# 星级酒店202\_年现状\_星级酒店202\_年终工作总结范文

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-05-20

*年终总结有利于激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。下面是小编为大家整理的：星级酒店年终工作总结，仅供参考，欢迎阅读!>　　星级酒店年终工作总结【一】　　去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议\*\*\*...*

　　年终总结有利于激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。下面是小编为大家整理的：星级酒店年终工作总结，仅供参考，欢迎阅读!

>　　星级酒店年终工作总结【一】

　　去年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，全年共接待大小会议\*\*\*个，实现营业收入\*\*\*\*万元，走出了酒店业一年赔二年平三年盈的怪圈，第一年就基本持平，实现了政治效益、经济效益、社会效益的三丰收。

　　接下来，我从四个方面向大会进行汇报：

　　一、高举红旗、加强学习、振奋精神、齐心协力，打造具有鲜明个性的学习型支部。

　　一年来，我们狠抓基层党建工作，与时俱进地弘扬\"贾家庄精神\"，轰轰烈烈、扎扎实实地开展了\"创先争优\"活动。我们认真的学习了省委袁纯清书记7月29日的重要讲话，认真的学习了市委王志强书记的政府工作报告，认真的学习了吕日周《再论贾家庄精神》。每个党员、入党积极分子统一发放了\"创先争优\"学习笔记本。要求不仅要抄、要记，而且要结合自己的工作实际写出心得体会。支部安排专人每月进行检查、汇总、通报。

　　同时，我们主动邀请山西青年报首席讲师郑宝兰女士讲解《弟子规》、请山西财大著名培训师马国柱教授《做最好的中层》讲座、请汾阳党校副校长郝志强上党课、请省旅游局行管处副处长蔺物勤讲解四星级酒店管理。

　　组织了三次大型学习活动。包括20xx年1月6日举办了\"红歌歌词及爱国诗词朗颂比赛\"，6月15日组织了\"弟子规\"大讲堂大型演讲活动，12月8日酒店开展了为期9天的《把信送给加西亚》学习心得演讲比赛，紧扣酒店工作实际开展认真执行党总支提出的\"唱好歌、读好书、办好事\"活动。

　　通过一系列活动的开展，xX酒店的广大党员、干部、员工精神振奋、斗志昂扬，政治素质、文化素质、业务素质都有了很大提高。在高尔夫球场建设中，xX酒店的全体干部职工积极主动捐款七万九千五百元;为了给花工李树全的爱人治病，大家自发捐款三千二百四十元;第八党支部副书记胡钧个人捐助价值一万五千八百元的清华大学卫星远程教育系统，每周六、日大家足不出户就可以在二楼北会议室直接收听清华大学的培训课程。

　　通过一年的努力，xX酒店所属的第八党支部带出了一支具有鲜明特色的战斗团队。一举荣获了全省创先争优活动\"先进党支部\"的荣誉称号。

　　二、内强素质，外树形象，苦练内功，完善设施，一举拿下汾阳市第一家四星旅游饭店的殊荣。

　　20xx年年初，酒店总经理办公会确定了今年管理目标主要是按照国家四星级旅游饭店标准要求，争创汾阳市第一家四星级旅游饭店。

　　酒店同时成立了申星领导小组，隆重召开了全体员工动员大会。

　　随后，各级管理人员认真学习《中华人民共和国旅游饭店星级的划分与评定标准》，根据评分细则10大项338小项的具体要求，一项一项的整改，一分一分的抠算，对照标准，苦练内功。

　　为配合申星工作，酒店历时两个月隆重举行了第二届技能比武大赛，并且派五名选手参加了市总工会举办的\"汾阳市酒店行业首届技能大赛\"一举获得团体第一名。

　　一年来，我们逐步完善了裕和商务会所、足疗中心、康体中心、员工宿舍楼等各项硬件设施。为了增长见识，开拓视野，酒店组织先后三批71人次赴太钢花园国际大酒店、太原丽华苑大酒店、大同云冈建国宾馆、大同花园大酒店进行学习、考察。

