# 酒店国庆工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-13

*小编为大家整理了酒店国庆工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!...*

小编为大家整理了酒店国庆工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店国庆工作总结(精选4篇)由整理。

第1篇：酒店国庆工作总结

酒店国庆工作总结 【酒店国庆工作总结】

十一活动工作总结国庆节是举国同庆、家人相聚的好日子，庆祝自然就少不 了会餐，酒店部门领导高度重视，制定国庆节促销活动方案，国 庆节餐厅促销，以国庆节为大背景，结合自己的产品特点，做出 适合自己的促销活动。结合客房推出 758 元房包餐活动，团购 158 元活动， 酒店官方微信等促销活动， 全日餐厅推出海鲜自助 餐，为了增加特色，在活动期间增加了传统小火锅，得到了客人 的一致好评。

十一期间总接待了散客 2282 人， 其中早餐 1711 人用餐， 午餐 114 人用餐，晚餐 457 人用餐，总收入 141778 元，其中 早餐收入 72100 元， 午餐收入 15484 元， 晚餐收入 54194 元。

一、国庆节准备工作 1、为了增加餐厅整体氛围，全日餐厅统一布局调整台型， 在餐桌上摆上一瓶色泽鲜艳的插花，给消费者带来优美 的用餐环境。

2、在菜品上厨师长根据自己多年的经验经过思考，反复的 调整菜品，为满足每位客人的口味。

3、本部门人员力量不够，30 号进了 6 名帮工，增加员工培 训，自助餐服务流程，火锅服务流程，促销特色，服务 态度意识培训等，结合模拟式演练，让员工更快的了解 工作流程。

4、30 号对本餐厅整体做了细节卫生。 二、活动期间工作安排 1、全日餐厅每天开早、中、晚三餐，活动期间全日餐厅员 工全体加班，考虑员工长时间加班，在不忙时合理安排员工休 息。

2、对部门员工做了细致的分工，分为早晚两个班次，每个 班次 6 名员工，领班 1 名，领位 1 名，餐台 1 名，服务 3 名， 各为其职。

3、1-2 号是客人用餐上升期，3-5 号是用餐高峰期，6-7 号 下降期，在 6-7 号客流量少时，合理安排员工倒休。 4、每天领位 18:00 会询问前台，统计在住客房率，通知厨 房为转天三餐做准备。

三、问题与不足 1、在工作的过程中不够细节化。 2、服务员的服务意识不够， 没能及时清理客人所用过的餐 具。

3、4 号早餐是客人用餐高峰期，出现菜品断档情况。

根据以上的问题与不足，我将以更高的标准要求自己，加强 本部门的管理，加强对员工的培训， 在以后的工作中，能踏上 一个新的台阶，更上一层楼。全日餐厅 【酒店国庆工作总结】

酒店十一黄金周工作总结个人总结202\_ 年“十一”黄金周假日旅游进入尾声，我区大部分旅游城市和景区的接 待开始回落，交通运输形成游客返程高峰。

“十一”黄金周七天,累计接待国内游客 65.47 万人次，比去年同期增长 30.21%;国内旅游收入 3.85 亿元，比去年同期增 长 42.22%。

一、假日旅游返程工作井然有序。

今天是“十一”黄金周的第七天，我区各旅游城市游客陆续返程，各地返程工作 井然有序。节日期间由自治区旅游局党组书记池重庆、局长乃依木?亚森、副局长 李寿庄、副局长帕尔哈提?艾孜木分别带队赴南北疆各地进行假日旅游检查的小组 也于昨天返乌，并带来各地好消息：各旅游城市接待工作安全有序，节日气氛热烈 祥和，交通等部门正加班加点，做好游客返程准备工作。

二、各主要旅游城市景区“黄金周”接待情况良好。

“十一” 黄金周期间， 天山天池接待游客 2.19 万人次， 实现门票收入 131.4 万元， 比去年同期增长 0.46% 和 0.38% ;阿勒泰地区喀纳斯旅游风景名胜区接待游客 0.76 万人次，实现收入 57.36 万元，比去年同期减少 33%和减少 28.07%;乌市地 区接待游客 16.87 万人次， 实现收入 9953.3 万元， 比去年同期增长 8.21%和 18.83%; 喀什地区接待游客 3.45 万人次，实现收入 2425.2 万元，比去年同期增长 14.23%和 49.5% ;吐鲁番地区接待游客 12.85 万人次，实现收入 3939.07 万元，比去年同期 增长 3.54%和 33.78%;巴州接待游客 1.82 万人次，实现收入 1037.1 万元，比去年 同期增长 4%和 10.31%;伊犁地区接待游客 2.19 万人次，实现收入 1073.4 万元， 与去年同期相比持平。

