# 酒店一周工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-01-16

*小编为大家整理了酒店一周工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，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!!!酒店一周工作总结...*

　　小编为大家整理了酒店一周工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，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!!!

**酒店一周工作总结1**

　　周工作总结是对我们一周来的各项工作进度的汇报，我们在工作中有什么问题和领悟也可以反应在工作总结当中，本文为大家分享酒店一周工作总结，让我们一起来看看吧~

　　一、本周我完成了以下工作：

　　1.加班加点工作，早日完成装修整改

　　今年客房最重要的工作是前装修工作，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为宾馆增加收入做出了我们的贡献。 2.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

　　为了体现从事客房人员的专业素养，自从我来到宾馆以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本宾馆客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。 3.扩大本地区周边环境应用信息，努力做好前台接待。

　　前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，宾馆所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。 4.为加大客房出售质量，严格执行《三净卫生制度》。 宾馆主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行三净三度二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的三度要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

　　5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

　　为了做好客房的卫生和服务工作，从今年x月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被 的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责专门清理卫生间。

　　先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。 6.努力学习文化知识，提高本人文化素质。

　　往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体、个人入住我宾馆，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

　　7.开源节流，降本增效，从点滴做起。

　　客房部是宾馆的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

　　②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为宾馆节约一笔不少的电费。 8.细心照料绿色盆景，努力为宾馆装扮一幅完美的脸。

　　我们对宾馆现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。 9.严格执行空房一日一过制度。

　　空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

　　10.确保查退房及时、准确。

　　保证出国留学网查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给宾馆带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

　　11.为了加强我们各个部门之间的相互学习，领导特别安排了我们到其它部门去进行工作调研，从而使我们能够深入学习，加深自身的综合素质，同时增加了工作的可变动性，使大家都能更加用心，专心的去做好自己的本质工作。

　　二、本周里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

　　1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

　　2.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

　　三、工作上的不足之处及体会

　　在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对宾馆，或是对本人。它们是 (一)宾馆方面

　　1.请即打扫牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

　　2.宾馆效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。 (二)个人方面.1.由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生 2.由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有， 很不协调，工作多有不便。

　　以上是对本周客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导本周对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望今后大家团结协作，共同为酒店的明天更加美好贡献力量。

**酒店一周工作总结2**

　　一周工作总结

　　不知不觉中，我已经在酒店实习一周了。时间过得很快，回忆这一周时间，并没有我想象中那样枯燥难熬。相反的是，工作的每一天让我觉得很充实很开心!

　　从入店报到那天，酒店就给我了一种严肃但不失温馨的感觉，人资部的三位经理(其实叫姐更亲近~)对我既是严格又很关心，让我对这个陌生的地方消除了很大的紧张和生疏的感觉。在领到实习计划后，肖经理亲自为我介绍酒店的企业文化，规章制度，并带我去酒店员工区域完整走了一遍，让我知道上下班的通道，更衣室，食堂在哪儿，并嘱咐我上班时间的一些琐碎的注意事项。对于一个新员工，肖经理对我的亲切和耐心让我感动不已，让我更加坚定了努力工作的信心。

　　在了解完工作之外的内容之后，肖经理带我去了26楼金时尚楼层，将我交付给了楼层卫生员-刘彭丽，开始了我第一天的工作。由于我从来没有接触过酒店的工作，对于其工作内容知之甚少。彭丽姐便一边工作，一边为我介绍工作内容。知道那时我才知道，酒店客房的工作是如此繁杂而又重要。

　　但一口吃不成胖子，我只能一点点学习一点点实践。彭丽姐告诉我，酒店每层24个客房，22层除外，因为有服务中心。四个角落是四个角套，0

　　1、0

　　2、

　　21、22是四个大床，其他是金时尚。各个楼层有区别但大同小异。随后又教我清理客房的内容，首先是房间的清理，主要内容就是怎样铺床。整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。其中三线合一就是指被子的中线要和床、被单的中线重合。铺床的每一步都有要求，床单要整齐的包进床垫上，套被子要把被子和被套的角相对应，用力甩几下即可;套枕套，要让枕头充满枕套。除了铺床之外，还有清理房间包括擦尘、吸地、清理卫生间。擦尘也是一项重要环节，右手湿抹布左手干抹布，每个角落都要擦到位，并且将物品放回原处;吸地就是吸房间地上的尘土、毛发，同样如此，每个角落都要吸到包括床底下。接下来就是卫生间的工作，要更换干净的毛巾、清理马桶、卫生间地面，最后补齐客用品。而清扫的房间又分走房和住房两种，走房要彻底清理，住房则是整理房间为主，三天一更换床上用品，但每天要补足客用品。在金时尚学习工作了三天之后，我又去23层水床楼层学习。带我的师傅刘健蕊是一位有五年客房工作经验的“老江湖”，清理房间的速度和质量让我瞠目结舌。如果说彭丽姐的工作作风是刚健有力的“少林派”，那么建蕊姐的工作风格则是以柔克刚的“武当派”，两人各有特点但工作完成的都是那么出色。建蕊姐告诉我水床是咱们酒店的特色项目，非常重要，每一个房间的打扫都要尽心尽力。方水床和圆水床的床上用品种类不一样，一定要分清楚。每次吸尘一定要吸角落和沙发底下和床下。她的严谨而温柔的工作方式让我受益匪浅。 时间过得很快，三天又过去了。离开水床楼层，我去了最后一个楼层-16层商务楼层。带我的师傅是刘宏杰，用心做事金质奖得主!!!还是新工辅导员!不一样就是不一样，洪杰姐那无时无刻的微笑让我真正感受到了工作的快乐，而她那温文尔雅的教导方法，让我更是将她教给我的内容铭记在心。不得不说她是一个很有工作魅力的一个人，我很期待，这三天和这样一位高手一起工作!

