

酒店的年度工作总结报告(优质8篇)

工作总结的重点是反思和总结，提出改进和提高自己的措施。小编整理了一些社区工作总结范文，希望能够丰富大家的总结写作思路和方法。

酒店的年度工作总结报告篇一

各位亲爱的伙伴：

大家好!今天我们回首过去总结20xx年的工作，放眼未来规划20xx年的全景工作，首先我谨代表公司董事会和厦门xxx公司全体成员向大家致谢，向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感谢，向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意，向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。感谢大家在过去的一年里，在全体员工的共同努力下，通过大家辛勤的工作和无私的奉献，圆满完成了公司的营业任务指标，为公司的发展作出了积极的贡献。回首过去的一年，酒店在集团王董、詹董的领导下，紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据，即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”，全年总营业额元，出租客房间数间，平均房价元，出租率%，总结今年的主要工作如下：

一、：

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过各岗位设立宾客意见建议表、实时跟进网络宾客的意见建议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不同的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请老师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高

管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房部调整了副经理为客房部经理，通过组织架构的合并缩减了人员成本。

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，通过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原来占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

三、：

一年来我们做的有很多，其主要的目的就是希望能够提升我们的营业利润，并努力为员工创造一个良好、温馨的工作环境，回首过去的一年我们的不足还有很多很多：

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得特别积极，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也因此会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是 $100-1=0$ 的道理就是希望大家能够从一而终做好各项服务。

酒店的年度工作总结报告篇二

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外

外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。

服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。

平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，

努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

酒店的年度工作总结报告篇三

xx年上半年□xx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。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%；经营利润□xxxx万元，同比下降12%；(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

经过两年多的运作□xx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。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“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、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、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回答。

5、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，而更具有其实用性和针对性。

6、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。

7、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。

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。

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、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在

激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、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”的优质服務，贏得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、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，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。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。

1、上半年，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。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以

来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检

查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xx年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，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。

酒店的年度工作总结报告篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

____年，餐饮部在张总及总经理室的正确领导下，在各兄弟部门的大力支持下，在餐饮各分部门的共同努力下，较好的完成了全年营业任务。回顾一年来走过的历程，我们有过泪水，有过欢笑，创造了很多奇迹，也留下了些许遗憾，这一年我们过的充实而快乐。在这里请允许我代表餐饮各分部门经理对战斗在一线的同事们、兄弟姐妹们表示最衷心的感谢，谢谢大家一年来的付出和努力。现将餐饮部全年工作总结如下：

第一部分，经营情况

1、营业收入：截止____年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万；用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元；用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元；物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做详细说明。

160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对08年增加了174次，会议162次，相对08年增加了88次。

第二部分，管理情况

____年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

1、以“保增长”为前提，抓经营工作。

通过____年的摸索，____年的总结，____年的考核更加科学合理，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为10年的宴会品牌打好了基础。

根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

2、以“降成本”为核心，抓节能工作。

工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

3、以“客户”为中心，抓销售工作。

实行销售业绩考核，针对大菜、海鲜、酒水，每月按照档口下达销售任务，完成的比例与工资挂钩，促进点菜人员充分利用点菜技巧，加强推销力度，不但要满足客人的要求，而且要提高单桌消费。对管理人员实行订餐业绩考核，订餐任务与提成挂钩，使管理层的客情维护从被动变为主动，加强了与客户之间的沟通，与客人建立了良好的关系，为巩固老客源，开发新客源奠定了基础。营业人员在一段时间内非常不稳定，造成很多老员工的流失，使我们的营销工作一度陷入困境，根据张总的要求，年底对营业部进行了重组，扩充了队伍。我相信，营业部在廖经理的带领下会尽快恢复元气，

重现尖刀排的英姿，为10年餐饮的销售工作作出更多的贡献。

4、以“规范”为参照，抓培训工作。

酒店的年度工作总结报告篇五

xxx假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展计划及经营方针即是围绕着改进经营状态进行的。20xx年根本判断俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基础经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为3709.0xxxx元，实际收入为2329.6xxxx元，完成率为62.8xxxx。剔除中餐收入影响，俱乐部谋划收入为1613.4xxxx。实际收入为1648.6xxxx。完成率为102.1xxxx。其中西餐计划收入为40xxxx元，实际收入为436.2xxxx元，客房规划收入为118xxxx元，实际完成114xxxx元。

