# 酒店综合部年终总结范文(实用16篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-02-08

*酒店综合部年终总结范文120xx 年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的 20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20xx年是公司推进行...*

**酒店综合部年终总结范文1**

20xx 年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的 20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20xx年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下： 经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，20xx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

xx寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境xx国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

**酒店综合部年终总结范文2**

转眼间自己已经从初入学校的懵懂成长为被领导认可的出纳工作人员，其中固然存在着自己努力工作的因素却与校领导的关怀分不开，所以为了做好学校出纳工作除了有认真负责的心态以外还要具备较高的职业操守，尽管自己平时的工作效率较差却能够确保出纳事务不出现较为明显的差错，实际上由于学校出纳人数较少的缘故导致相互之间的关系算得上十分不错，即便是工作之余的请教也能够让我对出纳岗位有着更加深刻的了解，因此我对今年的出纳工作进行总结从而对这段时间的情况有着细致的了解。

处理好学费的收取工作并对日常的支出进行了相应的统计，鉴于学期之初存在的学费收取工作需要对这部分的账单进行仔细地处理，虽然各班布置的任务往往能够在较短时间内完成却出于部分特殊情况的存在允许延缓处理，但对于校领导的指示而言还是应该尽快处理好这部分事务才能够提升自身的效率，至于日常的支出虽然不多却也要将其融入到自己的日常生活中才不会出现疏忽。

针对学校新添设施的费用进行了统计并编制了相应的账单报表，出于对学生发展的考虑从而在今年对学校操场进行了相应的改造，除了建造塑胶跑道以外还增添了学生进行课余锻炼的常见设施，虽然这类设备对于大多数学校而言比较常见却在以往的工作中疏于考虑，所以今年在校领导的安排下对操场进行了整改并因为这项措施令学生们的课余生活变得更加丰富多彩，实际上由于这项工作是利用暑假的时间进行处理从而并没有令学生们的学习状况受到任何影响，只不过对于其中的花费状况需要进行相应的统计才不会使得学校的财务状况出现混淆。

完成学校教职工工资的结算以及节假日的教师福利发放工作，在今年的出纳工作中我根据学校教职工的出勤表现处理好工资结算工作，虽然根据教师的生活习惯导致他们从未出现过迟到之类的状况却也因为身体方面的原因请过几次假，毕竟由于学校教师年龄普遍偏大的缘故导致这类现象的发生还是比较常见的，实际上通过自身的努力导致教职工工资的结算还是比较容易处理的，尽管教师节假日的福利并没有想象中那般好却也能让他们体会到学校领导的关怀。

总结完今年的学校出纳工作对我来说算得上是人生经验的积累，因此面对后续出纳工作中的挑战自己会认真对待直至令校领导感到满意为止，其实面对学校出纳工作只要不产生懈怠之心的话还是能够轻易完成的。

**酒店综合部年终总结范文3**

20xx，本人认真学习党的理论，认真执行党的路线、方针、政策，努力践行^v^三个代表^v^，立足本职岗位，全面完成了各项工作目标任务，现总结如下：

>一、加强学习，不断提高政治理论水平

本人积极参加镇中心组学习、职工学习，坚持集中学习与自学相结合的学习制度，重点学习了党的基本知识、^v^理论、^v^三个代表^v^重要思想、党风廉政建设知识以及党在农村的各项方针、政策。通过学习，增强了党性，提高了政治理论水平，丰富了业务知识，树立了大局意思和全新的发展观念。

>二、坚持民主集中制，自觉维护班子团结

认真执行党的民主集中制度，积极参与班子集体决策，充分发表自己的意见和观点，并尊重他人的意见，集体决定的事情，能坚决维护并认真贯彻执行。认真做好本职工作，积极为党委政府分忧，同时努力协助班子其他成员的工作。认真过好民主生活会，积极开展批评与自我批评，虚心接受同志的批评和建议，帮助他人，完善自己，实现班子的整体团结与进步。

