# 最新隔离酒店工作总结(精选16篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-07-05

*隔离酒店工作总结一这三个月来，我结束了酒店的培训，完成了自己在前台的一些工作，在同事们的帮助下，我也学会了很多在前台的小技巧和工作方法。为我这实习之旅带来了很多的收获。现在，实习结束了，我也对三个月的工作总结如下：在来到酒店后，我加入了领导...*

**隔离酒店工作总结一**

这三个月来，我结束了酒店的培训，完成了自己在前台的一些工作，在同事们的帮助下，我也学会了很多在前台的小技巧和工作方法。为我这实习之旅带来了很多的收获。现在，实习结束了，我也对三个月的工作总结如下：

在来到酒店后，我加入了领导们安排的培训。从礼仪到对酒店工作的了解，我从基础的知识开始从新的在学习了一遍。在培训中，我将过去了解的和不了解的都重新的向着老师培训了一遍，在这次的培训中，我发现了自己在工作中的诸多问题，从基础的学习中，我重新的纠正这这些错误，好好的改正了自己的问题。

而当我来到工作岗位后，我却感到自己有些混乱。过去的经验和现在的问题让我感到非常的困惑，导致我在一开始工作的时候，都不知道自己该怎么办。但是，在我的身边还有一位出色的导师，xxx作为我的前辈，也负责在工作中教导我。看着她熟练的工作，我真的感到非常的痴迷，自己也希望能向她一样出色的做好自己的工作，但是，这还需要很多的学习。

当自己已经熟悉了一部分工作后，我开始独自的进行工作任务。独自的面对顾客，向他们推销我们的业务和房间。为酒店带来利益。在一开始的时候，我还是有些紧张，但是这么多天的工作经验也不是白做的，自己很快重新稳定了自己，并按照流程进行了自己的第一次独自工作。尽管还有些生硬，但是总体来说我还是做到了。抓住这个机会，我继续在工作过中努力，很快熟练了前台接待的工作。

自己作为一名前台，说实在还是有些不合格。尽管已经有了不少的经验，但是在面对顾客的时候自己的动作总是有些僵硬，这让我的服务质量大打折扣。但是，我相信，这只是我现在的信心不足，当自己熟练后，一定能像其他同事一样出色。

三个月的实习结束让我感到有些遗憾，自己还没能出色的做好自己的工作就要离开了。但是我会在今后继续努力，让自己能在工作中更加出色的完成自己的职责。

**隔离酒店工作总结二**

⒈行业市场容量变化

今年汤逊湖地区又新开了阳光海岸度假村及沃特豪斯别墅群、卧龙山庄。这使得整个汤逊湖地区的整体接待能力加强不少，同时彼此的竞争也加强了。

⒉品牌集中度及竞争态势

市区会议周边化的趋势正在形成，业以形成规模的地区有：黄陂的木兰天池、孝感的观音岛、蔡甸的度假村、沌口的海滨城、鄂州的凤凰山庄、江夏的汤逊湖、咸宁方向的汤池温泉等。其中江夏地区的品牌优势就集中在荷田会所与梦天湖之间。正处在中心地带的我们在地理上有得天独厚的优势，今后要发扬并强化，如：加做从澳门山庄到酒店门前的路边广告等。同时在销售上注意路边酒店环境吵杂的劣势，随时调整销售策略。

⒊竞争市场份额排名变化

从年的市场竞争份额排名第四（排名依次为：梦天湖、荷田、汤孙湖山庄、酒店）上升到第三。整体的知名度也较上年有大幅度的增加。同时固定客源增加到多个。

⒋渠道模式变化及特点

xx年的销售以单个的主体为主，销售的模式单一。今年我们建立了业务分类整体直销、旅行社及会议公司分销、网络统售的多重销售模式。

⒌终端型态变化及特点

xx年的酒店销售是水平的，即市场与销售一起完成，做市场与完成销售没有分开。今年，我们已将两项工作在概念上分开，并着手进行市场的培植：今年我们建立有效客户档案个，其中企事业单位户，特殊宴会客户个，分销单位户。今年的销售终端形态形成漏斗型（即：市场广泛开拓客源、销售做好服务归口），并向社会上的销售双轨制方向发展。