三、旅游投诉情况。

十一黄金周期间，全区共接到旅游投诉咨询电话 63 起，投诉 43 起，其中受理立 案 35 起，8 起投诉案件因不属于旅游投诉的范围不予立案。从被投诉对象分，投 诉旅行社17起， 占投诉总数的 48.57%; 投诉饭店10起， 占投诉总数的 28.57%; 投诉景点4起，占投诉总数的 11.43%;投诉导游1起，占投诉总数的 2.86%;投 诉交通2起，占投诉总数的 5.71%;投诉购物1起，占投诉总数的 2.86%;全部为 国内旅游投诉。目前已结案19起，结案率 54.29%，其他投诉案件正在调查处理 过程和与相关部门(民航)的交涉中。

黄金周期间全区共出动检查356人次，查到违规导游18名，违规旅行社35 家，非旅游定点车辆5辆，对10名导游进行了扣分处理，对2名导游进行了罚款 处理，对1家旅行社进行了罚款处理。

“十一”黄金周期间，我区旅游市场井然有序，未发生任何安全事故。

四、今年“十一”黄金周我区旅游安全度汛、收获颇丰。 首先，今年“十一”黄金周期间，我区各主要旅游城市天气晴好，为游客出游提 供了良好条件。 其次，在今年“非典”之后为恢复和振兴新疆旅游业、激活新疆旅游市场做了大 量宣传促销工作，加大了工作力度，成为今年“十一”黄金周的显着特点。新疆各 地州市都推出了各具特色的“新疆人游新疆”活动;8 月 10 日全疆各地同时举办 了“202\_ 旅游咨询日活动” 月 22—23 日我区在北京举办了以”魅力新疆——吐 ;8 鲁番的葡萄熟了”为题的大型旅游宣传促销活动，20 多家旅游企业参加促销，50 家新闻媒体对推介会做了报道，100 多家旅行商参加了本次活动，并与新疆方进行 了洽谈和签约，发放资料 10 万余份。各旅游企业也开拓思路，加大了外联工作力 度。这些对外宣传促销工作，为我区旅游的恢复与振兴起到了积极的作用，提升了 新疆“十一”黄金周旅游在国内外的知名度，是本次黄金周成功收获的重要环节。

第三，黄金周各项准备工作扎实到位，确保黄金周安全度汛。9 月 16 日自治区 副主席张舟主持召开了自治区假日办会议，就今年黄金周旅游工作的重要意义、安 全工作、服务质量、宣传报道、各成员单位协调配合等方面做了指示;自治区旅游 局局长乃依木?亚森做了整体工作安排部署。9 月 22 日乃依木?亚森局长主持召开 了自治区假日办各成员单位落实工作情况汇报会，15 个成员单位就黄金周工作都 做了认真精心的安排部署，制定了紧急预案，做了值班安排，都进行了节日安全大 检查， 并将资料备案在自治区假日办。

自治区旅游局于节日前对各主要景区、景点、酒店、车辆、旅行社都做了安全大检查，加强对旅游市场的检查执法力度。各地州 市假日办都按照自治区假日办要求， 及时做了黄金周的工作安排和安全检查等各项 准备工作，还组织了丰富多彩的旅游节庆活动。节日期间，昌吉州举办了“庭州文 化饮食节”、博州举办了“那达慕大会” ，喀什举办了“民族美食文化周” ，都丰富 了游客旅游内容。黄金周期间，各单位各部门都严格执行值班制度，坚守岗位，认 真及时协调处理各项工作。鉴于今年“十一”黄金周仍将是旅游接待旺季，客流量 超过以往的特点， 各部门都高度重视此项工作， 主要领导亲自抓， 分管领导具体抓， 做到了明确职责，精心组织，早安排，早部署，早落实，确保黄金周期间各部门间 的相互协作， 密切合作， 发挥了整体联动优势， 为黄金周安全度汛奠定了良好基础。

今年我区“十一”黄金周旅游业人气聚旺，景区景点游客如织，酒店客房入住率 大幅度提高。全区旅游业界上下齐心、精神振奋、全力以赴、共同努力，扎扎实实 做好了各项工作，使今年我区“十一”黄金周在无重大安全事故、无重大旅游投诉 的情况下，安全度过，收获颇丰，堪称“黄金周”收获旅游黄金，在欢乐祥和的气 氛中度过了国庆假日。

【酒店国庆工作总结】

麻辣新秀筹备期间工作总结 尊敬的各位领导、各位同仁

大家好! 麻辣新秀在百强集团董事会直接领导和上级的关心支持下， 麻辣新秀从筹备到开业 以来,以崭新的面貌、优雅的用餐环境、一流的服务设施以及独具特色的川菜美食，成 为中原之都的一颗新星，迈出了坚实的第一步。麻辣新秀的全体员工克服了刚刚起步， 经验不足等诸多困难，走上了成功的创业之路，逐步在经营方式上实现探索经营向专业 经营过渡;在管理机制上实现由人管人向制度管人过渡;在短短时间内，取得了可喜的 成绩。为了实现集团董事会的宏伟蓝图，下面我将酒店筹备及营业以来工作情况向大家 汇报如下

