# 酒店保管半年工作总结(14篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2025-05-03

*酒店保管半年工作总结1今年的时间咋过的这么快，还没做什么大事呢，这上半年就已经快要结束了。作为酒店的客房经理，我的压力其实还是比较大的，因为我工作也有不少年头了，我的任务就是要负责好整个酒店客房的入住以及管理。从目前来看，整个酒店上半年的客...*

**酒店保管半年工作总结1**

今年的时间咋过的这么快，还没做什么大事呢，这上半年就已经快要结束了。作为酒店的客房经理，我的压力其实还是比较大的，因为我工作也有不少年头了，我的任务就是要负责好整个酒店客房的入住以及管理。从目前来看，整个酒店上半年的客房入住情况还是不错的，相比去年有了不小的提升，现在，就让我来对这上半年的工作做一个总结吧。

酒店最重要的是什么?那当然是人流量了啊，来的人越多代表着酒店的业绩会越高，所以咱们酒店十分重视每一位顾客，不仅仅是在广告这一块打的特别响亮，在质量上咱们酒店也没有松懈过。酒店是许多顾客歇脚的地方，大家之所以选择咱们酒店入住，那肯定还是因为咱们酒店有优势呀，首先是客房的环境好，其次是价格也公道，绝没有出现过店大欺客的情况，这也是咱们酒店能保持一个好口碑的原因。

为了不让顾客失望，我作为一名客房经理是下了不少的功夫的，首先我的钻研顾客的喜好，然后再针对消费者做出一些客房上的改变。毕竟客房是要顾客来评价的，要是不满足大多数人的喜好，那肯定会被大家所淘汰，所以与时俱进是客房所必须要做到的。首先，客房的环境和卫生是最值得重视的，要是连这最基本的条件都没能弄好，那顾客肯定是来了一次后就不会再来第二次，而且会严重的影响咱们酒店的名誉，所以我非常看重客房的清洁和整理工作。在这上半年里，酒店接到了几起关于客房的投诉，其中大多数都是因为酒店的清洁没做到位，造成了一些地方有所遗漏，我在知道这个情况后，严厉的批评了酒店里的清洁工，并让他们以后要注意每一间客房的卫生，要是连这么点小事都做不好，那也没必要在酒店呆着了，免得于人于己都造成影响。

最后，我发现随着酒店的生意越来越好后，客房的供应是有所不足的，在节假日里，经常会出现爆满的情况，所以我得提前做好规划，给顾客打好招呼，免得他们走一趟空。现在，我和同事们已经适应了酒店里的节奏，相信在接下来的半年里，咱们的客房部会取得更大的成绩，我会让酒店的客房得到更多人的青睐的!

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报。

做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到，把任何能出现的问题想到去解决，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种.种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

时间过得很快，不知不觉半年已过去了，在这餐饮行业竞争激烈的环境下，在酒店高层领导和部门经理的正确带领下，我们围绕着部门下达的经营指标去奋斗。

**酒店保管半年工作总结2**

酒店工程部在20xx年上半年除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还积极完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体总结如下：

>一、设备运行。

1、市电；高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常情况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。

2、给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵。回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的情况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏情况。

3、锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的\'故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。

4、冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2。0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

>二、维修项目。

工程部上半年共完成各项维修任务XXXX多项。（该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障XX多处。维修更换各种阀门XX多只，更换各种灯泡灯管XXX余支。维修各种木制品和家私XXX多件，更换各种管件XXX多个。PPR热熔管XXX多米，PVC管XXX多米。更换下水软管XX根。卫生间漏水XX余间，修补外围花岗岩路面XXX多平方。

在通常情况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种。种原因，一些突发事件还是时有发生。上半年共发生曝管8次，X月份把中区水管部分换铜管情况有所好转。针对系统存在的问题我们从X月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压。因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是非常重要的。

>三、节能降耗。

XXXX大楼总费用XXX万元，减轻去不返租及外包区域XXX万元，实际酒店费用XXX万元。其中总用电量为XXX万度，空调用电量为XX万度，外包区域用电XX万度，停车库用电量为X万度，用水量总的为X万吨，其中不反租，外包区用水量XX万元，用气量XX万立方。最高平均每个房间能耗费为XX元，最低平均每个房间能耗费为XX元。

>四、人力资源。

本部门在编职工为21，外聘人员1名（油漆工），其中电工4名，管道工4名，万能工5名，网管4名。外派XX项目1名，

虽然在上半年的工作中，比较圆满地完成了酒店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，具体表现为；

