# 酒店月工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-03-06

*小编为大家整理了酒店月工作总结(精选5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月工作总结(精选5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!!!

酒店月工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：酒店月工作总结

提供一篇月工作总结范文，作为参考!

二月份正值新年之际,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,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将010年二月份个人工作总结报告如下：

1.节日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202\_年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在202\_年1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，202\_年1月份，相对于202\_年的12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202\_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202\_年客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将202\_年的工程遗留问题，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、300

6、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202\_年应考虑做保温墙。

第2篇：酒店月工作总结

篇一：202\_年酒店前台月工作总结 十一月份工作总结

十一月份工作中客流量并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了 淡季。虽然面对淡季的到来，我们也不能时刻放松警惕，一定要保持一个“空杯”心态多学习，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。

再过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将十一月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情;

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们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、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上 由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我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，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

日

石玉蓉 二零一三年十一月二十篇二：酒店月工作总结 酒店月工作总结

关于酒店月工作总结范文分享

二月份正值新年之际,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,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将201x年二月份个人工作总结报告如下：

1.节日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201x年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在201x年1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，201x年1月份，相对于201x年的12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201x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201x年客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将201x年的工程遗留问题，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、300

6、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202\_年应考虑做保温墙。篇三：酒店月工作总结3篇 酒店月工作总结3篇

一、管理——高、严、细、实

在x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x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x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!

1.市场调研，x月1日销售价格的调整。 2.更新宾馆网络图片。

3.宣传推广：早餐、会议室、洗衣房、接送机服务。 4.制作两宾馆和餐厅用品和宣传品。

6.统计8月份订房中心返佣。7.催缴雅高达账款。 8.审核统计日审单据。 9.订房中心客人转换。 10.销售数据统计。 (二)前厅部工作

1.针对五一旺季，对前台各员工进行了销售技巧的培训，合理利用三角关系进行售房，以更好的开展工作。

2.早餐推出，前厅部大力宣传，不仅加大了我们的营业收入，也在我们出国留学网售房时起到了很好的辅助作用。

3.配合好公安部门临检工作。

4.对前厅部各工作进行检查并提出要求，严格按制度执行。 5.新增服务：洗衣机、车队，做好宣传工作。

6.合理售房，房价灵活掌握，在保证收入的同时，提高出租率。

7.组织好每周一前厅部例会，听取员工的合理化建议，及时反映近期情况，及时解决。 8.为更好的开展工作，与客房部沟通有偿物品的事宜。 9.与销售部配合好销售，多听合理化建议，提高销售技巧。 10.试工期员工转正的考核工作 11.完成领导交代的其它事项。 (三)客房部工作

1.棉织品的分配及楼层更换工作。

2.完成了文晟、文苑的窗轨及阳台卫生工作。

3.为方便楼层员工，规范了楼层棉织间及库房的棉织配量。 4.东地下室客房整理完毕。

5.加强了员工的仪容仪表和礼节礼貌的培训。 6.完成了两宾馆客房卫生间的计划卫生。 7.完成了客房宿舍调整。

8.完成了铺床及客房业务流程的培训。 9.文晟文苑新增客房消费商品。 (四)工程部工作

1.完成了文苑西地下室的改造装修; 2.完成了文苑11f办公室的改造装修; 3.完成了文苑消毒间的改造装修; 4.完成了文苑客房小库房架子的制作; 5.对文苑led显示屏进行了维修及更换显卡，重新制定程序; 6.对文苑20

12、2

210、2212房进行了改造; 7.对文晟11f办公室进行了改造; 8.完成了文晟、文苑客房门锁的更换及梯禁的安装; 9.对文晟、文苑客房新旧空调进行了统计; 10.文苑消毒间消毒池架子制作及投币洗衣机安装。 (五)保卫部工作

1.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，坚持每两小时巡逻一遍，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。2.认真做好工作记录，开好每天的晨会，认真开包检查。

3.在五月份旅游旺季的到来，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。

4.参加了东城区住宿业安全工作大会，并将会议内容给员工进行了学习。 5.根据派出所相关规定和安排，对两宾馆11楼加强管理，做到了人走门关。 6.在五月旅游旺季人员流动较大，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。

7.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。

总的讲，我们两宾馆成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的最大挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使宾馆保持常胜不败之地，这就需要我们宾馆管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的最大需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造宾馆的光辉形象。

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是秉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，在各岗位上有不同程度的提高。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。

第3篇：酒店月工作总结

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xxxxx酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?

