# 酒店年度工作总结7篇内容202\_

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-11

*酒店年度工作总结7篇内容【20\_】工作总结是对自己个人工作实施结果的总体评价和结论，是对以往工作实践的理性认识。那么关于酒店年度工作总结怎么写呢?以下是小编整理的酒店年度工作总结，希望可以提供给大家进行参考和借鉴。酒店年度工作总结篇1过去的...*

酒店年度工作总结7篇内容【20\_】

工作总结是对自己个人工作实施结果的总体评价和结论，是对以往工作实践的理性认识。那么关于酒店年度工作总结怎么写呢?以下是小编整理的酒店年度工作总结，希望可以提供给大家进行参考和借鉴。

**酒店年度工作总结篇1**

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的实习员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交x时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**酒店年度工作总结篇2**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢\_\_经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在\_\_经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。

在评估工作即将结束的时候正巧\_\_见面会召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

\_\_酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高 瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

**酒店年度工作总结篇3**

随着一年来酒店工作的结束着实需要对自己的表现进行总结，得益于酒店领导的支持与同事们的帮助让我在工作中取得不小的进展，但是回顾工作中的得失让我意识到自己还存在着不足之处，现对本年度完成的酒店工作进行以下总结并对明年的发展制定计划。

一、具体完成的酒店工作

我在本年度的酒店工作中能够严格遵守制度并遵循领导的指示，对我来说以高要求对待自身的工作能够起到很好的鞭策作用，至少我能够时刻提醒自己做好酒店工作的重要性并为之而努力，而且无论是酒店客房的打扫还是客户接待方面的工作能够认真做好，这些都是基础性的工作自然不能够容许出现些许的差错，而且在积累经验的过程中也能够让我及时发现自身存在的不足，作为酒店员工自然要怀揣着这份负责的态度来做好自身的工作，平时召开例会的时候也能够认真探讨工作中存在的问题并提出建议，而且当年底到来的时候可以发现酒店的效益比往年提升了不少，这也意味着我在服务水平以及综合素质方面也得到了提升。

二、酒店工作中存在的不足

尽管我很重视自身职责的履行却有些地方做得不够好，一方面是工作中存在多头领导的现象导致我在处理工作的时候有些混乱，虽然这并非是自身的问题却也希望能够尽快得到改善，尤其是越级指挥的现象很容易导致原本的工作部署被打乱，而且在多个领导的指示存在冲突的情况下也会让我感到不知所措。另一方面则是自己比较争强好胜的缘故导致在工作中有些冒失，这种状况很容易在工作中传播焦虑的情绪从而不利于自身的发展。

三、明年酒店工作中的计划

作为酒店员工自然希望能够通过自身的努力促进集体事业的发展，再加上我在本年度的工作中也存在不足之处自然要加以改正才行，所以在明年的工作中应该要及时调整好自身的状态并落实领导的指示，尤其是在开展当天的工作之前应该要进行简单的规划，至少在有所准备的情况下能够应付酒店工作中的大多数状况，而且我也要保持稳定的心态对待自身的工作并努力将其做好才行。

虽然本年度的工作已经得到完成却应该总结好相应的经验才行，而我在积累经验的过程中也会努力做好自己的本职工作，今后也会继续听从领导的指示并为了酒店的发展而努力，对我来说能够在热爱的岗位上发挥自身的作用自然是再好不过的事情。

**酒店年度工作总结篇4**

20\_\_一晃而过，转眼就到年终了，回忆一下，这一年里实在是做了不少，得到了不少，也遇到了不少。一年的时光对我们的生活来说实在是太长，对我们个人来说也实在是太长。一年的时间让我在工作和生活中学会了太多，也见识了太多。但是现在在年末的时候看看，在工作中其实还没有前进多少，作为一个前台员工，我还有很多需要学。

现在既然到了年末，就在这里讲自己一年的工作做一个总结，好好的巩固一下这一年的工作，为自己下一年的努力做好准备。以下是我对一年工作的总结：

一、学习

在这一年里，我主要的提升是在接待的方面，作为前台的员工，我一直都在想尽办法的去提升自己的接待能力。作为酒店的前台，我们前台最重要的工作就是去接待好顾客，尽力的提高酒店的入住率。

为了达到这一点，我们都在不断的提高自己的服务能力。为了让顾客更满意，留下顾客在酒店入住。作为酒店的活招牌的前台，我们的招待能力就是代表着酒店的服务水平，这一年的时间里，我多在空余的时间去网上或是书籍中学习前台的技巧，以及作为前台的心理学，努力的提升自己的知识储备，并经常和同事讨论学习。在熟练之后，慢慢的将技巧运用到实践中来。这一年，我的改变大的连我自己都不敢相信，但是我还有很多的上升空间，我还可以变的更加出色!

