

最新酒店国庆节后总结(通用6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店国庆节后总结篇一

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自本年年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

xx酒店自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，

制定本年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，本年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

本年度俱乐部原计划收入为3709.04万元，实际收入为2329.65万元，完成率为62.81%。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.40元，实际收入为1648.69元，完成率为29%。其中西餐计划收入为401万元，实际收入为436.29万元，完成率为xx8.8%□客房计划收入为86万元，实际完成45万元，完成率为96.5%。

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业整理的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在xx股份公司决策下，于9月xx日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

一月份制定本年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整xxx大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

为此，俱乐部在本年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为xx1□5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基矗。

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。

为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来xx市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至xxx□xxx活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊□xxxx□□按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

酒店国庆节后总结篇二

20xx年即将度过，我们将充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，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，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

20xx年(8-12月)经营收入万元，其它业务收入万元，总收入达万元(其中：餐饮部为万元，房务部为万元，全年客房平均出租率为%，年均房价元。营业成本万元，毛利额万元，综合毛利率为，营业费用为万元，营业税金为万元，管理费用为万元，财务费用为万元，营业外支出万元，利润总额亏损万元。

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制

度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

酒店自20xx年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近1万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

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，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团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；对酒店债权债务认真清理，每月及时

收回各项应收款项;对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督,严格控制;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,做到万无一失。

协助领导班子控制成本费用开支,编制费用预算,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。及时了解税收及各项法规新动向,主动咨询税收疑难问题,为酒店为个人提供合理避税的依据。

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门,是酒店提高声誉,树立良好公众形象的一个重要窗口,它对总经理室进行经营决策,制订营销方案起到参谋和助手的作用,它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户,在20xx年1月召开1次大型客户答谢联络会,以加强与客户的感情交流,听取客户意见。

2、开拓创新,建立灵活的激励营销机制。开拓市场,争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制,营销代表实行工作日志,每工作日必须完成拜访两户新客户,三户老客户,四个联络电话的二、三、四工作步骤,以月度营销任务完成情况及工作日志综合考核营销代表。

3、自8月5日开业以来完成销售总额2583782.4万元,完成率11.7%。房券销售33套,会员卡销售18张。

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已经正式推行,在一定的费用和毛利率标准下,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，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。

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。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、从20xx年8月至20xx年11月，餐饮部共完成计划任务的86.35%，毛利率平均达到44.24%。

1、酒店自20xx年8月6日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、

认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

酒店在试营业期间，按照酒店的要求，1月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保证酒店内的安全工作，为保证酒店顺利开业打下了良好的基础。

在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发性事件还是协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，狠抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额16元，处理打架事件3起，抓获违规操作6起，罚款金额6元。消防安全培训15次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子5个。接受职能部门检查3次，基本保证酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有

装饰. 进行完整的拆除工作，一一登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。为节约资金，自行对酒店管理网络进行综合布线和施工，只此一项就为酒店节约资金近万元。并且，试营业期间，工程部工作人员有时经常干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，员工们无怨无悔为酒店的正常营业做出了重要贡献。

酒店开业后，工程部自己设计制作了两台巴西烧烤炉，酒店二级库房货架，负一层暖气的改造和拆除等，包括酒店一系列设施设备的安装调试，也都是由工程部来完成的，为酒店节约了大量的资金。

8月5日开业后，由于经营情况较好，各项能耗都较大，在这种情况下，经过工程所有员工的不懈努力，总共为酒店节约用水122方，用电11525度，以实际行动为酒店的节约做出了重要贡献。

自试营业以来在，在资源开发、生存竞争中人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，“以人才治店，以人才求生存”为目标，顺利完成6年度人事工作。

经过5个月的运行，酒店的用人机制逐步建立起来，知人善用，帮助员工、提高员工、留住员工，为员工提供创造成才，发挥才能的机会，加大了对本酒店人员的培养和提拔力度。

自酒店质检部成立以来，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则。这几个月以来，依照规定除名了5名员工，劝退了16名员工，留店查看3名员工，其他警告及系列处罚共73人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度不姑息的良好氛围。

加强了员工的培训工作，除了新员工的入职培训，还针对新上岗的员工进行一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。

企业文化建设一直是福兰德假日酒店一项重要工作，员工生日、每月的评先、员工每月的棋类比赛、趣味比赛都进行的有声有色。今年酒店的企业文化可以说是不断创新、不断进步的一年，把创建学习型企业作为新的着力点，组织建立了福兰德假日酒店的党支部与团支部；为学习酒店先进的管理理念，酒店总经理每天中午还组织各级员工，利用午休时间学习了《中层干部素质提升和培养》、《服务质量控制程序》等先进的管理经验，并和工作联系起来，组织部门领导编写了符合我们酒店特色的《福兰德假日酒店员工应知应会》、各部门的《运行手册》及现在各部门正在编写的《质量手册》。