⒍消费者需求变化

仅仅为客人提供住房服务、餐饮服务、娱乐服务已不能满足会议市场需求。今年开始征对消费者需求的变化我们将团队客户分为一般商务团队与特殊旅游团队。有征对性的开发周边旅游线路条。

⒎市场主要竞争对手今年销售表现

\"知彼知己，百战不殆\"这句话教会了我们很多的东西。寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。在全年的销售工作中，梦天湖的连锁信息管理，极具亲和力的社会关系网销售、汤孙湖山庄的多重销售、荷田的定项纵深客户管理等，都值得我们学习与借鉴。

\"运筹于帷幄之中，决胜在千里之外\"。新年度营销工作规划我觉得要强调谋事在先，系统全面地为酒店新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

⒈目标导向

营销目标的拟定是来年营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是，全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标的拟定，其中：销售目标为万年，费用目标为万年，渠道开发目标为条年，终端建设目标为个人年，人员配置为人。

⒉产品规划

根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划有：扩充酒店产品大类，变不畅销主打产品为副属产品（如将大使套变四人间，提供团队会务组消费并加强日常销售）、将民族文化村与酒店搭配、将教工俱乐部与酒店搭配、将旅游线路与酒店搭配等。

⒊品牌推广

市场形象推广计划有：《高校后勤酒店销售高峰》大会、汤逊湖品牌推广策划《名节名丸》。

⒋团队支持

为了保障来年营销工作顺利高效地实施，酒店还需要通过苦练\"内功\"来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户！

**隔离酒店工作总结三**

今年的时间好像过的格外的快，不知不觉又到了冬天了，一年的工作也就宣告结束了，在这一年里我在酒店的工作跟往年一样，又是平常的一年，不温不火的进行着，没有什么突出的工作表现，也从没有在工作中出现过什么失误，对自己这一年的工作谈不上满意，但也不会觉得过分的失望，在领导的督促下，同事们的配合下，还算圆满的结束了今年的工作，现将这一年来的工作做个总结：

在酒店里工作，第一步要做到的就是绝对服从上级的管理，决不允许专断独行，遇到任何在工作状况外的情况要第一时间跟自己的上级报告，决不允许自己妄下定论私自解决，在这点上我是吸取了教训，一直保持着酒店对我的工作要求，恪尽职守，也就是因为我对自己工作的理解足够深刻，所以才能保证自己不会出现一点失误，我在这一年里，从没出现工作迟到早退的情况，也没有出现工作态度消极，懈怠的情况，我十分善于从别人的犯错中吸取教训，从而严格要求自己，比如之前有一次在我们酒店入住的客人，使用了假币，我的同事负责他的，我们遇到这种事是要第一时间跟主管汇报的，结果她坚持自己说服客人这是假币，要求他更换，结果那个客人蛮不讲理，一气之下把我们酒店前台的花瓶都砸了，这件事的过错损失也只能那个同事来承担了，得不偿失，还被处罚了。

我在酒店负责的是收银员的岗位，这个岗位要的就是心细，在顾客在结账的时候，至始至终不厌其烦的热情的跟每一个顾客打招呼，让他们在入住的时候就能有好心情，在走的时候也能愉快的离开，我们是顾客入住所看见的第一个工作人员，也是顾客离开时见到的最后一个工作人员，我们的所作所为意味着能否给酒店在顾客的印象里加分。一定要满足顾客的每一项需求，无论是合理的还是无理的，都要尽力去满足，遇到自己无法解决的事情，我就会第一时间向主管请示，工作能力一定要到位，能准确熟练迅速的为顾客办理入住，不浪费顾客的每一分钟时间。

我认为当前的自己没有拥有对工作的那份热忱，没有一份上进心，我只是很好的完成了自己的分内工作，我从来没有向酒店证明过自己有着超越收银员岗位的工作能力，但是看起来我在收银员的岗位上却是游刃有余，十分轻松的样子，这件事主管不止一次的跟我说过，我自己也明白，我的确没有尽自己的努力在工作上，我因为我来年可以竭尽全力的工作，看看自己的工作能力到底能达到什么地步，我想我也是时候让领导看到我的能力，给我升职加薪了，我会在来年向酒店呈现一个不一样的自己，我希望我能在来年能站在酒店更高的位置上。

