# 酒店接待年度工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-04-14

*小编为大家整理了酒店接待年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了酒店接待年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店接待年度工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：接待酒店工作总结(酒店工作总结,接待)

接待酒店工作总结(酒店工作总结,接

待)

2014年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：

★餐饮部：

一、准备工作：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;

3、用餐过程中的杯具要及时补充;

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

二、餐前工作：

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;

2、服务人员站在规定的位置;

三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;

2、随时为客人添加饮料;

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量;

结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。

★房务部：

本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将

3、

4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分

体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。

本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。

鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵

活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩!

★财务部：

根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7:00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。

前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。

建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人与会务组保持沟通畅通。

★工程部：

为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人

吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功!

★人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。

★保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻;

★蒋总：

此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，最好有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人;

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以

上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

第2篇：酒店接待工作总结

2011年4月21日酒店接待了全市纪委接待会议，经酒店缜密安排，各部门精心布置，饭店圆满完成了本次的接待任务，以下是在会议接待过程中各部门的工作总结：★餐饮部：

一、准备工作：

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案;

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位;

3、用餐过程中的杯具要及时补充;

4、关于菜单：每道菜应摆放菜牌;

二、餐前工作：

1、开餐前15分钟将所有工作准备就绪，自助餐台食品全部上齐并加热;

2、服务人员站在规定的位置(开门请客人进宴会厅用餐);

三、开餐服务：

1、宴会开始，客人开始用餐后，服务员随时将客人用过的空餐具撤下并送至洗碗间;

2、随时为客人添加饮料;

3、后厨菜品的准备，第一轮上完后应炒出4-5道菜以便及时补充。

4、接近尾声前厅和后厨沟通，掌握好菜量; 结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力，并制定宴会自助餐服务标准。 ★房务部： 本次会议接待时间较为仓促，头天晚上接到通知即迅速与会务负责人协调房间安排事宜，经过很短时间即将

3、

4、5楼房间全部准备就绪，由此反映了客房团队日渐成熟，接待能力逐步提升，另外员工积极性在接待过程中也得以充分体现，如员工加班整理房间、配送果盘等，总体来说员工素质正在提高，令人欣慰。本次会议基本没出现大的问题，这是客房员工共同努力、协同工作的结果，相信客房今后还将而且也能够接待更为重要、更大规模的会议。 本次会议不足之处：

一、会务负责方面没有单独安排人与总台协调，开房事宜如哪些房该开，哪些不该开等，不认识会议的开房对象，致使总台工作略显被动;

二、会议接待太急，以至于购买水果的时间仓促，影响了水果配备;

三、果盘、果刀不太够，原来已申购没有及时到位，本部门须协调相关部门尽快解决;

四、水果成本太高，建议酒店不应去超市选购，应该联系水果供应商直接送货到店。 鉴于部门本次会议接待中存在的优劣问题，部门组织员工认真学习，扬长避短、取优舍劣，让部门运转更为灵活顺畅，客房部及客房部管理人员一定不负领导期望，争取客房工作再创佳绩! ★财务部： 根据酒店工作部署，财务部全体人员停休。采购部在时间紧张的情况下，配合营业部门，完成了各项采购任务。各岗位按要求7:00到位，仓库保证了一线部门物品的领用。 前台按照会议会务组的要求发放房卡及早餐券，但由于会务组安排问题，造成会议人员没有房间休息，在总台滞留，要求开房，对酒店的服务表示不满意，后与会务组沟通，按会务组原计划安排。 建议：接待会议由会议通启，以便接待部门提前了解会议房价，餐标等相关信息，安排专人(营销人员)与会务组保持沟通畅通。 ★工程部： 为了接待好会议，工程部在20日就组织人力、物力、让该休班的员工停休，在岗人员提前上班，早餐放在客人吃过之后再吃，加班加点提前将设备准备就绪，由专职人员专业维护现场照明、通风、广播、影视;此次会议接待很圆满很成功。工程部会继续发扬无下班观念的精神，相信以后的会议接待会更成功! ★人事部：

1、提前一天广泛动员全店员工，该停休的停休，保证服务人员充沛;

2、熟知参加会议人员用餐时间和人数;

3、督促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中;

4、后勤员工用餐根据宴会用餐时间当天临时调整，及时通知相关部门以确保宴会用餐正常进行;

5、全店管理人员要及时出现在宴会大厅;

6、大堂副理、餐饮服务员、行李员等全部人员及时根据客人需要进行跟踪服务;

7、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排;

8、客人自助餐用完后如有剩出，该回收的回收，该转送员工餐的及时转送，杜绝员工在宴会厅用餐。 ★保安部：

1、预留停车位，保证车辆安全，确保了停车场车辆畅通;

2、对饭店人员集中区域进行安全巡逻; ★蒋总： 此次会议接待工作各部门积极配合，主动热情地为客人服务，从整体上来说会议进展的比较顺利。针对此次会议做以下总结：

1、前期重视程度不够，动员不够，需要反思，以后大型的会议接待应提前一天深入广泛动员，饭店所有员工停休，所有人员同时上班，以保证会议接待期间工作人员的充沛;

2、调整员工用餐时间，员工餐厨师可以到中厨房协助;

3、对于加班的员工，人事部应提前通知员工餐师傅为其准备加工餐;

4、自助餐的形式要合理，菜品要突出品相和本店特色菜、地方特色菜，统一制作菜牌，让客人明白消费，同时起到宣传酒店产品的作用。

5、自助餐的上菜时间要把握好，果汁、啤酒、牛奶、水果必不可少，最好有现场制作;菜量控制在三分之二，不断添加。

6、营业高峰期，酒店管理人员不分前后台全部到大堂招呼客人;

