# 酒店上半年工作总结

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-08-23

*酒店上半年工作总结 　　总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，他能够提升我们的书面表达能力，让我们一起来学习写总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编精心整理的酒店上半年工作总结，供大家参考借鉴...*

酒店上半年工作总结

　　总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，他能够提升我们的书面表达能力，让我们一起来学习写总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编精心整理的酒店上半年工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店上半年工作总结1**

　　时光流逝，转眼间我在成长中又渡过半年。回首来到酒店这走过的半年，很荣幸能在我们酒店与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中最大的感受便是要做一名合格的经理不难，但要做一名优秀的经理就不那么简单了。我认为：一名好的经理不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、工作能力上更要专研。我作为一名年轻的经理需要学习的东西还很多很多。

　　>一、思想修养

　　作为一名经理，要想完成工作的责任，首先必须具备各个方面综合优秀的素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名经理，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的好一些。

　　>二、素质提升

　　在工作学习生活中我认真听取经验，仔细记录，并在工作之余的空余时间认真思考推敲，有目的的在工作中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。如：刚来酒店半年，对酒店管理上各个方面的情况一无所知，就不能更好的建言献策，当好参谋助手，我能不懂就问，向管酒店的同事虚心学习请教，思考，大胆的与同事之间探讨管理之道。

　　在空余时间，我会阅读一些酒店管理方面的书籍，网上查询有关相关资料，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

　　>三、工作内容

　　1、思路决定出路，思想有多远，舞台就有多大；我们是脑力劳动者，思维上的超前，思路上的开阔，决定了我们的价值成长空间，带给酒店财富值的多少；这方面，我定位准确，能耳聪目明的做好参谋工作；我就相当于蜀汉三国时的诸葛亮！现代称之为参谋，（全力为酒店的发展为酒店领导做好参谋）；在酒店能融入到酒店氛围和工作当中去，找准自己的工作立足点、切入点、着力点，找到工作的感觉，围绕自己的中心工作，上协调领导，下联系群众员工，做好群联工作，与各个部门同事员工之间搞好服务工作，管理不拒细，参谋不决断，助手不揽权，不越权，不越位，不缺位，工作到位，该请示汇报的做到及时请示汇报，不该看的不看，不该说的不说，不该听的不听，不该做的不做，不传播任何影响员工同事之间团结和进步的话，给酒店员工思想管理稳定制造麻烦和障碍，影响酒店营业的正常化；

　　2、在各个部门完成工作任务单一点执行力上，我就是个铁面判官，不论谁出现问题，工作责任心不强，没有按要求完成落实工作，坚决一查一纠到底，大家在工作上都怕我出现在他们面前，怕我又对他们进行问责，跟踪其的工作抓紧去落实完成；为全面提升各级人员的工作责任心，为酒店管理迈上新的台阶上推波助澜，我毫不心软，恪守原则，在执行力上坚决不打折扣，如果被大家给磨平了，有令不行；我这点都做不好的话，那我这个经理也就没有实质存在的价值了。

**酒店上半年工作总结2**

　　上半年即将度过，我们充满信心地迎来了20xx年下半年。在各位领导的领导和支持下，过去的半年，我酒店全面诠释了\"安全、经营、服务\"三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此之际，回顾总结过去半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在下半年里努力再创佳绩。

　　一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，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，取得了较为满意的业绩。

　　1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出

　　租率和平均房价比20xx年都有一定的提高。

　　2、管理创利。通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购

　　库管等方面，倡导节约，从严控制。

　　3、服务创优。通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于\"仪表、微笑、问候\"等的培训，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。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

　　4、安全创稳定。通过制定\"安保方案\"等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。

　　在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

　　二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

　　结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养\"精气神\"。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

　　三、存在的问题

　　1、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞，服务质量时有低下,服务意

　　识时有淡薄，客人投诉时有发生。

　　2、营销力度还不够，营销意识欠缺,营销手段单一,固定的客户群体不大。

　　3、规章制度落实的不够坚决,有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒,仍然存在着干好干坏一个样

