# 2024年酒店人员方面的月度工作总结报告(5篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-15

*酒店人员方面的月度工作总结报告一①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据...*

**酒店人员方面的月度工作总结报告一**

①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“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，而每月对部门优秀员工进行评选，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”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

2、四月份存在的问题：

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、部分房间的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，遭到客人投诉。如房间有异味、经常上不了网等。

③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高房间所体现的温馨、豪华感。

④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同酒店相比，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，而我们酒店正是需要这种服务

⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

二、5月份工作计划

1、工作计划

①、与销售部一起努力，开拓市场份额，建立销售渠道，努力提高酒店市场占有率。

②、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客卡片”的形式建立接待处的第一手资料。

③、继续实行售房销售提成奖励制度，激励前台的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

④、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

⑤、注重各部门之间的协调工作。部门与部门在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

2、管理计划

①、根据酒店及前厅部管理规章制度，岗位标准操作程序，严格要求员工，对违反制度的员工进行相应的处罚。

②、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，为更好的加强部门的服务，每天为更好的另强由大堂副理对前厅各部进行卫生、服务质量的督促、检查。

③、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，营造酒店高氛围，为客人提供更优质的服务。

④、建立“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对员工进行奖励。

⑤、要贯穿折总“少用人，用好人”的观念，做到一人多责，一岗多能。总机与前台进行工作串换，前台在人员充足的情况下在大门值班。使前厅的每个人都对本部工作熟悉。更好的服务于客人。

⑥、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的散客。

⑦、通过对员工服务质量、卫生质量的控制，并及时指正，在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过好来登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。

⑧、开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。

⑨、定期召开客房部、前厅部每月协调例会，每月由部门负责人轮流主持，欢迎员工踊跃参加，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。

三、培训计划

前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。4月份因岗位人员流动较大，老员工的辞职等多种因素对岗位正常工作带来了较大的影响，及时针对刚入职的新员工重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，适时灌输一些服务细节、理念，让新员工尽早进入服务工作中。并结合酒店相关培训的工作，前厅部岗位进行巩固加强，以更好的提提升服务水平。在5月份里前厅部将继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;稳定员工队伍，减少员工的流动性;

具体培训计划如下：

①、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

②、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头客。

③、开展各岗位的标准化、程序化培训。

④、部门内部进行业务知识的交叉培训。

⑤、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

⑥、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

⑦、做好新员工的入职培训工作。

⑧、每月5号和20号为经理给全体员工的培训;

**酒店人员方面的月度工作总结报告二**

在\_月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在\_月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

服务：前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

销售：在销售中主要激励员工的推销激-情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激-情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

下月计划：

1：在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行技巧培训。

2：对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位等。

3：对设施设备进行检查，消除安全隐患，对员工进行安全知识培训。

4：加强对于领班级别管理人员的监督和教育，使其得到提高。

5：加强卫生的保持同时避免长时间的死角卫生，坚持做好日常卫生与周计划卫生。

6：加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和-谐团队。

<

**酒店人员方面的月度工作总结报告三**

不知觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将过去一个月工作的得与失总结如下：

得：occ房卫生质量有了较明显的提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下，occ房有了较明显的提高且现还呈上升趋势!

失：(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

(2)对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

(3)市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

(1)对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2)对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

(3)年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

**酒店人员方面的月度工作总结报告四**

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**酒店人员方面的月度工作总结报告五**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面小编给大家带来酒店人员方面的月度工作总结报告，希望大家喜欢!

一、负责好各工作

1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛;每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训;每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训和打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

二、坚持不懈开展酒店营销工作

酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

1、酒店根据全年工作计划，出台了营销部工作绩效(提成)方案，营销部以完成经济任务指标为中心，以追求经济效益化为第一目标，制定了本部门营销制度，落实营销任务分解到人责任到人，积极开展酒店营销工作。

2、集酒店全体力量，不断开拓、创新营销渠道，广开营销工作思路，倡导全员营销模式，不断提高营销人员酒店营销的积极性，开展营销人员的酒店营销技能培训，提高营销人员营销水平。如为了拓宽酒店营销宣传渠道，利用酒店网站的信息平台，对酒店营销活动内容进行宣传;利用维美短信平台对酒店系列营销活动进行相关营销信息发布;定期不定期加强与客户的沟通，对客户进行上门拜访、回访;建立好客户相关档案等。

