# 2024年酒店年终总结报告个人工作 酒店主管年终总结报告(优秀8篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-03-15

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店年终总结报告个人工作篇一**

尊敬的集团考核领导小组：

我是今年4月份加入\_\_\_这个大家庭的，分管餐饮和园林工作，现就今年的工作做一汇报。

一、端正态度，积极融入集体大家庭。

我来\_\_\_度假村之前，是在句容\_\_\_风景区里自己开办度假山庄的，由于景区规划的调整，我的山庄停办了。来到\_\_\_度假村以后，我认识到这是中央企业，不仅追求经济效益，也要讲究社会效益，是有着很强的纪律性要求的。我自觉把自己融入到\_\_\_度假村，融入到深圳公司，接受企业文化的洗礼，严守纪律，从不迟到，把自己的能力奉献在岗位，奉献给公司。

二、认真工作，努力创新，不断提高工作业绩。

接手工作后，我了解现状，一直深入一线，把岗位设在一线。当时，我们\_\_\_度假村的餐饮在消费者口中是没有好评，一是口味差，二是上菜速度慢。

针对第一个问题，我充分认识到：一个酒店，没有好的菜肴，几乎就是失败的开始。又何况我们度假村地处郊外，位置偏远。离开了会务团队，几乎没有散客来就餐，这是十分危险的信号。认识到这一状态，我决心首先扭转这一局面，尽快止跌回升。根据我的经验，菜肴的美味来自天然与新鲜。深入厨房，我发现有很多半成品的菜肴都留在冰箱中，冰箱几乎是满的。我首先提出清空冰箱的要求，大幅减少库存。尽量用新鲜的。接着，我找出度假村出品的菜肴与客人要求的差距，亲自指导厨师按照当地客人的口味要求，烹制出适合市场需求的菜肴。为了适应市场要求，改变厨师的烹饪习惯，我加强培训，亲自制作电脑幻灯片，放给厨师看。还带领厨师外出学习，尝尝当地知名酒店的菜肴。引进当地的特色菜。经过一段时间的努力，度假村的菜品终于有所改观，赢得了当地消费者的肯定，原来走失的客户，又回来了。

针对第二个上菜慢的问题，我要求餐厅与后厨加强配合，打好时间差，提前几分钟走菜。在节假日期间，厨房与销售部门加强沟通，菜单中有些耗费时间的菜就尽量不开，减少不必要的麻烦。经过改进，上菜慢的情况得到有效改观。

在园林工作中，我要求园林部分清主次，突出重点。度假村讲究景观绿化，就要搞好日常的保洁工作，一年四季要有绿色，不同月份要有鲜花。走进\_\_\_度假村，就像走进大花园，道路整洁，四季常青，鲜花缤纷，让人赏心悦目，心旷神怡。我们度假村有几十亩菜地，是保证日常职工食堂与厨房的蔬菜供应，还有应时鲜果的采摘。上半年，这一块我分管没有用心，做得不好。下半年，我花费时间与园林部经理一道深入地头田间，及时抓好草莓的栽种，保证年底有新鲜的草莓上市。蔬菜根据季节和厨房要求，合理配置种植，保证绿色蔬菜供应。

团结协作，分工不分家，为度假村整体利益努力工作

三、我自觉把个人的长处与度假村的发展结合在一起，超前思考，长远着手。我觉得我们\_\_\_度假村应该立足长远，把自己定位提高，做一个在南京、上海周边最好的度假村，专为高端人士服务。基于这样的认识，我要求拉开服务档次，把进包箱的客人定在人均消费100元，把一些菜肴的价格与高端酒店接轨。实践证明，客人是容易接受的。我还发挥自己擅长写作的专长，在网上写文章、发帖子宣传度假村，提高美誉度与知名度。我还利用广泛的地方人脉关系，把以前的老客户带来度假村，先后有常州、镇江、南京、上海的客户。句容当地政府、企事业单位的老朋友、老领导也来消费。比如：江苏省政协、茅山道院、江苏省环保局，句容交通局、句容宣传部、句容江西战友聚会、喜庆宴会等等。