　　的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

　　4、管理费用和营业外费用仍然偏高,成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算,节支增效。 上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

　　四、下半年主要工作：

　　1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度管

　　人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

　　2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵,每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能,提高服务质量。

　　3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性。

　　4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用,最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**酒店上半年工作总结3**

　　半年时间已过去，又是一个新的开始，在上半年的工作中，我认真做好了自己的本分工作，不断的在提高，不断的在上进，我不敢忘记自己来到xx酒店的初心，也一直本着好好工作的心态在上班，这半年的工作也结束了，回想一下也是过得很快，这半年有收获，也有需要加强的地方，更多的是自己子在工作中的进步吧，现对这半年的工作总结：

>　　一、工作内容

　　自去年下半年酒店的财务整顿之后，我就一直按照酒店的工作方针执行，对于日常酒店的流水做好严格的把关，特别是开销，每一分钱都要备注好，严格执行上级的命令，这半年来我一直明确自己的方向，以做好财务工作为首要，一开始我不适应整顿后的财务部门，因为整顿后的财务一切都比之前严格了许多，日常的工作流程都要严格的遵守。

　　这半年来我把自己所有的精力都投入到儿了工作当中，每天上班第一件事就是把一天的工作计划好，然后回顾一下前一天的工作有什么事情没有完成的及时完成，从来不敢有任何的粗心大意，不给自己的工作失误找任何理由，我觉得作为一名财务，要有一颗随时承担责任的心，一颗责任心才是最重要的，日常的工作当中我不仅仅是做好自己的分内工作，我还要不断的学习，向财务部门的前辈们吸取经验，我觉得这是非常重要的事情，做好分内的事情是首要，但是做一名优秀的财务也是重中之重。

>　　二、取得的成绩

　　这半年中我每个月都会按时的上交财务报表，对于酒店财务部门提出一些积极的意见，酒店每天的费用报销，都做到了认真的核实，上半年来没有出现过任何的漏洞，采购方面，我会及时跟采购员核实一些费用的开支，跟目前市场上的一些铲平的价格咨询，做到万无一失，在一个就是每个月的发放工资，这个时候是最忙的时候，也是最容易出乱子的时候，每个月发放工资，我都会认真的做好自己的工作，对于每一位酒店员工的工资，都会核实好，把工作的明细都会做出标识，上半年中没有出现工资方面的事故，对于员工关于工资方面的问题，我都会积极的解答，不管是什么大大小的问题，能给予帮助的就给予帮助。

>　　三、收获与不足

　　这半年的工作让我明白了作为一名酒店财务的重要性，经过长期的这种工作状态我成长了很多，在工作的过程中更加的稳重了，同时也有一些不足，就是在工作中我不能够及时的处理一些突发事情，临时的应变能力还是有待加强，我会继续努力的。

**酒店上半年工作总结4**

　　在我工作的前半段，因为假期比较忙，一般会放松一点。因为很久没来酒店，没想到会出现这样的情况，所以对工作有点迷茫。在同事的帮助下，我渐渐习惯了。

　　拿到一些分后，我觉得应该制定自己的工作计划，每天提前做好岗位准备，安排好每天的时间，完成工作的细节。通过不断的积累和总结经验，我越来越能适应这份工作，逐渐对自己充满信心。

　　在学习上，酒店这方面的工作与自己的专业无关，但我相信经过不断的学习，我可以成为一名像前辈一样优秀的员工。为了让自己更专业，有更多的知识去面对工作中的困难，我也在上半年的工作之余，通过订阅杂志、网上搜集信息来充实自己。

　　学生时代之前主要是平日学习，对工作还是不太了解。在工作的前半段，我最大的改变就是习惯了工作日程，习惯了忙碌的工作。我对自己在工作中的表现相当满意，很快适应了从学生到工人的转变。每天，我都以饱满的热情开始一天的任务，即使错误发生，也不会再发生。

