# 酒店年度工作总结及明年工作计划(20篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2025-03-08

*酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划一一、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...*

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划一**

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。

3、有的放矢地开展了系列营销策划活动。如三、四月份开展淡季营销活动。五月份开展了学生套餐营销活动。七月份开展了“思源鱼头皇”招牌菜、谢师宴等营销活动。8月份开展了庆祝“八。一”建军节，酒店拥军爱民优惠大酬宾活动。8月份起开展了酒店20xx年中秋月饼销售营销活动(完成月饼销售700多盒)。9月份开展了酒店迎为秒庆国庆营销活动和教师节营销活动，及思源老贺家牛杂招牌菜、阳澄湖“苏亭”大闸蟹营销活动。11月份开展了酒店“光棍节”主题派对联谊会活动和一楼火锅城开业营销活动。12月份开展了酒店20xx圣诞夜化妆假面舞会活动。等等。

4、酒店开展了店庆一周年营销活动和鼠年除夕年夜饭的营销活动。

5、对酒店店庆两周年以及鼠年除夕年夜饭的营销都进行了提前策划。

6、组建的婚(寿)庆团队以点带面营销促进了酒店整体经营。

五、酒店开源节流工作卓有功效

酒店全年对各部门出台了部门绩效方案，强化各部门的成本核算，主要是针对客店部楼层、棋牌室、洗衣房，以及餐饮部、出品部进行细化成本控制，节约日常耗材，节约日常用水用电用气等，取得了较好的成效。

1、酒店自五月份起对各部门管理区域实行分装水电表，为部门水电费成本细化核算打下基矗

2、客房部是酒店主要创收部门，同昱也是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，客房部号召全体员工从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

(1)客房部楼层要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，牙刷、剃须刀等回收后可卖给废品收购站，梳子清洗消毒后可利用，所有一次性用品外壳回收再利用。

(2)客房部每个工作区域都制定了灯、空调等的开关时间表，及时开关，科学使用，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了不少的电费。

(3)客房部针对酒店下发的部门预算指标，对各管区的物品领用进行合理化划分每月定额，尽量做到以旧换新，责任到人。

3、餐饮部增强员工效益意识，加强部门成本控制，节约费用开支。

(1)餐饮部在部门会议上反复强调部门成本控制的重要性，提倡员工的效益意识，并严格要求贯彻执行落实下去。同时完善部门有关物品申购制度、使用制度及流程，明确责任。

(2)节约部门耗材，一些物品废旧后加以再利用。如香巾报废后用作抹布再使用，餐桌台布坏了后缝缝补补再利用等。

(3)培养餐饮服务员平时养成良好的节约习惯，合理开关部门区域内的所有水、电、气、油、空调开关，杜绝浪费现象。

4、出品部平时严格控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对今年十一月份以来市场物价飞涨的狂潮时，出品部一方面从菜品价格、原料搭配上做文章，及时调整菜品结构，确保厨房的出品毛利;另一方面配合采购部一起调查市场，及时组织货源，储存了一大批低价粮油(包括茶油、色拉油、大米等)，有效地节约了大量出品成本。

六、酒店后勤保障工作充分有力

1、采购工作：

酒店采购员只有两人，他们除了每天每天起早头，风雨无阻进行采购工作，保证酒店的物资供应保障外，采购部的还兼顾了酒店的其它工作，每天采购部还要负责帮洗衣房接送外来布草的任务。另外采购部下半年两位员工还兼职的酒店的其它职位，象贺志勇兼职了餐饮总监的工作，贺伟河兼职了酒店保安主管的工作，工作确实很辛苦。

今年下半年酒店采购工作实行了采购制度科学改革。酒店采购制度改革的的主要内容为酒店专门成立了7位成员的采购价格委员会，酒店菜品主要原料实行供货商对口供应上门送货，酒店采购价格委员会成员每隔10天进行菜品原料市场批价问询，以及规范酒店物品、原料的采购工作程序等。通过采购制度的改革，一方面减少了酒店采购成本，提高了采购工作效率;另一方面减轻了采购员的采购工作量，让采购员从纷繁复杂的采购琐事中解放出来，能投入更多精力于酒店的兼职工作中。这标志着酒店采购管理工作日趋科学化、规范化。

平时采购部加强了对采购车辆的爱护与管理，采购车实行专车专用，每次出车都计载行车里程，驾驶过程中尽量采取节油技术。全年安全行车几万公里无重大事故。

采购部全年全力以赳支持、配合酒店一系列完善硬件设施的举措，及几次大型营销活动，出色完成相关设备、物资的采购工作。如酒店四楼棋牌室麻将机的更新升级采购，员工食堂座椅的添置，一楼特价厅改火锅城设备的采购，酒店“思源鱼头皇”新招牌菜主原料大雄鱼头货源的落实，11月11日“光棍节”交友派对晚会活动的物品、原料采购，以及12月24日圣诞夜化妆假面舞会活动的物品、原料采购等。

