

2023年酒店工作总结报告(实用10篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店工作总结报告篇一

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。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。

酒店工作总结报告篇二

我在这一年中，做到了给自己制定的目标，上下班一次都没有存在迟到早退的现象，甚至连病假都没请过，一年里，除了放假无一例外的在岗上班，这是我对自己的个人要求，作为一个客服人员，自我约束能力一定要好，起码是要高于平常人，不然就没办法保证自己以最好的工作状态去服务顾客，每个人在一天的工作中肯定会有疲惫期的，作为客服我是坚决不允许自己出现这样的情况，在这一年里，我严格遵守的自己的岗位职责，从未犯过技术性的失误，这是让我感到自豪的地方。

二、服务水平、服务质量、服务意识都得到了提高

今年上旬，酒店告知我们会有一次极为重要的培训，主要是针对客服人员的，像我这样对自己工作严苛要求的自然不会错过这次机会，经过我一段时间的工作表现之后，我拿到了这个培训的名额，经历过这次培训后，整个人感觉在工作中的气质都变得不一样了，果然是听君一席话胜读十年书。我的服务水平、服务质量、服务意识相比去年都得到了极大的提高，我能感觉得到，顾客给我的反馈都是截然不同的，我能够迅速的从顾客的只言片语中知道他想表达什么，并提供最好的解决方案。一年以下，还没有遇到过任何一个我解决不了的难题。

三、审视自己，着手准备明年的工作

我的工作职责就是在顾客给我们酒店打咨询电话过来时，解决顾客的一切问题，包括酒店住房剩余问题，每个类型的房间都是什么价格，酒店附近有什么好吃的好玩的地方等等，知识面一定要广泛，当顾客遇到突发情况请求我们的时候我们也能提供最专业的回答，比如在酒店入住的时候，被热水烫伤了怎么办，我们就需要先告诉他们紧急的处理措施，然后再去医院处理。我对自己的工作方面还是十分的自信的，能够很好的完成自己的分内工作。明年是我们酒店成立30周年，我要是想升职，就在此一举了，但是有一点也值得我重视，我一直都没遇到过难题，这就意味着我不知道自己自身的薄弱处在哪，我可不希望一直不犯错的我，在明年犯一个天大的错误。我希望我能在明年继续保证自己今年的这个工作状态，一路向前，我相信我能在客服的这条道路上越走越远的。

酒店工作总结报告篇三

回顾这xx年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将xx年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差

错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这xx年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感

觉得自己xx年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过xx年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在xx年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店工作总结报告篇四

一年的时间在我们不知不觉当中就流逝了，又到了一年的年底了，最为酒店的财务人员，我站在自己的角度看了这一年来酒店的营业情况，其实是不怎么理想的，完全没有达到酒店年初给自己制定的工作目标，我这个酒店的财务也要审视下自己的这一年为酒店做出的贡献，也是存在着不少的瑕疵，酒店领导那边我无权干涉，但是我却可以改变自己在工作中的状态，为了我能在明年更好的完成工作，有目的性的跟着目标走，我制定了以下个人工作计划：

一、正视自己的工作，找回工作状态

我发现自从这一年酒店的业绩开始变差之后，我们财务室的工作也开始了难得的忙里偷闲，刚开始的一两天还好，觉得挺舒适的，但是时间一长，就觉得浑身的不自在，我要做的第一件事，就是把自己的对工作的热情再激发出来，不再这么随波逐流，我不仅要让自己全身心的进入工作状态，我还得用以自己去影响身边的人，影响财务部的所有财务人员，这个时候我们只能选择相信酒店的高层，而不是想着辞职，毕竟我们也一起辉煌过，在酒店困难的时候就应该陪着一起度过。

二、增进自己的个人能力，提升工作效率

个人认为，作为酒店的一位财务人员，最应该注重的就是自己的工作能力，自问我是做不到高效、迅速以及毫无错误率，这些都是值得去加强的地方，我既然现在在酒店工作，我记

得酒店在今年的三月份又有一次有关于财务人员的培训，那我就竭尽全力地去争取这次机会，能学到东西的机会我自然是不会放过的，我认为作为一个财务人员，成本核算方法还是不太会的，无法根据酒店的特点或者是运营方式制定会计核算的具体规定，这一点我也必将在培训的时候请教前排，把这点搞懂，对我们酒店的财务方面还是有一点助力的。

