

酒店工作总结范文（通用32篇）

酒店工作总结范文 篇1

一季度以来，xx大酒店在董事长的正确指导下，在酒店全体中层管理者以及全体员工的努力下，以创造“三个价值”为宗旨，以实现xx品牌服务为目标，紧密结合“凡是客人见到的都是整洁美观的，凡是客人使用的都是安全有效的，凡是员工接待客人都是热情友好的”这一服务理念，坚持“创业、敬业、尽心、尽责”，切实加强了酒店员工队伍建设和文化建设，一季度各项工作有序开展，为20xx年一季度的工作奠定了良好的基础。现将20xx年第一季度酒店各项工作汇报如下，请董事长、集团各位领导以及同仁们予以审议：

一、一季度营收情况通报

一月份x万，去年同期为x万，超出x%；二月份为x万，去年同期为x万，超出x%；三月份x万，去年同期x万，超出x%。

总体来说今年一季度x万比去年x万超出x万，超过比率x%，也就是完成预定目标并且超过x万。

二、一季度工作回顾

（一）广开渠道，经营创收。

经营工作是我们全部工作的核心，一季度以来，酒店紧紧抓住两大主营部门客房、餐厅收入，在现有条件下努力开拓市场。通过酒店全体干部职工的共同努力，酒店一季度总营业额x万元（不包括外包项目）。其中客房收入x万元；餐饮收入x万元；

营销部针对酒店以往出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分等种种问题，在酒店领导班子的带领下制定了新的“销售方案”。在原有协议公司、上门散客等销售渠道的基础上，拓展增加了会议、团队、同行、VIP等渠道，由片区经理专门负责，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，四则明显促进了销售业绩的提升。

客房部在保持房价稳定的基础上，总结经营管理上的经验、不足，消化吸收同行的经营理念，想方设法开发新项目（客房迷你吧更换了新品种）、推出周末房价与非周末房价等，稳定或提高住宿率。

餐饮部从主观上反省和总结去年在经营、管理上的不足和缺陷，强化内部管理，加强了对服务人员的教育、引导、培训，使服务质量得到一定的改善，团队的凝聚力、向心力不断增强；同时，为适应大众化消费这一趋势，在力求菜品价格合理、口味、质量稳定上下功夫，采取灵活多样的经营模式，找准经营定位，出主意、想办法，推出x月节、x月节等美食节活动，进一步提高了餐饮营业额。酒店全体干部职工、员工发扬以往“不怕苦、不怕累”的精神，克服困难、牺牲个人休息时间加班加点，使酒店一季度营业额超额完成。

（二）狠抓管理，节能降耗。一季度以来，在人员成本控制、能源用度、物料损耗、购买库管等方面进行了从严控制。

营销，酒店积极召开内部分析会，对超过x个月的应收款进行分析，对部分协议单位进行了清理，加大了拜访和宣传力度。

餐饮，经过总结与分析重点加强了对营业用品费用的控制。一季度加大了对酒宴的宣传力度，争取提高周末酒宴与非周末酒宴举办的数量和质量。进一步加大酒水的推销力度，争取上架客人喜欢的酒水饮料，同时培训好员工对酒水的熟悉度、介绍以及推销能力。

客房，在节能降耗方面做了大量细节工作：针对一次性消耗品成微量上升趋势的问题，加大监督力度。同时联系了供应商对使用过的小肥皂进行回收再利用。梳子和拖鞋由客房部自行回收再利用。

工程，加强对员工节能意识的培训和宣传。对水电、空调进行了严格控制，对部分使用场所的水龙头水流量进行控制。同时加大了巡检力度，注意设备设施维护、保养，本着保养和维修相结合、修旧如新、修新如新的原则，总结改进不正确的容易损坏设备设施的操作方式，尽量将一些小问题消灭在萌芽状态；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成制度，形成良好的操作习惯。

财务，加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，

尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，扎实做好成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。

办公室，主要围绕降低人员成本控制方面着手：出台各项管理制度，便于办公室统一管理，即降低成本、节约资源。一季度酒店总体在编人员在x人左右，处于缺编状态。在这种情况下依然保持了酒店的正常经营。

(三)、加强沟通，提高能力。

一季度以来，酒店的服务工作逐步提升，在以下三个方面做出不少努力。一是定时组织员工进行培训，下达总公司以及业主的指示精神。按照上级主管部门关于加强理论学习的通知要求，认真学习各项报告，结合酒店实际工作，立足本职求发展，以全面落实科学发展观，构建和谐为核心，进一步完善了培训方式。采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和 Service 质量的提高。同时，坚持每周一、三、五召开中层管理人员例会，以便及时总结前一天的工作，并安排当天的工作。二是注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线。要求在对客服务中仔细揣摩顾客的消费心理，尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑，扩大宣传面，以扩大酒店形象和影响力，整体服务质量有较大提高。三是通过与员工开展沟通会及时了解其思想动态，做好其思想引导工作，取得了明显成效，员工的思想觉悟和政治素质得到了进一步的提高。

(四)、运行正常，确保安全无事故。

为进一步提高酒店的火险防控水平，遏制火灾事故的发生，酒店安全部强化“四个能力建设”，及时调整消防工作思路，重组酒店消防安全领导小组，积极开展以提高“检查和整改火灾隐患能力、扑救初期火灾能力、组织引导人员疏散逃生能力、消防安全知识宣传教育培训能力”为主要内容的消防安全“四个能力”建设活动，通过成立领导小组落实责任、召开消防安全会议、加强消防培训、组织消防演练等各种方式，切实有效的提高了酒店的火险防控能力。使得一季度消防安全生产工作平稳态势得以保持，未发生一起安全事故，各项工作有序开展。

三、一季度社会效益

1、充分利用媒体刊登酒店信息，引导正确的舆论导向；利用局域网、宣传栏、横幅、电子屏等各种有效形式，对酒店开展的活动进行广泛宣传，扩大了影响力和知情度，确保了各项工作落到实处。

2、极上报各项荣誉申请，成功荣获20xx年度xx市旅游饭店“品质提升示范企业”荣誉称号。一季度，酒店各部门针对优质服务、质量管理、企业文化建设等方面进行了交流学习，积极转变思想、强化引导，对各项工作进行了周密部署，明确方针、责任和任务，全面推进了酒店的管理水平，使市场赞誉度不断提升。

四、不足之处

在看到成绩的同时，我们也清醒认识到当前工作还存在的一些不足之处，主要有：

1、理论学习方面有待进一步加强，用理论去指导实践，用新思想和科学理论解决工作中出现的新问题、新情况。

2、酒店各项管理制度还需加强，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距。

3、人才引进困难。

4、酒店上下凝聚力还需进一步加强。

五、20xx年二季度工作初步安排

1、创建：

①创建绿色饭店。

②争创四饭店。

③完成客房量化的要求。

2、创收

继续以酒店创收为工作重点，二季度的目标是x万。

为达到这个目标，必须在酒店管理层和全体员工努力下，深挖潜力，外拓客

源。做到个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，提高客房入住率及餐厅就餐率，使酒店的社会效益和经济效益达到双丰收。

