# 酒店上半年工作总结（精选17篇）

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-12-10

*酒店上半年工作总结2　　XX年上半年分公司在集团总公司的领导和个部门监督指导下，在全体员工团结一心下，共同努力做出一定的成绩，与去年同期相比生意整体情况有所上升。今年上半年完成利润370万元，半年综合毛利55%，现做如下总结：　　一.管理方...*

**酒店上半年工作总结2**

　　XX年上半年分公司在集团总公司的领导和个部门监督指导下，在全体员工团结一心下，共同努力做出一定的成绩，与去年同期相比生意整体情况有所上升。今年上半年完成利润370万元，半年综合毛利55%，现做如下总结：

　　一.管理方面：以人为本。善于发现自生不足和结合员工实际情况，加强员工厨德和厨艺的培训，积极响应公司号召，裁员增效，整合编制从原有的68人减到60人。让员工得到更多实惠，从而提高员工积极性相反员工做事更认真。更加有责任心。各部门相互帮助，随时听从厨师长调动，哪里需要帮助去哪里。 让每个员工当自己的企业来做事，每月定期对各部门的工作量和责任心进行评比，张贴，公示。以公平，公正，公开为原则使员工付出越多，收获越多。

　　二.成本方面：今年上半年，成本方面主要做到了以下两点

　　一.原材料的控制：

　　1. 库存的货尽量用完再进，先进先用，以免多放变质，过期。

　　2. 在不影响菜品出品的口味上，减少油脂的用量，使其菜品更加清爽，减少成本。

　　3. 原材料尽量做到物尽所用，在开发菜品的基础上，边角余料各部门相互互补，相互利用。

　　二.能源方面：禁止长流水，风机定时开，在工作不忙的情况下，集中时间加工，尽量节约能源。

　　与去年同期相比：气节约两万元，电节约两万，水节约三千，营业收入多一百五十万。

　　三.安全方面：严格执行《食品安全法，消防法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节，食品添加剂的正确使用以及登记情况，做好台帐，禁止使用三无产品，过期食品，不使用公司规定以外的任何食品添加剂，坚持冰箱生熟分开，加盖，加膜。标签明示在特殊环境下经相关行政部门检查验收得到一定认可。坚持公司原则，组建的自查小组从厨师长，经理及部门组长亲自带头，每天对厨房食品卫生，消防，员工仪容仪表检查跟进。对做得好与不好的部门及个人做相应的处罚与奖励。并每月评比，张贴，公示与浮动挂钩。加大员工生产，个人安全的培训及相关的教育，正确引导;在消防方面，定期培训并聘请专业人员讲解与实际操作，让员工做到人人消防。

　　四.菜品方面：菜品是企业的生命力。感谢公司对关心及对我个人的培养，多次外出考察，使我对菜品有更多的了解，自我的提高。始终坚持菜品如人品的原则来灌输员工认真做好每道菜，做为厨师长严把菜品质量关，定期培训全体员工，并对差的部门及个人进行单独培训及指导。始终坚持以身作则，并每天坚持亲自炒菜来带动员工，提高员工对出品的责任心。每月定期推出新菜来稳定客源及吸引更多顾客，提高更多效益。厨房认真听取前厅意见及顾客返还意见。总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足，促进菜品的稳定性及可口性。严格执行公司退菜制度和退菜程序，最大化减少不必要的退单，让客人开心而来，满意而去。

**酒店上半年工作总结2**

　　从各酒店自今年上半年的工作情况来看，各酒店全体员工克服了人员不足、人员流动性大等方方面面的困难，经历了各种接待工作的考验，逐渐走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了向专业经营的转变，在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。

　　在六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。

　　为此各酒店做出了大量的工作，现总结如下：

　　一、认真作好各项工作，切实保障酒店的正常营业

　　完成了人员招聘工作，人员招聘是保证各酒店能正常运转的前提，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否正常营业的关键，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、充分利用广告宣传，尽可能让更多的人知道华都酒店的招聘事宜;

　　2、成立人事部，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;

　　3、对新近招聘的人员进行了培训，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，经过培训取得了较为明显的效果。

　　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。

　　整个招聘培训前后共招聘培训各类员工余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

　　二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

　　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，并借鉴同行经验，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，酒店又把编制的《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。