　　时间的流逝让我感触颇深，但更庆幸的是，我没有虚度光阴，反而让我的人生充实精彩。在工作的后半段，我会以更专业的态度面对工作任务，更加努力的学习，回报领导的培养。

　　我不会辜负大家的期望，让自己不断地进步，像--前辈一样，迅速的完成好自己的任务还不会出现一点错误，继续加油。

**酒店上半年工作总结5**

　　不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

　　酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店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，电话转接等服务。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，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。在这半年我主要做到以下工作：

　　一、加强业务培训，提高自身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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

　　二加强我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方案，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。

　　三、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。

　　四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

　　只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空！xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

　　不知不觉中，20xx年过去了一半，这半年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这年中之际，回首过去，展望未来！过去的半年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

　　前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

　　第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

　　第二，关注宾客的习惯和喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

　　第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

　　第四，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

　　第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

　　前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

　　我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店上半年工作总结6**

　　20xx年已过去一半，为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，酒店销售部做了如下的20xx年上半年工作总结：

　　>1、人员调整。

　　酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有x名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是x人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至x名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

　　>2、渠道拓宽。

　　销售部原来分解指标因人而定，缺少科学(教学案例，试卷，课件，教案)依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种.种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、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。这样，一是划分渠道科学(教学案例，试卷，课件，教案)，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

　　>3、房提奖励。

　　根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年x万元升至下半年x万元，升幅约为x%。

　　>4、窗口形象。

　　销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。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。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的x%提高到x%，最高日创收为x元，最高日平均房价为x元;全年接待宾客x万人次，接待外宾x万人次。

　　>5、投诉处理。

　　销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、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。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约xxx起，为酒店减少经济损失约xxxx元，争取了较多的酒店回头客。

　　此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收x万元，比上半年增额x万元，增幅约为x%。

　　以改革为动力，抓好餐饮工作

　　1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为x万元/月，工资总额控制为x万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

　　2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

　　3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜xx余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

**酒店上半年工作总结7**

　　20xx年上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

>　　一、日常接待工作

　　每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>　　二、信息发布工作

　　本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运行发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

>　　三、业主遗漏工程投诉处理工作

　　20xx年x月x日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

>　　四、地下室透水事故处理工作

　　20xx年x月x日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>　　五、入户服务意见调查工作

　　我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

　　截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

>　　六、建立健全业主档案工作

　　已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

>　　七、协助政府部门完成的工作

　　协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

　　为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>　　八、培训学习工作

　　在公八司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从客服管理最基本的概念，到客服人员的沟通技巧，到客服管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

　　部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队。把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**酒店上半年工作总结8**

　　财办部是酒店的后勤部门主要为前勤做好各项服务工作保证酒店的正常运转，它由财务室、办公室和采保室组成。自20xx年1月酒店开始筹备至今，我们财办部全体员工在酒店领导的关心和指导下，在其他各部门的热心支持和大力帮助下，克服了种种困难，配合各部门顺利的完成了20xx年上半年的各项工作。

　　>一、工作完成情况：

　　1、按照总经理室的安排，组织召开了3次员工大会，传达了酒店的工作思想和工作目标。

　　2、出台了《员工入职管理制度》、《员工离职管理制度》、《物资采购制度》、《物资领用制度》、《员工活动室管理制度》等一系列管理制度，并且完成了《员工手册》初稿。

　　3、组建了员工活动室，为员工提供阅读休憩的场所，丰富了员工的业余生活。

　　4、2月初，组织召开了一次意义非凡的员工联欢会，加强员工间的团结，丰富了员工的生活。

　　5、在总经理室的领导及各部门的配合下，顺利完成了20xx年的人事招聘工作，并组织员工对酒店服务意识、消防安全知识、餐饮服务、客房服务等一系列相关知识的培训，进一步提升了员工的操作水平。

