# 酒店办公室年度工作总结（精选7篇）

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-04-13

*小编为大家整理了酒店办公室年度工作总结(精选7篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上...*

小编为大家整理了酒店办公室年度工作总结(精选7篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店办公室年度工作总结(精选7篇)由整理。

第1篇：——上半年度办公室工作总结

202\_年——202\_年上半年度办公室工作总结

202\_年——202\_年上半年度办公室工作总结

时光如白驹过隙，忙碌而充实的一学期即将结束，本学期办公室本着“开放、协作、求实、创新”的精神，以“服务同学，为学生会、学院、学校创造价值的同时，享受过程中的充实与快乐”为工作理念，在老师和主席团的带领下，在各部门的大力支持和帮助下，经过部长和所有干事的不懈努力，出色地完成了学期初制定的工作计划，发挥了组织协调与承上启下地中间枢纽作用，很好地体现了学院“以促进学生成长、教师发展、学校壮大为根本，建立常规运行的有效机制，团结拼搏，积极进取，较好地完成学院的各项目标、任务”这一主题，得到了主席团和各部门的肯定。办公室本学期工作总结如下：

一、工作回顾：

在即将过去的一学期里，办公室作为食品院分团委学生会的枢纽部门，不断完善工作制度，以确保学生会工作的规范化、制度化和科学化。在整个学期的工作中，出现了一些新的工作形式，也同样解决了一些新的问题。

(一)工作文件的制作与整理

在新学期伊始，办公室就负责新分团委学生会的通讯录、空课表、值班表、物品

管理表、签到表以及各类工作文件的制作。同时还制定物品管理条例、办公室制度等管理办法，整理学生会的公共财产物品并进行登记，物品外借时，办公室工作人员严格填写了物品登记表。办公室还负责收取各部门工作计划和工作总结，并且加以审核后进行妥善保管。此项工作进行顺利并且进一步完善了分团委学生会的工作。

(二)学生会组织机构一览表的制作

在本学期办公室还主要负责制作了食品院第四届分团委食品院学生会组织机构一览表，使学生会体系清晰，更加便于管理的优化。

(三)会议记录和枢纽工作

办公室还负责会议记录与上传下达工作。本学期，办公室全体成员按时参加学生会召开的各项会议，在会议开始前组织与会成员按照签到表完成签到工作，并对会议主要内容进行详细记录，保证各项会议有案可稽。在本学期各部门组织的活动中，办公室也同样参与其中，负责了通知与上传下达的工作。

(四)协调、配合工作

本学期办公室还协调、配合各部门工作，努力使得各部门之间通力合作，默契配合，在“篮球赛”、“蒙语歌曲大赛”、“学生干部培训”、“以勤俭为荣、浪费为耻”等活动期间，办公室的上传下达使得学生会各种活动的举办更加顺利、流畅。同时，办公室还负

\\n\\n

202\_年——202\_年上半年度办公室工作总结

责每次活动的签到与签退工作，协助了主席团开展各项奖罚制度。

二、工作反思：

1、有些问题考虑不够全面，不够深刻，

2、有时对于有些问题思想不够清晰，使得工作起来比较被动，工作发展中也缺少积极开拓创新，协调能力也有待加强。

3、缺乏工作经验，面对问题过于急躁，有时缺少全盘筹划，工作不够谨慎周密，工作方法也有待指导改进。

三、工作展望：

1、办公室全体成员加强自身学习，不断完善自我，使得办公室作为学生会的下属部门积极配

合学生会开展的各项工作。

2、加强部门间的沟通，让办公室更好地起到桥梁作用，注重团队力量。

3、完善管理体制，深入实际，把每项工作抓实、抓好。

以上是办公室本学期的工作总结。

在过去的一个学期里，办公室有很多工作突出的地方，但同时也存在很多不足，需要改进，我们将在总结经验的基础上，及时弥补不足，提高各方面能力，使办公室的工作完成的更好。下学期，办公室定当继续保持严谨认真的工作态度和工作作风，争取取得更大更好的成绩，与各部门一起完善学生会的工作，为同学们做出更大的贡献。