1、员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。

2、技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。

3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。

我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，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，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

**酒店保管半年工作总结3**

来xx酒店这一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月的收获和认识向领导做一下总结汇报。

1、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

2、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

3、家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

4、工作收获：

1）工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2）工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

5、工作中存在的不足：

外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

**酒店保管半年工作总结4**

半年的时间就像是在铁道上飞驰的列车，前一秒还在眼前，但眨眼间，就只能远远的看到车尾了。尽管时间过的飞快，但它呼啸而过的经历却深刻的留在了我们的心中。这半年来也一样，作为xxx酒店的一名员工领班，我在这段时间来也同样收获了不少的经验和体会。

如今，尽管半年的时间的时间迅速的就溜走了，但我心中却有太多的事情想要好好的记录、整理。为此，我在这将这上半年来的个人工作情况总结如下：

>一、个人的情况

上半年年来，作为员工领班。在个人的方面我一直在加强自身管理，也在不断的学习和了解中进步了许多。随着酒店全年计划在这段时间的推进，酒店在各个方面都有了显著的上升。但对我们而言最为相关的，就是对于员工们的要求也自然样的上升了许多。在这半年来，作为领班，我自然是义不容辞的最先开始了自我的强化和学习。并且，通过之后的培训，我们全体员工都在有序的锻炼和管理中有了不少的进步。

当然，除了在酒店的培训外，我还经常利用自我的空闲时间去学习各种相关知识，通过对工作中各种细节的学习和管理，不断的加强我们部门的工作能力。

>二、管理方面

作为领班，除了自身的工作，除了对自身的管理，对其他员工的管理也是非常重要的。在这半来，我谨遵部门领导的指点，在员工的要求和管理上严格的执行。不仅加强了对员工的培训，更对工作出现问题的员工进行严格的教导。

随着这半年的结束，在领导的帮助和指点下，我们已经形成了一个纪律严明的优秀集体。并且，通过培训的强化，我们在礼仪和工作方面都有了很大的进步，为酒店的提升带来的很大的帮助。

>三、自我的反省

回顾这半年来的情况我作为一名领班，在这半年来也有很多顾虑不周的地方，尽管没有造成太大的影响，但也确实不算是什么好事。我们xxx酒店如今正在大力的发展中，为了酒店的进步，我们在个中还要更加的细心，更加的努力做好自身的工作才行！

为此，在下半年的工作中，我会继续努力的提升自己，并通过自身的努力为酒店的发展做出贡献！祝愿xxx酒店在今后的道路上更加蒸蒸日上！

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时（自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

**酒店保管半年工作总结5**

一、酒店所辖区内盗窃案件明显减少。

今年上半年，所辖区内的盗窃案件较往年有了明显的减少，主要归功于以下几点因素：

酒店领导对安全工作相当重视，出资两万余元为酒店改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办酒店内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出酒店的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为\_门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

二、消防设施设备运行正常，未发生一起消防安全事故。

消防部门对酒店的消防安全也极为重视，把酒店列为“消防安全重点单位”，定期对酒店的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对酒店内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物,更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之后的消防安全整改复查中一次性通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

三、机械设备运行正常，上半年无重大机械事故。

上半年，酒店内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。酒店内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对酒店内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于的运行状态。

一、合理安排收支预算。实现事业计划的重要保证，单位预算是事业单位完成各项工作任务。也是单位财务工作的基本依据。因此，认真做好我乡的收支预算具有十分重要的意义。

8月份\*\*\*\*车间各类安全事故发生为零，实现了安全生产。现就本月生产安全工作总结一、认真贯彻落实\*\*\*\*消防、安全专业管理工作例会精神，利用车间调度会对本月生产安全工作进行了安排和布置，对\*\*\*\*生产管理中心组织的综合大检查所查…

**酒店保管半年工作总结6**

半年的时间转眼就过去了，在过去半年的时间里，我在工作上的表现得到了大家的认可，在和大家的相处的方面也是和大家平和的相处在一起，并且积累下了不错的感情。虽然来到这里也只有半年，但是半年也足够改变一个人许多。而我在这半年里，让自己从一个从未接触过这一行的人变成了一个也能够熟练处理自己工作的员工。这半年对我来说是意义重大的半年，它意味着我在这一行事业的开始，也是我对过去生活的一个界限。当然我本身也还有很多的缺点，而这些缺点也都是需要我不断的去完善自身，这也是我对于下半年的一个目标。下面就这上半年的工作做简略总结：

