对会计决算工作提出了更高的要求。财务部根据会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，加班加点不计报酬，认真保质保量地完成了会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写了详细的报表说明，完满地完成了会计决算工作任务。

3、员工集资工作。为了减少利息支出，减支增效。今年4月

初，根据总公司业务发展项目急需筹措资金的要求，以及公司领导班子的决定，财务部组织员工动员集资，半个月完成集资××万元，完成了公司为中陕总公司发展项目筹措部分资金的任务。6月份，经过多方努力，从工行支行取得贷款××万元，缓解了资金短缺压力，归还了员工集资借款项××万元，为公司节约利息支出××万元。今年11月至12月，公司先后有三笔银行贷款到归还期限，按照银行规定，如不能按期归还贷款，一方面加罚息%，一方面取消公司贷款××万元额度，直接影响公司信贷信誉。对此，公司领导十分着急。公司领导与财务部采取多种方案，千方百计筹措贷款到期周转资金，经过动员员工退住房公积金后集资等办法，筹措资金多万元，按期归还了银行到期贷款，维护了公司信贷形象，防止了借款逾期增加罚息，为公司节约利息支出××万元。

4、中小企业融资工作。××公司从去年4月份整体划转总公司管理以来，按照总公司要求，努力把企业做大做强，保证企业又快又好的向前发展，如何搞好资产运作，发挥现有资产的效益，已是公司经济工作的重要环节。为此□20xx年财务部在资产抵押贷款中小企业融资方面，做了大量工作。1至3月份，多次向××银行报送贷款资料，银行开户、结算、转移员工工资发放账号，拓展公司中小企业融资渠道，为企业寻求贷款支持。4月份向建行报送贷款资料，5月份多次向支行报送贷款资料，多次接受贷款调查。经过公司领导和财务部的多次努力，6月份从支行取得贷款××万元。进入9月份后，公司先后有工商行支行×笔贷款××万元到期，财务部全力以赴，公司领导大力协调，通过员工集资等办法筹措资金，借新还旧，为公司节约了财务费用支出□20xx年先后为中陕总公司解决中小企业融资××万元，财务部代表公司为总公司业务发展解决急需资金问题，作出了显着成绩。

5、财会工作量化管理□20xx年，财务部人员进行了较大调整，调整以后财会人员新手增多，如何围绕财会工作各项工作任

务，带领财务部新老员工又好又快的完成各项工作任务，财务部主要从量化管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拨、财务计划、财务分析、报表报送、贷款中小企业融资等各项工作任务进行具体量化，根据轻重缓急，具体分工，规定时间，落实到人，月初计划，月中检查，月末考核，使财务部各项工作落到了实处，既分工，又合作，紧张、规范保质保量的按时完成了工作任务，使公司领导能够通过财务信息台、各种表格及分析，宏观了解公司的各月财务状况，为公司领导制定经营决策提供了重要依据。

6、财务人员业务学习。为了认真贯彻执行财政部新颁布的38个会计准则，新的企业所得税法实施细则。财务部先后多次组织全体财会人员，学习新会计准则，学习新企业所得税法，对照新准则，新所得税法，结合公司实际，充分利用会计政策，开展会计核算。不断提高财会人员的业务技术水平。

## 年度酒店工作总结篇三

这一年的最后一个月就要终止了，新的一年立刻就要来临了，为了迎接崭新的未来，我们酒店可是准备了很多的活动，为的就是在过年这一个阶段吸引更多的顾客，获得更好的事迹。我目前虽然还只是酒店里面的一位普通员工，可我在平日里是牢牢跟随着领导的方针的，对于自己的工作也是兢兢业业不敢有丝毫放松，所以我相信在以后的日子里，我定会通过自己的努力让自己走向更高的位置。

在酒店工作，讲求的就是工作仔细认真，对待来访客人热情主动，这才是一位优秀的酒店工作者应当具有的素养。虽然这些条件乍一看还比较简单，但其实想要长时间坚持下来的话还是有蛮大的难度的，毕竟我们工作久了之后，会产生一种疲惫感，这对于自己工作展开是不利的，所以如何保持自己的工作新鲜感是我一直都在摸索的问题。我的工作负责接待酒店里面的顾客，所以平日的工作里我几乎时时刻刻都在与客人打交道，而我保持自己良好工作态度的方法就是不

断地去学习知识，并多多锤炼自己的身体。在学习的时候，能让我的内心感遭到一种平和，酒店里面的业务有很多，相干的知识也有很多，所以我得常常向酒店里面的先辈们请教，同时也能了解更多和酒店相干的故事，另外利用下班时间锤炼自己的身体是很重要的，由于白天的时候基本上都是站着工作的，所以劳累了一天必须要好好地调剂一下身体的身体状态才行。

我在工作的时候之所以能常常保持较好的状态，除了上述的几点之外，还有一个很重要的条件，那就是自己得对这份工作充满酷爱才行。我这个人有个习惯，那就是做事的时候要么就不做，一旦开始了就要做好才行，这也算是我的一个逼迫症吧，所以在做事的时候，我都是怀着豪情的。我的表现自然也被大家看在眼里了，很多同事都夸我做人做事很到位，这让我有点点惭愧了，由于我的确还有许多的地方需要进步，例如还得加强对业务的熟练度以及如何更好地与人沟通交换等等，学习是一个永久没有尽头的事情，所以我还得沉下心来好好地工作才对。

