# 202\_最新酒店的工作总结7篇

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2025-04-25

*20\_最新酒店的工作总结(7篇)在酒店上班会比较忙碌，经过了一年的工作后，我们又有了很大的进步，那么，做一做酒店的工作总结吧！下面是小编为大家整理的关于20\_最新酒店的工作总结，希望对您有所帮助!20\_最新酒店的工作总结（篇1）时光飞逝，眨...*

20\_最新酒店的工作总结(7篇)

在酒店上班会比较忙碌，经过了一年的工作后，我们又有了很大的进步，那么，做一做酒店的工作总结吧！下面是小编为大家整理的关于20\_最新酒店的工作总结，希望对您有所帮助!

**20\_最新酒店的工作总结（篇1）**

时光飞逝，眨眼间20\_\_年就要过去了，回顾20\_\_年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

一、20\_\_年工作总结

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

⑶培训工作缺乏系统性，在20\_\_\_年注意改进；

二、20\_\_年工作计划

回望了20\_\_年的得与失，展望充满挑战的20\_\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20\_\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则

以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作

人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

三个核心环节

培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、20\_\_年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力

做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作

年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作

良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果

在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作

在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神

狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20\_\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

**20\_最新酒店的工作总结（篇2）**

20\_\_年办公室在酒店经理部的正确带领下，在各部门的大力支持下，按照年初制定的工作计划，以为经理部领导和各部门服务为根本原则，积极开展工作，总结一年来的主要工作有：

一、综合协调方面

及时上传下达经理部的各项工作任务，协调沟通任务中出现的各种问题，并及时向经理部反馈工作落实情况。做好了酒店的外联业务单位的联系和衔接，并按时完成了旅游局、调查局、卫生局等单位的报表的报送。对酒店所有总结、讲话、员工档案、制度等进行了归类存档。

二、车辆管理方面

首先保证了经理部领导和各部门人员的安全用车，定期对车辆进行维修和保养，做到了无病车运行，无险车运行。及时清理车辆卫生做到了车辆的干净舒适，严格按照百公里耗油量进行考核，使用油量和行驶里程做到了统一，车辆的加油和维修都做到了至少2人以上同时管理，杜绝了一切不良漏洞。

三、仓库管理方面

按照仓库物料存放的要求进行了合理的储存，做到了日清月结，对所购原料进行了严格的检查，把好了验收关，对所购原料进行了分类存放，对仓库的冷库进行了定期的除霜，定期对仓库物料进行盘点，做到了帐货相符。

四、工作纪律和学习方面

积极参加酒店组织的各项学习活动，涉及到办公室准备的材料，做到了精心查找，精心准备。部门员工按要求做了学习笔记，并通过相互讨论研究做到了学以致用。在部门组织的学习活动中，认真学习了酒店的规章制度，并要求部门员工严格遵守各项规章制度。

五、明年工作，重点抓好几方面

1、服务工作新颖化

服务职能是办公室工作的重中之重，为了做好各项服务工作，服务工作要实现三大转变：

一是从被动服务向主动服务转变。办公室的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。

二是实现单一服务向全面服务、超前服务转变。办公室的服务要加强服务的全面性和超前性。

三是实现一般服务向优质服务、精品服务转变。坚持以服务为\"天职\"，以热情高昂的精神为经理部和各部门服务。

2、自身学习经常化

办公室工作人员首先加强政治业务学习，树立正确的人身观、价值观。加强业务学习，涉及到工作自身所需的业务知识，例如公文写作知识、驾驶理论知识等相关内容要利用业余时间经常学、经常练。只有通过有计划、有针对、有措施的学习，才能提高办公室人员的政治素质，业务能力，才能干好工作。

3、档案、报表管理标准化

档案的归类存档是办公室的一项重要工作，根据档案工作要求，进一步建立和规范分门别类的档案，提高档案的查阅效率，努力为酒店工作服务、为员工服务。及时做好各类检查评估的材料准备和归档工作。认真仔细地做好旅游局、调查局、卫生局等各类报表数字的统计、核对工作，及时报送，统一存档。