我还发挥地方熟人多的优势，帮助领导协调解决工作上的某些困难，比如协调与环保局、公安局等部门的关系。

四、廉洁清正，坚守职业道德。

我在工作中严格遵守职业道德，清正廉洁。一是加强学习，不断提高思想认识，增强自觉执行党风廉政规定的自觉性。不断增强自律意识，提高自身思想修养，与上级保持一致，以此端正工作作风、生活作风。二是正确对待权力，认真履行好职责。切实履行好自己工作职责，严格执行廉洁自律规定，从不违反廉政规定和制度的行为。在公务活动中以及由本人经手的事务中，一律先请示后操作，本人不自作主张。坚决做好总经理的助手，工作做到位，但绝不越位、错位。

五、筹划明年，强化自我提升，为把\_\_\_度假村打造成五星级酒店而努力奋斗。

围绕“打造江南美食中心”这一宏大构想，我明年的设想是：一是追求上有高度。古人说“法乎其上，得乎其中”。我们必须树立远大的目标，具备巅峰意识，胸怀敢为人先的气魄。我们是中国节能环保集团旗下的度假村，我们一定要争创一流，勇立潮头。\_\_\_度假村位于茅山脚下，虽然距离南京半个小时，距离上海三个小时路程，但是我并不认为我们没有竞争优势，相反，我们的偏远可以转化成为我们的环境优势。我们远离大都市，反而拥有无污染的纯净。我们拥有自己的菜园，也就拥有绿色蔬菜。我们拥有齐全的厨师队伍，我们拥有集团领导的倾力支持。从自然原材料到人力资源，我们能做出江南的美食!我有这样的信心，也有这样的能力。自信人生二百年，会当水击三千里。向天再借五百年，打造魅力\_\_\_。朝着这样的目标奋进，即使结果没有达到如期愿望，但我们努力了，奋斗了，我就无怨无悔。而且我相信：我们的结果也应该是八九不离十。我们能够而且一定能够达到目标!

第二，研发上要有深度。做餐饮工作也是艺术创造。自古以来，烹饪是高深的学问，绝对不是简单果腹的低层次劳动。我们句容北临长江，南接天目，山清水秀，物产丰富。南北交汇的地理位置，决定了她的饮食文化是南北相融，既有淮扬菜明丽清新的特点，又有徽菜重油重色的浓郁风格。句容地方菜原汁原味，实实在在，清爽味美，深得南京人，镇江人，经及苏锡常都市圈客户的喜爱。我们\_\_\_有配备充足的粤菜厨师，有经验丰富的本地人指导，如此强大的一支队伍，应该注重菜肴的开发与研究，用粤菜厨师的烹饪技艺，做句容优质的食材，在文化上深加挖掘，争取研发出句容风格的地方特色菜肴，引领句容美食文化，形成能够代表句容的特色菜、招牌菜。远景目标是做句容美食的标准制订者，甚至依托度假村成立餐饮管理咨询公司，在华东旅游市场上占据一席地位，形成“句容美食甲江南，最好还在\_\_\_”的市场口碑。

第三，市场营销上要有广度。我们做餐饮的，不能守株待客。好酒也怕巷子深。明年，我们还要走出去，广辟市场，全方位，多角度，诚邀天下客。既要做高端客户的生意，也不忽略低端客人;既要做团队的大单业务，也要做零散的小本生意;既要面向都市客人，也要紧盯本地食客。商务宴，婚庆宴，生日宴，聚会宴，一个不少统统接。城里客，农村客，富贵客，平民客，都是上宾全是客。

明年还要加强服务员队伍的建设与管理，加大培训力度，进一步提高服务员的操作技能，力争带出一支业务精湛、举止大方、行动干练的服务员队伍。在园林工作中，20\_\_年力争改进种植园艺，在水产养殖上下大力气，力求突破，提高产出，扭亏为盈。

与人相处，是种缘分。能够在集团给予我的平台上大展身手，是我的荣幸。针对明年集团下达给我们度假村的任务指标，我们餐饮、休闲、园林这三块承担了750多万，每天要做到2万多。与以前相比，这数字很恐怖，但与市场相比，与集团的投入相比，这数字又很渺小。我们一定要将压力变成动力，分解任务，细化指标，旺季多做活，淡季找活做，周周有任务，天天不踏空，力争在20\_\_年打一场漂亮的餐饮翻身仗!要么不做，要做就要做到最好!要做就要做成一流!让中国节能环保集团、让\_\_\_度假村成为句容大地上一块夺目耀眼的金字招牌!

在告别过去，迎接未来的征程中，我一定进一步加强学习，提高管理水平，为\_\_\_度假村的美好明天奉献自己全部的热情与才干!