>一、思想上

在一开始来到这里的时候也只是觉得这里工资高一点，而且待遇也可以。所以来到了这里也没有想过要非常努力的工作，得到大家的认可什么的，而是觉得混下日子也差不多了。但是慢慢的随着在这里工作的越来越久，对这里也就有了一种归属感，觉得自己是酒店的一员，更何况大家和酒店都对我这么好，我也要好好的工作回报酒店。从哪之后开始渐渐的不再偷懒，也把酒店的利益放在了第一位，开始认真仔细的工作。而和同事们的关系也在这个过程中不断的变好，而我也是放下了自己的架子，开始主动和那些老员工，那些有着丰富经验的员工学习起来。而我自己也是在学习的过程中得到了成长，来到酒店绝对是我最正确的一个决定，我不但让自己找到了人生的方向也是在这里结识了一群合得来的小伙伴们。

>二、工作上

虽然一开始的时候我是总混日子，但后来在我醒悟了过来之后我也是改变了自己的行为和态度，开始认认真真的工作。而认真工作之后也是发现了工作中遇到的哪些问题，以及哪些让人难以处理的问题。好在有着大家的帮助，让我在工作的时候不至于显得太过慌乱，而在成长中我也是渐渐的能够自己处理这些问题了。成长或许就是能够在面对那些你曾经无比惧怕的东西也能够鼓足勇气去面对了。而我在这半年里最大的成长或许就是让我变得开朗了也不再那么内心了。过去的我在面对一些陌生人时连话都不敢说，现在确实能够和每一个顾客都聊得来。我相信未来在我的努力之下我一定能够变得更好更出色的。

**酒店保管半年工作总结7**

时光飞逝，转眼间半年过去了。回顾这过去的半年，我们在酒店领导的正确带领下，在全体同仁的共同努力下，取得了一定的成绩。虽然在我们日常的工作当中偶尔也会出现一些的问题，我们将在以后的工作当中汲取教训，总结经验；希望在下半年的工作中得到改正，为酒店创造出更大的效益。 下面就由我从以下五个方面进行总结汇报:

1、酒店上半年的房收和柜台散客经营分析。

2、前厅部的日常管理和协调工作。

3、上半年的培训工作完成情况。

4、安全工作方面。

5、下半年的工作展望

一、酒店上半年接待情况及柜台散客经营分析：

2x09年上半年共接待宾客 人次，其中国内宾客人次，外籍加港澳台宾客 人次，2x10上半年接待宾客 人次，其中国内宾客 人次，外籍加港澳台宾客 人次，从对比当中我们可以看出今年上半年比去年同期增加(减少) 人次，2x09年上半年共接待会议个，团队个，今年上半年共计接待大小型会议168个，节假日没有接待团队，接待会议房价比去年同期比较提高了(减少) %，（见图表会议对比）因为今年不断有自然灾害的发生，加上节假日对酒店客房进行维护保养，顾节假日没有接待团队。会议比去年接待有所减少。

柜台散客经营分析：

今年上半年柜台散客的房收为 元，共计出租个间夜，平均房价为元，今年的柜台散客收入比2x09年上半年收入 元增加（减少）了 元，今年柜台散客市场的出租间夜数比09年上半年同期增加（减少） 个间夜。但平均房价比同期相比增加（减少）了 元。

今年4月份销售部和餐饮部协调，根据经营策略适当的上调早餐的品种和价格，原来的早餐从2x元调整为40元，客人持有餐券的由15元调整为25元。

从图中可以看出柜台散客的趋势在整体房收结构当中含金量还是较高的并且在经营上趋于平稳，并稳中有升。

在柜台散客销售方面我们也做了以下几方面的工作：

1、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

销售虽然不是前台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。前台员工的二次推销房间起到了很好的作用。接待员在酒店推出优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，当当天的出租率较高晚上卖房时， 我们灵活掌握柜台散客的心理房价一般在550-650元左右，当白天有时房不紧或客人入住天数较长的情况下，为了给酒店创收因为白天客人容易流失，我们一般报房价在440-52x元，因此前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，我们强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。从总体来看柜台散客销

售虽然不错，但在我们前厅部看来下半年仍需继续发挥前台销售的优势和销售技巧，凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

