# 酒店工作总结集锦15篇

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-05-05

*小编为大家整理了酒店工作总结集锦15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工作总结集锦15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!!!

　　【导语】的会员“fenghuangtie”为你整理了“酒店工作总结集锦15篇”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。

　　酒店工作总结1

　　1、岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx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20xx年的工作作出总结。

　　2、即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在XX酒店的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

　　3、在目前的工作中，我主要负责酒店前台服务的工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下:

　　4、时间总是转瞬即逝，在公司工作的一年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

　　5、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。

　　6、经过在前台工作的一周时间里，我对前台的工作已经有了一个清晰的思路，对酒店前台所涉及到的各项工作也已经了解，现作如下总结：

　　7、前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

　　酒店工作总结2

　　某大酒店从4月16日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾XX年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在酒店管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现将年终工作总结如下：

　　一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

　　从XX年2月21日市局党组确定筹建酒店开始，到一路艰辛的工作，能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。在只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，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，人员少。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作，终于在4月16日正式开业。一下是这40多天来领导与员工们所作的努力：

　　首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期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，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

　　二是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

　　1.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;

　　2.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;

　　3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;

　　4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果;

　　5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员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三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

　　三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。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

　　二、制订各项规章制度，逐步健全内部酒店管理。

　　规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，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。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。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，酒店又编制了《\*\*\*\*大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的酒店管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、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，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。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提高了一个层次。

　　目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

　　三、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，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花

　　花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

　　酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

　　9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的\*\*\*大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

　　为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

　　四、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

　　培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店管理工作的经验，高层次的酒店管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，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，在实践中酒店领导意识到，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，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴\*\*\*学习，邀请省开来的专业酒店管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

　　服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、

　　酒店工作总结3

　　20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

　　一、经营情况

　　20xx年酒店主营业务收入共计xx万元，发生成本费用xx万元，盈利xx万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入xx万元，月均收入xx万元。其中：客房收入xx万元，占客房收入的xx%;客房部20xx年初有客房xx间，5月份对酒店客房进行改造增加为xx间，10月份投入使用，本年共出租入住房xx次，出租率为xx%。餐饮部实现收入xx万元，月平均收入xx万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的xx%;婚宴收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%;散客收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%;协议单位(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的xx%。

　　二、管理情况

　　(一)外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请xx宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

　　(二)引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

　　(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

　　(四)顺利完成三星级酒店市级评定工作。20xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

　　三、其他方面

　　(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

　　(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

　　(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

　　(四)提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加xx元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

　　(五)开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

　　四、不足之处

　　(一)经营方面

　　客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

　　(二)管理方面

　　团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

　　(三)员工队伍建设

　　人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

　　五、20xx年工作目标

　　(一)狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，15年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

　　(二)经营创收。15年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

　　(三)提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

　　(四)深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训;通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

　　(五)开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取;基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

　　(六)提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜;在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

　　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，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航;任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌!

　　酒店工作总结4

　　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。

　　一、前台接待方面

　　20xx年1月至7月，我从事前台接待工作，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。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

　　二、会议接待方面

　　1、外部会议接待

　　参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、XX分酒店与XX分酒店共同召开的经营分析会等大型会议，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。

　　2、内部会议管理

　　按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

　　3、视讯会议管理

　　在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

　　三、费用报销、合同录入工作

　　在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

　　四、综合事务工作

　　20xx年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

　　至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照酒店规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

　　对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

　　五、其他工作

　　在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加酒店组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在神族联通诚信演讲活动中获得第一名;神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

　　六、工作中的不足

　　在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住酒店信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响酒店在全省的信息排名。

　　七、20xx年工作计划

　　1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

　　2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升酒店形象。

　　3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

　　4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

　　20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

　　酒店工作总结5

　　今年，由于国家大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，餐饮行业整体局势相当严峻，尤其是像我们这样的高星级酒店，收入与去年同期相比下降幅度迅猛。

　　但越是这样的艰难时期，我们越是要严把出品关，更加认真的做好自己的本职工作，众志成城，共渡难关。XX年即将过去，我们又将迎来崭新的一年，全新的开始。我想总结的有以下几点：