采购部为酒店全年开展一系列营销活动寻求供应商的支持、赞助，作了大量的联系沟通工作，有力地促进了酒店营销活动的开展。

采购部全年协助出品部经常外出长沙、醴陵、攸县等地采购新食材，不断研发新菜品、新菜式，为出品部菜品的推陈出新作出了应有的贡献。

一年来采购部能及时按要求按标准保质保量地完成酒店采购任务，杜绝了一切不健康不卫生的假冒伪劣的物品、原料流入酒店，为酒店正常经营运转履行了物资供应保障的本职工作。

2、工程、动力运维工作：

酒店动力、工程部的工作人员也只有两人，一年来他们两师徒不仅担负着酒店动力运营的任务，还肩负着酒店日常水电、工程物业方面的维修工作，工作至关重要，也相当繁忙。

酒店在工程部的组织负责下，全年做了大量的工程维修工作，主要有酒店所有的天花板漏水工程，酒店主楼的空调维修工程、酒店外墙亮化维修工程、酒店热水供应系统维修工程、酒店电视安全监控系统维修工程、酒店厨房油烟管道清理工程、酒店下水道疏通工程、酒店厨房气房漏气维修工程、酒店一楼果汁工作间改造工程、酒店洗衣房设备维修工程、酒店十楼屋顶防水改造修补工程、酒店楼顶避雷针重新制作安装工程、客房房门补漆工程等。

酒店工程部今年负责的新建工程也不少，如花巨资上万元新安装了酒店二、四楼包厢和麻将客房的纱窗，及员工通道铁桥上的雨棚。5月份完成酒店各部门分装水电表的工程。7月份打通洗衣房车间隔墙降温、做洗衣房放布草的不锈钢工作台。8月份在厨房新建了一个大鱼池，一个烧卤房;在酒店十楼空中花园建造了一个罗汉松盆景的养护池。9月份前台新装报警器工程(2300元)。11月份前台新装身份证扫描仪工程(20xx元)、酒店数字电视整体转换工程(3万多元)及酒店办公楼四楼的防盗窗制作安装工程(11000元)。等等。

酒店动力工程部以上工作确保了酒店动力运转正常，酒店建筑功能正常，完善了酒店硬件设施。

3、消防安全工作：

今年根据酒店全年构建平安“思源”、和谐“思源”的消防工作方案，年初与各部门经理签订了部门消防安全责任书，分解、落实了酒店消防安全管理责任。今年8月份酒店投资6000多元，委托株洲市金盾消防传媒有限公司制作、张贴酒店消防安全标准化管理制度、职责，制作、张贴所有消防设施的规范标识;9月份又将酒店消防组织领导机构图制作出来并悬挂于总经理办公室。今年底又花费6000元请消防工程公司的专家来对酒店整个消防系统，包括消防自动报警系统、自动喷淋灭火系统、消防联动系统、消防栓给水系统、消防应急照明系统等进行了全面的检测、维修、调试，一些消防故障得到了解决，一些消防配件得到了维修，使酒店消防系统完全运转正常;12月份又将酒店所有的没有压力的11具干粉灭火器进行了换药维修。

酒店全年高度重视员工的消防安全培训尤其是新入职员工的消防培训。酒店全年消防培训做了大量的工作，如1月31日对酒店领班以上管理人员进行关于酒店消防监控室操作知识、灭火器的使用方法、消防水带的使用方法等消防安全基本知识的培训。如8月25日请湖南省消防协会科普宣教委株洲工作组教员来酒店，对员工进行有关消防车法律、消防管理、家庭防火、高层火灾逃生等消防安全知识的培训。8月26日酒店开展了有关酒店安全防火、消防管理、消防器材(设施)知识，及酒店应急灭火疏散预案的全员消防培训学习。11月份酒店出钱选派专人去长沙参加省消防总队举办的关重点消防控制室操作员、巡防员的培训。11月又想方设法通过关系从市消防支队复印了酒店全套消防报建的资料，填补了酒店缺失消防报建折资料的空白。

总之酒店今年的消防工作，有力地完善了酒店的消防软件，提升了酒店的消防硬件，提高了酒店员工的消防意识和水平，为构建消防安全“防火墙”工程，为实行社会单位消防安全标准化管理，让酒店成为株洲县乃至于株洲市的消防安全管理先进模范单位，打下了坚实的基矗