1、是对客人不尊重，

2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

第4篇：酒店月工作总结

两宾馆3月份工作总结

在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩，202\_年第一季度成绩主要表现在：

一、经营指标完成情况

在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，并取得了一定的成绩，使企业经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、企业在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是企业的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这一种情况，我们充分认识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和企业一步不松狠抓经营，一着不段拓宽市场。提出了在202\_年的经营成果的基础上提高10%的

营业收入。在202\_年打下基础，力争在202\_年将企业打造成优秀的品牌连锁企业。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，去年第一季度收入为：元，本年第一季度收入为：元，相比去年提升了： 元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

二、管理工作：

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管理水平和工作水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，是指企业全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的价值观。一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会成为良好企业文化的受益者。这种共同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德;就是企业的发展中受挫，员工也能与企业共同奋斗，共渡难关。优化我们的管理方法，建立良好的企业文化是我们一直以来的理想，但它绝不是一朝一夕就能完成的伟大事业。他需要在长期的努力才能实现。因此公司的职能部门与企业也向着这个目标努力。我们各部门的管理工作如下：

销售部：

2.扩大营销渠道，增加12580签约，进一步加强和艺龙、携程、联通114的合作。 3.及时关注和回复客人在网络上反映出的问题。 4.根据市场情况合理调整房间价格。 5.拟定协议价格，扩大经营渠道。 6.加强广西商会协议签署与合作。 7.增加宾馆手机app特价推广。

前台部：

1.两会期间，安排好各岗位人员，做好两会期间的检查工作及相关事宜，并配合各机关单位做好检查工作。

2.做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。 3.配合行政人事部做好培训工作。 4.针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。 5.针对收入较低，分析原因，并合理售房。

6.对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转 7.考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8.确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

客房部：

1.完成了文晟

2、

3、

4、5层的开荒工作，准时售房 2.规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查

3.补充了文苑

4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训

4.组织了客房部员工进行礼貌礼仪、仪容仪表及业务技能的实操培训 5.对新员工进行了考核及铺床培训

工程部：

1.文苑2.3层装修预算。

2.文晟客房及公共区域维修及改造。 3.文苑西地下室装修预算及网路安装。

4.文晟、文苑更换安全指示牌、应急照明灯。 5.配合人事部完成行为规范培训。

餐饮部：

1.参加公司行政人事部组织的培训。 2.员工食堂并入餐饮部。 3.完成餐厅薪资架构。

4.调整餐厅预算，待公司批复。

5.制作餐厅客户档案，填写宾客满意度调查。 6.提交餐厅早餐方案，待公司批复。

7.4月份餐厅促销宾客用餐一律八折优惠。

保安部：

1.认真领会贯彻公司对治安安全的指示精神，开好每天的晨会习会，

月总结会。

2.加强停车场都管理工作，确保到宾馆客户所有车辆都安全，对于宾

馆住宿或临时车辆，一律要求保安员指挥到停车位上，并做好记录，摆放整齐，检查车辆，收费无误。

3.加强巡视工作，对重点设备重点区域进行检查，做到每两小时检查一次，对院内、大厅、楼层、顶楼、锅炉房、地下室、泵房进行认真检查。

4.加强监控室都管理，做到24小时有人值班，发现问题及时通知，监视、登记、汇报。做到监防与人防同步。

5.两会前后期对进入院内可疑人员，闲杂人员进行询问、盘查、跟踪、排除。对入住的客人要求开包检查，对探访的客人要求来访登记。

同时企业的文化建设也是我们努力的方向，这就要依靠教育与培训工作，也要靠平时管理来渗透思想。达到政通人和、上下一心、荣辱与共。

在下个季度中我们仍然会继续紧跟公司步伐，依然会按照年计划执行，我们的任务任重道远，但“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。只要我们有坚定的信心，携手同进，谦虚谨慎，戒骄戒躁，我们的任务一定能超额完成，来回报我们的企业、回报我们的公司。篇二：酒店工作总结和工作计划

酒店工作总结和工作计划 各位亲爱的伙伴：

大家好!今天我们回首过去总结202\_年的工作，放眼未来规划202\_年的全景工作，首先我谨代表公司董事会和厦门\*\*\*公司全体成员向大家致谢，向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感谢，向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意，向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。感谢大家在过去的一年里，在全体员工的共同努力下，通过大家辛勤的工作和无私的奉献，圆满完成了公司的营业任务指标，为公司的发展作出了积极的贡献。 回首过去的一年，酒店在集团王董、詹董的领导下，紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据，即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”，全年总营业额 元，出租客房间数 间，平均房价 元，出租率 %，总结今年的主要工作如下：