**隔离酒店工作总结四**

我自20xx年x月意外的进入了酒店，能顺利的通过酒店的面试让我感到真的非常的兴奋，同时这也是让我在工作前下定决心要努力的去工作，为酒店做出自己的贡献。可是自己不过初出茅庐，在很多的贷方并没有自己想象的那样出色。在经历了几次的失败后，我开始脚踏实地的努力奋斗，通过自己的努力从工作中一步步强化自己的能力。

现在，转眼自己已经结束了x个月的.试用期工作，即将在自己的岗位上，转正成为一名正式的xx员工。对此，我真的感到很高兴。同时，没我也决定要更加的努力，去提高自己的工作能力。现在，我在这里趁着转正，对自己的工作进行一个总结。

作为一名新人，我在刚进入酒店后，就被安排了长达x周的培训。从酒店的基本礼仪开始，直到自己能顺利的通过培训的考核，自己才能走上正式的工作岗位。而来到岗位后，自己还要在前辈的教导下慢慢的增加自己的工作，慢慢的让自己真正的学会如何在酒店的前台工作。在这学会如何的做好这份工作。

和自己过去所想的不同，自己在培训中重新认识了酒店前台这个职业。这并不是一个简单的职业，并不是简单的在柜台站好当一个“花瓶”就能做好的职业。最为一个前台，我们要了解酒店的各个方面，酒店的房间、业务、菜品、配置，这些都是非常重要的，因为我们最重要的工作，就是要让顾客留下，在我们的酒店住下。这就意味着，我们没一点对酒店优势的了解，都是我们的有利的优势！我们越是明白，越是能做好推销的工作，也越能给酒店带来利益。

在这段时间的工作中，我不断的锻炼自己的能力，让自己能更好的完成酒店的任务。也能更好的完成自己的职责。在后面的几个月中，自己的工作步入正轨，为酒店招揽了不少的顾客。

这几个月的工作，自己在刚开始的时候，实在是有些自大，导致工作没多好，错误倒是犯下了不少。不过好在领导并没有非常严厉的批评，只是在一点点的教导我该怎样去面对顾客，怎样去做好自己的工作。在领导和同事们的帮助下，我很快改正了自己的缺点和问题，渐渐的，自己也变得更加出色。

这段时间来，自己真的给大家添了很多的麻烦，但是，我也从大家这里学会了很多。在今后的工作中，我会更加努力的提升自己，更加努力的做好自己的工作！让自己能为酒店做出更多的贡献！

**隔离酒店工作总结五**

不经意间在这个酒店餐厅早已进行了有大半年時间，从刚开始对前台接待一去孰知到此时独挡一面，我坚信那里边除开自己的努力与勤奋，更离去酒店餐厅帮我所提供的学习培训，及其老员工和领导干部对于我适用。大半年的时间里我学习到了许多，“顾客始终是对的”这一句服务业众所周知的运营格言，在那里被充分发挥到了完美。

酒店餐厅为了更好地抵达务必的会计总体目标，不仅要顾客的物质要求获得达到更要满足顾客的精神需求。因此在作为酒店餐厅的经营人，通常对宾客的规定，只需在没有触及法律法规和违反社会道德的条件下，都是会利润最大化达到顾客。因此从员工培训便会为职工传递：“顾客始终没错，错的只能是大家”，“仅有真心实意的服务项目，才会换得顾客的笑容”。我一向相信顾客至上的大道理，一直在尽量的把自己的服务项目保证完美。宾馆前台的运行具体分为招待、酒店客房市场销售、搬入备案、退房流程及花费清算，自然，这之中也包含了为顾客答疑解惑，帮顾客解决服务项目规定，来电转接等服务项目。酒店餐厅的前台接待，工作中半次分成早班、幼儿园中班和彻夜班三个班，交替工作中，在其中一人为因素职业支付，此外两个人依照具体劳动量情况分派剩下工作中。那样的分配较为比较宽松，既可以在劳动量大的情况下分派为一人支付，一人备案推销产品，另一人承担别的服务项目和联络工作中。并且还可以减轻支付的工作压力，让支付可保证大脑清明节，不错误。最重要的是，那样的工作方式，可以迅速让新手得到工作经验，在劳动量小的时候由代班朋友具体指导，劳动量大的情况下又能大量的吸取工作经验，快速发展。在这里大半年我主要是保证下列工作中：

一、加强培训工作，提升自己素养前厅部做为宾馆的店面，每一个职工都需要立即的面对顾客，职工的工作责任心和服务水平体现出一个酒店餐厅的服务项目水平和管理能力，因而对职工的课程培训是大家酒店餐厅的工作重点。大家按时会开展接电话语言表达技巧学习培训，招待员的礼数文明礼貌和房屋出售方法学习培训，及其英语培训。仅有通过学习培训能够让我在专业知识和服务技能上面有进一步的提升，才可以更快的为顾客带来高品质的服务项目。

二、加强我的市场销售观念和推销技巧，提升住房率前厅部依据市场现状，认真地推动散酒店客房市场销售，20xx年来大酒店发布了一系列的酒店客房促销活动方案，招待员在酒店优惠现行政策的与此同时依据市场走势和当日的搬入情况灵便把握房子价格，前台接待的散客拼团拥有显著的提升，住房率逐步提高，注重招待员：“只需到前台接待的顾客，我们都要想方设法让顾客住出来”的服务宗旨，争得越来越多的住房率。

三、重视各单位间的相互配合酒店餐厅如同一个大家族，单位与部门间在工作上在所难免产生摩擦，融洽的优劣在工作上将遭受很大的危害。前厅部是所有酒店餐厅的神经中枢单位，它同餐饮业、市场销售、酒店客房等单位都拥有密切的工作中关联，如发生问题，我们都能积极地和该单位开展协调解决的，防止事儿的恶变，由于我们的一同目标是因为酒店餐厅，不处理和解决好将对酒店餐厅产生务必的不良影响。

四、思索怎样填补朋友及相关部门工作中的过失，确保顾客立即结账，令顾客令人满意。前台收银处是宾客退房前触碰的最后一个单位，因此通常会在结账时为咱们举报酒店餐厅的诸多服务项目，而这类问题并不是由收银系统工作人员造成，这时，最忌推卸责任或斥责导致艰难的单位或本人，“事不关已，听之任之”最不可取的，它不仅不可以补救过错，反倒让顾客猜疑全部酒店餐厅的管理方法，进而加重客户的不信任水平。因此，应从容淡定充分发挥媒介作用，由支付向别的本人或单位讲清情况，要求帮助。在解决问题以后，应再度征询顾客建议，这时客户通常被你的热心帮助影响，进而更改最开始的不好印像，乃至会创建亲密无间和互相信任的客我关联。剑虽利，不砺持续”、“苦学后才知不足”。

仅有学习培训才可以不停磨练一个人的品性，提升品德修养，提升服务技巧。使我们踏着雄健的脚步，持续的往前走，才可以走咱们的一片能够展翅飞翔的天上！名雅的兄妹们，为了更好地我们的明天而努力吧！

**隔离酒店工作总结六**

（包括但不仅限于以下内容）

（一）各单店对照20xx年度经营计划及年初签订的业绩责任书上的各项工作目标，阐述半年度经济指标完成情况。

（二）各单店企业内部管理指标（主要从市场拓展、营销策划、工程管理、企业文化建设等）完成情况，要求语言准确，数据翔实，条理清晰。

（三）各部门主要从团队建设、部门制度建设、重点工作完成情况等几方面阐述半年工作完成情况。

（包括但不仅限于以下内容）

根据本部门、本单店确定的20xx年计划，结合自身工作分析完成较好的工作事项的原因，进行归纳总结，便于继续发扬。

（包括但不仅限于以下内容）

（一）针对未完成或完成质量不高的目标项分析原因，查找不足。

（二）针对工作不足提出改进措施。

（一）指出公司在经营、管理及发展中存在的问题。

（二）针对公司存在的问题提出相关解决意见或建议。

结语：高度概括本年度工作情况，展望下年度工作。

**隔离酒店工作总结七**

5月份忙碌的工作已经过去，现根据部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结。

首先在经营收入方面：

5月份共完成营收xx元，其中客房完成营收xx元，占计划的xx%，平均出租率xx%，平均房价xx元；另外，餐饮完成营收收入xx元，占计划的xx%；5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了饭店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合饭店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间饭店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了饭店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合饭店评星要求，对饭店各区域所有宣传品进行了重新设计，使饭店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将饭店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和20xx年度全年营销计划，现将20xx年6月份的工作从以下几个方面开展：

1、部门工作方面：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性。

2、市场销售方面：

本月将饭店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年饭店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保饭店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保饭店收入的稳步提高；团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访。

3、营销活动方面：

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年饭店销售方式；以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划。

4、市场竞争对手报告

5月份周边主要饭店客房情况统计：

1）x饭店62%本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主；散客客源走势下半月较差；

2）x宾馆71%本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

3）xx大酒店59%散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人；

4）xx饭店78%本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5）xx饭店89%此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主。

**隔离酒店工作总结八**

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了半年有余，回顾这半年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要是有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人xxx拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进!我当然会跟进，一我不能催的次数过于多，过于急。

二我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事xx××冒酒店高层领导和xxx前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银xxx同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月xx的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488xx、5盒328xx。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328xx需要至前台收银换5张488xx票据。

由于一些列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好xx再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店xx库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两范文大全份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给于指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

**隔离酒店工作总结九**

紧张与忙碌的xx即将过去，回顾这一年的工作，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。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

5、加强与其他部门的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于机器过大，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。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，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！

**隔离酒店工作总结篇十**

即将过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

在前台主管，领班以及同事的热心助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己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，让客人喜出望外。

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微薄之力。

在部门领导的培训助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug。以此争取更高的入住率。

酒店就像一个家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1、在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢胆去做。

2、遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。

3、在型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**隔离酒店工作总结篇十一**

为了确保酒店20xx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。

20xx年上半年，我部门共完成销售收入xxx万元，同比去年增长xx万元。其中客房收入xxx万元，同比增长xx万元；餐饮收入xxx万元，同比减少x万元。上半年共接待团队会议xxx个，同比增长xx个，团队会议用房总间夜数为xxxx间/夜。其中，消费x万元以上的会议共x个，消费总金额xx万元，用房数为xxxx间/夜，占上半年销售收入的xx%。

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。

1、会议：

上半年我部门共接待xx系统会议57个，占接待总量的xx%；接待xx会议xx个，占接待总量的xx%；接待外宾团x个，占接待总量的x%；其它客户占接待总量的xx%。根据分析可见，xx系统和xx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xxx份，其中新签协议合同xxx份，协议合同散客用房数为xxxx间/夜。

1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，xx客户占据了半壁江山，但随着20xx年x月xxx总部的搬迁，势必在明后年对xx会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用xxx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xx，xxx，xxx集团这几家大的单位，力争到20xx年上半年逐步扩大市场份额，把xx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20xx年xxxx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。

20xx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。

**隔离酒店工作总结篇十二**

20xx年x月x日，我以一名实习生的身份来到了xxx酒店。x月x日的时候，我通过了酒店的培训，顺利的站到了酒店的前台岗位。这一站，就是三个月。三个月，说长不长，说短，却能让我学到很多。通过三个月在前台的学习，我学会了很多关于酒店前台的知识。但是更多的，是我在前台所体会到的，和顾客交流的场景让我在这次的实习当中有更多的感受。

这三个月来，我结束了酒店的培训，完成了自己在前台的一些工作，在同事们的帮助下，我也学会了很多在前台的小技巧和工作方法。为我这实习之旅带来了很多的收获。现在，实习结束了，我也对三个月的工作总结如下：

在来到酒店后，我加入了领导们安排的培训。从礼仪到对酒店工作的了解，我从基础的知识开始从新的在学习了一遍。在培训中，我将过去了解的和不了解的都重新的向着老师培训了一遍，在这次的培训中，我发现了自己在工作中的诸多问题，从基础的学习中，我重新的纠正这这些错误，好好的改正了自己的问题。

而当我来到工作岗位后，我却感到自己有些混乱。过去的经验和现在的问题让我感到非常的困惑，导致我在一开始工作的时候，都不知道自己该怎么办。但是，在我的身边还有一位出色的导师，xxx作为我的前辈，也负责在工作中教导我。看着她熟练的工作，我真的感到非常的痴迷，自己也希望能向她一样出色的做好自己的工作，但是，这还需要很多的学习。

当自己已经熟悉了一部分工作后，我开始独自的进行工作任务。独自的面对顾客，向他们推销我们的业务和房间。为酒店带来利益。在一开始的时候，我还是有些紧张，但是这么多天的工作经验也不是白做的，自己很快重新稳定了自己，并按照流程进行了自己的第一次独自工作。尽管还有些生硬，但是总体来说我还是做到了。抓住这个机会，我继续在工作过中努力，很快熟练了前台接待的工作。

自己作为一名前台，说实在还是有些不合格。尽管已经有了不少的经验，但是在面对顾客的时候自己的动作总是有些僵硬，这让我的服务质量大打折扣。但是，我相信，这只是我现在的信心不足，当自己熟练后，一定能像其他同事一样出色。

三个月的实习结束让我感到有些遗憾，自己还没能出色的做好自己的工作就要离开了。但是我会在今后继续努力，让自己能在工作中更加出色的完成自己的职责。

**隔离酒店工作总结篇十三**

转眼间，一年时间已经过去，酒店在这一年也有重大的转变，作为店长，这一年我在平稳中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受，今年我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等工作中收获颇多，所经历和的每一项工作都今后得以进步的动力，并为明年的工作奠定基础，里对个人和行政部的工作简略总结，并向各位和同事汇报一下今年工作思路，希望各位指正。

回顾全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会，我所从事的工作和担负的责任也使的责任感与使用感，在酒店工作之前，我对行业可以说是很少，在到酒店后短短半年内，在各位和同事的帮助与协助下，我和工作都长足进步，当然半年内也了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长足以依托的经验与资本，对个人与工作总结与分析，特把年工作总结如下。

1、工作成绩描述

（1）在半年中工作进步，在规范化管理和制度化建设上成绩；

（2）外协工作，为酒店打造外部经营环境奠定基础；

（3）人力资源工作进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上进展；

（4）质检工作进展，质量检查体系已；

⑸行政部工饭店整体工作运营基础性支持，与各紧密，为饭店发展努力。

2、工作失误总结

（1）短在内部管理中还有些不规范的地方，使工作整体受到；

（2）注重工作质量与，强调管理，对员工生活关注度，今后工作中会再与员工的沟通，地工作要求；

（3）培训工作系统性，在明年注意改进；

3、个人优势分析

（1）较强的亲和力，具备的管理基础，乐于承受工作，并能较快地工作环境；

（2）较强的学习能力，可以在较短内对新的知识融会贯通，并运用于工作中；

（3）控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

（4）工作细致性较强，善于从细节处工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析

（1）从事酒店业较短，在专业性上会；

（2）对自身性格所缺点的控制与把握应提升，应加工作中优势，尽量规避劣势，自身工作。

展望充满挑战接下来的日子，有许多计划正待一一去实施，有必要对工作的设计与规划，特将计划向各位通报，以期大家对我的计划建议与修正，并在计划过程中各位的与帮助。

1、总体工作计划描述

原则：以饭店经营发展为原则，一切工作原则。

两项工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、工作计划

（1）自身职责，工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会，我对酒店的感情与所担负的责任已仅是做为行政部人所应尽到的职责，我将要求酒店将每项工作到最细之处，协助总经理每一项政策措施，在酒店业绩也使自身长足进步。

（2）人力资源管理工作：行政部将把人员的招聘与培养做为的人力资源管理工作，从人才引进渠道、扩充人员上升空间、人员良性竞争，考核机制几工作，使人力资源管理工作体系化，在酒店内部一支竞争力的员工队伍。

（3）培训工作：的培训工作是酒店经营得以的保障，接下来我将从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训入手，建立完善的培训体系，让培训工作更到位。

