# 2024年酒店年终总结报告个人工作情况(模板12篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-03-15

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!酒店年终总结报告个人工作情况篇一酒店主管为了适应国内旅...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**酒店年终总结报告个人工作情况篇一**

酒店主管为了适应国内旅游发展的需要,发展具有国际水准的经济型酒店已经成为新的趋势,这一新型住宿产品形式发展给整个住宿业带来了新的机会。今天本站小编为大家精心挑选了关于酒店主管年终总结报告的文章，希望能够很好的帮助到大家。

20xx年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要

工作总结

如下：

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好!

光阴似箭，进入\*\*酒店工作至今已有三年了，不得不感慨，时间脚步永远都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守酒店的的

规章制度

，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自20xx年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

酒店客

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我虽然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一名合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼仪，对待客人要热情、友好、耐心、周到。这也是我本人性格中所缺乏的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这种精神。其实这也是改变不好性格的良好途径。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话 一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧 。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足之处就是情绪波动较大，不够温柔，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一名优秀的酒店工作者。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作,在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先:

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的

工作计划

分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**酒店年终总结报告个人工作情况篇二**

20\_\_年即将结束。在领导和同事的帮助下，酒店完成了领导交给的工作和其他任务。虽然在工作中经历过困难，但每次对我来说都是一次很好的锻炼，感觉自己渐渐成熟了。现在简要回顾和总结一下：

一、在学习中不断提升自己

文员的工作涉及的领域很广，必须掌握各方面的能力和知识。如果他不注意加强学习，他可能无法胜任某些工作，所以他必须用理论武装自己的头脑。在日常工作中，我积极学习新知识，结合政治理论知识、业务知识等新鲜知识，开阔视野，开阔思路，充实自己，努力适应新形势新任务的要求。积极提高自己的专业素质，争取工作主动，努力提高工作效率和质量。经过不断的学习和积累，我在文书工作中积累了一定的经验，基本上能够冷静地处理日常工作中的问题，从而保证了这个岗位所有工作的正常运转。

二、日常工作

在过去的一年里，我们坚持每天早到半小时，做好办公室的日常打扫和准备工作，让每个人都能在整洁干净的环境中工作，以饱满的精神迎接一天的工作。在领导的指导和同事的帮助下，我逐渐熟悉了自己的工作。现在我们可以根据每周例会，独立准确地完成幻灯片的制作、会议纪要的制作和会议交办任务的落实;此外，还需要改进数据管理;劳保用品和办公用品发放登记;及时处理领导交办的临时工作。

我严格遵守办公室的规章制度，牢记领导的指示并付诸实施。在工作中，永远严格要求自己，认真完成领导安排的每一项工作，不管大小。在工作中不断学习，在学习中进步。

三、工作中的不足

虽然取得了一点点进展。也许，领导和同事并不是真的满意，但我坚信，只要努力做到“勤奋”二字，就一定能全心全意做事。因为我还有很多缺点，很多工作不理想，缺乏关爱。比如对文书工作的认识不够全面，工作主动性不够，效率有待提高，东西多了还是有一丢一的现象，文笔细节有待加强。我认为今后应该从以下几个方面改进工作：

第一，努力做好各种会议工作。尽一切努力准备、安排和接待所有会议和活动。会前我们做了充分的准备，会中精心组织，会后认真总结，确保万无一失。

第二，理顺乱局，不要慌。文员的工作比较繁琐，有时候打印一份文件需要一两个小时，比如打印分发各种文件，收发信息，会议准备，后勤保障等。这就要求我时刻保持“清醒”，遇事不慌张，分清事情的轻重缓急，在做之前理清头绪，这样才能保证在有限的工作时间内完成更多的工作。

第三，搞好物流。各类办公用品的维护及耗材的采购等。确保办公设备的正常使用，为各项工作的顺利开展提供后勤保障。

第四是加强文件档案管理。及时发送、接收、登记和归档各类文件，确保上传和发放;对我公司有参考价值的文件资料进行整理、分类、归档，确保资料完整、目录清晰、装订规范、存放有序。

第五，努力做好其他临时性工作。

以上是我今年办公室文书工作的收获和总结。在以后的工作中，我会以认真、负责、积极、踏实的态度，努力改善自己的缺点。我也努力从更多的方面探索工作的方式方法，积极锻炼自己的工作能力，为酒店做出贡献。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇三**

提笔写总结，就预示一年的时间业已过去。回想20x年的总结中的种种计划打算，感想良多!

