# 2024年酒店工作汇报总结(实用10篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-05-28

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总...*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**酒店工作汇报总结篇一**

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自我所学的知识对-酒店的发展做出自我的努力。期望-酒店的明天越来越好。

**酒店工作汇报总结篇二**

为着深入贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加大安全生产隐患的排查力度，切实巩固安全生产管理规范化创建成果，为营造良好的安全生产发展环境打下坚实的基础，现就本村20xx年度安全生产的工作情况总结如下：

一、加强组织领导，牢固树立安全生产意思

一年来，我村按照镇政府的要求，及时召开村两委会成员会议，人、认真组建了以支部书记、村民主任孙玉红为组长，其他人员为成员的安全生产领导小组，全权负责全村范围内的安全生产工作，同时从工作思路、安全生产目标、主要工作任务三个方面制定了20xx年安全生产工作计划，按照序时进度的要求，定期召开安全生产会议，总结布置阶段性的工作任务，始终把安全生产工作纳入支部、村委会的议事日程，坚持把安全生产与其他工作一样同布置、同检查、同考核，从思想上牢固树立党员干部的安全生产意识，做到组织上有保证、思想上真重视、措施上真落实，由于支部、村委会的高度重视，有广大干群的积极参与，我村安全生产管理规范化创建工作取得了实质性的效果，今年未发生一起安全生产事故，有力地保障了人民生命财产的安全。

二、修订完善各项制度，强化措施责任的落实，确保安全生产

工作有序开展

治理制度、安全生产应急救援预案、安全生产行政责任追究制及其他相关的制度，结合全村实行了修订完善，根据镇政府安全生产工作的意见精神，及时与个各村民、村管辖个体企业签订了安全生产责任书，明确年度工作任务，层层分解责任，做到奖罚分明。

在开展安全生产领域“打非治违”专项行动和“安全生产月”活动中，我村根据上级政府的文件精神，及时召开了两委会成员、村民组长、个体企业负责人会议，研究制定了安全成长领域“打非治违”和“安全生产月”活动的方案，先后悬挂横幅4条，张贴现宣传标语30张，利用宣传栏宣传安全生产法律法规4次，同时对村内个体企业进行了全面的排查摸底工作，认真组织职工代表、村民代表观看事故警示教育片，通过宣传教育激发了广大村民参与专项行动和活动的热情，打打增强了全民的安全意识、守法意识。为了进一步弘扬安全重于泰山之风，巩固“打非治违”和“安全生产月”的活动成果，我村对两项活动的开展情况认真进行了总结回顾，在肯定成绩的基础上，寻找不足，这对今后的安全生产工作起到了延用和借鉴的作用。

一年来，我村按照年度工作计划，及时组织个体企业的负责人、安全生产管理人员到镇参加安全生产知识培训，及时统计上报安全生产经营单位的情况，做到持证上岗、守法经营。

防安全工作开展有序，通过多种形式的宣传教育，打打增强了村民、职工的安全意识，为今后安全生产工作的开展打下了坚实的基础，从而保证了全年安全生产工作的有序开展。

三、明年工作打算

**酒店工作汇报总结篇三**

一年来,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行行李员职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

1、协助部门经理做好客房部的日常工作。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作

**酒店工作汇报总结篇四**

尊敬的各位领导：

我就今年消防安全工作向各位领导汇报如下：

今年全市抗御火灾能力明显提高，有效预防和减少了火灾事故的发生。加强消防监督检查力度，整治了一大批火灾隐患，查处了一大批消防违法行为。截止12月31日全市共检查单位2688家，办理行政处罚171起，责令“三停”36家，办理临时查封案件47起，强制执行19起，拘留35人，共处罚款129.46万元。同时，进一步提高消防行政许可效能。严把消防行政许可关，从火灾隐患源头上遏制消防违法行为。今年以来，全市共办理建筑工程审核、验收项目58个，设计抽查项目124个、验收抽查项目216个、开业前检查项目129个。以“高效、优质”的服务姿态及服务意识，做好受理项目的服务工作，在单位和群众中树立了严格执法、热情服务的良好形象。

