

2023年酒店年度总结(实用10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。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。

酒店年度总结篇一

酒店工程部是集酒店，物业房产综合管理的一个部门，工作难度及工作量大是普通酒店没法相比的，在2年运行下来各项管理、运行日趋成熟。20xx年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还用心完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体如下。

1市电：高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常状况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵、回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的状况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏状况。锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2、0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

工程部本年度共完成各项维修任务15480多项。（该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障20多处。维修更换各种阀门300多只，更换各种灯泡灯管1200余支。维修各种木制品和家私500多件，更换

各种管件200多个□ppr热熔管100多米□pvc管250多米。更换下水软管50根。卫生间漏水40余间，修补外围花岗岩路面100多平方。

在通常状况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生□20xx年共发生曝管8次，6月份把中区水管部分换铜管状况有所好转。针对系统存在的问题我们从10月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压、因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是十分重要的。

xxx大楼总费用461、6万元，减轻去不返租及外包区域144、57万元，实际酒店费用317、03万元。其中总用电量为334、2万度，空调用电量为116、25万度，外包区域用电49、79万度，停车库用电量为5、32万度，用水量总的为7、35万吨，其中不反租，外包区用水量28、6万元，用气量26、13万立方。最高平均每个房间能耗费为40、02元，最低平均每个房间能耗费为18、73元。

- 1、员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。
- 2、技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作潜力、工作依靠性较强。
- 3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的潜力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

酒店年度总结篇二

过去的一年，酒店在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。现对今年工作总结如下。

以人为本，善待员工，是我们酒店一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了酒店对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了酒店效益的1%，而-市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，-酒店每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资x余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在-大酒店这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，-大酒店已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在-总监、-经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了-速度。

为了使酒店进一步走入规范化轨道，在-总经理主持下，组建酒店管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公酒店管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

工程部员工们始终做好自己的本职工作，默默在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设备的正常运转。采购部在酒店大量资金投入装修项目的情况下，完成了酒店全年的采购任务，很不简单。公室和质检部在王主任的正确领导下，积极协调与外部职能部门的关系，为酒店的正常经营创造了一个良好的外部经营环境，尽量为酒店减少每一笔开支，加强了内部各部门的协调，对一些难点、疑点、热点问题及时介入，保证各部门的正常工作。

总之，在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，同时，酒店也是大有希望的。困难与希望同在，挑战与机遇并存。让我们振奋起来，携手共进、顽强拼搏、埋头苦干、抓住机遇、迎接挑战，为开创-大酒店更加美好的明天而努力奋斗！

酒店年度总结篇三

伴随着xx大酒店新年联谊晚会上嘹亮的歌声，我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对xx发展具有重大而深远意义的一年。在xx总英明果断的决策和店委会的正确领导下，与时俱进，积极适应市场需求，xx完成了二楼鲍翅馆、前厅、停车场的装修改造，创办了一楼山珍宝火锅城；为进一步加强内部建设，形成了《xx会议决议》等文件，使xx初步走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，xx在xx乃至整个xx的知名度都扩大了。今天我代

表xx总和店委会向大家作20xx年的工作总结和20xx年工作安排，还请各位指正。

过去的一年□xx在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了巨大的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

就是紧紧抓住营销这个中心，全体工作人员以营销为中心开展各项工作□xx全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们的营销部门、店委会委员、领班、主管以上的酒店管理人员，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

就是实现了酒店客房入住率和餐厅就餐率这两个效益的亮点□20xx年，xx全年客房入住率高达80%，平均房价230元/间，在xx市同行业中处于前列，客务部去年也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是客务部全体员工努力的结果，也与客务部经理xx的严格管理是分不开的。她们管理制度明确，坚持天天开晨会，周周有例会，月月做总结，及时解决存在问题，表扬先进，明确下步工作重点，提高了服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。去年□xx餐厅就餐率高达70%，日均收入4万元，成绩非常喜人。特别是二楼餐厅装修和一楼调整产业结构后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于硬件设施的改进、菜品质量的提高。在后厨的努力下□xx菜品基本形成了自己的三大特色□xx菜鲍翅宴□xx菜xx面和山珍宝火锅。我们的xx厨、xx厨、xx厨、xx厨和xx厨等一批名菜高手，几乎月月推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。

一年来，他们没有休息日，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上、不论工作时间多长、任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志才使xx坚持了火爆。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的