　　一、在菜品定位上，我们要根据目前\*\*的整体局势和我酒店的消费群体来开发规划菜品。

　　我们要根据宾客点菜的平均价位，相对受欢迎的菜品，本地客人的口味来决定我们推出新菜的菜品范围。

　　同时，我们可以将婚宴，寿宴，生日宴等作为新一年的主打，侧重团队销售，不断提升我们餐饮的上座率和整体收益。我们还可加大开展“厨师上门服务”的范围和力度，因为当前形势下，这也必将成为大多数企业的需求所向。

　　二、严把原材料验收关。

　　在原材料的验收和使用方面，做到严格控制原材料质量，提高原材料的使用率，坚决杜绝浪费和随意丢弃，坚持“省下的就是纯利”，争取为酒店创造利润最大化。

　　三、严把菜肴出品关。

　　在菜肴的出品上，采用“四层把关制，一关否定”制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关。坚决杜绝菜品上桌后，客人发现头发，蚊虫，生熟，与上次吃到的相同菜品口味严重差异等问题导致的投诉现象。四层把关一关发现有问题，都有退回的权力，否则都得承担相应的责任。

　　四、严把食品卫生关。

　　抓好厨房的日常卫生安全工作，严格执行规范的操作程序，预防各类事故的发生，做到食品安全，警钟长鸣。

　　新的一年，新的开始，我相信，只要我们心往一块想，劲儿往一块使，没有什么过不去的坎儿!

　　酒店工作总结6

　　5月份忙碌的工作已经过去，现根据营销部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结：

　　首先在经营收入方面：

　　5月份共完成营收xx元,其中客房完成营收xx元，占计划的xx%，平均出租率xx%，平均房价xx元;另外，餐饮完成营收收入xx元，占计划的xx%;5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

　　在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同;另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队;在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见;同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定;另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户;同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求;另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力;

　　公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动;制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种;同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用;另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费;

　　5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和xxxx年度全年营销计划，现将xxxx年6月份的工作从以下几个方面开展：

　　1、部门工作方面：

　　本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵;另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性;

　　2、xx市场销售方面：

　　本月将酒店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补;从去年数据分析结合今年酒店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保酒店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收;

　　会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保酒店收入的稳步提高团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源;散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与酒店;进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通;同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访;

　　3、xx营销活动方面：

　　本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年酒店销售方式;

　　以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划;

　　市场竞争对手报告

　　5月份周边主要酒店客房情况统计：

　　1.xxxxx酒店xxx本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主;散客客源走势下半月较差;

　　2.xxxxx宾馆xxx本月主要是以中石油会议为主;本月团队价格定的较高，未接旅游团队;

　　3.xxxxx大酒店xxx散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人;

　　4.xxxxx酒店xxx本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售;

　　5.xxxxx酒店xxx此月前半月的出租率较高;下半月一直下降;

　　综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势;团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈;

　　进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显;会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主;

　　酒店工作总结7

　　酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

　　一、营业方面：

　　自20xx年09月30日客房出租率从39。93%、平均房价为388。26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82。38%、平均房价提高至411。76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

　　二、人员方面：

　　由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也就是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

　　三、员工培训及对客服务

　　1、礼貌礼仪：

　　规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

　　2、业务技能：

　　对不一样岗位员工进行不一样工种的.培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

　　四、卫生方面：

　　为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。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，首当其冲的就是如何使客房到达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、经理抽查，做到层层把关。

　　要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。五、物品配备及维护：

　　酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，此时外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不一样程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。六、节能方面：

　　要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

　　工作计划：

　　在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

　　一、增加客房房在编人员的补充工作。

　　二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

　　三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

　　四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

　　六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

　　酒店工作总结8

　　自酒店开业以来至今已有四个多月，在这段时间里感谢领导对店内工作支持及关心。此时现对以前工作总结如下:好的方面：

　　一、各项经济指标完成状况

　　本季度实现营业收入万元，营业成本万元，综合毛利率，营业费用为。

　　二、抓好规范管理，提高协调接待潜力

　　第一：各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到此刻不到半年，生意红红火火，此时客户好评不断。对每一天例会流程进行规范，固定流程和口号，对群众凝聚力等不断渗透。第二：部门激励机制的完善

　　1、各部门根据不一样的岗位制定不了不一样的提成方案。有效的调动了员工的用心性。

　　2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾客满意度对员工进行奖惩。

　　第三：完善部门例会制度，每一天晚上8:40—9:00组织部门日事日清会。

　　总结当天问题，安排明日工作。

　　三、完善劳动用工制度和培训制度

　　严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，贴合条件的择优录取，不贴合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，用心发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。此时目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

　　四、推出新菜品

　　根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

　　五、增值服务的增加

　　1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

　　2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

　　3、给客人套衣套服务。防止客人衣服上弄上油渍，保护客人的财产安全。不足之处：

　　1、部分菜品上菜速度不稳定。

　　2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。

　　3、员工不够稳定，新员工较多。

　　总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队面努力!