二、工作的不足

在工作中既然有提升，那也自然有在工作中的失误和不足。一年的工作下来，我也出现了一些让顾客不满意的情况，虽然没有遭到投诉，但依然让顾客不悦。在接受了领导的批评之后，我认真的反省和检讨了自己，认为是自己的服务意识不强，以及对工作的操作不到位导致的。

为此，我加强了自己的训练，按时的自我反省，努力的提高自己的服务意识，向同事们请教工作中容易出现的问题，在将自己的错误改正之后，我得到了领导的赞赏!但是我知道，错误不仅仅这几种，我还会按时的听取他人的意见努力的提升自己。

三、总结

一年的工作在工作的历程中真的很短，尽管看到了自己的进步，但是工作却没有太多的进步。但是一步一个脚印的稳步前进才是踏实的前进，我会努力继续提升自己，让自己为酒店发光发热!

**酒店年度工作总结篇5**

自酒店开业以来至今已有四个多月，在这段时间里感谢领导对店内工作支持及关心。现对以前工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况

本季度实现营业收入万元，营业成本万元，综合毛利率，营业费用为。

二、抓好规范管理，提高协调接待能力

第一：各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到现在不到半年，生意红红火火，客户好评不断。对每天例会流程进行规范，固定流程和口号，对集体凝聚力等不断渗透。

第二：部门激励机制的完善

1、各部门根据不同的岗位制定不了不同的提成方案。有效的调动了员工的积极性。

2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾客满意度对员工进行奖惩。

第三：完善部门例会制度，每天晚上8:40—9:00组织部门日事日清会。

总结当天问题，安排明日工作。

三、完善劳动用工制度和培训制度

严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，符合条件的择优录取，不符合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，积极发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

四、推出新菜品

根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

五、增值服务的增加

1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

3、给客人套衣套服务。防止客人衣服上弄上油渍，保护客人的财产安全。

不足之处:

1、部分菜品上菜速度不稳定。

2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。

3、员工不够稳定，新员工较多。

总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队面努力!

**酒店年度工作总结篇6**

自20\_\_年参加工作至今，我从事酒店财务工作已经十年了，从酒店收入审计员到日常账务会计员、资产核算会计员、财产管理会计员，无论是做事、还是做人，我都从领导及同事们的帮助指导中，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，也树立了职业发展目标。展望未来，我对自己职业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、在工作中加强学习，注重提升个人修养

财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是作为企业正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的重要性，也在自己的工作中设定了一些学习目标：一是加强政治思想和品德修养，及时了解行业动态，学习行业里先进的管理方法，结合自己实际情况，改善工作效率；二是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习贯彻最新的会计准则、税法等政策法律，深入学习领会，不断提高理论水平，自觉按照国家的财经政策和程序办事；三是努力钻研业务知识，积极参加酒店相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，服务前线，始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

二、严格履行会计岗位职责，扎实做好本职工作

一直来，本人以高度的责任感和事业心，自觉服从酒店和领导的安排，努力做好各项工作，较好地完成了各项工作任务。由于酒店财会工作繁事、杂事多，其工作很多都具有事务性和突发性的特点，因此结合具体岗位情况，各岗位的工作如下：

（1）收入审计岗位：收入审计主要是对前台结账及餐厅结账的工作进行审核和监督，不仅是记录酒店收入的第一步，也是酒店财务管理的重要环节之一，更直接体现酒店收入的第一手资料，因此，要求每一名审计员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，包括夜间稽核过数，处理收费系统数据，核对报表，对各营业厅面的收款进行审核，检查现金、信用卡、支票的收受程序，检查发票、账单管理等一系列工作规定，装订原始账单、报表等存档资料，做到及时反映酒店每日收入情况，保证资金收回准确无误，同时还要及时与营业部门沟通，掌握第一手营业资料。