**酒店年终总结报告个人工作篇二**

经济型酒店、酒店公寓、精品酒店等在市场竞争激烈，市场细分加速进行的大背景下，脱胎于传统星级酒店，属于“衍生型旅游业态”范畴。今天本站小编为大家精心挑选了关于酒店年终的总结报告的文章，希望能够很好的帮助到大家。

我们怀着春天般的激情迎接又一个轮回即至的新年。在这个春意盎然的日子里，我们用太阳般的心情召开了xx酒店一年一度的

工作总结

及优秀员工表彰大会。

与会中，我们以求知的态度回顾了xx年，总结了一年中我们的工作成绩。我本人充分肯定我们全体员工及在座同仁的努力和成绩。同时我们更因在年度中获奖的优秀员工而骄傲。一年之计在于春，一天之计在于晨。我们酒店各部门主管热情洋溢而理性地总结了去年的工作，规划了未来的工作。

总而言之，我们的年度会以求知的严谨，理性地评价，表达了总结的主题。大家在一起回顾历程，扬优补缺，承前启后，树立典范，我希望优秀的典范能够影响这个团队，来年的规划要依度循步发展，要强化执行能力，要推导创新思想，要认真落实，真抓实干，杜绝说空话，杜绝怠慢执行的工作作风。就会议内容本人概括性发表以下几点意见：

一、执行力就是一个企业竞争的核心力，没有执行何言竞争?

我认为管理需要6个字：目标、监督、执行、(解释6个字的含义)。要让这6个字能得以通畅实施，就要放其偏见，集众人所长，行政的目的就是要提高企业的收益，为企业员工服务，解决员工生活、工作中的疑点，难点。如果不能提高企业收益，不能解决员工困难，要经理和主管干什么?信任很重要，方法也重要，奖励和惩罚就是行政的其中法度。说话算数，才是执行的力度，我倡导并希望在座的每一位牢记以下7点：

1、员工

座右铭

：将小事做成精品，将细节做到极致，将服务做成超值，将重复做成精彩，每一天进步一点点。2、道德准则：宁可企业吃亏，不让客户吃亏，宁可自己吃亏，也不让企业吃亏。3、工作作风：现场看，立即办。4、人才战略：成长，成才，成功，人人是才，严管厚爱，不拘一格，优胜劣汰。5、管理定位：零缺陷管理，无差错服务，无空缺记录。6、管理追求：高、严、细、实、新、活。标准高，管理严，服务细，作风实、思路新、经营活。7、管理风格：严管厚爱，内张外弛。

二、营销的谋略和展望。

营销部是大家认可的部门。在来年，我们要打破以团队为主的营销方向和结构。充分理解和运用电子商务销售手段，建立网络宣传思路，精细摸排市场，要运用电子网络销售，要传承传统的走访市场销售法则。我也希望营销人员能记住：我们是一个篱笆中的桩，我们是三人帮中的一个人，产品过硬，后台过硬，服务过硬，才能为营销做后勤保障，才能筑巢引凤。

三、前台是形象。

我们要学会积累，要揣摩客人的心理，即察言观色，巧于辩说，而不是游说，用微笑化解客人的抵触，用专业的技能为客人节约退订房间的时间，用你的记忆向熟客兜售他们再次入住而被注意的温暖。前厅人的形象，是xx人的形象，前厅人的话语是xx人的素质，前厅人的服务，是客人对后台人成绩认可的标准。所以，xx人的前台必须形成一个良好的“养成教育”习惯。把你们的微笑，服务、技能当成是你工作的一部分，而不是制度强制让你故意的僵化行为。记住，xx人希望因你们出色的工作业绩而骄傲。

四、客房是xx人发展的营地和战场。

我们要真正发展，客房部就譬如戏台的后台，只有后台的充分准备，精心策划，兢兢业业的做好每一个细节，我们才能导演一场场无瑕疵的好戏。我希望大家能以制度约束自己，用爱心做好服务，强化技能，用责任担当，让客人入住一个清洁而温馨的如家的房间。每一个细节都需要你的耐心，责任心、爱心、才能让在每一个客人眼里留下一个良好的印象，家因你而生，温暖由你而起，你的语言，你的礼仪服务，客人会记在心里，xx人会看在眼里，我也会看在眼里。