一、认真作好筹备工作，确保酒店早日开业。从集团董事会确定筹备运作，麻辣新 秀至 202\_ 年 1 月 13 日正式营业，在麻辣新秀内部装修“一片空白”、“一无所有”的 情况下，员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些 方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重。能否 早日开业， 像一块石头压在麻辣新秀领导一班人的心上， 但又毫不犹豫的达成了共识， 集团董事会的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要确保麻辣新秀早日开业。

为此麻辣新秀领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，夜以继日的开 展工作。

一是成立了筹备运作领导机构。先后多次召开会议，研究制定了筹备工作方案;研 究制定了采购物品计划;研究制定了员工招聘和培训方案;制定了人员的工资标准;制 定了当前一段时间的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐 日抓落实,保障麻辣新秀早日营业。

二是成立了物品采购领导小组。具体负责物品采购方案的落实。

在集团董事会的支 持帮助下,在短短时间里，麻辣新秀的筹备物品进行集中采购，按照集团公司规定的要 求,对需要采购的大宗商品,严格按照规定实行标准采购，并组织人员及时安装放置到 位。1 三是按时完成了员工招聘工作。员工招聘是麻辣新秀筹备工作的重头戏， 能否招到 较高素质的人员并及时到位，是麻辣新秀能否早日营业的关键，也是麻辣新秀以后能够 顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 确立人员编制、架构，分步有序 进行人员招聘，保证人员储备。2.认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把 关;3.组织员工体检，确保受聘人员身体健康;4.对招聘的新员工进行了军训，主要目 的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过军训取得了较为明显的效果。5. 组织新员工进行岗前业务培训，经过 20 天的学习培训，新聘员工初步掌握了规定岗位 的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时 40 天,共招聘培训各类普通员工 50 余人,为酒店的运营奠定了良好的人才基础。

四是岁末年首，对酒店员工进行慰问。酒店虽然在开业中，员工也是刚刚招聘的新 员工，但是在春节即将到来之际，为了使大家能够感受到浓浓的节日气氛，为了鼓励大 家在新的一年有个好兆头，具体由明鑫店长向所有员工发放慰问品。目的是祝愿大家新 年有个新气象，共同为我们麻辣新秀美好的明天努力奋斗! 二、制定各项规章制度，健全规范酒店内部管理。规章制度是加强酒店管理的重要 保证。为此，酒店非常重视，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规 章制度。开业期间，由于酒店专业管理人员对当地风俗习惯了解不够，有的规章制度不 很切合实际，有工作漏洞，还有的规章制度要进一步完善和调整，还需要与酒店同行互 相交流学习，借鉴经验，取长补短。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规 章制度，下一步将编制《麻辣新秀员工手册》 ，对每一个人的岗位、职责、目标予以明 确,对超越和违反的明确相应处罚规定，发放到每一位员工的手中，有规可依，能够照 章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己的权利和义务。酒店还将实行早 例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制 度，这些制度的制定将强化对酒店员工的管理，体现“以制度管人” ，使酒店全体员工 的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都得到提高。

三、餐饮服务档次分明，品尝特色菜肴。为了使酒店的菜肴兼容南北、档次分明， 又有地方特色、土洋结合，在开业的前期，举行菜肴品尝和菜肴点评，积极要求品尝菜 肴的宾客建言献策，共提出建议意见 20 多条，如餐饮服务人员服务缺位、上菜速度慢、2 菜肴温度不够等等， 这些意见建议是提高服务质量的基础， 是提高员工素质的有效手段。

酒店刚刚起步，新员工绝大部分没有从事酒店工作的经验，管理人员也是初到，人地生 疏，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次 的需要，在实践中加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存 与发展的根本。为此，春节酒店不放假，提高员工在春节假期的待遇，调动员工的工作 积极性，进一步全面提高酒店的管理水平和服务质量。

四、正视运营存在问题， 努力提高酒店管理水平。 酒店在开业期间发现存在的问题

一是员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的部门管理人才，造成日常管理 上的漏洞，服务质量有差距,服务意识不强;二是规章制度落实的不够坚决，有随意性 和面子的现象，管理机制上还有待于进一步完善;三是员工培训还要加强，员工规范管 理不到位;四是需要管理费用和营业外费用仍然偏高，成本核算。上述问题的存在主要 是领导层管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，加大力度，克服存在问 题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

五、服务效益同等重要，高点起步谋划来年工作。202\_ 年的任务目标是计划争取 实现营业收入 880 万元,保证 800 万元，计划实现净利润 70 万元。

1、全方位加大管理力度，努力完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度 管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对酒店员工进行在岗训练，个 别中层骨干还要有计划的外派培训学习，同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考 试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能,提高服务质量。开展明星和优秀服务员 评比活动，在员工中树立“服务质量第一”的思想，激励员工的工作热情，弘扬努力学 习、钻研业务、规范服务的良好风气。