（1）大力加强装备配备建设，提高部队战斗力。

器材，极大提高了部队灭火救援作战能力。春江消防站的建设如今已经进入收尾阶段，用于执勤四辆消防车也以及配备齐全，相应的器材装备资金也已经到位，预计明年就能投入执勤。消防大队党委积极向党委政府汇报，市政府大力支持，并协调政府有关部门，将营房提升改造工程成功立项，确立了建设资金609万元，并于10月底保质保量地完成了改造任务，使大中队营房焕然一新。

（2）严格专职消防队组织管理，着力提高灭火救援业务水平。

消防大队积极做好专职消防队的管理和业务指导，先后多次召开专职消防队队长会议，对专职消防队的业务训练和部队管理等方面进行科学的指导和帮教；下发专职消防队练兵实施方案进一步规范训练秩序，按纲施训，确保练兵人员、内容、时间、质量的落实；组织中队业务骨干实地指导，组织开展专职消防队业务比武工作。在“8.4”立富化工厂火灾及多次造纸厂火灾扑救中，七支专职消防队全力配合消防大队顺利完成灭火战斗。此外，新登专职消防队队长邵雪强多次被富阳市评为消防安全先进个人、优秀共产党员。

一是全力推进乡镇、街道“消安办”建设。富阳市机构编制委员会下发《关于同意设立乡镇（街道）消防安全管理机构的批复》，同意各乡镇（街道）机关，内设综合治理办公室（科）增挂消安办牌子，目前全市25个乡镇（街道）全部挂牌成立“消安办”；25个乡镇（街道）完成工作人员聘用，其中办公室主任由乡镇（街道）分管领导兼任共配置25个消安办专职副主任，33名工作人员。各乡镇（街道）还积极落实制度上墙，档案台帐进一步完善等工作。二是着力构建网格化排查整治机制。我市以25个乡镇（街道）包括23个社区、276个村为单位建立了网格化排查整治机制，明确了每个“网格”的检查人员、任务及责任。消防大队或派出所确定了每个“网格”的联络指导员，为进一步深化网格化工作机制，推动“清剿火患”行动战役的开展，确保“工作下的去，隐患上的来”，消防大队分6期完成了对全市624名村（居）委会负责人的大培训工作。

自9月26日公安部部署全国“清剿火患”战役后，在市委市政府的高度重视和市公安局党委的直接领导指挥下，做好“政府发动、部门联动、公安齐动、社会全动、宣传推动”五个动作，全面深入推进“清剿火患”战役工作，并取得了阶段性成效。

（1）政府发动，提升“清剿”规格。为迅速贯彻落实公安部“9·26”视频会议精神，消防大队向市政府作了专题汇报，市政府成立以市政府领导挂帅、消防安全委员会成员单位领导为成员的全市“清剿火患”战役指挥部，负责对全市“清剿火患”战役的组织领导和统一指挥。同时，召开会议，高规格部署“清剿火患”战役相关工作。一是发方案，定重点。通过下发方案，结合富阳市消防工作实际情况及区块特点，明确将上官乡家庭作坊式“三合一”及春江造纸企业定为“清剿火患”战役的重点整治对象。二是速部署，明要求。为切实开展好“清剿火患”战役，市政府通过召开会议，对全市“清剿火患”战役工作进行了部署，要求各乡镇（街道）、各部门结合当地消防工作实际，坚持政府主导，实现部门联动，全面开展网格化排查，切实抓好重大火灾隐患整治，严肃查处消防违法行为，大力组织开展消防宣传教育，实现全市消防安全环境的明显好转。

（2）部门联动，形成“清剿”合力。

各部门充分发挥各职能作用，有机整合资源，综合运用行政、法律手段，全力清剿火灾隐患。一是落实部门联络指导。市消安委连续下发了《关于推进全市“清剿火患”战役的通知》（富消安委[20xx]10号）、《关于调整“清剿火患”战役网格指导员的通知》(富消安委[20xx]11号)、《关于深化“清剿火患”战役联合工作机制的通知》（富消安委[20xx]12号），明确“清剿战役”的目标、清剿范围和整治重点，并提出了具体的工作要求，在全市全面掀起“清剿火患”战役高潮。二是制定部门工作方案。各职能部门结合实际制定了“清剿火患”工作方案。市教育局、市建设局等部门印发了专门方案，明确了工作目标、工作要求和工作时限。三是开展部门联合检查。以市消安委办名义，联合工商、质监等消安委成员单位，开展联合检查，形成联合机制，及时互通信息，合力督促整改，形成对火灾隐患的合围攻势。