五、工程部、保安部的关键性，重要性。

保安部和工程部因行政职能的需要规划在一起。保安部和前台一样充当着迎来送往的职能，更肩负着安全、防护、消防隐患、杜痼疾的重大安全消防责任。希望安保部要做到以下几点：迎宾要专业，孔武有力;指挥车辆就位，要规范手势;车位要划线从容。宣执安全，要有礼有节，执法要有典施威。消防，要预事在掌控之内，要勤检查，多观察，增设施，多建议 。 眼、耳、口、鼻全部用到，要熟知和掌握消防设备的运用，设施的构造。

总之，令行即止，警惕常在，警钟常敲。为保接待，保安全，保消防，随时待命。工程部要多观察，密配合，勤学习，找方法，立执行。让每一个细节都充满你们关注的一面。让每一个细节，每一个污点，每一处破败，在你们充分利用、责任、技术、专业的努力下改变面貌。

六、财务。

财务是一个企业的管家，是理财的谋士，做好一切收支。精心管理库房，买、卖、收、支、盘点、库存、要做到开支有预算，节余有方法，管理有理念，收入有核实，开支有依据，以票据支撑数据，以开源节能找方法，以德品修炼其身，以制度审查鉴核，不讲情理，不认人头，不做空账，财务是金字塔的基石，基石稳固，方可伸展。希望财务主管及成员，多学法，多问，多查，多建议，真正成为企业的管家，理财的谋士。 以上6点，鉴于时间关系，只能简述，虽然空洞乏力，但却寄予了我的个人意见和希望。一些部门，一些职能，未能说及的原因，前面执行副总，各部门主管，皆以详述。

在此我代表董事会向你们诚挚的道一声：辛苦了!衷心的感谢你们!我相信，同时我也会更加努力，在董事会的监督策划下，在执行副总的带领下，在各部门主管的践行下，在我们xx酒店的兄弟姐妹尽心尽力，同努力齐奋斗的拼搏中，走向2xx年。新年的钟声即将敲响，在新的一年里，我们以崭新的思想，崭新的面貌，放飞梦想，迎接下一个崭新的纪年!祝各位新年快乐，心想事成!

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

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。

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：

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。

时光飞逝，转眼迎来了\*\*大酒店两周年店庆。在公司领导的英明指导下。我们在酒店管理学习中积累经验，在探索中前进、在开拓中进取。取得了一定的成绩，但离领导要求还远远不够。现将我们的学习情况总结如下：

严格管理制度，完善管理程序

酒店的规章制度需要结合酒店的实际，结合经营过程中不断的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保正服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事;而不是用人去管人、管事。

酒店管理人督导培训

公司组织到宾馆参加由讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座(相当于供电规范化管理)这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

酒店之现状

目前\*\*酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饪、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱， 管理模式 主要表现在 人治 管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符;面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生;有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润 杀客 现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不止、令行不畅。这对桃源酒店制度化管理是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。

\*年的工作设想

\*年，我们面临市场竟争将更加激烈，形式更为严峻。我们应以 利润 为酒店命脉，经营创收、管理创利、服务创优、安全创稳为理念，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，在市场竟争中求生存。摆在我们面前的是机遇与挑战并存，压力与动力同在，我们只要抓住机遇，就能战胜一切挑战，为圆满完成xx年桃源大酒店经营任务，我们必须做好以下几个方面：

以效益为目标、抓好销售工作

销售部加大促销力度，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销、全员服务上下功夫，桃源上下人人都是服务员，个个都是营销员、营销中有服务，服务中有营销，对我们的老客户给他们以宾至如归的感觉，给他们更多的个性化服务，合理推销我们的房间和餐饮，保证酒店利益最大化。销售部是酒店的窗口，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，除了能做到礼貌待客，热情服务外，还必须得化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

以质量为前提，抓好餐饮工作

餐饮部应在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措应在餐饮部推行，即将餐厅的经营收入指标核实为22万元月，工资总额控制为7万元月，在一定的费用上和毛利率标准下，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、橱师等人员以无形的压力，另一方面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。厨房部每周或至少隔周推出几款新菜，由酒店领导及相关部门经理品菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务较差的厨师要及时调换。

分工到位，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，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表进行规范，使全体员工在思想上行为上保持一致，保证客房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 严、细、实 的工作作风。

认真做好财务核算, 努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，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经营情况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用, 制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现, 保障了酒店生产经营的正常运行。