　　为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在3、6月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，加强了早例会制度、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工作的经验，高层次的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，公司今年四月份就对各店管理层进行规范化的培训和系统的理论授课。

　　平时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：普通话培训、微笑服务培训、餐饮业务培训等。

　　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，邀请专业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的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，酒店成立了质检部，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、亲情化服务。

　　并请每一桌就餐的客人填写“意见卡”，请顾客对酒店的服务质量、菜品质量提出宝贵意见，并开展月度优秀服务员、季度优秀服务员、年度优秀服务员评比活动，这些活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。

　　20\_年各酒店共评出季度优秀服务员、月度优秀服务员和工作先进者人。

　　在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

　　四、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。公司由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使老客源一直处于低落期，收入很不理想，每月在万左右徘徊。很快公司就意识到这一点，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，网站宣传、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。各酒店每个月都开展了全员销售活动，制定了全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。

　　五、认真做好财务核算，努力增效节支

　　财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。

　　确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，保障了酒店生产经营的正常运行。减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。

　　酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

　　物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

　　六、认真做好安全保卫和设备保养维修工作，确保酒店正常业务工作的有效运转

　　酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，公司在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《日常安全巡检制度》、等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。公司始终注意设备设施的维护与保养。

　　工程部门为保证设备的完好做到了随叫随到，保证大故障不过天，小故障不过时，基本上保证了酒店水、电、气的正常供给。并及时完成了各店报修的各项项目。

　　七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境

　　关心员工生活，注意工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。

　　公司在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每月发放各种优秀员工奖金、季度优秀员工奖金、年度奖金、季度优秀员工旅游、年度优秀员工旅游。

　　为了方便工作和生活，公司还拨出专款为员工宿舍安装空调，以及职工餐的质量，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

　　为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。

　　八、存在的问题

　　1、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

　　2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

　　3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

　　4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。要进一步加强成本核算，节支增效。

　　上述问题的存在主要是由于各店领导层缺乏酒店管理经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在下半年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使华都酒店的工作再上一个新的台阶。

　　九、下半年主要工作

　　20\_\_年下半年的任务目标：计划争取实现营业收入\_\_万元，保证\_\_万元，计划实现净利润\_\_万元。

　　1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

　　2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

　　3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

　　4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店领导带头作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**酒店上半年工作总结3**

　　在这一年半的时间里，我申请了酒店，成为了酒店前台的一名员工。现在工作时间才几个月，但是已经深深感受到了辛苦。以下是我这几天工作的总结：

　　作为前台工作人员，我们每天需要做的就是面对各种各样的客户，查看他们给我们的账单。我们酒店每天早上9点出发。

　　10左右就开门了，但是不营业，基本上要等到11点左右才会开始接受订餐。而我作为前台人员，尽管一早没有客人，但我还是需要早早的在岗位上站着。

　　我们前台总共有四名员工，分为两个班。早班是早上9点到下午3点半，而晚班则是下午3点到晚上9点左右，视情况不同我们还需要留守一名员工进行值班。因为很多客人往往因为聊天尽兴而会弄到很晚。有时候到晚上10点钟，餐厅人员都走的差不多了，只剩一些安保人员了，我们才会去稍加催促。晚上10点半之前是死线，尽管有些不礼貌，但是我们还是会去催促客人早些结账。因为每天的收据单我们都需要进行统计的，将这一整天的各项账单进行整合，然后交由给财务部门。每一笔账单都是需要对清楚的，如果有遗漏，那就是需要我们自己进行补偿了。

　　x月份的时候，有一次我们晚上在结账的时候，发现今天的账单支出和收益差了几十块钱，这笔账对不上，我想起来因为中午大堂经理在我们这里点了辣椒炒肉外带，她说有急事晚点再来给，因为是酒店内部员工点餐，所以我们也没有太在意。但是知道晚上结账的时候，她也没有来我们前台，没有办法，而且时间也很晚了，早就过了下班的时间。我们只好暂时把自己的钱补上去。第二天的时候正好遇见了她，和她说了这件事，她才反应过来，但是告诉我们说她直接跟厨房说取消了这个单，没有在我们前台消单，但是当天的单据当天处理，我们现在也没法再改正了，也只好默默吃了这个亏。也是经过这件事情，我们前台改变了之前的员工内部点单的混乱情况，而是和顾客一样，当场点单，当场付款，不搞特殊性。