　　酒店工作总结9

　　不知不觉，进入xx酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

　　在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢!下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

　　1、负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

　　2、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

　　3、员工档案资料建立。

　　1)本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

　　2)对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

　　3)及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

　　4、负责员工考勤工作。

　　初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

　　5、接待服务工作。

　　6、外来电话的接听。

　　7、公司内部其它事务性工作。

　　8、领导交办的其它工作。

　　酒店工作总结10

　　我于20xx年xx月xx日进入公司。

　　本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情;性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力;责任感强，确实完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作;积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正在电大就读专科，以期将来能学以致用，同公司共同发展、进步。

　　两个多月来，我在xxx公司领导和同事们的热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

　　1、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从;

　　2、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己;

　　3、工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离;

　　4、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

　　在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。

　　根据公司规章制度，试用人员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为公司正式员工。且本人在工作期间，工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情;性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力。因此，我特向公司申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。

　　来到这里工作，我大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，酒店的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

　　酒店工作总结11

　　紧张与忙碌的上半年即将过去，回顾这半年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了下半年更好的开展部门的相关工作，很有必要将上半年的工作进行总结，下半年的工作进行筹划。

　　一、上半年的工作总结

　　在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

　　1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

　　2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

　　3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

　　4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

　　5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

　　二、下半年工作计划

　　1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

　　2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

　　3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

　　4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

　　5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

　　三、一些不足

　　1、房间卫生有待进一步提高。

　　2、岗位的服务用语有待进一步加强。

　　3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

　　4、楼层布草管理比较混乱。

　　5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

　　四、整改方案

　　1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

　　2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

　　3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

　　4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

　　以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门x经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的年的经营管理方针和政策尽全力。

　　总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

　　酒店工作总结12

　　辞旧岁，迎新春，过去的20xx年是忙碌而又充实的一年，也是加入公司从陌生到熟悉的一年，一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习着、成长着。现对20xx年的工作做如下总结：

　　1、制度建设方面

　　1)年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

　　2)在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。

　　3)规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。

　　4)在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。

　　5)根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

　　2、招聘、培训方面

　　因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是由盛燕负责，后因盛燕私自收取营业员服装费被公司开除，接手招聘、培训工作后对盛燕前期的遗留问题，如私自营业员全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了4月的一次招聘活动。

　　\_\_年4月刘榛加入公司，将招聘、培训工作转出，并与之进行积极配合，使工作顺利交接。10月底刘榛辞职，再次接手招聘工作，整理了刘榛交接的营业员资料，与各招聘公司、猎头公司进行联系，梳理并对公司的招聘渠道进行了选择。

　　11月接手招聘工作后，共办理入职33人，离职17人(均包括商户营业员)，共有15户商户要求代聘营业员，其中已落实的有7户，其余为商户要求太高，不到合适的人，或商户给出的待遇低无人愿意去。

　　3、考核方面

　　1)公司，设计了360°考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

　　2)根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、策划部。

　　3)7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

　　4)总的来说，xx年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一，\_\_年将作出改进。

　　4、薪酬方面

　　1)在公司总经理的带领下，修改、完善了公司薪酬结构表。

　　2)4月对公司的整体薪酬做出调整，对公司员工的底薪等进行调整，全公司工资部分全年为万元，奖金根据公司销售状况按比例核算。

　　3)对各部门的奖金方案进行了调整，并随着公司副总级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改，举例：售后部方案从4月到12月共修改了4次。且每次修改都有大量的测算工作。

　　4)每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

　　5)\_\_年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，没有做到过程控制，没有真正起到为公司决策层提供决策依据的作用，在xx年将做出改进。

　　5。其他工作

　　1)在ERP系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。

　　2)日常人事档案的清理。

　　3)各部门的衔接工作，包括和卖场等部门协调收取员工服装费和处理商户关系等。

　　4)公司内部日常劳动争议的处理。

　　酒店工作总结13

　　尊敬的各位领导、各位同事：

　　大家好!

