

最新酒店开荒半年工作总结 酒店半年工作总结(模板9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店开荒半年工作总结篇一

不记得听谁说的这样一句话：“有时候，时间真是比钱还不够用。”是啊，每当我忙碌的时候就总会想起这句话，对这句话也是非常的感同身受。但是有感触是一回事，现实之中该怎么做就又是另一回事了。作为酒店的前台，我要处理的事情有很多，既要招待好前来找房的顾客，向他们介绍我的酒店的优秀服务和环境，又要处理大量的入住退房等资料。这些虽然都是基本工作，在那些老员工手里是轻车熟路，但对于刚刚入职半年左右的我来说，时间还是有些吃紧的。

但是没关系，既然能力不够那就提升自己，既然没有做好那就在下次做到。这就是我的信条。我从来不惧怕失败，只怕自己放弃努力，放弃学习。为了能下接下来的下半年工作中能够改善我在这上半年的错误和不足，我要将自己在上半年的问题和做的好的优点都记录下来，在下半年里继续努力。在这个人才济济的市场，不努力就意味着淘汰，我可还没准备被刷下来呢！我的上半年工作总结如下：

1. 实践中的自我提升

作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要将公司的一面展现出来，对于礼仪自

然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

2. 知识的积累永不停歇

虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一味向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

3. 对于实际工作方面

虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

在这段时间虽然我每天都在尽力的工作，但是人无完人，我有时还是会在不经意间犯下一些小错误。比如说：资料填写错误什么的。但还好都及时发现，在今后我的工作上我要更加的细心，改掉自己粗心大意的习惯。

对于一个新员工来说也没什么太多可以总结的，我们最主要的工作就是让自己适应这份工作，把这份工作做好。如果工作没能做好，只能是自己的问题。

酒店开荒半年工作总结篇二

经过一年多的运作□xx大厦已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，公司以文明规范活动为突破口，以

“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓大厦员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个大厦形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。半年来，大厦受训员工达xx人次。

2、加大对部门经理以上干部分批输送培训，进行为期10-20天的封闭式培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的xx特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求有关部门尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。如上半年□pa组人员出现较大流动，但由于培训工作做在前，我们顺利地渡过了暂时的困难，没有因此而影响服务工作的正常开展。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、随着大厦入住外宾的不断递增，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。为此，我们除了定期进行涉外登记培训外，还

积极鼓励员工自学进修外语。并开展以总台接待日常用语和收集各酒店简介为培训内容，由口语能力较强的员工负责“教、帮、带”，定期组织有关部门员工进行英语学习交流结对，并将外语培训融入月度考核机制。通过员工间的互相交流、互相帮助，不仅提高了大家的外语水平，更体现了“巾帼文明示范岗”团结互助精神。上半年，大厦共接待境外客人xx人，与去年同比上升xx%□其中外宾xx人，同比上升xx%□港澳华侨xx人，同比上升xx%□台胞xx人，同比上升xx%□这一数量在同等规模酒店中也是排名前列。为此，大厦将在xx月份西博会期间，举办迎西博英语口语知识竞赛活动，以激发广大员工勤奋学习岗位技能和爱岗敬业的积极性。

6、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

7、根据大厦实际情况，结合有关火灾等案例，落实大厦、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训、考试人数达81人次，占大厦总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

8、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个入住客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

为从长远出发，公司认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡房价、调整客源结构的文章，

致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

上半年，我们在春节、五一长假到来之前，及时掌握了各酒店旺季房价调整范围，并与大厦历年长假期间的入住率对比，制定了今年大厦的旺季房价。在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法进行控房，这样既满足订房中心，又能使协议客人和上门散客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使大厦在长假和旺季期间，始终保持了较高的入住率，各大客户对大厦的订房工作也表示满意。

2、整理协议单位客史档案，做好调价后协议续签工作。

今年大厦进行了自开张以来第三次调整协议单位房价，这种调整虽然对旺季销售业绩不会带来明显冲击，但在淡季中，对入住率占到总比例xx以上的协议单位而言，却有较大影响。如不调整协议单位房价，又会增加大厦的经营负担。