　　因为我的工作态度认真，所以尽管我只是刚入职几个月，酒店就把我调去管理大堂了，升职成为大堂副经理，之前那位经理因为一些事情而离职了。在之后的日子里，我也会继续做好自己的本职工作的。

**酒店上半年工作总结4**

　　一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

　　从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的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。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 。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。

　　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。

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

　　2.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;

　　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。

**酒店上半年工作总结5**

　　呲溜一下，上半年的时间就划过去了，这呲溜时燃起的火花，足够我来写一篇整理和总结自己上半年工作的总结了。下面本人就将上半年在酒店保安这一岗位上的工作总结一下：

　　>一、安保工作万无一失

　　作为一个酒店保安，安保工作当然是摆在第一位的。在上半年的工作中，本人仍然确保了安保工作的万无一失，带领着安保部的同事们，二十四小时轮班对酒店进行安保，让酒店在上半年里不再出现去年刚开业时发生的那些情况，亦没有再发生过预估会发生的一系列情况，偶尔一些小的情况，安保部的工作人员都能够处理的很好，甚至于完成了先前从未想象过的完好情况。

　　>二、培训工作持续进行

　　在上半年的工作中，除了安保工作，本人还进行了安保部的例行培训工作，这是安保部一直以来都会有的工作，每两周一次，一直都照常进行着，为我们酒店的安保工作做着必须要的基础培训，以保证时不时加入的新的保安也能够通过培训迅速进入状态，成为一名合格的、能够安全保护我们酒店入住客人以及工作人员的保安。值得一提的是在上半年的培训工作中，本人还设立了一些小的奖项，通过奖励制度来激励每一位安保部的员工完成自己的工作乃至不断提高自己的工作。此项工作，在上半年进行的不错，下半年有望继续进行。

　　>三、锻炼工作恒心满满

　　作为一名酒店保安，要做好安保工作，除了要有不错的随机应变能力，最重要的还是要有强壮的体魄。这一点是我们安保部找人时也会注重看的一项，如果一个应聘者有着强壮的体魄，我们会优先考虑入职，毕竟安保工作需要力气，也主要是靠力气。在工作之余，我也会抽查各位保安的锻炼情况，如果有没时间锻炼身体的，我会强制要求在工作时间里进行一些必要的锻炼，以保证酒店的安保工作中如果真正出了一点什么事儿的时候，可以有一个强壮的体魄去应对，而不是出了什么事儿人到场了却解决不了问题！

　　以上就是本人上半年主要的几项工作了，这些工作看似不怎么起眼，实际上却需要我们安保部的每一位保安都认真投入进去才可以完成。下半年的工作，应该还是会在这些工作方面努力！加油！为自己加油！也为我们整个酒店安保部加油！

**酒店上半年工作总结6**

各位领导，各位同仁：

　　大家好！

　　回顾上半年的工作，在酒店领导的支持及各部门的配合下，安保部加强安全防范管理，完善各种规章制度，严格落实消防“四个能力”提高绩效管理，为把太航西楼创办为一个人文、生态、活力的文明酒店做了一些应该做的工作，现向领导及各位同事汇报。

　　>第一章：消防工作无戏言，安全工作无小事

　　>一、消防工作方面：

　　酒店领导对消防工作十分重视与支持，20\_年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。进一步明确了消防工作的责任分工，切实做到“谁主管，谁负责”的原则，严肃认真地将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任求实，末端有果。

　　>二、治安工作方面：

　　去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“A级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

　　1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。今年以来未发生过类似的事件。

　　2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。除配合公安机关查线索，调监控整理资料外，立即采取了有效措施，凡在本酒店婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

　　3、酒店后院改造完成后，我们加强了对后院的管理，现在员工们主动配合出示出入证，配合查包，另外对后院保安执勤人员强化职责要求，对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的安全管理及环境有了根本性的改观。

　　4、3月份总台发生持枪抢劫事件后，我们加强对夜班执勤工作的管理，坚持“三个必须”（即1“每晚10点起大厅“必须”保持至少两名精干保安人员流动执勤。2夜间执勤保安人员“必须”保持清醒负责，按时认真巡逻查楼3“必须”严格，认真坚持消防治安联签制度）使酒店及大厅夜间安全工作提高了保障。