　　经过八个月的艰苦努力，经过省、市旅游局反复四次的检查整改，终于于11月21日，正式荣膺国家四星级旅游饭店。通过申星工作，完善了硬件、规范了管理、提升了品味、锻炼了队伍，扩大了酒店的知名度和美誉度。

　　这不仅是汾阳市第一家四星级酒店，更是山西省建在农村的第一家四星级酒店。这项殊荣的最终取得，不仅是xX酒店的荣耀，更是全村人民的荣耀，为我们建设旅游贾家庄奠定了坚实的基础，为贾家庄腾飞插上了有力的翅膀。

　　三、认真细致、精益求精、扎实勤恳、团结敬业，获得了经济效益、政治效益、社会效益三丰收。

　　xX酒店地理位置的特殊性决定了它的经营特性是以会议、团队为主要客源的会议型酒店。20xx年全年酒店共接待会议\*\*\*次，接待包饭34次、1025桌。通过会议、包饭的接待获得了经济效益、政治效益、社会效益三丰收。

　　一年来，我们先后接待了非洲马里共和国国民议会议长的访问;接待了全国人大表代表团新农村专题组的调研;先后两次接待了省委袁纯清书记带领的观摩检查团，接待了国家公安部、司法部道路交通事故损坏调解现场会、全国病毒性肝炎学术研讨会、全国图书工作会议以及省卫生厅、建设厅、教育厅、建设厅、水利厅、省农行、省银监会等省级单位的42次会议，同时，成功举办了山西省首届大学会村官论坛，省改革创新研究会组织的长治武乡县两批学习考察团，山西青年报组织的七批弟子规夏令营。

　　四、科学决策、严格管理、完善制度、贴心服务，各部门积极开展一系列有声有色的活动。

　　1、行政部严格执行管理人员例会制度。每周二、六除有重大接待外，坚持召开管理人员例会，全年共召开例会92次。每月20日到25日对每个部门相关人员的转正、晋升、晋级进行考核。每周三组织卫生大检查，并下发卫生检查通报。20xx年11月酒店全面推行了百分考核制，将日常管理、服务质量、纪律情况、消防安全等各项考核指标以百分制的形式予以体现。每月28日组织所有员工参加升国旗仪式，组织四大部门轮流举办当月的员工生日晚会。组织员工去白虎山林场义务采回价值10万元的树苗。购置了中巴接送车一辆，极大地方便了员工上下班。

　　2、客房部为生病客人提供感康感冒药，防止泻肚的腹派酸，为喝酒过量的客人提供解酒灵。冬季客人皮肤干燥，又在一次性用品中增加了润肤露，为套房配备了电脑、空气加湿器。为了住标间的客人方便，将容易倒混的一次性拖鞋、牙刷改成颜色不一的AB款拖鞋。

　　3、餐饮部餐具管理落实到人，餐损逐月下降，现已经由开业初的百分之三降到百分之零点八。班前会设立了开心一刻，每天都有一位员工进行唱歌、讲故事、锻练员工的心理素质。每半年进行一次大调岗，让管理层和员工在各个岗位上都得到锻炼，成为综合性人才。配合出品部采摘桑椹、木蓿、草莓等野菜鲜果42次。既使客人吃到绿色的农家美食又降低了直接成本。

　　4、出品部每月15日召开菜品品质圈会议，分析当月菜品状况，检讨菜品质量，分享菜品经验，并共同研讨本月新菜。无论是从小炒，还是汾州传统宴席、包席都有一定的提高，全年毛利润达到54.5%。考虑到柴油涨价的因素，加装了电蒸柜，从而节约了柴油近五分之一。

　　5、财务部为加强财产管理，防止财产流失于每月24日、25日进行全店大盘点。并将餐损和相关责任人工资挂勾。根据四星级要求，开通了网上预定功能、开通了外币兑换业务、在各个收银站点实现了银联卡刷卡业务