总之酒店今年围绕重点消防工作计划，本着“安全第一，预防为主”的消防工作方针，完善了消防管理责任体系，理顺了酒店三级消防管理责任制;主抓了酒店各部门防火责任人管理责任的落实;以教育培训为依托，普及了酒店全员消防常识，提高了酒店参与消防管理的能力;强化了酒店消防安全检查和日常管理，确保了酒店一方平安。

4、安全保卫工作：

酒店保安是酒店对外形象的代表，担负着保卫酒店人身安全、财产安全的重任。一年来，酒店保安部克服了长期人手不足的困难，坚持对酒店的安全巡逻，搞好停车场的日常管理，基本上能保证酒店的安全，全年没有出现重大事故，没有造成酒店重大经济损失。

酒店8月份经过多方努力提前中止了与原外保承包人文加贵的承包合同，酒店成功收回对停车场的直接管理权。8月5日保安廖华东及时发现酒店楼顶避雷针被风吹倒，第一时间报告给酒店领导，使酒店能以最快速度当场紧急处理及时解决安全隐患。

保安部成功解决了3月23日酒店一楼咖啡厅玻璃门被门前过路中巴车离奇弄碎事件的破案及索赔问题，成功解决了9月8日客人搞坏酒店走道栏杆及门锁事件的索赔问题。9月与县五中的朱足粮签订了停车场协管员合同，有效地解决了酒店停车车位不够的问题。

保安部负责完成了2月份“两会”期间本酒店负责接待县政协委员的安保工作。负责完成了对11月6日中科院士、国家减灾委专家一行下榻酒店的安防任务。完成了11月11日酒店光棍节活动的安保工作。完成了12月24日酒店圣诞夜化妆假面舞会活动的安防工作。另外还负责完成了所有节假日酒店安防工作以及平时对客房部、餐饮部的帮忙工作等。

酒店保安部平时加强了对保安礼节礼貌、行为风范、消防知识的培训。经过酒店对保安队伍的长期建设，目前酒店保安工作逐渐走上正规，保安员的工作态度、精神面貌大为改观，保安工作确保了酒店一方安全。

5、绿化维护保养工作：

今年酒店继续将一楼外围绿化及维护保养工作交与株洲县绿化处承包负责，县绿化处派了专人每月及时来酒店进行绿化维护保养，酒店的花草树木得以正常生长。

6、员工住宿、就餐等生活管理工作;

酒店全年员工住宿、就餐管理工作卓有成效，酒店为近五十位员工妥善安排了住宿，为一百多位员工安排了员工食堂免费就餐，为部门负责人安排了免费经理餐。

酒店3月份调整了客房部楼层服务员的就餐时间，表现出酒店对员工生活的关心。

酒店下半年在员工食堂新增装了一台吊扇，新购了全套员工用餐桌椅设施，员工食堂焕然一新。

酒店员工食堂及宿舍8月份重新维修配置了员工工衣柜、专柜锁钥，加强了管理。

酒店出台了《关于总值班人员对员工食堂就餐管理进行监督的通知》(4月份、9月份)、《关于加强员工宿舍内务管理的通知》(6月份)、《酒店员工工作餐供应制度》和《酒店员工食堂就餐制度》(9月份)等文件，酒店加强了对员工食堂的日常规范化管理。

酒店每月还召集当月过生日(以身份证日期为准)的员工举行生日会餐。

现在酒店大部分男生宿舍和餐饮部女生宿舍都装了空调，其它宿舍都装了风扇，男生出品部宿舍装了饮水机，女生宿舍集体配备了洗衣机，员工住宿条件得到了不断的改善。

7、创卫工作：

酒店从今年7月份起每月多次响应县政府号召，组织酒店部分员工开展株洲县创建省级卫生县城集中整治日活动，清扫、清理县五中门口至县消防大队一线沿街卫生。同时在酒店内部加强卫生制度管理，积极开展卫生达标活动。

酒店今年继续与株洲鑫达虫害防治公司签订了“除四害”合同，每周由该公司派专家来酒店进行除虫灭鼠，确保了酒店卫生环境。

8、其它社会工作：

酒店计生、慈善等其它社会工作延续去年的成效。酒店员工全年无超生现象。今年酒店老板在太湖乡联谊会上为太湖乡的社会主义新农村建设捐款4万元。

9、酒店董事长在年底被株洲县劳动局推荐为株洲县代表参评20xx年首届株洲市创业明星活动，目前该活动正在评选之中。

七、企业文化建设

一年来，我们酒店秉承“思源”独特的企业文化立业宗旨，坚持以《员工手册》内涵为标准，以不断塑造酒店良好形象，增强酒店凝聚力、领导号召力、员工战斗力，打造“思源”核心竞争力为目标，有的放矢地开展了以下精神文明建设工作：