总之，我们将加强对酒店的科学管理，从主、客观上认真总结经验，克服不足，立足实际，注重实效。二季度，酒店将继续往开来，再接再厉，在集团的正确领导下，在业主的带领下，坚持发展战略，不断提升，努力完成各项指标，信心百倍的迎接新的挑战，实现新的目标，把这一品牌做大、做强！

酒店工作总结范文 篇2

今年来，在公司的正确领导下，在各职能部门的大力支持下，XX酒店紧紧围绕全年方针目标，着力在“效益、服务、管理、安全、队伍”等方面下功夫、做文章，凝聚队伍，强化管理，深挖潜力，降本增效，较好地完成了各项工作，基本实现了时间过半、任务完成过半的目标。

一、上半年重点工作回顾

(一)严控成本费用，着力降本减费

受总部进一步压缩各项费用和公司非生产经营费用的控制影响，今年来XX酒店接待的消费总量和消费标准较往年均有不同程度的降低。1-6月份共实现销售收入XX万元，发生成本费用XX万元，利润亏损XX万元，比进度计划减亏XX万元。为最大限度地减少亏损，提升效益，XX酒店着重在节能降耗、降本减费等方面深挖潜力，主要抓了以下几项工作：

1、抓好降本减费。紧紧围绕“效益差，我们怎么办？”展开大讨论，制定了具体措施。一是抓成本控制。加强日常采购管理，严控低值易耗品消耗，成本率同比降低%；二是严把采购关。从采购源头抓起，对原材料采购做到货比三家，同种原材料采购至少固定两家供货商，原材料采购价格有了进一步降低。三是整合人力资源，优化岗位设置。今年来共合并岗位XX个，精简人员XX人，进一步降低了人工成本费用。四是减少成本费用支出，今年酒店

对过去由外委专业施工队伍承担的中央空调机组凉水塔的检修、维护保养与清洗，改由酒店内部人员承担，仅此一项就减少修理费万多元。

2、抓好节能降耗。一是以公司“双增双节”活动为契机，落实节能降耗工作措施，制定了酒店《严格管控，降低物料消耗使用》攻关课题，成立了以酒店总经理为组长的攻关小组。二是强化制度管控。制定了《XX酒店能源使用考核办法》和《XX酒店设备管理考核办法》，分部门分岗位对各项能耗使用情况和设备设施的维护保养进行客观量化指标兑现。三是加强日常节能管理。根据季节变化调整照明开关时间；耗电办公设备停用时及时关闭电源；使用节能型光源进行照明降低电耗；办公室夏季空调温度设置不得低于26℃；在不影响接待服务工作的前提下，严格控制机组开机时间，尽量减少不必要的能源浪费。1-6月，水电汽等能耗同比节约费用XX万元。

(二)强化优质服务，做好内外接待。

1、做好会务餐饮接待。今年上半年酒店共接待住客XX人，住房间，平均住客率%；接待会议XX场；餐饮完成各类会议接待桌。其中对外会议接待XX次，主要有总部安全事故调查、纪检会议、总部设备大检查、双氧水会议等；培训接待XX次，主要有危化品、催化剂班组长、考评员、武汉输油班组长、新华联、烟花爆竹等。

2、加大营销力度，推介个性服务。为了拓展营销渠道，提升酒店效益，酒店召开两次“金点子”征求会，共征集有效“金点子”XX条。应广大职工家属要求，将每月一次的大外卖增加到两次，同时扩大销售点，增加销售品种，在岳阳长炼小区设立了外卖点，得到了广大职工家属的欢迎，1-6月份外卖收入XX万元，同比增加XX万元。利用网站、微信平台、政工信息等网络平

台，加大对各类消费信息的发布力度；走平民化消费路线，印制各类宴席宣传单向周边地区发放，加大了对婚宴、寿宴，状元宴的宣传工作，努力拓展创收渠道。为确保菜肴深受顾客喜欢，定期推出特色特价菜，让利回报宾客。

3、积极推进精细化服务。针对不同消费群体，量身打造精细服务模式，日常工作实行案例改进制。注重提供个性化优质服务，房务酒店配置多款手机充电器和上网网线连接线和接口，为住客和会议人员提供方便。在平时接待过程中，细节问题一经发现，立即组织各部门进行案例分析和流程梳理，以案促训，以训提质。今年来，没有发生一起服务质量投诉事件。

(三)从严从细管理，提升规范化管理水平。

1、强化制度建设，严格考核兑现。一是建章立制。修订了岗位工作流程，完善了现行管理制度，做到工作有章可循。二是进一步完善了月度百分制与考核办法。坚持正负激励原则，将月度百分制考核内容再次进行量化，强化了员工责任意识，充分发挥了月度百分制考核的作用。三是搞好指标分解。将全年创效指标分解到各部门，将季度、年终绩效奖与效益分解指标完成情况挂钩，并纳入各类评先参考依据，做到部门有目标可循。

2、强化食品卫生管理。一是从采购原料抓起，确保食材的新鲜环保。二是加强后厨的安全防控，明确专人负责。三是按照岳阳市食品药品监督管理局检查要求，建立和完善了XX项一系列保证食品卫生安全的规章制度，并严格检查与考核。四是建立餐饮部每日安全检查工作日志，各区域负责人每日必须对所属工作区域进行安全检查，对不符合卫生要求的，严肃查处。五是坚持食品留样制度落实。正因为严格管理并常抓不懈，酒店从未发生过任何食物卫生大小事故。

3、强化值班管理。建立健全各岗位安全生产管理制度、应急预案、完善措施，针对重要岗位加强巡检监督。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。领导干部民主生活会后，针对员工提出的建议，今年制定了酒店领导轮值接待日制度，每月第二周周二下午为领导接待日，按照“有访必接，有接必果”的原则，及时为员工释疑解惑，解决实际问题，并将长期坚持下去，目前共接待了批次员工访谈。

4、强化员工培训，提升素质技能。上半年，共举办各类教育培训班XX个，培训XX人次；练兵场，练兵XX人次。同时，按照公司人力资源处安排，组织XX人参加了不同内容的管理培训班，XX人参加了省社会劳动保障局举办的考评员培训班。3-6月，配合市旅游局服务技能竞赛，前台部门强化英语口语培训。5月，溴化锂机组开机培训，外请长沙专业老师，从溴化锂机组操作原理、操作流程、机组突发事故紧急处理程序进行全方位培训。

