# 酒店部门工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-09-07

*小编为大家整理了酒店部门工作总结（精选5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部门工作总结（精选5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!!!

酒店部门工作总结(精选5篇)由整理。

**第1篇：酒店前厅部门工作总结**

酒店前厅部门工作总结

前厅部是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是整个酒店服务工作的核心。以下是为大家精心整理的酒店前厅部门工作总结，欢迎大家阅读，供您参考。更多内容请关注。

酒店前厅部门工作总结(一)

一年来，在XX的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，X的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下： 一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20XX年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

酒店前厅部门工作总结(二)

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店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，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，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。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20XX年客房收入与20XX年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

酒店前厅部门工作总结(三)

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。 前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，TAXI外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。 实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇1律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，所以异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：1、勤快，2、忍，3、不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好!

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的! 酒店前厅部门工作总结(四)

1、接听外线电话，应立即说出酒店的中英文名称，以及问候客人，再细听清楚对方的要求后，以最快、最准来转接，请勿接错，尤其在深夜，更应查对符合后，才转给客人，以免打扰客人休息，造成投诉。若要接的客人不在，应问对方是否需要留言，留言时要写清留言内容，留给哪位，时间及联络方式等，通话结束时应说“谢谢您”，待对方挂断后才收线;

2、接线生应该使用专业术语，如：“对不起，电话没有接”，“请等等，”“我帮你查查，”决不能说“不在”，“我很忙”，“听不到，”“什么”等不礼貌的语言，自己的口头语待不专业性的语句也不能用，说话的速度也不要太快或太慢，太快对方会觉得你不耐烦，太慢会使人觉得你温不经心;

3、熟悉世界主要国家及城市的工区号和国家代号，以及国家内大城市的区号;

4、熟悉和了解各主要及地区收费情况;

5、了解世界主要城市与要地的时差，以作询问资料; 6、每个接线台应准备有笔、纸、分机表和留言表等，有关电话资料应在特的位置，以方便大家随时使用; 7、熟记本地的所有紧急事故联络电话号码，如“医院、消防队、公安局”等。

**第2篇：酒店营销部门工作总结**

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。以下是小编整理的关于酒店营销部门工作总结范文，仅供参考，希望能帮助到大家!

酒店营销部门工作总结范文1

转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。现在将今年的工作总结如下。

一、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的的经营目标。成绩的取得除了营销部成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。

二、客户的开发与维护

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进行电话拜访。将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。

三、营销部在工作中存在的不足

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

四、明年工作计划

我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大著名的旅游城市进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此营销部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

酒店营销部门工作总结范文2

一.对外与接待工作

首先营销部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的营销工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。

根据年初的工作认真的落实每一项， 年营销部的工作重点放在商务散客和会议的营销上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的营销部散客入住率为，我们加大商务客人的营销力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的营销方案，有针对性的走访，比如旅游旺季，我们把地接较好旅行社认真的回访与， 12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体营销量做好铺垫。平时在整理顾客档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新顾客，截止年底共签署协议454份。

x年9月份我到酒店担任营销部经理，

x年10份酒店正式挂牌三星，这对营销部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的营销工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程 、艺龙、恒中伟业等几家网络公司;

同时在这一年里我们接待了 长江 宗申 蛟龙 恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司 蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合营销部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们营销部工作的支持。

二.对内管理

酒店拥有自己的网站，由营销部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三.不足之处

对外营销需加强，现在我们散客相对比较少;

2.对会议信息得不到及时的了解

3.在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4.有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的营销与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

2024年工作计划：

营销部的主要的工作以提高散客入住率的基础上，加大会议及旅游团队的营销工作，虽然酒店地理位置不很理想，但我们存在其他优势，因为大型会议可以享受独处的环境旅游团队为其提供合理的价格和优良服务才是最重要的。同时通过网络订房的客人不容忽视，争取今年网络的入住率有一个新的提高，

2.改变现有的工作方式，增加我们的商务散客的群体，提高顾客质量，加深顾客对我们酒店的了解，所以我们要加强营销部整体营销力量，提高营销水平，为保证酒店一定的出租率和效益，客房的价格也应随行就市，根据淡、平、旺季，与不同的客源市场的特点，制定较为灵活的价格对策首先对哈市同档次酒店进行市场调查，准确的掌握旅游市场的信息和动态，以及其它酒店出租率分析竞争形势，给酒店提供准确的参考数据，调整酒店营销对策，提出酒店价格政策实施方案。适应市场竞争需要。同时根据旅游市场淡旺季做出相应的营销计划，提出自己的促销方案与老顾客加强联系与沟通，同时建立新的顾客，积累会议信息

3.在旅游淡季的时候，加强餐饮的营销力度，做好招待工作，确保服务质量。

4.对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时营销部要及时准确对网页进行更新与维护，让的客人通过网络了解商大酒店 。

最后我相信营销部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，营销部今年的工作能够再上新的台阶。

酒店营销部门工作总结范文3

2024年即将度过，过去的一年，是促进酒店“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。

一、科学决策，齐心协力

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，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。

酒店通过引进品牌管理，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。酒店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。

二、与时俱进，提升发展

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。

三、品牌管理，主抓销售

酒店销售部划开前台等岗位，果断地调整了销售部经理，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。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。

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。销售部是客人咨询问题、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。

四、客户反馈，存在问题

一年的工作，经过上下的共同努力，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。管理水准有待提升。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;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”;“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。

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，以指导今后酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

酒店营销部门工作总结范文4

在不知不觉中，2024已经走过，加入公司的时间拼拼凑凑也有不少的时间了。在这段时间里，从一名置业顾问一步步晋升为销售经理，我不断的学习的知识并积累了很多的经验，也同时锻炼和提高了业务能力，这让自己的人生多了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的增加了一份人生的阅历。可以说在 的这段时间中，收货颇多，感触颇多。在这里，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现对目前的工作做以下总结。

一、任务完成

今年实际完成销售认购签约回款佣金的情况和竞争对手 居的对比的情况。

二、团队管理方面

1、招聘面试方面。

自己在招聘面试的时候缺少精心的设计和安排，有时候自己也不加重视，总是奔着你情我愿的想法，没有必要跟着面试者讲太多，正是因为自己的不重视应聘这个环节从而导致一部分优秀人员的流失，也给人事部部门增添了不少麻烦。

2、团队培训工作。

没有计划的培训，培训目的的不明确，培训前没有系统的准备对团队的打造目标不够明确比较笼统，培训的计划做的也比较笼统，因此在培训工作开展时想到什么就培训什么，感觉团队缺少什么就培训什么，有的时候很少培训，有的时候天天都在培训也达不到预期的效果。