3、准确定位，转变观念，加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服 务意识,全面树立酒店的良好形象。提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是酒店 生存和发展的基本前提。要根据不同季节制定营销计划，注重稳定地方客户，联系固定 客户，发展新的客源。并建立起符合酒店实际的奖励机制,最大限度地调动每一个员工 的工作积极性。要抓住“春节”、“五一、国庆黄金周”等机遇，开展活动，树立麻辣新3 秀良好形象。

4、认真做好财务核算,努力增效节支。一是抓好财务管理。财务工作是酒店经营中 的一项非常重要的工作， 为此, 要使财务部门确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合 理确定资金的使用,制定酒店的经营方向，保障酒店生产经营的正常运行。二是要抓好 节支，减少费用就是增加利润，增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店将号召全 体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，从节约一滴水、一度电开始，除了 客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现 问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。三是要严把进货关。物品采购 要一个执行集团公司规定，采取横向比较，货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程 中的损失。四是对一次性消耗品，实行配备回收管理制度，要求服务员在配备一次性物 品过程中，未使用过的不再补充。

5、认真做好安全保卫和设备保养维修工作。酒店作为一个公共场所，安全经营是 压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及 财产安全， “安全重于泰山” 。切实加强对设施设备的维护保养，保证大故障不过天,小 故障不过时,确保酒店水、电的正常供用。认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防安全 事故，充分发挥酒店领导层的作用，最大限度地提高每一个员工服务水平。

6、开展文化娱乐活动，为了使酒店员工工作愉快，朝气蓬勃，酒店将在“春节”、“五一”、“国庆”等重大节日期间举行文化娱乐活动，努力营造一个团结和谐、健康向 上的工作环境。

各位领导，金蛇辞旧岁，银马迎新春。我们在新的一年里，我们振奋精神，扎实工 作，为麻辣新秀美好的发展前景而努力奋斗。在此，我代表麻辣新秀的全体员工向各位 拜个早年，祝大家新年愉快，工作顺利，身体健康，合家幸福。

第2篇：酒店国庆工作总结

酒店国庆工作总结

【酒店国庆工作总结】

十一活动工作总结国庆节是举国同庆、家人相聚的好日子，庆祝自然就少不 了会餐，酒店部门领导高度重视，制定国庆节促销活动方案，国 庆节餐厅促销，以国庆节为大背景，结合自己的产品特点，做出 适合自己的促销活动。结合客房推出 758 元房包餐活动，团购 158 元活动， 酒店官方微信等促销活动， 全日餐厅推出海鲜自助 餐，为了增加特色，在活动期间增加了传统小火锅，得到了客人 的一致好评。

十一期间总接待了散客 2282 人， 其中早餐 1711 人用餐， 午餐 114 人用餐，晚餐 457 人用餐，总收入 141778 元，其中 早餐收入 72100 元， 午餐收入 15484 元， 晚餐收入 54194 元。

一、国庆节准备工作 1、为了增加餐厅整体氛围，全日餐厅统一布局调整台型， 在餐桌上摆上一瓶色泽鲜艳的插花，给消费者带来优美 的用餐环境。

2、在菜品上厨师长根据自己多年的经验经过思考，反复的 调整菜品，为满足每位客人的口味。

3、本部门人员力量不够，30 号进了 6 名帮工，增加员工培 训，自助餐服务流程，火锅服务流程，促销特色，服务 态度意识培训等，结合模拟式演练，让员工更快的了解 工作流程。 4、30 号对本餐厅整体做了细节卫生。 二、活动期间工作安

1 / 13 排 1、全日餐厅每天开早、中、晚三餐，活动期间全日餐厅员 工全体加班，考虑员工长时间加班，在不忙时合理安排员工休 息。 2、对部门员工做了细致的分工，分为早晚两个班次，每个 班次 6 名员工，领班 1 名，领位 1 名，餐台 1 名，服务 3 名， 各为其职。

3、1-2 号是客人用餐上升期，3-5 号是用餐高峰期，6-7 号 下降期，在 6-7 号客流量少时，合理安排员工倒休。

4、每天领位 18:00 会询问前台，统计在住客房率，通知厨 房为转天三餐做准备。

三、问题与不足 1、在工作的过程中不够细节化。

2、服务员的服务意识不够， 没能及时清理客人所用过的餐 具。

3、4 号早餐是客人用餐高峰期，出现菜品断档情况。

根据以上的问题与不足，我将以更高的标准要求自己，加强 本部门的管理，加强对员工的培训， 在以后的工作中，能踏上 一个新的台阶，更上一层楼。全日餐厅

【酒店国庆工作总结】

酒店十一黄金周工作总结个人总结202\_ 年“十一”黄金周假日旅游进入尾声，我区大部分旅游城市和景区的接 待开始回落，交通运输形成游客返程高峰。

“十一”黄金周七天,累计接待国内游客 65.47 万人次，比去年同期增长 30.21%;国内旅游收入 3.85 亿元，比去年同期增

2 / 13 长 42.22%。

一、假日旅游返程工作井然有序。

今天是“十一”黄金周的第七天，我区各旅游城市游客陆续返程，各地返程工作 井然有序。节日期间由自治区旅游局党组书记池重庆、局长乃依木?亚森、副局长 李寿庄、副局长帕尔哈提?艾孜木分别带队赴南北疆各地进行假日旅游检查的小组 也于昨天返乌，并带来各地好消息：各旅游城市接待工作安全有序，节日气氛热烈 祥和，交通等部门正加班加点，做好游客返程准备工作。