服务，同样受到了顾客的欢迎。

一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1、大力开展基础设施建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年酒店顺利完成了前厅、二楼餐厅、楼前停车场的扩建和改造。下半年又进行了一楼餐厅的改建，连续施工，工程部同志在xx总的直接领导下服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。改建一楼火锅城时，正值营销旺季，在总经理办公室协调下，从创意到完成硬件构置、聘请厨师、采购原料到培训服务员，前后10天时间即开张营业，又一次创造了凯瑞速度。目前，酒店基础设施建设累计投资达到1700余万元，经过改造后的xx成为集餐饮、住宿、娱乐为一体的综合型大酒店。

2、逐步完善管理制度建设

为了进一步走入规范化轨道，在xx总主持下20xx年9月21日，店委会在xx召开扩大会议，制定了《xx大酒店五年发展规划纲要》，重新组建了店委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的五项改革，形成了八项决议。之后xx老总又召集店委会成员，多次开会讨论研究，制定了《xx大酒店xx会议决议细则》《xx大酒店有关制度规定》，重新任命了店委会成员以下、领班主管以上管理岗位的人员，并正式以xx大酒店一、二、三、四号文件下发。文件对企业的稳定与发展起着关键作用，鼓舞人心，意义重大。今年我们要全面、深入地贯彻执行。

3、断加强员工队伍建设

年终工作总结

酒店年度总结篇四

一元复始，万象更新。回顾过去一年部门所做的工作，在国八条出台以来给酒店行业带来前所未有的挑战和市场严峻的考验，面对政策的不明朗和诸多不确定性。酒店经营班子果断决策：提出了“降本增效”的管理目标，并把这个目标贯穿到全年工作中去。部门紧紧围绕“降本增效”结合各岗位实际情况组织展开讨论，集思广益，把降本增效工作落到实处。

一是行政工作方面。围绕经营班子提出的“降本增效”的举措，不断挖掘人的潜力，有效控制人力成本，本着二线为一线服务的指导思想开展行政服务工作。

二是人事管理方面。严格控制人力成本，实行阶段性人员流动只出不进，管理岗位工作重心下移，前后台人员整合，相互帮忙补位。

三是围绕降本增效，发动员工群策群力，想办法出点子，高度关注市场变化和同行情况，适时调整应对策略。以降本增效为中心，结合部门工作实际情况开展集体讨论，想办法出点子实现降本增效；随着中央、省市“关于厉行勤俭节约、反对铺张浪费”以及央办、国办、出台的公务接待规定等，加剧了市场的挑战性和人员的流动性，人员稳定和成本控制显得尤为重要，不变应万变，适时采取应对策略。（协调后台部门员工参与值台及传菜帮忙补位391人/次，外请学生参与传菜帮忙补位431人/次，有效地缓解了一线人手紧张局面，确保了婚宴的正常接待。）

四是严格控制人力成本，前后台人力资源整合，确保婚、寿宴服务品质。根据同行在人力成本方面采取的一些举措和市场摸底调查结果，结合酒店的实际情况，制定了阶段性无薪假政策，严把人员入职关，采取了人员只出不进，前后台人员整合、挖掘人的最大潜力、各尽其才、相互补位，确保服

务品质。（累计休无薪假93人/次，节约人工成本87080、75元，其中行政部休无薪假16人次，节约16709元。）

五是响应全市创建工作，确保创建工作有计划、有检查、有通报、有整改落实。按照全市创建工作总体目标“保牌升位”和集团公司创建工作安排部署，积极做好创建宣传和自查、自纠、整改工作，确保了创建工作不掉队，不拖集团后腿。20xx年8月份，代表绵阳市酒店行业接受全国文明城市指数测评检查组，对道德讲堂活动的开展情况包括道德讲堂的设置方案、制度、活动计划、简报、总结、活动图片资料等，并顺利通过检查，得到了检查组和市文明办、市旅游局领导的一致好评。）

六是积极开展“实现伟大中国梦”主题活动。按照集团“实现伟大中国梦”主题教育活动的安排部署，组织开展了“实现伟大中国梦”宣讲、座谈、恳谈会活动，营造了学习氛围，激发了员工参与“实现伟大中国梦、酒店梦、我的梦”工作热情。（全年按照集团公司党委要求完成“中国梦”主题活动简报27次、专题工作简报4次、专题新闻采编2次；开展了道德讲堂活动7次，参与人数340人，完成道德讲堂活动简报7期。）