2、网络订房的接待：

今年网络订房明显比去年有所提高，自从去年前台配备了传真机以来，没到销售部下班或节假日休息，办公室无人的时候，我们就成了直接与网络订房中心联系的第一人。每当接到网络订房中心发来的传真，我们第一时间根据当天的入住情况，及时查看可用房列表，对接到的传真及时给网络订房中心发确认单，并录入电脑。以便当天晚上，网络订房中心还要与我们确认入住客人的具体情况。

3、价格策略：

我们每三个月或半年密切关注周边酒店柜台散客的价格变化，要做到出租率和房收价格的同步进展，就必须实时调整柜台，散客的底价和周边酒店市场带来的变化，从而实现柜台散客的最大收入化。（见表）

4、政策化的房价： 为了益于酒店销售的最大利益化以及灵活多变性，在销售部周总的大力支持下合作适时调整房价为7折。在酒店给予的奖励机制政策下也充分调动了大家销售的积极主动性.

二、日常管理和协调工作：

1、前台：

众所周知，前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。我们酒店的前台担负着问询、接待、预订、结帐、外币兑换和二为一的工作，客房预订及房态控制是客房经营当中较为重要的部分，

因为我们没有独立的预订部，酒店的房控一直以来都是由前台和销售部共同完成，除了做好日常的工作以外，我们还必须对当天的可用房情况了如指掌，为销售部提供最准确的数据来源，在过去的半年当中，酒店的出租率保持稳中有升的良好态势，这与我部门和销售部的努力是分不开的。为了确保房间的使用率，为酒店带来最大的效益，我们坚持做好每天的确认工作，力争将房间的NO-SHOW情况降至最低。在可控制范围内大胆的超做预订。尤其是在当天出租率较高时，我们会提早与客人确认退房时间，，并与销售人员确认所到当日会议，商散房数是否准确，其次对前台所接散客预订按照客人所留联系方式与客人确认到店准确时间，如有推迟到店或取消预订及时修改以保证房态的准确性。除了了解当日到店情况外，更重要的是要了解客人的到店时间。有时当日房间预订已满时，商散或会议需要半天房，我们依照客人到店较晚的房间安排给午休房，并讲清退房时间，这样就在短短的几小时之内房间二次或多次出租。确保了房间销售的最大限度，为提高酒店的出租率，奠定了良好的基础。

今年3月份我们接待了北方公司30周年庆典的大型会议。在接待准备上，我们按照会议的要求，与客房部通力合作，提前把宾客所需要的物品放入房间，每间房间配备两把钥匙，并上楼逐间进行调试，以保证每把钥匙都能正常使用。我们还根据会务组提供的人名单，在电脑中逐一进行修改。当客人走进酒店时，我们热情微笑的主动问好，并能准确称呼一些常客的姓名时，客人感到十分惊讶，他感觉到自己受到了尊重和重视。由于此会议入住时间较长，一些宾客想去游览景点或商场，到前台来咨询时，我们都热情主动的为宾客详细介绍车站、商场及景点的具体位置和乘车路线。尽自己的最大努力满足客人的要求，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

今年电力系统的会议较多，从年初，我们酒店相继接待了安徽、张家口、承德、辽宁、黑龙江、山西、陕西等地方的大大小小的会议。像有的客人要同时参加两个会议，还有的会议是这个电力系统的会议刚刚开完，或还未开完，下个电力系统的会议就马上接上。这就要求我们及时与在店会务组和相关销售人员联系，及时调解与会人员的冲突，尽量安抚好会议人员的情绪。比如今年6月份山西恒曲电力会议，由于上个陕西电力会议还未开完，有部分