　　>三、宣传教育及培训工作：

　　1、由于酒店人员流动性较大，对员工自身素质要求，业务知识，消防知识，安全理念，绩效目标等方面的培训工作带来一定难度，我部在配合人事部做好同步工作的前题下，每月1日定为保安部全员例会，除了对酒店常识培训外，明确岗位职责。利用每天早晨跑操时间，对保安人员进行体能训练，并明确当天的主要工作内容。规范了工作流程，设立工作看版，使每个当班保安对当天的车流量，婚宴，生日宴，会议等基本了解，做到人人心中有目标，个个肩上有责任。

　　2、上半年与行政人事部一同对新员工培训达100多人次，进行消防考试达300人次，消防专题培训，组织观看消防音像视频达100多人次，对员工“四个能力”熟背抽查达350人次，从而提高了员工们消防意识，懂得了消防安全工作的重要性，学会了扑救初起火灾，正确使用灭火器及逃生，报警的基本方法。

　　>第二章：抓绩效、重结果，作好服务工作

　　为了提高保安人员自身素质，把酒店安全责任意识提高到工作首位，启发保安对绩效管理的意义及目标的理解、接受与执行，安排主管人员负责职守，跟踪督导，检查落实：抓重点，查关键，督过程，重结果。特别是在6月份小店政协会议和晋源政协会接待期间，严格把关，巡查每个岗位，督导每个保安。提前召开“战前动员会”，认真全面贯彻经理例会精神，传达接待任务，落实岗位责任，细化人员分工与合作，并与一线部门密切配合，全面做好服务工作，圆满的完成了接待任务。

　　>第三章：献良策、倾肝胆、群策群力

　　1、上半年借建厂60周年之东风，对车场车位线进行了彻底改造，不仅使客人停车带来极大方便，同时美化了车场环境。

　　2、为了方便公司领导工作，安装了摇控车位器，改变了过去因婚宴会议集中使领导车辆无法停放的现象。

　　3、发动员工利用业余时间给餐饮部帮厨，给会议中心帮忙，具有大局观念。

　　第四章：聚智慧，鼓士气，同心同德

　　1、在平时工作中重视对人才的重用与培养，充分发挥他们的骨干作用，利用他们的聪明才智，因人而宜的合理安排工作职责，树立正确的世界观与价值观，关爱他们的成长，由此大大减少员工流失率。

　　2、在工作中与员工同心同德，促使他们积极肯干，履行责任。保安人员主动协助客人扛行李，雨天主动帮客人打伞送行，开关车门，扶老携幼热情服务。

　　3、对于员工宿舍的管理，不断收集员工们对宿舍条件的需求，把意见与见意随时向领导汇报，将领导对员工们的关爱及时传达给员工。今年给员工购买了新凉席和新的床单被套，购买了洗衣机，对宿舍局部进行了改造与维修，为员工创造一个舒心的生活环境。

　　第五章：加快转型，跨越发展

　　今年是建党xx周年，是加快经济转型升级，推进跨越发展的一年，我们酒店也是一样，在绩效管理的推动下，与时俱进，不断发展，不断创新，员工的激情空前高涨，利润指标蒸蒸日上。

　　成绩与荣耀只能说明过去，将来的路更长。作为基层管理者要想有所成就，那就是一个字“干”，踏踏实实的“干”，诚诚恳恳的“干”！

　　各位同仁，让我们携手共进，以绩效为动力，坚定信心，开拓奋进，以效益为目标，大干实干，争取年终多拿奖金，回家过年！

述职人：

**酒店上半年工作总结7**

　　一、人事方面

　　针对酒店人员招聘，采用对内招聘和对外招聘的方式相结合。其中，对外招聘通过四种渠道进行，一是利用酒店电子屏全天滚动播出招聘信息，二是利用酒店外的喷绘广告全年招聘，三是利用网络平台在京山各门户网站上公布招聘信息，四是利用酒店员工现有的人脉资源进行宣传招聘，多渠道、全方位地为酒店储备人力。