不但增加了置业顾问的负担更影响大家的心情。对于培训没有一个长期统筹安排和布置，自己也没有提前做好充足的准备工作。自己不但没有得到锻炼，更使整个团队褒足不前。也没有研究过老的置业顾问和新人进行区别培训，导致新人学习难度增大，老的置业顾问也感觉付出了时间却得不到较好的效果。

3、监督、督促工作方面的。

很多事情都是及时的安排下去，但是没有给予及时的督促和监督，导致安排下去的事情做的不理想甚至是基本上没有完成。例如置业顾问的约电约客问题，自己很少去督促和检查他们的来电来客，导致置业顾问在这方面的工作开展的不是很理想。有的置业顾问甚至很长时间对客户都不进行约访，损失了公司难得的客户资源。

4、及时总结学习方面的。

当工作期间遇到一定难题的时候，自己很少去总结学习更谈不上将自己总结的东西传授给团队，有时候难题过去就过去了，不再过多的进行回顾总结和传授。当遇到问题客户的时候，总是想尽一切办法给予解决但总是忽略产生这些问题的根源在那，因而重复的问题不断出现，如何将该问题在前期解决掉或避免该问题的产生自己却不做总结和传授。

5、公司制度的执行和落实方面的。

例如有的工作人员偶尔迟到三五分钟，但出于不忍心就不再严格按照公司制度给予其罚款，从而导致了其它置业顾问心理不平衡，给管理工作带来了一定的困难。

究其原因做为一名销售部负责人首先必须严格按照公司的管理制度进行相应的处罚，对其违纪行为视而不见于心不忍不给予其进行罚款可实际上就是在纵容其行为，因此对于我来说是一种失职行为。公司最基本的管理制度自己都因为种种原因执行和落实不到位，更谈不上让自己的团队按照制度去严格要求自己。

6、销售一线工作出现的问题敏感性。

由于销售一线工作灵活多变，因此需要根据实际情况及时制定出相应的制度策略。在这方面自己的主动积极意识存在很大的欠缺，总是习惯于领导将工作安排完事以后自己才去执行，不动脑子去想过多事情，从而使很多工作做起来很被动。

7、团队之间的沟通。

曾经也认真制定过与工作人员之间的沟通计划，但是实施一段时间后便抛向脑后，因为各种原因落下了，在置业顾问提成方面因为没有事先沟通，向团队说明公司的情况，导致了一些小的情况发展，不仅仅影响了团队的士气也影响了正常工作的进行。通过这件事才让我深刻的意识到及时的沟通是多么的重要。

三、案场管理方面

1、案场谈客监督及把握方面。

当问题客户出现的时候，自己都想办法及时给予解决，在案场自己也时常全程并及时的给予置业顾问的谈客进行指导，同时提示或组织其它置业顾问给予适当的造势来创造氛围，常组织置业顾问交流谈客过程的关键点把握，从而提高了部分置业顾问的成交率。尤其是对新的置业顾问谈客自己都及时给予点评，并组织其它置业顾问给予及时的旁听来提高谈客技巧。

2、案场问题客户处理方面。

当出现问题客户的时候自己都很有耐心的给予解释和解决，减少了异议客户，增加了客户对公司的信任感和认同感。

四、执行力方面

我深刻的意识到自己办事比较拖沓，总有一种不到最后一刻绝不完成的想法，因此对领导安排或者其其它的事情总是能往后拖就往后拖，深知自己拖沓的习惯害人害己，自己也要努力改掉这样拖沓的坏毛病。

在公司工作的这段时间里，深知自己身上存在各种各样的问题和不足，在以后的日子里我要给自己进行重新定位，振奋信心、保持本色、重燃激情，在改掉自己不足的前提下努力学习知识提高自身各方面的能力，并做出了以下工作计划。

1、首先在个人心态方面不仅好好调整，无论在任何的困境下都要和公司和团队荣辱与共，共渡难关。用自己的良好的心态去影响身边的人和公司的团队。

2、其次对于个人在团队管理上存在的不足自己要制定出详细的团队管理目标和实施方案。

3、学习招聘面试方面的技巧，重视每次的招聘面试工作，每次在面试之前都要设计出面试的方案，尽可能为公司吸纳和留住优秀人才。

4、在培训工作方面，制定出详细的培训方针和大纲，每个月末都要根据实际情况做出下个月详细的培训计划，针对新人和老人区别做出培训计划。并尽努力严格按照培训计划执行。落实项目部日常的管理制度，并严格按照管理制度去执行，无论任何人只要触犯公司的原则问题都一视同仁绝不姑息，牢牢记住“管理即是严格的爱”。

5、针对自己的沟通不足问题。每周固定两次和置业顾问进行有效沟通。及时的了解并掌握置业顾问的心态和动态。

6、关于监督督促工作在春节前也要形成制度，有奖有罚奖罚分明。

7、关于执行力不足问题，制定出关于执行力不到位的奖罚措施，争取任何事情达到，高质量的去完成。关于做事拖沓问题，自己要从每天上班开始锻炼，要求自己每天上班必提前20分钟到项目部，制定出处罚措施由秘书监督进行处罚。

都说公司是自己的第二个家，既然是家，没有谁有理由不爱自己的家，在这个家里我一直都是，忠诚可靠，乐于奉献，一切以公司利益为出发点，忠于职守，不以权谋私，敢于管理，尽心尽力，尽职尽责，管的公平、公正、一视同仁，心胸宽广，宽容善待他人，任人为贤。积极热情、充满活力。用自己的热情去感染自己的下属，关心他们的工作和生活。当然没有谁是十全十美的，我也有很多的不足之处，在执行力方面的欠缺，有时候性格的过于温和，对团队管理经验的不足，以及和下属沟通的欠缺，都给工作的进行带来了一定的困扰。

作为一名销售经理，想好更好的发展，这些缺点和不足都需要一一的克服和解决，我有信心能够很好的解决。

学习犹如逆水行舟，不进则退，深刻的认识到自身知识水平有限及能力的不足，对未来我充满着期待和信心，相信在公司领导不断的批评和指导下我会进步的更快，变的更加成熟。

**第3篇：旅游酒店部门工作总结**

旅游酒店教研室年度工作总结

作为一名教育工作者，旅游酒店教研室的每位老师应该都是勤奋敬业的，一年的辛勤和劳作，促使新教师迅速成长，积累了一定的工作经验，从基本业务到专业领域都得到了锻炼和提高。