食品科学与工程学院

分团委学生会

办公室

202\_年12月10日

\\n\\n

第2篇：上半年度办公室工作总结

202\_年上半年办公室工作总结

转眼间202\_年已过去一半， 回顾这半年来的工作，可以说我的工作经历着同样的不平凡。自去年12月份开始，我接手了办公室的全部工作，百分努力的工作心态让我很快熟悉和胜任了办公室的岗位职责。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，通过自我强化工作意识，注重加快工作节奏，提高工作效率，现已能够较好的完成各项工作任务，现就上半年工作总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是是承上启下、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。办公室的工作千头万绪，有人事管理、档案管理、劳资管理，文书处理、会议安排、财务出纳等等。通过不断的努力，至今已基本做到了事事有着落。

1、办理公司有关证照年审工作。年初，公司各种证照需要到相关部门办理年审、年检工作。通过多方努力，完成了公司营业执照、卫生许可证以及劳动保障的年审工作。

2、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤管理工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保、调档等各项手续。每月核对各部门员工考勤，做好工资表的制作及工资的发放工作。

3、加强员工培训工作。对新入职员工进行岗前培训，包括仪容仪表、

礼仪礼节、公司概况、应知应会等内容，使新员工上岗后能够尽快投入工作角色。同时积极联系社区安排员工岗位培训工作，希望通过专业人员的培训，能够有效提高员工的工作效率和服务意识。

4、配合财务相关工作。做好服务中心现金收支工作，将所收钱款及时入账并做好收费报表。截止202\_年6月30日，除代收代缴外其他各项收入明细如下：

一、二期共收取住宅物业费：456206.38元;商铺物业费：3178元;装修垃圾清运费：19086.25元;单元门IC卡：11920元;车位管理费：77525元;地面车位租赁费：58850元，地下车位租赁费：7500元;多种经营：181377.8元;有偿服务：215元;农贸市场摊位租金：1000元;农贸市场物业费：68441元;农贸市场多种经营：31040元。以上收费项目202\_年上半年度收费合计：916339.43元。

负责前往地税办理物业费发票及临时停车通用定额发票的核销、购买事宜，切实保障公司各项费用的收取工作正常进行，同时做好日常管理费用报销工作。

5、认真做好公司的文字处理工作。负责草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理。认真做好公司有关文件的收发、登记、文印和传阅工作。公司所有合同、协议整理归档，做好资料归档工作。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

6、开展多种经营业务。负责

一、二期商铺租赁管理工作，从商铺租赁开始签订合同，到后续房租续租工作以及办理商铺退租手续等工作。202\_年上半年度多种经营共收取费用：181377.8元。

7、做好商铺代收代缴水电费的分摊工作。每月将

一、二期商铺水电费

发票数据进行分摊，并打印各商铺水、电费催缴单交由客服部进行催收。后续跟进大的商铺用户如商务会所、世茂壹品、宝庆美食园的水电费催收工作。

8、做好

一、二期公共能耗的统计工作。每月负责交

一、二期公共水、电费，并将每月公共能耗产生费用建立台账，为节能减排提供数据分析。同时负责

一、二期小高层电梯、水泵公摊费用的计算工作，并于今年1月份将

一、二期小高层202\_年全年电梯、水泵公摊费计算出来交客服部进行登记催收。

9、各部门物品采购和实物管理工作。负责各部门物品的采购工作以及物品入库后的管理工作。做到采购物品均有入库、出库明细查询，有效控制各部门物品采购数量，避免浪费现象。

10、做好公司对外宣传工作。上半年完成2期宣传栏内容设计，分别以喜迎新春，共建文明家园，同享创建成果为主题，并在每一期的宣传栏中，根据实际情况对业主进行了物业相关法律法规知识的宣传，同时通过宣传栏LED显示屏发布一些关于车辆停放、防火防盗等温馨提示，切实做好公司对外宣传工作，体现公司的规范性。