一、本年度市场的整体环境现状总结

1、行业市场容量变化

今年x地区又新开了阳光海岸度假村及x别墅群、卧龙山庄。这使得整个汤逊湖地区的整体接待能力加强不少，同时彼此的竞争也加强了。

2、品牌集中度及竞争态势

市区会议周边化的趋势正在形成，业以形成规模的地区有：x的x天池、x的x岛、x的度假村、x的海滨城、x的x山庄、x的x湖、x方向的汤池温泉等。其中x地区的品牌优势就集中在x会所与x湖之间。正处在中心地带的我们在地理上有得天独厚的优势，今后要发扬并强化，如：加做从x山庄到酒店门前的路边广告等。同时在销售上注意路边酒店环境吵杂的劣势，随时调整销售策略。

3、竞争市场份额排名变化

4、渠道模式变化及特点

20x年的销售以单个的主体为主，销售的模式单一。今年我们建立了业务分类整体直销、旅行社及会议公司分销、网络统售的多重销售模式。

5、终端型态变化及特点

20x年的宾馆销售是水平的，即市场与销售一起完成，做市场与完成销售没有分开。今年，我们已将两项工作在概念上分开，并着手进行市场的培植：今年我们建立有效客户档案x，其中企事业单位x，特殊宴会客户x，分销单位x。今年的销售终端形态形成漏斗型(即：市场广泛开拓客源、销售做好服务归口)，并向社会上的销售双轨制方向发展。

6、消费者需求变化

仅仅为客人提供住房服务、餐饮服务、娱乐服务已不能满足会议市场需求。今年开始征对消费者需求的变化我们将团队客户分为一般商务团队与特殊旅游团队。有征对性的开发周边旅游线路2条。

7、市场主要竞争对手今年销售表现

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西。寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。在全年的销售工作中，x湖的连锁信息管理，极具亲和力的社会关系网销售、x山庄的多重销售、x的定项纵深客户管理等，都值得我们学习与借鉴。

二、本年度部门工作总结

1、部门建设

上半年部门人员充足，市场体系完整。下半年人员不足，市场体系失效。

2、部门人员培养

市场部现有人员x。经过大半年的打磨，他们已基本掌握市场销售运作。但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

3、与其他部门的配合

与并酒店其他部门的配合比较好，在群策群力方面还应加强。

三、新年度工作计划

“运筹于帷幄之中，决胜在千里之外”。新年度营销工作规划我觉得要强调谋事在先，系统全面地为酒店新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

1、目标导向

营销目标的拟定是来年营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是，全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标的拟定，其中：销售目标为x/年，费用目标为/年，渠道开发目标为4条/年，终端建设目标为x/人/年，人员配置为x。

2、产品规划

根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划有：扩充酒店产品大类，变不畅销主打产品为副属产品(如将大使套变四人间，提供团队会务组消费并加强日常销售)、将民族文化村与酒店搭配、将教工俱乐部与酒店搭配、将旅游线路与酒店搭配等。

3、品牌推广

市场形象推广计划有：《高校后勤酒店销售高峰论坛》大会、x湖品牌推广策划《x》。

4、团队支持

为了保障来年营销工作顺利高效地实施，

酒店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

1、旅行社和大型团队的销售

京山素有鄂中绿宝石之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与京山各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队家，例如：

为酒店创收元。每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如：

优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

京山除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年11月份的全省网球公开赛在京山圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在京山举行，前后三次比赛，为期天，入住房间数间，共为酒店创收万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