一、尽管教研室的经验丰富的教师因进修等原因暂时离开学校，新补充的青年教师也很快适应自身的工作岗位，能够独当一面，在教学和班级管理上显示了自己的实力，教师的基本功扎实，综合能力和素质较高，战斗力强，在上学期的教师基本功测试中表现突出，其中的优秀课件和优秀教案的第一名均为我部门教师获得，另外还有4位教师在优秀课件比赛、2位教师在优质一课竞赛、1位教师在优秀教案评比中获奖，每位教师在比赛中都有收获，获奖面达到150%(除了刚进校的2位新教师，还有一位教师9月份入校，参赛教师共6人，获奖达9人次)，且全部为总院级的获奖者。班级竞赛也是如此，在学院组织的各项活动中，有关班级不甘落后，在四想四对照演讲比赛、校园歌手比赛、校运动会竞技中成绩名列前茅，在学院的运动会比赛中，G08酒店1班的班级总分名列全院第一，得分远远超过了第二名，在分院的三项红旗竞赛中，相关班级表现不俗。这些成绩的取得与班主任的支持和鼓励是分不开的。

二、在工作中教师的团结合作和相互补台是教研室工作顺利进行的有力保证，教研室始终保持良好的工作氛围和积极向上的风气，尽管工作量大，工作繁琐，但是埋怨和牢骚很少听见，在分配工作任务时，教师都乐于接受，在工作和生活上，大家互相鼓励，相互支持。新专业验收是考验教师的关键时刻，老师们不辞辛劳，或者编写材料，或者收集资料，在这个过程中，有许多的变化，每次变化，有关教师都要重新对资料进行补充或调整，同时旅游英语专业又是个年轻的专业，专业积累不够丰富，而接到验收的通知离新专业验收的日期仅仅5周的时间，可以说是毫无准备，一切工作都是从零开始，无疑又增加了新专业验收的难度，时间紧，难度大，但老师们克服了许多困难，经受了考验，连续奋战5周，经常加班加点，不辞辛劳，顺利完成了任务，刚结束了新专业验收，接下来又是大学英语等级考试和中岗考试，许多老师又要监考，所以，所有教师都是7周没有休息，接连奋战，尽管如此，老师们还是坚守在岗位上。邢娟老师平时工作认真细致，一丝不苟，在新专业验收期间，准备的资料翔实、精致，还帮助其他老师制作了所有的一级和二级资料封面，她还主动制作了景点讲解的自动播放画面，在专家参观专业实训室时有效弥补了导游实训室条件的不足，她热心帮助别人，在其他办公室的老师也多有反应。

三、本学期的第七周和第八周，是旅游、酒店和旅游英语专业的集中实训时间，班级和专业不同，实训项目和内容不同，教研室所有成员全体出动，全力以赴做好实训指导工作，有的留在班级指导，有的带队参观，有的赴金华踩线，各有分工，一周时间，老师们都奔赴在实习指导第一线，同学们普遍反映收获大，内容丰富，老师认真负责。

2024年是收获的一年，又是辛勤付出的一年，老师们奋战在各自的岗位，日复一日，辛勤耕耘，为学院的发展做出了自己的贡献。

旅游酒店教研室

2024.12

附：典型人物：付佳

别看付佳来校时间不长，却是经贸外国语学院小有名气的人物，就业先进工作者，优秀班主任，年终考核优秀教师，教师教案优胜奖获得者，一系列的光环罩在付佳老师的头上，这一切并非偶然，尽管付佳老师来旅游酒店教研室不过短短的三个多月，来校时间也才两年多，但其工作精神和工作态度受到大家的一致认可。

远的不说了，到旅游酒店教研室后，该老师就承担了C08英语班的班主任，后来因工作需要又承担了G08旅游英语班的班主任，担心压力过大，与其沟通时，付佳说：“带两个班，正好锻炼了我的能力，我感激还来不及呢”。这就是她对工作的态度。当班主任，事情多，任务杂，更何况是两个班，付佳老师又是老师，又是保姆，积极乐观的心态感染了学生，她也深得学生的喜爱，学生把她当成大姐姐，有事都找她商量，成为学生的贴心人。旅游英语今年刚招生，教学和管理都在摸索，该班组织了许多活动，如综合楼前的礼仪服务活动，旅游认知实习活动，晚自修的才艺表演活动，课外时间的校园文化之旅活动，到处都有付佳老师的身影，从组织到安排，从规划到细节都渗透着付佳老师的汗水，每天到办公室的时间最早而离开办公室的时间却最晚，周末加班也同样如此，对于加班她也毫无怨言，别人休息的时候，她却规规矩矩在办公室工作。付佳不仅是管理能力强，教学上又有其独特绝招，付佳老师的课头多，每周都有十几节课，而且还要到杭州为07酒店专业的学生上课，但是学生听她的课就是一种享受，每位同学都是那么认真，很少有打瞌睡的现象发生，提到付佳老师的课，学生都翘起大拇指，在这次的新专业验收的专家对教师听课的评价和打分可看出一斑，付佳老师上课专家打分94，名列所有专家听课教师的得分之首，这就是付佳老师的水平。同事们也说，付佳老师容易沟通，对人对事从来不计较，对待工作也是如此，分配的任务不叫苦，不叫累，默默地完成自己的任务，实训教研室的杨贞老师和任昕老师说：“平时感觉付佳老师象大姐姐一样，一直呵护关心我们，尽管她的年纪和我们差不多，甚至比我们还小”。这样评价付佳老师的又岂只是她们俩。

付佳老师体貌明显明显具有北方人的特征，其性格何尝不是如此，憨厚朴实、宽容大度，而工作上又带有南方人的特点，认真细致、一丝不苟，这就是为大家称道的付佳老师。

旅游酒店教研室

2024.11.16

**第4篇：酒店销售部门工作总结**

销售部2024年上半年工作总结

为了确保大厦2024年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

一、经营情况分析

2024年上半年，我部门共完成销售收入252.96万元，同比去年增长11.33万元。其中客房收入131.48万元，同比增长16.76万元;餐饮收入121.48万元，同比减少5.43万元。上半年共接待团队会议144个，同比增长17个，团队会议用房总间夜数为4289间/夜。其中，消费伍万元以上的会议共9个，消费总金额76.53万元，用房数为1448间/夜，占上半年销售收入的30%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

二、客源结构分析

1、会议：

上半年我部门共接待石化系统会议57个，占接待总量的40%;接待安科院会议19个，占接待总量的13%;接待外宾团4个，占接待总量的2.7%;其它客户占接待总量的44.3%。根据分析可见，石化系统和安科院的会议在上半年占了一半以上的比例。