　　6、销售部采取严格的盯会制度，每次会议都有一位专职的销售经理进行协助，保证各个会议的圆满进行。同时，先后两批去太原展开营销活动，挖掘新客户、回访老顾客。

　　7、工程部4月、10月份对水系统做了两次排水软化处理，对酒店456个风盘滤网进行了卫生清理，保证了风盘的正常使用及空气净化，及时处理理漏水24次。特别是机房节能降耗方面，全年比例年同期节约用电23万元。同时，在重大停电9次过程中及时发电保证了酒店的正常用电。

　　成绩的取得凝聚了各级领导的悉心关怀，倾注了各有关单位的鼎力支持，汇集了全村人民的积极帮助，包含着全体裕和员工的辛勤付出。尤其是今年，龙头企业水泥厂为我们出资700万元建设员工宿舍楼，为高尔夫球练习场提供了50万元的钢材和20万元的水泥。

　　在取得一定成绩的同时，我们更要清醒地认识到我们所存在的差距和问题。

　　一、表现在酒店人员文化修养、专业知识、管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二、表现在酒店尚未形成一整套独具裕和特色的\"管理模式\";三、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;上述问题的存在主要是领导层思路不开阔、管理工作没跟上所造成的，在新的一年里我们要转变观念、加大力度，克服存在的问题，使酒店20xx年的工作再上一个新的台阶。

　　展望充满阳光的20xx年，我们将坚定地围绕在党总支、村委会周围，借荣膺四星级酒店的东风，乘势而上，再接再励，再创佳绩!我们重点要在提高全体员工素质、打造真正的四星级服务等方面大做文章，为推进五个贾家庄的又好又快发展，贡献我们裕和人的一份力量。

>　　星级酒店年终工作总结【二】

　　20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx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20xx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。

>　　星级酒店年终工作总结【三】

　　20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

　　酒店总经理班子根据中心的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十八届五中全会强 劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

　　1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等 相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

　　2、管理创利。酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

　　3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，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。因而，今年x月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

　　4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经 理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

　　二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

　　酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十八届五中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强 调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，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，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学 习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活 动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

　　三、品牌管理，酒店主抓八大工作

　　在今年抓“三标一体”6S管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

　　(一)以效益为目标，抓好销售工作

　　1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

　　2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分 解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

　　3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为 %。

　　4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的 时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管

　　去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发 生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元;全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

　　5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第 一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

　　(二)以改革为动力，抓好餐饮工作

　　1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;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。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

　　2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗 位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

　　3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

　　另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

　　(三)以客户为重点，抓好物业工作

　　1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是 他们看中了3322房，离

　　台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

　　2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

　　3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

　　(四)以质量为前提，抓好客房工作

　　1、班组晨会。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，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，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。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行 布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

　　2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间 间，不符人员 人。客务部共查出不安全隐患 起(客人未关门、关窗 起;不符合酒店电器使用规定 起)。

　　(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

　　1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共 份、及时签订安全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

　　2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

　　(六)以降耗为核心，抓好维保工作

　　1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

　　2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

　　3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，

　　凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

　　(七)以精干为原则，抓好人事工作

　　1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初 名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

　　2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次;登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

　　(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

　　1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人 员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

　　2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

　　3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位 的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高 了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤;前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云;餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅;厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。 酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

　　四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

　　一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

　　1、设施设备不尽完善。

　　2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的\"管理模式\";三表现在\"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。

　　3、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，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应 变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

　　通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导200X年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