京山除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资，京山的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值元。

与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议份，挂帐协议份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇四**

紧张与忙碌的2024即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的2024年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

**酒店年终总结报告个人工作情况篇五**

年，餐饮部在张总及总经理室的正确领导下，在各兄弟部门的大力支持下，在餐饮各分部门的共同努力下，较好的完成了全年营业任务。回顾一年来走过的历程，我们有过泪水，有过欢笑，创造了很多奇迹，也留下了些许遗憾，这一年我们过的充实而快乐。在这里请允许我代表餐饮各分部门经理对战斗在一线的同事们、兄弟姐妹们表示最衷心的感谢，谢谢大家一年来的付出和努力。现将餐饮部全年工作总结如下：

第一部分，经营情况

1、营业收入：截止20xx年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万;用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元;用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元;物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做仔细说明。

3、客流量：中餐部全年共接待30424桌，平均每天83桌，其中午市上座率为57%，晚市上座率为78%，人均消费为160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对20xx年增加了174次，会议162次，相对20xx年增加了88次。

第二部分，管理情况

20xx年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

1、以“保增长”为前提，抓经营工作。

通过20xx年的摸索，20xx年的总结，20xx年的考核更加合理科学，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为20xx年的宴会品牌打好了基础。

根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

2、以“降成本”为核心，抓节能工作。

工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

3、以“客户”为中心，抓销售工作。

实行销售业绩考核，针对大菜、海鲜、酒水，每月按照档口下达销售任务，完成的比例与工资挂钩，促进点菜人员充分利用点菜技巧，加强推销力度，不但要满足客人的要求，而且要提高单桌消费。对管理人员实行订餐业绩考核，订餐任务与提成挂钩，使管理层的客情维护从被动变为主动，加强了与客户之间的沟通，与客人建立了良好的关系，为巩固老客源，开发新客源奠定了基础。营业人员在一段时间内非常不稳定，造成很多老员工的流失，使我们的营销工作一度陷入困境，根据张总的要求，年底对营业部进行了重组，扩充了队伍。我相信，营业部在廖经理的带领下会尽快恢复元气，重现尖刀排的英姿，为20xx年餐饮的销售工作作出更多的贡献。

4、以“规范”为参照，抓培训工作。

5、以“巩固补弱”为思路，抓管理工作。

由于咨客岗位比较特殊，工作区域大，流动性强，难以监管，一度成为管理中的难题，从三月份开始对咨客实行扣分考核，使咨客工作有了很大提升。通过规范仪容仪表，使员工的精神面貌有了新改善。对湘菜前厅各岗位进行了优化分工，增加了餐具配比量，加强了计划卫生的落实。为改善员工的对客态度，开展了不笑不开口活动，并通过每日例会进行讲评，做的优秀的员工进行奖励，做的不到位的员工给予处罚，迅速提升了对客热情度，得到了各界人士的好评。通过对主管实行区域服务质量考核，使主管加强了巡台力度，重视了服务细节，减少了客户投诉。

6、以“提升士气”为目标，抓队伍建设。

的变化和不易，拉近同企业的距离。通过好人好事，树立榜样，批评不正当行为，宣扬员工正气，增强了员工的工作动力。

第三部分，20xx年部门存在的问题

1、管理方面：一是部门抓工作的持续性不强，新的政策制度开始实施的过程中，基本能做到积极贯彻，严格执行，措施力度，也比较到位，但时间一长，就会麻痹大意，导致工作质量下降。二是工作分类指导不力，对问题不愿剖析，深挖问题的实质，不愿对症下药，导致问题只治根不治本。三是20xx年很多好的制度，好的模式，在20xx年没有坚持，比如：每月与员工的座谈会，周卫生检查排名榜，员工每两月一次的竞赛，这些都未按时按期举行。四是下班期间的空段时间管理依然薄弱，值班经理在值班期间时好时坏，时严时松，质检检查的问题，客人投诉的问题基本都是在空档时间发生的。五是管理层在实施制度的过程中，只重视处罚，不重视说教，缺乏同员工之间的沟通，不能准确的揣摩员工的情绪及心理变化，导致了严重的恶性事件的发生。