(四) 抓好安全维稳，确保队伍稳定。

1、部署春节及“两会”期间安全稳定大排查工作。为确保春节和全国“两会”期间安全，对酒店不稳定因素进行了认真排查，对重点人员采取“一对一”联防。同时，坚决杜绝周边闲散人员开房赌博事件发生。X月X日，巡楼发现、房有客人聚众赌博，立即向公安机关反映并进行了打击。

2、全面开展“我为安全作诊断”活动。发动全体员工，立足本职岗位，全面排查身边的不安全因素，及时识别安全风险，排除安全隐患，改善安全状况。强化全员安全意识，畅通全员为安全建言献策的通道，让每一个员工都为身边的安全发挥作用，把安全意识变成日常的行动，营造了“全员重视安全、人人参与安全”的良好氛围。今年来共收集各类诊断建议XX条。

3、紧紧围绕“加强安全法治，保障安全生产”这一主题，认真开展“安全生产月”活动。X月X日，酒店召开了“安全生产月”集体活动大会，对“安全生产月”工作做出了详细部署安排。X月X日，公司安全检查组对酒店进行了“四不两直”安全专项大检查，临时启动了火灾应急预案，酒店人员做到了反应及时、处置有序，获得了安全专项检查的好评。

5、扎实做好各项安全检查工作。上半年，配合公司专业检查组对酒店进行了X次检查，内部安全检查X次，节前安全检查X次，对查出的X项安全隐患及时进行了整改。

(五) 抓好队伍，创和谐氛围。

1、关爱员工，开展送“温暖”活动。深入困难家庭、困难群众开展走访慰问、专项救助、送温暖等活动，为他们送去节日的问候和组织的关怀。开展“安全进家庭”活动，组织对每家困难户进行家庭安全隐患排查，让安全文化走进家庭，将安全工作融进亲情。

2、围绕“健康生活、快乐工作”这一主题开展系列活动。举办了团拜会、“拔河比赛”、“乒乓球接力赛”庆“三八”活动和“周五爬楼梯活动”，各部门开展了春游活动、红色之旅韶山行、公司广场舞比赛“健身搏击操”、参加公司“违纪违规处分规定”竞赛。同时，酒店举办了“讲身边事赞身边人”演讲比赛，青工部开展系列义务劳动等，既丰富了员工也业余生活，也增强了队伍的凝聚力和向心力。

二、存在的问题

一是精细化管理的常态化、员工的责任意识还有待进一步加强;个别员工的责任意识、服务意识不强使得服务质量问题还有时发生。

二是管理人员的执行力还有待于进一步提高。

三是酒店设备较多,设备老化故障率较高,需经常维护和维修。

酒店工作总结范文 篇3

一、经营情况

1: 各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入: 20__ . 1. 1—11. 31, 共: 2110000元比去年的: 2162175元, 下降: 52175元, 今年平均值104. 28, 年上座率: 0. 029%, 完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务, 重大投诉率为0。

二: 日常管理

1、部门规范管理

由部门管理人员于20__ . 8. 17. 组成, 每天中午11: 17分对部门各区域进行检查, 对查出问题逐一整改落实, 并按制度规定奖罚分明, 卫生稳步提高。

2、成本控制和节能降耗

1、结合后厨部制定了新的餐具管理办法。餐具分顺序, 分类, 分框收放, 2分类清洗, 3易碎品自己清洗, 4每日定时开关灯, 空调, 热水器, 5合理利用边角余料不浪费, 6严格控制低值易耗品, 做到领用有记。

3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销, 主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库, 布草由领班专人负责整理和清点, 2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识, 2铺台布, 托盘, 摆台, 上菜, 斟酒, 口布叠花, 3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店, 安全酒店。

做好环境卫生, 护好外围绿化, 重点防火防盗, 注重食品安全, 保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

三、餐饮工作中仍存在一些不足

1、仍有一些员工的主观能动性较差, 机械性地去做工作, 部分员工自律性较差, 如: 站位纪律, 服务礼貌用语, 餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

针对20__年的工作特制定计划如下:

一: 经营目标

今年元, 明年争取打到元, 我们将继续保持重大投诉为0

二、日常管理

继续加强员工的业务技能培训, 提高员工的综合素质, 在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划, 方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育, 利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神, 树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道, 扩大营业收入, 如旺季推出外卖。

4、全员公关, 争取更多的回头客。

三: 改变措施及方法

1、增加员工效益意识, 做好节能降耗。

(1) 严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸, 牙签, 布草, 餐具等。

(2) 降低设备运行的消耗, 如空调合理开启及时关闭。

(3) 严格把好菜品验收关, 合理使用边角余料。

(4) 完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2、突出以人为本, 酒店无大事酒店无小事的理念

- (1) 保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。
- (2) 开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。
- (3) 增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。
- (4) 建议酒店多组织员工工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20__年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

酒店工作总结范文 篇4

已经是第十四周了，下次写工作总结的时候就准备放假了。这一个月对我来说过的很快，我想同学们也是一样的，五一假期回来，大家在一起学习生活，转眼间就到月末了。

这个月我们班级准备了一次集体活动，原本定在上周，但是突如其来的大雨，让我们把计划都做了调整，初步定在六月中旬之后，我相信那会是一次难忘而又愉快的小旅行。

最近是旅游学院最重视的旅游节，班级气氛异常活跃，充满了生气，有为晚会准备节目的同学，有组织各种活动的同学，有积极参加活动并且获奖的同学，丁悦和刘晓庆等同学在酒店技能大赛上都获得了奖状，我相信这会是一个好的开始，在接下来的活动中，会有更多的同学参与其中，并且为班级为自己争得荣誉。

除了这些同学，也有像我一样的一批同学留在自习室里，为六月中旬的英语四级考试做准备，虽然看着别人都参加活动得奖时也会有些激动，但是我相信在这里自习的同学，不论是在四级还是期末的考试中，都能取得满意的成绩，天道酬勤。看着班级能够做到有条理，大家都能在这个忙碌的五月找到自己的位置而感到满足和开心。

酒店工作总结范文 篇5

精彩、收获的20xx年。EE大酒店市场营销部随着EE大酒店的诞生而成立了，回顾过去展望未来，过去的一年市场营销部取得了不少的成绩，为了做好酒店销售，我们克服困难不讲价钱，不断学习，考察市场，开发客户、建立酒店的市场网络。我们尽力做好酒店对外的宣传工作，建立酒店的市场美誉度，我们坚持“诚信服务、敬业爱岗、团结奉献、开拓创新”的EE精神，从自我做起、从每一个细节做起。努力实践“让宾客感受春天般的温暖，夏天般热情”的EE目标。