二、各主要旅游城市景区“黄金周”接待情况良好。

“十一” 黄金周期间， 天山天池接待游客 2.19 万人次， 实现门票收入 131.4 万元， 比去年同期增长 0.46% 和 0.38% ;阿勒泰地区喀纳斯旅游风景名胜区接待游客 0.76 万人次，实现收入 57.36 万元，比去年同期减少 33%和减少 28.07%;乌市地 区接待游客 16.87 万人次， 实现收入 9953.3 万元， 比去年同期增长 8.21%和 18.83%; 喀什地区接待游客 3.45 万人次，实现收入 2425.2 万元，比去年同期增长 14.23%和 49.5% ;吐鲁番地区接待游客 12.85 万人次，实现收入 3939.07 万元，比去年同期 增长 3.54%和 33.78%;巴州接待游客 1.82 万人次，实现收入 1037.1 万元，比去年 同期增长 4%和 10.31%;伊犁地区接待游客 2.19 万人次，实现收入 1073.4 万元， 与去年同期相比持平。

3 / 13 三、旅游投诉情况。

十一黄金周期间，全区共接到旅游投诉咨询电话 63 起，投诉 43 起，其中受理立 案 35 起，8 起投诉案件因不属于旅游投诉的范围不予立案。从被投诉对象分，投 诉旅行社17起， 占投诉总数的 48.57%; 投诉饭店10起， 占投诉总数的 28.57%; 投诉景点4起，占投诉总数的 11.43%;投诉导游1起，占投诉总数的 2.86%;投 诉交通2起，占投诉总数的 5.71%;投诉购物1起，占投诉总数的 2.86%;全部为 国内旅游投诉。目前已结案19起，结案率 54.29%，其他投诉案件正在调查处理 过程和与相关部门(民航)的交涉中。

黄金周期间全区共出动检查356人次，查到违规导游18名，违规旅行社35 家，非旅游定点车辆5辆，对10名导游进行了扣分处理，对2名导游进行了罚款 处理，对1家旅行社进行了罚款处理。

“十一”黄金周期间，我区旅游市场井然有序，未发生任何安全事故。

四、今年“十一”黄金周我区旅游安全度汛、收获颇丰。

首先，今年“十一”黄金周期间，我区各主要旅游城市天气晴好，为游客出游提 供了良好条件。 其次，在今年“非典”之后为恢复和振兴新疆旅游业、激活新疆旅游市场做了大 量宣传促销工作，加大了工作力度，成为今年“十一”黄金周的显着特点。新疆各 地州市都推出了各具特色的“新疆人游新疆”活动;8 月

4 / 13 10 日全疆各地同时举办 了“202\_ 旅游咨询日活动” 月 22—23 日我区在北京举办了以”魅力新疆——吐 ;8 鲁番的葡萄熟了”为题的大型旅游宣传促销活动，20 多家旅游企业参加促销，50 家新闻媒体对推介会做了报道，100 多家旅行商参加了本次活动，并与新疆方进行 了洽谈和签约，发放资料 10 万余份。各旅游企业也开拓思路，加大了外联工作力 度。这些对外宣传促销工作，为我区旅游的恢复与振兴起到了积极的作用，提升了 新疆“十一”黄金周旅游在国内外的知名度，是本次黄金周成功收获的重要环节。

第三，黄金周各项准备工作扎实到位，确保黄金周安全度汛。9 月 16 日自治区 副主席张舟主持召开了自治区假日办会议，就今年黄金周旅游工作的重要意义、安 全工作、服务质量、宣传报道、各成员单位协调配合等方面做了指示;自治区旅游 局局长乃依木?亚森做了整体工作安排部署。9 月 22 日乃依木?亚森局长主持召开 了自治区假日办各成员单位落实工作情况汇报会，15 个成员单位就黄金周工作都 做了认真精心的安排部署，制定了紧急预案，做了值班安排，都进行了节日安全大 检查， 并将资料备案在自治区假日办。

自治区旅游局于节日前对各主要景区、景点、酒店、车辆、旅行社都做了安全大检查，加强对旅游市场的检查执法力度。各地州 市假日办都按照自治区假日办要求， 及时做了黄金周的工作安排和安全检查等各项 准备工作，还组织了丰富多彩的旅游