三、做好本职工作，替酒店分忧解难

既然酒店现在遇到了困难，而我们财务部能做的只能是，做好自己的本质工作，保证酒店的财务不出任何的一点差错，准确且及时的做好酒店收入的结算总结工作，对酒店资金的使用精确的每一分钱，都要有所记录，只有保证我们提供的所有财务数据是完全正确的，才能让酒店的领导最真实的看到酒店的生产经营状况，做好酒店所有资金的统计工作，首先要算出我们有没有用了没有必要的支出，找出原因，第二，用我们财务人员的能力寻找解决的机会，发自内心的希望能跟酒店一起度过这次困难。

我虽然不是酒店的财务部领导，只是一名普通的财务人员，但是我心系酒店，所做的一切都是希望酒店能够变好，尽自己可能的为酒店贡献出自己的价值。

酒店工作总结报告篇五

过去的，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。有必要回顾总过去一年的工作、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。

一，以效益为目标，抓好销售工作

2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例

分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

4、投诉处理。销售部直接服务客人，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客的大大小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

二，根据客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“激励模式”；三服务技能随意性等个体行为较严重。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比

较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。根据目前酒店情况，首先树立“以市场为先导，以销售为龙头”的思想；为了更好的开展销售工作，我们销售部制定了20xx年的工作计划，并在工作中逐步实施。

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，制订营销方案起起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

酒店工作总结报告篇六

xxx酒店于xx年x月x日试营业，员工有500余人。酒店人力资源部主要负责人力资源管理工作，重点开展人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、社保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

酒店内部设路8部1室，包括房务部、餐饮部、市场营销部、财务部、采购与监督部、人力资源部、工程部、安全部和总经理办公室。

人员结构状况(截止20xx年xx月31日)：酒店员工502人，其中：总办34人、房务部xx1人、餐饮部207人、市场营销部22人、

财务部33人、采购与监督部7人、人力资源部xx人、工程部35人、安全部31人。基本上满足了酒店日常运作的需要。

酒店现有高管4人，副经理以上级别36人，其中总监7人，副总监4人，经理xx人，副经理6人，平均年龄37.9岁，其中大专以上学历27人。酒店员工平均年龄30岁，有维族、藏族等xx个少数民族，其中研究生学历(含在读)1人，本科学历44人，大专学历xx6人，中专学历78人。

20xx年，人力资源部在酒店高层的领导及全体人力资源部员工的共同努力下，强化基础、完善制度、合理配路、加强培训，初步建立了xx酒店人力资源管理体系，圆满完成了酒店下达的各项目标与任务，为酒店今年创造良好的业绩提供有力的人力资源支援与保障。主要完成了以下几项工作：

(一)积极组织部门内部学习，提高人力资源管理人员的综合素质。

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。20xx年人力资源部陆续到岗xx人，其中人事部4人、培训部3人、宿管3人。部门内有6人没有酒店管理经验，为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

(二)完善各项人事、培训管理制度、工作流程，为今后工作提供制度保证。

为了进一步完善酒店人力资源管理使得其更符合xx酒店运作

需要，并确保酒店人力资源各项工作有章可循，本部制定出台了一系列符合酒店实际情况的制度与政策：编制薪酬福利制度、考勤休假制度、培训管理制度等；收集整理酒店各部门职责、各岗点岗位职责；完善人力资源部人事管理sop66项、培训管理sop27项，人力资源部全年累计发文337份，其中人事76份、培训261份。

(三) 拓宽招聘渠道，为酒店开业、运营提供人力保证。

酒店截止到xx月25日共招录员工931名，针对用工荒、招人难的现状，人力资源部采取以下应对解决措施，确保酒店顺利开业、运营正常。一是加大专业院校联络，与前期联系的院校建立实习就业一体的用人关系□20xx年xx学校先后委派18名实习生，主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。二是通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。三是鼓励内部员工介绍□20xx年通过内部员工介绍用工16人。四是联系附近居委会，推荐下岗职工及年龄在45岁左右身体健康的无业人员。五是联系附近院校的钟点工□20xx年安排钟点工3917小时，47004元，等同于2名餐厅服务员xx个月的工资费用。钟点工不仅解决服务人员人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