　　6、从开业至今酒店营业额达到了300万，每月平均在80万左右，财务科负责资金的收付和财务报帐、记账。

　　7、酒店自3月14日开始对经理进行绩效考核，实行营业额与工资挂钩，真正做到了奖罚分明。

　　8、采保室20xx年配合各部门顺利完成了采购任务保证了物资和食品的及时供应。

　　回顾半年来的工作，我们较圆满地完成了各项工作，取得一定的成绩，在总结成绩的同时，还存在不足之处。

　　1、财务科、办公室整条线的工作人员都是新手，对业务方面的知识非常欠缺，从而导致工作思路不够清晰，出现问题后处理力度不够等问题。

　　2、管理制度不够完善，贯彻实施的力度也不够。

　　为确保20xx年的工作顺利的开展，财办部全体员工要加强学习，努力工作，积极配合其他部门办好领导安排的工作，尽自己最大的努力使工作水平上升到新的台阶。

　　>二、现将财办部的工作重点安排如下：

　　1、结合评星工作，进一步完善管理制度，并加大实施力度。

　　2、加强酒店文书档案管理和重要文件的处理，提高服务水平。

　　3、加强业务学习和知识更新，进一步提高自身的组织协调能力。

　　4、大力加强员工岗位知识、技能和素质的培训，加大内部人才开发力度，并制定好每月的培训计划。

　　5、积极配合各部门做好日常人力资源招聘与配置工作。

　　6、加强酒店报告、表单式管理。

　　7、进一步完善财务管理制度。

　　8、落实相关营业点及部门的奖罚制度。

　　9、统计各营业点的低值易耗品及接待中心移交的固定资产实存数。

　　10、做好各项费用的开支节流工作。

　　11、采保方面要把好质量关，做好物资食品的供应工作。

　　12、积极响应总经理室的号召，认真完成领导安排的各项任务。

　　20xx年是酒店发展最关键的一年，我们将以崭新的面貌迎接一年的工作，在总经理的领导下，结合三星标准，围绕“竭尽全力为前勤服务，保证酒店正常运转”的服务宗旨，齐心协力，团结一致，为酒店的美好明天共同努力。

**酒店上半年工作总结9**

　　经过上半年的努力，\_\_酒店逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。现总结如下：

>　　一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业

　　成立了筹建领导小组，召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业。成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。

　　充分利用报纸、广播和电视进行宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;组织体检，确保受聘人员身体健康;对新近招聘的人员进行了，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

>　　二、制订各项，逐步健全内部管理

　　规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

>　　三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

　　培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

**酒店上半年工作总结10**

　　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。

　　1、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。

　　2、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。

**酒店上半年工作总结11**

尊敬的严总和公司领导及各位同仁：

　　大家好！

　　XX年上半年xx分公司在集团总公司的领导和个部门监督指导下，在xx全体员工团结一心下，共同努力做出一定的成绩，与去年同期相比生意整体情况有所上升。今年上半年完成利润370万元，半年综合毛利55%，现做如下总结：

　　>一．管理方面：

　　以人为本。善于发现自生不足和结合员工实际情况，加强员工厨德和厨艺的培训，积极响应公司号召，裁员增效，整合编制从原有的68人减到60人。让员工得到更多实惠，从而提高员工积极性相反员工做事更认真。更加有责任心。各部门相互帮助，随时听从厨师长调动，哪里需要帮助去哪里。让每个员工当自己的企业来做事，每月定期对各部门的工作量和责任心进行评比，张贴，公示。以公平，公正，公开为原则使员工付出越多，收获越多。