在新的一年里，我不会辜负酒店各位领导对我的帮助、提点，我会连续发扬好咱们酒店的精神，争取把自己的工作做得更周到！

## 年度酒店工作总结篇四

在酒店工作的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酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，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进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好！淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，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才能取得长足的发展。

## 年度酒店工作总结篇五

### 一、个人工作情况：

20xx年度，我在新的岗位上不断地学习与摸索，从略懂管理到必须掌握与运用管理，并在人力资源管理工作中寻求更高的工作技能，且在调整中开展。在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，不断完善与改进，加强定岗定员、管理制度完善，把握招聘动态，员工档案的梳理，社保公积金的基数调整及劳务劳资的修改□20xx年工作总结如下：

#### （一）招聘工作

- 1、统计分析岗位需求。了解酒店的缺员情况，随时掌握人员变动状况，定期对入职人员做分类统计，思想沟通。
- 2、搜寻并联系急需人才。每天查看人才网、人资邮箱，筛选求职者简历，联系符合要求者，并通过其他各种途径获得所需人才信息并取得联系。
- 3、更新、完善人才库。定期掌握酒店人才信息，做好人力资

源合理安排工作。

#### 4、在职人员情况：

截止到20xx年x月9日，酒店现有员工总数为225人，其中管理人员47人（主管级以上人员），占总数20.8%，一线服务人员154人，占总数68.5%，后勤人员24人，占总数10.7%。上半年共计面试283人；招聘录用78人、储备各类人员248人、淘汰205人、离职75人。

#### 5、异动分析及应对：

根据离职人员分析异动主要原因有：工资福利偏低：7%；事业发展找到更好工作：23%；社会因素（入伍、家庭原因）：15%；各部门管理机制原因：1%；需要完成学业或继续学习深造：21%；对工作环境不适应或不满意：5%；缺乏良好的工作心态或身体健康条件不允许：5%；劳动合同或实习协议到期不再续签：1%；试用期不合格或劝退：3%；办理入职手续未到岗或仅工作3天：15%；自动离职：4%。

#### 主要措施为：

加大人力市场的开拓，调查了解人力市场人才走势与潜规则，长期招聘。

加大与各大学校联系，建立实习就业一体的供用人关系，跟踪与xx省开放职业学校协议事宜，建立酒店与院校直接的关系，作为长期合作的实习就业基地。

建立人事管理规程，从对内对外联络、招聘、人员筛选、面试、录用办理入职手续、跟踪评估定级（待完善）、离职手续、离职面谈等初步形成人力资源管理的规程。

### （二）人事档案及相关资料整理



员工档案是随时把握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案，包括在职人员员工档案、离职人员员工档案以及应聘人员档案存档等三部分，档案的建立以及有效治理有利于人力资源部随时把握在职人员以及人员流动情况。

今年4月份，我部将20xx年前酒店人员信息及相关资料统一封存，并将20xx年至今的人事资料进行梳理，分类管理。对各部门在职员工档案完善齐全。

对于凡事来到酒店应聘的人员（包括实习生），都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，作为酒店人才储备，大大减低了招聘费用。

### （三）建立酒店内部的人力资源数据库

通过招聘工作的开展，将收到的应聘人员的资料进行筛选后，将优秀的及酒店未来可能需要的人才信息及时输入到人力资源数据库，可以不定期的进行电话沟通，以了解部分人员的现状，对人力资源数据库的信息要及时的更新及维护。

离职员工的相关信息也要及时入库，并通过离职问询详细注明离职原因，为以后的返聘工作作参考和铺垫。其中还设立黑名单，对于一些严重违纪的员工，避免其以后再次应聘。原则上被列入黑名单的员工终生不得返聘（含其亲属），离职后的员工原则上一年内不予考虑。

### （四）劳资、福利情况

#### 1、工资

根据酒店现在的绩效考核管理，对20xx年3月份拟定的薪酬制度进行了修改与完善，重新拟定了等级工资方案，但一直没有批示，从现在状况来看，新修订的薪酬制度会随着绩效考

核管理办法，主要体现优秀与一般的差别，等级工资是今后员工工资的趋势。

## 2、重新拟定各部门人员编制

年初根据第四届职工代表大会的经营管理计划，结合各部门实际情况及意见，审核部门岗位人员，拟定部门淡旺季最低编制，以满足各部门经营管理需求，并按编制将人员配备充足。

## 3、培训

从酒店实际经营情况来看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在综合性酒店里更是重要，初步设想为各部门进行理论，模拟交叉培训，部门之间相互调配人员，是最理想的状态。

