

# 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告(10篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/57749d959f93b72f3d93b3a94d73bac9.html>

范文网，为你加油喝彩！

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇一

我们前台在工作中担任着公司的形象，客户在和我们接触的过程中会根据我们留下对公司的印象，尊重客户是我们必学的，无论客户是来到我们前台是为了向我们资讯，还是向我们寻求帮助，我们总是以微笑面对，在工作的过程总，我发现微笑的和客户沟通，原本客户有意见的都会礼貌性的回以微笑，让客会不会因为心情不好而乱发脾气，微笑能够拉近彼此之间的距离，让人产生好感，我们这样保持微笑的礼仪礼貌，使得公司在客户眼中是一个负责的公司，也会让客户更加信任我们，愿意和我们合作，愿意来到我们酒店消费，这体现了我们对客户的尊重，赢得客户的好感，更能够打响公司的名气，这让我们工作起来变得更加轻松，更加如意，距离拉近让我们沟通起来方便，客户也愿意倾听。

在前台每天要面对各种各样的客人，比如有的客人是外国人，他们有的连普通话都不会说，只会用英语，我们虽然在学校里面过了四六级，但是说的并不流利，还有的没有过四六级，我会在工作的空闲坚强因为的学习，提高自己的英语水平，在个人素养方面努力学好各种文明礼仪，并且把这些礼仪都用在工作中，不断的加强自己的职业技能，提升自己的工作能力，更好的为公司服务，公司的老员工，有能力的也是我学习的对象，他们的工作方式接人待物都会认真的去学，去练，不懂得去问，直到把问题弄明白，弄好为止，不浪费自己的时间让自己在工作中不断前进。

在工作的时候很多细节也是必须要注意的，比如客户问我们问题寻求帮助的时候一定要认真倾听，不要因为没听清楚，还需要客户再次复述一遍，这样为让客户体验变差，在交流的过程中注意客户的一些习惯为题，这些都是要我们注意留心的地方，避免客户在酒店消费时发生不快，及时把问题掐灭在萌芽之中，做好工作的细节，不让工作出现任何的纰漏，领导安排任务及时完成，把一些任我做好后因做到检查好，把小问题解决，对待同事也是一样的在交流的工程中注意语气，语言的问题，不说不做不恰当的事情，做好自己的本职工作，避免疏漏的存在。

工作需要不断的分析总结，把七月份的工作做一个详细的总结吸收自己在工作的过程中的一些好

方法，规避在工作中的一些问题，让让下个月的工作能够变得更好经过对工作的总结让我对七月份的工作有了清晰的了解，知道了自己接下来要做的地方。

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇二

x月份转眼就要过去了，在x月份工作中，不断的追求进步，配合同事工作，按规定完成上级的安排工作，我为x月份工作做个简单总结。

我们前台在工作中担任着公司的形象，客户在和我们接触的过程中会根据我们留下对公司的印象，尊重客户是我们必学的，无论客户是来到我们前台是为了向我们资讯，还是向我们寻求帮助，我们总是以微笑面对，在工作的过程总，我发现微笑的和客户沟通，原本客户有意见的都会礼貌性的回以微笑，让客会不会因为心情不好而乱发脾气，微笑能够拉近彼此之间的距离，让人产生好感，我们这样保持微笑的礼仪礼貌，使得公司在客户眼中是一个负责的公司，也会让客户更加信任我们，愿意和我们合作，愿意来到我们酒店消费，这体现了我们对客户的尊重，赢得客户的好感，更能够打响公司的名气，这让我们工作起来变得更加轻松，更加如意，距离拉近让我们沟通起来方便，客户也愿意倾听。

在前台每天要面对各种各样的客人，比如有的客人是外国人，他们有的连普通话都不会说，只会用英语，我们虽然在学校里面过了四六级，但是说的并不流利，还有的没有过过四六级，我会在工作的空闲坚强因为的学习，提高自己的英语水平，在个人素养方面努力学好各种文明礼仪，并且把这些礼仪都用在工作中，不断的加强自己的职业技能，提升自己的工作能力，更好的为公司服务，公司的老员工，有能力的也是我学习的对象，他们的工作方式接人待物都会认真的去学，去练，不懂得去问，直到把问题弄明白，弄好为止，不浪费自己的时间让自己在工作中不断前进。