>三、立足本职工作，全面完成各项工作目标任务

1.组织工卓有成效。一是以^v^三级联创^v^为主线，抓好了农村基层组织建设。认真抓好了创^v^五个好^v^乡镇党委、^v^五个好^v^村党支部的建设，制订了目标和措施，并认真组织实施。本镇^v^20xx年的’三级联创’实施意见^v^以《华蓥党建》专版形式在全市交流。今年上半年，全广安市组织工作现场会，xx镇的畜牧协会支部和山门口党支部作为两个流动现场点，得到了上级领导好评。镇党委20xx年被评为^v^六好^v^乡镇党委，党政班子被评为^v^四好^v^班子，党建工作被xx市委评为先进基层党组织，全镇90%以上的村被评为^v^五好^v^村。二是认真开展党内主题活动。积极实施^v^党员农贷快车^v^活动，为党员农户提供项目和贷款，帮助他们发展致富，全镇培育产业党员大户50余户。大力开展^v^三向培养^v^活动，进年来，共培育党员致富带头人xx余户，发展业主入党xx余名，培养党员致富带头人为村组干部x名。努力推进^v^党员法律双进^v^活动，调解民

事纠纷xx余起，防止了刑事案件得发生。创新^v^支部加协会^v^运作机制，先后成立了xx镇畜牧协会党支部、xx镇小驴山荆山药果业合作社和xx山黄化梨合作社，为新时期农村党建工作找到了新的结合点，为全市^v^支部加协会^v^提供了样板，我镇的’支部加协会’经验^v^以《组工信息》的形式在全市刊发。三是抓好了干部队伍建设。对镇村干部实行了目标管理，落实了奖惩措施，实行了干部联片驻村制度。干部的工作作风得到很大改善，形成了争先创优的大好局面。实行了下派上挂制度，将镇上经验丰富的干部下派到村上任职，抽调村上年富力强的主要干部上挂镇上任职，目前，已下派两名镇干部分别到xxx村党支部、xxx党支部任职，上半年曾抽调走xx村的支部书记上挂镇经发办挂职锻炼。该制度的实施，提高了镇村干部的工作能力，调动了工作积极行。同时抓好了村干部的学历培训，提高他们的\'文化素质。鼓励村干部参加党校和涉农院校的学习培训，在经费上采取镇财政补助xx%、村级解决xx%和个人承担xx%的方式解决。目前，全镇有x名村主要干部参加了省党校的大专学历培训。四是抓好了党员发展工作。充分发挥镇党校的作用，对发展对象、入党积极分子不定期的培训，努力做好党员发展工作，全年共发展党员xx名，其中女同志x名，xx 岁以下的x名，高中文化以上的x名;培养入党积极份子xx名。五是抓好了阵地建设。完善了xxx、xxx的活动室建设，高标准筹建了xx口村、xxx山村活动室。全镇村级活动室基本实现规范化建设。

2.计划生育再创新高。按照^v^两包一挂^v^，落实任务和工作经费，实行目标管理，明确了奖惩。认真贯彻执行《人口与计划生育法》，坚持^v^三不变^v^，落实^v^三为主^v^，积极开展^v^三结合^v^工作。结合全市创建全国计划生育优质服务先进县市之际，投入x万余元加大了镇村两级计划生育服务站、室的软、硬件建设，大力开展计划生育优质服务，将集中服务与经常性工作相结合，充分发挥计划生育协会的作用，转变人们的生育观念，稳定底生育水平。每季度定期开展以^v^查环、查孕、查病^v^为主要内容的^v^三查^v^活动，为广大育龄妇女提供生殖保健服务。努力加大对违法生育的处理力度，做到应处必处，加大对社会抚养费的收取，处理面达xx%。加大了计划生育村民自治，制订了计划生育村民公约，签定了计划生育服务协议。同时规范了计划生育村级服务室建设，规范了月亮坡、绿水沟村级服务室，新建了山门口、小驴山村级服务室，通过阵地建设，为计划生育工作开展提供了硬件保障。采取多种措施，努力提高计划生育质量，本镇的政策生育率保持在xx%，综合节育率xx%。202x 年上半年，xx市计划生育现场会xx山门口作为现场点，得到上级好评。202x年计划生育工作全市排位第二名，一类镇，202x年我镇计划生育工作目前也走在全市前列。

3.驻村工作突出务实。经常深入村社，深入农户，与农民交朋友，为民分忧，为老百姓办事实。所驻村工作较好地完成了目标任务。

>四、做好了党务工作与政府工作的协调性

本人从xx年以来一直任组织员，202x年x月兼任副镇长，分管计划生育工作。本来组织员工作就很繁重，加上政府工作难度就更大，但本人没有退缩，没有畏惧，而是以高昂斗志肩负起了两方面工作。虽然累一点，苦一点，虽然被家人误解一点，这些都没有什么，我想组织安排我搞这些工作是看得起我，是相信我。我一定要把工作做好，想尽千方百计，确保党建工作与政府工作的协调，做到二者兼顾。今年6月底被市委组织部抽调搞市上突击性工作，深受好评。202x年本人被华蓥市委评为优秀农村基层干部。

