# 年终工作总结范文大全|酒店管理年终工作总结范文

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-05-14

*时光匆匆，转眼又到了年终，需要写一份工作总结。那么大家知道酒店管理年终工作总结怎么写吗？以下是本站小编为您整理的“酒店管理年终工作总结范文”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。　　酒店管理年终工作总结范文【一】　　20xx年又即将过...*

　　时光匆匆，转眼又到了年终，需要写一份工作总结。那么大家知道酒店管理年终工作总结怎么写吗？以下是本站小编为您整理的“酒店管理年终工作总结范文”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

**酒店管理年终工作总结范文【一】**

　　20xx年又即将过去，工程部一年的工作在酒店领导大力支持下和韩工的指导带领下，在酒店各部门的配合协作和部门全体员工的辛勤劳动、不懈努力下。克服了人员少，工作量大等困难，开展维修保养和节能降耗工作，完成了各项维修维保项目、日常维护和酒店领导交办的其他工作。下面我将今年的工作汇总，明年的工作方向报告如下。

>　　一、管理方面：

　　1.酒店营运已经5年，需要克服设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部全力结合酒店现有设备设施运行状况和人员技术专长在岗位上作了一些调整。成立客房应急维修员、设备维护组，运行组。积极主动地解决设施设备存在的各种问题，保质保量完成了能耗考核目标、维修维保项目，是设备处于良好的工作状态。

　　2. 安全管理

　　操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门无安全事故发生。

　　设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对酒店配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修。对重点运行设备机房进行一日三次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

>　　二、设备设施维保

　　（一）机房设备维保

　　1.锅炉房设备维保每月一次共12次。

　　2.消防设备维保每月2次共24次。

　　3.电梯设备维保（20台）维保每月2次共24次。

　　4.空调主机、热泵维保每月一次共12次。

　　5.风柜房设备维保（28台）共1次。

　　6.冷却塔维保一次，进行管道支架除锈、刷漆，1、2#塔填料更换。1、2、3#塔轴承更换。

　　7.洗衣房设备每月一次共12次。

　　8.天幕维保每月8次共96次。

　　9.旋转门维保每月一次共12次。

　　10.高低压房维保一次。

　　11.发电机房设备维保次。每月列行检查试运行2次。

　　12.热水交换机房设备维保工4次。

　　13.水泵房设备维保2次，水箱清洗2次。

　　14.电视机房、电话设备机房、音控设备设备维保4次。

　　15.泳池设备机房维保2次。

　　16.污水处理设备维保2次。

　　17.厨房设备。

　　18.直饮水机房设备维保2次。11月全面更换水处理过滤材料一次。

　　19.变压器维保2次。

　　（二 ）其它设施设备维保、维修

　　1.客房维保825间次，计划为1095间次，截止11月23日还有170间未完。

　　2所有盘管风机尘网清洗（共738台）共12次 ，翅片清洗248台。

　　3分体空调维保（共40台）12次。

　　4.制冷设备维保（44台）12次。

　　5.冷却泵、冷冻泵、配电柜维保1次。

　　6.负1-2F、设备层空调风柜（30台）尘网清洗12次。

　　7.设备层管道检漏、保温材料修补 ，西面支架刷漆。

　　8厨房设备维保每月一次，厨房排烟风机（20台）维保2次。油烟净化器维保2次。

　　9.室内外排污设施维保4次、排水沟清理每月2次。

　　10大堂雨棚补漏、设备层备北面百叶窗部分做挡水处理。

　　11、1-2F公共卫生间做塑钢土，1F东未做。

　　12.部分区域窗口玻璃贴膜。

　　13.水景池设备维保4次。

　　14各区域配电箱维保3次。

　　15.应急消防电源维保4次。

　　16.客房更换吧镜186块。

　　设备设施维保2次，沙滩椅翻新1次。

　　18.公区设施维保3次

　　19.会议室、餐厅装饰维保3次 灯具检修每月1次。

　　20.弱电井线路整理。

　　21.完成各部门维修单4100多份。

　　22.客房应急维修（4-11月）1520项。

　　23.电话维修未统计。

　　24.宿舍维修每月2-3次。

　　25员工卫生间冲水马桶改造。

　　26.u8增加矮仔炉。

　　27、污水处理间改造。

　　（三）节能、改造工程。

　　1.灯光调整，在不影响服务标准的前提下取消部分公区灯具数量如公共卫生间客房电梯休息厅（共计4.2KW）安全年计算共节约3600KW。

　　广告标志总电源加装时控 取消原分电源时控保证开启时间统一性。

　　2.室外水景池改造，原线路老化跟换。原金卤灯（80W）更换为LED（3W）灯共200盏按每天4小时计算全年共节约54000KW。

　　3.低压房配电柜改造，加装变压器散热风扇实现变压器低压侧开关互为备用，跟据变压器负荷调整变压器运行台数、轮换使用方便维保。按每月用电量60万KW·h变压器损耗比1.3%计算每台变压器月损耗大约为7800KW.四台变压器互为备用全年共节省187200KW。