总结各部分工作情况，有可喜之处也有应该更加改进的地方。首先在开业短短的时间里就签订商务协议客户达一百零八家之多，从跟进客户到服务客户努力做到细心、精心、尽心。我们勤于奔波，每天穿梭于都市的大街小巷，开发新的客户，与老客户建立长久的合作关系，亲切的微笑是我们面对客人的第一印象，我们为选择EE的每一位客人精心安排，细心维护每一个客户，尽心尽力为每一位客人做好售后服务工作，最终做到让客人满意而归。试营业以来接待各种类型的会议达二十一次，其中全国性的大型会议就有两次，当然这也离不开各部门的通力合作。从酒店长远利益来说，建立客户价格体系是至关重要的。我们深深的了解到这一点 因此我们针对酒店的消费群进行市场分析，建立了一个具有竞争力的较为完善的合理的客户价格体系。

不可否认大部分的成绩都离不开大家的共同配合和努力。不断的学习增进知识，是市场营销人员必须的一门功课，我们能不断虚心学习听取各方面的意见建议，在酒店试营业期间利用工作之余完成了营销的基本培训，使我们的员工在工作上能游刃有余。做的更专业，更完善！

市场营销部除了销售酒店产品还担负着酒店对外宣传和酒店形象建立及酒店推广的任务，也许您经常会看见酒店的很多漂亮的图片资料和经常悬挂在酒店门外以及各大小会议期间的横幅和工作指示牌，那可都是我们销售部美工的辛苦劳作，这些可都赢得了客户的一致好评，其中创立美工收费标准的规定也因这些为酒店创得了一些利润。圣诞节您也许参与了也看见了酒店那漂亮而有特色的布置和精彩的活动，这都是我们销售部精心策划布置出来的。新年的气氛就在这里让您体会到了。还有酒店的房价表和名片，那可是客人经常见到接触到的东西，这也是体现EE的素质的一个重要窗口。

直接创利有了体现，那间接创利又在哪里。间接创利就要取决于与媒体的合作情况、酒店对外的宣传状况以及活动的策划情况。目前酒店的对外宣传虽然还没有

大力铺开，但是媒体的网络关系已经建立，各项活动策划及宣传策划方案已经基本出台，就待我们重拳出击。日前与两个电视台的合作相对成功，也产生了较好的反响。选择好的媒体平台做好酒店宣传，也是酒店形象推广，市场知名度与社会美誉度建立的一个重要途径，这样也是为酒店带来间接利润的相当大的一个部分。各项工作做好了还要有一个较好的工作环境，市场营销部在人员紧缺的情况下，人人都互串，这可是工作上的互串，我们的美工也能肩负起销售的责任，任劳任怨带领客人参观并推销酒店，也做得尽善尽美，我们的策划不光兼销售也承担起办公室的日常事务听从领导的安排有条不紊地作好每一项工作，如：将档案归类，作好会议协议书及工作单，将所有已签的商务协议输入内部网络等等一系列的文书工作。很显然这些都是我们的培训和平时努力学习、大胆实践的结果。从这些可以看出我们努力实践了“敬业爱岗、团结奉献”的EE精神。

展望20xx，大好的社会形式，为EE带来一片生机，也为我们带来更多的机遇，当然也加大了市场营销部的工作强度，但是我们不为困难所折，我们树立更加长远的目标，为稳定客源、占领更多的市场而奋斗，面对竞争日趋激烈的市场，市场营销部的全体员工有信心将以后的工作做得更好。我们坚信在新的一年里能有更新的突破，为酒店创造更大的利润。我们为EE美好的20xx年奋斗。

E大酒店市场营销部经理

20xx年01月*日

酒店工作总结范文 篇6

春节是中华民族的传统节日，同时也是家人团聚的日子。所谓爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。对于我们这些春节期间继续营业的部门来说，“每逢佳节倍思亲”，正是大家内心的真实写照。聆听着家人的亲切问候，感受着领导同事间的关怀之情，使20__年的春天更加温暖。

康体为了做好春节接待，酒店领导高度重视，统筹安排部署节日期间值班工作，康体根据实际情况安排轮休。由于部门经理休假，春节期间康体总监带领大家完成各项工作，大年初三和初七由总监本人主抓运营工作，初二，初四，初五，初六由两位主管分别抓运营工作，我们责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患；在春节期间的各项服务也得到了顾客的大力赞扬。在20__年春节接待中，康体除夕下午闭馆，大年初二中午12点开馆，从初二当日至初七，总收入达__元，567人。

20__年是充满机遇和挑战的一年，面对越来越严峻的市场形势，希望节日期间圆满而又成功的接待，能够给我们酒店新的一年带来新的机遇，以更加振奋的精神、更加昂扬的斗志、更加务实的作风勤勉工作，为完成和超额完成目标任务而努力奋斗，祝愿我们酒店的明天更美好。

酒店工作总结范文 篇7

回顾20__年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财资管理处的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财资管理处要求实事求是，严以律己，圆满完成了20__年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成，酒店财务年度工作总结。积极有效地为酒店的正常经营提供了有力的数据保证。促进了经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

一、会计基础工作方面

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集团下达的各项计划、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。

二、会计管理方面

1、资产管理：我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财资管理处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，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，每月及时催促营销部收回各项应收款项。

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：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。

4、货币资金管理：财务部严格遵守集团财务规定，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。

三、对内、对外协调方面

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。对本部门所属的收银员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。

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。

3、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财务管理处进行沟通并解决。

4、按时参加集团召开的季度例会，根据集团财务管理处召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的管理工作。

5、积极配合集团财务管理处及法规审核处的联合检查工作，做好各项解释工作。

6、对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

7、参加集团组织的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，财务年度工作总结《酒店财务年度工作总结》。

20__年是“十二五”的第一年，也是酒店发展的关键一年，我们将已崭新的面貌迎接一年的工作，在总经理的领导下，结合三星标准，围绕“竭尽全力为酒店前勤服务，保证酒店正常运转”的宗旨，齐心协力，团结一致，为酒店的美好明天共同努力。在20__年，财务部将：

1、20__年财务预算计划工作。根据集团公司及酒店领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合权衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，编制酒店20__年财务预算。并且，根据集团公司下达的20__年任务指标，层层分解落实，下达到各部门。同时，为了保证任务指标的顺利完成，财务部对各部门的计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要依据。

2、20__年财务决算工作。财务部将根据会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，认真保质保量地完成会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写详细的报表说明，认真完成会计决算工作任务。

3、做好20__年收入、费用计划及经营计划。

4、组织财会人员继续学习新会计准则，提高财会人员业务技术水平。

5、进一步搞好财务部财会量化工作管理。

计财部

20__年__月__日

酒店工作总结范文 篇8

20xx年即将结束，在这一年里，我们酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。酒店部分硬件设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。今年来前厅部在人员以及编制有所变动的情况

下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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 service 质量反映出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，今年来针对两个个分部制定了详细的培训计划：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；为今年的团队接待打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“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，比如，每次退房客人的卡套我们都统一回收；过期报表的重复使用；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。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，在前台的售价以及员工激励方面我部出台了新的政策，接待员在了解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。

四、注重各部门之间的协调工作

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。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店所存在的不足：