（3）公安齐动，提高“清剿”效率。市公安局第一时间下发了《全市公安机关深化消防安全“五大”活动开展“清剿火患”战役实施方案》（富公办〔20xx〕45号），明确了清剿范围和整治重点。11月1日，市公安局召开“清剿火患”战役形势分析会，就强化建立战时“大联勤、大联动”的全警消防机制做了进一步探讨，要求各公安机关优化警种配合、提高工作效能，充分发挥联动机制的效能。

（1）开展“五大”活动。根据“五大”活动确定的工作重点，结合当前我市消防工作整体形势，我们确定以政府挂牌督办的重大火灾隐患、公众聚集场所、在建工程施工工地、“三合一”场所、居住出租房屋及高层和地下建筑为消防整治的重点，分别于6月7日和7月24日，市政府下发了《关于全市开展消防安全专项整治工作的通知》（富政办[20xx]66号），《关于印发富阳市消防安全大排查大整治活动实施方案的通知》（富政办[20xx]80号），明确了以政府为主导，在全市范围内大力开展消防安全大排查大整治活动。

（2）开展“鲲鹏·四季行动”。遵循季节规律、阶段重点、火灾形势的特点，我们全面展开“鲲鹏·四季行动”明确不同专项整治重点，以及处罚量、拘留数等相应的指导数，切实开展整治工作，力求建立“常态化、合理化”的单位消防安全监管机制。

（3）开展建筑消防设施专项治理工作。组织开展了全市范围内对设有消防设施的建筑，重点是高层、地下公共建筑和其他设有人员密集场所的建筑专项治理，对于存在重大火灾隐患的单位、不落实建筑消防设施管理责任的多产权单位、自动消防设施不能运行或拆除的单位、依据消防技术标准应当设置建筑消防设施却未设置的单位，督促和指导单位落实整改方案、整改责任、整改措施、整改时间，确保按期消除隐患。

（4）开展＂三合一＂场所和出租房整治工作。根据《关于全市开展消防安全专项整治工作的通知》（富政办[20xx]66号）文件,在全市部署开展＂三合一＂场所和出租房屋消防安全专项整治活动，明确责任，落实措施，力争通过一年左右时间的努力，使全市现有出租房基本达到消防安全要求，并逐步健全出租房屋消防安全管理长效机制。采取“一处一策”“抓大管小”“先易后难”的策略方针，先从租住3人以下的出租房开始整治，然后对存在消防安全隐患的下发责令限期整改通知书。一旦遇上拒不整改和拖延时间的“钉子户”，消防大队联合乡镇（街道）、安监等有关部门对“钉子户”重点整治，并对其中未整改不到位的出租房停水、停电及查封、责令停止出租。

同时,在“三合一”场所和出租房整治工作中，还加强对电气设施的隐患整治，普及安全用电常识，提高全社会电气安全意识，遏制电气火灾事故高发态势。

（5）开展《建设工程施工现场消防安全技术规范》宣贯活动。消防大队联合富阳市建设局等部门成功举办了《建设工程施工现场消防安全规范》宣贯会，10余个重点项目的建设单位和施工现场负责人及安全管理员参加了会议。宣贯会的成功举办使各建设、施工、监理单位广泛了解《规范》内容，充分认识贯彻落实《规范》对于推进依法治火、落实消防安全责任、有效预防和减少火灾危害、保障人民群众生命财产安全的重要意义，从而为《规范》的全面贯彻实施奠定坚实的社会基础。

（6）推进政府挂牌重大火灾隐患单位督办。

今年富阳市政府挂牌督办重大火灾隐患单位2家，消防大队在多次走访，在政府的强大支持下，实地技术指导，合力解决整改难题，确保整改在时间上加速，在质量上保证。同时，确定单位的.属地管理和行业管理责任单位。通过政府牵头协调、部门参与、单位自主负责和消防大队依法监督，形成了各方面共同努力抓整治的良好局面。政府挂牌重大火灾隐患单位已于3月31日整改完毕。