>　　星级酒店年终工作总结【四】

　　过去的20xx年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调、可持续科学发展观”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的第二年，是思源大酒店创立品牌，丰富品牌，提升品牌形象的一年，是思源大酒店提升市场占有率的一年。20xx年，我们思源大酒店，在林董的统一部署下，在刘总经理的具体领导下，在县委、县政府及工商、税务、旅游等相关政府部门的关照下，承蒙行政人事部(包括保安分部和工程分部)、财务部、客房部、餐饮部、出品部、营销部、采购部等各部门的通力协助，以及广大顾客和酒店协议单位、外联业务单位、供应商的密切配合，酒店全体员工同心同德、兢兢业业、任劳任怨、积极进娶奋力拼搏，克服各种困难，取得了丰硕的工作成绩：　　一、酒店经营业绩稳步提升相比去年有明显幅度的进步　　20xx年酒店全年营业收入完成了酒店年初下达的全年营业额指标，另外全年上缴各种税金超30万元。　　二、酒店综合管理日趋加强和完善，水平全面提升　　1、继续建立健全酒店各项规章制度。　　(1)重新拟定并完善了酒店各项岗位职责。包括完善了上自总经理下至普通服务员等所有岗位职责。　　(2)根据工作需要不断补充的完善酒店综合管理制度。　　酒店今年出台了《员工劳动纪律综合管理制度》、《酒店休假管理制度(更正版)》、《员工食堂就餐制度》、《员工工作餐供应制度》、《酒店物资采购管理制度》、《关于酒店财经纪律的规定》、《酒店卫生管理制度》等制度。特别是《酒店物资采购管理制度》的出台，酒店大部分菜品原料实行了供应商上门供货和采购分类价格市场调价制度，重点完善了酒店采购制度的深化改革，节约了酒店采购人力，节省了采购时间，提高了采购时效。　　(4)、酒店根据实际情况还制定了一些各部门技术规范和操作规程。　　如出台了客房部《客房卫生管理规定》、《酒店PA技工工作标准》、《酒店木制品保养标准》、《酒店金属设施保养标准》、《前台节能降耗控制细则》等。　　可以说酒店有了高标准、严要求的强有力的制度加上贯彻执行到位，充分保证了酒店管理的正常开展。　　2、酒店质量检查、督察工作常抓不懈　　众所周知，质量就是酒店的生命线，一年来我们酒店自上而下高度重视酒店出品质量、服务质量、管理质量。　　酒店上半年成立了以财务部李金平经理为首的质量检查督察领导小组，下半年成立了以刘桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作(包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等)进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。　　3、着重加强了酒店六常管理、六T实务管理工作　　酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店六T实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、、出品部、客房部工作柜(抽屉)的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。　　三、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强　　1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。　　2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五星级酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。　　3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。　　如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛;每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训;每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。　　财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。　　客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训和打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。　　酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。　　4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。　　四、坚持不懈开展酒店营销工作　　酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：　　1、酒店根据全年工作计划，出台了营销部工作绩效(提成)方案，营销部以完成经济任务指标为中心，以追求经济效益最大化为第一目标，制定了本部门营销制度，落实营销任务分解到人责任到人，积极开展酒店营销工作。　　2、集酒店全体力量，不断开拓、创新营销渠道，广开营销工作思路，倡导全员营销模式，不断提高营销人员酒店营销的积极性，开展营销人员的酒店营销技能培训，提高营销人员营销水平。如为了拓宽酒店营销宣传渠道，利用酒店网站的信息平台，对酒店营销活动内容进行宣传;利用维美短信平台对酒店系列营销活动进行相关营销信息发布;定期不定期加强与客户的沟通，对客户进行上门拜访、回访;建立好客户相关档案等。