1、酒店千里马系统的局限性

酒店所采用的千里马系统由于模块的限制，导致许多记帐，挂账都通过手工完成，餐厅与前台之间的帐不可相互间穿透到彼此的账户去用电脑结账，这些通过手工操作结账有许多的漏洞，比如会导致漏收，错收甚至于客人预存款我们都只能通过手工记账，假如客人到前台来消费还须去财务部去查询客人有多少钱，这些都会影响酒店员工的工作效率，也影响客人对南国国际会议中心的印象。这关键酒店酒店的操作系统是否完善，系统是否有专业人士定期维护。

2、薪酬制度过于固定

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工 作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便由于薪酬提出离职，造成了人员的流失。个人觉得酒店的薪酬体制不能激励员工的积极性，员工每个月都是拿的固定工资，以前台为例，假如销售部完成本月销售额将有相应的奖金，但是前台同样做了大量的接待工作，也经常加班，但是却没有奖金，接待员久而久之会有做多做少一个样，做不做都是一个样的感觉，从而影响酒店的营收。鉴于其他酒店经验，前厅部的收入也需要和营业指标挂钩，从而激励员工提高开房率。另外也需要完善人事薪酬制度，酒店的工资应该是呈阶梯状分布，员工试用期多少钱，工作半年表现优秀升一级工资又多少钱，工作一年后又多少钱，酒店要让员工看到希望，充满激情去工作，从而为酒店创造更多的营业收入。

20xx年工作计划：

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为总经理调整战

略思路提供依据；

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务；

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，南国国际会议中心的明天将更加辉煌。

酒店工作总结范文 篇9

某年是酒店开业第一年，某年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

酒店工作总结范文 篇10

随着月底的到来难免会让人回想起本月在酒店工作中的努力，正因为酒店的效益与每个员工的发展息息相关才会让我比较在意，无论是酒店经营过程中付出的努力还是服务能力的体现都存在不少值得借鉴的地方，因此我对本月完成的酒店工作进行了简单的总结。

在经营管理方面遵从酒店领导的指示并为顾客提供良好的服务，对酒店的发展而言客户的入住率以及他们对酒店服务的评价都是很重要的，因此我按照酒店的经营理念做好了客户接待方面的工作，通过自身的良好服务从而尽量让每个客户都对酒店感到满意，毕竟对酒店的发展而言员工的整体素质往往具备着十分重要的作用，所以我在遵从领导指示的同时也会思考如何做才能够更有利于酒店的发展，虽然在细节上存在着些许瑕疵却也处理得还算不错，只不过针对本月酒店工作中存在的问题还是要加以改善才行。

在客房服务方面揣摩客户的心理并让对方感到满意，由于能够定期对空房进行清理的缘故导致整体环境还算不错，因此当客户入住以后能够明显体会到酒店客房的环境是比较好的，但由于设施不太新颖的缘故并不能够做到整个酒店都覆盖网络，这也导致入住酒店高层的客户并不能够享受到wifi网络带来的便利，考虑到已经有部分客户在本月反馈过这类问题自然要在下个月尽快处理，另外考虑到部分酒店设施可能存在老化现象的缘故需要利用空闲时间进行检查，能够处理好这部分工作在我看来也是对酒店尽职尽责的表现。

在业务办理与财务结算方面提升了酒店员工的整体素质，对酒店经营来说任何工作的完成都是不可缺少的部分，因此前台员工需要加强业务办理的效率并处理好与客户交流的各项工作，财务部员工也要定期做好工资结算并整理好相应的账单，因此酒店领导在管理工作中付出的努力也是令人钦佩的，无论是人事安排还是任务的下发都能够考虑到每名员工的能力所在，再加上定期展开的员工技能培训从而让我成长了不少，但是不可忽视的是同行竞争的问题导致本月的发展空间受到了限制，因此还需要通过下个月酒店工作的努力提升自身的竞争优势才行。

本月酒店工作的完成不过是员工们努力的缩影罢了，能够通过总结积累经验才是我们努力完成工作的目标所在，既要提升员工的综合素质又要让酒店的效益得到发展，这既是我们当前的目标也是以后酒店工作中需要不断奋斗的理念。

酒店工作总结范文 篇11

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的某某年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对某某年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心岗位，热诚、积极的工作态度很重要。某某年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训

在到某某企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断

学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息；；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店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，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这一年我主要做到以下工作：

一是加强业务培训，提高自身素质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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识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。

二是加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率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，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。

三是注重各部门之间的协调工作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。

四是考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

酒店工作总结范文 篇12

转眼间，一年时间已经过去，酒店在这一年也有重大的转变，作为店长，这一年我在平稳中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受，今年我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等工作中收获颇多，所经历和的每一项工作都今后得以进步的动力，并为明年的工作奠定基础，里对个人和行政部的工作简略总结，并向各位和同事汇报一下今年工作思路，希望各位指正。

一、工作总结

回顾全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会，我所从事的工作和担负的责任也使的责任感与使用感，在酒店工作之前，我对行业可以说是很少，在到酒店后短短半年内，在各位和同事的帮助与协助下，我和工作都长足进步，当然半年内也了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长足以依托的经验与资本，对个人与工作总结与分析，特把年工作总结如下。

1、工作成绩描述

- (1) 在半年中工作进步，在规范化管理和制度化建设上成绩;
- (2) 外协工作，为酒店打造外部经营环境奠定基础;
- (3) 人力资源工作进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上进展;
- (4) 质检工作进展，质量检查体系已;
- (5) 行政部工饭店整体工作运营基础性支持，与各紧密，为饭店发展努力。

2、工作失误总结

- (1) 短在内部管理中还有些不规范的地方，使工作整体受到;
- (2) 注重工作质量与，强调管理，对员工生活关注度，今后工作中会再与员工的沟通，地工作要求;
- (3) 培训工作系统性，在明年注意改进;

3、个人优势分析

- (1) 较强的亲和力，具备的管理基础，乐于承受工作，并能较快地工作环境;
- (2) 较强的学习能力，可以在较短内对新的知识融会贯通，并运用于工作中;
- (3) 控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;
- (4) 工作细致性较强，善于从细节处工作，对工作大有进益;

4、个人劣势分析

- (1) 从事酒店业较短，在专业性上会;
- (2) 对自身性格所缺点的控制与把握应提升，应加工作中优势，尽量规避劣势，自身工作。

二、工作计划

展望充满挑战接下来的日子，有许多计划正待一一去实施，有必要对工作的设计与规划，特将计划向各位通报，以期大家对我的计划建议与修正，并在计划过程中各位的与帮助。

1、总体工作计划描述

原则：以饭店经营发展为原则，一切工作原则。

两项工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、工作计划

(1) 自身职责，工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事会，我对酒店的感情与所担负的责任已仅是做为行政部人所应尽到的职责，我将要求酒店将每项工作到最细之处，协助总经理每一项政策措施，在酒店业绩也使自身长足进步。