1、大力提倡员工思想道德建设。酒店订了《株洲晚报》、《潇湘晨报》等报纸供员工阅览，学习党的政策精神，平时号召各部门深入进行爱国主义、集体主义等优良传统思想教育，进行职业道德和职业纪律教育，树立崇高的世界观、人生观、价值观，培养员工爱岗敬业、诚实守信、服务顾客、勇于奉献的职业风尚。

如5月份酒店行政人事部组织员工分三天六批次观看《李强：优秀员工》录像，进行职业道德培训，培训后每位员工都写了观后感，都不同程度上受到了启迪，大大提高了员工的素质。一些员工的优秀观后感还张贴在员工食堂供广大员工学习。

10月份酒店行政人事部先后两次组织员工开展了以人生观、世界观为主要内容的思想道德教育培训，极大地促进了酒店员工综合素质的提高。

2、一如既往加强员工作风建设。酒店始终倡导“以人为本，共同发展”的企业精神，以制度规范人，以纪律约束人，加强酒店管理，提高员工工作作风和服务质量。

酒店大力开展员工争先进、赶先进活动等。酒店每月开展部门优秀员工评选，年底开展了年度优秀员工评眩酒店将优秀员工的相片贴切在员工食堂的明星栏上，激励员工上进。

3、酒店7月份制作了40多块企业文化标语宣传牌张贴于酒店办公楼、员工食堂墙壁上;把酒店组织机构图制成牌悬挂在员工食堂墙壁上，体现了酒店浓厚的企业文化氛围。

4、制定《思源大酒店员工行为规范》，让酒店全体员工学习、落实，为构建和谐和社会从本酒店做起，从自身做起，规范员工行为，提升员工综合素质。

5、酒店4月份组织员工分两批去长沙石燕湖旅游，作为酒店对员工辛苦工作的慰问，大大激励了员工更好地为酒店工作。

八、酒店涌现了一大批各方面表现优秀的员工。

经过年终评选客房部经理赵兰花同志当选为酒店20xx年度“优秀经理”;罗蕾、吴素欢俩同志当选为酒店20xx年度“优秀领班”;高浪等13位同志当选为酒店20xx年度“服务明星”，我们要向这些优秀员工代表学习致敬!

思源大酒店现在已经成为株洲县县城集客房、餐饮、棋牌娱乐、咖啡茶饮、商务会谈、会议接待于一体的多功能现代酒店。思源大酒店现在的主要设施齐全，装修高档，格调高雅，在硬件上至少达到四酒店标准，软件上正朝着上三星而不断努力。勿庸置疑酒店已经是渌口的酒店。

一分耕耘，一分收获。20xx年，我们的汗水换来了丰收，我们的拼搏换来了喜悦，我们的付出得到了回报，我们的希望得到了实现。我们总结出一年来酒店经营管理服务成功的主要经验是强调做好了三个字的文章，实现了两个“提升”的目标。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划二**

终于盼来了寒假，是可以解脱了不，更大的问题还在后面呢!怀着期待与迷茫的心情，全系学生都参与了院上组织的寒假实习活动。我因为各种原因被分配到\_\_度假酒店实习，\_\_\_度假酒店是一家由\_\_斥资\_\_亿打造的由\_\_酒店集团管理的五星度假酒店。是西南地区最大的温泉水会酒店。

2月5日晚很晚才到得酒店，简单的用过晚餐，收拾行李之后就休息了，应该说酒店的员工宿舍总的还是不错的。2月5日七点左右起床收拾，用餐之后人力资源部的培训主管给所有实习生做了简单系统的培训，初步了解了该酒店之后，就分配岗位了。我不知道我是不是应该说我很不幸的被分配到了客房部，至少当时我是觉得我很委屈的。客房部的工作服很丑，并非因为个人形象而是觉得员工的服装不好看，如果工作服丑，那么客人对酒店形象的打分也该会降低吧。在部门还没有做培训就上楼层了，当时什么都不懂，上楼层能做什么呢。“拿着钥匙，去拆布草吧。”好吧，原来我们是来做这种没技术的活的，ok，下午的时间搞定。第二天，客房部经理露面了，挺年轻，大家有些高兴，似乎看见了我们的未来，可是还是没有做培训。说是正式分配楼层，先打打杂吧，洗洗客用杯，刷刷马桶，好，我忍。几天之后，终于进行培训，了解了整理房间的整个程序，开始单独作业了，这不是一件易事，工作车很重，这需要很大的力气，貌似本人力道还不够。我喜欢为我的工作车减负，老员工喜欢给自己的工作车增重，都是为了方便工作，很好。铺床也不容易，要求也挺多的，一张床得在三分钟之内完成，床单、被套、枕套，整理好就大功告成了，说起来容易，做起来就苦了。有的老员工人很好，在工作中会给与自己很多帮助，客房里的很多事情并非中心短短培训一段时间就能做完的，很多时候都是发现问题，老员工会很耐心的告诉你这应该怎么做，在大姐们那里，我觉得自己学到了很多，我想我会一直记得，谢谢，花水湾名人客房部的大姐们。

在酒店过了新鲜期之后，每天都在重复，机械一般的生活，开始厌倦，开始想逃避，却又不得不停留，学分啊，我亲亲的学分。每天都会感觉到很辛苦，即使在来之前就已经做好了心理准备，我们不是来度假的，我们是来锻炼的，但是，年轻的身体好像还是承受不了这突如其来的负荷，工作车的分量可以减，我的压力谁来减，每天辛苦的工作之后感觉身体都不是自己的，腰酸背痛，我知道，我的灵魂正在脱离我的身体。想到还在无限量增加的工作量，想到自己微薄的实习工资，数着手指盘算着还有多长时间可以结束这样的实习，就忍不住感觉到疲惫。偶有一日，梦到上班，梦到发工资，竟像是做噩梦般的哭着醒来，满脸都是泪水和汗水(幸好那日宿舍没人，否则脸也该丢光了吧。)那种感觉，至今仍然记忆犹新，那般无助和忧伤，连哭喊与伤痛的力气也没有，一时间仿佛失去了所有依撑，颓然倒地。我的期望从来也不高，人说我是一个极其容易满足的人，我会努力工作，认真吃饭，好好的对待身边的人，我会很好。我知道，酒店会有自己的要求和规定，我理解酒店，理解酒店旺季的时候工作量增加是很正常的，可是你至少告诉我，我们工作量的上限啊，至少心里会有个数，感觉上班的时候会有盼头，有动力。还有，生病的时候请假就那么不能容忍吗，如果能当面到你面前向您请假，请您批准，那还有请假的必要吗，如果有走到酒店的力气何必请假，何必受您的气。如果在上

一个酒店，只有员工忠诚，才会有顾客忠诚。如果一个酒店员工每天都想着跳槽，酒店管理者每天都得烦恼怎样才能留住员工，想着怎样最大限度的利用劳动力，进行成本控制，那么，这个酒店无疑是非常失败的，即使现在赢利，可是终有一天员工散去，谁来做一线，谁来为客人提供基本的日常服务，管理者，是您吗?所以，高高在上的人啊，您垂耳听听基层员工的心声吧，一线服务人员每天兢兢业业的恪守在自己的岗位上，才能维持一个酒店的正常运转，为酒店带来利润。而我们这些实习实习生，未曾踏入社会，并非我们多么无知，我们有着良好的成绩，认真的念着大学酒店管理的课程，一心以为我们真的可以成为一名管理者。当得知，一个管理者应该从基层做起，更应该是一名优秀的一线人员时，我们那么努力的才在这个专业坚持下来，我们觉得从基层做起也是应该的吧。得到通知要去实习时，我们至少是抱着期待的，我们知道我们可以学到更多了。我们怀着虔诚的姿态加入酒店这个大家庭，谦虚、谨慎、小心翼翼的做着做基本的工作。我没觉得自己该有多大的抱怨，我只是想说，我们找的不是兼职，是见习啊。

的确，一个酒店成立的时间不长，管理上难免存在着漏洞，人是不断学习成长的，一个企业也该是这样，好吧，大家一起加油。如果是人力资源的确缺乏，多招聘几名员工难道就这么难么。“一个只剩下钱的企业，是没有生命力的，在追求利益益的同时，更应该让自己的后方充实起来。”一个酒店在员工跳槽的时候，应该做的不该是用暂时的金钱留住员工，而应该加强酒店自身的文化建设，培养员工的归属感，长久的留住员工。同时，管理者应该重视员工内心的想法，听取他们的意见，人性化管理才是长久之计。

总之，在酒店进行社会实践见习这么长时间，学到了不少，更看到了不少，一句话，我仍然怀着极大的热忱愿意加入酒店业，希望自己能够和酒店一起进步。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划三**

新年新气象，身为酒店部门经理，也为今年的工作安排设计了相应的经理工作计划

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20\_年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

六、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗!

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划四**

本人于20\_年5月份调到酒店工程部工作，担任工程部经理一职，由于管理经验的不足和专业技能的欠缺，任职以来，工作中始终兢兢业业，不敢稍有懈怠，通过七个多月的工作实践和深入学习，逐渐适应了新的工作岗位，也对自己的工作有了较为全面的认识。在酒店领导的关心支持下，在各部门经理的配合协作下，在部门员工的共同努力下，着手开展设备设施的日常维修、紧急维修、计划检修、定期保养、加装改造、节能降耗等工作。下面主要从20\_年度完成的主要工作、分析存在的问题和下步的工作打算三个方面进行总结。

一、完成的主要工作

1. 配合人力资源部编制工程部岗位及人员设置方案，工程部原定编8人，经过调整增编到11人，目前在编10人。

2.积极配合人力资源部，参与筹划、开展工程部技能竞赛，并取得2个中级技能等级、1个初级技能等级的好成绩，并从7月份起享受技能津贴。这既是对技能人才的肯定，提高其薪酬待遇，也对部门其他员工起到了很好的学习和促进作用。

3. 配合办公室制定各部门目标管理责任状考核实施细则。

4. 20\_年计划维修费用为38万元，全年实际投入29.33万元，占计划资金的77.18%。

5. 20\_年共完成加装改造(建)项目42个，预算资金为50.11

万元，实际已投入资金49.04万元，占预算资金的98%。

6.20\_年酒店总维修费用为15.58万元，其中餐饮部(含客餐后厨)5.76万元，占37%;客房部4.33万元，占28%;康乐部0.86万元，占6%;前厅部0.75万元，占5%;其他部门及后勤部门3.5万元，占22%。

7. 20\_年酒店维修单共计1633张，维修总项次8771项次。

8. 参与酒店20\_年经济活动分析活动，对酒店1-9月能耗及维修维保情况进行分析。

9. 拟定工程部20\_年维修维保及能耗费用预算。

10. 完成酒店领导到各经营部门调研后形成的?20\_?4～7号专题会议纪要提出的问题共26项。

11. 20\_年酒店全年总能耗费用为245.17万元;20\_年总能耗费用为235万元;同比增加10.17万元，增长比例为4.33%。

12. 20\_年酒店总能耗率为9.39%，20\_年总能耗率为9.5%，同比降低0.11个百分点，完成年初制定能耗率降至9.4%的考核目标。

二、分析存在的问题

1. 部门内部管理比较松散，没有着力推行奖勤罚懒的激励机制，不利于促进员工工作的积极性。部门内部协调不够，造成有时处理维修任务不够及时。

2. 随着酒店使用年限的增长，地毯、踢脚线、墙纸、乳胶漆、油漆等装修装饰逐渐陈旧老化，加之员工保护意识不够，人为破坏情

况较为严重，20\_年安排了墙纸、乳胶漆的计划维修，地毯、油漆等计划维修项目还未大面积实施。

3. 酒店的重要设备如中央空调、锅炉等设备于20\_年度均进行了计划维修、清洗保养，但工作计划的前瞻性和平时的预防性检修保养工作还有待加强。

4.在设备管理方面还存在较大不足，由于工程部一直以来未建立完整的设备台帐资料，很多设备尤其是各部门使用和管理的设备存在“无设备台帐、无管理责任人、无设备使用人”的三无现象，无形中造成了资源的浪费。

5. 在节能降耗工作方面取得了一定的成绩，这是工程部和酒店各部门特别是各经营部门共同努力的结果，但酒店员工的节能意识仍有待进一步提高。

三、下步的工作打算

1. 进一步加强部门内部管理、工作流程管理、资料管理，内强素质，外树形象。

2. 定期召开设备管理、成本核算和费用控制会议，研究、改进和完善对设施设备的科学管理方法。

3. 掌握设备管理人员及维修人员的技术业务状况，鼓励部门员工提高和更新业务技能，开展全方位、多层次、多渠道的技术培训工作。

4. 加强后勤服务一线部门的意识，不断提高维修工作质量和效

率，保障酒店经营管理。

5. 充分调动部门员工的积极性，定期进行职业道德、酒店意识教育，培养员工企业责任感和荣誉感。

6.在加强部门日常管理工作的同时，积极参与酒店管理人员竞争上岗活动，以实际行动响应酒店领导号召，去争取更加适合自身发展优势和发展方向的工作岗位。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划五**

20xx年已经过去，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，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xx届四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5月份由市旅游局每年一次组织对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xx届四中全会精神。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，是对管理与服务内涵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%，日创收为元，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20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划六**

一、人事方面

截止到\_\_年6月15日，第1、2季度酒店共新进员工62人，离职人员69人。目前共有在编人数180人，岗位缺编人数5人，分别是餐饮部部长、服务员、迎宾员，前厅接待、大堂副理各1名。针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合。其中，对外招聘通过四种渠道进行，一是利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，二是利用酒店外的喷绘广告全年招聘，三是利用网络平台在京山各门户网站上公布招聘信息，四是利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

二、企业文化建设方面

为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

同时，企业文化也是一种管理理念，在酒店内部构建和谐的企业文化，一方面，可以借用企业文化作为管理工具，激发员工的积极性;在举办的迎“三八”员工卡拉ok比赛中，员工都积极踊跃的报名，大展自己的歌喉，不仅丰富了酒店全体员工的精神生活和业余生活，更加促进了员工的音乐素养。另一方面，优化员工工作的“软”环境，既可以用和睦的.“软”环境吸引并感化员工。酒店于\_\_年4月25日—5月4日开展了“踏青运动 休闲”为主题的外出春游活动，组织酒店全体员工分四批去宜昌山峡人家游玩。在此次春游活动过程中，使员工们全身心的投入到大自然的怀抱中，丰富了员工的文化生活，增强了团队意识和团队凝聚力。

三、培训方面

培训是一种富有远见的投资，它不像厨师做出一道菜一样能立马产生效益，它需要持续不断地努力。行政部在春节之后，着手加强对酒店员工的培训力度。由行政部组织培训和各部门内部培训相结合的模式开展。新员工入职打破以前的传统培训方法，采用幻灯片+讲解的教学方法进行，课堂气氛活跃，收效明显，员工反映良好。针对酒店现有的管理问题，行政部有针对性地搜集培训资料，定期组织酒店管理层人员参加每周五的《职业经理人管理实务》培训课程。通过培训，旨在全面提升所有从业人员的服务意识、服务技巧和管理人员的管理水平。

四、档案管理方面

酒店的各种档案资料都是酒店宝贵的资源和财富。随着酒店经营的发展，档案资料的数量和种类也越来越多。行政部将所有资料统一归类，然后再进行细分，将该健全的纸质档案资料分类别、分部门、分在职和不在职的人员分别入袋，做到一人一袋，便于有记录即可查可找。同时，将各种规章制度，各部门的培训资料做到纸质与电子档同步，做到资料永久不遗失，永久存档。除此以外，结合工作实际，健立健全了一些与工作息息相关的规章制度，例如：各部门节能降耗管理制度、酒店例会管理制度、酒店突发事件紧急预案等等。切实做到将制度服务于工作。

五、考勤管理方面

俗话说，没有规矩不成方圆。从酒店开始实行指纹打卡以后，各部门从上至下，上到总经理，下到基层服务员都认真执行和遵守考勤规章制度，并将集团公司下发的考勤制度与员工工资真正挂钩。从而实行了员工上下班考勤管理更加规范和制度化。针对考勤时的特殊异常情况，如指纹打卡机出现故障时，由行政部负责监督并抽查部门考勤情况，真正做到人人自觉遵守上下班纪律。

六、绩效考核方面

科学有效的激励机制能够让员工发挥出最佳的潜能，愿意留在酒店为酒店创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易运用的方法。\_\_年上半年度行政部从三个方面对员工实行绩效考核，一是由部门负责人评选出的优秀资深员工，共计13人，二是由部门员工评选出的季度优秀员工，共计14人，三是由自己报名参加技能比赛产生出的优秀员工16人，并对优秀员工给予了一定的薪资补贴或者物资奖励。虽说薪酬补贴和物资奖励不是唯一的途径，但是有一种让人感觉受重视、受公平待遇的魅力，也将成为员工今后职级晋升的优先考核条件之一，激励效果就由此而生。

七、员工管理方面

酒店是一个服务性的行业，员工流动性大。有些员工自己也认为自己在酒店不知道能不能做长做久，有些想法平时想说没有机会说出来。行政部上半年从两个方面，加强员工的管理工作。一是从行动方面管理，行政部结合公司的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。二是从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的企业文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强公司的凝聚力和战斗力。

八、个人在工作中存在的不足之处

1、深入员工，跟员工沟通的较少。

2、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致，组织能力欠缺。

3、人力资源的储备不够。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划七**

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!通过对酒店全年工作进行回顾，现进行工作总结如下。

一、以质量为前提，抓好客房工作。

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。

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。

二、以效益为目标，抓好销售工作。

营销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“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。

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，制定了对营销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。

三、以改革为动力，抓好餐饮工作。

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。

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。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升!

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划八**

今年的工作中，我们一直在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而由于我们接待了大量的会议，使得我们一年来都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有取得良好的营销效果。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，现在将一年来的工作总结如下：

一、营销主要完成工作

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的的经营目标。成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。

二、营销部在工作中存在的不足

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，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

三、今后工作计划

我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造效益。

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划九**

一年的时间不过四个季节，不过十二个月。真的很快，我们再一次迎来了新年，再一次迎来了这一年的结束。作为酒店前台经理，其实我对自己的工作还是掌握的比较稳固了的。这一年的工作中，部门人员表现的都非常不错，而我也坚守着自己的岗位，管理好团队的协作，保证酒店正常的运转，维护好了酒店的形象，并且为我们酒店树立了一个不错的口碑和形象，散播了优良的影响，提升了酒店的影响力。