>　　星级酒店年终工作总结【五】

　　第一 科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩　　(一)经营创收　　20xx年(8-12月)经营收入 万元，其它业务收入 万元，总收入达 万元(其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利率为 ，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万元，营业外支出 万元,利润总额亏损 万元。　　(二)管理制度创利　　俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。　　各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。　　目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。　　(三)安全创稳定　　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”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。　　第二 品牌管理，酒店主抓八大工作　　(一)以对外协调为主，建立良好社会关系　　酒店自20xx年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。　　(二)以财务管理为目标，抓好每一项工作　　1、会计基础工作方面　　为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。　　2、会计管理方面　　加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记;对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项;对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制;由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。　　3、对内、对外协调方面　　协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。　　(三)以效益为目标，抓好销售工作　　市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。　　1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在20xx年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。　　2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制， 营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。　　3、自8月5日开业以来完成销售总额2583782.4万元，完成率110.7%。房券销售330套，会员卡销售18张。　　4、投诉处理。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，试营业 5个月以来，销售部共接待并处理宾客投诉约65起，为酒店减少经济损失近万元，争取了较多的酒店回头客　　(四)以改革为动力，抓好餐饮工作　　1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、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。　　2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。　　3、从20xx年8月至20xx年11月，餐饮部共完成计划任务的86.35%，毛利率平均达到44.24%。　　(五)以质量为前提，抓好客房工作　　1、酒店自20xx年8月6日开业以来人员始终缺编，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。　　2、班组晨会。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，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，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。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。　　3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。　　4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房劵等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。　　(六)以“四防”为内容，抓好保卫工作　　1、建立健全各种规章制度：　　酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。　　2、管理方面　　日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保证酒店内的安全工作，为保证酒店顺利开业打下了良好的基础。　　在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发性事件还是协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。　　3、消防工作　　为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，狠抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额1600元，处理打架事件30起，抓获违规操作6起，罚款金额600元。消防安全培训150次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子50个。接受职能部门检查3次，基本保证酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。　　(七)以降耗、降损失为核心，抓好维护工作　　从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰.进行完整的拆除工作，一一登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。为节约资金，自行对酒店管理网络进行综合布线和施工，只此一项就为酒店节约资金近万元。并且，试营业期间，工程部工作人员有时经常干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，员工们无怨无悔为酒店的正常营业做出了重要贡献。　　酒店开业后，工程部自己设计制作了两台巴西烧烤炉，酒店二级库房货架，负一层暖气的改造和拆除等，包括酒店一系列设施设备的安装调试，也都是由工程部来完成的，为酒店节约了大量的资金。　　8月5日开业后，由于经营情况较好，各项能耗都较大，在这种情况下，经过工程所有员工的不懈努力，总共为酒店节约用水1202方，用电11525度，以实际行动为酒店的节约做出了重要贡献。　　(八)以精干为原则，抓好人事、培训工作　　自试营业以来在，在资源开发、生存竞争中人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，“以人才治店，以人才求生存”为目标，顺利完成06年度人事工作。　　经过5个月的运行，酒店的用人机制逐步建立起来，知人善用，帮助员工、提高员工、留住员工，为员工提供创造成才，发挥才能的机会，加大了对本酒店人员的培养和提拔力度。　　自酒店质检部成立以来，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。这几个月以来，依照规定除名了5名员工，劝退了16名员工，留店查看3名员工，其他警告及系列处罚共73人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度不姑息的良好氛围。　　加强了员工的培训工作，除了新员工的入职培训，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。　　第三 提升企业文化 增强员工凝聚力　　企业文化建设一直是福兰德假日酒店一项重要工作，员工生日、每月的评先、员工每月的棋类比赛、趣味比赛都进行的有声有色。今年酒店的企业文化可以说是不断创新、不断进步的一年，把创建学习型企业作为新的着力点，组织建立了福兰德假日酒店的党支部与团支部;为学习酒店先进的管理理念，酒店总经理每天中午还组织各级员工，利用午休时间学习了《中层干部素质提升和培养》、《服务质量控制程序》等先进的管理经验，并和工作联系起来，组织部门领导编写了符合我们酒店特色的《福兰德假日酒店员工应知应会》、各部门的《运行手册》及现在各部门正在编写的《质量手册》。　　第四 四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题　　(一)设施设备不尽完善　　明年酒店就要申请四星级商务酒店，不管是客房内部的硬件设备，还是酒店内部的软件设施，都还不能达到要求，努力达到四星级酒店的各项标准要求是明年酒店的一项十分重要的工作。　　(二)管理水准有待提升　　1、表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;　　2、表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;　　3、表现在“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。　　(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，都难做到一样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。　　二0xx年，是福兰德假日酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，是具有转折意义的一年，福兰德假日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向良性方向发展。相信在新的一年中，在酒店董事长、总经理和酒店全体员工的共同努力下，开阔思路、开拓进取，XXXXXX假日酒店的各项工作一定能再创佳绩!

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！