　　最后，我想说，发现没有，带我客房的三位师傅，都姓刘~~

**酒店一周工作总结3**

　　一周工作总结

　　一、市场拓展总结

　　由于昨天的办卡地址选择错误，导致办卡效率大大降低，今天我们小组成员总结出昨天的经验，事先商量好派出的地点—明秀建材市场，因为该市场面积大，并且是各类名牌建材的品牌店，客人具有消费的能力，除非是客人确实没有需求。并且，在万一不能完成目标的情况，我们可以退往明秀路或北湖路继续办理，做到进可攻退可守，由于目标明确，选址正确，所有队员全部超额完成目标任务量，大家满载而归。

　　人们常说，正确的选择比努力更重要。营销过程，我们应该多花一点时间去了解市场、分析目标市场，见人就发、见商铺写字楼就问，其实是盲目的去找客户，即使我们流了汗水、费尽了口舌，经果我们没有找到或只是找找到一小部分我们想要的客人。做一个店长，今后的营销工作，必须要以最快的时间了解酒店周边市场环境，制定精确化的营销方案，以最少的成本，在最短的时间，寻找到最有效的客户资源，以便迅速的找开营销局面。

　　二、孙经理的给我们上课，讲解了规章制度的重要性，列举了很形象的例子，规章制度就是一个烧得很热的锅，第一次摸会很烫，第二次摸还是烫。规章制度强有力的执行，是保证各项工作得以顺利开展的基本条件，任何人违反了规章制度，必须得到相应的处罚，同样，任何人只要维护酒店利益，多做有利于改善酒店管理、提高酒店经济效益的事，就会得到相应的奖励。他还列举了一个例子，狼有什么优点?在所有人的思考下，想出了狼具有团结合作、纪律性强、忠诚、有毅力、暴发性强等10多种优点。在很短的时间想出这么多的优点，不是一个人能做到的，说明要完成一个制定的目标，个人的思维和能力是极其有限的，集思广益是达成目标一个良好的方法。

　　三、本周学习了客人投诉的内容及处理方法，酒店投诉的主要内容包括三项：设施设备投诉、服务质量投诉、其它投诉。处理客人投诉的方法：

　　首先要向客人致歉，安抚客人，争取客人的谅解，

　　第二、认真聆听客人的投诉，及时处理问题，

　　第三、不找任何理由为自己开脱，

　　第四、处理投诉以客人利益为出发，同时也要维护酒店利益。

　　客人投诉不仅仅意味着客人的某些需要未能得到满足，实际上，投诉也正是客人对酒店、对酒店员工服务工作质量和管理工作质量的一种劣等评价。任何酒店任何员工都不希望有宾客投诉自己的工作，这是人之常情。然而，即使是世界上最负盛名的酒店也会遇到客人投诉。我们要善于把投诉的消极面转化成积极面，通过处理投诉来促动自己不断工作, 防止投诉的再次发生。正确认识宾客的投诉行为，就是不仅要看到投诉对酒店的消极影响，更重要的是把握投诉所隐含的对酒店的有利因素，变被动为主动，化消极为积极。

　　宾客投诉行为实际上是酒店基层管理质量的晴雨表，通过投诉，酒店可以及时发现自己发现不了的工作漏洞;通过投诉，可以鞭策酒店及时堵塞漏洞、对症下药，解决可能是长期以来一直存在着的严重影响酒店声誉的工作质量问题。即使是客人的有意挑剔、无理取闹，酒店也可以从中吸取教训，为提高经营管理质量积累经验，使制度不断完善，服务接待工作日益完美。

　　四、学习餐厅管理。城市便捷酒店餐厅只给住客提供早餐，不对外营业，管理相对简单。

　　1、厨房出品，分为9个系列21个数量：

　　一、粥类：2种，

　　二、饮料：2种，

　　三、主食：2种，

　　四、点心：4种，

　　五、小菜：2种，

　　六、凉拌菜：2种，

　　七、热菜：3种，

　　八、水果：1种，

　　九、租粮：3种，保证早餐品种齐全，适合大众化口味，能及时供应。

　　2、成本的控制，每个客人的早餐标准是4.5元内，我们既要保证客人能吃得营养丰富，同时也要控制早餐成本，尽量买一些价格便宜又方便存放的时蔬。

　　3、卫生管理，客人吃的各种饭菜、餐具炉具、餐厅的桌面、地面卫生，都必须符合酒店规定的标准。

　　4、服务质量，虽然只做自助早餐，很简单的收票、收台、及时通知厨房出品等几个环节。但由于餐厅员工素质不高，劳动强度大，很多服务礼仪如果培训不好，就可能引起客人的投诉。比如问客人要餐票时有两种说法：a、你的餐票呢?b、请出示你的餐票。当客人打包出餐厅时，服务员为了维护酒店成本，会和客人说：a、我们酒店是不能打包的，b、你好，我们是自助餐厅，如果你没有吃饱，可以继续吃。很显然，后面的处理方法会比前面的处理方法要好，客人容易接受。如果服务员不懂如何处理问题的时候，要及时通知经理，以免因为一点小事情处理不好而得罪客人。