二、加强自身学习，提高业务水平。

由于感到自身的学识、能力和阅历与其任职仍然还有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向领导学习，向周围的同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，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，经过半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。

三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、脚踏实地努力工作，并在公司领导及各位同事的支持与帮助下，较好地完成了自己的本职工作。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， 工作效率有待进一步提高; 第二，有些工作还做的不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。

在下半年里，我会努力积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。带头遵守公司各项规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高的价值。我将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。

我会在不断的前进中找到方向，我相信我会做的更好的，我知道这一切都是不平常的，但是我会努力做好这一切，相信下半年的工作一定会取得更大的发展，为公司今后的发展，贡献自己应该贡献的力量。

第3篇：上半年度办公室工作总结

202\_年上半年度办公室工作总结 来源：(58.com)

发布时间：202\_-03-28

工作总结

回顾202\_年上半年的工作，我在公司领导及部门领导、同仁的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，初步实现了转变性的服务工作，也取得了相应的工作肯定。通过一年的工作学习，工作模式，思想观念有了新的突破，工作方式也有了较大的改变。现将半年来的工作情况总结如下：

一：办公室日常工作：

作为办公室的工作人员，自己清醒的认识到，办公室是一个公司的服务窗口，是承上启下，沟通内外，协调左右，是有助于各项工作朝着目标前进的中心，任务艰巨而繁琐，面对繁琐的大量事务性工作，自我强化工作意识，加快工作节奏，提高工作效率，确保事务的准确，适度，周全，避免差错和疏漏。至今工作的办理方法还需进一步加强。

二：食堂：

时间过的真快，忙忙碌碌中以近年中，转眼间我接管食堂已经半年之久了。食堂 饮食 员工，作为单位的食堂尤为重要，作为管理员更应多位员工的饮食着想，保证每位同事的身心健康。作为一个集体食堂，虽就餐人数不为多，但一定要严格落实食品卫生安全，因为关系到每位员工的身体健康。首先：我们食堂工作人员每年都要进行上岗前体检，同时领取健康上岗证。其次，不定期对工作人员进行思想启蒙，贯彻落实安全卫生的要求。通过学习，教导，传递提高工作人员在工作中的服务质量和意识，切实做好我公司食堂的食品卫生：“一洗、二冲、三消毒”工作。餐桌、地面做到随用随清，每周一次厨房的清洁工作，如发现不当之处，立即指出、立即执行。

自上半年，食堂饭菜的搭配。饭菜的质量一直是公司领导所最关注的，正因如此，员工饭菜有了急剧的改善。尤其中午的一顿更要保证员工一天的工作量，工作心情，处处体现企业对每一个员工无微不至的关心。从怨声一片到平淡无语再到奖声翩翩，这中间激动到失望，苦闷到平静，我学到了很多，学到了一个管理者最简单具备的东西：平静的心，遇到不平静的事，做出平静的态度，做法，想法，而从这里得到知识、能力、结论。

对于食品的采购，物品的损耗加以控制，但中间还需加大管理力度，避免漏洞。我相信食堂工作正在日渐步入正常化、正规化，食堂工作人员正在加大努力，逐步形成一个爱岗、敬业、务实与合作的团队。

三：物业：日常监督管理工作

对于我来说是一个全新的工作领域，物业管理处是一个现有售楼部以及将来住宅小区物业服务的形象窗口，是公司进程中一个日常维护、管理、服务机构。对现有售楼部服务的局限性，对日常投诉处理，基础设备的维护，环境卫生，绿化养护等等也微乎其微。工作量不大，繁琐性事务不多的情况下，应首抓物业工作人员的工作态度，工作热情，饱满，强化意识，循序加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确，也为明年交房打提前亮，做好前期服务准备。

(1)：日常维护：公司于09年10月份进驻售楼部，大量基础设备设施的维护、保养和环境卫生，绿化养护工作，逐步已形成连接链，已做到及时发现问题，及时反馈，简单的维护、维修把控在一个工作日之内，争取把发现、反馈、实行做到同步性，避免了把问题不量化而掩盖了实际问题的处理。