2、散客：

上半年我部门共签订协议合同181份，其中新签协议合同103份，协议合同散客用房数为2368间/夜。

三、调整销售思路，扩大酒店影响

1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，石化客户占据了半壁江山，但随着2024年5月中石化总部的搬迁，势必在明后年对大厦会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用奥运会召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在中国安全生产科学研究院、交通部科学研究院、劳动部科学研究院、中国艺术研究院、中国昊华集团这几家大的单位，力争到2024年上半年逐步扩大市场份额，把中石化搬迁造成的不利影响降到最低。

2、加强与旅行社的联系

为了迎接2024年奥运会的到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

3、逐步开展与订房公司的合作

长期以来酒店客房使用率一直在高位运转，但酒店与订房公司之间基本没有合作关系。考虑酒店的长期发展态势，逐步选择与知名订房公司开展合作。不仅可以利用网络订房的优势，还可以提升酒店的

知名度。这样在取得良好的社会效益的同时，也可以成为酒店新的经济增长点。

四、找差距，抓管理，保任务

2024上半年酒店客房总体出租率为80.63%，但我们也清醒的看到其中存在的问题，例如：会议餐饮消费收入下降、周六和周日酒店上门散客相对较少等等。上述情况说明我们销售部工作还有做的不到位的地方，对市场形势分析还不够透彻。这对我们下半年的工作提出了新的要求：

1、加强客源信息分析，掌握周边市场动态;

2、积极协助餐饮营业部的工作，对酒店在住的会议客人用餐提出合理化的建议;

3、保持与周边酒店销售部的横向联系，做到知己知彼，更深层次地占有市场;

4、加强部门的内部管理，戒骄戒躁，踏实工作，提高销售人员的服务水平。

时间过半，销售部全体员工下半年将紧密围绕经营任务这个主题，在总结上半年工作和存在问题的基础上，团结一致，齐心协力，与各相关部门紧密沟通，抓住时机，确保今年各项经营指标的完成，以优异的成绩回报各级领导的信任和厚爱。

**第5篇：酒店管家部门工作总结**

某酒店前厅部、管家部年度工作总结及新年工作规划报告

前厅部、管家部—2024年度工作回顾 2024年度工作展望 报告

弹指之间，2024年即将逝去，一个崭新的一年正向我们迈来。 2024年对锦都酒店来说，从筹建到开业，经历了风风雨雨，在酒店领导、员工的辛勤努力之下，终于于9月28日向社会敞开了大门，迎接四海宾朋。

一、2024年度工作回顾

前厅部：

1、

七、八月份，主要进行员工的招聘与培训工作。

2、九月份，至九月底，前厅上完成了部门运作的基本物资配备。

训计划)

4、十二月份，部门通过理论及实际操作考试，并根据领班对员工日常的业务能力及工作职责、态度，对员工工资待遇进行重新的定级，一定程度上稳定了员工的人心，对部门的凝具力也起到了一定的作用;制定出“部门奖惩制度”，对日常工作失误进行处理，严重者进行现金处罚，而每月底对部门优秀员工进行评选(2名)，用处罚得来的现金奖励给员工，实乃为“取之于员工，用之于员工”。

管家部：

1、

七、八月份，主要进行员工的招聘与培训工作;并编制《客房铺底物质采购

清单》。

2、九月份，进行开荒工作;并跟催各项铺底物质到位。

反映员工们整体素质有了一定的提高。

4、十一月、十二月份，管家部从细部入手，主要抓清洁卫生工作。克服边施工、 边营业带来的重重困难，使酒店的卫生状况有一定的改观。

5、根据实际的运行，修订完成《岗位职责与操作程序》。

6、加强物耗成本控制，易耗品从10月份的

19、6元/间天下降到11月份的

10、 33元/间天。

(见附表2：管家部2024年培训计划)

二、过去一年中存在的问题：

1、员工遵守酒店规章制度性不强，时有违反店规店纪现象发生。

2、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大。缺乏熟练的一线员工，基层管理干部的眼界标准也有待提高。由于大多数员工刚从校门走出，即缺乏社会经验，对酒店也没有什么认知，虽然经过几个月的培训，但对高星级酒店，特别是五星级酒店究竟要达到怎样一个卫生标准没有很好的实际认知，虽然知道要窗明几净，一尘不染，但对他们大多数人来讲，那似乎只不过是可想而不可的理想境界。再者，虽说他们经过理论培训，也在其他酒店进行过短暂的实习，但毕竟都不太熟练，故工作方法、技术、经验等有所欠缺，工作进度不够快，也承受不了高强

度的工作量。

3、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他五星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而

五星级酒店正是需要这种服务。

4、部门间、岗位间的配合还不够默契，缺乏沟通。

5、前台、总机等一线的员工英语水平不高，有待进一步的培训。

6、入住常住客户量少，客源市场还不稳定。

7、工程遗留及维修问题仍未得到彻底解决，造成部分客房产品不合格。(附表三： 维修项目清单)

8、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，房间显得单调。客人普遍反映无入住五星级房间所体现的温馨、豪华感。(附表四：管家部客房未到物品清单)

9、相关配套设施不完善。商务楼层、专业酒吧、ktv、健身娱乐、商场等都未到位。入住酒店的客人是追求吃、住、娱、购一个系列过程，这样的房价才物有所

值。

10、员工的通讯工具未到位，导致查房速度较慢。

三、针对存在的问题，拟定04年的管理、工作计划

(一)、销售计划

1、与销售部一起努力，开拓义乌市场份额，建立销售网络，努力提高酒店市场

的占有

率。

2、做好客史资料统计，特别是常住客，以“常住客卡片”的形式建立预订部一

手资料。

3、实行售房销售积分奖惩制度，激励总台的推销意识，促进其积极性。

4、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的前因后果，让

员工看

“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

(二)、管理计划

1、建立“服务质量检查细则”，对违反制度的员工进行扣分制，并以浮动工资

考核的形式体现。

2、建立“最佳员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投

票，对最佳员工进行奖励。

3、定期召开财务部、客房部、前厅部开展每月协调会，每月由部门负责人轮流主持，欢迎员工勇跃参加，不同部门员工之间提出问题，相关部门做好协调，协调会后，主持部门把协调内容以备忘录的形式下发至相关部门，日后以制度执行。

4、一如既往的做好部门卫生质量、仪容仪表、礼貌礼节的检查工作，营造酒店

高星级氛围，为客人提供更优质的服务。

5、服务质量是酒店品牌的本质特征，树立良好的品牌形象，首要的就是抓员工

的素质，

员工的服务质量，固部门将成立部门质量小组，由房务总监带头，各区域领班为

组成成员，每星期不定期的对各区域进行卫生质量、服务质量的检查。

6、通过对员工服务质量、卫生质量的控制，并及时指正，为酒店争创“五星”