　　>二．成本方面：

　　今年上半年，成本方面主要做到了以下两点

　　>一．原材料的控制：

　　1.库存的货尽量用完再进，先进先用，以免多放变质，过期。

　　2.在不影响菜品出品的口味上，减少油脂的用量，使其菜品更加清爽，减少成本。

　　3.原材料尽量做到物尽所用，在开发菜品的基础上，边角余料各部门相互互补，相互利用。

>　　二．能源方面：

　　禁止长流水，风机定时开，在工作不忙的情况下，集中时间加工，尽量节约能源。

　　与去年同期相比：气节约两万元，电节约两万，水节约三千，营业收入多一百五十万。

>　　三．安全方面：

　　严格执行《食品安全法，消防法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节，食品添加剂的正确使用以及登记情况，做好台帐，禁止使用三无产品，过期食品，不使用公司规定以外的任何食品添加剂，坚持冰箱生熟分开，加盖，加膜。标签明示在xx特殊环境下经相关行政部门检查验收得到一定认可。坚持公司原则，xx组建的自查小组从厨师长，经理及部门组长亲自带头，每天对厨房食品卫生，消防，员工仪容仪表检查跟进。对做得好与不好的部门及个人做相应的处罚与奖励。并每月评比，张贴，公示与浮动挂钩。加大员工生产，个人安全的培训及相关的教育，正确引导；在消防方面，定期培训并聘请专业人员讲解与实际操作，让员工做到人人消防。

>　　四．菜品方面：

　　菜品是企业的生命力。感谢公司对xx的关心及对我个人的培养，多次外出考察，使我对菜品有更多的了解，自我的提高。xx始终坚持菜品如人品的原则来灌输员工认真做好每道菜，做为厨师长严把菜品质量关，定期培训全体员工，并对差的部门及个人进行单独培训及指导。始终坚持以身作则，并每天坚持亲自炒菜来带动员工，提高员工对出品的责任心。每月定期推出新菜来稳定客源及吸引更多顾客，提高更多效益。厨房认真听取前厅意见及顾客返还意见。总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足，促进菜品的稳定性及可口性。严格执行公司退菜制度和退菜程序，最大化减少不必要的退单，让客人开心而来，满意而去。

>　　综合上半年的工作，对下半年的工作计划如下：

　　一．高度同集团公司保持思想一致，配合前厅店长共同抓好，搞好xx管理工作。

　　二．努力带领自己的团队在菜品上狠下功夫，都说没有永远的特色，只有不断的创新，争取用老菜吸引新顾客，用新菜吸引回头客。

　　加强食品卫生安全，监督管理，加强食品添加剂五专管理，强化部门责任制，进一步提高员工节约意识，争取在下半年创出更好经济效益。

　　谢谢大家！

**酒店上半年工作总结12**

　　过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年，在这新年到来之际回首来时的路，在来到我们X酒店的差不多半年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的`关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知，到现在能够独立当班，从不敢开口说话到能够与客自如的交流，在此，我由衷地感谢给我帮助的部门领导和同事们，谢谢，现在我对前面半年来的工作做一个总结。

　　前台是展示酒店的形象服务的起点，对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的，所以前台在一定程度上代表了酒店的形象，同时酒店对客人的服务从前台迎客开始，好的开始是成功的一半，有了对其重要的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。

　　在过去的半年里，我好多方面都表现的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还有在工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时，我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上，我一定会克服这种心理，我也很感谢给我提意见的同事，因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正，对我也有很大的帮助，虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好，所以我都会用心的去做每一件事，感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里，我将加强学习，努力工作。

　　酒店接待上半年工作总结范文是什么?该怎么写，相信很多人都有疑问吧，毕竟有很多人都不常写工作总结，所以在写的时候难免会犯愁，不过有了，相信就可以很好的帮助到大家了。

**酒店上半年工作总结13**

　　20xx年上半年，酒店预定人员在领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就主要工作做如下总结。

　　>一、工作内容

　　接听顾客预订电话，然后确认他要住什么样的房间，如果他对房间不是很清楚的话要你向他解释说明，确认好后下订单预订房间，如果你是酒店的文员那就可以直接预订就OK了，要是你是代理预订的那么你以后还要和酒店确认客人是否到店，计算佣金情况，

