# 酒店半年度工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-08-22

*小编为大家整理了酒店半年度工作总结(精选3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半年度工作总结(精选3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!!!

酒店半年度工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：酒店会计半年度个人工作总结

2024半年度个人工作总结

2024年已过大半，又是工作总结时，我承担着本酒店应付账款兼文员的工作。在日常的工作中，大多数的内容都体现在精密又繁锁的数据上，这是一个需要细心和耐心的工作。下面我对这半年的工作进行一个总结。

一、主要工作情况总结。

1、应付帐款方面，我主要是负责一些付款项目的统计申请和记账工作。

记账：各类原材料入库单的归类整理并记账。 付款申请：每月应付供应商货款进行统计和申请。

审核工作：将发票、入库单、送货单、采购申请单一同进行审核，确保信息的完整性和真实性。

在应付账款的工作中，我的工作内容并不是很多，但是在日常的工作中审核工作一定要做到细致和完整。从对入库单和送货单的核对无误后与采购申请单进行核对，发现单据与用友数据不符时及时进行询问和纠正。同样，对于供货方开局的发票也要进行严密的审核，其中包括审核金额、公章、开具发票所属地区以及银行账户号等信息等，如有疑问，及时与对方联系并及时更正。

2、文员方面，我主要工作内容是处理本部门日常事务和配合其他部门的工作。

在日常的工作中，主要负责拟发本部门的相关文书，做会议纪要;对本部门人员的考勤进行监督，记录加班、调班和请假等;完成领导交办的其它事项。

二、工作心得

以上简单的概括了我的日常工作，一两个字便可以将其说完。这是我来到这里工作的第一个半年。在这半年里，让我实现了从一个刚走出大学的学生到一个财务人员的转变。在这段时间里，对于我从未接触过的这项工作，曾经在工作中产生了很多疑问，通过领导的细心指导和部门同事的热心提点，让我逐渐的适应了这里的工作。财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。下面我说一下工作中的收获和不足。

1、工作中的收获：

能够较好地完成本职工作;懂得事情轻重缓急，做事较有条理;与同事相处融洽，能够较好的配合及协助领导完成工作;工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已逐渐得心应手。

2、工作中存在的不足：

工作细心度仍有所欠缺;工作效率虽有所提高，但感觉有时各部门之间及本部门人员间的配合仍有所欠缺，工作效率不是很高。

三、本人的工作的综合能力还有待提高，有以下几点：

1、工作经验要不断积累：在这半年的工作中，有时候会因为对公司内很多实际工作的流程不甚了解，没有充分做好在一段时期内的工作规划，并缺乏对突发事件的即时处理能力。实际工作经验只是停留在了一定的水平之上且增长缓慢。以后我会多去主动接触、尝试一些以前没接触过的任务，对自己不懂的问题做到及时地询问这方面经验多的领导及同事，多向领导及同事学习他们的经验。使自己多些锻炼的机会，让自己在工作中不断积累新的经验，这样在今后的工作中才能快速成长起来。

2、沟通技巧有待增强：在工作中遇到一些自己不明白的问题时，很少能做到与领导及时有效的沟通，耽误了工作的完成时间。今后我会在这方面多加注意，逐步改变自身的在沟通上不敢去说的习惯，养成以工作完成度为重心的沟通技巧。

四、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。总的来说这些日子以来工作是较为认真负责的，但其中还是存在着些许的不足，工作的确也不够仔细认真，但是我有信心和决心去改掉这些缺点不断的去进行自我完善。非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信在以后工作中的我，会在这个岗位上做得更好。

以上是我对自己已一些缺点的总结及今后在工作中应如何去做好工作的想法，我会在今后的工作中用自己的实际行动来做好每一天的工作，请各位领导及同事在今后的工作中多多批评指正，我会努力成长为一名对公司有用的人才。

第2篇：酒店半工作总结

酒店半年度工作总结范文

下面介绍的是酒店半年度工作总结范文,希望对您有所帮助!

在全体员工的共同努力下,1-6月份,\*\*营业额收入已达到\*万元,较去年同比上升\*%;住房率\*%,同比上升1\*%;平均房价\*元,同比上升\*%。并在同行中创出了一定的知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

一、加强教育培训,强化员工队伍素质经过一年多的运作,\*\*大厦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,公司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,狠抓大厦员工的培训教育,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,整个大厦形成了“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。半年来,大厦受训员工达\*\*人次。

2、加大对部门经理以上干部分批输送培训,进行为期10-20天的封闭式培训,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。我们要求有关部门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。如上半年,PA组人员出现较大流动,但由于培训工作做在前,我们顺利地渡过了暂时的困难,没有因此而影响服务工作的正常开展。

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、重要客房等信息,以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、随着大厦入住外宾的不断递增,迫使要求我们有过硬的业务接待水平。为此,我们除了定期进行涉外登记培训外,还积极鼓励员工自学进修外语。并开展以总台接待日常用语和收集各酒店简介为培训内容,由口语能力较强的员工负责“教、帮、带”,定期组织有关部门员工进行英语学习交流结对,并将外语培训融入月度考核机制。通过员工间的互相交流、互相帮助,不仅提高了大家的外语水平,更体现了“巾帼文明示范岗”团结互助精神。上半年,大厦共接待境外客人\*\*人,与去年同比上升\*\*%。其中外宾\*\*人,同比上升\*\*%;港澳华侨\*\*人,同比上升\*\*%;台胞\*\*人,同比上升\*\*%,这一数量在同等规模酒店中也是排名前列。为此,大厦将在\*月份西博会期间,举办迎西博英语口语知识竞赛活动,以激发广大员工勤奋学习岗位技能和爱岗敬业的积极性。