（2）日常账务会计岗位：按照财务制度及预算收支科目，处理日常发生的业务。按工资报表要求建立工资统计账目，以便于分项目统计，准时向主管部门报送财务、统计月报季报；充分发挥会计核算、监督职能。及时向上级管理公司、领导提供相关信息、资料，以便正确决策。主动按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解各部门的经费需要情况和使用情况，主动帮助各有关部门合理使用好各项资金，以达到资金的正常周转。在对外付款方面，按规定审核凭证手续是否完整，及时结算记账，做到各项开支都符合规定，一切账目都清楚准确，严格把关，严格执行和遵守国家财经制度，账务做到日清月结、账实相符、账账相符。

（3）资产核算岗位：主要是按照上级管理公司《财务预算规程》的要求，指导酒店各部门编制年度资本性支出的预算；监督和检查资本性支出，严格按照管理公司批准的资本性支出项目，审核酒店各项资本性支出情况，对超预算外项目，及时上报立项报告，经批准后才能正式实施。

（4）酒店财产管理员岗位：由于酒店财产品种繁复多样，大到一辆车，小到一部手机，都需要建立明细账进行管理，为便于管理，每项财产一经投入，马上督促验收人、使用部门经办人签字，填制财产投入登记表，如属固定资产还需填制固定资产卡片，将每项财产的名称、型号、数量、金额、使用地点等填写清楚，凭此资料按部门建立财产明细账，并将属固定资产。

（5）财产的录入账务系统，按月计提折旧。财产报废时，主动帮助使用部门填写报废单，转交工程部做技术鉴定，提出报损意见，再交由财产管理员填写所属类别、财产原值、已提折旧、净值等资料，将报废单送交财务总监、总经理批准，待整套手续完成后再调整财产明细账，属固定资产再进行账务处理，将报废单作为原始凭证编制会计分录。每年组织一次财产盘点，按照财产管理的有关规定，监督和检查各部门财产管理工作及台账的记录情况，核对账实相符，发现问题，及时查找原因进行调整，保证酒店财产安全。

在这一系列的工作中，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

一是作为一名合格的财务工作者，不仅要具备相关的知识和技能，而且还要有严谨细致耐心的工作作风，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。

二是摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位，主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

三是只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

同时体会到，无论在什么岗位，哪怕是毫不起眼的工作，都应该用心做到，哪怕是在别人眼中是一份枯燥的工作，也要善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中找到创新。

**酒店年度工作总结篇7**

辞旧岁，迎新春，过去的20\_\_年是忙碌而又充实的一年，也是加入公司从陌生到熟悉的一年，一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习着、成长着。现对20\_\_年的工作做如下总结：

一、制度建设方面

1）年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

2）在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。

3）规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。

4）在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。

5）根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

二、招聘、培训方面

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是由盛燕负责，后因盛燕私自收取营业员服装费被公司开除，接手招聘、培训工作后对盛燕前期的遗留问题，如私自营业员全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次招聘活动。

\_\_年4月刘榛加入公司，将招聘、培训工作转出，并与之进行积极配合，使工作顺利交接。10月底刘榛辞职，再次接手招聘工作，整理了刘榛交接的营业员资料，与各招聘公司、猎头公司进行联系，梳理并对公司的招聘渠道进行了选择。

11月接手招聘工作后，共办理入职33人，离职17人（均包括商户营业员），共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，其余为商户要求太高，不到合适的人，或商户给出的待遇低无人愿意去。

三、考核方面

1）公司，设计了360°考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2）根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、策划部。

3）7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4）总的来说，\_\_年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一，\_\_年将作出改进。

四、薪酬方面

1）在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表。

2）4月对公司的整体薪酬做出调整，对公司员工的底薪等进行调整，全公司工资部分全年为万元，奖金根据公司销售状况按比例核算。

3）对各部门的奖金方案进行了调整，并随着公司副总级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改，举例：售后部方案从4月到12月共修改了4次。且每次修改都有大量的测算工作。

4）每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

5）\_\_年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，没有做到过程控制，没有真正起到为公司决策层提供决策依据的作用，在\_\_年将做出改进。

五、其他工作

1）在ERP系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。

2）日常人事档案的清理。

3）各部门的衔接工作，包括和卖场等部门协调收取员工服装费和处理商户关系等。

4）公司内部日常劳动争议的处理。

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！