(2) 人力资源管理工作：行政部将把人员的招聘与培养做为的人力资源管理工作，从人才引进渠道、扩充人员上升空间、人员良性竞争，考核机制几工作，使人力资源管理工作体系化，在酒店内部一支竞争力的员工队伍。

(3) 培训工作：的培训工作是酒店经营得以的保障，接下来我将从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理培训入手，建立完善的培训体系，让培训工作更到位。

这一年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特速度向飞奔而来，明年，我希望可以在工作上进益优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望工作可以在现有基础上更大提升；在xx年我和我的会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把建设真正意义上的团队、优秀团队、专业团队！

20xx年即将过去，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x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。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第x名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团x个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

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x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上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“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。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。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

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。

四、注重各部门之间的协调工作

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。

酒店工作总结范文 篇13

回顾这个八月的工作，由于是在暑假，可以说出游的人也是比较的多，而我们酒店也是比较的繁忙，作为前台，我也是认真尽责的去做好这月的工作，而今到了月尾，我也是就这月的一个工作来做好总结。

作为前台，面对着客户，我知道要做好服务，而这月我也是尽责的去做好服务，无论是一家人的接待，或者老师，学生各类的团体接待，我都是尽责的去做好，确保酒店前台的工作做好了，而服务做好，其实很多的时候后面的事情也是可以更好的去完成，对于领导交代的销售工作，我也是尽责的去到位，去把客户安排好，对于客户的要求，我也是尽可能的满足，客户联系我们的时候，一些需求我也是会和同事去配合做好，最后做好跟进，确保客户是满意的，最后离店的评价里面，我也是得到了很多的肯定，工作上的认真其实也是和之前上半年的一个培训和自我提升是有关系的，疫情的出现也是让我们更加的意识到，如果客流少了，那么我们的每一个客户都是要格外的珍惜，除了硬件方面要去做好，而我们服务的人员更是要去做好服务才行，这样才能让客户更加的满意，有更多的回头客。

此次的确也是有很多的客户是之前的老客户，对于我们的工作满意也是让他们愿意多次的来我们酒店，虽然竞争的压力很大，甚至一些店比我们的硬件条件要好，价格也是低一些但是很多的客户也是看中了我们的服务水平，八月除了工作做好，自己也是不断的去反思总结，每天下班也是会和同事沟通哪些方面要做的更好一些，哪些地方也是可以再继续的完善的，服务的工作就是如此，不但是流程上要做好，同时也是要不断的思考，究竟如何，能把服务做的更为出色，有特色，让客户更加的满意，虽然我做前台也是不短的时间，但是我也是知道，服务是没有尽头的，还是要多一些思考，才会更好。

一个月工作的结束其实也是意味着要进入到下个月工作里头了，而对于九月我也是制定好了工作的计划，同时也是不断的改进完善，争取自己的工作越来越好的，我也是相信自己会做到，对于八月自己发现的一些问题，也是会去做好改变，来让自己的前台服务做的更为到位，得到更多认可。

酒店工作总结范文 篇14

酒店管理是一个持续完善的过程，下面我想针对前期工作不足和下一个季度的工作做以下规划：

1、下个季度的工作主要有：7月份筹备粤菜美食节，8月份筹备中秋节，9月份总店店庆。这三项工作是我们下个季度的工作重点，我们会吸取上个季度的教训做好工作，提高这个季度的目标营业额。

2、维护好客户是重中之重，对我们酒店提出批评以及建议的客户给与一定的优惠并向其表示感谢。以表现我们酒店对客户的重视。

3、在维护好老顾客的前提下开发新客源是必要的，这样才可以使我们酒店达到目标营业额提供保障。

4、通过召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

5、稳定员工队伍，进一步铺设正规的沟通渠道，改善员工福利和生活环境，进一步完善劳动合同签订、建立定量员工访问制度、完善部门例会制度、多渠道建立员工投诉通路。以此稳定员工。

6、落实安全责任制：履行每日安全复查和重点区域二级检查制度（即自部门例查、总办抽查）。

7、落实节约成本措施：做好夏季能源控制和宣导，在员工中积极倡导节约能耗，保障工作质量。

8、各部门仔细跟进工作，在工作尚未完全验收之前完善工作的不足，避免后

期增加酒店的工作难度；努力克服各种困难，支持董事会营业滚动式投入环境改造和硬件投入。

9、严抓出品。细化管理，落实监督体系，利用部门职能监督部门（如保安部对各部门的纪律性指标监督、财务部对成本指标的监督等），制定各项工作指标、逐步推行量化绩效考核体系。

10、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本。对于职位缺口较大的部门，采取多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还要通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式。

以上是我对酒店上个季度的总结以及下个季度的工作规划。

总之，下个季度我们会再接再厉，在公司正确领导下，我们将加强对酒店的科学管理，从主客观上认真总结经验，克服不足，立足实际，注重实效。我们有信心在全体员工的共同努力下，互相配合，努力完成各项指标，信心百倍的迎接新的挑战。

酒店工作总结范文 篇15

为进一步提高员工熟知酒店知识，全面强化员工酒店行业意识，努力打造学习发展型企业，酒店行政人事部于12月份对全店员工进行了系统培训，酒店员工年度工作总结。

一、目前完成的工作

1、本次由行政人事部牵头组织，针对酒店所有入职员工进行统一的公共课培训。课程有酒店行业基础知识、礼貌礼仪、仪容仪表、工作态度等相关方面的规范化培训。此培训旨在加强酒店各部门员工层的交流和沟通，在加强酒店公共课知识的同时，给大家提供一个放松心情，交流思想和增进了解的平台。

2、加强对员工开业前期礼貌礼仪、仪容仪表等内容的宣贯及培训，培养员工的酒店服务意识和主人翁精神，熟知酒店各项规章制度，统一培训结束后，将由各部门自行组织具体的岗位技能培训。各部门须将下一个月部门培训计划于本月25日前发至行政人事培训部备案。

3、本次培训结束，对全体员工进行考核试卷测验，并让各部门参训人员代表填写培训评估表，及时有效地了解员工培训真正需求，为下次员工入职和转正考核培训工作有了明确的目标方向。

二、不足与努力的方向

1、我酒店虽为四星级酒店，但员工受教育程度普遍不高。在培训过程中具有一定的艰巨性，须反复宣贯，耐心说服教育，方能取得一定培训效果。在今后的培训工作中要强化培训技能，增加新内容、新亮点及互动环节，增添课程的趣味性。培训将是行政人事部的主抓方向。

2、各部门培训工作需要及时跟进。除培训部酒店公共课培训外，各部门要切实加强本部门员工的岗位实操技能的培训，只有配合好行政人事部组织开展的培训和开展好本部门培训，才能在岗位服务过程中做得更加完美。培训部会根据各部门上交的培训计划去跟进各部门的培训和开展本部计划内的各种培训。