（7）开展社会单位“四个能力”建设攻坚战。

从4月至6月集中开展了全市社会单位消防安全“四个能力”建设（检查消除火灾隐患能力、组织扑救初起火灾能力、组织人员疏散逃生能力、消防宣传教育培训能力）攻坚行动，将全市363家重点单位，按照组团全员培训、分片包干检查、逐家查处整改、验收录入完善、抽验考评五个阶段，落实责任捆绑制度，确保“建设一家、验收一家、过关一家”。6月30日，全市363家消防安全重点单位基本达标。为了做好人员密集场所一般单位“四个能力”建设，市公安局下发了《关于开展派出所列管人员密集场所消防安全“四个能力”建设的通知》，对人员密集场所一般单位“四个能力”建设的范围、工作目标、达标判定、工作步骤、工作要求进行了明确，截止目前，在“四个能力”建设工作中取得的成果得到了上级支队验收工作组的高度评价，消防大队三名同志还受到上级支队通报表扬，并建立四个能力长效机制对社会单位“四个能力”建设工作常抓不放。并加强对派出所一般单位“四个能力”建设工作的指导与监督，全面推进“四个能力”工作。

（8）进一步加大派出所消防监督工作。根据《杭州市公安派出所消防监督检查实施细则》，明确所长、分管领导、责任民警三级消防工作职责，实施每月“打防控”考核并排名。每季指导派出所消防工作，在民警各类培训中设置消防监督管理课程，有效提升了派出所执法队伍素质。今年以来，全市各派出所共检查单位4008家，下发责令改正通知书77份，实施处罚289起，罚款12.055万元，责令“三停”一家。

（9）全警动员、全力以赴，圆满完成各项重大活动消防安全保卫工作。

在“八残会”、“休博会”消防安全保卫。、“浙商大会”期间，消防大队做好本辖区社会面上的消防安全管理工作，加大对人员密集场所、化危品单位、重大火灾隐患单位等的消防安全检查力度，确保无重特大火灾事故的发生。消防大队同时完成了富春江运动节、富春江美食节等重大活动安全保卫工作。

（一）消防安全责任制落实不到位，消防监督管理难度大。主要体现在“四个不到位”：一是消防工作末端责任落实不到位。各乡镇（街道）虽落实了消防工作“网格化”监管等制度和措施，但部分具体工作人员和村居、社区干部对消防工作不重视，消防安全工作末端责任落实不到位。二是相关主管职能部门消防监管责任落实不到位。相关主管部门没有依法履行消防工作职责，部门联动互动、依责主动抓消防的局面尚未形成。三是乡镇（街道）消防安全管理办公室职能发挥不到位。今年全市25个乡镇（街道）都建立了消防安全管理办公室，但从各乡镇（街道）开展情况看发展不平衡，消防监管力度还不够大。四是社会单位消防安全主体责任落实不到位。

（二）社会消防安全基础薄弱，火灾防控难度大。主要体现在“五个薄弱”：

一是城市公共消防基础设施相对薄弱。

二是商场市场众多，消防安全先天条件薄弱。

三是农村、社区消防工作基础薄弱。

四是“城市综合体”式的综合建筑消防安全管理薄弱。五是广大群众消防安全意识薄弱，一些农村群众特别是老人、妇女、儿童和外来务工人员的消防安全意识亟待提高。

（三）消防工作“三个不适应”制约着消防工作的发展。一是消防监督力量与富阳经济发展持续高位运行的任务不相适应。消防大队现有消防监督人员7名（包括2名领导、1名副职、4名参谋），各派出所有消防责任区民警56名，担负全市消防监督任务。就重点单位和消防列管的一般单位平均每人要担负几百家消防监督任务，繁重的监督任务导致对大量分布在城乡结合部和农村地区的基层单位，特别是对众多的“小场所、小企业”无法监管到位，警力不足与繁重工作任务的矛盾突出。二是派出所消防监督执法模式与上级高标准和群众的严要求还不相适应。三是消防装备建设与日益繁重的消防应急救援任务不相适应。

20xx年我们将继续坚持切实抓好以下几方面工作：

（一）深入贯彻《消防法》和《浙江省消防条例》,推动落实消防安全责任制的落实。进一步加强新《消防法》和《浙江省消防条例》宣贯工作,依法推动落实各级消防安全责任,尤其是单位的主体责任,把预防火灾的关口前移,积极构建“政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与”的四位一体的社会化消防工作网络。