4、公务用车制度化

加强酒店车辆管理工作，合理安排车辆，节约使用成本，增加使用效能，通过采用新的管理办法，使酒店车辆向制度化、正规化方向迈进。

**20\_最新酒店的工作总结（篇3）**

本人\_\_\_\_，\_\_\_\_俱乐部总经理兼\_\_\_\_\_\_大酒店总经理，在PETER董事长及达声总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20\_\_年度的工作汇报

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德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20\_\_年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20\_\_年基本确定俱乐部以中餐、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本经营方针。

20\_\_年度俱乐部原计划收入为3709.0\_\_元，实际收入为2329.6\_\_元，完成率为62.8\_\_。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.4\_\_，实际收入为1648.6\_\_，完成率为102.1\_\_。其中西餐计划收入为40\_\_元，实际收入为436.2\_\_元，完成率为108.\_\_，客房计划收入为118\_\_元，实际完成114\_\_元，完成率为96.\_\_。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，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，实行对散客和商务住房赠送早餐，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档西餐厅，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5\_\_/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、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，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，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的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，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,酒店管理层自20\_\_年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，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办法进行考核，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核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20\_\_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。

二月份策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，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅A、B区优惠政策，减少赠送，完善C区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，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布置。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，做好季节菜的转换，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，中餐空调尘网清洗。完成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，实行部分物资自购，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区分。开始对客房的渗水维修。

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、清洗，重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遣散、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，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，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，制定秋冬季节中央空调开放时间。

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，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

四、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人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秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分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。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20\_\_年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，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，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀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础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。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。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

五、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

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1\_\_（见下图）： 针对员工提及的工服问题，当即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，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，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剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、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不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风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\_\_。并逐渐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生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

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

**20\_最新酒店的工作总结（篇4）**

\_\_度人力资源部在酒店领导的直接领导下，其他部门的大力配合下，秉承打造“韩国人之家”的经营理念，按照年前制定的工作计划，开展工作;在人力资源管理的各项工作中，取得了一些成绩，也看到了一些工作中不足的地方，为了做好今后的工作，现将\_\_年的工作和\_\_年的安排，做如下总结和打算：

一、核算人力资源成本，对各部门岗位、人员进行定岗定编。

1、核算人力资源成本。\_\_年初，人力资源部对酒店\_\_年度的人工成本包括：工资、奖金、加班费、社保、住房公积金、员工住宿、就餐等与员工息息相关的一切费用进行核算。平均人工成本为3.6万元左右。通过核算让酒店各部门领导做到心中有数。为定岗定编打下基础。

2、各部门定岗、定编。14年2月份，人力资源部，根据\_\_年销售计划，对酒店所有部门进行定岗、定编，具体情况是：财务部：19人、人力资源部：15人、工程部：16人、餐饮部：101人、客房部：61人、前厅部：28人、销售部：10人、总经办：5人、保安部：19人、紫金城：17人、养生会馆：4人，通过定岗、定编减少人工费用，提高了工作效率和员工工资。\_\_度共压缩人员：20人。\_\_年度酒店行业人力资源成本普遍增加的情况下，酒店1-14月份仍比比去年同期少人工支出15万元。

二、建立酒店质检体系。

1、根据酒店领导的要求，系统制定酒店质检管理制度；建立质检工作流程、质检考评办法；确定专门的质检员，建立部门质检组、酒店质检部、综合大联检的三级质检体系，在酒店内部初步建立了质检框架，为\_\_年质检工作的细化奠定了基础。