以降耗为核心，抓好维保工作

在酒店部门原有费用的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗要求;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，贷比三家，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，杜绝进私货和关系货的形为，对较大采购计划，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。

以精干为原则、抓好人事工作

合理定编、根据酒店实际情况，以精干、高效为用人原则，培养酒店自己的优秀人才，量才适用，让能者上，平者让，庸者下。充分发挥人才能动性。员工招聘根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结购。

以培训计划 为参照，抓好培训工作

制定酒店全员培训计划，由酒店组织召集部门经理、主管人员培训，使中层管理人员在思想认识和日常工作中，得到不同程度的感悟和提升，各部门经理组织本部门员工进行岗位业务培训，使员工在酒店有学习、成长的机会，使员工的工作得以提升、展示。桃源要发展关建是人才，大胆培养和使用人才，是酒店发展壮大之根本，酒店善待员工，员工也善待酒店，把酒店当成自己的家，与酒店同呼吸共命运，安心在酒店建功立业，拼搏奉献和展示才华，只要增强酒店的整体凝聚力，向心力和亲和力，就一定能够提高酒店的核心竟争力。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产，安全是一项重要内容。所有员工应将 安全重于泰山 牢记在心。

在公司领导正确决策下，我们共同努力，我们对桃源酒店的明天充满信心，让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为建设推进桃源酒店的明天而努力奋斗!!!

**酒店年终总结报告个人工作篇三**

20x年即将度过，我们充满信心地迎来20x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。

租率和平均房价比20x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，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，限度地调动每一个员工的工作用心性。

**酒店年终总结报告个人工作篇四**

首先通过收取停车费来限制停车数量，使在有限的停车位上停放适量的车辆，单位内部车辆尽可能少占车位，控制非本酒店的车辆进入停放，其次通过对车场保安的调整后培训上岗，做到工作要踏实认真。

二、 消防安全管理

消防工作一直都是各项工作的重中之重，为保证酒店安全工作万无一失，带领中控及内保人员进行全面细致的消防检查，检查中发现的消防隐患立即排除和上报解决，另外加强中控人员的消防安全培训，学习酒店的消防应急预案:对酒店全体员工进行培训灭火器的使用方法，如何报火警及安全疏散紧急逃生的常识。

三、 安全监控管理

按岗位职责24小时严密监视画面动态，内保人员定时和不定时对重点区域和各楼层巡视，确保客人及酒店财产安全。

四、 安全防范管理

最后，相信通过我们大家的共同努力，加强各方面管理，规范各项管理工作，一定能促进公司经营业务的发展，提高公司经济效益，同时为客人营造一个更加安全舒适满意的休息、娱乐环境。

一、亚运会和世博会在中国举行，是中国人百年的梦想。为保证亚运期间治安良好，酒店按照政府有关部门的统一安排，结合本酒店的实际情况，加强领导，强化措施，把亚运期间安全保卫工作作为各项工作中的重中之重来抓，酒店保安部经理召集部门人员进行研究部署，成立了亚运安全保卫工作领导小组，要求各部门领导要对亚运安全保卫工作高度重视，加强内部管理，要做到管理好自己的下属、做好自己的工作。针对在酒店公共区域的一些形迹比较可疑的人员以及外来施工人员的情况，专门制定了工作方案和应急处置预案，特别是在公共区域客人遗留的物品和一些信件进行严密的检查和接收，严防各类安全事故发生。并且明确地向员工展示了亚运期间的种种应急预案措施。将亚运安全保卫工作责任落实到每个具体人员上。确保了酒店在亚运期间治安稳定，以和谐稳定的环境迎接20\_\_年亚运会。在全酒店员工的共同努力下，圆满完成了奥运期间的治安管理工作，保证了酒店安全工作百分百，无一例意外事件发生。

二、酒店的消防安全工作一直是我们各项工作的重中之重，因为他关系到客人以及我们员工的生命安全。为了确保酒店的消防安全工作，酒店总经理召开会议制定了一系列措施。首先，对酒店所有新员工进行了专门的消防培训，教会他们面对火灾的处理程序，如何使用灭火器材，如何扑灭初起火灾，如何自救逃生等。为了让所有的员工更好的掌握所学的理论知识，酒店在20\_\_年6月份成功的举行了酒店消防演习。为了贯彻消防安全工作的落实，保障员工宿舍的安全，酒店员工宿舍也在20\_\_年12月30日成功进行了消防演习。此外，酒店还专门进行了两次电梯困人演习。通过这些演习，我们将所学到的知识运用到实践中，同时看到了我们在以后的工作中需要改进的问题，将我们的消防安全工作做的更好。