(2)：安全管理：今年上半年安全工作总体形势见好，但还得避免同于去年失窃而造成的损失。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员，辖区外的工作人员多下工夫，避免类似更为严重的问题发生。

(3)：加强学习、培训、提高服务水平

积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业性、责任心，努力提高工作效率和工作质量。在日常工作中出现的问题，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，经过一年的锻炼都有了提高，能够以正确的态度对待其他各项工作任务，热爱工作，认真落实到实际当中。

四：客服

1： 在明年紧张的交房前期预备当中，客户服务中心作为客户的贴身卫士，正在积极建立与初步实施当中，以客户为中心，不断思考，改善业务流程，熟悉各项服务程序，学习理论知识、规范、强化、细化客服中心的礼仪、礼貌待客，热情、细致的服务理念。

2： 畅通沟通平台，做好细致化服务宣传工作;

(1)：发挥、利用现有科技平台，，窗口的作用，将项目有关进度、管理信息、服务信息及时发布给业主;

(2)：向广大准业主及客户全面展示，树立企业良好形象;

(3)：进一步畅通、探寻、拓宽与业主及客户的沟通渠道;

以上工作正在积极实施当中。我相信在交房前一年的准备期中，会不断创新、不断磨合、工作与思想结合绿地企业文化共同描绘出灿烂的明天。

五：存在问题

一个人有缺点并不可怕，如果不能及时发现自己的缺点就可怕了。因此，我发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能使我不断的在总结中成长。正如我管理经验不足，管理的创新太少，文书方面表达欠缺，管理还是停留在发现问题，解决问题的初级阶段，对问题的遇见性和管理的系统性做的还不到位，这些都是我接下来要努力的方向。

通过总结，我有几点感触：其一，是要发扬团队精神;其二，是要学会与部门、领导之间的沟通;其三，是要有颗永攀高峰的进取之心。随着公司的不断发展，受外界大环境压力的情况下，对我提出了更高的要求，“逆水行舟、不进则退”。加强自己的学习来适应这个优胜劣态的市场竞争环境。在202\_年下半年的工作中，面对新的挑战，必须解放思想，实事求是，发扬与时俱进的工作作风。在202\_年下半年必将是公司更为腾飞的半年，更为兢兢业业工作的半年。作为公司的一员，我将随着公司的壮大和发展而突破自己。在接下来的半年中，时间是公平的，我将好好利用这时间认真学习理论业务知识，掌握必门专业，使自己的工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展、壮大做出自己应有的努力。

第4篇：上半年度办公室工作总结

回顾上半年的工作，我在公司领导及部门领导、同仁的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，初步实现了转变性的服务工作，也取得了相应的工作肯定。通过一年的工作学习，工作模式，思想观念有了新的突破，工作方式也有了较大的改变。现将半年来的工作情况总结如下：

一：办公室日常工作：

作为办公室的工作人员，自己清醒的认识到，办公室是一个公司的服务窗口，是承上启下，沟通内外，协调左右，是有助于各项工作朝着目标前进的中心，任务艰巨而繁琐，面对繁琐的大量事务性工作，自我强化工作意识，加快工作节奏，提高工作效率，确保事务的准确，适度，周全，避免差错和疏漏。至今工作的办理方法还需进一步加强。

二：食堂：

时间过的真快，忙忙碌碌中以近年中，转眼间我接管食堂已经半年之久了。食堂、饮食、员工，作为单位的食堂尤为重要，作为管理员更应多位员工的饮食着想，保证每位同事的身心健康。作为一个集体食堂，虽就餐人数不为多，但一定要严格落实食品卫生安全，因为关系到每位员工的身体健康。首先：我们食堂工作人员每年都要进行上岗前体检，同时领取健康上岗证。其次，不定期对工作人员进行思想启蒙，贯彻落实安全卫生的要求。通过学习，教导，传递提高工作人员在工作中的服务质量和意识，切实做好我公司食堂的食品卫生：“一洗、二冲、三消毒”工作。餐桌、地面做到随用随清，每周一次厨房的清洁工作，如发现不当之处，立即指出、立即执行。