>五、坚持遵章守纪，廉洁自律

坚持党风廉政建设的各项规定，遵纪守法，认真执行财政纪律，遵守财经制度，不侵占公款，不大吃大喝，不奢侈浪费，不吃、拿、卡、要。对分管人员定期进行廉政谈话，认真落实廉政建设责任制。

>六、存在的不足

工作方法不多，领导方法、领导艺术不够，领导魄力有待于进一步提高。今后应该努力学习，不断完善和提高自己

**酒店综合部年终总结范文4**

我是xx酒店总经理，在董事长及xx总部的领导下，率领两酒店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作总结如下：

>一、制定酒店的经营管理目标

xx酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20xx年基本确定酒店以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

为推动住房，带动消费，酒店在经营方面对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。针对住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。把西餐厅定位中高档西餐厅，细化服务，加强出品。新推出下午茶项目。酒店经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在xx股份公司决策下宣布停业。意味着酒店摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

>二、建立健全内部组织系统

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，酒店各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

>三、适时提出阶段性工作重点

制定商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。策划活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。根据季度转变调整优惠政策，减少赠送，完善服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定xx会员卡章程。完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划活动。

根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了xx活动，取得了良好效果。及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定中央空调开放时间。完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由xx搬至xx，取消了员工班车。进行了办公室搬迁，同时对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

**酒店综合部年终总结范文5**

回顾20\_\_\_年上半年的出纳工作，在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守相关，按财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了20\_\_\_年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证，促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

一、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，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及酒店下达的各项、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计等几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台账，部门内部、部门之间及时对账，做到账账相符、账实相符。

二、会计管理方面

1、资产管理：按会计制度要求进行资产管理，坚持酒店的各项制度，严格执行财务部下发的资产管理及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对账外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片建全在用资产台账，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿及电话费超支等个人挂账均在当月工资中扣回，做到清理及时，为公司减少损失。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报账环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3)加强客房部成本控制：第一要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台账;第二对客房酒水销售要求编制酒水销售日报，及时了解酒水进销存情况，从而控制成本并最终降低成本。

4、货币资金管理：严格遵守财务规定，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，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

三、对内、对外协调方面

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支;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。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。

2、对外：及时了解及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

四、其他工作

1、编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与财务部进行沟通并解决。

3、按时参加财务例会，根据工作布署，及时对往来的清理及固定资产的清理工作。

5、积极配合审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

6、按照酒店货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。

7、及时按照酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。

8、对及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

9、参加会计人员继续的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

五、及存在的不足

总结一年所做的工作，基本完成了酒店下达的各项工作目标，在日常工作中也顺利完成了酒店领导交办的各项任务。尤其是在资产管理及付款审核环节做得较好，原因主要在于认真执行了资产管理制度及付款审批制度。但是在很多方面有所欠缺，主要表现在监督力度还需加强，与部门之间的配合尚欠默契。在来年的工作中，坚持实际工作中行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制酒店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台账勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶。

**酒店综合部年终总结范文6**

从酒店开业以来，不知不觉中，一年半的时间一晃就过了，在这段时间里，我从一个对酒店销售一无所知的新人转变到一个能独立操作业务的销售，完成了职业的角色转换，并且适应了这份工作。业绩没什么突出，以下是本人对20xx年的工作总结：

自20xx年1月起，有幸得到领导给予的学习机会，开始兼顾旅行社业务，进入一个新的角色，首先面临的是要熟悉酒店的产品知识，熟悉旅行社业务的操作模式及建立与旅行社的关系群。刚开始的时候有点摸不着头脑，不知如何下手，而后在领导及同事的热心帮助下，逐步学会了如何与客户交流；如何应答客户问题及处理客户投诉；如何抓重点客户、主动跟踪客户，及时懂得了淡旺季里的价格调整。与此同时，沟通协调能力有所提高。在20xx年的几次中小型会议接待中，在部门及领导的帮助下及及时沟通协调，都圆满落幕，让我看到了团队的作用。当然这些是远远不够的，我应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，可以说，自身没有虚度、浪费上班时间，对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信自己会变得更成熟，俗话说：只有经历才能成长。世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，容易急躁，或者不会花时间去检查，容易粗心。以至于犯了一些根本性错误。在今后的工作中，我将吸取教训，改正原有毛躁性格，将出错率降到最低。以目前的状况来看，自身存在的主要问题有：本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，还远没有发掘自身的潜力，个性的突破。