住店客人不走，山西电力的会议就要有部分客人无法安排住店，在加上此会议的会务组到店时间较晚，到店后，会议要求与当初销售人员下的MEMO有变化，原定房费、杂费自付，餐费公付，改为全部自付，餐费会议上不管付。由于已有部分客人已入住，这就要求我们把已发出去的餐劵要逐间给客人打电话，把餐劵收回，并告知客人所用餐费直接挂到自己的房帐中，离店时一块儿开发票，这就在无形当中增加了我们的工作量。我们把这一情况及时告知相关销售人员。可谁知与客人联系的电话还未打完，销售人员就告知我们此会议的又一变化，发给客人餐券，但收取客人每人每天150元的餐费。我们当时听了，真的有些头大了。赶快又告知客人这新的变化，催促客人到前台来交餐费。这一变化对于餐厅或收银员来说可能会更好控制一些，但对与我们前台来说，却是不小的考验。我们除了要收取客人的房费押金外，还有收取每人每天150元的餐费，因为餐费要入到会议的主单B账，而房费押金要入到客人的房帐当中，要分两次入账，分别给客人开两次收据。退房时还要按照客人的要求分别开发票。当时到店客人较集中，分拨到店，我们既要把钥匙分发到客人手中，又要快速的给客人进行身份证件的扫描，在电脑中开房，还有給客人分别开收据，这就要求我们既要准确、又要迅速。但还是有部分客人不能理解。若遇到脾气好的客人，我们真是打心眼里感谢他的理解与支持。若遇上情绪激动不好说话的客人，我们就是再笑脸相迎，他也总会挑出毛病，说我们的态度不好，要投诉，有时还会报以粗口，可我们干的就是为客人服务的工作，我们不能与客人对骂。这时的我们真是心里憋屈，哭笑不得。

在上半年中，我们继续完善手工房费的管理制度，夜班人员要每天核对当天的手工房费。其次要求所有当值人员在工作上做到严谨、细致、准确的原则，每天备用金的清点、核对、交接工作一定要仔细，杜绝因疏忽大意，给酒店带来不必要的损。同时经常与销售部进行沟通，有效的管理前台的帐务，哑房挂帐、应收款的回收问题，这些一直是领导狠抓的问题。为了款项的及时回收，也为了保证酒店资金的运转，我们将哑房控制在2x间以内，在不影响挂帐的情况下，督促销售部人员尽快将哑房账目结清，在会议账目较多，交接账目清楚的情况下，未出现死账、坏帐的情况发生。

2、总机：

电话总机是酒店内外联络的中枢神经，在日常服务中，话务员虽不直接对客服务，但是通过声音的传播，却时刻反映酒店的服务水准，要向宾客提供优质的服务，还要树立酒店良好的形象。这就要求总机人员要用最快、最准确的速度转接每个来电。由于在接转电话时并

不是每位客人都能清楚的知道在店宾客的姓名或房间号，这就要总机根据房态进行查找客人的名字，在查找准确后再转接。我们还要求当班人员根据酒店当天的出租情况，对在店的会议名称、会务组、长包房、VIP客人用房、保密房房号掌握的同时，还要严守保密制度，对于酒店入住的特殊客人或酒店主要管理人员的电话号码不得泄漏。另外，在转接酒店主要管理人员的电话时，能够恰当的给予称呼。在开关IDD、DDD方面要根据前台给予的信息进行开关，要求话务员每天2遍主动与前台核对房态，检查IDD的开关情况，并在交接本上做详细记录。

在遇到突发应急事件时，能够沉着冷静，快速有效的进行处理，作为一名酒店优秀的服务员，只有知道酒店相关的业务知识，是远远不够的，为了应急之需，话务员还必须掌握酒店周边的一些相关情况，例如：乘车路线，大的景点等等，以便客人询问时，给客人一个满意的答复。在酒店出租率高的情况下，总机员工还能积极主动的帮助前台抄白簿子和做早餐券，

3、行李：

行李员肩负着住店宾客迎来送往的工作，是酒店的门面。现在行李部人员只有两名，两个人轮流上班，碰不到面， 交接工作全凭交接本来完成，这就要求他们在交接工作上一定要认真、仔细。交接本上的内容更要交代清楚、详细。他们除了肩负着迎来送往的门童工作，为客人寄存行李物品也是行李员的重要工作，要求他们一定要严格按照酒店的要求规定执行，寄存物品需要开包检查，在征求客人的同意后，认真、仔细、严格清点寄存的所有行李物品数量，逐一进行登记，表明寄存物品的时间及客人联系方式，开具寄存卡，并向客人说明存放时间，提取物品所需的手续等等。我们还为客人提供雨伞、轮椅车等物品租用服务项目。行李员的工作看似普通，可也是需要耐心和细心的。如果有一个小细节出现失误，那对酒店及客人都是有影响的。所以说我们的行李员是在不平凡的工作岗位上默默的奉献着自己的微波之力。

**酒店保管半年工作总结8**

半年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已经过去了小半年了。回望本人刚进酒店时的学生气，再来看看自己现在的成熟面貌，这是本人在酒店做客服的成长，是看不见的成长已经通过时间的作用，转化成了看得见的成长了。我为自己这半年的成长感到高兴，在高兴的同时，本人也想认真对过去半年的工作做一下总结，这样才可以更好地认识过去，更好地走向未来。