　　5、经营氛围的维护。按时开关灯，开空调、开电视、随时调整好客人坐乱的桌椅、保持自助餐台的整洁等，给客人创造一个温馨的用餐环境。

　　6、客人需求和客诉管理，做为店长，要每天在现场查看用餐情况，通过观察和询问的方式，了解客人的对早餐品种及口味的需求，在成本控制范围内，做适当的调整，以满足绝大部分客人的需求。对服务员不能处理客人投诉，及时给予处理。

　　7、关键时刻管理。也就是现场管理，通过一段时间的观察，我们可以很确切的知道用餐高峰期在什么时间段，在这个时间段，店长一定要在现场协助餐厅服务员，用自己的行动告诉服务员应该怎么做，不能再充当指挥者，此时的行动比我们平时的培训有用得多。这种管理方法适用于任何部门。

　　五、酒店经营分析，通过学习酒店经营分析，了解到城市便捷酒店90%以上的营业收入来自客房，会员卡收入、商品销售收入、服务收费收入等，只占酒店收入很少的一部分。如何提高酒店整体收入，必须在客房销售上大做文章，除正常的全天房销售外，要在钟点房、日房、午夜房上多想办法，分析各个时间段的客人需求，推出合理的价格，提高客房利用率。在保证完成酒店下达的经营指标时，还要千方百计提高revpar，才能为自己和酒店员工拿到更多的经济收入。

　　在扩大收入的同时，还要控制成本，才能使收益最大化。由于采用集团化的采购模式，各方面的采购成本已经做到了最优惠的价格，在租金成本、人力资源费用、能耗费用、易耗品费用、洗涤费用、收视费用、网络费用、通讯费用、卫生费用相对固定的情况下，要在可控制的费用项目上细化管理，在房价不能提升的前提下，要节约成本，从管理中要效益，具体有以下几方面：

　　1、充分利用现有人力资源，在业务不忙的时候，通过部门之间交叉培训，既能提升员工工作技能，又能在酒店各部门业务繁忙的时候可以随时调动相关人员帮忙，实现人员精简化。

　　2、餐饮材料管理。买方便存放、保鲜期长、易清洗、价格优惠的时蔬，联系本地质量有保证的蔬菜供应商和点心店，长期合作、大批量的采购往往能得到较优惠的价格，同时要不定期的进行市场询价，做到心中有底，以免被供应商欺骗。

　　3、水、电、汽、油等能耗的控制，制定严格的规章制度，做到人走关灯、关电器、关水、关气等，杜绝长明灯、长流水现象，要细化到各岗位如何控制成本，如客房：打扫住客房客人不在房间，要切断电源，如厅餐：客人未吃完的鸡蛋或点心，要放回原处供其它客人食用等，做到人人有节约意识，个个会成本控制。

　　4、易耗品费用，客人如需要增加日用品，原则上控制一个房间可多增加一套的原则，多出则要收费，同时防犯客人或员工偷拿的现象，要有严格的进、出仓登记。如：按工作车标准配备相应数量的日用品，同时严格按照当日做房表统计的数量将日用品发放到各楼层等。在做房的过程中，收集客人用过但可以卖的日用品、矿泉瓶等，可做为员工活动的经费。 前厅工作总结

　　来城市便捷酒店已经14天了，一直是从事营销拓展和前厅业务知识培训两大块内容，从事酒店行业以来，对前厅经营氛围的管理、客源渠道管理、收益管理、客人投诉等大的管理工作，我是比较了解，唯独对酒店电脑系统细节操作这项，是我的薄弱环节，比如：如何办理客人预订、接待入住、换房、联房、退房结帐等电脑上的操作程序，我已经忘记得差不多了。城市便捷酒店每一句服务用语、前厅规范的操作程序、每一项电脑输入步骤，我都做详细的记录，以一个良好的心态虚心的学习。通过自己的努力，今天第一关考核终于成功了，对学习前厅精细化的管理迈出了成功的第一步。虽然取得90分的成绩，通过了考核，但郭店助也指出了我的不足之处，接待服务用语不够流畅，忘记介绍客房特色，客人入住的时候没有主动推销会员卡，在客人没有会员卡的情况下，没有向客人说明退房时间是中午12点，还给了客人早餐券，这些都是会员才能享有的权利。知道了自己的不足，学习和工作当中更要努力避免犯类似的错误，细节决定成败。

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！