间服务水平的差异较大，老员工和新员工部门对其要求和标准各有不同，表现在客人面前的是忽冷忽热的待遇，层次不齐的感觉。

3、安全方面：20xx年餐饮部共发生10余起安全事故，其中包括我职业生涯中最严重的一起恶性伤人事故，给公司造成了巨大的经济损失，给员工留下了不可磨灭的阴影。这些事件的发生不是偶然的，而是必然的，这说明我们的安全管理工作还非常薄弱，对员工的思想教育、法制法规培训还非常欠缺。餐饮部全体员工必须保持清醒的头脑，吸取这次事件的血的教训，在工作中严格按照操作流程、操作规范要求自己，在生活中，遵纪守法，高度警惕，把安全挂在嘴边，记在心里，防止各种安全事件的再次发生。

第四部分，20xx年工作思路和工作要点

20xxxx年即将过去，20xx年即将来临，新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我们餐饮部将继续巩固树立酒店的风向标地位，努力向四星级标准看齐，力争将餐饮部建设成为一个发展的、和谐的、有竞争力的团队。

具体计划如下：

1、坚定不移的贯彻九字方针的落实。

2、严抓安全防范工作。

3、全力以赴打造四星品牌，以优质服务有前导，提升服务水平。

4、搞好培训，把星级标准、安全法规放在首位，提高员工的整体素质。

5、抓好检查落实及监督工作，强化执行力度。

6、完善各项考核制度。

7、以优化配置、责权分明为导向，做好管理工作。

8、做好企业文化建设和团队建设，提升部门凝聚力、向心力。

回首09，花开花落，岁月如梭。展望10，憧憬与梦想齐飞，机遇与压力并存。因为我们有梦想，因为我们有能力，因为我们有英明的领导团队，因为我们有优秀的管理团队，更因为我们有坚实的员工团队。20xx年，红螺湾牛气冲天，20xx年，红螺湾必将虎啸山林。

最后，祝大家：身体健康，工作顺利!

**酒店年终总结报告个人工作情况篇六**

各位领导、股东、同志们：

\_\_\_\_宾馆在199\_\_年建成运营后，因地理位置优越，交通便利，环境优雅，设施先进，当时，在银川市宾馆服务行业中处于领先地位，经济效益和社会效益明显。经过几年的经营“\_\_\_\_”的品牌效应和市场竞争力不断提高，逐步发展成为银川市“三星级”涉外宾馆，为我区的旅游服务和经济繁荣做出了积极贡献。然而，随着经济和社会的发展，市场经济的不断深入，近几年来，银川市大型高档宾馆如雨后春笋般拨地而起，而且大多是民营企业，经营和管理机制灵活高效，环境和服务设施优越，市场影响力和竞争力不断增强，发展很快。目前，已形成了国有、民营多元化发展格局，市场竞争非常激烈。可以说，谁的地理位置优越，环境好，功能全，服务水平高，管理理念先进,经营方式创新谁就能在市场中占有一席之地，就能不断发展状大。面对当前银川市宾馆服务行业的激烈竞争，\_\_\_\_宾馆这几年通过企业改制改革、加大环境和服务设施投入提高服务质量来提升品牌效应和市场竞争力，从这几年的经营状况来看，经济效益逐年增长。但从长运发展的角度考虑“\_\_\_\_”的品牌价值和现有的资源优势还没有得到充分的发挥，还未达到效益最大化，这主要是由于\_\_\_\_宾馆服务设施陈旧老化，档次不高，影响着企业形象的提升，虽经过局部装修，但整体更新改造投入不足;住宿和餐饮服务分离，服务设施功能不齐全，不先进,造成客源和效益流失;管理机制不灵活，市场化运作程度不高，缺乏市场竞争力。