打好扎

实的基础。在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，如常住客这方面，预订为其准备好登记单、房卡，预先送上他想的设施设备(如网线等);赠送报纸不要单一的《义乌日报》，建议送一些时尚性的报纸，《都市快报》、《钱江晚报》等;做夜床增加夜床小点心，发挥西餐大厨的优势，成本控制在3~5元，增加服务特色;建议安装影视轮播系统，增加客房的销售卖点;商务楼层、总套尽快投入使用，这是五星级酒店的标志;利用中巴车闲置时间，提供机场接机服务，增加客源。力争使每位来过锦都的客人都能留下深刻美好的印象。而最重要

的还是利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

(三)、培训计划

1、开展各岗位的标准化、程序化培训。

2、请销售部等其他相关部门负责人对进行业务知识的交叉培训。

3、从抵店至离店的五个不同时期，进行专门的英语培训。

4、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

7、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

8、对领班进行“如何做一成功的领班”的专题培训。

9、做好新员工的入职培训工作。

10、部门内部做好交叉培训。

(附表格五 ：2024年度管家部培训计划表)(附表格六 ：2024年度管家部重

点工作计划表)

(附表格七 ：2024年度厅部重点工作计划表)

(四)人力计划

(附表格八 ：2024年度前厅部人力计划表)

锦都的辉煌!

(附表一：前厅部11月、12月培训计划)

前厅部11月、12月培训计划

日 期培 训 内 容

12.01预订操作细则;超额预订操作细则 12.02散客入住登记操作细则;内宾入住单操作细则;欢迎卡操作细则 12.03排房操作程序;客房加床操作细则;保密房操作细则 12.04团体入住登记操作细则;团体预订操作细则;团体续住操作细则 12.05小测验;扫描仪输单操作细则 12.06试卷分析;失物招领操作细则 12.07证件知识 12.09护照知识测试

12.10换房操作细则;dead move 操作程序 12.11延迟退房操作细则;续住房操作细则 12.12协议、金卡操作细则;次日报协议的操作操作细则 12.13房卡处理操作细则;接受叫醒操作细则;宾客留言操作细则 12.14免费房操作细则;值班房操作细则;参观房操作细则 12.15小测验;早、中、晚班工作细则 12.16试卷分析;挂帐操作细则 12.17电脑输单操作细则;查单、审单技巧;r/c单交接操作细则 12.18宾客查询操作细则;咨询服务细则 12.19代开房门操作细则;房卡处理操作细则;钥匙寄存操作细则 12.20电话退房操作细则;走房状态操作细则 12.21小测验;公安局查房处理程序 12.22试卷分析;脑死机处理程序;电停电应急处理程序 12.23综合测试

备注培训地点:7楼文汇阁培训时间:14:30-15:00\*请提前五分钟到场;请使用员工电梯;不可在7楼喧华;手机请关机或调至震动档;早班人员、前天晚班人员在 15:45分开始培训;培训设签到，无故不得缺席

(附表2：管家部2024年培训计划) 2024年管家部培训计划

日期培训内容 7月16日管家部纪律与制度、服饰与仪表、 7月17日个人卫生标准、仪表姿态、礼貌礼节规范 7月18日电话应答、酒店基本待客用语、 7月19日hskp英语、公共场所的行为规范 7月21日hskp英语、快乐的18种技巧、礼节礼貌考试 7月22日hskp英语、什么是pa、包床细则、公共区域的划分 7月23日hskp英语、pa的职能和保养特点、清洁任务和要求，洗衣房的重要性、

纤维的分类、客房录像训 7月24日hskp英语、为什么要清洁保养、污渍与清洁保养、包床练习、水洗机的具体操作、台布的正确洗涤、洗衣房的11条规章制度、洗衣房具体的五大块 7月25日hskp英语、hskp安全守则、包床程序考核 7月27日hskp英语、hskp客房清扫程序、pa日常培训、厅面清洁程序、洗衣

房员工的工作职责及操作要求、我们该如何做事 7月28日hskp日常英语、义乌地名信息培训、pa的vip当值服务、布草的分类

及清洁的要求、

7月29日hskp电话英语、pa的推尘演练、pa客厕清洁、洗衣房的清洁程序考

核

7月30日hskp英语、客房清洁步骤、楼层环境卫生的操作程序、碧丽珠的使用

及注意事项、pa机动职责、领班忌讳19类、洗衣房介绍清洁剂1-7种 7月31日hskp英语、消防知识培训、纤维的特性及识别篇二：管家部2024上半年工作总结

管家部2024年上半年工作总结 2024年随着国家政策与经济形式的影响，酒店行业面临着越来越严峻的考验，行业间的竞争也日趋白热化，在这半年中，我们管家部在集团公司的正确指引下，在酒店领导的关心支持下，在员工辛勤工作努力下，在各部门的紧密配合下，我们及时求变，适应市场需求，取得了不错的成绩。下面对半年来的工作总结如下:

一、建立健全部门例会制度，落实工作

定期进行部门员工大会和部门管理人员会议，加强了整个部门人员的沟通和合作。管家部每个月进行一次员工大会，整个部门的员工一起坐下来对上个月的工作进行总结，对下个月的工作进行安排计划，对出现的问题进行报告，对公司新的规定及对部门的要求进行传达。另外每周五进行管家部管理人员例会，各管理人员对自己所负责的区域在每周发现的问题进行报告，部门经理对所有问题进行记录并安排落实。

二、严格落实查房制度，确保产品品质

酒店因地域原因，外来人口少，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持三级查房制度，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。上半年本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应

前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“抢房”的状态之下，而且期长期以来，楼层一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，如：安排pa班组人员补充;延时员工上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、外聘小时工、管理人员抢房等，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、紧抓员工培训工作，切实提高部门人员实操水平 加强人员的素质培训，努力提高服务质量。由多方面的原因造成房务部客房员工流动相当大，且新招的员工多，业务不熟悉，在管理上造成相当困难也很大程度抑制了服务质量与提升。针对这一问题我们对员工进行了全面的制度培训，从仪容仪表到礼节礼貌，从进门规范到清扫质量，从理论到实践，不厌其烦、反复施教直到她们能独立操作上岗。部门根据实际情况制定了内训计划，新员工入职时进行入职培训，从基本知识、工作流程、标准要求、礼仪规范待方面进行逐项培训，然后根据每个员工掌握情况安排上岗，安排业务技能过硬的老员工带，使得新员工能更快、更好的进入角色，同时加大对老员工的培训力度，每个月根据当前员工状态、出现的问题等各方面制定培训计划，有针对性的进行培训，使员工在不断提升的同时将所学知识学以致用。 在日常工作中，将出现的问题在班前例会上进行点评，及时加以分析和纠正。通过各项培训工作，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，并以集团技术比武为锲机，开展部门技能大比武活动，使员工能形成勤奋、严谨、争先、关爱的良好工作氛围。使得员工的自身素质和业务技能得到提高，精神面貌焕然一新，也使得部门各项工作能够有条不紊的开展，各项接待工作也能做得有声有色。除此之外，我们对房务中心更是加大了培训力度，因为房务中心是饭店的中枢，一个电话一个细节都能反映酒店的形象与服务质量。我们从电话的接听、客衣服务、遗留物品的处理、查退房的等一系列的服务都进行了一对一的强化培训并且跟踪监督，强调其岗位的重要性，把许多不良因素扼杀在萌芽。

