# 酒店月度工作总结范文模板

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-07-24

*酒店月度工作总结范文模板5篇总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，不如我们来制定一份总结吧。以下小编在这给大家整理了一些酒店月度工作总结范文模板，希望对大...*

酒店月度工作总结范文模板5篇

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，不如我们来制定一份总结吧。以下小编在这给大家整理了一些酒店月度工作总结范文模板，希望对大家有帮助!

**酒店月度工作总结范文模板1**

炎炎夏日已经走过去一大半，我们离开业的日子也越来越近了，这是每一个管理者和每一个月容山庄的员工都感觉到重任在身的一个月。根据酒店总经理的工作安排，我主要负责康乐部各项对客娱乐设施的日常维护和部门的培训工作，现将本月工作开展情况作总结汇报，并对下月工作打算作简要概述。 值得总结与发扬的经营管理措施及方法：

1、建立严格纪律的上下班打卡考勤制度、例会制度、会议记录制度，完善监督机制。对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、管理人员每周召开一次晨会,总结上周工作和下周的工作计划。将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位财产责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

上月完成工作情况

1、对本部门所需物品进行逐一领取，并对于暂时还用不上的东西统一入本部门库房集中管理，交由专人负责。

2、针对每个人的经验和个性重新定岗分岗，并制定出财产责任制度，把部门的每一个物品都责任到人，并进行日常整理。

3、跟进健身房、瑜伽室、台球室、乒乓球室、和麻将室所需设备的安装工作，务必保证每一项细小的环节都可以安全完美的完成。

4、对地下一层游戏室存在的问题和供应商联系，协调解决办法，对存在问题的电视和饮水机和电器供应商协调跟换，都在进行中。

5、对于阳台摆放的不合适的家具和家具供应商协调跟换，现已运走。跟进中

6、针对地下一层潮气严重的问题，由保安部配合太开外面的窗口玻璃，现在情况好转一些，但见效并不理想。

7、影视厅的设备调试工作进行完毕，对于原先电影片源筛选后和供应商联系重新跟换片源，包括暂缺的2D电影资源和操作方法，目前跟进中。

8、配合景区的相关部门对康乐部的家具和音响进行测试和验收。

9、和瑜伽教练商讨瑜伽课程方面情况，并沟通还需解决的问题，现课程已基本确认完毕。

10、做出10天康乐部培训计划，准备下一阶段的培训，已上交。

11、组织培训关于健身房、游戏室、KTV的设备使用方法和维护细则。 下月计划工作情况：

1、对康乐部的卫生状况进行更加细致彻底的打扫，全面为开业备战。

2、丰富大家的班后生活，协助各部门开展几次班后小活动，比如放电影和唱KTV，也可以体验瑜伽课程，由领导选定。

3、完成部门的各岗位培训，包括KTV、影视厅和健身房等地方的接待流程，务必使每一个人都熟练上手。

4、岗位职责的制定和落实培训：

(1)负责宾客娱乐活动的安排、接待及预订等工作。

(2)负责解答宾客提出的要求和疑难问题。如：酒店里的康乐设施及活动项目、开放时间、服务性质、费用标准和其他问题。

(3)负责安排活动项目的管理，服务员要礼貌接待宾客及周到服务。

(4)严格把好验证关，并注意客人健康情况，对患有肝炎、一心脏病、皮肤病、急性结膜炎、传染病及酗酒者禁止进入指定场所。

>酒店月度工作总结范文模板2

1。规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在\_\_年\_\_月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2。为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在\_\_年客房质量达标率为98%。

3。执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4。开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，客房部从这个月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5。建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，在这个月，客房部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6。开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南 亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，这个月我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7。开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在： ①客房部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，这个月评出了5名优秀员工，每人奖励30 元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使客房部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。这个月，酝酿已久的《客房部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