6、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。

7、根据大厦实际情况,结合有关火灾等案例,落实大厦、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训、考试人数达81人次,占大厦总人数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。

8、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入住客人,才能赢得客人充分的理解和尊重。截止\*日统计:大厦客房销售\*\*间,占\*\*%,其中:散客\*\*间,占\*\*\*%;团队\*\*间,占\*%;平均房价\*元,共接待境内外宾客\*\*人次,其中内宾达\*\*人次,外宾达\*\*人次,

二、加强市场营销,不断调整客源结构为从长远出发,公司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;做好均衡房价、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:

做好旺季的合理预定,最大限度地提高销售额。上半年,我们在春节、五一长假到来之前,及时掌握了各酒店旺季房价调整范围,并与大厦历年长假期间的入住率础。

落实协议单位的回访制度。大厦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。据统计,上半年入住超过\*\*间·晚数的协议单位已达到\*\*余家,更有一些老的协议单位甚至已超过了去年的全年累计入住间·晚数。如\*\*等单位。

认真做好上门散客的销售工作。春节期间,因天气异常因素,使春天前三天没有预期好,有较大幅度下降。为此,我们及时组织召开了“如何推销上门散客”的专题会,认真总结经验教训,积极指导总台员工在推销客房时如何引导客人。由于提高观念意识,重视了推销艺术,使后期上门散客的入住率有了明显增长。仅上半年二大节日(春节、五一节)营业收入达到\*\*元,较去年同比上升\*\*%,平均房价\*\*元,同比上升\*\*%。由此可见,除客观因素外,员工的主观能动性也是其中重要因素。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,才能使客房入住率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,直接关系到大厦的声誉和经济效益。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”为主题的青工技术“中式包床”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、提高大厦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,充分发挥了“杭州市巾帼文明示范岗”的带头作用。大门岗保安在日常服务中“贵在坚持”,他们在岗位上从点点滴滴做起,开展有声服务、微笑服务。一年四季不管是在寒冷冬天还是烈日夏天,忍受着雨淋日晒,始终服务在最前沿。每天疏散阻塞车辆、义务指挥交通、指路、推车(为下班同志推助动车、自行车等)、叫出租车、停车、盖遮阳板、提行李箱、提供加油站、下雨给客人撑伞、搀扶腿脚不方便的客人和老人,使客人感动,让客人温馨。上半年,该大门岗推荐参加“杭州市青年文明示范岗”的评选活动。尤其在\*月份,我市创建全国文明城市工作进入关键时刻,就像百米赛跑到了冲刺阶段,为进一步配合市政府的争创活动,大厦积极按照市文明委和\*\*公司的要求,在全体员工中开展“你我携手,为共创活动加分”活动,并利用班组会和橱窗宣传栏、宣传画等形式在大厦各部门广泛宣传,做到了人人皆知。瞬间,“从自我做起,从身边小事做起”,成为广大员工的一致行动;完善我们的服务,尽好自已神圣的职责,成为员工的统一目标;大家都为我们的服务对象“高兴而来,满意而归”,人人都为创建添光出力而努力工作。

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的根源。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,却让客人感受到大厦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。许多客人通过携程网点评、推荐我们大厦。使入住率一直保持在92%以上。目前,已有不少协议单位(占入住率\*%)和外国客人定位(点)在我酒店。

第3篇：半年度总结

半年度工作总结

从去年11月来到公司至今，已经工作了整整半年之多，整体来说有酸甜苦辣，得到了许多也失去了许多。今年在经理的关心和同事的帮助下，工作有了显著的进步。虽然跟自己的目标和领导的要求还有一定差距，但前景是好的，心态是正的，信心是饱满的!现在来说工作流程也已经步入正轨，并且对于我所从事的电话销售这个行业有了更加全面的了解，客户关系日积月累。但是整体来说我自己还是有很多需要改进，失去了许多不该失去的时间和客户。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧还是不够熟练。每天都要接触许多不同客户而我跟他们沟通的时候不太容易把握什么样的人说什么样的话，有时候遇到比较直爽的客户，说多了反而不利，遇到菜鸟说什么都不会听懂的。语言组织表达能力是需要加强改进。 第二：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

第三：新客户跟进的不是很好。对于我们这个行业来说连续不断的培养新客户是重中之重，有时候一个比较有意向的客户我会很抱有希望的对待，但是有时候还是会漏掉一些忘记跟进，等下次在跟进的时候人家已经不需要了。 对于这些问题，以下是我做出的工作计划： 第一：多听、多想、多问、多学。

第二：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对投资产品的需求和要求，提出合理化的建议。 第三：每周给自己订一个目标。每天不断反思和不断总结。

第四：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，并总结自己的的重点客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

第五：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。 我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在下半年公司会更好，自己的业绩量也会比之前更加有前景。以上是我的工作计划和目标，有什么不当的地方还得请领导指正。在以后的时间里，我会在更加努力的工作。也希望相信通过这半年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在下半年年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望自己的业务量能够达到质的飞跃。

2024年6月15日

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