四、从点滴做起，开源节流，降本增效

降本节支、压缩费用使我们客房部一直都贯彻落实的一项工作。从人员的合理安排到易耗品的请购与发放都严格控制确保不必要的支出同时今年我们要求员工在打扫房间时及时关闭空调照明等确保不必要的浪费加强棉制品的报废程序和更换程序节约支出同

时也培养了员工的经济环保节约意识。为此，部门制定设备、用品管理制度，明确规定部门员工的具体职责，做到合理使用。如客房将客人用过的高档浴液等未使用完的回收送到房务中心再次进行处理重新利用;夏天试行空调客到再开，平时将遮光窗帘拉拢以降低房间温度等各个方面进行节约;调整楼层灯光，适当关闭部分射灯。同时，部门还制定了严格的用电、用水、用气制度，不分时段巡查，检查各区域的设施设备是否正常，杜绝浪费。

洗衣房在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，在熨烫布草工序上，我们采用集中熨烫的方法，这样尽量减少蒸汽使用的时间，并制定和落实蒸汽关停签字制度，减少锅炉房蒸汽锅炉燃烧时间，达到节约使用天然气的目的，为酒店工程部门节能降耗出一份力。在洗涤客衣的时候，我们也采用先分类，后按照衣服颜色、布料不同再集中洗涤，这样也可以节约水、电、气以及洗涤剂的耗用。其次，在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取先分类、再集中洗涤的方法，将当天所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗涤，这样就避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度上节约了大量的水、电、汽，节约一滴水、节省一度电的节约意识在洗衣房员工的意识中逐渐的形成。

五、建立设备维修档案，跟踪客房维修状况，保证设备设施完好有效

设施和设备的维护和保养是提高酒店效益和长远发展的基础。所以设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做“点”清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。在房间整体保养和维护上，我们每天都对设施和设备进行检查发现问题及时报修并进行验收，并拟定专门的报修台账备查。上半年完成了空调和外墙清洗，正在进行的还有几项重要的维护保养就是大理石的打磨抛光和家具掉漆部位进行修复，这些工作的完成在一定程度上保证了酒店的正常运营。

六、推进落实部门绩效考核，努力营造良好工作氛围

考核的落实与督导，领班是重要的执行层。今年，管家部在部门和酒店的指

导下，对部门所属岗位进行了工作内容细化和量化，并拟定了相关工资考核方案。

该方案的形成，不仅是针对员工工资档级的评定而产生，更是为了凭借该考核结果，可以对员工的工作情况、工作质量等形成一个综合性的客观评价，而且这种评价能够对部门的管理工作起到指导性作用。对于考核，部门领班、主管是重要考核执行层，直接关系到考核结果的准确与否。部门在来年的工作中，将加强对考核过程的关注，了解考核执行过程、进展情况、员工意见和出现的问题等。并且在考核前，将考核方案的思路、要求和目的与领班、主管进行深入沟通，加深执行层对考核方案和过程的理解，使其在执行过程中能够充分把握考核重点，减少执行过程出现的偏差，使考核结果公平、公正、公开。只有这样，考核才能真正起到作用，用考核总结出结果，并把结果变成工作实效，对部门管理工作形成指导。

七、丰富客房产品，想方设法增加营收

部门也积极开动脑筋，集思广益，丰富mini吧产品，适应宾客需求，对房间的迷你吧酒水进行调整，根据酒店客源情况调 整了迷你吧加放的楼层，并增加了部分迷你吧售卖物品的品种，在保证为宾客提供此项服务的同时也较好的控制了迷你吧成本 。

八、存在不足：

1、细致卫生需加强

2、设备维护保养需进一步加强，按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各区域都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、床垫的翻转、等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，由于工程遗留原因，地毯、房间淋浴房玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在下半年继续跟进此项工作

3、员工队伍素质还不够成熟，员工波动性大，缺乏业务技能熟练的员工 ，部门队伍没有形成梯次建设。

4、绿植养护不足

5、对客服务缺乏沟通的能力，特别中、夜班人员在与客人沟通时语言不够婉转，经常会由于语言使用的不当引起客人的投诉。

6、员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

7、楼层人员缺少。

九、下半年工作计划：

1、加强培训力度，提升服务质量与产品品质

2、加强设备设施维修保养，确保完好有效

3、培育部门工作作风，形成良好的工作氛围，保障人员稳定

4、集思广益，丰富产品，增添营收

5、注重核心人员的培养，落实接班人计划

6、配合做好酒店五星评定工作

通过总结和计划，我们不仅看到了存在的问题，也看到了我们工作新的方向。面对过去，历数经验与教训，就是希 望能够在酒店管理班子的带领和指导下，以崭新的面貌去迎接新的挑战，并通过自身的努力，进一步提高部门管理、服务水平，稳定部门员 工队伍，提升部门服务品质，与酒店一起，共同成长、进步。篇三：2024年度管家部工作总结 2024年度管家部工作总结

管家部 赵英华 尊敬的各位领导下午好：

现将2024年的工作总结如下：

一、2024年管家部工作情况

1、营业收入情况。

客房作为一线经营服务部门始终把给客人创造一个清洁、舒适、安静、温馨的休息环境作为首要工作。2024年全年入住散客10603间，团队8408间，住客率54.8%。(2024年住客率 67%，2024年77.6%。)四合院全年住客226次，(2024年252次，2024年236次，)住客率34.5%，。全年接待会议 余场。为了给客人提供方便，提高利润管家部管理人员全年制作水果盘价值88535元，成本54204元，利润34333元，利润达38%。 2 、服务第一，质量第一。 2024年客房先后接待了省大学生运动会，重要领导及会议，保证了我园政务接待的顺利完成。与此同时还加强对商务客户的服务，本年度接待了旅行社、家电销售、伊奈尔美容会等商务会议以及演艺界明星入住四合院等具有社会影响的会议服务，并将四合院的婚庆房作为重点推销，提高了四合院的现金利用率。

始终坚持走动式管理使其与服务工作相结合。首先加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责;领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查;经理对每位员工清扫的房间全面的