明年酒店就要申请四星级商务酒店，不管是客房内部的硬件设备，还是酒店内部的软件设施，都还不能达到要求，努力达到四星级的各项标准是明年酒店的一项十分重要的工作。

2、表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；

3、表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

酒店国庆节后总结篇三

对酒店各部门的上报的维修项目和维修单积极组织维修，尽

可能做到随报随修，下班前对全天维修单坚持清查和跟踪，通过清查，基本确保了酒店各部门当天的维修任务的及时处理。

按年初制的工作计划大纲，制定月工作计划，将设施设备保养计划分解到每个月，将保养工作内容、标准及实施落实到人，一定程度上及时排除了设备隐患，加强设备日常巡查，做了巡查记录，及时发现问题并做到及时排除故障。通过坚持计划维保和日常巡查，保证了设备设施的安全正常运行。

经常性的进行安全操作，规范标准操作教育与培训，提高本部门员工的安全操作技能，综合维修水平，酒店服务意识。工程部员工在酒店设备维修中服务意识和维修质量经部门调查都有一定的提高，基本做到了随叫随到，及时处理了各部门上报的每件维修事项，员工做到了当班事当班毕，自己做的事要求自己满意，接班满意，部门满意，客人满意。工程部还将进一步改进改善工作方法和面貌，更好的为各部门服务，为酒店设备设施负责。

每月都召开了一个工作部全体员工会议，一是下达本月的工作计划，二是强调安全生产，先后进行安全用电知识培训，安全操作工作流程培训，工作中经常教导员工注意安全生产，员工安全防患意识与技能都有很大提高。

规范化管理执行仍然尚欠力度，人性化管理过多；在工作量大和突发工程事故时，还缺欠统筹安排，忽略日常维修单的处理或处理不及时；各种工作记录簿内容记载尚欠完整和持之以恒；工作安排还应该更加科学合理、具体全面。

新的一年即将到来，面对酒店业竞争越来越激烈的状况，以及酒店经营面临着设施、设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设施设备做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行要进步加强设备的维护运行

管理，加强计划检修保养设备巡检，保证好热泵、配电、中央空调、供水系统、厨房设施等正常运行，特别要提高客房、餐厅、设施的完好率和舒适度，进一步加大能源管理力度加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

1、狠抓各分店工程员工的培训考核工作，从礼貌礼节、仪容仪表、服务意思、服务程序，提高工作技能和工作效率，培养复合型技工，如电工要从维修到配电、水工方面的技术，对工程部员工实行优胜劣汰，针对有的老员工疲惫情绪，注入新的活力，人员任用上要正确对待，能者勤者留用，惰者庸者淘汰，才能使整个团队随时有竞争有活力。

2、改进工程服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台部门间班组间，上下级之间的工作，及时有效不推诿，多做事，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，并且有维修定期对使用部门人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养做好中央空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别对中央空调主机及配套设备进行清洗保养，确保中央空调主机正常运行最佳状态，加强对客房电器装饰水暖各种设备、厨房设备、餐厅设备的保养周期巡检，保养必须经使用部门认可也作以后对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，把物耗、能耗降到最低限度，把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命，加强对配件的市场调查；对修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，工作优秀者给予适当奖励，坚持杜绝只管更换不管精心维修的不良作风；合理调控设备的经济运行，杜绝浪费现象，对能源使用部门讲解成本控制的重要性，加强材料、设备、配件定置管理，建立好设施设备台账，

建立设备档案卡；对于本部门能解决的项目尽量自己解决，设备维修，严格控制维修成本，我们每一个工程部员工要有良好的心态和团队合作的意识，为酒店创立和谐美好的环境。

总之，事无论大小，要干就要干好，我相信没有最好，只有更好；只有我们不断创新，寻找工作中的兴奋点，对企业倾注深情，对顾客满怀情亲，对社会奉献精神，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

酒店国庆节后总结篇四

不知不觉，进入梵尔赛时尚酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

1、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

1、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

1、初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

酒店国庆节后总结篇五

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；特别是今年七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技能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。

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0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100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。

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。

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。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。

酒店国庆节后总结篇六

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我

牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面容中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

（四）再接再厉，永创佳绩？？没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20××年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不

是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来这里工作，刚开始不习惯，可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如

介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

接下来的一年我会深入学习，责人责己。不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。加强监督，严格把关，每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，取长补短，再接再厉，永创佳绩。没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20××年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。