　　20xx年，餐饮部在张总及总经理室的正确领导下，在各兄弟部门的大力支持下，在餐饮各分部门的共同努力下，较好的完成了全年营业任务。回顾一年来走过的历程，我们有过泪水，有过欢笑，创造了很多奇迹，也留下了些许遗憾，这一年我们过的充实而快乐。在这里请允许我代表餐饮各分部门经理对战斗在一线的同事们、兄弟姐妹们表示最衷心的感谢，谢谢大家一年来的付出和努力。现将餐饮部全年工作总结如下：

　　第一部分，经营情况

　　1、营业收入：截止20xx年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

　　2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万;用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元;用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元;物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做仔细说明。

　　3、客流量：中餐部全年共接待30424桌，平均每天83桌，其中午市上座率为57%，晚市上座率为78%，人均消费为160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对20xx年增加了174次，会议162次，相对20xx年增加了88次。

　　第二部分，管理情况

　　20xx年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

　　1、以“保增长”为前提，抓经营工作。

　　通过20xx年的摸索，20xx年的总结，20xx年的考核更加合理科学，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

　　在宴会经营方面，我们积极响应公司领导提出的“一年打基础，两年上台阶，三年创品牌，四年求发展”的思路，一手抓推销，一手抓服务，力争提升宴会接待质量。通过20xx年存留的宴会、会议信息，主动电话回访，征询客人意见，查找接待过程中所存在的问题，进行整改。并根据市场的发展需求，对宴会菜单进行修改，量化出品质量，赢合了客人对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为10年的宴会品牌打好了基础。

　　根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

　　2、以“降成本”为核心，抓节能工作。

　　20xx年，由于我们在成本问题上缺乏深刻的认识，只追求高额的营业收入，而忽视了降成本的重要性，导致酒店几百万的利润，因管理不当而白白被浪费掉。20xx年通过对可控费用认真研究，逐条分析，从人力成本着手，将原来餐饮部编制229人，减少到183人，大大降低了人员费用，提升了工作效率。在用电方面，实行色标管理，将电源开关时间，转为定时、定点，严格监控，效果显著。在餐具方面，实行标识管理，实现了餐具的定位定量，易取易还，减少了破损，方便了检查。通过酒店资产大普查，使酒店所有物品，责任到部，责任到区，责任到人，杜绝了因酒店面积大、人员多，而导致的乱拉乱挪、责任不清的现象，并坚持每月盘点，要求账目与实物相符，缺失部分由责任人自行承担，加强了员工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

　　3、以“客户”为中心，抓销售工作。

　　要想完成全年营业任务，我们深知销售和客情维护的重要性，特别是今年年初老客户因各种原因不断流失，熟悉的面孔越来越少，如何确保经营效益，确保稳固的客源，是摆在我们面前最关键的问题。我们及时调整思路，根据预定部的散餐记录，将每月的预定信息进行汇总，通过对散餐客流量分析，准确掌握客户的消费动向，针对消费次数下降的单位，进行自查，查找服务接待中的疏漏，对症下药，及时补救。对营业实行挖掘客户信息考核，要求仔细观察客人的用餐细节、特殊爱好，及时收集客人的意见和建议，通过每日例会通报给所有管理人员，确保在客人下次消费的过程中，投其所好的给予针对性、个性化的服务，为客人带来了亲切感、自尊感，为酒店赢得了一份赞美的口碑。

　　4、以“规范”为参照，抓培训工作。

　　面对竞争激烈的餐饮市场，要想使红螺湾品牌立于不败之地，提高我们在客户心中的影响力、号召力，根据公司的目标计划，20xx年完成四星挂牌已势在必行，这就给我们的服务提出了更高的要求。从年初开始，餐饮部全面展开岗位练兵活动，通过春季军训，提升了团队精神面貌，严明了工作纪律，为全年工作开好了头。为期二个月的管理细则学习，健全了规章制度，统一的操作标准，规范了操作流程，使我们的工作达到了有章可依，有据可查。加之酒店邀请曹总针对四星级服务的亲自教授，使员工从服务意识、形体形态、礼貌用语等方面有了更高的认识和提升。为了尽快建立酒店的第二管理替队，总经理室的各位领导以及餐饮部，分别组织了对经理、主管、营业，针对管理技巧及方法、业务知识、英语对话、菜品推销技能等方面的培训，提升了管理人员的管理水平，使管理工作更加顺畅，更加得心应手。通过比武竞赛、现场笔试巩固学习内容，以考试桥梁，为员工搭建了晋升的平台，形成了你追我赶的良好风气。