一、以顾客为中心：

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过各岗位设立宾客意见建议表、实时跟进网络宾客的意见建议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不同的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请老师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”。

二、重管理树形象、重发展控成本：

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房房调整了逯经理为客房部经理，通过组织架构的合并缩减了人员成本。

2、加强了日常工作管理制度，通过酒店各部门规章制度的制定，严格落实，从而规范了各岗位的制度，使之更加规范化;

3、严格落实消防、公安和工商系统的各项要求，全年共举办消防培训两次，接受公安局和工商领导检查不少于十次;

4、对外，我们通过发放的士带客提成奖励方案的的士卡片，并在酒店边上制作了酒店指引牌，提升了酒店的宣传力度和知名度;

5、同居委会和物业管理处协调处理了酒店门口跳舞一事，使之我们的客人有了一个更安静的休息场所;

6、在员工管理方面，树立员工家的归属感，并落实到日常的工作管理当中去，一方面要求行政部定期举行员工生日活动，另一方面不定期举办员工的集体活动，如外出烧烤、集体出游、羽毛球比赛等，通过一系列的活动，提升了员工对酒店的认可度，也提现了酒店对员工的关怀;

7、在服务方面：提升服务细节，如接/送机服务，送果盘服务、客房限额免洗衣服务等。通过这一细节的服务，大大提升了宾客的满意度;

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，通过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原来占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

9、在成本控制方面，一方面要求各部门制定并严格执行了相关的节能方案，

如灯光的控制、低值易耗品的控管和回收等，另一方面要求各部门严格把控所有物品的采购和报废制度，其次对酒店用电较大的区域，如大堂的水池射灯和钨丝灯进行改造、关闭了客房卫生间的部分射灯等，从而节省了一些不必要的浪费现象;

三、存着的不足之处：

一年来我们做的有很多，其主要的目的就是希望能够提升我们的营业利润，并努力为员工创造一个良好、温馨的工作环境，回首过去的一年我们的不足还有很多很多：

1、各部门的执行能力和管控能力相对不足：一方面各部门负责人在执行酒店相关规定和制度时，比较随意，不会用心并重视酒店的相关指令等;另一方面各部门员工在执行酒店相关规章制度时，缺乏持之以恒的工作态度，以致很多方面无法长期有效地执行下去;

2、对客服务的不足：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”这个道理相信很多员工都能理解和明白，但是在服务的过程中很多员工往往就疏于对这些细节的日常养成，如服务的不及时，不到位，不亲切等，导致大多的客人对于我们的服务一直无法给予肯定，这也必将是我们今后所要努力和完善的;

3、日常维护工作的不足：主要体现在工程和酒店设备的维护方面，一方面由于工程人员的不足和水平限制，导致我店的日常维护制度较难以执行，也因此各个区域的硬件方面都出现了或大或小的问题，修补工作无法及时，很多时候又要请外援，以致客户对于我们的硬件方面总有些美中不足;

4、保安日常维护方面：整体保安的人员素质和服务有待于进一步提高，一方面服务的意识还不够积极主动，另一方面对于车场和日常工作区域的管控还需加强，一年来发生过了三次保安人员同客人吵架的现象，也因为对车辆管控的不到

位导致客人车辆损坏和投诉等;

5、后勤保障工作方面：日常工作的组织能力和后勤保障能力还需进一步加强，如员工的每次活动要善于安排和总结，以致在下次的活动中能更好地奠定基础。其次对于员工的关心、关爱还远远不够，我们一直在讲只有服务好我们的员工，员工才能更好地服务好我们的客人，在今后的工作中不管行政部还是各部门负责人要多关心员工，尽可能地帮助和解决员工在工作和生活中所遇到的困难，努力营造一个温馨的工作氛围;

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得特别积极，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也因此会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是100-1=0 的道理就是希望大家能够从一而终做好各项服务。

四、202\_年的工作计划：

1、我集团将与\*\*\*\*酒店管理集团合作一起经营我店，这意味着管理方面和资源共享方面的进一步提升，也方便我们借此机会进一步的交流和学习，计划会安排部分管理人员外出参与轮岗培训和交流学习;

2、开源节流：202\_年努力提升业绩和控制成本将会是我们工作的主抓重点，努力挖掘新的客户源，开拓新的客户市场，并对客户的市场进一步重新定位和分析，以便于我们更好地提升各项营业指标。其次鉴于目前各项开支较大的情况，继续推进节能工作，严格落实到每一个工作细节当中，强化员工的节约意识;