>一、酒店以及分店房态的监控与统计工作

此项工作是作为酒店客服最基本的工作，实时监控每间分店的房态，如发现不明原因等异常需及时向上级部门反馈，并在最短的时间内确定原因通知维修人员上门服务；每天对各类房间的使用状态进行统计，及时汇报上级部门审核。

耐心接受客户打来的投诉电话以及上门来访，详细记录好投诉的信息，一项一项跟进客户投诉的回复，为客户解答他们的咨询。对所有客户的投诉意见，不管是网络上的意见，还是客户来电或者上门的意见，特别是已经上升到了投诉意见的客户意见，进行详细的分门别类的收集与整理，以便在酒店工作能够参照这些意见来一点一点进步。

>三、电话订单以及第三方订单录入与管理

酒店客服的工作是需要极其仔细的，在客户住店后会有客户反馈意见，在住店前也会有客户订单方面的录入与管理工作。本店采取的是到店开房、电话订房以及第三方网络订房的三种订房方式，作为酒店客服，需要将这些订单详细的录入到系统里面。特别是第三方的网络订房，那庞大的数量也是每一位酒店客服必须要面对和处理的，本人上半年就将这些一一进行了录入和管理，以保证酒店的服务工作能够更好出色。

>四、整理客户意见分析报告，为运营服务提供数据支持

本人作为酒店客服的这半年里，也需要整理出具一份准确的客户意见分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作提供充足的数据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户意见分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在一定程度上为酒店带来更多的客户提供了帮助。

**酒店保管半年工作总结9**

时光飞逝，上半年即将过去。上半年，酒店管理部在公司正确运作的指导下，以“高效、创新、服务”的理念实施部门管理工作，成功完成公司下达的各项任务，赢得了客人的多次好评。上半年工作报告如下：

>第一，加强业务培训，提高服务水平

酒店的每一个员工都是酒店的窗口和形象。一个员工的工作态度和服务质量能够真实的反映一个酒店的服务水平和管理水平。作为一家四星级酒店，我们注重员工的素质培训。包括接待礼仪、促销技巧和接听电话的语言技巧。如果你想要你的客户怎么想，那就焦虑他们想要什么。通过培训，员工的业务知识和服务水平得到了显著提高。

>第二，强化员工的销售意识和销售技能

管理部负责的两层主要是客户的休闲活动区。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列促销方案。前台根据客户需求，认真讲解了客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅员工的销售技能得到了培训，前台的个人客户数量也显著增加，入住率也有所提高。其他娱乐设施的利用率也有所提高。

>第三，关注健康品质，为顾客创造干净、美观、舒适的环境

除了优质的服务，酒店的形象还体现在细微之处。只有我们把酒店的每一个地方都打扫干净，保持干净卫生，才能让顾客过得舒适安全。因此，我们在健康管理方面引入了相关措施，在不留下死角和污点的情况下，细化工作，确保客人处处干净。

>第四，工作和未来计划中的缺陷

虽然上半年酒店管理取得了不错的成绩，但我们也深刻认识到自己的不足，在服务上缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工技能不够；销售和卫生工作需要进一步加强。

未来，我们的管理部门将团结一致，在酒店的正确领导下，围绕酒店的年度使命目标，以饱满的精神和高昂的士气为每位客户提供最优质、最高效的服务。继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面入手。并配合业务部门做好今后的销售任务。

继续落实责任制，做好配套卫生服务，以顾客满意为宗旨，加强现场管理人员的监督和质量检查，逐步完善各部门员工的服务方式和方法，提高服务水平。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部门应组织协调酒店各部门的工作。让他们充分发挥应有的作用，从而加强部门的合作能力，为客户提供优质满意的服务。

希望能在工作中有所收获，发挥自己的优势，趋利避害，在工作中多学习一些经验。我希望该部门的工作能在现有的基础上得到改进。我和我的部门将深入贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店保管半年工作总结10**

我想我们是永远都抓不住时间的，但是我想这样也是好的，因为抓不住，我们才会觉得时间的流逝是很快的，也正是这样才会注意到时间的流逝，才会抓紧时间好好的工作。

上半年的工作已经结束了，我们接下来要面临的就是下半年的工作，而在面临下半年的工作之前，我们还是要对上半年的工作做一个总结，而这样才会使我们下半年的工作更加的顺利。