7、住房量大时，客房中夜班增加人员。

8、营销人员、大堂副理、部门总监等协助报到人员全程陪同会务工作人员，会务组人员不下班，酒店服务人员不能下班，会务组人员几点到，服务人员就几点到，不能按老八点上班。

9、行李生的岗位在大门外，不再大堂内，要及时为客人提供服务。

10、自助餐结束后剩余的餐品可以上经理餐或员工餐，必须拿到后台或员工餐厅就餐;不能就地消化，在营业场所用餐。

11、电梯标志不明显，加装指示牌。

12、自助餐早餐要保证质量，无论客人多少，要坚守品质。

13、柴油桶里的备用油要常备，预防停气。

14、管理人员下班期间，要保持通讯工具畅通，在酒店最需要时能联系到人，下班就关机是不负责任的表现，若出现三次给予降级使用。

15、各部门教育员工有协作精神、奉献精神、团队精神，能和酒店利益保持一致，在酒店需要时勇敢站出来承担责任的人，是企业最需要的人。

16、各部门要对此会议总结在内部讨论、学习、避免拿到文件放到抽屉里，员工不知道、下周三人事部要抽查员工了解的情况。

第3篇：酒店接待工作总结

衡水\*\*\*\*宾馆年工作总结

2011年-2012年，\*\*\*\*宾馆认真贯彻落实党的方针政策，继续发扬艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。现将2011年-2012年的总结如下：

一、加强管理，提高管理队伍的综合素质

1、安全创稳定。宾馆通过制定“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，全年几乎未发生一件意外安全事故。

2、严格管理，抓好经营中的各项工作

建立完善的进出货制度，环环相扣，责任到人，各个环节严把质量关，保证菜品和商品质量。

(1) 从正规渠道进货，采购员不采购假冒伪劣产品。

(2) 严格验收制度，库管员不收不合质量的产品，不收过期商品。

(3) 严格监督，厨师长不领发不合格和过期变质的原材料。

(4) 配菜严格坚持五不出：刀口不均匀不出，质量不符不出，变质变味不出，配料不齐不出，摘洗不净不出。

(5) 厨师烹饪坚持五不出：火候不够不出，味道不符合要求不出，颜色不正不出，菜量不够不出，不符合卫生要求不出。

(6) 传菜员不传不合标准的菜肴。

(7) 看台服务员不上不合标准的菜肴。

3、严格卫生制度

环境卫生实行包干到人，一天一小查，三天一抽查，七天一次例行检查。坚决不留卫生死角，严格执行《食品卫生法》，监督检查各岗卫生责任的落实，保证无毒无害，营养卫生。配备消毒柜和消毒池、消毒药品、消毒蒸饭车等对各种餐、用具清洗消毒保证餐具、用具的清洁卫生。服务员必须做到勤洗澡，勤换衣服，勤剪指甲，淡装上岗，上岗必须着工作服，戴工作帽。男不留长发，女将头发盘起，做到仪表大方，整洁清新。

4、严格执行物价政策，保证经营菜品、商品质优价廉。把顾客的利益放在第一位，坚决不搞商业欺诈，牟取暴利。

5、外树形象

不断提升服务理念，开展多元化服务，推陈出新，适应市场需求，满足客人需求，提高商品质量，树文明窗口形象，使消费者食宿放心。

6、内提素质

做为服务行业，服务是贯穿始终的一项重要工作，为提高服务质量，我们特聘高级培训讲师，对服务员进行服务技能强化培训，并送到知名酒店进行实习，合格后上岗。服务员上岗后，我们制定了定期考核制度及一系列奖惩制度，激励员工不断从各方面进行自我提高，严格按照操作程序，做到服务人性化标准延深化，坚持文明礼貌和微笑服务，态度热情，为宾客提供最满意的、最优质的服务。

7、加强职工思想教育，每个员工要做到遵守公德、诚实守信，谦虚谨慎，热情适度，理解宽容，互帮互助，与人为善，见利不贪，做事求上;要在服务中享受服务的乐趣，要学会为客人提供到我为止的服务理念，涌现出许多优秀员工。

二、借衡湖马拉松，提升硬件设施。

\*\*\*\*宾馆作为2012衡水湖马拉松定点接待单位之一，根据组委会要求进行改造提升，大队投资上百万元，按照马拉松接待标准将宾馆客房全部装修，客房设备全部更新，接待环境焕然一新。

三、围绕\*\*\*\*文化品牌，建设\*\*\*\*企业文化。

我们打造“\*\*\*\*”这个文化品牌，凸显亮点，树立“把客人当亲人，视客人为家人”的经营理念，发扬“以情服务，用心做事”的\*\*\*\*精神，实现人性化、专业化、规范化的管理服务，用自己的文化主题，通过各种服务载体传递出来，让客人在浓烈的文化主题中享受着现代化的舒适服务，用文化氛围提升宾馆品牌。

四、存在问题和不足

经过全体职工的积极努力，我们在2011年-2012年取得了较好的成绩，但我们还存在许多问题和不足。服务质量尚待提高。宾馆各部门各岗位的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。临时工流动性较大，部分员工礼节礼貌不主动，接待服务不够细致周到，处事应变不灵活。

回顾2011年-2012年的工作，虽然取得了可喜的成绩，但是

随着市场竞争的日趋激烈，我们将面临着更多方面的竞争与挑战，还有许多艰巨的任务等待着大家去突破，我们相信，新的一年，宾馆全体干部员工抓住机遇，团结一心，奋勇争先，在火热的工作中充分体现自我价值，创造出更加辉煌的业绩，为衡水的发展做出更大的贡献。

2012年12月10日衡水\*\*\*\*宾馆

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