(四) 积极探索，建立并完善酒店留人机制。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四

个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

1、不断完善酒店薪酬激励机制，做到待遇留人。

人力资源部通过制作招聘广告简报、薪资调研，实时掌握酒店业薪资水平。20xx年根据调研情况，分别在4月、xx月对酒店部分岗位的薪酬进行了调整，平均上涨幅度达20%。酒店各基层员工的薪资水平在同星级同岗位人员中具有一定的竞争力，避免人员因为薪资过低集中流失。同时，人力资源部非常重视社会统筹保险的管理工作，坚持以人为本，以优质的服务，为酒店每一位员工上上报相关投保手续，认真核对缴费基数和缴费信息，及时更正各种差错。

2、建立企业文化，方方面面体现人文关怀，用感情留住员工的心。

酒店在试营业前，就将建立企业文化作为一项重点工作，经过3次讨论，最终确定符合酒店实际的文化理念，其中“宾客至上、以人为本、精益求精、共创品牌”的经营理念，充分体现在人力资源管理工作各个环节。一是为员工设立倒班宿舍和长住宿舍，并不断改善住宿设施：加装电风扇、增加被子和褥子、安装热水器、配备暖水瓶、安装棉门帘、暖气改造、安装晾衣绳等等。二是组织各类活动，丰富员工业余生活。5月组织一线员工进行了岗位技能汇报表演，评选出优秀团队奖，优秀个人奖，员工的技能及荣誉感得到了提升；7、8月组织员工开展户外拓展活动，增加团队的凝聚力；同时定期举办员工生日会活动、宣传栏评比、电影放映室等活动，按计划组织节日趣味竞赛、导师活动、唱诗班活动等，增强了员工之间的沟通交流，充分体现了酒店关心员工、为员工提供了和谐的文化生活空间。三是关怀酒店困难员工，使员工感受“家”的温暖。国庆、中秋双节期间组织慰问5名困难员工，并发放慰问金；组织为困难员工募捐；员工家里发生突发事件，人力资源部总会第一时间将酒店的关怀带到员工家

中。

3、为员工提供培训和职位晋升机会，用事业成长留住优秀员工。

事业留人，主要通过以下方式：一是利用交流培训、外出培训的机会，开发员工的潜能，帮助员工制定职业生涯规划□20xx年酒店共进行部门间支持培训108人次、内部交流培训10人次、与银都酒店交流及技能培训401人次、外出培训22人次，同时培训部定期组织培训回顾、培训效果评价，与员工面对面交流沟通，使员工进一步认识到自我价值和发展方向。二是设路或预留职位，疏通个人成长渠道。为留住优秀员工□20xx年我们增设副经理岗位4个，同时在不影响正常运转的情况下，预留部分职位，如大堂经理、餐厅副经理等职位，为员工提供进一步发展的成长空间，满足员工自我发展的需要。

(五)加大酒店员工培训力度，提高酒店管理与从业人员的管理水平与专业素质。酒店培训部坚持按需施教、务求实效的原则，以自主培训为主，外委培训为辅，有针对性地制定酒店员工培训计划，开展培训工作。根据20xx年培训部管理目标□20xx年完成培训课程总课时数4xx.2小时，参加培训总人数为2xx9人次。其中基础类培训70.8%、英语类培训4.8%、督导类培训15.4%、其它类培训9.0%。

1、基础服务类培训：定期开设新员工入职培训及新员工跟踪回顾课程、服务意识培训、案例分析培训、文员技能培训、消防培训、服务礼仪培训等。通过培训使新员工快速了解酒店基本结构及应知应会知识；提高运作岗点的服务意识，更好地完成对客服务；提高员工在日常服务中的技巧，避免在处理相同的事件上引起客人投诉；规范各部文员文书处理，了解办公自动化的使用技巧；提高全员消防安全意识；提升服务质量，培养优良的高品质团队。

2、英语类培训：为提高酒店员工英语基础水平，掌握酒店常用服务用语，更好的为外籍宾客服务，培训部自20xx年9月起开设了两期基础英语课程。

3、督导类培训：为提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力；培养良好的组织管理、沟通协调和分析判断能力；培养创新和团体合作精神；培养对工作的激情，勇于承担挑战和压力；培养和挖掘具有领导潜质的人才，使他们在深度和广度上积累专业技能与经验。培训部定期为酒店主管级以上员工开设了《培训培训师》培训、《主管技能必修》培训、化妆课培训、《赢在执行》培训等。