在工作的时候很多细节也是必须要注意的，比如客户问我们问题寻求帮助的时候一定要认真倾听，不要因为没听清楚，还需要客户再次复述一遍，这样为让客户体验变差，在交流的过程中注意客户的一些习惯为题，这些都是要我们注意留心的地方，避免客户在酒店消费时发生不快，及时把问题掐灭在萌芽之中，做好工作的细节，不让工作出现任何的纰漏，领导安排任务及时完成，把一些任我做好后因做到检查好，把小问题解决，对待同事也是一样的在交流的工程中注意语气，语言的问题，不说不做不恰当的事情，做好自己的本职工作，避免疏漏的存在。

工作需要不断的分析总结，把七月份的工作做一个详细的总结吸收自己在工作的过程中的一些好方法，规避在工作中的一些问题，让让下个月的工作能够变得更好经过对工作的总结让我对七月份的工作有了清晰的了解，知道了自己接下来要做的地方。

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇三

### 一、各项考核指标全面完成。

过去的一年里，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。在一年里未发生一齐重大职责事故，消防设施、设备的完好率全年到达了==%。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。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，发挥员工的工作用心性和创造性。实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标职责制的强有力依据。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，透过不断完善的激励机制限度的发挥员工的工作用心性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工xxx、xxx、xxx三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放下自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度到达==度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了必须的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

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。

此刻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到达==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。透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、敬礼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，如能主动帮忙退房客人在房间找回人民币壹万元。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，局开展多项文体娱乐活动，如在广场举行的艺术节电力专场演出，消防安全运动会，职工篮球赛。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放下休息时间===多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了局机关所交给的任务。另外，部门多次制止电力系统内部职大规模\*。得到了局领导的好评

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改善不足，提高培训质量。

### 四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路=次，发现不安全因素x次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。夜总会、桑拿和足浴是三家

外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，再成漏水的事件一起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。与蓝天消防系统生产厂家持续密切联系，配合厂家人员一道做好消控中心人员专业操作培训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，用心参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、用心参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

年度，局工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，用心开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，派代表参加了电力系统第xx届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

六、用心配合酒店完善iso质量管理体系和iso环境管理体系的认证工作。

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式透过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作带来了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也务必正视到工作中存在的困难及面临的挑战。

一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。

二是，我们的管理人员水平还有待于提高。

三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改善。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改善。

回顾了过去一年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势形。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇四

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：

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。

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。

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。

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。

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，把员工当成自己的亲人，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

- 1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。
- 5、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，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，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。
- 4、加强与其他部门的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于机器过大，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。

#### 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇五

转眼间入职酒店工作已半年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将上半年度工作情况作总结汇报。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。
- 8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇六

值班经理岗位职责\n

8、行政总厨\n\n1\n\n根据总办排定的总值班表，提前作好总值准备工作,了解如下情况 酒店今日出租率、订餐情况 今日在店的团队客人信息修、消防演习、工程等。职责：职责：1、值班期间，手机24小时开机状态，工作电话接听率100%；着工作装。2、密切关注经营、运转情况，及时做好组织协调和服务工作。3、负责做好夜间安全的预防工作，妥善处理酒店夜间发生的治安问题。检查各安保岗、酒店各通道，以消除各种隐患，保证酒店财务以及客人的人身财产安全。4、加强夜间巡视，特别是酒店重要部位的巡查工作，发现问题及时解决，并做好工作记录。5、处理宾客的投诉。遇到宾客对酒店的投诉时，认真倾听并在工作日志上做好书面记录，无论对错都不做争执，并适时适当站在客人立场上，以期尽快平息宾客。在考虑酒店的利益得到最大保护的同时，可以适当的满足宾客的合理要求，以维护酒店的良好声誉。6、主动征求宾客的意见，对宾客的意见及时加以分析、处理，并采取预防措施，促进酒店优质服务的开展和质量的改进。7、维护整个酒店温馨祥和的营业气氛，督导各营业点摆设、灯光、背景音乐、服务质量等影响营业气氛的工作环节。8、值班经理负责对各部门员工仪容仪表、礼仪规范进行监督落实\n

。9、监督各经营点营业情况，收益情况。10、晨会上值班经理要对昨天的当班情况进行汇总说明，对检查过程中的不合格项进行评析，各部门经理针对不合格项提出整改措施，下一值班经理对其进行质量跟踪和落实。权限：权限：