20xx年的即将到来，意味着新的挑战的到来，我将做好充分的准备去迎接，希望酒店、领导、同事能继续帮助我、支持我。在此感谢酒店长期以来的培养，感谢领导对我言传身教的悉心指导，在今后的日子里，我定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

**酒店综合部年终总结范文7**

20XX年以来，我一直担任镇纪委副书记职务，在这两年的时间里，本人坚持以^v^理论和“三个代表“重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，紧紧围绕经济建设中心，贯彻标本兼治，综合治理，惩防并举，注重预防的方针，全面履行职能，把党风廉政建设和反腐败斗争作为提高党的执政能力、巩固党的执政地位的一项重大政治任务抓紧抓实。工作勤勤恳恳，讲学习、讲正气，积极主动履行职责，全力以赴做好纪检监察工作，较好地完成了各项工作任务。现将工作情况总结如下：

>一、加强学习，提高素质

本人任职以来，始终把加强学习摆在重要位置，进一步提高对学习重要性和紧迫性的认识，改进学习方法，注重学习效果。一是坚持参加市县纪委举办的各种业务培训学习。二是坚持学习马列主义、^v^思想、^v^理论和“三个代表”重要思想，努力提高运用马克思主义的理论、观点、方法去研究、分析和解决实际问题的能力。三是积极钻研纪检监察工作业务，进一步加强了对党风廉政建设和纪检监察理论的学习，掌握了具体工作的业务知识，使自己的业务领导能力和依规依法执法水平有较大的提高。

>二、找准位置，演好角色

两年来，本人热爱本职工作，坚持围绕发展抓纪检，抓好纪检促发展的思路，立足实际，团结一班人，积极工作，不断探索开展纪检工作的新途径。一是深入贯彻落实党风廉政建设责任制。首先明确责任，对党委、政府领导坚持分管工作和廉政建设两手抓起到了时时鞭策和促进的作用，从而做到齐抓共管。其次抓好党风廉政建设教育学习和干部廉洁自律工作。通过组织学习活动等对党员和领导干部进行廉政教育、警示教育和先进性教育，有效地提高了党员干部廉洁自律意识。二是加强了督办督查力度，为全镇的中心工作正常开展提供纪律保证。四是集中精力抓好案件查处工作。在案件查处工作中，坚持“查清问题，惩治腐败，挽回损失，维护稳定，促进发展“的二十字办案原则，坚持将严格依纪依法办案的要求，贯穿到立案、调查、审理、处分、执行的各个环节，严肃查办各类违纪违法案件，努力提高办案水平。如我镇两河口村有人举报村书记违规砍代森林六是认真办理群众来信来访。对群众来访来信做到热情接待，每件必定亲自过问办理，同时有效地发挥了纪委一班人的工作积极性，使每一个人都能认真对待群众的来信来访和及时办处。两年来，我共接待群众的来信来访户，人次，解答群众咨询问题件，初核案件件，受到立案调查党员干部名，受到党纪处分的人。

>三、艰苦奋斗，廉洁从政

本人一贯发扬艰苦奋斗的优良传统，注重自身建设，时刻以^v^员的标准严格要求自己，做到自律、自省、自警、自励，坚持严格遵守廉洁自律的各项规定，带头执行本单位的各项规章制度，带头廉洁奉公，自责维护镇委镇府的形象，不做有损党员和本单位形象的事，并自觉接受群众的监督，踏踏实实地做事，清廉为官。

在两年来时间里，通过理论学习和实践的磨练，不断提高了自己纪检监察的工作能力和水平，取得了一定的成绩，同时，也吸取了一些经验和教训。但由于自己学习有时抓得不紧，深入基层调研不够，还存在政治理论水平有待进一步提高。本人决心加倍努力，尽职尽责，以与时俱进的作风创一流业绩，争当一名优秀的纪检监察领导干部。

**酒店综合部年终总结范文8**

20XX年就要过去了，在居安逸的六个月时刻里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的保洁到此刻的店长，其中也经历了许许多多，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是此刻的我们坚持了下来。在此我就这段时刻的工作心得和一些问题进行一下总结。