自上半年，食堂饭菜的搭配。饭菜的质量一直是公司领导所最关注的，正因如此，员工饭菜有了急剧的改善。尤其中午的一顿更要保证员工一天的工作量，工作心情，处处体现企业对每一个员工无微不至的关心。从怨声一片到平淡无语再到奖声翩翩，这中间激动到失望，苦闷到平静，我学到了很多，学到了一个管理者最简单具备的东西：平静的心，遇到不平静的事，做出平静的态度，做法，想法，而从这里得到知识、能力、结论。

对于食品的采购，物品的损耗加以控制，但中间还需加大管理力度，避免漏洞。我相信食堂工作正在日渐步入正常化、正规化，食堂工作人员正在加大努力，逐步形成一个爱岗、敬业、务实与合作的团队。

三：物业：日常监督管理工作

对于我来说是一个全新的工作领域，物业管理处是一个现有售楼部以及将来住宅小区物业服务的形象窗口，是公司进程中一个日常维护、管理、服务机构。对现有售楼部服务的局限性，对日常投诉处理，基础设备的维护，环境卫生，绿化养护等等也微乎其微。工作量不大，繁琐性事务不多的情况下，应首抓物业工作人员的工作态度，工作热情，饱满，强化意识，循序加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确，做好前期服务准备。

(1)：日常维护：公司于11年10月份进驻售楼部，大量基础设备设施的维护、保养和环境卫生，绿化养护工作，逐步已形成连接链，已做到及时发现问题，及时反馈，简单的维护、维修把控在一个工作日之内，争取把发现、反馈、实行做到同步性，避免了把问题不量化而掩盖了实际问题的处理。

(2)：安全管理：今年上半年安全工作总体形势见好，但还得避免同于去年失窃而造成的损失。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员，辖区外的工作人员多下工夫，避免类似更为严重的问题发生。

(3)：加强学习、培训、提高服务水平

积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业性、责任心，努力提高工作效率和工作质量。在日常工作中出现的问题，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，经过一年的锻炼都有了提高，能够以正确的态度对待其他各项工作任务，热爱工作，认真落实到实际当中。

四：客服

.cn范文网(.cn)

1： 在明年紧张的交房前期预备当中，客户服务中心作为客户的贴身卫士，正在积极建立与初步实施当中，以客户为中心，不断思考，改善业务流程，熟悉各项服务程序，学习理论知识、规范、强化、细化客服中心的礼仪、礼貌待客，热情、细致的服务理念。

2： 畅通沟通平台，做好细致化服务宣传工作;

(1)：发挥、利用现有科技平台，，窗口的作用，将项目有关进度、管理信息、服务信息及时发布给业主;

(2)：向广大准业主及客户全面展示，树立企业良好形象;

(3)：进一步畅通、探寻、拓宽与业主及客户的沟通渠道;

以上工作正在积极实施当中。我相信在交房前一年的准备期中，会不断创新、不断磨合、工作与思想结合绿地企业文化共同描绘出灿烂的明天。

五：存在问题

一个人有缺点并不可怕，如果不能及时发现自己的缺点就可怕了。因此，我发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能使我不断的在总结中成长。正如我管理经验不足，管理的创新太少，文书方面表达欠缺，管理还是停留在发现问题，解决问题的初级阶段，对问题的遇见性和管理的系统性做的还不到位，这些都是我接下来要努力的方向。 【1】【2】

第5篇：办公室工作总结酒店办公室工作总结

酒店办公室工作总结范文

202\_年是吴都大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在XXX董事长和XXX总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完成了本职工作。办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

一、勤于工作，努力抓好各项工作

(一)做好文字处理、会议文档工作1、协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。2、认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。3、对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

(二)完善部门的工作程序和规章制度1、完善部门工作程序。202\_年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

2、建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

(三)做好车辆保障工作在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，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;第三，自己在一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。