## 4、社会保险、住房公积金

根据20xx年7月1日出台的《社会保险法》，更好地贯彻法规，将员工社会保险办理时间调整为员工入职30日以内办理。基数调整以及人员增加后，较去年费用同比增长34.92%。今年5月份已将酒店下半年社保基数的调整完成。武汉住房公积金也在今年6月完成调整，按照员工现有的岗位工资标准调整，较去年费用同比增长30.67%。

## 5、不定时工时制和综合计时工时制申报

为更好的规范酒店员工加班费统一标准计算，完善酒店现有的管理制度，针对酒店特殊行业的情况，将酒店全体员工分为两类申报工时，综合计时工时制按照国家要求按年申报，超出工作时间且不能还休的，则按照延长工作时间计算工资。不定时工时制，除法定节假日外，其他超出工作时间不计加班费。

## 6、人力资源台账

按照20xx年3月份省公司对酒店审查情况要求，我部为便于日后工作的便捷，特重新设计酒店员工人力资源台账，里面包括：人员情况表、员工薪酬明细表、法定福利明细表（社保、公积金台账）、非法定福利明细表（店龄工资、夜值费等其他费用）。

## 7、考勤制度的完善。

20xx年年初，我部在现有的考勤管理制度上做出了补充规定，要求部门计划性排班，要求员工严格遵循打卡上下班，合理利用现代化电子系统的操控，进一步规范了员工考勤方面的管理。

## 8、规章制度的新建、补充

1□xx年度依据酒店领导的要求，拟定了《员工带薪年休假管理办法》，针对酒店现在年休假情况作出了补充说明。

2) 根据今年7月份试行的《员工绩效考核管理办法》，进一步完善酒店现有的薪酬制度补充、修改。

## 9、完善员工离职面谈

对离职的员工由所在部门主管及人力资源部开展离职面谈，切实了解员工的离职原因，对于企业存在的问题应该以此为契机加以整改，并将员工离职意见较为突出明显的即时反馈至相关部门。

## 10、定期不定期的跟员工开展面谈

采用的方式有正式和非正式两种，目的在于了解员工的在职现状，及工作、生活中遇到的问题，以便我们在以后的工作

不断的加以改进。

### （五）劳务劳资工作的流程与标准的梳理

建立完善的招聘、离职、人事档案、考勤、薪资、合同、福利、激励等劳务劳资的工作流程，更好的做好人力资源部工作的统一化，专业化。

### （六）、其他工作

根据省公司要求，对我酒店人力资源管理新增“erp人事管理系统”，我部积极参加erp专题培训，认真学习erp系统的操作与管理。其中包括了人员基本信息、异动情况等。

### 二、个人经验总结：

- 1、对个人来讲应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。
- 2、做好长期人员储备工作。便于部门缺编的补充。
- 3、做好新进人员维护，思想沟通等工作是稳定员工的最好方法。
- 4、杜绝劳资纠纷也是人力资源的重要工作部分。

### 三、个人不足之处：

- 1、处事态度和方法的不成熟，有很多问题看得不够透彻、想得不够长远，或者还是以以前简单的去思考复杂的问题，以致有时会出现一些工作上的失误和漏洞。
- 2、不够自信。自信需要底气，底气源于资本，只要我不断的

总结经验，不断的学习提高，我相信一定能建立良好的自信心。

3、表达沟通能力需要提高。虽然我不认为做人力资源要像业务员那样巧舌如簧但是也不否认，语言上的过于直爽也是一个影响工作的缺点。

#### 四、个人xx年计划：

20xx年随着酒店绩效考核管理办法的执行，人力资源的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好下半年度的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

1、提高自己的职业素质、做事以合法、合理为原则，以酒店利益为出发点。

2、企业文化的传播，使自己的专业水平提升更高水平，提高沟通、协调能力。

3、加强战略分析能力，因为平时大部分精力用在人员招聘、考勤核算、等日常事务性工作上，没有时间去考虑更多战略层面的问题，缺乏系统的思维。

4、保持永远战战兢兢，永远如履薄冰的心态，这样才不会落后。

5、制度执行方面坚持原则，同时能主动完成份内份外的工作，承担责任。

6、永持三颗心：一是颗公心。必须保持一种公正、公平的心态，放弃小我，保全酒店；二是一颗爱心。对每个问题的特点、背景、心态，以帮助员工解决问题的态度去解决问题，才可能获得更圆满的结果；三是用心。作为一个后勤部门，做事较其它部门琐碎烦杂，保持用心，往往更容易专注而释

然。

7、为酒店创造利润，为酒店降低人工成本，讲求时效。

五、对酒店的建议：

1、合理使用“建议信箱”，鼓励员工积极提出建议。

2、加强企业文化的宣传力度，让企业文化深入到每一位员工的思维中，思维行为，行为养成习惯。

3、重视在职培训，一个好的在职培训系统会使每一位员工提高工作的激情，提高员工的忠诚度。

4、岗位职责明确，让在职的每位员工都要清楚本岗位的职责。

5、继续完善并确定人员编制，让各部门员工工作效益产生最大化。

以上是对20xx年工作的总结和对xx年度的工作展望，相信在xx年的工作中，我能更好的发挥自己的优势和潜能，将人力资源管理提高到一个新的台阶。