# 宾馆采购部工作总结

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-07-18

*[导语]新版酒店员工上半年工作总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。总结主要写一下重点的工作内容，取得的成绩，以及不足得出结论，以此改正缺点及吸取经验教训，以便更好地做好今后的工作。下面是小编为大家整理的最新酒店员工上半年工作总...*

[导语]新版酒店员工上半年工作总结为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。

总结主要写一下重点的工作内容，取得的成绩，以及不足得出结论，以此改正缺点及吸取经验教训，以便更好地做好今后的工作。下面是小编为大家整理的最新酒店员工上半年工作总结，希望能够帮助到大家!

最新酒店员工上半年工作总结1

上半年的酒店保洁工作对我而言自然是有着深远的意义，无论是经验的积累还是工作成就的取得都是我在保洁岗位上努力的证明，而且秉承着精益求精的作风也不能够容许保洁工作中出现任何没做好的地方，当我朝着这个方向努力的时候自然得时刻对完成的保洁工作进行反思才行，因此我对上半年完成的酒店保洁工作进行了相应的总结。

由于对待保洁工作认真负责的缘故从而在上半年取得了不少的成就，主要在客房打扫方面能够维持环境的干净整洁，实际上由于酒店客房数量较多的缘故想要在规定时间内将其打扫完毕并不简单，这便意味着我需要对工作时间进行合理规划并在保证效率的前提下将客房打扫干净，所以我在每个月都会对打扫工作制定好计划并严格将其执行下去，这样的话我便能够在打扫的过程中不断反思自身的问题，这样的话我在完成每天工作量的同时也能够提升自身的工作能力，因此上半年在保洁工作中的努力着实令我收获了不少。

大厅区域由于需要接待客户的缘故需要始终保持在干净的状态，这便意味着自己需要通过打扫次数的增加来提升大厅区域环境的整洁度，所以当我负责这部分区域的打扫工作之时便会严格遵从酒店领班的指示，毕竟保洁工作的完成也是酒店服务水平的体现之一，因此作为酒店保洁的我得要重视大厅区域的打扫工作并尽力将其做好，这样的话当客户踏入酒店的时候便能够感受到环境的干净与舒适，相信此时的他们也会拥有愉悦的心情来体验酒店的服务。

后厨区域由于油污较多的缘故导致打扫的难度也是比较大的，因此我得提前准备好专用的清洁物品从而确保能够清除厨房的污渍，虽然在每天坚持打扫的情况下导致打扫难度减少了许多，但不可否认油污的存在导致打扫工作需要认真对待才能够保持干净，除此之外则是打扫的过程中需要注重食材的保存问题，尤其是注重清洁的力度从而避免清洁剂之类的物品误洒在食材上面，在有所顾虑的情况下也会导致打扫的效率将会降低不少，但当厨房区域打扫干净以后也会让在酒店用餐的客户对此感到更加放心。

严格来说过去的上半年不过是自己职业生涯中的一小段经历，但是从中收获的经验以及取得的成就却是自己足以受用终生的，而我也应当继续秉承对工作负责的态度来完成下半年的酒店保洁任务才行。

最新酒店员工上半年工作总结2

\_\_年一年，\_\_酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入：\_\_\_元，较去年同比上升2.9%;经营利润：\_\_万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，\_\_酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。

我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。

各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。

并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的\'礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。

参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。

使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务;明白“一切以宾客为中心”的服务理念;明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章;做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。

酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。

上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质,使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。

我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨;以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人;以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。

同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现出国留学服务的细微、细节之处。

要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》;

修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。

通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、出国留学各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼博，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业;一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。

通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自已动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。

年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为\_\_年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。

我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

最新酒店员工上半年工作总结3

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。

最新酒店员工上半年工作总结4

\_\_酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖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：

亮点之处

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，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，出国留学全员加班加点，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7-9三个楼层划分给柯林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。

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，1-5月份岗位工完成了房餐贡献

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(旺仔小馒头)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;

2.5月份以来福厦动车的开通，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。

最新酒店员工上半年工作总结5

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。

你也可以在搜索更多本站小编为你整理的其他新版酒店员工上半年工作总结范文。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找