（二）深入开展构筑社会消防安全“防火墙”工程。按照实施方案要求，扎实完成“防火墙”工程建设。全面铺开社会单位“四个能力”建设，推进政府部门落实“四项责任”，加强农村社区火灾防控“四个基础”，切实提高公安机关消防监督管理“四个水平”，争取完成“防火墙”工程建设。

（三）强力推动“清剿火患”战役行动、冬季防火工作的开展，深入开展排查整治专项行动，全力确保火灾形势稳定。深刻认识清剿火灾隐患工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，落实工作责任，认真研究部署，确定行业重点，积极采取措施，发动各部门，扎实开展清剿工作。主动与本市各行业、各部门对接，要求各行业在内部组织开展一次与消防部门的联合消防安全检查，摸清各行业消防安全现状，研判下一阶段监管重点，狠抓执法规范化，深入开展各项排查整治，提升社会防控火灾能力。

（四）依托“消安办”，构建网格化排查整治机制。组织开展针对性的排查整治，实行“网格化”排查，消除监管盲点。进一步细化工作目标，以乡镇（街道）为单位，以社区、村（居）为基本单元，划分火灾隐患排查整治“网格”，明确每个“网格”的检查人员、任务及责任，确定每个“网格”的联络指导员，开展好消防业务培训，完善“网格化”隐患排查治理机制。要全力确保“消安办”认真抓好本辖区的“网格”建立任务，积极深入单位和社区（村）开展监督检查和消防宣传，做到“不漏一个社区、不漏一个村庄、不漏一个单位场所”。

（五）加强专职消防队伍和应急救援能力建设。加强对全市专职消防队伍的调研，编制专职消防队伍发展规划，争取党委政府支持，加强专职消防队伍建设，提升富阳整体应急救援能力。

（六）加快消防基础建设,推进消防工作与经济、社会建设同步发展。加快推进消防事业的有序发展。重点是加快春江第二消防站的建设，力争尽快投入使用；优化消防装备建设,拓展提高应急救援能力。

（七）强化消防宣传教育,提高全民消防安全意识和自防自救能力。进一步深化全民消防宣传教育工作,多措并举、加大消防宣传教育培训力度,增强消防宣传工作的针对性和实效性,不断提高全民消防安全素质。

以上汇报，不当之处，敬请各位领导批评指正。

**酒店工作汇报总结篇五**

一、各项考核指标全面完成。

20\*\*年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线，保障了客人的人身和财产安全。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到10个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在东宝山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

**酒店工作汇报总结篇六**

现将20xx年度酒店财务部工作总结如下：

一、财务核算和财务管理本职工作

1、组织财务活动、处理与各方面的财务关系是我部的本职工作，随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在11月份引入金碟专业财务软件，进行了会计电算化的实施，经过一个月的加班加点数据初始化和2个月的手机结合，会计员江晓玲基本掌握了财务软件的应用与操作，财务核算顺利过渡到用电算化处理业务。这为财务主管刘小容大大地节约了时间，减少了工作量;还很好地提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

2、财务部全体人员通过多次的学习交流，大大地增进了业务知识，有效地改善了之前支付货款即作成本核算，以便条代账，以单代账，收支无审核，现金量过大等等不规范的核算工作，有效地堵塞了存在性的危险。同时实现了收支同步、债权债务关系及时反映并能同步做出报表向上级主管上报的能力。

3、开展大规模的资产清查工作，连下脚料都有效地评估，使酒店资产得到提高，有效地盘活了资产，并合理地做出折旧方案，合理地计算经营成本。

4、在12月份成立“清欠小组”，通过密切电话沟通、上门商讨、利刀劈牛肉、拆门等方式开展工作，针对特别野蛮赖皮、自产品存在问题及存在其他手尾的客户进行全方位的清查解决，确保货款的回收，提升酒店形象及声誉。

5、财务部虽然人手较少，但在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。酒店资金流量一直很大，尤其是在年底春节前，在回收销售款和结算支付货款工作中，现金流量巨大而繁琐，财务部刘小容和江晓玲两位同事本着“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时。在财务核算工作中每一位财务人员尽职尽责，认真处理每一笔业务，为酒店节省各项开支费用尽自己最大的努力。