　　>二、工作中的感悟

　　很多人觉得酒店预定的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我了解到，想要做好预订员，首先就是端正自己的心态，对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

　　>三、预定工作的改进

　　1、在以后的预定工作中，一定要细心、多核对，尽量避免出错，因为预定一旦出错，那整个接待将不能顺利进行。若酒店预订员遇到无法解决的问题，可以报告上级领导解决。

　　2、由于预定工作是在客人到达之前就开始的，是客人对酒店形成印象的首要环节，因此，预定工作的效率和质量就成为客人对酒店评价的第一步。它直接关系到客人对酒店第一印象的形成，甚至可能成为影响客人是否选择该酒店的一个首要依据。所以，做好酒店的预定工作，是酒店做好宾客服务工作，争取客源，扩大市场的重要环节。

　　20xx年上半年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下半年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

**酒店上半年工作总结14**

　　20xx年上半年已经过去，下半年即将到来。在20xx年上半年里，酒店上下，共同努力，无论是经营业绩或是人员综合素质方面都取得了很大的成绩。行政部作为酒店的关键部门之一，对内要进行人员的招聘、质检工作的落实、各项活动中相应内容的设计、制作等，对外要应对卫生局、消防、疾控中心、社保等机关的各项检查，工作多且杂，但在20xx年上半年里，在总经理的领导下，行政部每一位员工都任劳任怨，竭尽全力完成各项工作。现将具体工作总结如下：

　　>一、人员招聘工作

　　20xx年面临的首要问题就是招聘难。无论是快餐店还是综合性酒店，均不同程度的出现用工荒现象。酒店前半年实际工作中，员工招聘难度较大，遇到大型接待，就需要后勤各相关部门人员协助。直到进入十月份以来，在工资调整的基础上，员工招聘情况有所好转，相应的解决“有用餐需求，无人员接待”的尴尬境地。

　　>二、加强培训工作，提高员工素质

　　培训是提高员工素质的有效手段。酒店20xx年加大了培训力度，通过内部培训和外聘培训两种方式，由行政部组织召集对酒店全员进行专题培训。其中外聘培训达x课时，内部培训（包括部门经理培训、岗前培训、岗中培训）达x课时。

　　岗前培训：行政部在x月份对新员工进行一次入职培训；x月份扩大培训范围，再次对入职1年以内的员工进行岗位职责及相关制度培训。

　　岗中培训：结合酒店发展中实际出现的问题及不足，通过内部培训和外聘讲师种方式重点对员工进行服务意识、礼貌待客、安全消防等知识的培训，通过讲解、点评、交流，使员工在思想认识和日常工作中，得到不同程度的提升。另外，针对酒店申请三星级酒店事宜，结合外部培训老师，安排仪容仪表、美容美发等课程，切实打造酒店优质服务。

　　通过培训，员工的整体素质得到提高，从技能方面的培训与仪容仪表培训两大块来看，明显的员工对于后者的积极性较高，所以在20xx年上半年的培训工作中，将会在培训中有目的的加大与员工的沟通次数，以了解成年员工的心理特征，在教学方法上采用多样化，如示范表演、电影、幻灯片、投影图像等。

　　>三、制度化建设

　　为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，20xx年上半年酒店对部门经理考勤、工作表现等多方面也进行严格考核，同时对酒店质检工作也进行严格化管理，坚持每周五进行质量检查并实行奖扣分政策。这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

　　目前，酒店制定下发的各类职责、规定、办法、流程等规章制度，对每一个员工的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定，做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循、有规可依。

　　>四、三星级酒店挂牌工作的落实

　　酒店在20xx年上半年的员工大会上提出“一个挂牌”工作的完成，即是向有关部门递交“三星级旅游涉外酒店”的申请。酒店在全年工作中，贯输打造全员优质服务意识，努力打造三星级标准的软件方面的建设，在酒店总经理和各级管理人员的努力下，酒店在提交申请不到一个月的时间里就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，大大提高了酒店的知名度。