在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。以上是我一年来工作学习的情况，谢谢! 请大家继续来欣赏更多精彩的工作总结范文：

第6篇：酒店办公室工作总结

酒店办公室工作总结范文

酒店办公室工作总结范文

201X年是吴都大酒店转制运营的 1、完善部门工作程序。201X年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

2、建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

做好车辆保障工作 在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和不足，主要表现在：

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。 对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。

在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。 以上是我一年来工作学习的情况，谢谢! 请大家继续来欣赏更多精彩的

附送：

酒店办公室工作计划

酒店办公室工作计划

、和盛、大有食府等酒楼的冲击。基于渌口镇餐饮界的竞争越来越激烈，思源大酒店只有不断内部挖潜，林立酒店品牌形象，展现酒店品牌独有魅力，打造酒店核心竞争力，酒店才能立足于市场。

2、怎样亮牌

加大培训力度，提高员工综合素质，增强酒店接待能力，提高酒店的顾客满意度，提高酒店在行业市场的公信力。

做好酒店营销策划并付诸实施，争取市场更多份额。

不允许重复问题发生。酒店要制定重复问题发生的处理机制，有问题必须迅速整改，要坚持三不放过原则，要遵循闭环原则并形成习惯。三不放过原则就是发生问题没有找到原因不放过;没有找到责任人不放过;没有整改措施不放过。这是要大家学会找到解决问题的办法来。闭环的原则即坚持计划实施检查提高四环节完整链条，真正实现解决问题的工作机效。

管理人员工作率先垂范，实行工作绩效末位淘汰制，能者上，平者让，庸者下。如连续三个月个人绩效考核最后一名则免职或降级，连续三个月个人绩效 1、机制的概念：

我们常说什么市场机制、竞争机制、用人机制，可以理解为机构和制度或者是制度加方法。另外机制也可以理解为解决实际问题操作可行的策略，保证目标实施有效的方案，调动全员积极性、创造性的激励及奖罚办法。

2、流程的概念：

流程就是一个岗位工作从开始到结束的程序，以及在这个过程中的全部标准，它包括时间、地点、质量、要求、检查等要素。实施流程其实是一个工作步骤规范化的过程。酒店现有业务流程要不断优化、科学化、完善化。酒店业务流程要以顾客满意度为标准进行重组、整合。整合完善化的业务流有如下四大好处：

是能极大地调动员工工作的积极性。

是能合理利用信息技术，加速内部信息的传递和外部信息的融入，促进信息的横向交流，共享信息资源，更好的为酒店经营管理服务。

实现以人为本的团队管理。

促成酒店内部以流程为中心，以顾客为导向，以市场为基础的竞争格局。

总之201X年酒店各部门均要完善管理的规范化，由各部门配合行政人事部和酒店质检督察组，完成各部门组织机构图、人员编制、部门文化、部门特点，部门各岗位职责及工作流程、部门制度、事控点、检查标准、奖罚标准、培训与考核、薪酬与福利等的规范，作为部门及员工绩效考核和年底奖惩的依据。

