# 酒店每月工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-01

*小编为大家整理了酒店每月工作总结(精选3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每月工作总结(精选3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!!!

酒店每月工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：酒店每月工作总结,酒店月总结

酒店每月工作总结,酒店月总结

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

1 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。

2

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

3 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

4 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。

5 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

6 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

7 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

8 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。

9 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。

10

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。

11

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。

12

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。

13 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。

14

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。

15

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而道远。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.

酒店每月工作总结【三】

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

16 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

17 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

18 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。

酒店每月工作总结【四】

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17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。

19 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。

20

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、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202\_年应考虑做保温墙。

酒店每月工作总结【五】

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。

21

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

22 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

23 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

24 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。

25

第2篇：酒店每月工作计划

(一)要做好员工招聘工作

将根据酒店的需求，结合酒店实际情况，调查各部门的岗位分布、人员安置情况，制定出较为完善合理、科学的岗位人员编制，根据编制，采取不同形式的招聘方式，来吸收有经验的管理人才及有朝气的大中专毕业生加入到我们的企业，严把员工质量关，酒店每月工作计划。

(二)制定培训计划

确定培训过程：确定培训需要→制定培训计划→拟定培训方案→实施培训→记录培训情况.或一对一地进行培训，或集中培训：服务、技巧、操作规范、岗位职责、仪容仪表、职业道德、素质训练、礼节礼貌、客人投诉的处理、案例分析、安全知识、法律知识，工作计划《酒店每月工作计划》。

(三)作好员工考核工作

1、每月对新入职员工进行跟踪考核一次。

2、每月对优秀员工做好评审考评工作。

3, 每周对各部门进行一次考核。

考评目的：了解员工的工作情况，发现存在的问题并通过激励措施充分调动员工的工作积极性，并以坚持公平、公正、公开的考评原则。

(四)做好员工管理工作

1、制定详细的管理制度及工作程序：每日菜谱标准;

原材料验收制度;卫生标准;规章制度;部门工作流程;

宿舍管理办法;更衣柜管理办法;用品发放办法。

2、定期召开员工会，听取员工意见。

3、员工通道处安放员工意见箱，听取员工意见。

(五)有效开展酒店内部人际沟通工作

1、协调各部门明确工作职责还相关的工作程序。

2、综合部作为酒店纪律督查的职能部门，坚持有功必奖，有过必罚，小过即改，既往不咎，制度面前人人平等，维护酒店员工的正常利益和促进员工的个人发展。

将采取批评教育，督促检查，通报，罚款处分等措施，加大质检力度，严格落实酒店各项制度的实施，严肃处理违反酒店规定的行为积极配合酒店各部门，采取了层层监督，周四大质检，夜间值班经理等相结合的方式，不断加大监督检查频次。

六)有效开展对外沟通工作

与劳动局、防疫站、消防大队、派出所、卫生局、各学校等建立良好关系。

七)抓好优秀员工的评估工作，每月抓出10名的典型，组织学习，宣传栏、店内报纸。

第3篇：酒店前厅部每月工作计划

酒店前厅部每月工作计划

XXX年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定XXX年度工作要点如下：

第一季度(1-3月)：

1、完成礼宾、接待、收银各部的岗位知识培训，主要是针对新入职人员及在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训

2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。

3、2月中旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性

4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。

5、3月中旬根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，综合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理

6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

7、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。为酒店新的一年开一个好局。

第二季度(4-6月)

1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底

4、计划在6月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现

象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。 进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

第三季度(7-9月)

1、

七、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在好来登酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、做好中秋节客房促销活动的推销，力争完成任务。

3、计划出台一个“最佳员工”的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态。

4、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

5、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。

6、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训。

第四季度(10-12月)

1、十月份是黄金周的旅游期，在10月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。。

4、10月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

5、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的

熟练度。

6、协助营销部门做好会议与团队的接待。

7、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

8、12月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在12月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，在大堂协助处理部份突发事件，并收集宾客意见。

9、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

10、总结XXX年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

11、根据XXX年的工作，拟定好工作计划呈总经理办公室。

在充满挑战的XXX年，部门将通过内外培训、业务交流，努力提高前厅人员的综合素质，增强前台的营销技能。前厅部全体员工在酒店领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造前厅部的新形象、新境界。

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！