　　4风管改造 ：中餐厅K8-10包房由于设计风量过小经常造成客人投诉经过改造风管，改善提高环境的舒适度。原丽晶厅为出租办公室需要长期提供空调后经过改造由原来1-2风柜（分时间段开启）改为1-1风柜（常开）供空调节省空调风柜开启时间。埃及航空风管有原2-4改为2-1风柜供空调。

　　5.生活水箱及洗衣房污水井加装报警器方便监管水位状况。

　　6.污水处理间改造撤除原调节池设备用于隔管事部仓库 使消防通道畅通消除消防隐患。

　　7东三楼休息区隔办公室（外包）

　　8.天面消防水箱重新安装，油烟净化器维修整改（外包）

　　（四）培训

　　积极配合人力资源部，参与筹划、开展工程部管理、技能培训。今年人员流动大对新员工主要培训工程部的管理制定、工程维修服务规范、及各岗位职责。员工进行过交叉培训，使之成为一专多能复合性专业人才从而有效提高工作效率，降低劳动力。

　　（五）大小型会议活动跟进

　　与公关销售部、宴会部、客房部等有关部门互通信息，对会议、宴会、新闻发布会、展览等大小型活动和VIP房进行事前预防性检修。主动了解并及时满足大型活动和重要客人接待活动对特殊设备的要求，如灯光、音响的配备与调试等。共跟进大小宴会、会议、展览286场次。酒店节日装饰、展示屋物制作安装（元旦、春季、春秋交易会、端午、中秋、国庆、圣诞）8次。

　　（六）工程部存在的不足

　　1.部门员工责任感、危机感下降，需改变思想适应部门的现状和日后的发展。

　　2.部门员工主动服务观念、服务意识、服务质量尚待提高。

　　3.工作热情不高、和其他部门沟通较少。

　　4.个别员工缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。

　　5.工作主动性不够、工作效率较低。

　　6. 部门内部协调不够，有时维修不够及时。

>　　20xx年工作目标：

　　1. 设置运行，维护保养，后勤班组，实行主管责任制加强运行维修，维护保养，资料整理统计力 度，严格按工程部年计划，月计划实施，各分管主管公平公正对下属员工工作进行绩 效考核，增强现场技术督导。

　　2. 工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供排水系统，厨房、会议音响、电话机房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

　　3. 修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个人的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

　　新的一年意味新的起点，新的机遇，新的挑战，我们工程部一定在新的一年中改正以往的不足和缺点，完善自身的思想意识和知识技能以及人际关系。在新的一年里用心去对待 每一件事，努力奋斗。希望在新的一年里会有一个新的工程部。

**酒店管理年终工作总结范文【二】**

>　　一、前厅部工作总结：

　　①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

　　②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月对部门优秀员工进行评选，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

　　2、存在的问题：

　　①、员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生。

　　②、部分房间的工程遗留及维修问题仍未得到彻底解决，造成部分客房产品不合格，遭到客人投诉。如房间有异味、经常上不了网等。

　　③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高星级房间所体现的温馨、豪华感。

　　④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而我们酒店正是需要这种服务。

　　⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

　　⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

>　　二、工作计划

　　1、工作计划

　　①、与销售部一起努力，开拓市场份额，建立销售渠道，努力提高酒店市场占有率。

　　②、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客卡片”的形式建立接待处的第一手资料。

　　③、继续实行售房销售提成奖励制度，激励前台的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

　　④、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

　　⑤、注重各部门之间的协调工作。部门与部门在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

　　2、管理计划

　　①、根据酒店及前厅部管理规章制度，岗位标准操作程序，严格要求员工，对违反制度的员工进行相应的处罚。

　　②、服务质量是酒店品牌的本质特征，树立良好的品牌形象，首要的就是抓员工的素质，员工的服务质量，为更好的加强部门的服务，每天为更好的另强由大堂副理对前厅各部进行卫生、服务质量的督促、检查。

　　③、一如既往的做好部门卫生质量、仪容仪表、礼貌礼节的检查工作，营造酒店高星级氛围，为客人提供更优质的服务。

　　④、建立“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对最佳员工进行奖励。

　　⑤、要贯穿折总“少用人，用好人”的观念，做到一人多责，一岗多能。总机与前台进行工作串换，前台在人员充足的情况下在大门值班。使前厅的每个人都对本部工作熟悉。更好的服务于客人。

　　⑥、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的散客。

　　⑦、通过对员工服务质量、卫生质量的控制，并及时指正，在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过好来登的客人都能留下深刻美好的印象。而最重要的还是利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

　　⑧、开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。

　　⑨、定期召开客房部、前厅部每月协调例会，每月由部门负责人轮流主持，欢迎员工踊跃参加，不同部门员工之间提出问题，相关部门做好协调，协调会后，主持部门把协调内容以备忘录的形式下发至相关部门，日后以制度执行。

>　　三、培训计划

　　前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。4月份因岗位人员流动较大，老员工的辞职等多种因素对岗位正常工作带来了较大的影响，及时针对刚入职的新员工重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，适时灌输一些服务细节、理念，让新员工尽早进入服务工作中。并结合酒店相关培训的工作，前厅部岗位进行巩固加强，以更好的提提升服务水平。在5月份里前厅部将继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；稳定员工队伍，减少员工的流动性。