5 / 13 节庆活动。节日期间，昌吉州举办了“庭州文 化饮食节”、博州举办了“那达慕大会” ，喀什举办了“民族美食文化周” ，都丰富 了游客旅游内容。黄金周期间，各单位各部门都严格执行值班制度，坚守岗位，认 真及时协调处理各项工作。鉴于今年“十一”黄金周仍将是旅游接待旺季，客流量 超过以往的特点， 各部门都高度重视此项工作， 主要领导亲自抓， 分管领导具体抓， 做到了明确职责，精心组织，早安排，早部署，早落实，确保黄金周期间各部门间 的相互协作， 密切合作， 发挥了整体联动优势， 为黄金周安全度汛奠定了良好基础。

今年我区“十一”黄金周旅游业人气聚旺，景区景点游客如织，酒店客房入住率 大幅度提高。全区旅游业界上下齐心、精神振奋、全力以赴、共同努力，扎扎实实 做好了各项工作，使今年我区“十一”黄金周在无重大安全事故、无重大旅游投诉 的情况下，安全度过，收获颇丰，堪称“黄金周”收获旅游黄金，在欢乐祥和的气 氛中度过了国庆假日。

【酒店国庆工作总结】

麻辣新秀筹备期间工作总结 尊敬的各位领导、各位同仁

大家好! 麻辣新秀在百强集团董事会直接领导和上级的关心支持下， 麻辣新秀从筹备到开业 以来,以崭新的面貌、优雅的用餐环境、一流的服务设施以及独具特色的川菜美食，成 为中原之都的一颗新星，迈出了坚实的第一步。麻辣新秀的全体员工克服了刚刚起步， 经验不足等诸多困难，走上了成功的创业之

6 / 13 路，逐步在经营方式上实现探索经营向专业 经营过渡;在管理机制上实现由人管人向制度管人过渡;在短短时间内，取得了可喜的 成绩。为了实现集团董事会的宏伟蓝图，下面我将酒店筹备及营业以来工作情况向大家 汇报如下

一、认真作好筹备工作，确保酒店早日开业。从集团董事会确定筹备运作，麻辣新 秀至 202\_ 年 1 月 13 日正式营业，在麻辣新秀内部装修“一片空白”、“一无所有”的 情况下，员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些 方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重。能否 早日开业， 像一块石头压在麻辣新秀领导一班人的心上， 但又毫不犹豫的达成了共识， 集团董事会的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要确保麻辣新秀早日开业。

为此麻辣新秀领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，夜以继日的开 展工作。

一是成立了筹备运作领导机构。先后多次召开会议，研究制定了筹备工作方案;研 究制定了采购物品计划;研究制定了员工招聘和培训方案;制定了人员的工资标准;制 定了当前一段时间的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐 日抓落实,保障麻辣新秀早日营业。

二是成立了物品采购领导小组。具体负责物品采购方案的落实。

7 / 13 在集团董事会的支 持帮助下,在短短时间里，麻辣新秀的筹备物品进行集中采购，按照集团公司规定的要 求,对需要采购的大宗商品,严格按照规定实行标准采购，并组织人员及时安装放置到 位。1 三是按时完成了员工招聘工作。员工招聘是麻辣新秀筹备工作的重头戏， 能否招到 较高素质的人员并及时到位，是麻辣新秀能否早日营业的关键，也是麻辣新秀以后能够 顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 确立人员编制、架构，分步有序 进行人员招聘，保证人员储备。2.认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把 关;3.组织员工体检，确保受聘人员身体健康;4.对招聘的新员工进行了军训，主要目 的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过军训取得了较为明显的效果。5. 组织新员工进行岗前业务培训，经过 20 天的学习培训，新聘员工初步掌握了规定岗位 的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时 40 天,共招聘培训各类普通员工 50 余人,为酒店的运营奠定了良好的人才基础。

四是岁末年首，对酒店员工进行慰问。酒店虽然在开业中，员工也是刚刚招聘的新 员工，但是在春节即将到来之际，为了使大家能够感受到浓浓的节日气氛，为了鼓励大 家在新的一年有个好兆头，具体由明鑫店长向所有员工发放慰问品。目的是祝愿大家新 年有个新气象，共同为我们麻辣新秀美好的明天努力奋斗! 二、制定各项规章制度，健全规范酒店内部管理。规章制

8 / 13 度是加强酒店管理的重要 保证。为此，酒店非常重视，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规 章制度。开业期间，由于酒店专业管理人员对当地风俗习惯了解不够，有的规章制度不 很切合实际，有工作漏洞，还有的规章制度要进一步完善和调整，还需要与酒店同行互 相交流学习，借鉴经验，取长补短。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规 章制度，下一步将编制《麻辣新秀员工手册》 ，对每一个人的岗位、职责、目标予以明 确,对超越和违反的明确相应处罚规定，发放到每一位员工的手中，有规可依，能够照 章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己的权利和义务。酒店还将实行早 例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制 度，这些制度的制定将强化对酒店员工的管理，体现“以制度管人” ，使酒店全体员工 的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都得到提高。