为此，按照区旅游局，国资委提出的服务性竞争行业国退民进这一政策方针和顺应市场经济发展的需要，为了加大对\_\_\_\_宾馆的投入，提升宾馆的服务功能;进一步利用优势资源，不断拓展经营业务，增强企业发展后轻和活力;引入先进的管理理念和灵活高效的经营机制，提高经济效益和市场竞争力，确保国有资产保值增值。经区粮食局党组会议研究同意，宁夏粮食产业集团董事会研究决定，对宁夏\_\_\_\_宾馆有限公司进行增资扩股并实行租赁经营。经过与宁夏\_\_\_\_餐饮娱乐服务有限责任公司磋商，现已达成入股租赁经营意向书，租赁经营期限为2024年，吸收\_\_\_\_餐饮公司为\_\_\_\_宾馆股东，\_\_\_\_餐饮公司投入1300万元作为入股资金，用于\_\_\_\_宾馆服务设施的更新改造，提升服务功能。采取增资扩股租赁经营的合作，是适应市场经济发展和政策的需要,是进一步提升\_\_\_\_品牌，释放最大经济效益和社会效益的有效途径。

主要好处在于：

一、发挥优势，整合资源以适应市场竞争的不断发展，扩大“\_\_\_\_”品牌效应。

二、改造提升，优化升级，通过装修改造，完善经营环境，为提高经营效益创造良好的硬件环境。

三、引入先进的经营理念和管理经验，以灵活的经营机制，不断提升竞争力。

四、实现最大效益，增加职工收入。通过释放企业经营效益，逐步提高职工的经济收入和社会保障水平。

五、加强员工技能素质培训，发挥人才作用，做到人尽其用，充分发挥员工的主观能动性，为企业发展提供坚实的人力支持。

六、改革创新，适应市场、政策发展的需要，顺应国家行业政策，按照产权多元化经营理念，不断创新经营机制。

为此，我们必须做到：

一、坚持改革发展的需要，坚定不移地推行增资扩股租赁经营，这是大势所需，市场竞争所求。

二、统一思想，提高认识，顾全大局，上下一致，稳步扎实地推进租赁经营过程中的各项工作。

三、坚持以集体利益，职工利益为重，切实处理好各种利益关系。认真搞好资产评估和审计核算工作。

四、严格组织纪律，要做一个经得起考验，思想解放，与时俱进,适应创新改革的干部职工，尤其是\_\_\_\_宾馆的领导班子，中层干部要率先垂范。

五、顺利做好各项工作的衔接，做到改革与管理，装修与经营两不误，两促进。

关系到全体股东和职工所关心的切身利益问题，我讲几点意见：

1、按租赁经营合同条款，\_\_\_\_餐饮公司不参与租赁费的股权分红，只在原\_\_\_\_宾馆的股东间进行，保障原\_\_\_\_宾馆股东的权益。

2、租赁经营合同签订实施后，\_\_\_\_餐饮公司必须全部接收\_\_\_\_宾馆的干部职工，并保证职工的收入逐年有所增长，保证职工的养老保险、失业保险和医疗保险及住房公积金等社会保险费，按国家规定比例按时足额缴纳，切实维护职工的利益。

3、租赁方在租赁经营期间无权擅自解除\_\_\_\_宾馆原管理人员职务及职工的劳动关系，若因个人重大过失要解除的，须报经董事会研究，双方协商后处理。

我认为只要在合同条款的法律约束下和宁夏粮食产业集团有效的监督管理下，\_\_\_\_宾馆股东权益和职工利益会得到强有力的保障，\_\_\_\_宾馆的事业会有较大的发展。希望大家顾全大局，着眼于长远，转变观念，顺应时代前进和市场经济发展的潮流，继续发扬艰苦创业，顽强拼搏的\_\_\_\_精神，团结奋进，努力工作，为\_\_\_\_宾馆的发展壮大做出应有的贡献。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇七**