七是质检工作常抓不懈，及时纠正服务偏差，服务和产品质量逐步得到提高。通过事前检查，事中监督跟进整改落实，责任追究，事后总结分析并针对性开展培训，服务质量和产品质量得到了明显的改善和逐步提高。（全年编辑质检周报45期，早餐抽查182次，纠正各类问题22次，餐前、餐中检查447次，纠正问题xx8次，ok房抽查448间，纠正问题xx1次，累计违规处罚71人/次。针对性开展员工业务技能和情景模拟培训8次，受培训人数达165人；收到宾客意见书xx77份，宾客满意率95、63%。宾客投诉42起，其中服务质量36起，占投诉的86%，设施设备6起，占投诉的xx%“真情服务”，感动宾客活动的深入开展，传递酒店正能量。收到宾客表扬信42

封，其中餐饮部28封、销售部3封、客房xx封、安全部1封；发放真情服务徽章19枚，极大地调动了员工的工作积极性，为酒店争得更多殊荣）

- 1、内部信息沟通不畅，缺少解决问题的有效方法；
- 2、对国家的法律法规学习不够，政策性不强；
- 3、工作的主动性和连贯性不够，效率有待提高；
- 4、食堂饭菜质量监督工作的连续性不够，有待细化和落实责任；
- 5、培训工作创新不够，方法不多，指导和引导有待加强。

继续围绕酒店的管理目标，“降本增效”不断挖掘人力资源潜力，有效控制人力成本；深化两项任务：员工服务水平及技能提升；内外培训业务拓展；三项措施落地：抓人力成本控制、抓新老员工交叉培训、抓质量监督和工作效率。

4、培训工作。（1）扩充员工岗位技能以外的知识，以轻松愉悦的培训方式，使员工感觉除了工作以外还有其他的收获和成长。（2）改进培训方式，利用班前会进行培训“把理论变为现实，把培训变得轻松”为训导目的。（3）本着缺什么培训什么的原则，开展前台英语培训，改变反复读、死记硬背的方式，多采用情景演练，实物竞猜等方式，有针对性的解决员工实际的问题。（4）加强督查和引导力度，以问题为切入点开展相应的培训。

5、创新质检方式。在20xx年质检工作的基础上，增加案例分析，突出以点带面，与员工培训有机结合，工作形成互补。

6、加强与外租部门的沟通协作。按照旅游标准化工作进程，逐步完善服务标准和操作流程，力求达到标准统一，服务规

范。

7、不断提升企业文化内涵，开展丰富多彩的各项集体活动。

8、沉淀企业文化。将酒店多年以来经历过的大事和成功接待案例，提炼精髓汇编成册，作为员工培训的必读手册。

9、继续做好文明创建和道德讲堂的各项工

20xx年是酒店第二个降本增效年，我们将围绕严、管、控、降、效、五字方针逐步夯实基础工作，规范标准，提高工作效率，实现全年降本增效目标。

酒店年度总结篇五

偶然的机

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……

酒店年度总结篇六

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!通过对酒店全年工作进行回顾，现进行工作总结如下。

一、以质量为前提，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，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了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，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

二、以效益为目标，抓好销售工作。

营销部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对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“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，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。

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，制定了对营销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。

三、以改革为动力，抓好餐饮工作。

在一定的费用和毛利率标准下，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相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却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。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反

后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升！

酒店年度总结篇七

xxxx年，我店人力资源部工作，在店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实b总在20xx年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形势下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）深入学习b总xxxx年度工作报告精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

b总在04年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了枣庄地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。b总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习康总20xx年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取

精神，为全面完成05年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡发展。

（二）加强人事政策宣传，使“顾客、员工”达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有领先员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不

是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客、员工”达到了质的统一。

（三）重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

1、礼节礼貌再提高工程

酒店年度总结篇八

思想相对稳定。为了确保财务会计在单位工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确发挥出纳工作的作用。

1、严格按照会计基础工作标准的要求，认真登记各类账簿和账户，及时对账，使账户和账户一致。制定财务工作计划，做好财务基础工作。根据月度工作计划，会计凭证按月装订归档，凭证装订工作按时完成。

