# 推荐酒店7月份工作总结范文范本(六篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-03-13

*推荐酒店7月份工作总结范文范本一xx大酒店开业初期，形象认知度不高，品牌欠缺等问题，可以通过精心包装，倾力打造酒店优势特点，最终目是以开业前后的活动为载体，将酒店全方位的宣传出去，先声夺人、打造海欣君悦品牌形象，达到目标市场认知最大程度，广...*

**推荐酒店7月份工作总结范文范本一**

xx大酒店开业初期，形象认知度不高，品牌欠缺等问题，可以通过精心包装，倾力打造酒店优势特点，最终目是以开业前后的活动为载体，将酒店全方位的宣传出去，先声夺人、打造海欣君悦品牌形象，达到目标市场认知最大程度，广泛吸引消费的关注，为开业后宾客盈门、经济效益提升打下扎实的基础，故在此提出酒店开业前市场推广活动计划，通常来说，消费者会对企业的四个方面比较关注，也是我们能够确立竞争优势的重要因素：产品、服务、价格、独特性。也可以用一句话来说明，我们在以什么样的价值定位来面对消费者，并且会持续地进行关注和投入。目前依照我们所了解的情况，整体的传播和营销策略应该分为三个阶段：

第一个阶段：入流

这个阶段营销的根本目的是要强调··大酒店对··酒店业的介入，对健康养生、尊荣品位的态度和观点。而目前针对xx或者是淮安的旅游景点是无法给酒店带来一定量的旅游观光团队，建议本阶段主要把宣传重点放在政府及开发区周边企业的政治与商务接待上面来。把目标市场做详细的市场细分，并根据细分市场去又针对性的去宣传推广，以达到在xx酒店行业以最快的速度占领市场份额。

第二个阶段：主流

这个阶段中，随着xx大酒店在xx酒店业市场有一定的市场份额及品牌效应，针对xx当地的人文生活习俗，制定相应的特色产品及特色产品组合，做到在xx酒店业起着领头羊的作用，引领当地酒店的发展方向，避免其他竞争者抢占酒店客源。

第三个阶段：上流

随着酒店特色及品牌效应的形成，xx大酒店将成为高端群体私人会所或俱乐部，政府及周边产业的定点酒店。

1.地理位置一般，周边靠近xx市区，有直达高速公路；1小时可达xx、xx市区。

2.多功能综合体：各式豪华客房、商务中心、会议室、宴会厅、spa、健身中心及各类特色佳肴。

3.同行业竞争略显优势：除xx大酒店之外，xx大酒店、xx大酒店、xx大酒店等都不具备相应的竞争能力。

4.目标客户清晰：xx自有客户、附近政府单位人员，以及本地高端人士。可延伸至外来散客。

xx大酒店是xx首家按照高星级标准打造的精品商务型酒店。是一家集商务、餐饮、休闲、观光的四星级精品园林式酒店。

酒店的整体市场应主要放在政府、社会企业为主，商务散客为辅，旅游市场作为淡季补充的客户群体。酒店客房的目标市场可以细分为：政府会议宴请、商务散客、会议团体市场（协议散客）、旅游团体市场、网络预定市场。

1、各政府部委办局约xx家

2、xx当地有消费潜力的大型企业约xx家总计可签约的客户为xx家

**推荐酒店7月份工作总结范文范本二**

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733万元，发生成本费用608万元，盈利125万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。

客房部实现收入295万元，月均收入24.6万元。其中：客房收入285.1万元，占客房收入的96.6%;客房部201x年初有客房90间，5月份对酒店客房进行改造增加为103间，10月份投入使用，本年共出租入住房21214次，出租率为61%。

餐饮部实现收入357万元，月平均收入29.75万元。其中:主餐收入302万元，占餐饮总收入的85%;婚宴收入(5月-12月统计数据)45.9万元，占餐饮总收入的12.8%;散客收入(5月-12月统计数据)134.8万元，占餐饮总收入的37.7%;协议单位(5月-12月统计数据)119万元，占餐饮总收入的33.3%。

二、管理情况

1、外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请三门峡明珠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。

2、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。

3、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。

4、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

1、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。

2、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，使服务成为对外竞争的着力点。

3、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。

4、提高员工待遇，增加员工福利。20xx年人均工资较前一年增加150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。

5、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

1、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。

2、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。

3、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

1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，13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。

2、经营创收。13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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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201x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!

**推荐酒店7月份工作总结范文范本三**

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴芥，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。具体工作如下：

1.要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2.成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

3.建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4.整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理如下：

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。酒店工作总结西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉!服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

酒店就像一个大家庭，大家来自五湖四海，有自己的固有工作方法方式，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。作为当家人，站在酒店的立场，公平公正地处理工作中的配合问题至关重要。目前管理尚存以下问题及不足：

1.部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。

2.由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。

3.业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

4.开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5.工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6.财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7.采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8.管理人员权限不清晰，难以规范管理。

下月份工作计划及安排

一.销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二.敦促各部门加强员工培训工作。

三.严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四.整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五.收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六.跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七.跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八.加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九.日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十.加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

1.房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。

2.厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂，影响客人对酒店的评价。

3.房间内无走火通道图、5f6f油漆味重。

4.床垫太软，部分已变型。

5.前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。

6.员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。

7.客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。

8.电梯没铺大理石，影响酒店形象。

9.楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦，3f4f居多。

10.天台门还没装，留下很大的安全隐患。

**推荐酒店7月份工作总结范文范本四**

xx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：

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、114、12580业务经理更换和联络沟通。

5. 完成1320\_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。

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。。

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。

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。

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xx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。

(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。

(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。

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。

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。

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。

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。

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。

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.

**推荐酒店7月份工作总结范文范本五**

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴芥，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作

1、要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2、成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量！

3、建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4、整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉！服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

**推荐酒店7月份工作总结范文范本六**

促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接-班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元;全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间 间，不符人员 人。客务部共查出不安全隐患 起(客人未关门、关窗 起;不符合酒店电器使用规定起)。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共 份、及时签订安全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次;登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤;前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云;餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅;厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

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！