20xx年xx月xx日，今天是我来到xxx酒店的第7个月，也算是在xx干了半年多了吧。在来到xx酒店的这段时间里，我努力的将自己的工作做到最好，希望自己能为xx酒店多出一些力，也是为了能在工作中锻炼自己，让自己能的到领导的赏识。但是在工作了一段时间后，我发现自己其实并没有自己之前想想的那么优秀，在工作和生活中我还有许多需要改进的地方。看着其他老同事们都能出色的完成自己的工作，我也不愿落后，誓要在接下来的半年中达到那些优秀同事们的程度，为此，我必须找出自己在工作上的不足和盲点。如此，便有了这份工作总结。我要以之前的工作为例，在不断提升工作能力的同时，也不忘初心。我的酒店收银员工作总结如下。

一、工作方面

作为酒店收银员，其实也就是酒店的前台。我们是酒店迎接顾客的第一张笑脸，所以对服务、仪容都有较高的要求。我在加入公司的前一个月还一直在参加礼仪方面的培训，还好有专业做底子，我顺利的通过了礼仪的考核。但是在最近的工作中，我却发现我始终难得到像前辈们一样的成绩，这让我非常的郁闷。明明我也非常努力的在学可是一直没有什么太大的提升。

不过还好我的同事们都非常的热心，当我在休息时无意间问到的时候，她们先让我做了一遍，然后一个个的都出来指出我的不足和不对的地方。虽然说的都是我的缺点和问题，但是大家都是在积极的帮助我，这让我非常的感动。在之后，我照着同事们指点的去改正自己，果然得到了不少的提升。

前台除了服务，还有一个重要的工作就是收银了。我们酒店处在景区附近，虽然面临淡季，但也是有不少人慕名而来。比起服务方面，收银显得更加的简单，但是也更加的要求严格。我们必须严格的按照酒店的步骤进行，而且还要认真的注意金额，如果弄错，那就会对酒店的名誉造成很大的损失。

二、在生活方面

作为前辈的同事告诉我，作为前台，每天都要带着笑脸服务，如果在生活里不过的快乐是很难的。我在前辈的引荐下，认识了公司许多的同事朋友，虽然我们的工作也许相差甚远，但是在生活中，我们也能一起去聚会，去玩。在这七个多月以后，我已经认识了酒店大部分常见的员工，在工作中周围都是自己熟识的朋友，工作起来也会变得很快乐。

文档为doc格式

**酒店年终总结报告个人工作情况篇八**

从我到工作以来，培养了我。我和在风雨中一路走来。感谢领导对我的信任与关怀，使我今天能够进入营销部这个重要的工作岗位，在营销部工作的这段时间，我感受很多；收获也很多。逐渐成长起来，使我深刻的体会到营销部掌握的是一个企业的经济命脉，是决策者的参谋长。他向领导者提供第一手资料，帮助决策者经营和管理企业。一个酒店必须要以营销为龙头，以餐饮和客房为支柱的服务质量为先决条件，才能得以生存。

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场进行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。较前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的\'良好合作关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。酒店业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到星级水平。给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。始终坚持100—120的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的\*\*品牌形象和营造\*\*企业文化，占领市场的最终目的。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇九**

时间虽短但是收获多，我在\_\_大酒店的职位是酒店前台一职，虽然看上去前台这个岗位好像没什么难度工作看上去也很简单，每个人都可以去做，但是那只是表面，实事不是这样的，现在我就将我这半年在\_\_酒店的前台工作，简单的做一个总结：

一、工作之中

通过了面试刚进入\_\_大酒店这个集体当中，面对的第一件事就是培训，这是正式上岗前必须完成的一项流程，培训是为期二十天，说长也不长，想把前台这门工作的学问完全学会，二十天确实似乎少了点，在\_\_大酒店培训期间学到了很多东西，虽然我大学是学的酒店管理专业但是跟在培训期间学到的东西比起来，在学校学的知识似乎很多都过时了，果然时代是在进步，行业也在不断的进步，在培训期间我收益良多的就是我们培训的人员互相之间都要进行模拟的对话，因为这样才能适应正式的前台工作，还有一个前台这个职位对个人普通话要求也挺高的，我的普通话其实是不太标准的，说话的时候带点口音，这个习惯可把我累的好惨，在培训的期间我无数次的锻炼我自己的普通话，无数次的练习那几句日常用语，终于经过儿时天的培训我改正过来了，但是还是要在工作当中才能看到效果。