3、对于老客户、长住客，\n

，是否提供针对性的服务。

## 2、每夜两次不定时电话检查夜班

员工的工作情况办公区域

### 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇七

张掖华辰国际大酒店开业至此已过八载，20xx年对于酒店来说是一个稳中求进的一年。八年的历练已经让华辰酒店在本地乃至省内已经有了良好的口碑和知名度，员工素质和队伍也稳定成长。为敢应市场要求酒店设施设备也大幅度的更换，因此客人回头入住率也有所提升。在酒店领导的正确抉择下，也与山丹博兴酒店建立了合作关系，这意味着张掖华辰酒店一个新的发展目标的诞生。

在酒店崛起的同时，大堂副理的工作也日益精细化、人性化。在前厅部经理的带领下，前厅部员工协助大堂副理不断努力为客人营造一种和谐温馨的入住感受。

截止本月，大堂副理处理各类投诉共71起，相比去年有所上升，说明在工作中还有很多不足需要大家共同努力改进。投诉类型大致分为：服务及卫生、设施设备、其它三类。其中服务及卫生引起的投诉共29起，内容基本以服务速度慢、服务态度不好、服务过程出现失误、房间卫生打扫不够彻底为主。设施设备引起的投诉共27起，内容基本以使用不方便、洗澡水温度、空调温度、设备失灵为主。其它投诉共15起，如收住宿客人收停车费、蚊虫叮咬等。在酒店领导的大力支持下，今年的处理投诉力度及酒店对投诉的重视度非常高。在前厅部经理的培训下，大堂副理处理投诉的能力也有很好的提高。

截止本月，酒店各类vip接待或会议共14起。与去年相比减少很多，为了响应国家的政策，以及客人的需要酒店接待从规模和力度来说也相比有所降低。但前厅部经理和大堂副理对接待的重视程度丝毫未减，前厅部经理为方便客人特意在商务中心加设电信设备，在客人到店之前为客人发送酒店地理、当地天气预报、房号及温馨提示等内容短信，为客人入住带来了方便。大堂副理依然按照常规，对接待客人的用房物品的摆放和配备进行抽查，并将所有房间的房卡进行试用。接待期间强调前台对客服务态度及重视度，对的行李运送和立岗也对行李生有严格的要求，努力满足客人在酒店的一切合理要求做好客人的问询工作，并每天对用房房号报送洗浴中心禁止打扰。

截止本月大堂副理酒店日常工作发现工程问题20起，数量比去年有所减少。主要内容有网络故障、洗澡水温度问题、顶部漏水、设施设备失灵，检查到的问题第一时间上报有关部门解决，在规定时间内基本都可以得到解决。好人好事13起，相比去年数量有所上升，意味着酒店员工素质和服务理念都有好的改变，树立了很好的酒店形象。抽查客房共172间，检查出的问题主要以卫生不达标为主，当时都已经整改。抽查早餐共86次，问题出现最多的为餐具清理不及时和环境卫生，菜品质量较好。宾客回访共1400人/次，客人反应的问题和去年相比仍然以设施设备陈旧、房间温度、房价为主。上报《国家旅游局星级饭店统计调查管理系统》以及《国家旅游局旅游统计系统》报表各10次。

除此之外大堂副理在客流高峰期对大厅进行关注，主动询问客人的需求并及时解决。在前厅部经理的安排下，旅游旺季对客人的旅游线路进行解答并满足客人的租车要求，监督检查行李生立岗、行李运送服务，督促前台人员做好休息区茶水服务。为了让客人有宾至如归的感觉，前厅部经理特意为客人准备了致歉卡、生日卡，在客人对酒店不满意或住店客人生日的情况下由大堂副理



