

酒店管理系统的总结 11 篇

酒店管理系统的总结 (1)

上半年，xx 酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6 月份(含物业管理中心)，营业收入：x 万元，较去年同比上升 2.9%；经营利润：x 万元，同比下降 12%；(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，xx 酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水平。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

酒店管理系统的总结 (2)

崇阳银海大酒店做为县接待窗口之一，并把酒店产品质量看做是生命，质量的好坏关系到崇阳县对外的形象；也关系到自身企业的发展和生存。所以，酒店一直将质量管理工作放在首要位子来抓。酒店产品分为：食品，卫生，安全，环境，服务等几个环节。下面说说银海酒店在质量管理上的一些工作开展情况。

建立科学的管理模式和合理的制度。

“一提醒”即上级对下级、管理人员对员工工作中的失误或不正确的行为，第一次采取提醒的办法加以纠正和解决。要做好这一点，必须以建立科学、合理的管理模式和规章制度为前提。对酒店来说，一部模式就是经营管理的法典。同时也是服务质量的蓝图，它对服务质量所应达到的标准，服务程序的操作要求均做了详细的阐述，确定并规范了服务人员的工作要求、标准、程序等，也为质检人员提供了检查依据。现场监督需要一套完善的规章制度，质量检查人员才能依据其有理有序地开展工作，并做到违章必纠。

“二处罚”即就对酒店人员重复同一件错误，经提醒后整改、落实不积极、不到位的行为进行处罚。质量检查工作是一项难度较大的工作，如何行之有效地开展此项工作？首先质检员要具备思想意识和学习意识。

“三培训”即本着质检服务于部门的思想，在日常检查中，注意收集各部门

存在的共性问题、突出问题，用培训的方式加以解决。如：某一时期新员工较多，普遍存在对各服务不大胆、不热情，缺乏必要的礼节常识。针对这一共性问题，组织质检人员研讨，拿出培训方案，分部门走下去上大课。随即将其确定为质检重点，在质检中加重对培训内容落实情况的检查。同时，针对质检人员的业务特点，实行划片质检，由各片业务熟练者负责各片质检、培训。分片质检员在全员实施检查时，着重负责其所属区域的检查、分析及解决。将查出的问题分月度归类、分析，划出该部门存在的突出问题，协助部门制定培训计划，必要时参与授课。这样，就将质检、培训有机地结合起来，形成了一个良性的循环系统，即通报—提醒—处罚—培训—再检查。

其次，还要具备责任意识和问题意识。“酒店无小事，做好了小事就等于办成了大事。”质检员要敢查、会查，同时要发挥放射性思维、联想思维。“质量检查人员要拿着放大镜去看问题。”质检人员作为酒店的“内部警察”，要维持酒店正常的经营秩序，就要将思想意识、学习意识、责任意识、问题意识有机统一地结合，才能无所顾忌地实施检查。

因此完善的管理制度是企业质量的保证。

建立日检、周检、月检的质量检查体系。

建立完善的日检、周检、月检的质量检查体系，可以保证服务质量管理工作更好地贯彻、落实。酒店每日的例行检查由人力资源部工作人员实施检查。由于人力资源部工作人员专一负责质量检查工作，因此，在检查中要强调并树立为部门服务的思想，而非专一挑毛病、找问题。本着既要检查问题还要帮助部门解决问题的宗旨，人力资源部工作人员在日常检查中将当天发现的问题，分部门、分种类，以质检日报的方式于第二天早上发至有关部门。对日常卫生、仪容仪表、礼节礼貌、服务操作等细节部分给予提醒，并限时整改。对重复出现、整改落实不积极或严重违规违纪事件要处罚，做到质检日报天天见，整改落实隔天查，再查不改要处罚。这样，质检工作就以提醒、整改为目的，消除了质检人员与各部门的对立，融洽了关系。质检人员发现问题的目的是为了帮助部门解决问题，不仅仅是为了处罚。周检工作由分管人力资源部的副总牵头，带领各部门专职质检培训主管进行检查，检查中采取互挑毛病、不遮不掩，对各部门、各岗位进行全

面检查，包括服务质量、卫生保洁、仪容仪表、礼节礼貌、设备养护、安全防火等，并结合酒店整体培训计划，检查员工的落实情况。

月检工作在每月下旬，由人力资源部、总经理牵头、带领酒店各部门经理实施检查，此种可采取定时或不定时检查，由于它是酒店服务质量检查的最高形式，因此具有较高的权威

性，容易引起各部门的重视。在这种形式的检查中，要注意对不同部门的重点检查，要注意检查的均衡性，同时要注意检查的权威性，对检查出的各种问题，要求有关部门必须要高度重视，限期整改，不得以任何理由拖延或拒绝。