另外，酒店的经营管理也要常抓不放，这是店面运营的基础。

第一要建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

第二要注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的群众荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到？懂业务、会管理的高素质人才。

第三要建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的群众，在竞争中立于不败之地。

第四要创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关联，以减少不必要的麻烦。

应对明年的工作，我深感职责重大。要随时持续清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要发奋改善，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用职责心做事，用感恩的心做人，让我们酒店的生意做的更大。

**酒店综合部年终总结范文9**

伴随着新年钟声的敲响，又迎来了崭新的、布满期待的一年。回看过去的工作生活，感遭到商场及身边的人这一年来发生的巨大变化，我们的品牌在快速提升着，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗着。新的一年到来了，也带来了新的挑战，在我们预备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘往返顾和总结过往一年来所做的努力。现对今年工作进行总结。

>一、招聘工作

各部门人员需求计划，并根据各部门人员的实际需求，通过各种招聘渠道有针对性、合理性招聘各类优秀员工以配备各岗位;吸引了大量人才前来应聘，并最终满足了相关岗位的人员需求。为新员工办理入职手续，建立并完善其电子档和纸质档案;协助部门主管及时为符合转正条件的员工办理转正手续;每月底对新进、转正、调薪、离职人员进行统计核对并发至相关领导。

>二、其他工作

协助部门主管对新入职员工开展入职培训，行政人事部组织开展了针对入职职工的培训课，培训内容主要包括商场发展历程、企业文化、商场各种规章制度。及时办理离职员工的劳动合同的解除工作，并及时办理其社保的减少工作。及时更新、完成商场日常及周末值日的安排检查评比;完成法定节假日的放假通知及值班安排工作，从我进入商场以来，在部门主管的指导下顺利完成节假日的放假通知及值班安排工作。管理商场工会，定期或不定期配合协调组织员工开展各种形式的活动，并做好与上级工会组织的对接、沟通工作。

>三、工作体会

我认为工作价值的是在工作中，得到不断地提升，不断地去学习得到进步。特别是从事一份跨专业且从未接触过的工作，在这个相对陌生的领域，更应该通过学习加强各个方面知识才能更好的进行工作。进入了行政人事部，我会找准自己的工作定位，做到踏实肯干，积极和同事讨论在工作过程中的问题，有一些专业上不懂的地方我虚心向领导及其他有经验的同事请教，听从领导的指挥，快速的融入这个新的环境。手中的每一份工作，不仅是为了部门和商场，同样也是为自己而做，在工作过程中，所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼，品质的提升，我努力培养自己尽职尽责的工作精神。

>四、工作中存在的不足

由于今年才入职，当工作中面对一些突发情况时，应变能力不够快，还有待提高;有时会因工作杂、事情多而暂时忽略掉个别工作任务，说明我在工作过程中还不够细心，以后应加强做事情的条理性，可以用备忘录的形式规划好工作的步骤，保证工作的顺利完成。处理一些复杂的工作时不够认真，导致工作的完成情况不够理想，在以后我将以最好的工作态度来迎接这份工作，面对挑战绝不退缩。

**酒店综合部年终总结范文10**

今年酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，\_\_的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此酒店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

**酒店综合部年终总结范文11**

今年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。以下为人事部的工作总结。

>一、学习工作报告精神

全面分析了xx地区酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新节段人事工作的行动纲领。

我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望x总在报告中对人事工作描绘的美好远景。人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

>二、加强人事政策宣传

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

>三、重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

**酒店综合部年终总结范文12**

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^v^安全、经营、服务^v^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、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、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年都有一定的提高。

2、管理创利。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。

3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于^v^仪表、微笑、问候^v^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。通过制定^v^安保方案^v^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，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。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^v^精气神^v^。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，特别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”为主要内容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。

**酒店综合部年终总结范文13**

新的一年即将在我们面前展开画卷，回首过去，行政部经历了公司从刚刚创立到各部门建制基本完成，再到各种制度不断完善的一个过程。期间行政部全体人员均学习、接触到了很多不同于当地房地产企业的一些经验和做法，经历了一段不平凡的考验和磨砺。现将今年的工作总结如下：