三、餐饮服务档次分明，品尝特色菜肴。为了使酒店的菜肴兼容南北、档次分明， 又有地方特色、土洋结合，在开业的前期，举行菜肴品尝和菜肴点评，积极要求品尝菜 肴的宾客建言献策，共提出建议意见 20 多条，如餐饮服务人员服务缺位、上菜速度慢、2 菜肴温度不够等等， 这些意见建议是提高服务质量的基础， 是提高员工素质的有效手段。

酒店刚刚起步，新员工绝大部分没有从事酒店工作的经验，管理人员也是初到，人地生 疏，尤其是餐饮服务员，素质高的人

9 / 13 才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次 的需要，在实践中加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存 与发展的根本。为此，春节酒店不放假，提高员工在春节假期的待遇，调动员工的工作 积极性，进一步全面提高酒店的管理水平和服务质量。

四、正视运营存在问题， 努力提高酒店管理水平。

酒店在开业期间发现存在的问题

一是员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的部门管理人才，造成日常管理 上的漏洞，服务质量有差距,服务意识不强;二是规章制度落实的不够坚决，有随意性 和面子的现象，管理机制上还有待于进一步完善;三是员工培训还要加强，员工规范管 理不到位;四是需要管理费用和营业外费用仍然偏高，成本核算。上述问题的存在主要 是领导层管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，加大力度，克服存在问 题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

五、服务效益同等重要，高点起步谋划来年工作。202\_ 年的任务目标是计划争取 实现营业收入 880 万元,保证 800 万元，计划实现净利润 70 万元。

1、全方位加大管理力度，努力完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度 管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对酒店员

10 / 13 工进行在岗训练，个 别中层骨干还要有计划的外派培训学习，同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考 试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能,提高服务质量。开展明星和优秀服务员 评比活动，在员工中树立“服务质量第一”的思想，激励员工的工作热情，弘扬努力学 习、钻研业务、规范服务的良好风气。

3、准确定位，转变观念，加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服 务意识,全面树立酒店的良好形象。提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是酒店 生存和发展的基本前提。要根据不同季节制定营销计划，注重稳定地方客户，联系固定 客户，发展新的客源。并建立起符合酒店实际的奖励机制,最大限度地调动每一个员工 的工作积极性。要抓住“春节”、“五一、国庆黄金周”等机遇，开展活动，树立麻辣新3 秀良好形象。

4、认真做好财务核算,努力增效节支。一是抓好财务管理。财务工作是酒店经营中 的一项非常重要的工作， 为此, 要使财务部门确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合 理确定资金的使用,制定酒店的经营方向，保障酒店生产经营的正常运行。二是要抓好 节支，减少费用就是增加利润，增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店将号召全 体员工都要把自己当作主人，树立以店为家的思想，从节约一滴水、一

11 / 13 度电开始，除了 客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现 问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。三是要严把进货关。物品采购 要一个执行集团公司规定，采取横向比较，货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程 中的损失。四是对一次性消耗品，实行配备回收管理制度，要求服务员在配备一次性物 品过程中，未使用过的不再补充。

5、认真做好安全保卫和设备保养维修工作。酒店作为一个公共场所，安全经营是 压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及 财产安全， “安全重于泰山” 。切实加强对设施设备的维护保养，保证大故障不过天,小 故障不过时,确保酒店水、电的正常供用。认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防安全 事故，充分发挥酒店领导层的作用，最大限度地提高每一个员工服务水平。

6、开展文化娱乐活动，为了使酒店员工工作愉快，朝气蓬勃，酒店将在“春节”、“五一”、“国庆”等重大节日期间举行文化娱乐活动，努力营造一个团结和谐、健康向 上的工作环境。

各位领导，金蛇辞旧岁，银马迎新春。我们在新的一年里，我们振奋精神，扎实工 作，为麻辣新秀美好的发展前景而努力奋斗。在此，我代表麻辣新秀的全体员工向各位 拜个早年，祝大家新年愉快，工作顺利，身体健康，合家幸福。

12 / 13

13 / 13

第3篇：酒店国庆活动工作总结

酒店国庆活动工作总结

导读：本文 酒店国庆活动工作总结，仅供参考，如果能帮助到您，欢迎点评和分享。

祖国华诞，普天同庆。我们全国各地都举行了各种国庆活动，相信大家都办得有声有色，举国上下都处于一片欢腾中。下面是给大家带来酒店国庆节活动工作总结范文，欢迎阅读。

酒店国庆活动工作总结

国庆节是举国同庆、家人相聚的好日子，庆祝自然就少不 了会餐，酒店部门领导高度重视，制定国庆节促销活动方案，国 庆节餐厅促销，以国庆节为大背景，结合自己的产品特点，做出 适合自己的促销活动。结合客房推出 758 元房包餐活动，团购 158 元活动， 酒店官方微信等促销活动， 全日餐厅推出海鲜自助 餐，为了增加特色，在活动期间增加了传统小火锅，得到了客人 的一致好评。