为此，我们通过客史档案，首先对xx年度在大厦消费的协议单位进行了排序、分类。经征询确认，将协议签订后，从未入住的四百余家单位，从微机信息库中删除，使微机信息库资料更加精确有效。然后对消费达xx间?晚数以上的协议单位进行联系沟通，主动提供同类酒店价格和服务对比情况信息。开始虽有客人抱怨，但经我们的努力，最终赢得了大客户们的理解，顺利地续签了协议。为大厦营造一批长久的精品客户群。

该价格政策试运行一段时间后，酒店的出租率非但没有下降，平均房价反而比原平均房价有了明显的提升。尤其是xx等老协议单位，与去年同期相比，上升幅度达xx以上。同时，还间接改变了部分住店客人的结构，扩大酒店稳定客户，为下

一步提升酒店档次打下了牢固的基础。

3、调整思路，加大营销力度。

上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现大厦一直将重点客户群锁定xx[]而未真正将大厦的营销工作扩大到xx的地区进行。

为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了xx地区，还专门对其进行了踩点。通过多次对以上三个地区开展推销自我，已签订了300余家新协议单位，使大厦始终保持了较高的入住率。同时扩大了大厦在异地的影响力，也积累了异地销售工作的经验。

酒店开荒半年工作总结篇三

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：

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！

酒店开荒半年工作总结篇四

今年上半年，酒店在董事长的关心和支持下，在全体管理人员和员工的努力下，按照既定经营发展策略，上下齐心协力，各尽所能，克服了重重困难，使软硬件水平同步提升，把我们原来的龙城丽苑酒店推向了一个暂新的经营发展轨道，为后面的工作开展打下了比较坚实的基础。半年以来，酒店所推行的新策略、新概念、新方式，新目标已经被员工所接受，员工的工作热情和甘为企业奉献的自觉性逐步地被调动起来，并转化为良好的服务给予了我们的客人。20xx年是酒店的“基础之年”，虽然酒店1-6月在经营销售、开发拓展以及团队建设中取得了一些成绩，但这只是迈出的第一步，后续的任务将更加艰巨。继续巩固上半年所取得的成果，务实把握经营工作重心，以制度、服务、责任和效益说话，紧紧围绕年初制定的20xx年各项指标开展工作，将是基础之年的重中之重。现从以下几个方面总结：

在酒店团体人员的努力下，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。上半年，酒店实行了“开发和留住每一位客人”以及“散客不足，团队补充”的全新策略，把以往依靠团队生存的不确定收益状况向可控收益进行了转化，变被动为主动，并取得了非常好的效果。同时，酒店狠抓了责任制的落实，通过人员调整、一对一、面对面的有效培训，克服原来在部分员工身上存在的

惰性，组成了一个新的、积极向上的经营服务团队。为提高员工安心本职和为酒店奉献的自觉性，在董事长的支持下，我们推出了全员销售、客房房补奖励、餐饮酒水海鲜推销提成、前台售卡提成等相关经营措施，此举不仅大大增加了企业的营业收入，而且提高了员工们的工作干劲和积极性，使酒店运行按计划时间步入了良性循环轨道，在支撑和保障酒店经营上发挥了非常重要的作用。

1、经营创收。截止到20xx年6月30日，酒店营业收入为685万元，完成了预算的84%。比去年上半年超额404万元，超幅为143%；其中：1-6月份客房收入为460万元，餐厅收入204万元，商品部收入14.50万元；啤酒夜市5月15日至6月30日收入10.20万元，其它收入6.50万元。上半年客房平均出租率为53.74%，平均房价178.90元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于去年上半年的平均值。另外酒店上半年房屋租赁收入达到了166万元，超出预算44万元，客房门市销售与长包租赁销售合计为626万元。

2、管理创利。酒店通过经营策略的改变，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。酒店上半年经营利润为-148万元，经营利润率为-22%，比去年上半年增加了417万元。其中，人工成本为191万元，能源费用为56万元，物料消耗为227万元，固定费用支出（房屋租金、折旧等）535万元。分别占酒店总收入的27%、8%、33%、78%。比年初预定指标分别降低了1%、0%、0%、固定费用支出增加了11%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，以“干净，友好”服务为承诺，“宾客至上”的服务宗旨，强化《酒店服务18则基本要素》中关于“干净、友好、负责、高效”18要素的培训，加强管理人员的日常督导和质量检查，逐步完善前台及待客部门的岗位窗口形象，不断提高了员工的优质服务水准。在大家的不懈努力下，前台接待的业务能力不断提高，客房

员工吃苦耐劳的精神得到了体现，保障部门的工作有效性发生了根本的转变。

4、安全创稳定。在酒店安全技防不足的情况下，我们加大了人防力度，通过制定各项安保措施方案，做到了酒店区域日常的防火、防盗“六防”措施的到位，未发生任何一起治安案件和消防隐患；在我们酒店区域大、面积广、房间使用率提高的情况下，我们适时安排了干部员工加岗加时，定时巡逻，严密防控。在各部门的配合下，群防群控取得了实质性的效果，确保了酒店忙而不乱的安全稳定局面。

结合酒店经营、管理、服务、硬件设施等实际需求情况，我们采取了与时俱进的有效方式，在软件提升，硬件改造，转变观念上狠下功夫。在此基础上，我们注重聆听宾客的心声不放松，采集和征求客人对酒店服务的意见和建议不懈怠，只要是对酒店经营服务有益的，我们都坚决采纳并予及时整改到位。酒店的客房是商品，员工的服务是保障，我们正是遵循了这一市场规律原则，下全力在员工头脑中强化如何在宾客的需求中求生存、谋发展的概念，并利用各种机会和场合强化灌输，促其转化为实际行动。效果主要体现在以下方面：

1、餐厅包房改造。通过聆听客人的建议并结合酒店实际硬件条件进行分析，餐厅厅房设施陈旧不足以吸引客人消费，餐饮市场竞争力不强。我们针对这一情况，利用工作间隙分别对不同的餐饮门店、不同菜系主打、不同的就餐环境和不同的饭口上座率进行了暗访和调查，取得了第一手资料，也学到了人家不少的东西。在认真调研的基础上，反复斟酌我们酒店餐厅向市场要效益的可行性，并得出了必须要修缮和翻新厅房的结论。经请示董事长同意批准，4月19日包房装修正式启动，5间包房更换了壁纸及地毯，添置了独立空调，重新订做椅套并对墙面进行粉刷。施工期间，我们时刻监督施工质量，不断完善人性化效果，使完工后包房焕然一新。除酒店自行购买地毯壁纸外，我们只用了3.2万元，就把全新感觉

的就餐环境展示在了客人面前。这笔钱用在了刀刃上，不仅提高了酒店餐厅包房的使用率，同时增创了收益点，截止6月30日，二楼包房收入 6.50万元，比去年上半年超额了 4万元，超幅 62 %，高档酒类销售形势也趋看好。

2、一楼餐厅整合。为了争创餐厅效益，提高经营收入，我们进行了下列工作：

一是全面提升后厨的技术力量和菜品品种。原有的赣菜菜品的改良和质量的提升，确保菜品足以吸引客人是我们采取的一项重要措施，上半年，我们逐步进行了菜品调整，并结合客人的口味和偏爱，根据季节变化定期推出了多种新菜，对客人不满意、销售不畅的菜品予以了坚决剔除，产生了一定的效果。为推动餐饮销售的多样化，满足不同客人的需求，我们还及时补充了一名湘菜厨师，所推出的湘菜受到了食客普遍的认可，湘菜点击率占总点击率的20%，从厨师上岗后，湘菜收入达到了25万元；与此同时，我们对后厨炉头进行改造添置，提高了后厨出菜速度；对厨师进行技能考核也同步进行，提高了厨师对岗位技能的自我控制约束能力，打破了制作菜品无论好坏个人照样拿工资的陋习，积极性被调动了起来。