三、强调201X年是打造酒店强大团队之年

1、什么是团队?团队即由两个或两个以上的人组成的一个共同体，该共同体有一个既定的目标，并合理利用每一个成员的知识、技能协同工作，解决问题，最终实现这个目标。

2、合理选择好团队领导和成员。

3、形成团队认同的文化、制度、工作方法，规范团队行为。 4、注重团队业绩的建立。

5、打造团队成员和谐上进的正确心态。

6、搞好团队领导与员工之间，以及员工与员工之间的感情投资，形成凝聚力。

7、朝着打造专业化、国际化的管理团队而努力。 四、强调201X年是酒店围绕创新发展的一年

1、加强酒店销售队伍的建设，充实酒店营销力量，打造全新营销团队。

2、合理转变酒店营销模式，打造酒店营销专业化机制，实现电脑管理客户信息功能。

3、建立创新机制，要体现坚持以结果为导向，提高工作效率上，要鼓励新思路、新制度、新方法的创新。

4、要创新酒店选拔、录用人才的机制。

5、要创新餐饮经营模式，不断提高酒店市场竞争力。

6、要不断开发新菜品，要博采众长，兼收并蓄，敢为人先，提高菜品出品创新能力，提高菜品出品档次，要创新设计菜品结构，创新出品定位。

7、要创新订单经营机制，实现计划与销售完美结合，高效完成酒店经营目标。

8、创新引入八个危机的经营理念，即抱怨、任务、清谈、摸索、他救、安逸、手工、负债这八耻出现哪能一个都是危机，都会导致团队和个人掉队，影响业绩。新的一年里，酒店员工都要居安思危，积极进取。

我们相信，思源大酒店在新的一年里只要上下一心，锐意改革，积极进取，以人为本，团结务实，开拓创新，不断发奋图强，就一定会创造思源和谐发展的大好局面。

第7篇：酒店办公室工作总结

总结是最好的老师,只有不断地总结,我们才能知道自己不足的地方,不断进行完善,这样我们才能取得更大的进步。下面是小编准备的酒店办公室工作总结，欢迎阅读。酒店办公室工作总结

我们酒店在开业伊始就制定了三步走战略规划：第一步，按四星级酒店的标准完善硬软件设备的投资。第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五星级的管理和服务创建真正的四星级酒店。第三步，从管理中要效益，向外辐射，推出品牌。

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的精神，在竞争激烈的酒店市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉!在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进取”、顽强拼搏、永不言败的精神，勇于创新，积极开拓进取，在海燕计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在酒店全体员工的共同努力下，我们酒店超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现酒店和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，酒店举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们大酒店员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造品牌打下了基础。

第四、在11月份，酒店成功地与明园酒店联合举办首届中国饭店金钥匙服务研讨会，对金钥匙理念的推广起了很大的促进作用。

第五、12月份，酒店在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得最高荣誉奖。说明自从酒店加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了酒店的发展。

第六、酒店刊物《员工之声》被评为20xx年度旅游饭店协会饭店优秀刊物。

第七、经过大量的准备工作，酒店管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶。

第八、经过在奔猪年的一系列培训，酒店员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“海燕计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔猪年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。虽然是短短的三个春秋，却满载着我们人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的4位优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的人，正因为有了你们，才有今天的好成绩。正因为有了你们，这株幼苗才能有今日的茁壮成长!

诚然，成绩是属于过去的，属于昨天所取得的成绩沾沾自喜，我们更不应被昨日的辉煌冲昏头脑。当新的一年来临，历史又翻开了崭新的一页，我们又站在了新的起点，开始新的征程，明天，我们还要面临更加残酷的市场竟争，迎接各种困难和挑战。在前进的道路上，我们人永不言失败，也永不言成功，对于人而言，成功，永远存在于明天!

酒店办公室工作总结

今天，我们在此召开总结大会，更应反思我们自己工作上的不足和缺点，居安思危，未雨绸缪，为新的一年做好准备。总结过去的一年，在我们的工作中还存在以下有待加强和改进的几个方面：

1、加强部门之间以及部门内部之间的沟通与协调

这个问题已经是个顽疾，是个老问题，去年开总结会的时候，曾经强调过，但是到时目前为止，并没有多大的改善，现在酒店往往存在这样一种现象：一个部门发生的事，与其相关的部门却不知道。部门内领班、主管知道的事，部门经理却不清楚。整个酒店是一具相互联系的有机整体，各个部门的运作构成了整个酒店的运行机制，在工用上，任何一信息环节的不通畅，都会导致工作上的脱节，都有会影响到酒店的其它部门的正常运转，我们前段时间出现的结帐漏单现象，引起客人的不满，客观上就是由于工作人员工作时不细心，检查力度不够造成的。

在个别部门内，有些管理人员没有坚持走“从员工中来，到员工中去”的群众路线，没有深入到员工当中，出现下级员工有情况也不愿向上级汇报，能应付就应付，不能应付就推脱的现象，从而引起客人的不满，损害了酒店的形象。部门之间以及部门内部缺少有效的沟通与协调，在工作上没有延续性，一但出现问题追究责任却都是不关已，高高挂起。