十一期间总接待了散客 2282 人， 其中早餐 1711 人用餐， 午餐 114 人用餐，晚餐 457 人用餐，总收入 141778 元，其中 早餐收入 72100 元， 午餐收入 15484 元， 晚餐收入 54194 元。

一、国庆节准备工作 1、为了增加餐厅整体氛围，全日餐厅统一布局调整台型， 在餐桌上摆上一瓶色泽鲜艳的插花，给消费者带来优美 的用餐环境。

2、在菜品上厨师长根据自己多年的经验经过思考，反复的 调整菜品，为满足每位客人的口味。

3、本部门人员力量不够，30 号进了 6 名帮工，增加员工培 训，自助餐服务流程，火锅服务流程，促销特色，服务 态度意识培训等，结合模拟式演练，让员工更快的了解 工作流程。

4、30 号对本餐厅整体做了细节卫生。

二、活动期间工作安排 1、全日餐厅每天开早、中、晚三餐，活动期间全日餐厅员 工全体加班，考虑员工长时间加班，在不忙时合理安排员工休 息。

2、对部门员工做了细致的分工，分为早晚两个班次，每个 班次 6 名员工，领班 1 名，领位 1 名，餐台 1 名，服务 3 名， 各为其职。

3、1-2 号是客人用餐上升期，3-5 号是用餐高峰期，6-7 号 下降期，在 6-7 号客流量少时，合理安排员工倒休。

4、每天领位 18:00 会询问前台，统计在住客房率，通知厨 房为转天三餐做准备。

三、问题与不足 1、在工作的过程中不够细节化。

2、服务员的服务意识不够， 没能及时清理客人所用过的餐 具。

3、4 号早餐是客人用餐高峰期，出现菜品断档情况。

根据以上的问题与不足，我将以更高的标准要求自己，加强 本部门的管理，加强对员工的培训， 在以后的工作中，能踏上 一个新的台阶，更上一层楼。

第4篇：酒店国庆黄金周工作总结

酒店国庆黄金周工作总结

酒店国庆黄金周工作总结 酒店国庆黄金周工作总结

“十一”黄金周全市共接待游客万人次,旅游综合收入亿元,与年比,分别增长51.5%和67.5%。未发生旅游安全事故,无旅游投诉,旅游市场秩序良好,实现十一黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

节前,通过关注客房预定,我们预感到黄金周的住宿可能会没有往年多。分析原因主要是中秋节也在黄金周内,所以我们把销售政策做了调整,往年黄金周的房价在原房价的基础上上调10%,而今年没有高速,保持了平时的售价。

另外,为了突显亲情服务,我们在中秋佳节当日为每位住宿的宾客配备了月饼和水果,使宾客感受到了中秋佳节的温馨。 一、接待情况

1.1、重点旅游区(点)接待情况

遵义会址旅游区(包括红军烈士陵园)共接待游客3.67万人次;赤水旅游区共接待2.28万人次;遵义动物园接待1.57万人次;盐津河旅游区接待0.32万人次;水晶温泉接待0.84万人次;乌江旅游区接待0.69万人次;雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

1.2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人,客房平均出租率均在60%以上;遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人,客房平均出租率在55%左右。 二、特点及变化

游客以散客为主。省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾车游增多。外地自驾车游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地,其次为本地、贵阳及周边。 游客以探亲访友、休闲度假为主。 城乡互动游增多。

2.1、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观北京风景区大幅度增加,成十一黄金周旅游新亮点。

2.2、温泉休闲度假游大幅度增长。 2.3、城郊游、乡村旅游持续增长。 2.4、过夜游客量大幅度增加。 2.5、游客人均花费有较大增长。 三、原因分析

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动;举办中国(遵义)酒类博览会、娄山关、海龙屯国际户外挑战赛等系列活动,对外产生了极大影响,预热了旅游市场。 3、旅游产品建设步伐加快。加快了遵义会议会址、娄山关、四渡赤水纪念馆、生态旅游、酒文化旅游、温泉、全国工农业旅游示范点、乡村旅游等重点旅游产品建设,形成点多面广的旅游线路。

4、南北大交通及景区交通改善。

5、旅游配套服务设施加快改善。我市新增17家星级酒店,其中四星级酒店3家,三星级2家,二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外,还有近200家经济型酒店开展经营。 6、各地营造浓郁的节日气氛。市委、市政府举办迎春晚会,红花岗区举办迎春音乐晚会,此外,各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。 7、天气晴好,适宜出游。 8、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导,精心组织,周密安排部署十一黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责,开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治,排除安全隐患,规范旅游市场秩序。 9、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班,及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。 四、存在问题

1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。 2、重点旅游产品的开发滞后,不适应市场需求。 3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。

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！