>一、日常主要工作

制定了相关的使用表格，努力做好车辆的用车登记、用油登记，安全管理等工作。购买、管理公司办公用品，如电脑、打印机、投影仪、其它一些日常用品等的采购与管理;完成公司固定资产定期清点及办公用品库存清点。根据工作需要，李总决定公司定期召开每周例会，以安排下周的工作任务，对每个工作任务的完成时间及要求都明确记录安排到位，并要求行政部作好督促工作。

>二、领导安排的其他工作

了解在xx市成立物业公司的条件，对xx市成规模的房地产住宅小区的基本资料和物业收费情况进行了摸底统计调查;与外地知名物业顾问公司和当地物业公司的前期接触及合作方面的洽谈，包括合作形式、内容、价格等相关信息进行交流，针对聘请外地、当地、自己成立物业公司作出优劣势比较分析，并提出相关意见;对xx市及有关大型商场的基本参数，与合同成本部经理一起进行了调查，并形成文件;参加楼盘住宅及商业的市场调研，参与组织召开部分接受调查人员座谈会，讨论户型设计的优劣。

>三、找出问题、改正不足，继续成长

由于公司日常工作主要以前期调查、联系为主，在日常考勤、奖惩方面做得不是很好，当然也有其它的一些因素在里面。时间一长，易造成人员纪律涣散、工作思想不能集中，造成迟到现象一直不能很好的解决，甚至出现一些不正常的攀比现象。由于每人的思想觉悟不高，加上对自身行为标准的自我放宽、自身综合素质的高低、专业水平的局限等因素，造成了一些根本就不该出现的问题，工作结果也让人很不满意。需要提出的是对公司的车辆及驾驶员的日常管理不到位，导致在一年的时间里发生了三起责任事故。部门内安排工作的执行力度、跟进程度已经有些落后;档案管理方面的工作还不是很完善。

**酒店综合部年终总结范文14**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

>一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

>二、xx年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；

查退房后拔掉取电卡；

房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

>三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是xxx的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

>四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**酒店综合部年终总结范文15**

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业利于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的`淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

读一次是不够的。

读起来有些空洞！

时光飞逝，我于20xx年9月加入益阳华天大酒店，任大堂副理一职已经有一年多的时间了，本着学习的态度，向酒店的前辈学习酒店的管理知识，在跨入新的20xx年之际，我认为有必要回顾总结过去一年的工作成绩、经验和不足，以利于我们扬长避短、奋发进取，以下是我的工作总结。大堂副理隶属于前台部，前台部是饭店的神经中枢，而作为前台部的管理者，大堂副理有着不同于其他管理者的特性：饭店设置大堂副理主要的目的是以其为“核心”来进行饭店管理和服务，而管理和服务是一个饭店赖以生存的两大要素。大堂副理的主要工作就是做好本部门的日常经营管理;协调各部门之间的关系，使得饭店横向、纵向协调畅通;处理客人投诉;代表总经理迎送贵宾、参与对外交流;为客人做好服务。在客人的眼中，大堂副理代表着酒店的形象，其“核心”作用决定了大堂副理工作的特殊性，也决定了对大堂副理人员素质要求的高标准。

在过去的一年时间里，在领导和同事的帮助下，对所有岗位有个更新的认识。大堂副理的主要工作是确保本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理宾客投诉，接待上级单位领导与日常宾客。在日常管理中，要尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞，随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，确保前厅经营和接待的顺利进行。加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求。掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门。

在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求；每天都会有不同的感受，会因为成功地与客人尤其是外宾的沟通而欣喜，会因看到满满的客房入住而兴奋，并会因此带来的忙碌工作而充实；也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会将笑容挂在脸上，将热情融于行动，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一个客人。

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，投诉不满较为集中的地方。每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量能反映出一个酒店的服务水平和管理。身为酒店大堂副理的我，始终秉承着“宾客至上，服务第一”和“客人完全满意”的办事风格妥善处理好大大小小的投诉，即使解决客人的各种疑难。身为酒店大堂副理的我，始终记着自己的工作格言“凡是客人能够看到的地方必须是整洁美观的；凡是客人使用的必须是安全高效的；凡是接待客人的员工必须是亲切礼貌的。”我在每日受理宾客投诉后都总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改进以后逐渐变得成熟起来。

**酒店综合部年终总结范文16**

在酒店年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20\_\_\_年成绩

客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%，各项指标较20\_\_\_年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒;在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮;采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发\_\_\_茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从x个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受\_\_\_茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把\_\_\_部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

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！