三、深圳9.20特大火灾事故发生后，酒店行政委员会非常重视。为了预防火灾隐患事故的发生，增强酒店全体员工的安全意识，酒店积极配合盐田区区政府的安全生产工作要求，在20\_\_年11月中旬请盐田区安全生产监督管理局的专家，对酒店所有员工进行了安全生产培训，并进行了考核。为了认真贯彻好“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的消防工作要求，酒店还专门请盐田区消防大队老师给酒店员工进行了专门消防安全培训，通过培训，酒店所有员工的对消防安全及安全生产有了更深刻认识。

四、由于酒店坐落在大梅沙畔，在沙滩上休闲人员相对来说比较多，这也就成了我们安全的工作重点。为了保证客人的人身及财产安全，给客人提供一个舒适的休闲环境，酒店制定了相应的沙滩应急管理机制。保安部派专人对沙滩区域进行24小时不间断巡逻，并增加救生员的编制，能及时处理在沙滩和游泳内险情。通过一年来的努力，20\_\_年酒店沙滩无任何安全事故发生，完成了预期目标。

五、喜达屋酒店及度假村国际集团每年都会聘请第三方公司对进行酒店秘密安全审计调查工作，促进酒店安全工作更好的落实。大梅沙京基喜来登度假酒店20\_\_年在安全审计取得了可喜的成绩，预期完成了我们酒店年初制定的安全审计标准。

在过去的一年中，我们虽然取得了一定的成绩，但也应该看到员工的安全意识有待进一步增强，同时要适应新形势下安全工作的特点，加强全体员工的怖袭击培训，防范安全事故的发生。

20\_\_年将至，我们会更加努力贯彻好区委区政府及区旅游局的安全生产工作方针，争取创造出更好的成绩，为创造和谐盐田贡献我们应有的力量。

**酒店年终总结报告个人工作篇五**

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好!

x年就要结束了，今天有幸在此为大家做x年大堂副理述职报告，今天我的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和x年的工作计划。

第一部分，x年大堂副理主要工作。

本人于x年6月学习大堂副理工作，并于x年正式司大堂副理一职。本人于湖南商学院旅游管理专业毕业后，有幸加入x大酒店。从对酒店的理论学习转向实际的专业操作，将理论知识和实践结合，适应工作和社会生活成为我的重要目标。自有机会担纲起酒店的重要岗位――大堂副理至今，除了感谢总经理x女士、客房部总监x先生、客房部经理x先生以及各部门领导的信任和指导之外，还要感谢曾经在房务部、前厅部工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一、大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着酒店各个相关部门;从纵向看也将酒店的领导与基层员工联系在了一起。因此大堂副理必须对酒店的大小事物了如指掌，在过去的一年本人本着学习的态度加强自己对酒店的了解和磨合。在此期间得到所有同仁的教导，不仅有x、x、x、x、x、x等这些经验丰富依然在一线部门服务的同仁;也有已经调离原部门和离开酒店谋求更好发展的朋友们。在此一并做出感谢!谢谢大家!

第二、作为一名大堂副理，我最缺乏的是实战经验。很荣幸在x年的4月能够与前台主管x女士共赴广东深圳x酒店进行为期10天的见习。在见习的实践里得到该大酒店总经理经理及大堂副理部全体员工的无私体谅和照顾，学习时间虽短，但机会难得、收获颇丰，并于见习之后做了题为《新环境下的宾客关系管理》的系列报告。并将学习的经验和知识贯穿应用于酒店的实际工作。

第三、大堂副理是酒店总经理的代表，对外负责处理日常宾客的投诉和意见，平衡协调酒店各部门与客人的关系;对内负责维护酒店正常的秩序及安全.对各部门的工作起监督和配合作用。在x年，大堂副理除了完成日常工作，还完成各自工作，其中包括日常客人密件和意见卡、表扬卡的收集和整理;客人投诉案例分析;酒店好人好事整理汇总等等。目前已经完成1-3季度各项报告的汇总和分析。

