# 酒店最新年终工作总结范文

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-05-01

*酒店最新年终工作总结范文（7篇）一年就这样毫无声息的走了，回顾过去一年，我们不能光会埋头苦干哦，写一份年终总结，为来年工作做准备吧!下面是小编给大家整理的酒店最新年终工作总结范文，仅供参考希望能帮助到大家。酒店最新年终工作总结范文篇1弹指一...*

酒店最新年终工作总结范文（7篇）

一年就这样毫无声息的走了，回顾过去一年，我们不能光会埋头苦干哦，写一份年终总结，为来年工作做准备吧!下面是小编给大家整理的酒店最新年终工作总结范文，仅供参考希望能帮助到大家。

**酒店最新年终工作总结范文篇1**

弹指一挥，20\_\_年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系....还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己....好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低!深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情!所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过恨抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖!之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

荣誉和光环总是让人眩晕，其背后还是会隐藏诸多问题，让人深思，值得让每位事业伙伴去认真反省。审时度势，发现和改进自身的不足是每个人走向成功的最有效途径

现将20\_\_年在新街店工作存在的问题与当前形势分析例举如下：

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。)

4、服务竞争(饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是———服务。)

5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业的长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到50%。)

四、员工心态、员工流失率难以驾控(直接影响服务与出品质量。)

五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。(你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。)

六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。(店面装修完工后的寿命一般是多久?)

七、成本控制意识薄弱，利润低。(企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。)

20\_\_年\_\_月，从店面一线调掉公司厨政中心，上班第一天感觉自己就像一个多年征战沙场的武士被突然夺走了兵器，毕竟从厨一线已十多年之久，不习惯感油然而生。显而易见，过去在店面看到自己店生意好就欣慰了，现在站在更高的角度看待事情，就会希望公司的每家直营店生意都好起来，这样自己也会得到些许宽慰。当然在公司总部执行难的老问题还是随处可见、屡见不鲜....零星种种身上的压力也不知不觉的大了起来。于情于理，于公于私也应该拿起更强有力的武器来证明自己的价值、为企业创造更大的效益。

现将20\_\_工作计划如下：

一、对各门店菜谱的培训与跟进指导工作，对菜品统一标准，责任到人进行监督检查工作。

二、及时更换季节性菜谱，做好市场调查，即时引进季节性菜式。

三、定时研发与推行三十道以上适用性主打菜肴，积极推出系列菜系，如：野生菜系、本地民间菜系、快捷经济套餐菜系、明档菜系、半成品外卖外送菜系....等等。

四、推进落实厨房改革计划。将“五S管理法”充分运用到厨房日常管理里中去。即：精兵强将、各尽所能、各负其责。

五、通过个人或公司人脉与各厨师协会、厨政团队、行业名店、厨师精英沟通学习新的管理模式和流行菜式，并即时复制、推陈出新。

六、个人学习方面，每月至少阅读两本以上关于饭店管理、厨房管理、美食动态方面的书籍，并做好相应的笔录。

七、认真完成公司领导与各店面要求的其他各项任务。

在反复读了张总的《给我的全体事业伙伴的一封信》后深有感触，强有力的措词，气宇鲜明的论调，加之恨铁不成钢的担忧，让本人深深体会到了张总作为一家企业掌舵人的良苦用心与苦心孤诣，甚至恨不得把自己的思维与想法直接植入每一位事业伙伴的脑子里去。“不遗余力，鞠躬尽瘁”其实是每一位管理层人员与每位一线事业伙伴在走进背篓人家的同时就附注的使命和应承担的职责。所以在工作中没有丝毫的理由来推诿与埋怨，做好自己的工作、为企业贡献出自己的.最大力量是我们这些职场人的固有天职!

进总部的这些日子，不断的有一个声音在问自己：行政办公室到底是一个怎样的生存环境?周围的人总会不断的给出不同的回答

“淡定，淡定”，“低调，低调”，“证明，正名”。我困惑的不知所措!试想我们是否也应该给一位初来乍到的“新手”像对待“李平式服务”一样给其一个善解人意的温床?好在自己还有些专业、还有些混饭的手艺。当然我只想想真心的、说真诚的、做真实的，这样的话应该会有人支持的!