>酒店月度工作总结范文模板3

9月，\_\_大酒店质检部正式成立。在过去的一个月中,质检部的工作得到了总经理室及酒店各部门的大力配合，为我们质检工作的开展铺平了道路。总结9月份的工作，我们希望在总结取得的成绩和积累的经验的同时，更要找出不足之处，并加以改进。现将9月份的工作总结如下：

一、 管理——高、严、细、实

在9月中，质检部按照总经理室制定的高、严、细、实的管理方针，对酒店各部门进行全面质量考核，狠抓员工的服务质量、操作技能、礼貌礼节，并取得了良好的效果;使酒店员工的精神面貌焕然一新，服务质量大幅度提高，多次受到客人的口头称赞和书面表扬。质检部在管理中采用走动式管理，注重细节，不留死角，将问题消灭在萌芽状态，使酒店处于良好的运营状态。

二、 制度——规范、创新、成效

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在9月份先后制定了《值班经理室钥匙使用规定》、《桑拿相关规定》、《电话、消防监控室、微机房的补充规定》，使酒店的规章制度更加完善，并在日后的工作中初见成效。

三、 员工——督导、关心、谅解

对人员和质量的管理是管理中是最重要的组成部分。因此，在员工考勤考绩、工作态度、工作方法等方面的管理，均以培训和现场督导的形式对员工、管理人员进行传达和管理。对各环节工作质量的监督也是管理中一项重要的工作;菜品质量、服务质量、卫生状况以及工程维修质量等等在质检部的监督、检查中得到较大的提高;同时也增加了员工的竞争意识，促进了员工的工作积极性。对于员工在工作中出现的问题，我们采用先说服后教育再处罚的方法，使员工对我们的工作目的有了深刻的认识，并积极配合我们质检部的工作。对酒店中出现的重大违规违纪现象，质检部按照酒店规章制度，给予相关部门及责任人严厉的处罚，增强了酒店员工遵章守纪的意识。

以上是对9月份成绩的总结，但我们也发现了一些不足之处。例如：处罚力度的掌握、员工思想动态的了解等方面有所欠缺;质检部将针对发现的问题，及时改进，在今后的 工作中力争做到完美、高效。

今后我们会继续将管理和创新放在首位，将百乐门大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌!

>酒店月度工作总结范文模板4

一、本月与上月经营及成本数据汇报

客房部8月份营业收入总额\_万元，其中住宿收入\_万元，会务收入\_万元，娱乐收入\_万元，总成本支出\_万元，毛利率\_%。出租房间\_间次，出租率\_%。会议\_场次，娱乐\_场次，人数\_人。营业收入总额比7月份减少了\_万元，成本支出减少\_元：(另收入总额还包括森林公园门票\_元、碧海金沙门票\_元、爱帮早餐\_元)。

二、管理及其他各项工作完成状况:

1。全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。

2。每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本持续住宿环境处于良好状态。

3。8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作资料、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4。利用社区活动，用心组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5。逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞能够临时带给给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间带给饮料满足客人需求。

6。根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7。客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成状况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。(优美短篇散文)

三、工作中存在的问题

1。员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题就应能够避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2。员工岗位职责心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的潜质低。

3。员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能用心做些力所能及的事情。在无现场管理的状况下，工作效率比较低。

4。客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通潜质，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成状况不够理想。

5。布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起用心带头作用。

四、9月份工作资料

1。制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟悉掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2。制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3。制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。(最红网络游戏家族名)

4。每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人带给更优质的服务。

5。一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处罚。

6。本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，职责落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

\_\_\_\_年就快结束，回首\_\_\_\_年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的\_\_\_\_年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，\_\_\_\_年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下:

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，\_\_\_\_年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内:

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。酒店销售部工作总结。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信:在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

>酒店月度工作总结范文模板5

七月份正值酷暑,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌，现将七月份个人工作总结报告如下：

1.暑期期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2.做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3.节能降耗。客房部在6月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在7月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的`相应措施也得到了一定的成效，7月份，6月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4.人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房20\_\_年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响今后客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将之前的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在下个月应考虑做保温墙。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！