为客人赠送果盘和卡片，从而提高客人的满意度，这种人性化的服务也得到了很多客人的肯定，为客人再次入住奠定了很好的基础。

前厅部今年加入新员工6人，做员工培训共15人/次左右。在前厅部经理的安排下对培训资料进行整改，内容更贴近现在的工作，旅游资料更加丰富旅游线路更加明确。对客户服务方面依然保留了以往客人反映较好的方面，例如：小毛巾的递送、茶水服务、旅游服务咨询。除此之外，前厅部经理对前台人员的仪容仪表及有声服务进行多次培训，在大堂副理的监督下也有很好的成效，减少了以往因为对客户服务引起的投诉。今年前台人员流动较为稳定，新老员工比例合理，基本上可以达到一带一的情况，所以在业务技能方面游刃有余。入住及退房高峰期，为了不耽误客人的时间，大堂副理严格按照程序和规定时间让前台人员进行操作。大堂吧今年经营共六个月时间，期间大堂副理对物品每月进行盘点交接，对在岗人员的服务和区域卫生进行培训和监督检查，工作期间要求员工熟悉货品本质，主动为客人介绍推荐，运行良好收入稳定。后期前厅部经理为了增加酒店收入，抓住客人的消费心理对现有货品进行了调换和退货，现有货品更加精致适合商务客人消费。根据客人离店入住情况大堂副理对行李生立岗时间进行合理安排，为提高行李生对客行李运送的主动性，部门经理对行李运送进行量化，并由大堂副理监督执行，工作上有了很大的改善。今年前台人员在劳动纪律方面表现较好，违纪情况也相比有所减少，在仪容仪表和有声服务方面尤为突出，这也与部门经理长期培训有很大的关系。

在酒店领导的决策下，今年五月正式与山丹博兴酒店开始合作经营，前厅部六月份开始安排人员到博兴酒店进行前期培训工作。在这五个月时间里，由两名大堂副理和一名主管带领员工轮流培训，并针对博兴酒店制作了相应的培训资料和工作流程。在这期间大堂副理在前厅部经理的指导下将华辰酒店员工良好的工作的精神及面貌灌输到博兴酒店员工中，至此博兴酒店已经开业四个月时间，前台员工已经稳定，业务技能也已熟练。

继续保持监管力度，保持优点，集思广益创新前台个性化服务。  
克服自身缺点，将大堂副理工作发挥的更加全面。增强行李生主动服务意识。  
自我学习并完善处理投诉的能力 配合部门经理做好前厅部工作。

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇八

张掖华辰国际大酒店开业至此已过八载，20xx年对于酒店来说是一个稳中求进的一年。八年的历练已经让华辰酒店在本地乃至省内已经有了良好的口碑和知名度，员工素质和队伍也稳定成长。为敢应市场要求酒店设施设备也大幅度的更换，因此客人回头入住率也有所提升。在酒店领导的正确抉择下，也与山丹博兴酒店建立了合作关系，这意味着张掖华辰酒店一个新的发展目标的诞生。

在酒店崛起的同时，大堂副理的工作也日益精细化、人性化。在前厅部经理的带领下，前厅部员工协助大堂副理不断努力为客人营造一种和谐温馨的入住感受。

截止本月，大堂副理处理各类投诉共71起，相比去年有所上升，说明在工作中还有很多不足需要大家共同努力改进。投诉类型大致分为：服务及卫生、设施设备、其它三类。其中服务及卫生引起的投诉共29起，内容基本以服务速度慢、服务态度不好、服务过程出现失误、房间卫生打扫不够彻底为主。设施设备引起的投诉共27起，内容基本以使用不方便、洗澡水温度、空调温度、设备失灵为主。其它投诉共15起，如收住宿客人收停车费、蚊虫叮咬等。在酒店领导的大力支持下，今年的处理投诉力度及酒店对投诉的重视度非常高。在前厅部经理的培训下，大堂副理处理投诉的能力也有很好的提高。

截止本月，酒店各类vip接待或会议共14起。与去年相比减少很多，为了响应国家的政策，以及客人的需要酒店接待从规模和力度来说也相比有所降低。但前厅部经理和大堂副理对接待的重视程度丝毫未减，前厅部经理为方便客人特意在商务中心加设电信设备，在客人到店之前为客人发送酒店地理、当地天气预报、房号及温馨提示等内容短信，为客人入住带来了方便。大堂副理依然按照常规，对接待客人的用房物品的摆放和配备进行抽查，并将所有房间的房卡进行试用。接待期间强调前台对客服务态度及重视度，对的行李运送和立岗也对行李生有严格的要求，努力满足客人在酒店的一切合理要求做好客人的问询工作，并每天对用房房号报送洗浴中心禁止打扰。