20\_\_年，对个人来说是极其失败的一年。好在自己没有放弃工作、没有迷失方向。新的一已经开始了，对于个人而言，要想走出困境最重要的就是放下包袱、忘掉过去!正如张老师所说的：人在绝境中时，我们只能脱去上衣、抛向空中、露出臂膀、甩开双腿、然后口里大喊一声：冲啊!

**酒店最新年终工作总结范文篇2**

一、学习贯彻中国工会十四大精神，发挥工会的职能，自觉为学院改革发展献计出力。

坚持以重要思想为指导，认真贯彻落实党的、中国工会十四大精神，紧密围绕学校的根本任务和中心工作，积极发挥工会、教代会各项职能的作用。围绕学院中心工作，多种形式进行宣传教育，用党的重要思想，凝聚群众的力量，自觉为学院改革发展与创新献计出力。基层工会是联系广大教职员工和领导班子的纽带。在两年的工作中，能够围绕学校和学院的中心工作，认真完成校工会交给的各项任务，能够积极反映群众的意见和呼声，能够做到参政议政，基层分会听取了院领导班子关于本院津贴的二次分配方案的会议，并提出合理化的建议。

二、努力提高教职员工队伍整体素质，在教学、科研等各项工中力争走在前面，取得了一定的成绩。

两年来，通过院领导班子和全体会员的共同努力，教师的整体素质有了明显地提高，英语学院在各项工作中取得了长足的进步。

02级大学英语四级考试过级率创我校历史记录，高达49.31%，比\_\_年同期高出14个百分点;专业英语八级考试通过率达44%，比\_\_年同期高出25个百分点;专业英语四级考试通过率达58%，比\_\_年同期高出28个百分点;

03级国际学院雅思成绩通过率达90%以上;英语专业\_\_年四级通过率首次超全国平均线7.14个百分点。

英语学院的教学管理取得了很大的进步。\_\_—\_\_年度，在学校教务处开展的期中教学检查工作中，我们的工作连续两个学期得到教务处的表扬，并被评为优秀;学生的英语应用能力不断提高。学生在各级英语赛事中都取得了优异的成绩。在\_\_年第八届“外研社杯”全国英语辩论大赛中我校代表队荣获全国第五名;我校选手获全国“cctv杯”英语演讲比赛辽宁赛区三等奖;四位教师获得大连大学教学优秀奖;在全国大学生英语竞赛中，有多人次获得全国一等奖;学院获全国大学生英语竞赛优秀组织奖;教师们教书同时育人。他们不但注重学生专业能力的培养和提高，还教会学生做人的道理。

树立模范典型，为先进教师构建平台，积极推动学院的教学、科研及管理等各个方面的发展。\_\_年十一月，经院工会推荐申报，杨晓梅、王阿晶、滕芳、李英姬四名教师荣获大连大学三育人的光荣称号;我院教师主持了多项不同级别的教改立项，其中包括两个大连大学重点教学改革项目，五个大连大学自选项目，除主持项目外，还有多人参与了不同级别的教改立项;一项教改立项获校优秀教学成果二等奖，另外两项获校优秀教学成果三等奖。从\_\_年开始我院每学年进行一次杰出教师评选活动。由教师自愿报名，教研室推荐(每教研室推荐3人)，采取课堂抽查录像、学生评价、教案选评等手段，组织专家进行评比，评出4位杰出优秀教师(简称“四杰”)，当选者评为当年年终考核优秀;配合学校的迎评促建工作，\_\_年我院大力加强教风和学风建设，建立了听课、评课制度;所有工会会员都自觉积极参与到评估工作中。

加强师资培训。我院\_\_年和\_\_年暑期组织教师远赴西安、杭州及北京参加全国大学英语教学理论研修班，参加的总人数为120人，占全院教师比例为67%;继续与辽宁师范大学、大连外国语大学、大连海事大学及上海外国语大学等高校合作，建立长期的师资培养畅通工程。选派教师前往各个高校进行培训。从\_\_年开始，我校又分别与新西兰christchurch college of education和加拿大的brandon university签订了长期的师资培养协议。我院已有多名教师分别前往这两所高校，完成了为期半年的研究和学习。在教研活动中，我们采取了多种方式，为促进教学，开展了教学方法的研讨、个人教学思想交流、国外教育见闻、集体备课、优秀课堂录像巡展等活动。为了提高英语教师的教学研究能力，我们除了邀请国内著名英语专家汪榕培教授多次开办指导性的讲座以外，还定期请教师互相交流教学研究方面的心得。所有这一切都是全体会员共同努力的结果。