做为酒店经理的一名助理，我的工作其实也挺杂的，我要做的事情也是很多的，但是最主要的还是要辅佐经理完成工作，当然很多的工作都是看起来好像是很简单的，但是实际上面做起来还是很不容易的，为此我也是需要付出很多的时间去做的。

在经理不在的时候，我要代替他去处理一些日常的酒店事情，同时也要暂代他对酒店一些人的工作做出一个安排，不过这也是他不在的时候，而我们的经理却是基本上都在的。因为他是一个尽职敬业的经理，所以他不在的时候是你极少数的。

不过我主要的还是去落实一些事情，比如说经理安排好的一些东西，然后我就需要去做一个做一个相关工作的落实，最后也要确保指令得到确切的落实。这些其实都还只是简单的。并且也是不难的，只不过还是需要一些技术含量的罢了。

身为酒店的员工，我们在很多的主要需要面对的人群也还是客人，为了使他们用一种来到酒店来到家一样的感觉，我们也是付出了很多的努力。而身为经理助理，我对此也是需要做很多工作的，因为经理是我的上级，一般情况下都是先找我，我要是不能够解决的话再才会去找经理，而面对问题，也主要的还是来自客人。比如说酒店的房间没有打扫干净，酒店送过去的餐是错的等等，这些也许是看起来的小问题，但是其实不是，这些看似小问题的问题在很多时候还是会影响到人对酒店的入住体验的，一旦影响到这个了的话，对酒店的发展也是很不好的。

因此我们在工作的时候也更多的是要换位思考，要去考虑客人的感受，从客人的角度出发，为客人着想。当然这也是身为酒店的每一个员工都要考虑的，也只有从客人的角度出发，我们才能更好的服务客人，然后给客人带来更好的体验，最后酒店的入住率也才是会得到提升的。

最后，我还要说的就是不管是什么工作都是繁琐的，但是要是能够把繁琐的工作做好，那也是很不容易的。而以上就是我对上半年的一个工作总结，希望接下来的下半年，我们都能够做的更好，客户的投诉会越来越少。

**酒店保管半年工作总结11**

客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在xx总和xx经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

>一、培训方面

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

>二、管理方面

1、上半年以来住客率高，特别是在xx月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将楼层划分给xx公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，xx月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是xx楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在xx月份，xx楼客房岗和xx楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强，xx月份岗位工完成了房餐贡献xx元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

>三、接待服务方面

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验；

2、xx月份以来xxxx动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导；

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

>四、团队和人员方面

1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度；

2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力；

3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用；

4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标；

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

>五、不足

1、岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验；

2、培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一；

3、卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高；

3、专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4、员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生；由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况；

5、员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳；

6、明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉；

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1、着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力；

2、每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量；同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人；

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能。

以上就是上半年的工作总结，希望能在今后的日子里越做越好。

**酒店保管半年工作总结12**

>一、工作方面

1。实践中的自我提升

作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要将公司的一面展现出来，对于礼仪自然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

2。知识的积累永不停歇

虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一昧向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

3。对于实际工作方面

虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

>二、不足

在这段时间虽然我每天都在尽力的工作，但是人无完人，我有时还是会在不经意间犯下一些小错误。比如说：资料填写错误什么的。但还好都及时发现，在今后我的工作上我要更加的细心，改掉自己粗心大意的习惯。

>三、总结

对于一个新员工来说也没什么太多可以总结的，我们最主要的工作就是让自己适应这份工作，把这份工作做好。如果工作没能做好，只能是自己的问题。

**酒店保管半年工作总结13**

酒店20xx年半年的工作已经落幕，总结上半年的工作，可以说我们取得了巨大的进步与提升，但就目标而言，我们还有不小的差距，所以就下半年的工作任务，成功之处我们要继续发扬，而问题所在，我们也要思考改进，下面我分析的就是下半年我们内部管理要关注的几个问题。