2、酒店质检管理制度建立后，针对质检过程中，员工的违纪如何处理，依据的标准是什么，改变过去处罚与奖惩无标准，员工对处理过程有看法，制定《酒店质检奖惩细则》；细则规定了员工在酒店工作过程中的行为规范，卫生标准，工程、安全等方面的要求，并对员工的违纪事实，进行区别对待，分为：轻微过失、一般过失、严重过失、重大过失，并对员工奖励标准做了明确规定。

3、\_\_年质检共处罚40余人，罚款680元，规范了员工的日常行为规范。

三、建立酒店人事招聘体系。

1、建立酒店《人才招聘管理办法》，规范了岗位增加人员的申请、人员面试、录取、入职办理等流程，制定了入职协议。

2、建立招聘渠道

（1）校企和作的渠道。加深保持与鞍山职业技术学院的合作关系签订了实习协议，\_\_年度共派遣实习生共计39名。开创并建立了烟台旅游学校、鲁东大学的合作签订了实习协议，共派遣实习学生18名，并为今后的合作打下来基础。并邀请山东工商学院外语系师生7人到酒店参观。与其他院校也建立合作意向包括有：福山区劳动技校；烟台职业技术学院；贵阳职业技术学院；烟台开发区职业中专。烟台大学等学校。

（2）参与开发区人资QQ群，加入开发区人力资源群，积极广泛拓展关系，搭建信息交流平台，为人员招聘寻找途径。

四、建立酒店培训制度体系

1、建立并制定了《酒店培训管理制度》，明确了酒店培训体系，人力资源部培训职责，用人部门二级培训职责，规定了员工、基层管理人员、中层管理者应接受培训的内容和学时。

2、\_\_年度系统培训实习学生47人次；其他入职员工培训300余次，培训酒店所有基层领班、主管40多人次，培训中层经理140多人次，连续六次举办韩国人文地理、礼仪知识培训，参加人员共计800多人次，参加考试1千多人次。培训内容涉及酒店规章制度，集团、酒店简介，消防安全，《基层管理人员管理技巧》，《海底捞的管理》，《西餐小知识》《中层管理人员管理技巧》，《韩国礼仪、人文地理》等。特别是全员韩国礼仪的培训，对打造“酒店韩国人之家”的经营理念起到了非常好的作用，通过培训全员素质明显有了提升。服务质量、酒店正能量的氛围有了显著改观。

3、培训教材的编辑。酒店的培训离不开教材，没有教材员工培训就成了无本之源，通过对员工、管理人员的考核、了解，清晰了员工工作过程中容易出现的错误、短板，就是我们培训的方向，也是编写教材的目标，\_\_年度我们共编写或筛选教材包括：《余世维的酒店管理》《华安国际大酒店基层管理人员培训教材》《华安国际大酒店中层管理人员培训教材》《海底捞管理》《员工职业道德》《沟通技巧》《华安国际大酒店礼仪培训》《规章制度培训》《消防》《酒店介绍》等内容。

4、筛选英语、韩国语特长人员。酒店人力资源部根据酒店领导指示，出台了鼓励员工学习英语、韩国语的政策，激励员工利用业余时间学习外语的的激情，组织36人次，参加外语岗位津贴资格的考试。其中有14人次取得外语津贴。

五．建立酒店员工薪酬、福利待遇体系，实现酒店薪资、福利管理制度规范化。

1、\_\_年度对酒店各部门加班情况进行了规范。首先对加班情况进行调查，通过了解发现部门的加班的申报、批示等管理比较随意，没有与部门费用考核挂钩，而是由酒店承担。为了规范加班的审批流程，节省人工费用，人资部在\_\_年制定了《酒店临时用工管理规范》。对酒店各部门临时用工的条件、申请、批准、费用的支出、考核做了详细的规范，该制度实施后，部门考虑到成本问题，在工作的安排上，尽量调配人员，减少加班，为酒店节省了大量的费用。

2、\_\_年度，人资部根据酒店薪资结构的特点，制定了《华安国际大酒店薪资》对不合理部分进行调整，同一岗位的可根据员工的劳动技能熟练程度的不同，确定5个层次的薪级，对工龄补贴、其他津贴、考核标准等进行了规范