综上所述，酒店的质量工作就置于严格的控制之下，大大促进和提高酒店的整体服务管理水平，服务质量是酒店生存发展的前提，单靠某一个部门，某一个人来抓好服务质量的做法是不现实的。“一提醒、二处罚、三培训”的质量管理体系也应该成为整个酒店全员参与的总体行为，以酒店总经理到部门负责人到基层管理员都应是酒店制度的忠诚捍卫者，是酒店制度的检查落实者，尤其是基层管理员参与一线服务，更应成为员工错误行为的纠正者。基层管理员要善于发现、敢于纠正员工的错误行为，使质量检查工作不是停留在对质量的“治标”表面上，而是标本兼治，从根本上狠抓质量管理。

银海大酒店坚持贯彻质量第一，质量是企业的生命为根本。并不断完善酒店各项管理工作，把企业责任和社会责任结合起来，为企业，为员工，为社会多做贡献。

酒店管理系统的总结 (3)

根据酒店管理专业教学计划，--年9月---年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

(一)酒店前台接待

1、早班工作流程化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客(以退房为主)——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)——做交接班准备。

2、中班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客(重点催收房费)——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18:00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

(二)酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2、拉椅让座：当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

迈入了大学最后的一个学期，为了能够更好的了解和接触社会，实习是必不可少的一个重要环节。而一个好的实习经历不光可以为找工作增色不少，同时也能够使自己快速实现从学生到职业人士的转变。现将我在兴利的实习记录如下。

兴利集团是一个家具公司，是香港的一家上市公司，总部是在香港。成立于1985年，是国内最早从事家具设计、生产、销售一体化经营的家具企业集团之一。是目前国内家具产品系列配套最齐全的家具企业集团，从卧房家具、客厅家具、书房家具到沙发软体家具、床上用品，从青少年家具到成年家具等，产品配套齐全，经过近多年的持续发展，兴利集团已成长为中国最大的民用家具生产企业之一，产品遍布海内外近850家营销专卖网点、分销中心和旗舰店。集团拥有尊典、欧瑞、品至、时代新贵、世纪葵花、新锐士、智逗星、圣路易、德加、诺维达等国内知名家具品牌。我所实习的地点是位于深圳龙岗区的分公司。鉴于我是学习国贸的，所以实习的时候被安排到营销事业部。

初次在一个有着二十多年历史的家具公司实习所要面临的困难真的很多。首先我学习的专业和家具基本上没什么联系的，对于家具知识的匮乏严重影响到我的实习。所幸在到公司的第一个周内，公司组织了对实习生的培训。我同来自各个地方不同学校的实习生一道被安排去工厂参观，聆听车间主任的解说。从车间木材的选购到成品家具的出厂等10余道工序。我们基本的了解了家具的生产过程。在这个过程中我们亲眼看见了一块块木板是怎样加工成家具的版面的。

生产车间刨光，打磨，烤漆等一系列生产环节也给我留下了深刻的印象，无数个普工带着口罩在车间忍受着灰尘和刺鼻的油漆味忙忙碌碌的工作着。想想在学校里安逸的生活顿时汗颜。

在开始第一个周的时间里，公司对实习生的安排是：白天参观工厂了解家具生产，晚上安排公司讲师讲解兴利的企业文化。对于我们不懂的方面进行答疑。给我最深的还是这个公司的企业文化，对于公司的各个员工它不光要求你发挥你个人的潜能，同时也要求你注意合作和团结。每个员工都可以报名参将公司的内训师培训，将自己的专长拿出来和大家分享。公司会不定期的举行一些培训和考核，发现人才，安排适宜的工作。而对于你不懂的知识你可以向公司任何人请教，不必担心他们会藏而不说。这种环境下公司许多员工都报名参加了自考给自己充电。有些老员工还不时地向我们实习生请教一些书本上的知识，给我的印象很深。

三月中旬正好是一年一度的家具展，和许多家具公司一样兴利也十分重视这次展销会。在结束了开始一个周的培训后我们一批实习生就被安排到了具体的实习岗位进行实习。我被分到了公司的现代事业部下的营销部门，被一个老员工带着。工作就是联系老客户，发展新的客户，寻找更多的经销商和代理商。由于展销会的到来，公司的所有员工基本上都不能出差了，要留在公司里面备战这次家具行业的盛典。我也就只能先留在公司里熟悉产品的分类和特性构造等，为展销会做准备。带我的老员工每天会带着我去公司的展厅里面了解公司旗下的各个品牌的特征和卖点，向我详细介绍推销的技巧。由于展厅太多的缘故（公司旗下有多个品牌），所以要完全在这么短的时间里熟悉这些产品也不是一件很简单的事情。大多时间我们会帮着收拾展厅，学习家具卖场的摆放，或者跟着师傅学习家具的安装，看着一件件的加工好的板材是这么组装成家具的。在这个过程中更清楚的了解产品的优势和不足，而更好的想客户解说。