　　5、以“巩固补弱”为思路，抓管理工作。

　　由于咨客岗位比较特殊，工作区域大，流动性强，难以监管，一度成为管理中的难题，从三月份开始对咨客实行扣分考核，使咨客工作有了很大提升。通过规范仪容仪表，使员工的精神面貌有了新改善。对湘菜前厅各岗位进行了优化分工，增加了餐具配比量，加强了计划卫生的落实。为改善员工的对客态度，开展了不笑不开口活动，并通过每日例会进行讲评，做的优秀的员工进行奖励，做的不到位的员工给予处罚，迅速提升了对客热情度，得到了各界人士的好评。通过对主管实行区域服务质量考核，使主管加强了巡台力度，重视了服务细节，减少了客户投诉。

　　6、以“提升士气”为目标，抓队伍建设。

　　根据酒店布置的抓队伍建设计划，餐饮部以重视激情，提升员工士气为出发点。每日例会利用20分钟时间，跳热情舞或作各种游戏，活跃气氛，锻炼员工的团队合作意识。组织观看公司发展历程中的影碟资料，让员工感受到企业发展的变化和不易，拉近同企业的距离。通过好人好事，树立榜样，批评不正当行为，宣扬员工正气，增强了员工的工作动力。

　　第三部分，部门存在的问题

　　1、管理方面：一是部门抓工作的持续性不强，新的政策制度开始实施的过程中，基本能做到积极贯彻，严格执行，措施力度，也比较到位，但时间一长，就会麻痹大意，导致工作质量下降。二是工作分类指导不力，对问题不愿剖析，深挖问题的实质，不愿对症下药，导致问题只治根不治本。三是08年很多好的制度，好的模式，在20xx年没有坚持，比如：每月与员工的座谈会，周卫生检查排名榜，员工每两月一次的竞赛，这些都未按时按期举行。四是下班期间的空段时间管理依然薄弱，值班经理在值班期间时好时坏，时严时松，质检检查的问题，客人投诉的问题基本都是在空档时间发生的。五是管理层在实施制度的过程中，只重视处罚，不重视说教，缺乏同员工之间的沟通，不能准确的揣摩员工的情绪及心理变化，导致了严重的事件的发生。

　　2、服务方面：我们酒店是咸阳唯一一家四星级酒店，但服务却达不到四星级的要求，服务质量粗看可以，细看不行。20xx年较严重的服务质量投诉高达20多起，上门专程赔礼道歉的就有4—5起，基本上都是因为服务不够灵活，给客人掉脸，或因给客人收费的项目口径不一致造成的。在餐饮各分部之间服务水平的差异较大，老员工和新员工部门对其要求和标准各有不同，表现在客人面前的是忽冷忽热的待遇，层次不齐的感觉。

　　3、安全方面：20xx年餐饮部共发生10余起安全事故，其中包括我职业生涯中最严重的一起恶性伤人事故，给公司造成了巨大的经济损失，给员工留下了不可磨灭的阴影。这些事件的发生不是偶然的，而是必然的，这说明我们的安全管理工作还非常薄弱，对员工的思想教育、法制法规培训还非常欠缺。餐饮部全体员工必须保持清醒的头脑，吸取这次事件的血的教训，在工作中严格按照操作流程、操作规范要求自己，在生活中，遵纪守法，高度警惕，把安全挂在嘴边，记在心里，防止各种安全事件的再次发生。

　　第四部分，工作思路和工作要点

　　20xx年即将过去，20xx年即将来临，新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，我们餐饮部将继续巩固树立酒店的风向标地位，努力向四星级标准看齐，力争将餐饮部建设成为一个发展的、和谐的、有竞争力的团队。