3、细化服务品质，提高宾客满意度：服务无定性，也无止境，坚持努力创造“满意+惊喜”的服务口号，做到微笑服务、真诚服务、用心服务，我们细化每一项服务细节，完善服务中的不足，追求服务的完美性，争取为客人创造更多的感

动。

4、培训方面：除了坚持现有的培训制度外，我们将以行政部为主体，外请具有相关专业技能人员对各部门的员工进行服务意识、服务技能培训等专业知识的培训，提升各岗位的服务质量;

5、绩效考核的制定和实施：我店讲对整体员工的绩效进行明确的考核，实行多劳多得，绩效处罚/奖励等，进一步规范酒店的薪资方案制度。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满挑战的202\_年，风正济时，正当扬帆远航，任重道远，仍需激流勇进，亲爱的伙伴们，202\_我们一起努力!

202\_年12月30日篇三：宾馆8月份工作总结和9月份工作计划

宾馆8月份工作总结和计划

各位领导、各位同事：大家好! 202\_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、1

14、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滲水而发黑暴皮，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。

1、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202\_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

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，是秉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，在各岗位上有不同程度的提高。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1

14、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。

第5篇：酒店月工作总结

酒店月工作总结范文

导语：酒店月工作总结相关内容本文是小编精心编辑的酒店月工作总结范文，希望能帮助到你!

酒店月工作总结范文

一、齐心协力创业绩

(1)经营创收

通过调整、拓展销售渠道，推出房提等相关措施大大提高了员工的销售热情，直接为酒店增加了营业收入。

截止今日本月共计售房2679间，出租率达到xxxx%，所收取房费840102元，平均房价xxxx元，产生的收入约占一至三月的xx%，是指标完成比较理想的一个月。

(2)管理创利

通过狠抓管理、强化《员工行为基本准则》，对于仪表、微笑、问候等软性服务的培训、现场督导和质量检查，逐步完善前台的窗口形象，不断提高员工的服务水准，为酒店留住了老顾客的同时也带来的新面孔。

二、方式与体会

(1)方式

前台的工作相对其他岗位是较繁琐的，看似简单，要在细节方面要做的完善、专业就要求员工的整体素质达到一定的高度。如何将繁琐的工作井然有序的展开，每个人虽有不同的方式，但大同小异。例如：

1、在顾客进店时起身站立;

2、在距离4~5米处问好;

3、询问客人需求;

4、为客人办理业务，并告知相关注意事项;

5、为客人指引方向，祝其入住愉快。.

工作主线简洁明了，为让顾客满意，却必须在细枝末节来展现我们的待客之道。对客人要尊称，尽可能的记住客人的姓名;双手为客人递送物品;对客微笑，让他(她)们体会到服务来自真诚，满意来自科苑;要用最短的时间、最快的速度为客人办理业务。其中缩短时间的有效方法就是同一时间做多项任务，比如：为客人办理入住时告知客人早餐地点、时间以及回应客人的询问，同时收银员收取客人相应押金或做相应金额的预授权。快速办理要求了解房间类型、内置配备、价格、朝向以及适合什么类型的客人居住，做到完美接待。

(2)体会

工作中为更好、更快、更准确的对客服务，当班接待员与收银员始终设定为定向组合，两个人的默契是影响工作质量的关键点，在这个月中，虽有新员工的加入，但丝毫没有影响到工作的正常进行，老员工也起到了表率作用，带领新员工共同发展，在工作中燃起了热情，给原本枯燥的工作添加了一些色彩。

三、目前存在问题与建议

(1)财务发出的票据未盖章;建议：由财务办公室人员印好章之后由前厅部人员直接领取使用。

(2)接待员对新版发票的熟悉度不够;建议：了解发票可开具项目，可开具方式以及发票作废的标注。

(3)接待员新增“新科苑房态与会议预定一览表”;建议：尽可能贴近无纸化办公。

(4)免费房、折扣房的签字问题;建议：接到相关通知后，在前台当班人员下班之前通知人还未签字的账单标注接待或折扣原因上交到财务审计，由日审找到相应通知人签字确认。

四、工作计划

(1)实行每日由夜班人员结算团队和哑房，次日送单;

(2)对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位;

(3)加强卫生的保持，坚持做好日常卫生;

(4)加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

酒店月工作总结范文

二月份正值新年之际,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,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将年二月份个人工作总结报告如下：

1.节日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12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在1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，1月份，相对于的12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202\_年客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将202\_年的工程遗留问题，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、300

6、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202\_年应考虑做保温墙。

[酒店月工作总结范文]

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！