4、其他培训：包括开荒培训、酒店交流及技能培训、“三标六常”管理宣贯培训、部门间支持培训、食品安全培训、家常菜品制作培训。

(六) 积极推行“三标六常”管理理念，提高工作效率。

20xx年6月酒店推行“三标六常”管理工作，人力资源部以“三严格，四到位”为指导思想，做了大量的工作，规范了现场管理和员工的行为，提高了工作效率，取得了一定成效。一是结合工作实际建章立制，使各项工作有章可循；二是整理员工档案、劳动合同、休假单等基础资料，按部门统一归档管理，设路目录，以便查询；三是明确人力资源信息管理工作流程，规范人力资源信息系统的资料录入、数据导入、导出工作步骤，确保了信息的准确性和时效性。并及时按要求维护系统的个人基本信息、薪酬信息、岗位信息、合同信息、培训信息等等10余个信息模版，进一步提高了工作效率。

(七) 参与酒店绩效考核体系建设，提高各部门员工积极性。

20xx年9月，按照酒店领导的部署和安排，人力资源部参与酒店绩效考核体系建设，一是参与编制了以“三标六常”为主

要考核内容的绩效考核管理办法。二是作为考核组织机构的主要成员，确保绩效考核领导有力。三是参与编制了部门考核表，考核表主要分为基础管理、业务素质和操作技能、日常管理三部分，明确了考核项目、考核方式及标准，经各部门负责人评审通过后实施。四是参与10月中旬对酒店各部门各区域进行绩效考核。本部门总监、副总监同时兼任考核组成员，能够在考核中发现亮点，找出差距，起到了部门交流培训，提高管理水平，提高员工积极性的目的。

(一)酒店人员流失率过高。(表略)

从上表中可以看到□20xx年酒店累计离职429人，1-3月在酒店筹备期人员流动较大。离职集中在餐饮部，主要是因为餐饮部18-29岁年龄段的员工较多，员工多为独生子女，不能吃苦，且缺乏耐心，同时也暴露出部门对新员工的关注度仍不够、不重视员工意见等问题□20xx年人力资源部将与各部门配合加强对员工的关注，减少流失□20xx年2、3、4三个月将做好人员的储备，为旺季的到来做好准备。

(二)各部门考勤休假管理不够严谨。

在人事管理中，部门不重视员工的考勤休假管理，频繁出现以下问题：部门在批准员工1天假期时不能按标准将假单打好；加班单的备注的不够仔细清晰，部门负责人在审核加班单时不够认真；在录入员工假期单时不够及时；电子考勤与手工考勤不能完全对接等等。人力资源部针对以上部门的问题将对所有部门负责人及考勤员进行再培训，并将考勤休假管理作为部门考核指标之一，督促部门负责人重视此项工作。

(三)公共培训课程出勤问题

培训部组织公共培训课程时，出现以下问题：参加课程的出勤率有待提高，或个别部门需要提醒才出勤，影响课程的正常进行；员工对于培训时间不知晓，内部沟通出现问题，或部

门传达的较晚，致使员工无法上课。针对以上问题已通过制定培训出勤制度，培训率已得到改善，需要不断地严格跟进，以保证制度的`有效性。

(四) 部门内部培训流于形式，效果不好。

各部门能够在培训部的统一组织下，制定部门内部的培训计划，但在计划执行的过程中，出现以下问题：实际培训时间未按培训计划所列时间进行；培训日期作更改时未能及时告知培训部，致使培训部无法起到监督作用；培训导师培训内容为常规的、重复的培训，未能对培训做好规划；培训内容与培训计划所列不吻合，导师备课不充分，未能做好计划安排性；培训中培训导师未按培训培训者课程中讲授的方式方法进行，只是在简单读资料，培训效果不佳；培训中对学员要求不严格，对培训重视度不够，存在应付差事的情况；培训中未能坚持做到考核与评估，故无法获知员工的知识掌握情况。

以上问题已在日常检查及每周培训检查反馈时提醒并督促培训者；培训部为各部门培训导师开设培训培训者课程及日常对培训的检查来改善，通过授课改进各岗点培训导师的培训技能与方法；建立员工培训档案，部门培训后需由培训导师做培训效果评估，以提高对于培训的重视度。