正式上班单位第一天，我穿着酒店配备的正装站在前台，面带微笑，这样子的工作状态一干就是半年，始初我还非常的不适应，在跟顾客交流的时候眼神不敢望着对方，说话也没有那么流利但是这都是可以慢慢适应了，不到一周这种情况就没有了，我慢慢的开始适应岗位。

二、收获

在后面的工作中，我都进行非常的顺利，半年的工作让我知道了一件事情要想做好真的是不容易，做到人人满意更是不可能，只能在不断的工作中去领悟去提升，这样的工作才会有效率。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇十**

跨出校门踏上昌隆是我人生中的一个转折点!昌隆是个团结、友好的集体，开展过各种活动、潜能培训，让我们在工作中快乐成长并走向成熟，同时昌隆生意也红红火火、蒸蒸日上。转眼间我已在昌隆工作有半年了，在这半年里我学到了很多、也改变了我更多，更让我在做人与处事方面中得到锻炼。下面是我在这半年来的工作总结：

偶然的机会我被调到酒店前厅部商务中心任职，这又是我新的起点吧!试用期是两个月，两个月来决定能我是否合适做这样的工作、是否能接手下这份工作。刚开始在商务中心上班恰是公司全面搞六常管理时期，那时候资料很多，对于我这刚接手的\'职员来说却是忙不过来，经常都是延长时间才下班，最后还是在主管的帮助下减少我的工作量，顺利的完成我的工作，感到很欣慰……经过一段时间在主管的带领指导下，这份工作我慢慢适应了!两个月后我转正为正式员工，既然我选择了，那我就尽我所能、全力以赴完成我的工作职责。

商务中心主要是负责打字打印、复印、传真、话费、上网、待定机票等业务。经承担本职位以来，我本着不烦不厌的微笑服务去对待每位客人及昌隆的每一位同事，但在工作生活中存在一些不足，例如：

1、对于刚出社会的我胆子小、接触的东西不多，更何况只有自己在商务中心上班，和同事们交流的机会也不多，和同事们在一起的时候很少主动和他们交流，这样也许导致在他们的眼中我是个独来独往、很偏僻冷漠的一个人。其实我是个乐观直爽、善于交友的人哦!我相信从事酒店行业的每一位职员们都应该懂得礼节·礼貌、乐观直爽的。

2、工作半年了我没有自己订过机票，都是主管帮助下订过几张，如果偶然主管不上班客人要来订机票，我担心会出错。

3、在打资料的过程中，有时候资料又多忙不过来我没有仔细查看，其实有时候还出现错别字或是多一个字或少个字。

4、曾背熟的各部门领导的手机号码、电话号码，但不经常用，久而久之会淡忘，偶尔要打电话起来要翻翻本子。

5、做事情没顺序、反映迟钝，有时急要的文件没有及时的打印出来……

**酒店年终总结报告个人工作情况篇十一**

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结。

安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”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。

1、以效益为目标，抓好销售工作。

2、以改革为动力，抓好餐饮工作。

3、以客户为重点，抓好物业工作。

4、以质量为前提，抓好客房工作。

5、以“六防”为内容，抓好安保工作。

6、以降耗为核心，抓好维保工作。

7、以精干为原则，抓好人事工作。

8、以“准则”为参照，抓好培训工作员工是酒店的主导。

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

20xx即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

**酒店年终总结报告个人工作情况篇十二**

20xx已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了,这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想和行动中，并通过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作是围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐;员工之间和上下级之间的和谐;完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利;都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

华昕人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞服务品牌!谢谢告

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