部门严格班前班后会制度，坚持小问题不过夜及时解决。员工的培训与管理上，从实际出发，员工在工作中出现问题，帮助员工分析问题的原因，找出解决方法，例会中讲解，避免同样问题重复在工作中出现。

3、重培训，树形象。

为适应酒店业日新月异的变化，学习酒店服务知识是我们每一个人的必修课。每季度部门会根据实际情况制定培训计划，培训考核，从而提高客房的服务水平。平时将每日工作中的问题作为案例在早会中加以讲解，使培训溶于工作中，以便员工熟记，避免问题发生。对于新员工单独讲解，遇到问题随时指导，使其更快的适应工作 2024年，对于公共卫生场所开始实施卫生量化监督评定等级。为提升质量，塑造品牌形象，在陈总的批示下，管家部改造了2223,2317两个小单间为专用布草间和消毒间，并制定了相关的各项制度及标准，经考核验收荣获“公共场所卫生信誉度a级单位”。

在一年一度的三星复核工作中， 顺利通过了复核。

本年度中客房部多名员工拾到客人遗留物品后，积极联系客人，及时将手机，钱物交予失主。会议室员工郭素萍，郝丽英加班加点做好会议的各项准备工作，王华玉服从安排随时调动，任劳任怨，从不

叫苦，埋怨。彭巧作为老员工，老大姐，处处为房屋中心的工作操心。

4、提高客房品质，确保硬件质量。

部门在园领导的指导下，客房今年陆续更换了所有被子，春季更换了床垫50条。鉴于客人反映的房间床头布脏的问题，带领客房员工自己动手改装床头布为皮革布，便于清洁提高了房间的整体美观。本年度装修聚贤楼的客房19间，全园统一房价。春季对多功能厅进行了装修。为做好日常的工程维修工作，我们提前检查，及时沟通，跟踪维修，保证不因工程房影响客房出租。

5、控制物耗，开源节约。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时本年度我们坚持小件品分区域出库，责任到人，每月核算。在陈总的指导下更换了房间的瓶装洗发水，沐浴液，配备大包装的洗发水，沐浴液。回收梳子，清洗消毒再次包装使用，节约成本。对婚庆房布置用品以及客人留下的婚庆用品回收保存以备多次利用，增加收入，节约成本。

6、参加园中的集体活动，增强团队精神。

积极带领部门员工参加园内举办的各项活动，取得优异成绩，增强团队精神。春冬两季运动管家部均取得好成绩。同时配合总办做好准备工作，以保证活动的顺利进行。

二、工作中存在问题。 1 、服务质量有待向高级别学习人员素质有待进一步提高。尤 其会议接待及vip接待程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、小物品、保洁用品保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

三、下一三步工作计划

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化，人性化。从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训，达到标准化水平从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训，达到标准化水平,做到每一个人员可以随时调岗，每一个人可以在任何岗位上工作。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、部长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，部长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房部长或经理必须每天都进入查看。

3、制定硬件(冷热水、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查制度，避免突发事故。每周经理和部长对房间设施设备卫生联合检查。 4、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。 以上是我对2024年的工作述职及2024年的工作计划。在新的一年里请各位领导及同事继续监督，帮助我的工作。希望用我们的努力换来更多的收获和成绩。篇四：酒店年度工作总结及明年工作思路

酒店年度工作总结及明年工作思路

一、2024年度工作总结

一元复始，万象更新。历史又翻开了崭新的一页。过去的一年，是我店坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，使经营全局持续平稳、向好。 2024年之所以能够实现经营稳健发展、主要经营指标顺利完成的良好局面，主要得益于经营工作中始终坚持和把握以下主线，取得以下成绩：

(一)经营指标执行良好，经营收入平稳增长 2024年是我店核心产品硬件大建设、大提升之年。装修施工和较长的工程作业期对日常经营尤其是客房、餐饮的创收带来了较大的影响和困难，但各部门克服种种不利因素，团结一心、振奋精神、迎难而上、矢志争先，戮力谋发展、抢商机、抓创收、增效益，使年度计划和经营指标完成良好。

据统计，全年实现统计收入 万元，完成年度计划 万元的 %，比上年实绩 增加

万元。其中：客房收入 万元，完成年度计划

万元的 %，比上年实绩 万元增加 万元，上升 %;餐饮中餐收入 万元，完成年度计划 万元的 % ，比上年实绩 万元增加 万元，上升 % ;康乐收入 万元，完成年度计划 万元的 %，比上年实绩 万元，增加 万元，上升 %;商场收入 万元，完成年度计划 万元的 %, 比上年实绩 万元减少 万元，下降 %;西餐厅收入 万元，完成年度计划 万元的 %;客房附营收入 万元，完成年度计划 万元的 %，比上年实绩 万元增加 万元，上升 %;行政中心、大桥物业管理收入计 万元;商务中心、医务室、月饼销售、商品推介、俱乐部金卡等其他收入计

万元。

(二)实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新 2024年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，以及经营环境的特色营造。为此于杨梅节后实施了创评“五星”后硬件的再次全面装修和改造。整体改造涉及面积25000平方米，核心内容涉及全部客房、中西餐厅、中小会议室、大堂中庭的更新装饰和内外园林式庭园景观重塑，还将扩建打造余慈一流、功能前卫、规模之最的超大型宴会厅。改造充分体现环保、人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持原主建筑特色和江南庭园格调的同时，刻意凸显园林式主题饭店秀丽、典雅、别致的品位内涵和特质。并以慈溪上林青瓷文化作为文化主题烘托的基本格调，通过对青瓷文化的深入渲染，通过特色文化主题创建，培植和构筑酒店的品质新亮点、新魅力、新优势。当前，客房、“阿一鲍”包厢等核心设施已装修一新并投入运营，待超大型宴会厅等工程全部竣工后，酒店内外将更显绿色、灵秀、大气之韵味，届时，清新宜人的绿化园林、独具个性魅力的景观式客房、绿色生态型高端“阿一鲍翅”餐饮馆、人与自然和谐相融的大堂中庭以及前卫恢宏的现代城市宴会厅等焕然一新的饭店产品，将珠联璧合，相映成辉，形成酒店独特的经营风格及品质优势，对酒店今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

(三)做大做强酒店品牌，创先争优成果丰硕

争创一流饭店，争树一流品牌，是我店多年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。评定“五星”以来，酒店服务品质、管理模式和经济效益备受业内称道和上级主管部门褒奖，2024年更是佳绩骄人、捷报频传：年初，获评宁波市饭店业2024年度最佳五星级饭店，为宁波县市级饭店业唯一获此盛誉的单位;酒店商标“杭州湾”被省工商局评定为“浙江省著名商标”，成为慈溪市旅游业首个获此殊荣的单位;上榜2024年度宁波名牌产品，为慈溪市唯一一家获评宁波名牌称号的旅游饭店品牌;喜获宁波市人民政府授予的“宁波市‘十一五’节能降耗工作先进单位”荣誉称号，宁波市饭店业中仅有两家单位获评，“杭州湾”上榜。在宁

波市“十一五”节能降耗先进单位经验交流材料汇编中，酒店的节能经验和做法还作为宁波市饭店业中唯一一家典型入编;获评慈溪市旅游业“十强”并位居榜首;酒店总台创建省“青年文明号”成功通过考评;清洁生产工作通过审核和验收，成为慈溪市饭店业中首家清洁生产星级饭店。酒店作为宁波市旅游饭店安全生产标准化建设指定试点和受检单位，通过了专家组的严格考评，评价较高。

一系列荣誉进一步提升了酒店的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质饭店、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

(四)克服装修不利影响，经营创收业绩斐然 2024年各项主打产品经营指标得以超额完成，业绩来之不易。这一年全店因大范围硬件装修改造而处于半营业半生产状态，因装修而产生的噪音、油漆味以及不文明施工等现象和问题，给客源市场的稳定带来较大的干扰，给正常创收带来较大的影响，但各部门始终服从经营发展大局，千方百计克服装修不利，想方设法突围经营困境，在经营亮点培植上，在精细化、个性化、特色化产品出品上不断拓展思路、制造卖点、争取客源、稳定效益，如：餐饮中餐面对“阿一鲍”装修关停、经营量压缩、经营压力增大的客观困难，勇挑经营重担，克服人员不足高质量完成每一场重大宴会接待任务。同时加快菜肴新品研发，不断推出高品质特色菜、时令菜、招牌菜等，有效遏制了客源流失和经营滑坡。全年实现收入5924.67万元，超出年度计划指标23.41%，同比上年增收99.01万元，取得新的突破;前厅部面对客房封楼装修、可供出租房大幅减少、宾客投诉多退房率高等不利态势，灵活调整经营思路和方式，因时制宜采取各种措施挽留客户，并广开渠道拓展客户市场，保持客房基本出租率。部门通过深化网络合作、扩展网络营销、建立订房协作、加强金卡销售等手段，为客房经营带来了相对稳定的客源。全年实现收入3142万元，完成年度指标任务，这是在艰难环境下取得的重大成就!其他如西餐厅、康乐部、公关营销部等部门在酒店装修的大环境下，都能自觉担当，化被动为主动，团结协作、攻坚克难、开源增收，较好地完成了全年任务，实现了全年目标。

(五)打造精细服务品牌 整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我店服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的酒店氛围，构建和谐的客际关系，2024年精细化服务品质建设又创新开展了“亲和使者”评选活动。通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。为提升精细化服务水平，又深入开展了2024版星评新标的学习和宣贯活动。通过邀请专家授课解析新标，通过专题培训和讨论比对差异，通过开展自评自查、知识考核寻找差距，促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下酒店的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设，2024年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过酒店、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高;举行了第八届服务技能比武大赛，并邀请了省内多所高等旅游院校的专家、教授前来指导和点评。比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，同时通过专家的点评又发现存在的不足和差距，为今后培养学习型、比赛型人才、进一步提高员工素质提供了参考思路;推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，如：前厅部新推“欢迎茶”服务、“热毛巾”服务;客房部做细“专职管家服务”、“一键通服务”，等等，体现了高星级酒店精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

(六)关心员工文化生活 员工凝聚力得到增强 员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对酒店的归属感，营造和谐的劳资关系。年初，对男、女员工宿舍统一配置、安装了宽带网络，解决了宿舍无宽带、上网难的问题，满足了住宿员工对文化生活的多重需求，受到了员工的普遍欢迎;多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了迎新春闹元宵春节联欢、清明节扫墓、中秋晚会、国庆节娱乐、美容和瑜

伽培训等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活;关爱员工，通过开展春游、秋游、出境游等旅游方式，组织安排了先进工作者、优秀员工及主要管理者等放松身心;关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。3月，前厅部员工刘梦豪突患重病就医后，酒店紧急发出捐款倡议，全体员工积极响应、踊跃捐款，短短一天的时间，募集爱心款4万余元，使患病同事得到及时医治。酒店上下爱心奉献，体现了杭湾大家庭人心凝聚、温暖有情。

(七)深入挖掘经营潜力 质量效益再上台阶 2024年硬件装修改造导致全店经营总量明显压缩，经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实酒店年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在拓展客源市场上动脑筋，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，如：公关营销部深入开拓客源市场，通过持续走访本地市场、外地散客市场和周边城市旅行社，以及做好经常性的对客拜访工作，捕捉市场商机，争取团队接待客源。全年接待会议团队320余场，实现收入2200余万元;西餐厅开动脑筋，做精产品文化品牌，推出的情人节套餐、高档茶叶礼盒、精致西式特色菜点、精品红酒品鉴以及圣诞大餐活动，产生了良好的市场反响和经济效益;客房部努力控制经营成本，争取质量效益，在拖鞋回收利用、客衣洗涤、外单位加工洗涤方面实现收入38万余元;采供部抓住市场价格的起落峰谷，在低谷时对物资进行放量采购，降低采购成本达20万元;继续做好酒水销售返利工作，全年酒水创收130万元;行政中心物业拓展会议服务和餐饮服务，全年接待大小会议1200余场次，餐饮接待大小包厢1400余厢次，创收216余万元。

传统节庆产品抢商机、拓市场，经营形势较好，如：年夜饭接待、杨梅节经营、中秋月饼推销及圣诞大餐销售，均圆满完成计划任务，为年度主营收益“锦上添花”。

八)紧绷安全生产之弦，安全管理扎实推进 2024年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措施：继续实施安全管理部门经理负责制，逐一落实签订各部门和重点部位的安全生产责任状，夯实“酒店统篇五：酒店工作总结

酒店工作总结与计划

过去的二0一0年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调、可持续科学发展观”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的第二年，是思源大酒店创立品牌，丰富品牌内涵，提升品牌形象的一年，是思源大酒店提升市场占有率的一年。二0一0年，我们思源大酒店，在林董的统一部署下，在刘总经理的具体领导下，在县委、县政府及工商、税务、旅游等相关政府部门的关照下，承蒙行政人事部(包括保安分部和工程分部)、财务部、客房部、餐饮部、出品部、营销部、采购部等各部门的通力协助，以及广大顾客和酒店协议单位、外联业务单位、供应商的密切配合，酒店全体员工同心同德、兢兢业业、任劳任怨

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