**酒店工作汇报总结篇七**

5月份忙碌的工作已经过去，现根据部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结。

首先在经营收入方面：

5月份共完成营收\_\_元，其中客房完成营收\_\_元，占计划的\_\_%，平均出租率\_\_%，平均房价\_\_元；另外，餐饮完成营收收入\_\_元，占计划的\_\_%；5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了饭店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合饭店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间饭店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了饭店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合饭店评星要求，对饭店各区域所有宣传品进行了重新设计，使饭店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将饭店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和20\_\_年度全年营销计划，现将20\_\_年6月份的工作从以下几个方面开展：

1、部门工作方面：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性。

2、市场销售方面：

本月将饭店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年饭店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保饭店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保饭店收入的稳步提高；团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访。

3、营销活动方面：

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年饭店销售方式；以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划。

4、市场竞争对手报告

5月份周边主要饭店客房情况统计：

2）x宾馆71%本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

4）\_\_饭店78%本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5）\_\_饭店89%此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主。

**酒店工作汇报总结篇八**

我是信阳师范学院20\_\_级旅游与酒店管理专业的毕业生，通过学校安排来到山西省晋祠宾馆，古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了九个月的实习期，回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会，从踏入岗位的那一天起，我就暗下决心，自己一定要努力，证明给所有人看我能做好。

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

**酒店工作汇报总结篇九**

自学校毕业来海外海西溪酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20--年工作总结：

酒店的窗口,是酒店给客人的印象。要最好的形象,面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后，微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌!

酒店前台年终总结

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20--年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20-年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20--年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到---企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**酒店工作汇报总结篇十**

一路上欢声笑语，一路上所有的雨，雨送走20\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_年，回顾这三个月我来到酒店，新奇和快乐在一起，感动和感激共存，一连三个月，虽然时间短，但是对我来说收获丰富。在这里的每一天，每一件事，每一个我接触的人，这个过程并不比我在学校度过的十年更有价值。学习的价值，感谢李校长给我这次难得的学习机会和细致的指导，感谢王经理对我的无微不至的关怀，感谢综合部的各位同事在生活中的合作与关怀。具体工作如下：

一、工作方面

在此期间，我了解了酒店的方针、布局与建设、部门划分、工作分配、人员定位。综合部行使办公室职能，是联系领导和员工的重要部门。我很荣幸能成为一个小团队的一员，每天负责收取餐券，虽然微不足道，却能体现出我们酒店管理的严谨性和先进性。质量检验是任何企业的必须，也是一个重要的安全部门。服务行业的质量检查更为重要。无论是客房卫生还是餐饮人员的仪容仪表，都会影响酒店的经营和发展。我的\'一个进步，一个很大的收获，海报是我们酒店内部推广的窗口。通过出版报纸，我不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估期间，李先生得到了王先生的信任。在我的帮助下，我编写了两份评估材料，我深深地感到我的语言和技能被列了出来。缺乏思考。到前线服务是最值得的地方。虽然很辛苦，很紧张，但我学会了如何整理房间，如何打开床榻，如何摆放它。我受到了专家们的欢迎。专家喜欢及时反馈信息，以便更好的服务。12月8日，在评估工作即将结束之际，东部三省大学生供求会议在哈尔滨召开。这对我们的毕业生来说是最重要的。我很久以前就准备好了，但是楼层服务员实在太忙了。看到他们弃床而食，加班加点，我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店的员工。这就是我没有参加招聘会的原因。不是说我有多伟大，而是被这样一个团结、敬业、务实的集体所感动。奉献是无私的，那么热情，那么灿烂。这是企业的财富和资本！

二、学习心得

国际饭店作为事业单位的经营场所，有其独特的优势。从管理体系到开发规模，成为行业的领跑者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中熏陶出来。领导者可以有长远的眼光，在考虑员工利益的同时开发外部市场，并且能够了解全局和大局。虽然这是一家新公司，但也是一家充满活力和创造力的公司。总有一天，我会看到希望。

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一定会展露出柔弱的一面，也一定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，竞争也是企业最大的发展动力，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。

多少的精神，多少的傲慢，多少的年少轻狂，多少的欢声笑语，都在昨天的日记中结束了，但明年将以今天为起点开始。新的目标和新的挑战应该有一个新的开始。在新的一年里，继续努力，报告，学习，总结。最后，祝我们的酒店在晴朗的天空中，骏马驰骋，祝各位经理在工作的征途上，在人生的跑道上，好运连连，祝各位同仁在新的一年里，继续谱写人生新的辉煌！

经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开、、我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地、、或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

我的心得和感受：

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

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