第四、大堂副理的工作对大堂副理的素质有较高的要求，其中重要一项素质就是语言素质，在酒店领导的关心和支持之下，酒店聘请英文老师对酒店的员工进行英语培训，本职及大堂副理全体同事也积极配合酒店的培训学习计划，目前能够处理英语国家客人的基本事务。

第五、随着酒店竞争的日趋激烈，酒店也愈来愈重视宾客关系，尤其是常客以及有消费能力的宾客群体，因此大堂副理也在酒店领导的支持和关心下着手进行常客的管理并在此基础上收集更多的宾客信息，在酒店的经营过程中争取主动。

第六、大堂副理同时还担任着对基层员工进行监督和培训的工作。在过去的一年时间里，大堂副理除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应培训。本职根据岗位要求对总机提出培训计划，并配合总机进行英语培训，总机人员能正常处理英语国家客人的基本电话服务。同时大堂副理也针对礼宾部前台进行了一系列培训。

第二部分，x年工作目标

在即将到来的x年，我和我的同事将继续努力。具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立\"以客户为中心\"的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、大堂副理在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是大堂副理的岗位性格描述，也是大堂副理的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!谢谢大家!

现在大家知道酒店主管述职报告的内容了吧!希望大家可以好好利用!

**酒店年终总结报告个人工作篇六**

为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，酒店销售部做了如下的工作总结：

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\_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。

渠道拓宽

销售部原来分解指标因人而定，缺少科学(教学案例，试卷，课件，教案)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(教学案例，试卷，课件，教案)，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。

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\_\_%。

**酒店年终总结报告个人工作篇七**

作为一名酒店服务员，平常的工作是非常辛苦的。我所就职的岗位是包厢服务员，负责管理\_\_酒店二楼的八号包厢。因为八这个数字对于国人来说是比较吉利的，所以几乎每天我这个包厢都是满座，有的时候还要翻台，那一天的工作量就更大了。

也许对于很多人来说，一天只用管中午一桌，晚上一桌，并不累。但我要做的工作并不只这些。作为一名服务员，有良好的素质是必须，面对客人要保持微笑，且有耐心。面对客人的刁难不能发火，也不能抱怨或是有不耐烦的神情。否则客人投诉的话，吃亏的还是自己。

我们酒店要求的是每天早上x点之前到岗，\_\_点之前必须将各项准备事务完成，包括打扫地板，提前备好餐具，将餐巾消毒，杯子干净无水渍。碗筷的摆放必须整齐，筷子摆放在右手，筷架摆放饭碗的右上角，与餐碟顶部持平，距离相见一指半宽。碗碟的左手摆放的是香巾碟，也就是餐巾碟，竖放与筷子平行。高脚杯里有由红色布巾折叠成的兰花，在上餐之前是需要抽走的。茶杯(带把的玻璃杯)则是把柄朝右，与筷子的方向垂直。两个杯子靠在一起，内部不能有水渍，也不能有灰尘，这个杯子是我每天都需要清洗的，清洗完后就会用干净的布巾擦拭干。

除了杯子之外，还有筷子、饭碗、餐碟都是需要我来清洗的。而除此之外的上菜用的碗碟，才是由洗碗间的阿姨们来清洗。包厢的餐具和大厅的餐具是不同的，不论是规格大小或是标识，我们包厢每半个月清点一次餐具的数量，如果少了杯子或是碗，就需要及时的补充。并对之前杯碟的去向进行说明，如果是因为客人打坏了，在当时就要将价格加入到客人的账单中，如果是不甚遗失了，又找不到，那就只有我们自己来赔了。所幸在我工作的这段时间里，并没有发生杯子等被客人顺走的情况，只有一次因为客人喝多了酒，而弄坏了两个高脚杯，并且及时的进行了赔偿。

客人走后，我们的清理是要非常迅速的，及时的去后勤将收餐员叫来，把我们要洗的碗碟、筷架等收拾好，然后去洗碗间清洗，桌面等收餐员清理完后，往上浇热水，把油渍搽拭掉，再换上另一块新台布。然后再是摆放好餐具杯碟等，等待下一轮的客人。

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快x年了，在这近三年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。

作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的.变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。

单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。

作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。

作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这x年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

**酒店年终总结报告个人工作篇八**

回首过去的，展望未来的，身为酒店主管，我在一年的工作中收获了许多，也认识到了自己的不足，需要自己具体总结一下。

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。

2、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。

3、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，第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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn