# 酒店前半年工作总结(实用60篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-03-20

*酒店前半年工作总结1在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利...*

**酒店前半年工作总结1**

在酒店老总的直接领导及财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

一、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及酒店下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理等几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

二、 会计管理方面

1、 资产管理：按会计制度要求进行资产管理，坚持酒店的各项制度，严格执行财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、 债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为公司减少损失。

3、 监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3)加强客房部成本控制：

一、要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐;

二、对客房酒水销售要求编制酒水销售日报，及时了解酒水进销存情况，从而控制成本并最终降低成本。

4、 货币资金管理：严格遵守财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

三、对内、对外协调方面

1、 对内：协助领导班子控制成本费用开支，

一、编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支;

二、合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。

2、 对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

四、其他工作：

1、 编写了本部门各岗位工作职责及有关部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。

2、 及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与财务部进行沟通并解决。

3、 按时参加财务例会，根据工作布署，及时对往来的清理及固定资产的清理工作。

5、 积极配合审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

6、 按照酒店货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。

7、 及时按照酒店的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。

8、 对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

9、 参加会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

五、工作心得及存在的不足

总结半年所做的工作，基本完成了酒店下达的各项工作目标，在日常工作中也顺利完成了酒店领导交办的各项任务。尤其是在资产管理及付款审核环节做得较好，原因主要在于认真执行了资产管理制度及付款审批制度。但是在很多方面有所欠缺，主要表现在监督力度还需加强，与部门之间的配合尚欠默契。在下半年的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制酒店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶。

**酒店前半年工作总结2**

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。

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。

**酒店前半年工作总结3**

今年，上半年的时间总感觉要过的慢一些，自己的工作虽并不是特别的繁重，也因为酒店的上半年的业绩和生意都不是很好，所以自己的工作也很轻松，但是不管生意如何，自己在工作当中还是在尽力的去做好，我也都及时的完成了自己的工作。20xx年是我在XX酒店客房部工作的第X年，这几年的工作也带给了我很多，在人与人的接触之间，我也学到了很多，收获了很多，所以不管是什么时候，我都会尽力的完成自己的工作。

客房部的工作主要是围绕了订房，对客人的服务，客人的入住，以及在客人离店之后及时的打扫，这三个方面，我们部门也一直都是流动性的工作岗位，所以对于客房部的工作人员来说，我们也要对自己的所有的工作都熟悉，对客房部所有的工作岗位都有一定的了解，但是不管是什么样的工作，我们客房部都是围绕在客人身上，我们的工作就是尽力的服务好客人，保证客人在我们酒店可以入住的舒适，让他们有好的体验感，同时也让他们在入住的过程当中，感受到我们XX酒店客房部的专业性，所以在工作的时候，我也会打起自己充足的精神，在自己工作当中，尽自己的全力以及注意自己所有需要注意的细节和地方，将客人服务好，不让客人觉得我们有任何的不专业，更是保证我们XX酒店的信誉和好评度。我知道我们酒店任何的一个部门的人，我们酒店全体的工作人员在工作的时候，自己的一言一行，一举一动都是代表的我们XX酒店，所以不管是什么时候，只要自己在属于自己的工作岗位上面，在上班的时间里，我就会注意自己的言行举止，时刻的维护自己和酒店的工作形象。

上半年我们酒店的业绩也不是很好，生意也很冷清，但是我也始终的坚守在自己的工作岗位上面，做好一切迎接客人的准备，维护好酒店以及客房的清洁和干净，保证客人在入住我们酒店的时候，是感到舒适和整洁的，同时也保证自己在工作的时候，可以足够的认真和细致，不管怎么样，站好自己的岗，完成好自己的工作，就是我一直以来所坚持的。

尽管上半年的生意很是萧条，但是我相信，只要我们酒店的所有的人都能够团结一心，我们就一定会发展的更好，所以在下半年，在未来所有的日子里，我都会认真的工作，为酒店尽力的做好自己的分内之事，保证酒店和自己的稳步发展。

**酒店前半年工作总结4**

酒店20xx年半年的工作已经落幕，总结上半年的工作，可以说我们取得了巨大的进步与提升，但就目标而言，我们还有不小的差距，所以就下半年的工作任务，成功之处我们要继续发扬，而问题所在，我们也要思考改进，下面我分析的就是下半年我们内部管理要关注的几个问题。

检查监督不到位。主要表现在以下几个方面：一是检查的计划性不强，随意性较大，检查点不固定，没有一个明确的目标和固定的要求。如此，各种检查工作就个逐渐衰减，直至“流产”。二是偏重结果的检查，忽视过程的检查。目前多数部门使用的是对服务工作结果的检查，对工作过程的检查则相对较少。其实许多结果表面上好象没有什么问题，但产生这个结果的过程有问题，就象电视报道一的些案例，客房服务员用沾有洁厕剂的浴巾来擦拭客用电热水壶内壁一样，用肉眼看，电热水壶很干净，但能说这个壶是干净的吗？还有擦拭过垃圾桶的湿抹布擦拭小冰箱，用肉眼看也不会看出什么明显的污渍。如果我们换一种检查方式，用过程检查的方式，现场检查服务员工作的全过程，就可以发现这些问题，并且可以很有针对性地提出整改措施。三是日常检查不总结。只停留在问题的表面，或者只停留在罗列事实、就事论事的层面上，没有深入分析问题的原因，举一反三，把一些规律性的问题和趋势提炼出来，针对这些规律性的问题和可能趋势采取有效的纠正，预防措施，反复培训，真正做到我们预期的工作效果。

培训不到位。半年来酒店反复出现一些老问题，如VIP接待问题、开重房问题、服务不按规定程序操作的问题等。归根到底，这些问题都是因为培训不到位。就酒店目前的培训而言，有四点：一是培训的针对性不强。没有针对员工最需要的知识和技能进行培训，培训与实际工作有些脱节，操作性不强，因此员工对培训不感兴趣，收效甚微。二是培训的方式单一，时间安排过于紧张。许多培训都占用员工休息时间，且培训时间较长，培训任务重，员工对内容掌握度不高。另外，培训师没有事前策划，培训只是照本宣科，使员工感到枯燥无味。三是培训师自身提高慢。对培训师的专业培训有限，培训师自身学习动力不足，直接影响了部门的培训提升。四是培训后的效果检查粗糙。很少做现场实践的检查验证，而仅从培训记录来检查，这是远远不够的。

激励不到位。激励不到位主要是表现在以下三个方面：一是肯定太少，否定太多。这是许多中层管理人员的同感，管理人员得到肯定的时候远远少于批评和否定。“肯定”不一定用奖金的形式来体现，有时只需要一句话就可以。太多的否定容易导致部分员工心理疲劳，再批评起到的作用也微乎其微。二是批评后的指导不多。激励的一个重要方面就是批评后又帮助他出谋划策，指导他做好工作。目前，多数管理人员只受到批评，但到底怎样去做才能符合要求，没有一个明确的方向，只能先自己去摸索，而且摸索出来的内容自己也不能肯定。做出来后，如果再受到否定，打击会更大，反复几次，工作激情很难再起来。

作为酒店管理人员，想在管理中提升效能，除了目标结果的关注，在工作过程中的关注与管理也很重要，只有目标和过程都关注了，我们下半年的经营与管理目标才能取得更大的突破。

**酒店前半年工作总结5**

不知不觉间，20xx年已经过去了近半。回顾过去这半年的工作，因为年初时物流的问题，我们的工作陷入了低谷，但在工作的慢慢恢复后，谁能系那个岛这竟又成为了我们的机遇！在上半年的工作中，我们正是积极的抓住了这样的机遇，为上半年的带来了出色的收益。

>一、个人情况

今年年初的时间非常宽裕，每天的工作也并不多。但我并没有因此放松自己。趁着这个空闲的时间，我将之前购买的许多客服工作相关的书籍拿出来仔细的阅读和几遍，还对自己的工作进行深刻的反思和分析。

在对自己有了详细的认识后，我积极的展开对自己的充电计划，不仅在工作中提升自己的技巧和能力，工作后也总是在对工作做准备，以此提高了工作的能力。

>二、工作情况

在工作中，我改变了过去较为消极的工作方式，通过累积的经验，积极的去回应顾客的问题。其中，改变最大的，就是我的聊天方式了。作为客服，与顾客的聊天其实是一门艺术，过去的时候，我总是有什么就答什么，尽管解决了顾客的问题，但却显得死板。

此外，我还在上半年的工作中将自己收到的问题反馈总结成了备忘录，并详细的记录了解决方法，方便自己能更及时的回答顾客的疑问，给顾客带来便利。

>三、总结

通过上半年工作中的改变，我充分的认识到客服的质量直接的影响了店里的口碑。这也更加坚定了我在工作中努力进步的决心。在今后的工作中，我还要继续努力，努力的跟随顾客的变化去改进自己！未来的工作，一定会更加的顺利！

**酒店前半年工作总结6**

回想过去的半年工作情况，在处室领导的直接领导下，在校领导的关心及处室同志的协作下。保证了学校在水电方面工作的安全，圆满地完成了本年度的工作任务，简要总结如下：

一、认真学习。大会确定中国要全面建设小康社会，与时俱进，开拓创新，不断开创社会主义现代化建设的重要方针。积极参加学校组织的各项政治学习与活动，写出了如何做好后勤保障工作，为教育教学一线服务的学习笔记与体会，得到好评。

二、加强业务学习，努力提高业务技能，积极参加各种安全救护技能的培训班，认真严格地照章作业，保一方平安，迅速及时，排除故障，热爱本职工作，认真负责地履行权力和义务。

三、加强学校的水、电保障工作，预防不安全事故的发生，半年以来共维修水电达二百余次，署假期间配合外请工人更换水阀开关、插坐、照明灯多处，有力地保证了教学工作的正常有序进行，消除了一些可能造成事故的隐患。发现问题及时处理并上报主管部门，积极配合装修工程队，保质保量有序地按进度完成了多功能厅的装修及专用电源地改造工程，真正做到了保一方平安。按时查收门面房的水电费，无差错。

四、加强工作协调，团结同志，遵守各项规章制度，配合其它同志做好内勤工作，美化校园、净化环境，为创卫做出了一些贡献。认真履行岗位职责，全年无任何事故发生。新的一年，争取把工作做的更好，使我校再创辉煌。

**酒店前半年工作总结7**

培训是一项系统的工程，人员综合素质高低直接影响酒店接待服务水平，也影响着酒店的对外形象。前半年，是做了不少工作，下了不少功夫，在座各位管理人员，我想试问一下?效果如何?究竟原因何在?要的是培训效果，要的是服务技能?要能拿出来，用得上，这不得不引起我们的反思?为此，后半年，必须要高度重视培训工作，制定切实可行培训方案，创造条件，搭建平台，营造环境，加大投入，采取不同方式，通过不同渠道，用运不同模式，继续推行企校联手、企企合作策略，充分利用酒店职工之家这块阵地，开展读书活动，树立良好的学习风尚，要求各部门着重从转变学风上下功夫，思想教育上动脑筋，服务技能上做文章，鼓励员工参加成人自考和对口业务技能培训，深层次、多渠道、全方位扩大培训涵盖面，这就要求我们以下五个方面抓好培训工作：一是继续选派中高层管理人员外出培训，开拓视野，增加知识，学好、记好、传达好、运用好，使培训的效果能够从工作中全面体现出来;二是通过内部培训，培养敏锐眼光，善于洞察来往宾客的言行举止，把最热情友好的服务提供给每一位宾客;三是鼓励员工自学成才，逐步要形成一个自学成才的浓厚氛围，鼓励员工每天写日记，做笔记，从而逐步提高全员工的文化素养;四是服务做到程序化，要求每位员工通过学习、培训后，各项服务流程全部程序化，诸如餐前准备就绪，餐中服务到位，餐后整理及时，形成一环扣一环，环环相连的服务模式;五是着重培养员工的悟性与思维、主动性与灵活性，忠诚度与信誉度、创新意识与传统意识，通过一个眼神、一个微笑、一个举动能够领悟到客人的指意以及领导的意图;六是博学多问，勤于思考，积累知识，成为岗位上的行家里手，酒店要求经营两部门积极开展内部服务技能竞技比赛(中式铺床和中餐宴会摆台项目)，利用酒店这块平台，树立知识改变命运的理念，不断地提高自己，不断塑造自己，不断修练自己，力争把员工培养社会有用之才，把酒店建设成为一所社会大学堂。

**酒店前半年工作总结8**

始初觉得自己做保安很不合适，总是怕自己做不了，第一次做保安就是在xx酒店，我来到这里也半年的时间，我抛弃了自己之前的想法，保安工作我还是能够做的，我觉得更多的是需要自己自信一点，来到这里半年时间，上半年的工作我就觉得自己还是能过做好安保工作，xx酒店的安保工作是一个具有很大挑战的工作，酒店的规模很大，不仅仅是管理人员需要管的事情多，作为安保人员我们也需要非常负责的去做好工作，我也总结一下这半年的安保工作。

>一、安保工作主要业绩

经过跟去年上半年的对比，我们这半年来的工作特别的到位，各种问题大大的减少了，酒店去年经常会出现很多汽车停的不规范，占用了很多的空间，这是由于没有负责到位，今年上半年来，对与停车的表准化也来越高，还有一下车辆的管控，今年没有让一辆外来车辆进入到酒店停车场，于工作而言这是一个很不错的情况，上半年来我非常重视酒店的消防问题，我们酒店的一些放置了很久的消防设施我会经常去检查，我们安保部门就是需要这样的细心工作，队长一直跟我说随时保持一种细致的心态，做好酒店的消防工作需要我们细心一点，在上半年我们内部员工的消防意识大会的时候，我还是能够看出来，酒店的一些员工，保洁员什么的，个别的不会使用消防工具，我们酒店一直就本着每个人都要懂得使用消防工具的心态负责到底的，作为保安的我我很负责的进行一系列的讲解，为酒店的员工提高消防意识。

>二、上半年存在的问题

工消防工作不是每个人都了解，还是有部分的人没有这个意识，尽管每次都是耐心的讲解还是会出现一些问题，还有就是上半年来对于酒店的一些安保制度不是很了解，作为安保人员我犯了一个这样的错误，酒店的制度是指导我们日常怎么处理一些问题的关键，没有好多盒哦去加深这方面的知识，半年来的工作还是有需要学习的地方，在什么时候都是一样，不能够忘记进步，该有学习，酒店安保制度始终需要我不断的加深，再加深，我们安保部门优秀的同事是我学习的榜样。

>三、下半年计划

因为酒店安保的工作很多需要完善，还有一些设备什么的，酒店一些公区域的摄像还需要维护，一些地方的摄像死角需要完善，上半年离开我还发现一些地方需要装监控的，下半年来我会提出意见加以完善，为酒店保驾护航。

**酒店前半年工作总结9**

作为酒店客务部重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在各级领导的关心和指导下，在其他部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

>一、培训工作

20xx年上半年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在上半年新到岗三名员工，两名接机代表和一名礼宾员，首先对于新员工的培训采取，新老员工一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

>二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，接机代表四大板块构成，员工总计xx人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，三名接机代表，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

>三、、收获

在20xx年上半年酒店日常工作期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。

在20xx年上半年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，这上半年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在下半年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

**酒店前半年工作总结10**

客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x%，各项指标较20xx年所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发xx茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月x号正式对外营业，从x个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受xx茶，营业额稳步上升。

4、x月份酒店把xx部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**酒店前半年工作总结11**

已经是到了年底了，而这短暂的20xx年生活就这样过去了，对此我心中更是有一定的不舍与期待。不舍的是这一年的工作还是存在着些许的问题，已经来不及去改正弥补了；期待的是下一年会成长得更好的我。就这一年的工作我也对自己的完成情况作了些许的总结。

作为前台的收银员，我个人也是有尽可能的做好自己的岗位事物，更是有非常努力的去进行学习，尽力将自己的工作都完成好。我是年初的时候来到工作，任职前台的收银员，与刚开始工作的我相比较个人还是有着非常大的进步，现在的我基本可以在自己独立的情况下完成好自己的工作，更是可以尽量的做到没有差错。对于金钱方面是非常重要的，所以我所任职的岗位也是至关重要的，所以我更是在工作有全身心的投入，更是让自己可以通过努力来完成好自己的负责的工作。从负责的工作完成情况来看，基本上还是不错的，但仍旧是存在着一定的小错误，所以必须要在下一阶段去投入更多的心血，去完成好每一项的任务，更是需要更多的去检查与反思。

一年时间的工作也是让我在工作中投入了不少，同时也让我对工作有更加深刻的反省。身为收银员最主要需要保证的就是金钱与账目的一致性，但是在前段时间我正是因为账目方面存在着问题而没有办法真正的完成好现在的工作。这段时间我也是有尽可能的将自己的工作去投入更多的心血，努力去对自己的工作进行检查，就希望自己不会出现向之前那次的失误。

通过那次的失误更是让我对自己的工作有了更多的认知，同时也让我渐渐明白我现阶段更需要去做出的努力。在工作上我还需要投入更多的心血，尽力让自己可以更好的去完成自己的工作，尽可能的让自己在这段时间中去慢慢的成长，我想更是需要我对自己的工作有更多的反思，并且时刻对自己进行检讨，这样才能够真正的明白自身存在的问题，再结合领导对我的指导，这样更是能够促进我的成长。下阶段我还需要尽可能的做出更多的努力，让我可以在生活中去成长，去奋进，这样我才是真的可以让自己的生活变得更加的精彩和成功。

这一年的工作已经是正式结束了，我会以一个崭新的我来面对20xx年，我相信我定是可以将自己的工作都完成好，并且让自己可以在工作期间成长得更好，更优秀。

**酒店前半年工作总结12**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将上半年来的工作情况总结如下：

>一、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

>二、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

>三，存在的问题

上半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到xx工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二。有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

>四、下半年的工作计划

1。加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

2。加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

3。积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

4。针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5。加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

6。对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店前半年工作总结13**

我们是酒店业，对客服务很重要，客人所要求的就是我们所期盼要做到的，客人是我们上帝，是我们的生存之本，更是我们源泉之水。半年来，我们狠抓员工的整体形象工作：一是组织高中层管理人员一行6人去北京学习培训，不仅开阔了视野，而学到了一定的技能;二是参加了山西省旅游饭店第五届技能服务比赛，虽然没有取得名次，但是让我们的员工亲临比赛现场，见识了省内优秀的业务能手，增长了知识，从而推动了我们服务水平的提高;三是与吕梁经管校联系，开设社交礼仪培训课、聘请吕梁师范知名教师开设了普通话课，有针对性培训我们的员工，部门内部利用班前班后开展文明用语培训;办公室对新入职员工进行职业道德和商业人格启蒙专题培训;四是利用周例会教育全体管理人员从细节着眼，从规范仪容仪表着手，从使用文明用语做起，不断地磨练柔度，修练忍度，和谐上下级之间的关系，“上级要关心下级，下级要尊敬上级”，真正地做到：工作上理解、生活上关、人格上尊重、语言上文明、行为上规范、纪律上严明;五是酒店舍得投入，给员工按期配发了工装，特别是保安服进行专门定做，效果非常明显;六是进一步规范了前厅和宴会预定岗位员工的仪容仪表和礼节礼貌以及对客服务程序，使酒店对客服务质量有了明显提高。通过努力，我们的员工文明新风尚正在日益形成，员工的整体形象得到了改观。

**酒店前半年工作总结14**

回顾上半年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，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。为此酒店做出了大量的工作，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

在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

成立了筹建领导小组，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。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。

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。

为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。

今后酒店需要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。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。

**酒店前半年工作总结15**

前半年我们的经营业绩实现了新的突破，但是我们绝不能盲目乐观，满足成绩，要透过现象寻找问题，找出差距，以便我们改进今后的工作，下面我提出酒店当前存在的问题：

1、酒店未形成企业文化主线和文化内涵;

2、服务礼节生硬，缺乏专业培训;

3、部分客用品不上档次，甚至有缺失;

4、营业区灯光灰暗，服务氛围欠和谐温馨;

5、装修设施档次低，破损严重;

6、整体工作标准低，要求不严;

7、员工的自身素质、执行力、责任心有待全面提高;

8、纪律、卫生有待巩固提高;

9、对外营销工作力度还不够;

10、省旅游局领导提出7条共30项问题有待解决!

上述问题有主观的原因，也有客观因素存在，对于问题，我们不得不高度重视?不得不反思?这将成为我们后半年工作的重点，各部门要制定相应措施与办法，全力推进!

**酒店前半年工作总结16**

20\_\_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

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

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年x月x日地下室透水事故共造成\_\_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20\_\_年\_\_月\_\_日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访\_\_户，并发放物业服务意见表\_\_份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达\_\_%，接待电话报修的满意率达\_\_%，回访工作的满意率达\_\_%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_\_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\_\_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。

**酒店前半年工作总结17**

我是酒店客房部的员工，如今酒店上半年工作已经结束了，我是部门员工，现对自己在客房部上半年的工作做总结。下面是我上半年工作总结：

上半年客房部接待顾客共有\_\_\_人，酒店住房有\_\_\_间。我负责登记这些顾客住房的信息以及查看各个房间的情况，为酒店提供客房的信息。同时还要管理客房的卫生和安全，保证给客人提供一个安全舒适和温暖的住宿环境。

上半年我每天平均查看\_\_\_间客房，提醒打扫人员打扫房间和公共区的卫生，尽量让客人感觉到酒店的环境是可靠的。每天帮助客人预订房间以及给客人订机订票，如若客人有其他需要，我也要尽量满足，比如客人过生日，我要为其准备生日蛋糕和包间，还有购买生日礼物，总是客人的需求，作为客房部一员来说，要尽量做到他们满足，这是最基本的服务。

客房部管理者房间，自然是要保证房间的安全性的。这半年来，部分客房被重新换锁，因为部门掉了，所以安全必须要做好。同时客人把行李放在酒店，我就要保障客人的财产安全，另外酒店的走廊安装了摄像头，保护客人的人身安全。每天进入酒店住宿要核实他们的身份，避免混入一些不法分子。我每隔一星期就要检查房间里的设备是否有要报修，每天都要对客人退房后检查房内的物品损坏和丢失，以便为下一个客人安排住宿，让酒店得以正常的运行。

半年来酒店的卫生是注意的重点，这不仅是维护酒店的名声，也是为让入住酒店的客人安心。房间内的换洗毛巾及时没人入住，也必须每天都要换新的，并且要做高温消毒。床单枕套在客人退完房后，立马进行更换，地板要进行消毒并开窗通风。酒店其他地方的卫生也是要每天打扫的，而且都要派人拖地消毒。

上半年在客房部的工作我都已经完成，对于自己所做的，我觉得还是有很多不足，我还需要去加以改正，以希望为酒店的客房提供更舒适的环境，让客人对我们酒店更加满意，获取更多的客人资源。经过这上半年的经历，我相信在下半年我可以把自己工作做得更加让人满意，不仅是得到领导的欣赏，更是为让客人喜欢我们酒店。

**酒店前半年工作总结18**

20xx上半年已经过去，在上半年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，x家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx上半年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。

所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋类牌类等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年上半年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团x个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，上半年前厅部做好了以下几项工作：

>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，今年上半年来针对五个分部制定了详细的培训计划：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x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x元/张，钥匙袋x元/个，每天团队房都x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，今年上半年酒店推出了一系列的客房促销方案如：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。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有x元，

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，特制定出下半年工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

下半年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**酒店前半年工作总结19**

时光流逝，转眼间我在成长中又度过半年。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：一名好的总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。以下是我上半年的工作总结：

一、思想修养

作为一名总经理助理，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，作为一名总经理助理，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。

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，那我这个总经理助理也就没有实质存在的价值了。

**酒店前半年工作总结20**

团结就是力量，这力量是铁、这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……这首歌说的就是团结的重要性。我们应该深刻理解其内涵，把团结工作做为当前和今后的一项主要工作来抓。后半年我们一定要培养内心强大的核心团队员工，能与企业同呼吸、共命运，关键时刻不离不弃，能够忠于企业，忠于领导，敢于承担责任;能与企业思想上高度统一，步调上保持一致，坚决服从命令。我们每一位员工都要恪尽职守，用心工作，用心做事，做好自己的本职工作。各级管理人员要树立独立商业人格，要坚持原则，独立承担责任，应从商业人格的启蒙做起，培养内心强大的员工，要关怀和关爱下级，凝聚人心，从酒店大局出发引导员工，按照酒店的发展思路，沿着既定的方向，预定目标，设定标准，脚踏实地打造一支团结奋进、充满活力，求真务实、高效快捷、廉洁奉公的管理团队和员工队伍。

同志们：

上半年的工作成绩，我们充满了自豪，下半年的工作仍然任重而道远。总结经验教训，承前启后，继续开来，瞄准目标，迎难而上是我们在座每一位员工应有的态度。沿着年初的指导思想和工作思路一如既往、奋力工作是我们应坚持的方向。正视困难，开拓创新，再铸辉煌是我们共同的愿望。我们相信，有刘董事长的正确领导，有社会各界和新老客户的大力支持，有团结战斗的员工队伍的奉献精神，有国贸这一金字招牌，我们下半年的工作目标一定会实现，我们酒店新的更好的业绩一定会再创，我们酒店的明天一定会更加美好!

谢谢大家!

**酒店前半年工作总结21**

半年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已经过去了小半年了。回望本人刚进酒店时的学生气，再来看看自己现在的成熟面貌，这是本人在酒店做客服的成长，是看不见的成长已经通过时间的作用，转化成了看得见的成长了。我为自己这半年的成长感到高兴，在高兴的同时，本人也想认真对过去半年的工作做一下总结，这样才可以更好地认识过去，更好地走向未来。

>一、酒店以及分店房态的监控与统计工作

此项工作是作为酒店客服最基本的工作，实时监控每间分店的房态，如发现不明原因等异常需及时向上级部门反馈，并在最短的时间内确定原因通知维修人员上门服务；每天对各类房间的使用状态进行统计，及时汇报上级部门审核。

>三、电话订单以及第三方订单录入与管理

>四、整理客户意见分析报告，为运营服务提供数据支持

本人作为酒店客服的这半年里，也需要整理出具一份准确的客户意见分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作提供充足的数据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户意见分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在一定程度上为酒店带来更多的客户提供了帮助。

**酒店前半年工作总结22**

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时(自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

**酒店前半年工作总结23**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20\_迎来了充满希望的20\_年，回首我来到酒店的这x个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，3个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢x总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢x经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重。

无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙x总的信任在x经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧\_x大学生供需见面会在\_x召开，这对于我们生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了。

虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

作为事业单位下属的经营类场所\_国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

**酒店前半年工作总结24**

紧张与忙碌的上半年即将过去，回顾这半年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了下半年更好的开展部门的相关工作，很有必要将上半年的工作进行总结，下半年的工作进行筹划。

一、上半年的工作总结

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、一些不足

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

四、整改方案

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门x经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**酒店前半年工作总结25**

尊敬的各位领导，各位同事大家好:

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!

谢谢大家!

**酒店前半年工作总结26**

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。

**酒店前半年工作总结27**

作为一名xx酒店的前台员工，在xx一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

**酒店前半年工作总结28**

纪律是执行一切任务的根本保证，没有严明纪律，就象军队一样是一盘散沙;卫生是企业的门面，是企业的形象，卫生质量的高与低从一个则面反应一个企业的管理水平，因此说管理是企业永恒的主题，任何时候都不能放松，而是要时刻绷紧这一根弦，继续完善和补充各项管理制度，在巩固原来的基础上，要引深管理：一是要痛下决心，抓好劳动纪律工作，要求管理人员以身作则，率先垂范，带头遵守酒店的各项规章制度，谁要是超越了警戒线，谁就要受到严肃的处理，谁降低了工作的标准，就要拿谁试问?谁玩忽职守，谁就要承担损失?在座的各位管理人员要认真反思，认真总结，汲取教训，把所有的心思都用在工作上，把所有的恶俗都要彻底根除，把所有的不文明的行为都要加以扼杀，把所有的不规范行为都要纠正过来，把管理上凸显出来的问题，都要动真的、碰硬的，只要给酒店造成重大的经济损失和影响酒店整体工作，就要严肃处理。二是要设定标准，抓好卫生工作，要求各部门在原来的基础上继续细化卫生工作。要重新审定，遵循“五定”原则，即：定制度、定标准、定区域、定流程、定责任。根据这一原则，继续推行“三级”检查制度和周通报制度，确保后半年的卫生工作再上一个新台阶。

**酒店前半年工作总结29**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报。

做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时（自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

一>、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

>二、存在的问题

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一、工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。

第三、自己的理论水平还不太高。

**酒店前半年工作总结30**

时光飞逝，转眼间20\_\_年上半年即将过去。在这半年里，\_\_酒店管理部在公司的\'正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为\_\_酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;个别新员工工作还不够熟练;在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。今后，我管理部会团结一致，在\_\_酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店前半年工作总结31**

尊敬的xx市旅游局：

根据《xx市旅游行业工作目标责任书》的要求，我公司进行了认真的落实，取得了较好的成效，也存在一些不足，现就20xx年上半年安全生产工作总结报告如下：

好的方面：

1、制定了全年的安全生产工作计划，层层签订安全生产责任书，并落到实处。

2、健全和完善的安全管理制度，及时更新组织管理机构人员。

3、定期召开安全生产会议，工作有部署、有记录。

4、申请了安全生产工作专项经费。

5、完善了重大事故应急预案，并实施了演习和演练，严格控制了伤亡事故的发生，上半年零伤亡事故。

6、开展了食品安全等专项整治工作，组织安全大检查3次，整改安全隐患5处，有效的保障了安全生产。

7、定期开展了“安全生产教育”宣传活动6次以上，参加人数达500人次，其中“六月安全生产月”举行了全员安全生产教育培训，演习及安全生产运动会，有效的提高了酒店安全生产保障能力。

8、积极完成了xx市旅游局、公安、消防等上级单位赋予的各项工作任务。

存在的不足：

1、安全生产管理经验不足，特别是档案建立不完善，活动开展不够丰富。

2、个别人员安全生产意识较淡薄，还需加强安全生产宣传教育工作，提高思想认识，杜绝麻痹思想，从源头上控制安全事故的发生。

3、工作中还存在安全违章操作现象，存在安全隐患，还需加强检查整改力度，以确保安全。

整个上半年安全生产工作开展顺利，安全无事故。特此汇报！并感谢xx市旅游局的指导和帮助。

**酒店前半年工作总结32**

一、主要完成的工作：

X、完成了东部新城国道水管道的PE管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用PE管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星PE管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

X、完成了经一路供水管道改造工程的PE管的投标工作，该工程中标价为.X万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

X、完成了山大新校供水管道PE管的投标工作，工程中标价XX万元，已履约XX万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

X、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

X、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

X、不能正确的处理市场信息，具体表现在：①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;③缺

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！