3、有的放矢地开展了系列营销策划活动。如三、四月份开展淡季营销活动。五月份开展了学生套餐营销活动。七月份开展了“思源鱼头皇”招牌菜、谢师宴等营销活动。8月份开展了庆祝“八。一”建军节，酒店拥军爱民优惠大酬宾活动。8月份起开展了酒店20\_年中秋月饼销售营销活动(完成月饼销售700多盒)。9月份开展了酒店迎为秒庆国庆营销活动和教师节营销活动，及思源老贺家牛杂招牌菜、阳澄湖“苏亭”大闸蟹营销活动。11月份开展了酒店“光棍节”主题派对联谊会活动和一楼火锅城开业营销活动。12月份开展了酒店20\_圣诞夜化妆假面舞会活动。等等。

4、酒店开展了店庆一周年营销活动和牛年除夕年夜饭的营销活动。

一、\_月份前厅部工作总结：

①、在员工的实践操作中，对其出错、易错的问题，进行针对性的在岗培训，本月对前厅部来说，是具有挑战性的，但在酒店领导及部门的努力之下，圆满完成了对各会议、团队的接待任务。

②、前厅部通过理论培训及实际操作，并根据对员工日常的业务能力及工作职责、态度，制定了“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，而每月对部门优秀员工进行评选，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”。对部门的凝聚力也起到了一定的作用。

2、四月份存在的问题：

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、部分房间的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，遭到客人投诉。如房间有异味、经常上不了网等。

③、基本物品配置未到位，造成客房产品不完善，地毯旧、脏，房间显得单调、无新意。客人普遍反映无入住高房间所体现的温馨、豪华感。

④、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。与其他同酒店相比，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，而我们酒店正是需要这种服务

⑤、部门间的配合还不够默契，缺乏沟通。

⑥、入住常住客户量少，客源市场不稳定。

二、5月份工作计划

1、工作计划

①、与销售部一起努力，开拓市场份额，建立销售渠道，努力提高酒店市场占有率。

②、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客卡片”的形式建立接待处的第一手资料。

③、继续实行售房销售提成奖励制度，激励前台的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。

④、每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚的了解酒店客房出租的实际态度。

⑤、注重各部门之间的协调工作。部门与部门在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

2、管理计划

①、根据酒店及前厅部管理规章制度，岗位标准操作程序，严格要求员工，对违反制度的员工进行相应的处罚。

②、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，为更好的加强部门的服务，每天为更好的另强由大堂副理对前厅各部进行卫生、服务质量的督促、检查。

③、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，营造酒店高氛围，为客人提供更优质的服务。

④、建立“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对员工进行奖励。

⑤、要贯穿折总“少用人，用好人”的观念，做到一人多责，一岗多能。总机与前台进行工作串换，前台在人员充足的情况下在大门值班。使前厅的每个人都对本部工作熟悉。更好的服务于客人。

⑥、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的散客。

⑦、通过对员工服务质量、卫生质量的控制，并及时指正，在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过好来登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。

⑧、开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。

⑨、定期召开客房部、前厅部每月协调例会，每月由部门负责人轮流主持，欢迎员工踊跃参加，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。

三、培训计划

前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。4月份因岗位人员流动较大，老员工的辞职等多种因素对岗位正常工作带来了较大的影响，及时针对刚入职的新员工重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，适时灌输一些服务细节、理念，让新员工尽早进入服务工作中。并结合酒店相关培训的工作，前厅部岗位进行巩固加强，以更好的提提升服务水平。在5月份里前厅部将继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;稳定员工队伍，减少员工的流动性;

具体培训计划如下：

①、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

②、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头客。

③、开展各岗位的标准化、程序化培训。

④、部门内部进行业务知识的交叉培训。

⑤、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

⑥、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

⑦、做好新员工的入职培训工作。

⑧、每月5号和20号为经理给全体员工的培训;

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

不知觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将过去一个月工作的得与失总结如下：

得：occ房卫生质量有了较明显的提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下，occ房有了较明显的提高且现还呈上升趋势!

失：(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

(2)对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

(3)市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

(1)对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2)对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

(3)年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

在\_月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在\_月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律:前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

服务：前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好.一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

销售：在销售中主要激励员工的推销激-情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激-情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

下月计划：

1：在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行技巧培训。

2：对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位等。

3：对设施设备进行检查，消除安全隐患，对员工进行安全知识培训。

4：加强对于领班级别管理人员的监督和教育，使其得到提高。

5：加强卫生的保持同时避免长时间的死角卫生，坚持做好日常卫生与周计划卫生。

6：加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和-谐团队。

<

★ 20\_年酒店上半年工作总结报告范文</span

★ 关于上半年个人的优秀工作总结报告五篇</span

★ 20\_的销售业务员个人月度工作总结范文五篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 人资月度工作个人总结工作汇报</span

★ 关于月度总结与个人工作计划20\_</span

★ 普通员工月个人总结简短5篇</span

★ 房地产方面的月工作总结优秀报告五篇</span

★ 护士工作月总结范文5篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

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！