截止本月大堂副理酒店日常工作发现工程问题20起，数量比去年有所减少。主要内容有网络故障、洗澡水温度问题、顶部漏水、设施设备失灵，检查到的问题第一时间上报有关部门解决，在规定时间内基本都可以得到解决。好人好事13起，相比去年数量有所上升，意味着酒店员工素质和服务理念都有好的改变，树立了很好的酒店形象。抽查客房共172间，检查出的问题主要以卫生不达标为主，当时都已经整改。抽查早餐共86次，问题出现最多的为餐具清理不及时和环境卫生，菜品质量较好。宾客回访共1400人/次，客人反应的问题和去年相比仍然以设施设备陈旧、房间温度、房价为主。上报《国家旅游局星级饭店统计调查管理系统》以及《国家旅游局旅游统计系统》报表各10次。

除此之外大堂副理在客流高峰期对大厅进行关注，主动询问客人的需求并及时解决。在前厅部经理的安排下，旅游旺季对客人的旅游线路进行解答并满足客人的租车要求，监督检查行李生立岗、行李运送服务，督促前台人员做好休息区茶水服务。为了让客人有宾至如归的感觉，前厅部经理特意为客人准备了致歉卡、生日卡，在客人对酒店不满意或住店客人生日的情况下由大堂副理为客人赠送果盘和卡片，从而提高客人的满意度，这种人性化的服务也得到了很多客人的肯定，为客人再次入住奠定了很好的基础。

前厅部今年加入新员工6人，做员工培训共15人/次左右。在前厅部经理的安排下对培训资料进行整改，内容更贴近现在的工作，旅游资料更加丰富旅游线路更加明确。对客服务方面依然保留了以往客人反映较好的方面，例如：小毛巾的递送、茶水服务、旅游服务咨询。除此之外，前厅部经理对前台人员的仪容仪表及有声服务进行多次培训，在大堂副理的监督下也有很好的成效，减少了以往因为对客服务引起的投诉。今年前台人员流动较为稳定，新老员工比例合理，基本上可以达到一带一的情况，所以在业务技能方面游刃有余。入住及退房高峰期，为了不耽误客人的时间，大堂副理严格按照程序和规定时间让前台人员进行操作。大堂吧今年经营共六个月时间，期间大堂副理对物品每月进行盘点交接，对在岗人员的服务和区域卫生进行培训和监督检查，工作期间要求员工熟悉货品本质，主动为客人介绍推荐，运行良好收入稳定。后期前厅部经理为了增加酒店收入，抓住客人的消费心理对现有货品进行了调换和退货，现有货品更加精致适合商务客人消费。根据客人离店入住情况大堂副理对行李生立岗时间进行合理安排，为提高行李生对客行李运送的主动性，部门经理对行李运送进行量化，并由大堂副理监督执行，工作上有了很大的改善。今年前台人员在劳动纪律方面表现较好，违纪情况也相比有所减少，在仪容仪表和有声服务方面尤为突出，这也与部门经理长期培训有很大的关系。

在酒店领导的决策下，今年五月正式与山丹博兴酒店开始合作经营，前厅部六月份开始安排人员到博兴酒店进行前期培训工作。在这五个月时间里，由两名大堂副理和一名主管带领员工轮流培训，并针对博兴酒店制作了相应的培训资料和工作流程。在这期间大堂副理在前厅部经理的指导下将华辰酒店员工良好的工作的精神及面貌灌输到博兴酒店员工中，至此博兴酒店已经开业四个月时间，前台员工已经稳定，业务技能也已熟练。

继续保持监管力度，保持优点，集思广益创新前台个性化服务。

克服自身缺点，将大堂副理工作发挥的更加全面。增强行李生主动服务意识。自我学习并完善处理投诉的能力 配合部门经理做好前厅部工作。

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇九

我是中餐部酒水库领班xxx，20xx年7月14日正式加盟东胜大厦，20xx年在中餐部经理的领导下，各班组的大力支持下，我认真履行岗位职责，和同事一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年度部门赋予的各项工作任务。现就20xx年度我工作情况，给酒店做汇报，请给予评议。

### （一）、主观意识

我坚决贯彻执行酒店的各项规章制度，通过每天的部门例会及时向班组同事进行传达、贯彻、落实会议精神。积极参与酒店组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格按照岗位标准衡量自己的工作行为，不计较个人得失；处处以身作则，严以律己，宽以待人。