20xx年人力资源部将紧紧围绕酒店总的经营目标，高度重视人力资源开发及利用，充分发挥员工的积极性、主动性，为酒店的经营目标提供巨大的增值效应。贯彻酒店“以人为本”的经营理念，塑造一支优秀的经营团队和服务团队，以提供人力资源产品服务为核心，从管理向服务转变。人力资源部20xx年工作主要有以下几方面进行：

(一) 大力推进员工职业生涯规划，提供合理公平的晋升机制，进一步完善人力资源管理体系。

一是在已建立起人力资源的各个模块的规范体系上，继续完

善各项操作流程□20xx年重点规范招聘管理流程、人事档案管理流程、完善酒店的规章制度、员工休假管理规定、员工福利制度等。二是调整酒店基层岗位的工资结构，推行提成工资，提高对客员工工资水平并增加员工服务积极性。三是完善绩效考核的各项项目，突出绩效考核的正面激励作用，建立优奖差惩的制度，旨在增加各部门的创优争先的氛围。四是制定并公开各类职位晋升标准，制作员工职业晋升通道图，让员工看到公开公平的成长方式，帮助员工树立积极向上的发展自我目标。五是完善晋升程序，优先内部提升制度，有职位空缺时，优先内部公开考核提拔，形成制度，增强员工的信任，慢慢形成文化。在公开考核时，采用书面考试、面试、资历评估、部门推荐等多种形式相结合，把真正的人才提拔上来。

(二)采用多变的招聘方式，进一步做好人力储备。

20xx年招聘的主要目的是满足酒店各岗点的人员需求及编制调整后的人员增补。招聘的主要途径为内部员工推荐、校园招聘、网络资源、校企合作等渠道。同时建立储备人才培养机制，由人力资源部牵头在上半年制定储备人才培养机制，选取表现良好、具有培养潜力的各部门优秀员工及返店就业大中专生实行定向培养，签订培养合同，采取重点辅导与岗位见习等办法，加快骨干人才和第二梯队的人才培养步伐。

(三)创建和谐的人力资源管理机制，维护企业内部和谐劳资关系，进一步提高员工满意度。

一是坚持与新员工签订劳动合同，为构建和谐劳资关系提供法律的支持与保障。二是定期组织总经理午餐，建立酒店高层领导与员工沟通的桥梁，使员工可以尽诉心声，协调劳资关系。

不定期组织经理级茶话会、实习生茶话会等，加强管理层与各层级员工的沟通，完善酒店内部民主管理。三是做好后勤

保障服务工作，牢牢树立“员工是我们的内部客户”的服务意识，在人事办公室为员工办理各项事务、员工面试与离职等方面做好细节服务；在宿舍管理区，主动关心员工的住宿情况；在宣传栏增设“健康专栏”，针对季节性多发病及流行性疾病特点与预防办法进行宣传，同时关注员工职业健康及安全，减少工伤意外伤害等事故发生率。四是组织各类活动，丰富员工业余生活。每周继续为员工播放影片；组织员工生日会、每季度组织培训导师生活；组织员工开展户外拓展活动；配合工会在节日组织游艺活动等。

(四) 建立及完善立体式培训体系，进一步打造学习型团队。

一是完善晋升考核试题库与培训课程，在转正考核、晋升考核、优秀员工考核等几方面，健全试题库，使考核方式更加科学合理。二是健全各类课程体系，逐步完善“团队建设”、“主管技能”、“投诉处理技巧与案例分析”、“培训培训师”等专题课程；开发“如何提升酒店执行力”、“七种习惯”等专题培训，完善晋升领班、晋升主管课程。三是加强团队职业化建设，继续引进优质的管理培训，把握各阶段培训需求，根据酒店管理人员的技能状况，针对每名经理人，有计划地安排好课程，做好培训支持。加强与境内外管理公司及饭店协会合作，根据课程特点派出经理人参加培训，提高管理能力，重点改善管理人员沟通协调能力、工作执行力、规划能力等。四是健全培训讲师体系，培训部会加大对培训导师的辅导，采取到部门辅导与开设公开课、培训导师外派培训等多种形式相结合，培育出更多的培训讲师，培养培训后备人才。继续完善培训导师月度、年度评比考核办法，树立优秀典范，促进训导师成长。五是组建学习型组织，利用店报、员工宣传栏、培训协调会、行政例会等形式，进行“好书推荐”，精彩文章分享，培训导师定期学习等形式，在全店营造学习氛围，组建学习型组织。