个别部门之间相互扯皮、推卸责任，甚至召开部门协调会也解决不了问题，要总经理亲自出面协调、沟通。这种现象是很不正常的，严重地影响了工作的质量和效益，最终必将损害酒店的利益，从而导致损害全体员工的利益。

2、加强和改进各级管理人员的工作作风和领导作风

我们某些管理人员在工作作风和领导作风上存在严重的官主义倾向，眼睛长在头顶上，眼睛向上看，不好学、不好问、不好研究，单凭一点工作经验吃老本，在工作上喜欢做表面文章，摆官老爷架子，凡事发号施令，吩咐下面员工去完成，过后也没有认真去检查、监督和落实，我们的实际工作中还存在着好人主义、好好先生，纪律不严明，该管的不管，该处理的不处理，在工作上过于感情用事。对本部门的人员和物资配备情况也是满足于一知半解，没有做到心中有数，了如指掌，没有一套在工作上如何调动，支配本部门的人力和物资，从而实现利益最大化的有效可行方案。

管理人员中个别经理责任心不强，敬业精神欠缺，工作未做完就提前下班，对员工的培训太过于草率，未有很好的把握培训的方向和解决问题的培训方法，也有个别管理人员在工作时间与私人聊天及蒙骗上级的行为，对工作监督不力，走过场，乱批评，推卸责任，在管理上强调过的事情是犯重复错误，这种现象归根到底是管理人员工作太过于轻率，对工作事业不忠诚，有机会就瞒天过海，这种行为既不忠诚于自己的事业，又是对自己的不负责。前厅人员整体素质未有很好的提高，尤其是前厅收银服务态度差，没有笑容，处理问题的方法不当。

大堂茶吧工作人员纪律松散，服务不主动。餐厅工作人员上菜、结帐的速度太慢，客房卫生不及时清理，这都给客人留下不好的印象，影响了酒店的整体形象。某些管理人员的脾气急躁，领导方法欠缺艺术性，执行的是“大棒政策”，热衷于发官威，乱批评，没有真正地去关心我们的员工，体会我们员工的感受。其结果往往是管理人员逞一时之快，而员工心里受委屈，滋生不满情绪，从而导致工作难以开展。各级管理人员应形成这种意识：每一位员工都是酒店的宝贵财富，没有满意的员工，就没有满意的服务。各级管理人员更应该认识到自己是为属下员工服务的，只有管理人员为员工提供好的服务，员工才能为客人提供优质的服务。

3、进一步解放思想，提高创新能力

各级管理人员的思维普遍存在一种惰性，思路不灵活，创新活力严重欠缺，大多是凭经验办事，小到一件装饰品的摆设，某些管理人员都没有去思考如何才完美。现在市场竞争日益激烈，一本皇历念到底的方法是行不通了。面对新形势新任务的要求，各级管理人员要不断学习新知识，积累新经验、增长新本领。

4、20xx年的工作思路和指导思想

经过前三年的大发展，我们已经胜利地实现了当初制定的第一次部署三年分三步走的战略目标，第一年，打基础。第二年，起步走。第三年，大发展。这为我们实施第二次部署战略计划打下了很好的基础。20xx年是我们实施第二次部署战略目标的第一年，是抓管理，树品牌的一年，也是关键的一年，在这一年，如何加强、完善我们的管理，突破我们在服务工作中的盲点，如何打造我们的品牌，对能否实现我们的第二次部署战略目标有着非常重要的意义。

所以在面对新形势、新任务的要求，人要坚持与时俱进，坚持创新，时刻保持清醒的市场头脑，既要继承、发扬人的优良传统，又要在服务上有创新，有突破，从而建立自己的服务品牌。全体员工务必立足本职工作，注重每个服务环节，在管理工作上要做到“三个加强”，在服务工作中要做到“三逐步形成突破”，在投资方向上要做到“三个有利于”。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！