在这段时间里给我印象最深的一点那就是团结了。在人手不够的时候，公司的员工都会团结起来一起面对困难，不少老员工也总是会身先士卒的做到表率作用。搬运产品，收拾展厅，组装擦拭家具……每当我们这些实习生说道累的时候，那些老员工总会感叹说其实这已经算是好的了，他们会说出去跑业务的时候比这些累多了。然后向我们讲他们刚开始跑业务的一些轶事。听他们的讲述之后

才会感觉到社会真的很残酷，每个光鲜的背后原来都有着这么多的艰辛。刚开始我就很自我的认为能够做营销在外面跑是一件多么有意思的事情，现在才知道原来一切并不是想象中的那样。在展销会开始的时候，也正是我们实习生锻炼和展示自己的时刻了。

每天都有很多的客户来参观，来自全国各地的不同的经销商，在展厅里会询问各个不同品牌的价格和卖点等等。这些问题虽然在平时我们都熟悉的差不多了，但是有些问题还是很棘手的。有些很专业的顾客，问的问题也总是很难回答，在这种情况下最后只好请带我的师傅帮助解答，看着他们巧妙的回答方式，真的是不能不叫人佩服。学历并不代表能力，这个时候我终于相信了这句话。有很多东西是你在书本中所不能学到的。但这也并非说学习是没用的。

在这期间也有很多外国人在展厅参观，这个时候我和很多实习生一样，就要帮着做一下产品的介绍了。可是每次这个时候我都只能做一些很简单很简单的介绍，更多时候还要辅以一些比划，真的是很惭愧英语学的那么差。营销就是一种交流，而这种交流存在着很多的因素，学识，技巧都是很重要的。看着公司内部好多员工都在抽时间给自己充电，我就更深刻的认识到了学习的重要性了。

我一直很相信一句话—— 态度决定高度 。在忙活了半个多月后，这次展销会终于结束了，我们也不再那么忙了。稍微闲了一点，公司在进行展销会总结的时候，老总也是很满意的，带我的师傅也顺利的完成了公司交给他的 50 万的订单的任务。他也很高兴的请我们几个实习生出去吃饭。在酒桌上他很真诚的向我们说起了他刚进公司的努力：每天会早早的到办公室收拾好自己和他人的办公桌，遇见事情抢着去做，和同事处理好关系等等。踏踏实实的做人，认认真真的做事。

也正是这种态度所以现在的他，在别人的眼中也算是混的不错。听着这些话真是叫我明白了很多。正是缘于这种兢兢业业的态度，你才能过的比别人好。天上不会掉下馅饼来，做好准备争取机会并且努力，这样面包总是会有有的。

四月初我结束了在兴利的实习返回了学校，虽然在这次实习中还有很多东西亟待我去学习，但是这个经历本身也让我懂得了很多。现在的我正处于正式步入社会的准备阶段，有很多东西需要我去学习和准备，做人和做事。虽然这之间可

能会有很大的落差，有很多的困难。但是想想曾经的这段实习经历，我坚信一切都会好起来，只要有信心肯努力，没有做不好的事情。

酒店管理系统的总结 (4)

根据教学计划的安排，--年-月-号至--年-月-号我被分配到聚龙湾天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，用心的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，个性是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景完美的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一完美的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得此刻的酒店能够说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时

对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

1、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭个性的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，

同事的热情帮忙无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的情绪是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

2、适应后的用心工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，TA-I 外叫服务及飞机票订票业务等工作。

另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：顾客就是上帝，客人永远是对的这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安

出于学习的思考，开始用心主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了 25 天，上级领导却要调我到另一个酒店——酒店的分店。本来这是自愿报名的，但是在不知情的状况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们以前和领导解释过，我们即将结束实习，期望能留在那里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能理解我们的推荐，最后与学校联系，但是在结果不太明朗状况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选取离开。我结束了为期 5 个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不必须在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。透过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店管理系统的总结 (5)

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工

拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

XX年9月份我到酒店担任销售部经理，

XX年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司；

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

- 1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少；
- 2、对会议信息得不到及时的了解
- 3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。
- 4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

酒店管理系统的总结 (6)

时光飞逝，转眼间 20xx 年即将过去。在这一年里，XX 酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各

们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在 XX 酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水平。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx 年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx 年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店管理系统的总结 (7)

20xx 年即将度过，我们充满信心地迎来 20xx 年。过去的一年，是我党 xx 届六中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较

验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年 xx 届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等 20 字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年 5 月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣 2 分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/278136032105006066>