3、制订酒店各岗位薪酬管理办法，构建岗位职级体系，确立职级升降的标准和审批流程，明确薪酬管理的工作流程；

（1）制订酒店考勤管理制度，做好每月的考勤审核工作。

（2）制定员工社会保险，住房公积金缴纳管理办法；建立酒店员工社会保险台账。

（3）建立酒店意外伤害保险管理流程；

六、建立酒店劳动管理体系。

1、理顺劳资关系，加强与政府职能部门的工作联系；

2、制订酒店劳动合同管理办法，明确各岗位劳动合同的内容。减少劳动纠纷。

3、建立劳动合同台帐，了解合同终止时间，做好劳动合同的签订、解除、终止及转移工作。

七、建立酒店绩效考评管理体系。

1、制定《华安国际大酒店绩效考核管理办法》；明确各部门考评办法、考评标准、明确绩效考核流程；期间属于试用期，\_\_年条件成熟开始全面实行。

八、建立人事管理体系，建立人力资源台账源：

1、员工花名册台账；2、员工劳动合同台账；3、员工社会保险台账；４、员工意外伤害保险台账；

九、建立酒店企业文化体系。

1、搜集能体现酒店文化的相关资料，建立酒店的企业文化；2、建立员工图书室，丰富员工业余生活；3、建立酒店企业文化制度；

十、20\_\_年工作安排

\_\_年人资部将在\_\_年的基础上，不断完善已出台的规章制度，全面进行实施，14年重点做好部门的考核工作。

**20\_最新酒店的工作总结（篇5）**

自学校毕业来\_\_酒店工作，是一名客房服务员前台服务员。以下是我20\_\_年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、最全面的参考网站、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

**20\_最新酒店的工作总结（篇6）**

时光飞逝，眨眼间\_\_年就要过去了，回顾\_\_年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

一、\_\_年工作总结

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在20\_\_年注意改进;

二、\_\_年工作计划

回望了\_\_年的得与失，展望充满挑战的\_\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在\_\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

2、\_\_年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

\_\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

**20\_最新酒店的工作总结（篇7）**

转眼间，\_\_年就过去了。展望未来，我对公司的发展和今后的工作充满了信心和希望，为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把参加工作以来的情况总结如下：

一、前期财务工作总结

对于企业来说，能力往往是超越知识的，酒店服务公司对于人才的要求，同样也是能力第一。酒店服务公司对于人才的要求是多方面的，它包括：组织指挥能力、决策能力、创新能力、社会活动能力、技术能力、协调与沟通能力等。

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行。

3、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资和其它应发放的经费发放工作。

4、坚持财务手续，严格审核（凭证上必须有经手人及相关领导的签字才能给予支付），对不符手续的凭证不付款。

5、完成领导交付的财务其他工作。

二、主要经验和收获

（一）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持好的工作状态；

（二）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；

（三）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

（四）只有保持心态平和，取人之长、补己之短，才能不断提高、取得进步。

三、工作计划

财务工作象年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。我喜欢我的工作，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是做为酒店正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的价值，同时也为自己的工作设定了新的目标：

加强理论学习，进一步提高工作效率，对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虑心请教领导和同事增强分析问题，解决问题的能力，努力学习。用严肃认真的态度对待工作，在工作中掌握财务人员应该掌握的原则，一丝不苟的执行制度，作为财务人员特别需要在制度和人情之间把握好分寸，既不能触犯规章制度也不能不通世故人情，只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。

以上是我对自己工作的总结汇总，敬请各级领导给予批评指正。在即将到来的严冬，我会扬长避短，更好的完成本职工作，在今后的工作当中，我将一如既往的努力工作，不断总结工作经验；努力学习，不断提高自己的专业知识和业务能力，以新形象，新面貌，为公司的辉煌发展而努力奋斗。

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！