　　二、企业文化建设方面

　　为了更好的对外宣传酒店，提升酒店的知名度和美誉度，春节之后，有安排有计划地开始筹备酒店网站事宜，大到整个页面的合理设计及内容规划，小到酒店所有资料的收集整理，工作在一步步中完成并实施。最终实现网站内容与员工天地栏内容同步更新，不仅向所有员工展示了酒店的文化建设，也为员工提供了一个表扬好人好事的发布平台，真正使员工在一种文化的潜移默化中接受共同的价值观念。

　　同时，企业文化也是一种管理理念，在酒店内部构建和谐的企业文化，一方面，可以借用企业文化作为管理工具，激发员工的积极性;在举办的迎“三八”员工卡拉ok比赛中，员工都积极踊跃的报名，大展自己的歌喉，不仅丰富了酒店全体员工的精神生活和业余生活，更加促进了员工的音乐素养。另一方面，优化员工工作的“软”环境，既可以用和睦的“软”环境吸引并感化员工。酒店于20\_\_年日—日开展了“踏青、运动、休闲”为主题的外出春游活动，组织酒店全体员工分四批去人家游玩。在此次春游活动过程中，使员工们全身心的投入到大自然的怀抱中，丰富了员工的文化生活，增强了团队意识和团队凝聚力。

　　三、培训方面

　　培训是一种富有远见的投资，它不像厨师做出一道菜一样能立马产生效益，它需要持续不断地努力。行政部在春节之后，着手加强对酒店员工的培训力度。由行政部组织培训和各部门内部培训相结合的模式开展。新员工入职打破以前的传统培训方法，采用幻灯片+讲解的教学方法进行，课堂气氛活跃，收效明显，员工反映良好。针对酒店现有的管理问题，行政部有针对性地搜集培训资料，定期组织酒店管理层人员参加每周五的《职业经理人管理实务》培训课程。通过培训，旨在全面提升所有从业人员的服务意识、服务技巧和管理人员的管理水平。

　　四、档案管理方面

　　酒店的各种档案资料都是酒店宝贵的资源和财富。随着酒店经营的发展，档案资料的数量和种类也越来越多。行政部将所有资料统一归类，然后再进行细分，将该健全的纸质档案资料分类别、分部门、分在职和不在职的人员分别入袋，做到一人一袋，便于有记录即可查可找。同时，将各种规章制度，各部门的培训资料做到纸质与电子档同步，做到资料永久不遗失，永久存档。除此以外，结合工作实际，健立健全了一些与工作息息相关的规章制度，例如：各部门节能降耗管理制度、酒店例会管理制度、酒店突发事件紧急预案等等。切实做到将制度服务于工作。

　　五、考勤管理方面

　　俗话说，没有规矩不成方圆。从酒店开始实行指纹打卡以后，各部门从上至下，上到总经理，下到基层服务员都认真执行和遵守考勤规章制度，并将集团公司下发的考勤制度与员工工资真正挂钩。从而实行了员工上下班考勤管理更加规范和制度化。针对考勤时的特殊异常情况，如指纹打卡机出现故障时，由行政部负责监督并抽查部门考勤情况，真正做到人人自觉遵守上下班纪律。

　　六、绩效考核方面

　　科学有效的激励机制能够让员工发挥出的潜能，愿意留在酒店为酒店创造更大的价值。激励的方法很多，但是薪酬可以说是一种最重要的、最易运用的方法。20\_\_年上半年度行政部从三个方面对员工实行绩效考核，一是由部门负责人评选出的优秀资深员工，共计人，二是由部门员工评选出的季度优秀员工，共计人，三是由自己报名参加技能比赛产生出的优秀员工人，并对优秀员工给予了一定的薪资补贴或者物资奖励。虽说薪酬补贴和物资奖励不是的途径，但是有一种让人感觉受重视、受公平待遇的魅力，也将成为员工今后职级晋升的优先考核条件之一，激励效果就由此而生。