　　>五、酒店全年营销活动

　　提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。由于今年新开酒店较多，客源问题非常严峻，为保证酒店正常经营，同时加大营业收入，酒店在20xx年上半年推出全员营销活动，制定出一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。

　　同时酒店针对接待大型会议团队房间数量不足的情况，与档次规模相近的各家酒店多次合作，共同接待，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。

　　为了不让酒店局限于xx市，行政部与两家网站签订订房协议，利用多种渠道加大客房的销售量。

　　酒店于x月份推出大型图片展活动，通过外部广告和内容宣传两种方式进行推广；在x月份推出一系列促销活动：餐饮每日一款特价菜、消费赠烟酒、官府养生菜，客房推出特价房x元/间/天、入住送冰爽矿泉水、延迟到x点退房；x月份婚宴、寿宴外部宣传，与婚宴公司联合，在市区繁华地带以条幅、发宣传册、现场签订等形式进行宣传，扩大市场知名度；x月份推出餐饮系列促销活动，消费满x送x，并送养生粥及特色礼品盒，以此拉动餐饮消费，增加酒店营业额。

　　>六、企业文化的建设

　　1、成立酒店艺术团，为酒店的各种接待提供节目。通过这种方式，不仅使员工得到展示自我才华的机会，同时使酒店的会议、宴会接待品牌得到广泛宣传和认可。

　　2、员工生日多样化：酒店在x月份全员聚餐的当晚，特意定制生日蛋糕，邀请所有员工共同为过生日的x名员工庆贺生日；x月份组织生日员工进行踏青游玩。同时每月为生日员工发放礼品，使员工体会到酒店如同一个大家庭的温暖，促进酒店的文化建设。

　　3、举办各种员工集体活动：四月份配合保障部组织酒店全员进行为期两周的军训，很大程度上提升了员工的战斗力和酒店形象；x月份举办员工运动会，通过跳绳、拔河等运动项目，极大的激发了员工的合作精神，增强团队凝聚力；x月下旬进行员工技能大赛和举办征文大赛（假如我是一名XX），通过写作和演讲的形式激励员工不断进取；x月份结合月度优秀员工评选结果及平日工作表现，从各个部门选出x名优秀员工，并组织其及家属青岛日照四日游；x月份配合保障部组织酒店全员进行消防实操培训，加强消防安全意识。

　　>七、合理调整薪酬体系，不断提高员工福利待遇

　　酒店管理始终要坚持以人为本的管理理念，没有一个稳定、高效、尽职尽责的员工队伍，也就谈不上对客的优质服务。20xx年x月，酒店对员工的薪酬体系进行了第二次调整改革，增加员工的基本工资，并对餐饮部门员工的工资进行合理化调整，这种调整极大地提高了员工的工作积极性，强化了员工队伍建设，员工流失率与上月相比明显下降，并且有老员工又再回到酒店工作。

　　>八、存在的问题和不足

　　1、员工素质整体水平不高，部门培训及监督不到位，使得服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉情况时有发生。

　　2、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象，未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在干好干坏一个样的现象。管理机制上有待进一步完善。

　　3、质检力度不大，20xx年上半年的质检工作仅针对部门卫生，未对工作、服务等方面进行检查。

　　4、各部门均存在管理松驰，执行力较差的问题，整体对客服务水平还有待提高。另外对于领导安排下来的工作，由于外部因素影响导致无法进行的，未及时汇报总经理。

　　5、与相关部门之间的沟通需要加大。在20xx年上半年中，很多接待等方面未进行细致沟通，致使对于一些细节问题在领导问起时无法回答。

**酒店上半年工作总结15**

　　经过上半年的努力，xx酒店逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。现总结如下：

　　>一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业

　　成立了筹建领导小组，召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业。成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。

　　充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜；成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；组织体检，确保受聘人员身体健康；对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

　　>二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

　　规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

　　>三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

　　培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

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！