一、工作成绩

在这一年的工作当中，我们把工作重心提炼出来，每日制定工作计划，进行一条有目标、有方向的工作路线。一年的时间，我们前台的好评率大大提升，很少会出现一些额外不良的情况。这一年，前台员工们积极合作，非常配合我的工作，并且将前台的工作一丝不苟的进行着。作为前台的主要负责人，我认为这是一件非常让人欣慰的事情，我们终于创造了一个有共同目标的集体，也为我们酒店形象的创造和建立打下了很好的基础。

这一年，我们经历了很多考验，最后还是以一个比去年好几倍的成绩做了结束。这一年的成长是大家有目共睹的，不只是我们前台的同事们在进步，我们整个酒店都在前进。这为我们下一年的开始做了一个非常不错的开头。

二、存在的不足

这一年我们是存在着一些不足的，我在平时的工作当中其实也认识到了自己的一些问题。在部门里，我认为主要存在着一些沟通问题，虽然大家都很努力，但其实我们的沟通还是很缺少的，也极其有员工会来跟我反映一些情况，只有我发现了的时候他们才会跟我说明。所以这个沟通问题还是需要及时解决的。此外，在我个人的工作中，我可能表现的太严肃了，所以和员工们之间的了解还是不足的，这一点也是需要去改变的。只有融入进这个集体，才能掌握到它真正的方向。

三、下一年的计划

明年的计划分为三个大部分。

首先是提高我自身的管理能力，把前台工作更加合理的分配好，让每一位同事可以认可。

其次，就是要在部门培训上花费一些功夫，多做一些有用的培训，让同事们能够在各个方面得到一些提升。

三是把握好时间和计划，每个月都争取做工作计划和总结，并且是从每一个人身上开始实施。我相信，下一年会更加成功，更加光明的!

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划篇十**

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\"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。通过制定\"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\"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,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。

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积极性。

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积极性。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划篇十一**

20\_\_年财务部在一如既往地做好日常财务核算工作，加强财务管理。做到财务工作长计划，短安排。使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。

一、资金调度和信贷工作

资金对于企业来说，就如“血液”对于人体一样重要。今年新厂工程建设全面铺开，各种生产经营原材料要到位，存货仓储需求加大，新员工不断加盟培训等等。资金需求日益增加，公司将会承受巨大的资金压力。我们将和公司高层一起筹划、合理安排调度资金。商议信贷工作的开展，期间要收集、整理大量的资料，编制各类贷款报告，与银行人员商谈贷款工作。

二、结合新会计准则的实施，当好领导的参谋，确保完成上级下达的各项指标

随着公司逐步走上良性发展轨道，经营质量不断提高，企业资产得到进一步净化与整合。结合绩效考核治理，本着“严、深、细、实”的原则，全面强化责任制的制定与落实，在销售收入增收的基础上，千方百计研究节支，力争完成各项任务指标。同时，围绕盘活资产，对现有闲置的资产进行盘点;加大货款回收力度，力求当月销售货款回收率在98%以上;减少资金占用率，提高企业资产周转速度。

三、继续开展财务人员的培训活动

进一步搞好财务基础工作，提高治理水平。企业越发展进步，财务治理的作用就越突出。我们\_\_门业不断发展壮大，对财务治理的要求也越来越高。

四、完善扬铭公司的所有手续

办理验资、开立基本户、刻章、税务登记证、组织机构代码证等。申请办理恒中门业贷款卡所有手续。

五、财务部有很多应做而未做、应做好而未做好的工作

比如在板材、框料、小件料等实物性管理的建章建卡上，在各项经营费用的分摊上，在规范财务核算程序、统一财务管理表格上，在及时准确地向公司领导汇报财务数据，实施财务分析等方面都相当欠缺。今年要加大努力完善做好起来。

作为\_\_人，如何提高自我、适应企业，服务企业是我们思考和改进的必修课。身为财务人员，我们在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面还应尽更大的义务与责任。我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，加强学习，以适应时代和企业的发展。

总之在20\_\_年里，我们好本职工作同时，提高自身业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成20\_\_年公司战略目标的各项任务，以限度地回报于公司。为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

**酒店年度工作总结结束语 酒店年度工作总结及明年工作计划篇十二**

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文,也是应用写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。从计划的具体分类来讲，比较长远、宏大的为“规划”，比较切近、具体的为“安排”，比较繁杂、全面的为“方案”，比较简明、概括的为“要点”，比较深入、细致的为“计划”，比较粗略、雏形的为“设想”，无论如何都是计划文种的范畴。以下是由

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的心脏，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧汁划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作。

好范文网范文网[]

(一)分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

(二)协调人

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！