　　具体计划如下：

　　1、坚定不移的贯彻九字方针的落实。

　　2、严抓安全防范工作。

　　3、全力以赴打造四星品牌，以优质服务有前导，提升服务水平。

　　4、搞好培训，把星级标准、安全法规放在首位，提高员工的整体素质。

　　5、抓好检查落实及监督工作，强化执行力度。

　　6、完善各项考核制度。

　　7、以优化配置、责权分明为导向，做好管理工作。

　　8、做好企业文化建设和团队建设，提升部门凝聚力、向心力。

　　回首20xx，花开花落，岁月如梭。展望10，憧憬与梦想齐飞，机遇与压力并存。因为我们有梦想，因为我们有能力，因为我们有英明的领导团队，因为我们有优秀的管理团队，更因为我们有坚实的员工团队。20xx年，红螺湾牛气冲天，10年，红螺湾必将虎啸山林。最后，祝大家：身体健康，工作顺利!

　　酒店工作总结14

　　一、新员工培训，本年度宾馆新员工培训次，共参训人次。新员工培训的课程涵盖宾馆简介、礼节礼貌、服务意识、消防安全、工作质量奖惩细则、寝室管理制度、托盘及倒水服务、餐饮及客房知识。新员工培训后笔试通过率为100%。在11月份新入馆的接待团队培训中，加入了宾馆内训师对中西餐摆台、斟酒、分菜、骨碟撤换、斟茶、引领等方面的培训，同时对各楼栋的企业文化、装饰、挂画等进行了讲解。并将对政务中心团队的培训一直深入下去，每周制定培训计划，根据宾馆整体接待情况适时培训。

　　今年在新员工的培训工作上，不断创新课题、方式，及时对新员工进行培训，基本上入馆即培训，培训再上岗，帮助员工熟悉工作环境快速融入南湖。

　　二、公开课培训，本年度共组织了4次外聘专家公开课培训，全年参训人次。培训对象从宾馆各级管理人员到基层员工、后厨人员。培训形式以课堂教学和现场演练相结合，对宾馆员工进行了消火防火、治安防范安全生产、政务妆、仪容仪表的培训讲解。另组织了一次参观“襄阳市规划展览馆”的培训，并进行了了观后感的分享。。

　　三、宾馆内部培训，本年度宾馆进行了各种内训14次。5次“学习青岛海景、塑造服务品质”的外学分享培训;1次安徽合肥外学分享培训;5次宾馆文化五支柱培训、1次宾馆优质服务手册学习，2次接待区域服务人员进行业务技能培训。参训384人次。

　　四、存在的不足

　　1、自身对专业培训方面了解的不够，导致在培训需求规划、培训课程设计、培训执行等方面做的远远不够。

　　2、培训讲师的职责心不高，部分培训存在一个问题，就是讲师在上面讲自己的，不管参训着是否理解或者听懂，对着培训资料照本宣科，忽略了培训互动的原则。

　　3、内部讲师授课技巧不高，有待提高，制作课件水平不足，自主研发课程潜力有所欠缺，所以，需要改善并进一步规范内部讲师管理，提升内部讲师授课水平，推行内部讲师认证，真正打造一支合格称职的内训师队伍。

　　五、根据过去一年的工作存在的不足，在新的一年中，我将会主要从以下几个方面入手，逐步的对培训工作进行优化，并合理化的执行。

　　1、从各种渠道去了解，学习培训专业知识，并根据实际状况去解读分析，将自身专业水平提高，从而成为一个合格的培训人员乃至讲师。

　　2、切实了解，分析员工对于培训的实际需求，真正做到培训为员工而做。

　　3、加强与各部门的沟通交流，使培训工作得到各方面的充分理解和支持。同时部门培训负责人需担任起本部门的培训任务，质检培训部作为服务部门，做好协助、监管的工作。

　　4、培训以年度计划为方向，每月监督执行，完成后务必相关的资料包括现场视频或者图片存档，让培训落到实处，员工切实受益，不再仅仅成为各项检查的附庸。

　　在新的一年中，在做好培训相关工作的同时，我会努力的学习专业方面的知识，增进同行以及同事之间的沟通交流，取长补短，促使自己在新的一年当中能有长足的进步。

　　酒店工作总结15

　　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，xx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20xx年的经营成果的基础上提高10%的

　　营业收入。在xx年打下基础，力争在xx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：

　　1.开发微信营销.

　　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。

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！