2、从前台出纳到审核出纳，各环节紧密联系，相互监控，发现问题，及时报告。登记收据和发票的收据、使用和存款，并认真审查和管理。

3. 检查日常采购价格，每天检查原材料的进出情况。

4、财务部严格遵守公司规定，由会计监督，定期检查出纳库

存现金。现金收支可以严格遵守财务制度，使现金管理无误。

尊重领导，团结同事，不顾个人利益，以理服人。

1. 每月按时上报统计局数据。

2. 及时填写酒店纳税申报表，按时申报纳税。

3. 按时参加公司召开的行政例会。

4. 按公司要求审核工资表，及时发放。及时与人事部沟通解决人员工资变动。

5. 参加财政局会计师继续教育培训，不断提高业务素质，更好地为企业服务。

1. 进一步加强财务会计工作，进一步做好财务基础工作。

2、加强财务计划管理，加强计划实施的分析和控制，加强财务事先参与决策，从源头做好财务管理，为领导决策提供有用的决策信息。

3、进一步加强财务日常监督，严格执行各收支相关政策法规。

4、进一步加强内部部门之间的沟通协调，严格按照部门职责做好部门工作，充分发挥财务部门的作用，分担领导的担忧，解决问题。

5. 加强财务人员业务学习和培训，全面提高业务水平。

6. 加强财务人员的财务意识，把整体财务工作提升到一个新的水平。

时光飞逝，今年的工作转瞬即逝。一年中，出纳工作有很多成就和不足，应该是20xx年度财务管理注重思考和解决的主

题。作为出纳，我想加强管理，规范经济行为。我们将不断总结和反思，不断鼓励自己，不断提高管理水平，努力建立和完善更好的工作机制。

酒店年度总结篇九

xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡.18元/张，钥匙袋.1元/个，每天团队房都1间以上，一年可节约一笔较大的费用)；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一

支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的'一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

酒店年度总结篇十

时间如梭，转眼间又跨过一年度之坎，回顾一年来的主要工

作，除做好酒店的日常会计核算和财务管理工作之外，尤其加强了对酒店收支及资金运作管理操作规范化，严格执行收支两条线的操作要求，使酒店的资金流更加有序和高效。全年的工作中，财务部各岗位以务实、高效的工作作风，有序地完成了各项财务工作，有力地推动了财务管理在企业管理中的核心作用。为使财务工作进一步得到提高，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

1、按计划完成20xx年度内部账务核算工作，安排、督促各岗位人员做好日常帐务核算工作；按照相关部门的要求，督促各岗位人员及时在规定的时间内完成各自的报表和月度管理报表，安排本部会计人员做好20xx年年度结算工作，进行会计科目对帐、清理。对20xx年度财务资料及会计资料做好整理和装订工作，为20xx年度xxxx国际酒店及下属单位的年度审计和所得税汇算清缴做好准备工作。

2、各相关核算岗位严格执行集团制定的《酒店收支及资金运作管理操作规定》的相关规定，收款出纳每天将营业款及时入行，及时登帐，以便帐簿能及时反映酒店的资金实存数；付款出纳及相关会计人员严格执行《酒店资金管理审批权限》，确保资金运作规范和合理使用；安排相关人员跟进收款出纳、付款出纳定期和不定期现金盘点以了解酒店现金的使用情况，确保酒店现金周转的高效和安全。

3、财务部各岗位工作分配方面，由于本年度着重加强了资金运作管理，因此对各岗位员工的工作作出相应调整，更加完善了有价证券、发票的发放手续，消费卡、钻石卡采取空卡销售，待收款后才充值，使售卡工作管理；每月对酒店各经营点的收银备用金、有价证券、发票等进行临时抽盘以确保酒店资产安全。

4、每月完成关联单位的对帐工作，重点是xxxx国际温泉酒店的账务往来的核对工作，本年度xx酒店缺单部份，本部会计

已重新制单给xx酒店有关会计确认，以保证关联单位往来帐的准确性。

5、为达到资金良性循环的目的，本部通过加强对应收账款的日常核算、管理与追收工作，在相关部门的协调配合下加强对应收账款追收的同时与其他部门协调对临时挂帐较多的几个客户进行重点跟进，截至20xx月底20xx年全年应收账款发生额3271万元，回收额3012万元，回收率达到92.08%，使酒店资金尽快回笼，降低应收账款的坏账率。

6、本年度，部门通过加强对酒店月度收入、月度支出复核，每月将《营业收入日报表》和与银行对账单进行核对，找出差异及原因，使酒店的资金去向更加清晰。

7、按时完成酒店目标管理的预算指标的数据准备和制定、修订工作，为各部门20xx年的目标管理提供依据，同时加强与部门的沟通，共同做好目标计划的调整，保证目标管理的可行性。