　　具体培训计划如下：

　　①、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

　　②、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头客。

　　③、开展各岗位的标准化、程序化培训。

　　④、部门内部进行业务知识的交叉培训。

　　⑤、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

　　⑥、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

　　⑦、做好新员工的入职培训工作。

　　⑧、每月5号和20号为经理给全体员工的培训。

**酒店管理年终工作总结范文【三】**

　　20xx年是全国酒店行业大退缩、大萧条的一年。在中央政策的影响下，高端消费和奢侈浪费现象得到了有效遏制。酒店的经营理念和经营策略受到了前所未有的挑战和考验。xx酒店能够乘风破浪、勇往直前，能够做到不亏损不冷落，完全是靠的是xx酒店有一个团结奋进、大智大勇的领导集体，有一个无私奉献、任劳任怨的员工队伍。20xx年我们酒店是急剧转折实现大跨越的一年。无论从战略方针到工作措施都完全进行了大洗礼、大变革。过去是门庭若市笑脸相迎，现在是主动出门招揽顾客。想方设法的把我们的经营策略和方针完全符合顾客的需要，把我们的服务质量提高到极致，把我们的社会形象树立的更高，把我们的营销利润创造到极限。一年来，工作成绩斐然卓著，20xx年3月，被中共xx市委、市人民政府评为“全市先进集体”；被xx市食品药品监督局授予“xx市食品安全示范单位”；6月，被国际厨艺联盟组织吸收为理事单位；7月，总经理管xx被xx市行风政风评议领导组办公室特聘为“xx市政风行风监督员”；12月，被共青团xx市委授予“青年文明号”荣誉称号。我们有艰难的泪水也有丰收的喜悦。xx酒店的每一个胜利成果都凝聚着xx酒店上上下下所有人的心血。现将20xx年的工作情况总结如下：

>　　一，经营硕果累累，酒店发展生机勃勃。

　　20xx年xx酒店共接待大小会议会议x次。主题宴会厅从开业至今，共接待各种宴会x余次。婚宴、寿宴x次（包括40岁生日纪念）、生日宴x余次。酒店餐饮接待宾客x人次，客房xx人次，总计xx人次。全年营业额累计达xx万元。

>　　二，加强人才的培育，积蓄酒店管理层的正能量。

　　xx酒店20xx年不惜代价，先后组织x批管理人员外出学习。其中组织中厨部贺xx生、餐饮部赵xx到武汉学习考察、武xx去北京等地学习；总经理率前厅部经理张xx到南京“x宾馆”学习考察；总经理率武x赵x等去大同学习；总经理率客房部经理到北京学习考察；总经理率企业核心骨干人员先后x次到太原，x等参加“xx”培训等。

>　　三，提升企业文化含金量，培养员工的整体素质。

　　1，20xx年11月xx酒店建立了自己的“微信平台”，目前已经发布酒店信息x余条，有力配合了酒店的营销宣传。召开季度员工大会3次，先后表彰优秀员工和拾金不昧者xx余名。全年共涌现好人好事、拾金不昧事迹x件，归还失主遗留财物（包括现金、首饰、银行卡等）总价值达xx万元以上，其中许多员工拾到巨款第一时间上缴总台。

　　2、酒店组织了主题演讲活动x次，“酒店、总经理与自我介绍”管理人员主题演讲活动和“酒店企业骨干升级培训分享”演讲活动。

　　3，全年共编辑出版《魅力xx》店报12期（包括春节增刊1期）。截止目前酒店共编辑出版店报x期，总经办出版《工作简报》5期。有效推动了管理，丰富了xx的企业文化。

　　4，坚持管理干部学习笔记检查制度，每月管理干部完成20页的学习笔记任务，全年平均每人完成学习笔记10万字。酒店全年制作各种企业文化宣传板50余面，更换“文化宣传走廊”5次。并新增了“酒店职业道德”及“酒店管理格言”宣传内容，丰富了xx的企业文化。

>　　四，积极参与社会公益活动，树立xx酒店的好形象。

　　202\_年我们再次出资xx元，开展了第二次捐助贫困家庭大学生“xx圆梦”和与团市委共同举办的公益活动。最近，我们又与共青团市委联合组织大学生寒假“营销助学”公益活动。目前，酒店已经拿出xx万元资金用于公益事业，受到政府部门及社会各界的称赞与好评。

>　　五，关爱员工的生活，做好员工的后勤保障。

　　每逢节日期间，酒店除了在员工餐改善生活之外，还在中秋、春节期间为员工发放白面、大米、食用油。20xx年5月份先后组织了三批员工分别到x山、x山、x外出旅游，活跃了员工的业余文化生活，激励了员工的爱岗敬业的热情。并坚持每月为员工过集体生日活动，除了及时在店报上公布过生日员工名单之外，还向当月过生日者赠送生日祝福礼品。

　　总的讲，xx酒店20xx年成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的最大挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使xx酒店保持常胜不败之地，这就需要我们酒店管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的最大需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造xx酒店的光辉形象。使我们在酒店界享誉海内外、走的更远。

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！