### （二）、职责履行

#### 1、日常工作

20xx年是酒店五星级复核年，部门在年初就成立星评工作小组，全力备战星评复核检查，并为我们制定了详细的培训计划，对员工进行全方位培训，确保通过国家旅游局对我们的检查考核，针对酒水库工作性质，我带领员工把每天营业所需酒水物品，准备充足，因为酒水库贵重物品较多，我采取贵重物品专人专管，严格做好出库入库记录，库房做到人走落锁，同时我要求员工当日的工作当日一定要完成，养成日事日毕的好习惯，当日销售的酒水必须当日盘点，确保账目清晰无误，为了加强员工的工作意识，提高工作效率，我根据中餐部要求持续开展五常法学习与应用已多年，五常法的开展使我们酒水库工作效率有了很大的提高，同时物品摆放更合理了，卫生清洁工作也有了很大的进展，同时通过五常法学习也提升了我们个人的素质，使我们做事更有条理性。工作区域的物品摆放，卫生区域落实到个人。每周开展卫生检查工作，确保我们工作的区域卫生整洁。安全，安全是一切工作的根本保障，没有安全就没有任何成绩可言，我根据酒店要求每天的会议传达都要求员工树立“我要安全”的意识，在工作中我带头要求员工严格遵守操作规程，时刻牢记安全工作。每天下班前，我严格检查自己工作区域内的水。电。物品等一切可能引起安全问题的隐患。下班时间强调大家在外防盗、防抢、更要注意交通安全，回到家中还要时刻注意用天然气安全、水、电安全等，确保万无一失。

由于感到自己身上的责任很重，而自己的学识、能力和阅历都需要提高，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向酒店领导请教学习，向同事学习，向书本学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。特别是在楼面其它班组带班时能接触更多的客人，从每天的待人接物中更能锻炼并积累相关的经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、协调办事能力等方面，经过多年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

酒水工作外与财务部中心库房相联系，内与中餐各餐厅协同工作起到承上启下，联系左右，协调各方的位置，今年我注重从以下三个方面加强自身建设，一是重细节讲规矩，要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作中，我始终坚持一丝不苟严肃认真的工作作风

，严格按照规章制度完成各项工作，保证工作质量，二是重大局讲服务，我作为酒店的一分子有责任维护酒店的良好形象，所以我始终把维护好酒店的形象作为完成本职工作的前提，工作中体现良好形象，从而为公司树立良好形象，三是重团结讲协调。在工作中我深深体会到团队精神的重要性，我因这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这里工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

作为酒店的一分子，我深深的认识到团队力量的重要性，一个人再强大能量也是有限的，只有强大的团队才能在未来激烈的竞争中立于不败之地。20xx年我决定在部门的带领下，与同事们共同学习，共同成长，建立起一个和谐强大的团队，为部门增光添彩，为酒店创造辉煌。

20xx年我们必定在酒店领导的正确领导下，乘着“星评复核”的胜利东风，继续开拓进取，忠诚的履行好班组的职责，为酒店不断创造辉煌贡献力量！

## 酒店工作总结报告 酒店工作总结报告篇十

在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及酒店下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产管理：按会计制度要求进行资产管理，坚持酒店的各项制度，严格执行财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为公司减少损失。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采

购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3)加强客房部成本控制：一、要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐;二、对客房酒水销售要求编制酒水销售日报，及时了解酒水进销存情况，从而控制成本并最终降低成本。

4、货币资金管理：严格遵守财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支，一、编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支;二、合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。

2、对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

1、编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与财务部进行沟通并解决。

3、按时参加财务例会，根据工作布署，及时对往来的清理及固定资产的清理工作。

5、积极配合审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

6、按照酒店货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。

7、及时按照酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。

8、对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

9、参加会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

总结半年所做的工作，基本完成了酒店下达的各项工作目标，在日常工作中也顺利完成了酒店领导交办的各项任务。尤其是在资产管理及付款审核环节做得较好，原因主要在于认真执行了资产管理制度及付款审批制度。但是在很多方面有所欠缺，主要表现在监督力度还需加强，与部门之间的配合尚欠默契。在下半年的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制酒店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶。

更多 范文 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发