　　七、员工管理方面

　　酒店是一个服务性的行业，员工流动性大。有些员工自己也认为自己在酒店不知道能不能做长做久，有些想法平时想说没有机会说出来。行政部上半年从两个方面，加强员工的管理工作。一是从行动方面管理，行政部结合公司的实际情况，组织各部门正式员工开展签定劳动合同书的签定仪式，切实维护用人单位和劳动者的合法权益，让员工从此安安心心、踏踏实实的工作。二是从思想方面管理，组织一批老员工座谈会和住宿员工的座谈会，进一步了解酒店员工的思想动态，营造酒店良好的企业文化与人文关怀，促进管理人员与员工之间的沟通，达到相互理解，增进团结的目的。切实做到关心员工、爱护员工，充分调动员工的工作积极性、主动性、创造性，增强公司的凝聚力和战斗力。

　　八、个人在工作中存在的不足之处

　　1.深入员工，跟员工沟通的较少。

　　2.行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致，组织能力欠缺。

　　3.人力资源的储备不够。

　　4.员工活动组织较少，培训系统不够健全。

**酒店上半年工作总结8**

　　伴随着努力拼搏的欢乐与艰辛，已经走过了一半的路程，过去的半年，我们在探索中前进，在开拓中进取，团结一致，锐意创新，实现了各项指标的突飞猛进。今天，我想感谢与一路走来的每一位员工，就因为有了大家的共同努力和奋斗，才取得今天这样的成就，谢谢大家！

　　这半年来，大家同心聚力，酒店的经营面貌取得了突破性进展，在经营上全线飘红，全店完成全年计划的56.53%，较去年同期增长18.6%，较计划增增长16.7%。

　　同时，加强内部管理，开源节流，在收入大幅增长的情况下，管理费用与去年同期持平，净利润完成年计划的68%，经营利润和净利润分别较去年同期增长45.24%和95.21%。

　　经营效益的一路高歌，我们主要是依靠以下措施作保障：

　　>一、提前谋划，与时俱进，抢抓先机促发展。

　　在去年末，我们根据当时形势，发出力争实现一季度开门红的引领目标 ，明确了开门红计划的重大意义，开门红的圆满成功为我们全年的发展赢得了宝贵的机会，为实现全年的各项指标奠定了坚实的基础，为迎接新的挑战提供了巨大的精神动力。随后，我们又将四月份明确为二季度的开门红计划，为二季度的经营提供了重要支撑。

　　>二、把握市场脉搏，审时度势， 明晰发展方向。

　　一月份，根据国际酒店重新开业，我们及时做好市场调研，准确把握市场定位，通过苦练内功、加强培训、保证品质、温暖客户等方面着手，保证了入住率不降反升的稳定局面。三月末，金色阳光和格林酒店相继停业，我们及时把握机会，广纳客户，并于四月末以春茶上市为机向大客户进行了回馈，拉近了与客户间的距离，为下阶段的经营打好基础。

　　>三、突出重点、分清主次，全力拓展营销渠道。

　　针对行业竞争日益剧烈、市场细分越来越强的变化，我们强化了以营销为龙头，以餐饮为大头的发展方向，并以此作为重要支撑，带动整个酒店人气的上升。半年来，利用餐饮这个聚人气的部门，推出各种营销政策，做到月月都有新活动，同时，采取主动出击，广泛宣传，多点布控，通过报纸夹带、宣传单短信发放、电话回访等方式，稳定老客户、吸引新客户，拓宽客户面。

　　一月份：年终聚会宴，同时做好宴会宣传工作。全月共接待年终聚会xx次。

　　二月份：组织春节、情人节促销活动，提升了口碑和品牌。

　　三月份：顺德鱼生美食节，做到淡季不淡，

　　四月份：河豚鱼驻店，同时继续做好婚宴的宣传和接待。

　　五月份：绿色养生菜活动，同时年初的宴会营销推广收效明显，宴会接待达到顶峰，全月接待大小宴会23次，实现收入39万元。

　　六月份：推出谢师宴和父亲节活动，营业收入屡创新高。

　　上半年，仅餐饮收入就较去年同期增长19%，同时，利用中餐的旺盛人气形成部门间互动，通过将ktv订台纳入餐饮部绩效考核等方式，大大激发了员工的推销热情，上半年，中餐为ktv订台277个，为ktv的经营提供了强有力的支点，使ktv完全扭转了自去年下半年以来经营低迷的情况，销售额较去年下半年增长46%，同时，人气的上升带动了客房的销售达到顶峰，截止六月末，入住率达到101%，销售收入较去年同期增长32%。