3、坚持质检和培训工作的有机结合。做到从质检中来到培训中去，通过培训再到质检中的考验。（通过质检巡查和分析各一线部门的宾客意见表来确定）进行专题培训。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。使员工随时注意服务细节，保证酒店的服务质量，不仅要做到敬业，还要做到专业。

4、加强培训现场管理。这次由行政人事部组织的培训分两批进行，由于人多，场地不大，加上没有话筒音响设备，后座的部分员工听不清等问题，今后要解决场地、设备带来的一系列问题，切实地让更多员工学习更多知识内容。

5、培训意识有待提高。本次培训是以酒店行政人事部发文到各部门的通知，但是目前有些部门对本部门员工培训监督力度不够，致使员工工作散漫，到场培训不及时或借故不来培训，所以各部门要强化培训意识，配合协助好行政人事部开展的工作，树立良好的职业道德意识。

酒店工作总结范文 篇16

不知不觉间三个月的使用期就这样过去了，在这三个月里我学习到了很多专业上的知识，这一切都要感谢领导和各位帮助我的同事。说实话，在一开始知道自己

面试过了要来这里上班之后心里是很惶恐的，因为我从来没有做过类似的工作，这也不是我的专业所学的东西，我很害怕自己做不好，然后被领导痛骂，但庆幸我遇到了一群好领导和好同事。

在我刚刚入职的时候领导给我们新入职的员工进行了培训，当然因为我从未接触过这行所以我也是一群人中最差的。但庆幸领导并没有放弃我，也没有痛骂我，还更加细心的教导我，让我跟上了大部队的脚步。在我们培训的第一堂课，经理并没有直接带我们学习专业知识，而是先和我们介绍了一下公司的规章制度，害怕我们在日常的工作中犯下错误。给我们讲了最基本的一些，就让我们自己看，我在仔细看了一下之后发现并没有特别的严格，只是最基本的不允许迟到和早退而已，这也让我心里松了一口气，害怕真的严格的不行。在后面便给我们讲了我们需要做的事情，并且手把手的教导我们应该怎么做，并且教导了我们遇到一些基本问题的处理方式，如果遇到什么解决不了的就在喊他来处理。

在培训完的第二天我也就正式上岗工作了，第二天工作的我显得有些手忙脚乱，心里也特别慌张，和别人说话的时候声音都不由自主的变小了。但时间长了我适应了这份工作之后就好的多了，能够冷静的处理很多事情了，当然我处理不过来的时候也都会叫经理来处理。而我能够得到这么大的成长也不止是我一个人的功劳，还要感谢在我无助时每个帮助我的同事，让我能够坚持过来。而这段时间提高的也不止是我的专业能力，也让我的性格有了一些变化，因为每天和人接触说话的原因，我没有一开始那么怕生了，变得活泼开朗了一些，和陌生人交际也变得更强大了一些，我想这些对我来说也都是好的地方。活泼的人总会比一个苦闷的人更受欢迎，而我也很喜欢现在的我，比起以前我变得有趣多了。

虽然试用期结束了，但是我也不会在未来停下自己学习的步伐。我一定会在未来的日子里继续学习，继续进步，让自己变得更加优秀，更好的回报酒店。

酒店工作总结范文 篇17

xx年7、8月份旺季已经结束。在全体员工精诚团结，携手并进，一心扑在工作上，一门心思搞服务，专心致志抓经营。8月份营业额完成了2659087元，虽然比预算减少了55831元。减少比例为2%。散客为3807间夜，收入为1444935元，网络为3125间夜，收入为1254921元。但是，完成了9个10万的好成绩。创造了往年最好的业绩。这离不开公司的正确领导，离不开宾馆各部门的鼎力相助，离不开员工的辛勤努力。在此，我对大家表示崇高的敬意和衷心的感谢！先将各部门工作总结如下：

一、销售部主要工作：

- 1、制定8月份宾馆网络现付、预付、团购价格并有效执行。
- 2、完成7月份销售数据统计表和宾客流量统计。
- 3、完成6月份各订房中心返佣。
- 4、完成艺龙、114、12580业务经理更换和联络沟通。
- 5、完成1314年销售数据分析表。
- 6、市场调研，制定宾馆房间价格。
- 7、统计7月份网络返佣数据。
- 8、参加东城区旅馆业治安管理工作部署会议并制作会议纪要传达相关部门。
- 9、制作文晟、文苑客房宣传品。
- 10、规范预定部接电话流程及标准。
- 11、建立宾馆客人数据库。
- 12、完成宾馆特价房推广。
- 13、制作销售、预定工作流程。
- 14、制作9月份数据任务分解表。
- 15、完成公司举办的员工运动会。

二、前厅部主要工作：

- 1、为了巩固前厅部员工在工作中的责任心与责任感，组织召开了部门例会，利用案例讲解方式，对员工进行了思想教育。同时加强了礼貌礼仪的培训工作。
- 2、为了不影响正常工作的运转，及时对前厅部各操作设备进行了检查及维修工作。
- 3、配合各部门工作临检，前厅部对各对外工作事项进行了规范及相关的抽查情况。

4、销售作为8月份主题，合理利用3角关系，对各房型、各房价进行了分析研究，灵活售房。

5、严格利用时间段，做好每日客流统计，并进行分析对比，合理控房。

6、加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

7、配合销售部做好各网站接待工作以及定价事宜的传达情况。

8、加强与各部门的沟通协调工作，更好的销售房间。

9、早餐厅作为酒店的附加力量，及时做好宣传工作以及售卖、及各项统计工作。

10、完成领导交代的其他工作以及日常工作的安排。

三、客房部主要工作：

1、旺季的这一个月，客房那个出租率很高，每天的平均入住率都在110间左右。这期间，每日召开早例会，总结昨日的工作及安排当日的工作。对旺季期间需要注意的事项进行提示。针对今日发生的案例进行分析和纠正，会后对发生的案例进行培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。避免该案例再次发生，提高了服务质量。

2、在全员销售的决策下，房间为客人提供菜单及现金券，方便客人在我们餐厅使用，在期间，取得一定成绩，增加餐厅的营业收入，又锻炼了我们客服部员工在一线的销售技巧。

3、本月工作中还存在的不足分析如下：

1) 房间卫生质量下降，如卫生间地面有头发，物品摆放不规范，一次性用品漏补，消费品漏查等。

2) 工作交接不明确，导致下一个班次的工作很被动。

3) 布草早领取和厂家点数的过程中，数据还有误差，工作缺乏责任心。

4) 本月除了一个案例618玻璃门坏的时间。

四、工程部主要工作：

1、开展预防维修，提高设备功效：

对客房设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管S弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

2、积极解决遗留的问题：

针对部分客房墙纸墙面渗水而发黑暴皮，影响了宾馆的形象。我们找专业装修队伍解决，并亲自参与施工，修复墙体发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，在更新的情况下及时维护补充宾馆的消防设备。

