# 酒店年度工作总结模板

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-03-20

*工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。本篇文章是为您整理的《酒店年度工作总结模板》，供大家阅读。 >酒店年度工作总结篇一　　20XX年即...*

工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。本篇文章是为您整理的《酒店年度工作总结模板》，供大家阅读。

>酒店年度工作总结篇一

　　20XX年即将度过，我们将充满信心地迎来zz年。过去的一年，是不平凡的一年。从酒店筹备到现在，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升酒店知名度为重点，狠抓经营管理。酒店全体员工克服了众多的困难，逐渐由第一阶段的创业期走向第二阶段的成长期，在酒店创收及提高酒店知名度方面作出了一定的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要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）、经营创收。

　　酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出销售奖励激制、全员营销等相关经营措施，酒店全年完成营收为壹仟肆佰多万万元，其中客房收入为479.74万元，餐饮收入917.5万元，其它收入共28.76万元。全年客房平均出租率为25%，年均房价299元/间/夜。开业以来，共签署协议551份，目前有效签单协议客户单位182家，使酒店有了初步稳定的客源，为酒店的来年销售稳步发展提供了良好的基础，并于xx年10月份突破200万的营收目标。

　　（二）、管理制度创利。

　　规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此酒店制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列的规章制度。开业之初由于个别部门的规章制度不是不是很健全，有工作漏洞，酒店在工作中结合实际情况，不断进行调整，通过与西方人员的培训交流、实地模拟操作、并借鉴xx酒店的管理及服务理念，使酒店规章制度不断健全和完善。规章制度的建立加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果，使酒店全体员工的精神面貌、言行举止、环境卫生等很多方面提高了一个层次。

　　目前，酒店已制定下发了各部门的岗位职责，建立了各部门的标准规范流程，对每一个员工的岗、责、目标都有了明确的标准，对超越或者违反做出了相关的处罚规定，做到了每项工作、每个工作环节都有章可循、有规可依。

　　（一）营销工作

　　由于开业初期酒店知名度不高、客人对地理位置不熟悉等众多因素致使酒店收入不是很理想，我们很快就意识到了这一点，在加大自身宣传力度的同时，也在积极寻找客源。销售部通过协议单位、旅行社、会议、网络媒体宣传及第三方销售等多方面的销售手段，目前的稳定客源已拓展到市、区，一些政府及大型企业的领都给予了较高的评价，经过多层次、多角度的宣传，酒店的知名度有了很大的提高。同时承办了空三师的大型接待、关关雎鸠》开机仪式、闽商大会、世界小姐华东地区大赛、与开发区管委会联办的羽毛球大赛、圣诞平安夜客户答谢会等一系列活动以及与芜湖中广有线的合作宣传，对酒店起到了很好的宣传作用。

　　（二）餐饮工作

　　餐饮部每月下达计划任务的改革举措已经于10月份正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。从9月份以来，餐饮完成计划任务是95%，毛利率平均达到56%以上。

　　（三）客房工作

　　前厅部人员一直保持较好的工作态度，较高的工作热情为所有来客办理入住、退房手续，礼宾人员细致、周到的服务得到了很多宾客的好评，大堂副理也及时有效的处理了客人的各类投诉。

　　客房部自酒店筹备以来，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，对每日的工作进行布置，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。

　　（四）财务、采购工作

　　财务工作是酒店经营中的一项非常重要工作，为此财务部门认真做好财务分析和核算，确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的运营情况，针对收入及成本费用合理确定资金的使用，同时积极做好应收账款的结账工作，保证酒店收入及时变现。物品采购方面，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实施定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作流程工作。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进物美价廉的商品。

　　（五）外联及安全工作

　　酒店自试营业以来，通过各部门的通力合作及外联主任的对外协调、沟通，与市、区公安、消防、工商、卫生、等各级主管部门目前建立了较好的社会关系。酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作的顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作。酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，保安部安排员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在接受多次市、区的检查中均获得好评。

　　（六）工程部工作

　　从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位进行施工。为节约资金，自行对酒店、员工宿舍的网络、宿舍进行综合布线和施工，并在严格控编，所有工程员工停休的情况下，做好了大厅及广场圣诞布置，并对几套宿舍进行部分装修、同时做好各项营业接待任务节能降耗方面提出了切实可行的方案，以实际行动为酒店的节约做出了实际贡献。

　　（七）人事工作

　　人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，经过一年的运行，对人员作出结构性调整，逐步建立起适用本酒店的用人机制。同时本年度还开展举办了四次员工活动，增强了员工的凝聚力。酒店的质检，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则对员工的行为加以监督。同时加强培训力度，除了人事部对新员工的入职培训外，各部门还针对新上岗的员工进行一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。

　　酒店仍存在三类的问题

　　（一）营收方面

　　因销售部整体销售水平参差不齐，对一些接待信息捕捉的不够迅速准确，同时在很多细节方面考虑不够全面。

　　（二）管理水准有待提升

　　因管理人员文化修养、专业知识、管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生，执行力不足。

　　（三）服务质量尚需有优化

　　从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到优质服务一贯性。反复出现的问题，未能得到及时有效的整改。

　　20XX年，是xx酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，xx酒店要在社会各届中塑立良好的企业形象，保持客房出租率和餐饮上座率继续更上一层楼，还需要全体员工的共同努力。xx年，营业收入争取要比今年翻一番。通过各种形式的促销手段将餐饮收入在保持今年的良好势头上稳步增长，客房营收要有突破性增长。同时进一步提高酒店的知名度，加强外联的人脉关系，逐步树立酒店的品牌效应。同时加强酒店内部管理、加强各部门管理人员的素质，初步建立适合自己的管理模式。节能降耗、增产节支，并合理的提高员工精神及物质方面的需求。相信通过全体员工的通力合作，一定可以在来年再创佳绩。

>酒店年度工作总结篇二

　　在酒店工作的每个员工都要直接应对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的职责重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，用心主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人带给优质的服务，让客人喜出望外。

　　有句话说的十分好！淘汰，实在不是你没有潜力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没潜力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

　　在与客人沟透过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应持续与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，个性当客人对我们提出批评时，我们必须要持续笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们持续微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

　　酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

　　在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

　　1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

　　2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

　　新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。用心主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

>酒店年度工作总结篇三

　　一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了xx-xx年，迎来了充满期望的2xx-xx年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，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，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙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，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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、务实的群众而感动，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

　　作为事业单位下属的经营类场所--国际饭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思考，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，我都能看到了期望。

　　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必须会展露出柔弱的一面，也必须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日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，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。

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！