8、为配合酒店的经营运作做好相关工作，例如在春节、月饼销售和国庆节期间组织部门内部各相关岗位人员做好月度账务处理工作，并按照付款计划安排支付年末供应商的货款，以保证新年的货物供应；与银行、税务部门沟通，保证春节等节假日及大型营销活动几个繁忙时段酒店各部门零钞、发票的供应。

9、由于酒店的发展和业务不断扩大，对财务人员的专业要求也越来越高，今年加强了财务人员的业务培训工作：一方面要求财务人员自身对专业知识进行再学习，利用业余时间进修专业知识；另一方面财务部在内部也组织了专业知识的专题培训及交流，包括：财务分析培训、财务意识培训、财务软件的高级运用等；第三，参加其他政府职能部门的税收知识培训、统计知识培训等，以提高个人技能，达到酒店财务核算和管理的要求，既提高工作效率，同时也减少了差错的

发生和对财务风险的共同把关抵御。

20xx年成本控制工作的重点一直围绕着酒店开源节流和节能降耗工作展开，加强了成本专项检查的力度，几乎每周都根据设定的不同检查项目联合审计、工程、采购等相关部门进行现场检查，发现问题及时处理并形成报告提交上级部门，尤其是在原材料价格不断上涨的趋势下，重点跟进成控工作，加强对市场的跟踪和对内部的检查，有力的配合了酒店各经营部门和管理层的成控管理工作。

1. 固定资产的管理与核算方面，利用会计核算系统完成了酒店固定资产卡片帐的编制，完成了对酒店各部门的固定资产加贴管理标签的工作，并针对酒店各部门前期资产管理方面出现的一些问题，加强与各使用部门的联系与协调，在现行的固定资产盘点、使用和保管等规定的基础上加以补充和说明后下发通知到各营业部门，明确了操作方法和责任，加强对固定资产的管理，使酒店的固定资产管理工作更加完善和规范。

2. 原材料核算方面，由于今年以来各项原材料主要是猪肉、冻品和蔬菜市场价格随着经济大环境、季节和货源的变化等原因波动较大，部份常用肉类和干货类市场价格在上半年上涨到最高水平后没有明显惯性回落现象，使出品部门毛利率压力不断增加，对此财务部首先是与相关部门配合加强对市场的调查工作，及时关注市场变化，加大对采购报价的审核及监督力度，依靠及时的信息反馈协助使用部门做好采购成本控制；其次加强对采购单、报价单与收货报告的审核，协助部门把好数量和价格关，并每天审核收货单和领料单，对物品的收、发货数量和采购价格进行监控，在原材料市场价格波动较大的时候建议使用部门调整菜品搭配和价格，避开高成本支出风险。

3. 针对海鲜和珍贵原材料的采购成本及消耗的监控，一方面通过对采购全过程的监督，实现对采购单价的控制，另一方

面加强对部门进销存日报表的审核与复算、监控部门珍品发制成率等手段加强该方面的成本控制，通过协调使中厨部的相关岗位工作人员按照酒店的要求操作珍品的领用、耗用数上报和库存管理等运作程序并跟进日常部门操作的盘点与监控，保证了酒店利益不受损害。

4. 针对布草、瓷器、玻璃器皿、厨具等经营用低值易耗品的核算、控制方面，着重加强对其各类数据变化的收集和整理，依据每月登记的瓷器、布草等资产台帐，与各使用部门核对申领、报损、库存的数据，使部门负责人能够详尽掌握本部门瓷器、布草等资产的变化情况而安排采购或加强管理。在协助部门进行控制方面，固定了抽查重点和提高了盘点时的抽查比例，并切实实行超率报损制度，一方面通过对部门超率报损的处罚，弥补部门费用的消耗，另一方面也督促部门加强对资产的管理，减少酒店在该方面的费用支出；结合每月常规进行的瓷器布草等日常盘点，协助酒店管理层基本扭转了经营部门特别是两个中餐这样的资产较多部门对日常管理的观念，促使部门重视对资产的日常使用和存放等管理工作。

5. 通过跟进每月营业部门原材料的盘点和日常不定期进行的成本专项检查等工作，加强对部门库存原材料的实地盘点和日常使用的检查，规范、监督部门的操作。