这一年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特速度向飞奔而来，明年，我希望可以在工作上进益优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望工作可以在现有基础上更大提升；在xx年我和我的会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把建设真正意义上的团队、优秀团队、专业团队！

20xx年即将过去，在这一年里，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，两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x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xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第x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、棋牌等娱乐项目，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，一年来前厅部做好了以下几项工作：

、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。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。

**隔离酒店工作总结篇十四**

20xx 年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的 20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20xx年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下： 经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，20xx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

xx寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境xx国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

**隔离酒店工作总结篇十五**

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了半年有余，回顾这半年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

为了更好地完成酒店的营销工作，实现双赢，特别正对这半年的销售工作，从四个方面进行总结：

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要是有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人xxx拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进!我当然会跟进，一我不能催的次数过于多，过于急。

二我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事xx××冒酒店高层领导和xxx前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银xxx同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月xx的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488xx、5盒328xx。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328xx需要至前台收银换5张488xx票据。

由于一些列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好xx再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店xx库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两范文大全份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给于指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

**隔离酒店工作总结篇十六**

转眼间，一年时间已经过去，酒店在这一年也有重大的转变，作为店长，这一年我在平稳中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受，今年我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等工作中收获颇多，所经历和的每一项工作都今后得以进步的动力，并为明年的工作奠定基础，里对个人和行政部的工作简略总结，并向各位和同事汇报一下今年工作思路，希望各位指正。

回顾全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会，我所从事的工作和担负的责任也使的责任感与使用感，在酒店工作之前，我对行业可以说是很少，在到酒店后短短半年内，在各位和同事的帮助与协助下，我和工作都长足进步，当然半年内也了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长足以依托的经验与资本，对个人与工作总结与分析，特把年工作总结如下。

1、工作成绩描述

（1）在半年中工作进步，在规范化管理和制度化建设上成绩；

（2）外协工作，为酒店打造外部经营环境奠定基础；

（3）人力资源工作进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上进展；

（4）质检工作进展，质量检查体系已；

⑸行政部工饭店整体工作运营基础性支持，与各紧密，为饭店发展努力。

2、工作失误总结

（1）短在内部管理中还有些不规范的地方，使工作整体受到；

（2）注重工作质量与，强调管理，对员工生活关注度，今后工作中会再与员工的沟通，地工作要求；

（3）培训工作系统性，在明年注意改进；

3、个人优势分析

（1）较强的亲和力，具备的管理基础，乐于承受工作，并能较快地工作环境；

（2）较强的学习能力，可以在较短内对新的知识融会贯通，并运用于工作中；

（3）控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

（4）工作细致性较强，善于从细节处工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析

（1）从事酒店业较短，在专业性上会；

（2）对自身性格所缺点的控制与把握应提升，应加工作中优势，尽量规避劣势，自身工作。

展望充满挑战接下来的日子，有许多计划正待一一去实施，有必要对工作的设计与规划，特将计划向各位通报，以期大家对我的计划建议与修正，并在计划过程中各位的与帮助。

1、总体工作计划描述

原则：以饭店经营发展为原则，一切工作原则。

两项工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的；

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、工作计划

（1）自身职责，工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会，我对酒店的感情与所担负的责任已仅是做为行政部人所应尽到的职责，我将要求酒店将每项工作到最细之处，协助总经理每一项政策措施，在酒店业绩也使自身长足进步。

（2）人力资源管理工作：行政部将把人员的招聘与培养做为的人力资源管理工作，从人才引进渠道、扩充人员上升空间、人员良性竞争，考核机制几工作，使人力资源管理工作体系化，在酒店内部一支竞争力的员工队伍。

（3）培训工作：的培训工作是酒店经营得以的保障，接下来我将从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训入手，建立完善的培训体系，让培训工作更到位。

这一年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特速度向飞奔而来，明年，我希望可以在工作上进益优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望工作可以在现有基础上更大提升；在xx年我和我的会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把建设真正意义上的团队、优秀团队、专业团队！

20xx年即将过去，在这一年里，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，两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x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xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第x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、棋牌等娱乐项目，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，一年来前厅部做好了以下几项工作：

、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。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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找