**酒店上半年工作总结9**

　　>营销部主要完成工作

　　1、会议接待方面xx年上半年主要接待了，在4月份，酒店领导将酒店接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，制定了销售任务。为此市场销售部力求重点突破，全力以赴以确保经营目标的完成。市场销售部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限等诸多困难，在5月份圆满完成制定的30万的经营目标。这一成绩的取得除了市场销售部人员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

　　2、客户的开发与维护

　　A、客户开发：

　　xx年市场销售部新开发个人和商务公司协议客户30个。新签订5家网络订房公司携程网、艺龙网、联通114等。

　　B、客户的维护：

　　首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的 协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点于就近选择合作的酒店

　　3、旅游市场的整体开发一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年市场销售部在这一方面加强联系。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、中旅、和平国旅……

**酒店上半年工作总结10**

　　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\_\_\_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\_\_\_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\_\_\_酒店在今后的道路上更加蒸蒸日上!

**酒店上半年工作总结11**

　　协助部门领导做好上半年招聘工作的计划并对应聘者进行了有效的管理，为发挥好招聘的职能导致我会定期在网络平台更新招聘信息，事实上只要自己用心对待招聘工作自然能够在努力的情况为酒店吸纳更多的人才，而我也会积极做好员工的信息收集与整理工作以便于进行管理。在开展招聘工作的同时也会对会议室进行清理以便于进行求职者的面试，对我来说工作流程越是严谨越代表着我对酒店招聘环节的重视，然而由于上半年的离职率较高的缘故导致我仍需在招聘工作中积极做好准备。

　　做好了员工的绩效考核以及考勤统计并对报表进行了整理，由于上半年部分员工存在着请假的情况自然要进行严格的审核，而且涉及到加班以及奖金方面的问题也要与员工的考勤记录息息相关，所以我在编制报表的同时都会严格审核这方面的数据并协助财务部进行工资发放，毕竟考勤工作的完成也有利于酒店的发展自然得用心对待，而且酒店也有着考勤机进行记录自然能够为自己减去很多麻烦，只不过我也要做好这部分设备的维护工作才能够保障正常运转。

　　遵从酒店的规定并及时处理好员工之间的各种纠纷，为了保障酒店员工之间的团结自然得处理好这部分工作，所以我会遵守酒店的相关规定并以严格的标准来要求其他员工，这样的话就能够逐渐提升员工的综合素质从而带动酒店的效益发展，而且为了协调好员工之间的关系也会让我注重矛盾的产生，这样的话就能够及时进行制止以免影响到同事之间的良好关系，毕竟友好协作的关系往往能够对酒店工作的完成起到增益作用自然不能够有所轻视。

　　可以说上半年酒店工作的结束对我而言不过是经验积累的一部分，在总结这部分经验以后我早已将目光置于下半年的酒店工作之中，作为人事员工的我也会认真为完成部门领导安排的任务并为酒店的发展提供更多的力量。

**酒店上半年工作总结12**

　　>一、前台工作的基本内容

　　前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示酒店形象的第一人。在工作中，严格按照酒店的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为酒店提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

　　>二、前台工作的经验和教训

　　在到X酒店工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

　　>三、前台工作的下一步计划

　　基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守酒店的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与酒店及同事团结一致，为酒店创造更好的工作业绩！

　　前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是酒店门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为酒店整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对酒店整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

　　前台是酒店几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对酒店内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对酒店新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察酒店内部人员的流动情况等。

**酒店上半年工作总结13**

　　半年的工作就要结束了，这是一个很好的半年，在这半年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的半年里，我们一定要努力创新，继续在上半年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!