检查监督不到位。主要表现在以下几个方面：一是检查的计划\*不强，随意\*较大，检查点不固定，没有一个明确的目标和固定的要求。如此，各种检查工作就个逐渐衰减，直至“流产”。二是偏重结果的检查，忽视过程的检查。目前多数部门使用的是对服务工作结果的检查，对工作过程的检查则相对较少。其实许多结果表面上好象没有什么问题，但产生这个结果的过程有问题，就象电视报道一的些案例，客房服务员用沾有洁厕剂的浴巾来擦拭客用电热水壶内壁一样，用肉眼看，电热水壶很干净，但能说这个壶是干净的吗？还有擦拭过垃圾桶的湿抹布擦拭小\*箱，用肉眼看也不会看出什么明显的污渍。如果我们换一种检查方式，用过程检查的方式，现场检查服务员工作的全过程，就可以发现这些问题，并且可以很有针对\*地提出整改措施。三是日常检查不总结。只停留在问题的表面，或者只停留在罗列事实、就事论事的层面上，没有深入分析问题的原因，举一反三，把一些规律\*的问题和趋势提炼出来，针对这些规律\*的问题和可能趋势采取有效的纠正，预防措施，反复培训，真正做到我们预期的工作效果。

培训不到位。半年来酒店反复出现一些老问题，如vip接待问题、开重房问题、服务不按规定程序\*作的问题等。归根到底，这些问题都是因为培训不到位。就酒店目前的培训而言，有四点：一是培训的针对\*不强。没有针对员工最需要的知识和技能进行培训，培训与实际工作有些脱节，\*作\*不强，因此员工对培训不感兴趣，收效甚微。二是培训的方式单一，时间安排过于紧张。许多培训都占用员工休息时间，且培训时间较长，培训任务重，员工对内容掌握度不高。另外，培训师没有事前策划，培训只是照本宣科，使员工感到枯燥无味。三是培训师自身提高慢。对培训师的\*培训有限，培训师自身学习动力不足，直接影响了部门的培训提升。四是培训后的效果检查粗糙。很少做现场实践的检查验\*，而仅从培训记录来检查，这是远远不够的。

激励不到位。激励不到位主要是表现在以下三个方面：一是肯定太少，否定太多。这是许多中层管理人员的同感，管理人员得到肯定的时候远远少于批评和否定。“肯定”不一定用奖金的形式来体现，有时只需要一句话就可以。太多的否定容易导致部分员工心理疲劳，再批评起到的作用也微乎其微。二是批评后的指导不多。激励的一个重要方面就是批评后又帮助他出谋划策，指导他做好工作。目前，多数管理人员只受到批评，但到底怎样去做才能符合要求，没有一个明确的方向，只能先自己去摸索，而且摸索出来的内容自己也不能肯定。做出来后，如果再受到否定，打击会更大，反复几次，工作\*很难再起来。

作为酒店管理人员，想在管理中提升效能，除了目标结果的关注，在工作过程中的关注与管理也很重要，只有目标和过程都关注了，我们下半年的经营与管理目标才能取得更大的突破。

**酒店保管半年工作总结14**

20xx年上半年在集团领导的指导下，在我们酒领导及同事的支持和帮助下，我从对酒店前台管理工作一无所知到现在能独立当班及部分管理，从不太主动说话，到现在能自如交流，我很感谢给于我帮助的领导和同事们，现将上半年工作总结如下：

>一、主要工作完成情况

前台管理工作因自己还处于学习阶段，各方面管理工作还不到位，没有以身作则带领好前台团队。

>二、下半年工作计划

按照集团制度从严管理，奖罚分明，监督到位，打造无是非团队计划如下：

1、提高自身认识

酒店是服务工作，而前台管理的工作尤为重要只有不断从自身思想上不断提高前台管理服务工作重要性的认识，才能管理好前台，只有立足本职工作，注重每个服务环节，提高自身认识，才能保证管理好前台工作。

2、扎实工作

只有对待工作勤恳扎实，认真做管理，不断学习各方面知识，才能有好的开始。

3、前台培训

前台礼貌，礼仪怎么样保持微笑，怎样问候客人服务礼仪每月两次细节化培训，维护酒店形象，提升自身修养。

4、前台英语培训

下半年计划培训简单英语接待，为客人提供更高质量的服务，提升酒店档次。

5、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店临时任务分配，我将服从安排，积极配合，不找理由推脱，作为公司的一员我将奉献自己的一份力量为酒店积极参加公司组织的活动，加强同事之间感情和部门之间的沟通。多学习，多了解我们酒店经营情况，带领前台团队做好服务销售工作，为酒店公司创造更多效益。

总结：在过去半年里，我有很多方面做得不好，工作中有很多不足希望领导多提建议帮助我很快成长，领导教的我都会用心学习。做好每一件事，感谢部门领导的教诲和公司给于我的机会，在以后的工作中，我将加强学习，努力工作，为酒店公司的发展，亲力亲为尽心付出。

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！