我们相信在酒店高层的直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，20xx年人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项

工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，最终实现酒店快速发展的战略目标。

酒店工作总结报告篇七

2016年已经过去，我们充满信心地迎来了2017年。过去的一年，是我党会议胜利召开、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2017年里努力再创佳绩。

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，一是努力实现“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。尤其下半年会议强劲东风的激励，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，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，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xxx万元，比去年超额xxx万元，超幅为xxx%;其中客房收入为xxx万元，写字间收入为xxx万元，餐厅收入xxx万元，其它收入共xxx万元。全年客房平均出租率为xxx%□年均房价xxx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xxx%□比计划分别增加xxx万元和xxx%□其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx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。在酒店总经理的关心指导下，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。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会会议全会精神。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存，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，没有什么深奥的学问。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

程中实现自身价值，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，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。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，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作：

1、人员调整：

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽：

销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地

按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励：

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象：

销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的%提高到%，最高日创收为元，最高日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理：

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

酒店工作总结报告篇八

2、努力学习业务知识,迅速提高自身素质,做一流工作,创一流业绩;

3、按时上、下班,不迟到、不早退,有事请假,做到出满勤、干满点,做到高效率工作;

4、每个员工穿着要整洁大方,坚决按酒店的仪容仪表做好,更好地树立酒店的形象;

5、待人接物要有礼貌,遇见客人主动打招呼,面带微笑,说话要和蔼可亲、讲普通话;

6、工作时间精力要高度集中,一丝不苟,不随便聊天或脱离岗位;

7、每个员工要自觉遵守酒店制定的各项规章制度,不走样、

更不能阳奉阴违；

8、无规矩不成方圆，奖优罚劣，激发每个员工积极性；

9、按时参加酒店举行的各种会议，认真听，深刻领会，坚决执行；

10、做一名合格的四星级酒店员工。

酒店工作总结报告篇九

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

一、进一步健全和完善安全防范体系

1. 组织落实

自从10月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

二、落实安全检查，确保酒店安全

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

三、树服务品牌，抓学习、管理

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员

工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

酒店保安部工作总结及工作计划

酒店工作总结报告篇十

新的一年来临，总结20__年我部以酒店全年的工作为中心，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各部门工作，扎实工作，开拓创新，我部始终以“预防为主，防消结合”为指导方针，坚持群防群治，常备不懈，外树形象，内强管理，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较圆满地完成了酒店各项安全保卫工作。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不

足，为了能在今后工作中，扬长避短，为来年工作打下坚实的基础，特对今年工作总结如下：

一、各项考核指标全面完成

20__年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成了全年的安全保卫任务。消防设施、设备的完好率全年达到了%。为酒店各部门员工进行消防安全培训。

二、安全保卫工作

安全是企业生存之本，在酒店总经理杨总的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好好了每项安全防范工作。

1. 治安安全

安全是酒店经营最基本的保证，与酒店的发展紧密相连。酒店总经理杨总对安全工作非常重视，强调加强安全保卫管理。保安部在日常工作中始终坚持按照酒店制度抓好巡逻检查工作，每天对于酒店重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。在酒店领导的指导下，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。

在维持酒店秩序方面，部门首先从车辆停放开始。组织队员培训学习提升员工的业务水平；每周五进行军事训练及车辆指挥培训，规范员工执勤动作，有效地保证车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造良好的外部环境。在内部加大监控、巡逻力度，对闲杂人员、可疑人员及时跟踪、清理，同时又在重点部位加装监控设备，大大改善了内部安全环境。这使酒店的安全秩序有了明显提高。并坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作。

x月份机关要求旅业单位实行来访登记制度，要求对访客进行

来访登记，本部在人员严重缺编的情况下及时调整班次，将三班整合为两班安排专人在大堂电梯厅进行登记并圆满完成此次任务。

2. 消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是酒店安全工作的重点。本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。联合消防维保公司对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年x月份对全酒店的灭火器材进行了年检及加压维护□x月份接受消防大队的检查，在此次检查中消防大队对酒店部分消防设施提出了整改意见，部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的问题，立即整改，按照要求将涉及的消防设施进行改装到位。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。__月份开始按消防安全“四个能力”建设的各项要求做，并全部落实到位，确保各项设备正常运行。于__月接受区消防大队和市消防支队的检查，并获得达标证书。现阶段正落实亚克力消防标示牌的制作。