　　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。并将制订新一半年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导\_\_\_\_年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

　　一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

　　半年的工作，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.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。

　　2.设施设备不完善

　　3.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、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

　　二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

　　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\_\_届\_\_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.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\_\_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。”

　　2.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。

　　3.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。

　　4.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\_\_%、\_\_%、\_\_%。

　　三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

　　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\_\_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。

**酒店上半年工作总结14**

　　随着集团不断的发展，对公司采购部管理工作和业务技能提出了更高的要求。为了使采购部能适应集团与公司发展的需要，现对20\_\_年采购部工作做如下规划：

　　一、保证采购的合理性与及时性

　　有效的采购计划可以使企业资金的有效利用，企业大部分的营业额是由采购部门划出去的，采购计划的好不仅能减少企业资金的流出，还可以有效的控制库存。

　　1、对所有部门申请的计划单进行逐一核对，确认是否有库存或其他可代替物，并进行审核购买的合理性，并随时向总经理汇报;

　　2、对所需要采购的物品、合理的安排采购时间段，确保工作有条不紊，对需要及时采购的物品要在第一时间购回;

　　3、配合财务掌握库存货品数量，对不必要物品不予采购，做到零库存确保公司现金流通顺畅。

　　二、物价控制和节约

　　利润主要来源于采购，因为产品的市场价格是企业无法主导的，而采购成本可以企业控制。

　　1、所有采购物品时均详细掌握其市场行情，耐心讨价还价，坚决买到，从一点一滴进行节约;

　　2、对当天所有货品价位认真咨询、掌握，以便对供应商供货价进行核对并采购质、价最低的货品;

　　3、采购时以“质量好、价格合理”为原则，货比三家。

　　三、货品采购渠道问题

　　1、定点供货商。加强对定点供应商货品、价格、质量的监督，提高供货商所供货物品的品质，加强食品卫生、保质期等方面的检查，确保食品卫生安全;

　　2、随时与供应商联系，了解行情，及时发现采购中存在的问题并进行改进;

　　3、经常走访供应商，对报价单进行核对，并与其他商家对比，如出现高价或瞒报，要及时更换供应商，保证公司利益不受损失。

　　四、及时核销

　　督促采购员尽量做到日采日清，并及时与财务部核对帐目。做到账账清晰，分厘不差。

　　五、完善制度及学习

　　1、完善采购的工作制度，严格按照采购流程进行采购与核销;

　　2、建立、建全购买与领取制度，所有购买后的物品不得直接送到申请部门，需要入库后方可领取;

　　3、保证每周例会，对集团及公司下发的通知做好上传下达，加强员工的工作主动性，提高员工的工作效率。

　　20\_年，我们需要积极配合各部门的工作，并完成领导交办的临时性工作。根据公司发展的要求，在总经理的带领下开拓创新，配合公司统一作好经营成本的控制管理，达到经营成本控制目标。

**酒店上半年工作总结15**

　　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。

**酒店上半年工作总结16**

　　>一、积极做好疫情防控工作

　　继续做好新冠肺炎疫情防控工作，酒店环境、厨具用品、餐具严格落实消毒灭菌制度，对酒店职工和顾客进行体温检测、行程扫码检测工作。

　　进一步加强食材采购管理和索证工作，实行定点采购、确保食品安全。

　　>二、酒店等级评审工作

　　1、按照酒店评审标准对酒店各岗位制度、职责、食品安全应急预案进行修订，按照条款逐条进行细化分工，完善相关资料。

　　2、对职工进行食品安全和消防安全知识培训，并进行了食物中毒应急演练。

　　>三、强化安全管理

　　1、加强人员培训，提高职工食品安全、消防安全、生产安全意识，把安全隐患消灭的萌芽状态，牢牢把控安全生产工作不出问题。

　　2、为职工进行健康体检，办理健康上岗证，投资近x元为职工入了意外保险。

　　>四、存在的主要问题：

　　通过对酒店等级评审细则的学习，发现酒店精细化管理做的不到位，下半年将以酒店评审工作为契机，以评促建、以评促改，切实做好酒店精细化管理工作，做到分工明确、责任到人，实行科学合理的查点表管理方式，使酒店管理工作上一个新的台阶，达到有效调动职工工作的积极性，提高服务质量，增加营业收入的目的。

**酒店上半年工作总结17**

　　时光飞逝，转眼间20\_\_年上半年即将过去。在这半年里，\_\_酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

　　一、加强业务培训，提高服务水平

　　酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为\_\_酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

　　二、加强员工的销售意识和销售技巧

　　管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

　　三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

　　一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

　　四、工作中的不足和今后的打算

　　虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：

　　一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;

　　二是个别新员工工作还不够熟练;

　　三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

　　今后，我管理部会团结一致，在\_\_酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

　　1.继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

　　2.继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

　　3.综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

　　我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

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！