三、认真完成学校工会布置的各项工作，积极组织本部门的会员参加校工会组织的各项活动。

积极响应和参与校工会组织的多项活动，在自己的强项中，力争取得好成绩。由于大部分老师都住在大连市内，特别是大学英语老师担任的课程又多，给我们开展工会工作带来很大困难。但老师们克服困难积极参加工会活动，使英语学院工会在学校工会活动中取得了一定成绩。在\_\_年学校工会组织的大连大学第九届田径运动会上，我分会积极组织会员参与，并且取得了较好的成绩。荣获大连大学第九届田径运动会精神文明奖。在此次运动会中院里领导亲自参加，为广大教职员工树立了良好的榜样。同时也增强了全体教职员工的集体荣誉感。

我们积极组队参加教工排球赛，尽管我们技不如人，但队员们依然奋勇拚搏。在赛场上我们可以看到年已53岁的唐晓岩老师以及51岁的马敏副院长的身影。为了参加集体活动，一些会员即使当天没有课也专门从几十公里外的家中赶来。在为贫困的学生捐款、捐物、捐书的活动中，我们的会员非常积极，走在前列。我们还积极组织了大家参加学校的登山、环校徒步走，太极拳表演、羽毛球及各类赛事。各个工会小组自己还组织了观赏樱花，九寨沟之旅等等。通过这些活动，会员们彼此增进了了解，凝聚了力量，为各项工作打下了基础。

**酒店最新年终工作总结范文篇3**

转眼间再次入职酒店工作已两个月多了，根据餐厅经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_\_年度工作情况作总结汇报，并就的工作打算作简要概述。

一、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训。目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

二、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管餐厅工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。

**酒店最新年终工作总结范文篇4**

不知不觉中，20\_\_年行将过往了，这一年我充实，繁忙，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过往，展看未来!过往的一年里，在公司的指引下，在部分领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了很多的进步。

前台是酒店的窗口，是展现公司的形象，是服务的出发点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所之前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面往迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热忱。努力进步服务质量。认真接听每个电话，做好每个记录。时刻重视保持良好的服务态度，热忱的接待，奇妙回答顾客提出的每个题目。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，假如是熟客就要正确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感遭到自己的遭到了尊重和重视。假如是外地客人，可以向他们多讲授当地的风土人情，为他们先容车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要搜集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时候不要让客人站着，宴客人坐下稍等。

第三，讲求礼节礼貌。

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交换眼光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或说明题目时，不要与客人辩论，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人灭火，很多题目也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽可能及时的为客人解决题目，急客人之所急。我以为，只有重视细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

第四，以大局为重，不计较个人得失。

不论是工作时间还是休息时间，假如公司有临时任务分配，我将服从安排，积极往配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份气力为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部分之间的沟通。

第五，各个部分之间的沟通，配合题目。

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每个部分的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部分的合作题目，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效力的工作，取得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，仔细往做好每件事情。天天看着五花八门的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的题目感到很开心。

我感谢我们部分的熊经应当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到非常自豪和自豪，我真挚的酷爱自己的岗位，希看自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，碰到题目时也要变得更加的冷静，镇静。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技能和礼节知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司的基本情况和经营内容。

**酒店最新年终工作总结范文篇5**

紧张与忙碌的20\_\_即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益，在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人，对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

**酒店最新年终工作总结范文篇6**

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。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，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。

一、像所有其他的服务行业一样

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，交接班时的交接工作等。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!

**酒店最新年终工作总结范文篇7**

20\_\_年即将度过，我们充满信心地迎来20\_\_年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了\"安全、经营、服务\"三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。透过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比20\_\_年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，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。

3、服务创优。透过引进品牌管理，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。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。透过制定\"安保方案\"等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，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。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作用心性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用，最大限度地调动每一个员工的工作用心性。

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！