3、发现自身不足，加强管理水平：

定期召开部门例会，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。日常工作中，提倡爱岗敬业、发扬团队精神；工作积极主动，凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。

虽然在8月份的工作中，比较圆满地完成了宾馆的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。其表现有：

①员工的意识不强、工作热情有时不高、和其他部门沟通较少。

②技术水平参差不齐、缺乏独立工作能力。

③工作主动性不够、工作效率较低、节约意识较淡薄。

工程部在宾馆属于后勤部门，也是一个花钱的部门。但我们将努力学习先进的工程管理经验，降低能源消耗，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，都将成为纯利润。把工程部建设成为宾馆一个新的创利润部门，为宾馆创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标。

五、保安部工作总结：

1、安全保卫工作：

负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每一到两小时巡逻一遍，按时打点，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。

在八月份，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有

效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。同时，为了进一步确保安全工作，将文苑、文晟两宾馆的开包检查工作进一步落到了实处。

2、消防安全工作：

①、在八月份，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

②、每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

③、将部分不能使用的灭火器已购买并进行了更换。

④、将损坏的应急灯、安全指示牌已统计好报工程部进行维修、更换以及穿管保护。

⑤、将泵房已坏的压力表进行更换和维修。

⑥、参加了消防部门组织的消防会议。以上是xx年8月份保安部所做的工作，但还存在诸多问题，离企业的要求还有距离。人员文化水平低，创新能力不够，学习风气需要加强。在思想教育和思想作风上，需要加强培训，努力打造一支、思想过硬、业务水平高、忠于公司、忠于企业的团队。配合好两宾馆的工作，为宾馆的经营取得最大的效益而努力奋斗。在九月旺季中，听从孙总指挥，配合宾馆各个部门，做好两宾馆的安全工作，使企业取得更好的效益。

六、餐饮部工作总结

(1) 经营情况

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是乘着上月营业额制定的预算，由于市场的不稳定，预算完成的有点艰难，幸不辱命，最终在最后一天完成了本月预算本月营业额134843元。

(2) 员工工作情况

员工不断学习，在各岗位上不同程度的提高。业务上由于餐厅员工文化程度的限制，员工努力学习了三个月后，终于不负众望全部学会使用瑞通系统。后厨的前期原定一人做早餐，后期发现需要两人才行，因此人员上有所变化，早餐两人做，后厨人员有点捉襟见肘。与厨师长研究表明我们的餐厅虽小，但是菜品种类繁琐，蒸炒煮凉拌都有。我们需要改变菜谱改变定位。

(3) 人员编制配备：

1、由于元洗碗工在工作上的懒散怠工，工作不认真故经黄总批准另招来一名洗碗工，现人员已经到岗。

2、餐厅由于自助餐的临时工做到30号就离职，故这边人员也配备了一名全职服务员，现已到岗。

(4) 营销情况

1、正餐。文苑文晟开展代金券的发放，以红包的形式放入客房，吸引客人眼球，同时代金券更加直观，效果喜人，引来大量客人。

2、早餐，采取卖出一张餐券给予相应提成的奖励机制，有效提高前厅卖券积极性，大量提高用餐人数，同时，保证菜品质量也是关键。

七、各部门工作计划：

(一) 销售部工作计划

1、制作销售数据和月销售数据表。

2、统计8月份订房中心返佣。

3、联系财务关于订房中心7月份打款一事。

4、制定10月份宾馆价格。

5、跟进艺龙和114、12580业务经理联系（提升宾馆网络级别）。

6、市场调研，修改宾馆房间价格。

7、完善宾馆数据库。

8、跟进宾馆宣传制作。

(二) 前厅部工作计划：

1、前厅部在缺少人员的情况下，合理安排班次，调整上班策略。

2、合理控制费用，及时对前厅部办公用品进行统计及采买工作。

3、做好中秋节的客房推销，力争完成任务。

4、协助营销部做好接待、电话订房等各项工作，完善各部门的沟通、协调工

作。

- 5、对前厅部各区域进行卫生检查，保持良好的工作环境。
- 6、做好每日、每周、每月住客流量统计工作，进行相应的分析。
- 7、跟进前厅部人员招聘事项。
- 8、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行各岗位职责，各岗位知识的培训，各岗位常见案例的探讨，主要是例会解说，加深工作认识。
- 9、根据市局要求，落实制作及张贴各标牌工作。
- 10、针对礼貌礼仪，仪容仪表做进一步培训及在岗落实检查情况。
- 11、做好部门上月总结会议及9月份工作部署及安排。

（三）客房部工作计划：

- 1、培养员工的自觉性和责任心。
- 2、合理抽查房间的计划卫生提高卫生质量。
- 3、加大仪容仪表的检查力度。
- 4、对员工进行客房物品的摆放培训。
- 5、加强布草管理，找出问题，减少损失。
- 6、安排好员工的中秋节活动及慰问。
- 7、合理安排员工在不影响整体工作的前提下休假。

（四）工程部工作计划：

- 1、跟进文晟、文苑宾馆外墙粉刷事宜。
- 2、文晟、文苑小电梯装修询价及报价。
- 3、文苑6F部分玻璃门维修跟进。
- 4、文苑西地下室门口改造跟进。
- 5、文苑太阳能维修保养。

（五）保安部工作计划：

- 1、配合消防部门安装消防中控远程监控系统。
- 2、加强人员服务质量和礼节礼貌，确保日常工作中也能给客人带来旺季的温馨舒适的入住环境。
- 3、做好9月份两宾馆的安全工作，确保不出任何安全问题。
- 4、十月一前将绿植进行购买和布置。
- 5、将两宾馆红旗进行统计并购买，在十月一前进行更换。
- 6、完成好上级赋予的各项任务。

（六）餐饮部工作计划：

- 1、新人员工作安排
- 2、根据餐厅人员情况合理安排工作，根据人员编制安排工作时间。
- 3、旺季总结，为下一个旺季做总结，做方案，做准备。
- 4、加强员工礼貌礼节及服务意识。
- 5、跟进上月未完成事宜
- 6、餐厅重新定位，根据市场，正确定位餐厅。

8月份的工作成绩激励着我们今后的工作方法和目标。9月份的工作仍然任重道远。总结经验教训，承前启后，继续开来，瞄准目标，迎难而上是我们每一位员工应有的态度。沿着年初公司的指导思想和工作思路一如既往、奋力工作是我们应坚持的方向。正视困难，开拓创新，再铸辉煌是我们共同的愿望。我们相信，有公司的正确领导，我们接下来的工作目标一定会超额实现，我们宾馆新的更好的业绩一定会再创、

酒店工作总结范文 篇18

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

我在酒店从事前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

参与接待了多个大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。按照各部门的需求

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/787012133126010010>