__月份我酒店进行了消防灭火实战操作演练，全年在酒店共组织了六场次的消防安全培训，培训人员达到700余人次。同时，部门要求每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，对长期不使用的设备每月要试运行一次，发现问题及时解决，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态，加强消防设施、设备的保养。对酒店的重点部位，经常进行巡视和检查。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，及时处理垃圾房着火事件，将事故处置在萌芽状态，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。

三、做好了培训工作，提高了队员素质

1、为了建设一支高素质的保安队伍，为部门留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。每周部门学习使员工产生归属感认同感，让员工知道如何对客服务；每周的军事训练使队员发生改变，树立新形象。员工的素质和专业技能都有了一定的提高。通过对员工的培训，增强了各员工的服务意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、敬礼等服务上个别人员存在的操作中不规范，统一了标准，为客服务的思想明显得到加强。保安员在车场巡查过程中多次发现车窗未关、车门未锁的情况，车内存放贵重物品如金条、名烟名酒等，车场捡到钱包及时上交大堂副理！充分体现我部员工良好的敬业精神！得到了酒店客户的好评！

四、日常工作

作为酒店的一个职能部门在酒店我们还承担着一些日常工作。由于安保工作的特性，保安就是酒店与客人的第一个接触点，保安必须具有高素质的服务理念和行之有效的待客方法。从服务至上的原则出发，个人能解决要求的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让客人再多跑路。对客人的意见及时反馈给酒店领导。一年来保安部在执行职责同时，为宾客开车门、打雨伞、扶老携幼，多次受到客人好评。

增强团队协作，本部安排人员配合人力资源部对每期新入职员工和实习生进行消防培训和军训。保安部男员工较多，全体保安人员能够以酒店大局为重，发扬不怕苦，不怕累的精神，有团队时帮行李生搬行李、财务部转仓，餐饮外卖搬桌椅等。

加强对成本的控制：本部一年来都严重缺编，平均每月缺编5人，工资成本大幅降低，倡导队员增强环保、节能意识，减少水电资源的浪费，减少了物品的耗用等。

五、车场收入情况

本年度停车场共进场车辆辆，产生费用车辆辆，收免费停车票：酒店张、豪宴张、百合张、料理张，共收入停车费x元。

六、工作中存在的不足

在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。总结一工作有以下几点不足：

- 1、安全教育力度、各项规章制度健全落实还不够。
- 2、少数员工防范意识差，还不能完全按照标准进行自我约束，有麻痹思想，造成x月__日房发生被盗事件，给酒店的声誉造成了负面影响。
- 3、队员素质参差不齐，有待下一步的提高。队员形象素质需要进一步提高，以适应宾馆之发展趋势。
- 4、部门工作还缺乏一定的执行力，要加强员工教育；部门工作离酒店领导要求还有一定距离，需要进一步努力；部门管理水平有待提高，以适应酒店的发展趋势。
- 5、酒店的监控设备还有一定的缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。
- 6、消防工作需要加大力度。

所有不足之处，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

七、20__年工作计划

本年度，安全工作取得了一点成绩，这与酒店领导支持和各

部门的配合是分不开的。安全工作无小事，在今后的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，针对上年度存在的问题，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态；同时，好的方面也要继续保持。部门全体人员将继续努力，确保酒店人、财物的安全。

虽然，我部今年取得了一定的成绩，但仍存在不足之处。离酒店领导要求尚有差距。对于这些已经出现的缺点和不足之处我们要高度重视，在以后的工作中，我们会针对不足之处及时进行改正和补救，结合部门实际情况，扬长避短，树立酒店保安形象和完善保安部内部建设。

在今后的工作中不断改进，不断完善。相信在酒店杨总领导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩，以不辜负各级领导的期望与厚爱。展望20__年，我们充满信心。一定会再接再厉，精益求精，努力把明年的安保工作做得更加细致，扎实，为创造一个平安和谐酒店而努力奋斗。