为推进住房，带动花费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增添：

- 1、对住房客人增设了免费的游泳名目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。
- 2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客跟商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。
- 3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高级西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至5xxxx/位，同时新

推出下战书茶项目,线切割。

4、俱乐部经营未达目标,主要原由于中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情况极不容乐观,在达声股份公司决策下,于9月11日宣布停业。象征着俱乐部摆脱中餐束缚,轻装上阵,扭亏目标为期不远。

5、领导制定策划中西方节日活动,实现创收高峰。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有筹划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去,有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来,树立清楚的工作目标,要求各部门建破方案性的工作轨制,通过每月总结、计划,对各项工作有规划、有落实,按打算步骤予以实行。建立每月工作汇报制度,通过对工作的实现情况,对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初,各项制度未健全完善,制度的完善及各项工作程序确切立需在长期大批的实际中方能逐步完成。因此,制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部门工作已基本完成,俱乐部各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础,酒店管理层的自20xx年年初开始,即对酒店整体规范与标准作明白规定,相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面,一方面按照已出台的考核实施措施进行考核,另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会,针对制定的工作计划,总结实际实施进度,提出需解决的问题,使各项工作落实到人,也以此作为对各部考察的根据。

市场的变更与酒店的发展非亲非故,俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏,及时提出各阶段工作重点:

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

仲春份谋划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，履行总机与服务中央分开管理。

三月根据季度改变调剂金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠予，完善c区的服务功效。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销义务调配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定xxx会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责勘误，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的部署。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好节令菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网荡涤。实现经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物质自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色分辨。开端对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、荡涤，从新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工驱散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好成果。

十月做好十一黄金周的招待工作，同时由于高交会的举行，

及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节核心空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面安排与策划，基本达到预期后果。

酒店中层治理职员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优良人才华力的确定，人格的尊重。目前酒店采用用人的准则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充足发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对酒店适应环境的变革、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的须要以及提升酒店的效益都存在十分重要的意思。通过培训可能提高员工的技能和综合素质，从而进步其工作品德跟效率，减少失误，降落成本，提高客户满意度；员工更高品位地理解和把持所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度发展了大量的培训工作，请求各部门每月制订培训盘算，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，蒲月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部分均匀培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，濒临精良企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基本培训师的才干领导训练，集中组织了“培训技巧实际课程”和一些基础的管理常识和专业常识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实施各岗位转正、调职、晋升等考察打下基础。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉1xxxx（见下图）：针对员工提及的工服问题，即时要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店即时开展考核，及时清理不合格人员。

首先，及时调解了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时达到的莲塘搬至上步工业区，目前员工高下班只有步行十分钟，不受班车时光限度，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区残余积压的食物，不仅滋味差，甚至浮现变质食物，员工广泛反应吃不饱、吃不好，工作情感触影响，也是员工消散率高的起因之一。为转变此状况，俱乐部引导层经切磋，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，因为食品干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的始终加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并依照相关法规给每个员工购买社会保险。这样诚然会造成工资本钱的小幅度提高，但对提高员工归属感、避免潜在的法律危险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为xxxx并逐步建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月诞辰员工

庆贺，给予恳切的祝贺，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《xxx之窗》，按月更新员工宣扬橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

酒店的年度工作总结报告篇六

尊敬的各位领导、各位同事：

大家早上(下午、晚上)好!四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到

提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么？“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏

心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

酒店的年度工作总结报告篇七

xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、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，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年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。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，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 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 %，比去年分别增加 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 %、 %、 %。比年初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，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

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”，全年几乎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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

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xx届四中全会精神。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。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

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

“酒店工作总结”版权归作者所有；请注明出处！

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 %。

酒店的年度工作总结报告篇八

本站发布2019酒店年度工作总结范文报告，更多2019酒店年度工作总结范文报告相关信息请访问本站工作总结频道。

**年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想

在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉的回回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的'经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得的回回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行

李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到化。