使餐厅突显改观，大大的提高了就餐率。截止6月30日，餐厅共接待客人72071位（包括早餐客人46633人），零点收入119万元。

三是更换阳光阁地毯。为了满足广大顾客的需求，结合客人的感觉，营造祥和、喜庆的婚宴场地，6月中旬，对阳光阁地毯进行了更换。同时销售部通过多种渠道联系婚介公司，提升阳光阁婚宴的出租率，截止6月30日，阳光阁共接待婚宴 3场次，生日宴2场次，合计62桌，收入7.7万元，酒店将继续切入有效市场，力争在短期内把阳光阁做成销售亮点。

四是啤酒夜市的调整。啤酒夜市（去年夜市未营业）从以前

的客房区内迁移到正门停车场，树上刮起了彩灯，规划了就餐区和停车位，推出了客人喜欢的食品品种和花样，价格合理定位，不仅吸引了龙城花园业主及丽宫、速8酒店的很多客人，而且还有许多慕名而来的周边居民。为方便客人观看世界杯比赛，酒店添置了投影幕布，播放各场次的球赛，受到了客人的普遍欢迎。由于准备充分，啤酒夜市的营业收入额创历史最高，5月15日开始试营业，截止6月30日（其中有很多天下雨不能经营），啤酒夜市营业额达10.20万元。世界杯过后，我们进行了食品品种的多样化调剂，并认真核算食品进货和制作成本，采用更加先进的收款结账流程方便于客人，最大限度地吸引客人来酒店夜市消暑纳凉，提高酒店的经营收入。如果天气影响不大，预计夜市收入将达到10万元/月。

3、提升安全质量。根据政府部门有关规定并结合酒店实际运营情况，加强安全措施，提升安全质量，给客人提供良好的安全住宿环境，客房入口安保门岗添置了电动道闸，针对业主和住宿客人车辆增多、在小区里面车速过快的情况，增加了限速标志，加大了对外来人员及车辆控制强度，大大的提高了酒店经营安全系数。同时，我们保持了和政府各职能管理部门的良好沟通。

客房部。上半年尤其是5月份以后，客房部的服务工作发生了质的转变和飞跃，员工们在主管孙向梅的带领下，以酒店的利益为重，无论多累多辛苦，都坚守在岗位上勤奋工作，确保了酒店高出租率情况下的客房清扫到位和重要接待任务的完成。前段时间，客房人员的流动性很大，大多数都是因为劳动量的大量增加一时不能适应，其中包括一些领班也辞职换了另外工作单位。在这种形势下，酒店首先从管理人员的心态上入手，从思想上去启发留下来的老员工和新员工，在工作上去指导她们，在生活上去关心她们，从各个角度渗透企业对员工的关怀，从而激励他们的斗志和与酒店同甘共苦的自觉性。在酒店客房出租率一直保持很高的情况下，每个早班服务员都要承担将近20间的做房量，还要确保卫生质量，但他们都坚持了下来。为了保证接待服务工作的顺利进行，

主管孙向梅早来晚走，很少休息，家里对她的意见很大，说她不管孩子把心全部扑在了工作上，但她无怨无悔。在孙向梅的带领下，客房部员工目前趋于稳定，给予了酒店经营创收提供了重要的支持。

前厅部。上半年，前厅部在接待任务大，出租率高的情况下，忙而不乱，严格按照上级政府部门的要求及标准办理宾客入住登记，并配合公安部门随时到店检查，积极参加相关机关部门组织的业务培训及会议，确保到店客人入住登记的实名制和准确性，并及时上传地区派出所。同时酒店将前厅部总机迁移至商品部，精减人员，采取一专多能，减少人工成本，前厅部在如此劳动量下高效率的完成商品销售和电话转接工作。酒店根据经营活动需求，经总经办会议研究，将前厅部主管聂洪涛从前台接待岗位调整到大厅，在监管前台员工的同时帮助宾客解决问题和处理客人投诉，从酒店经营角度来讲，极大的提高了服务质量和品质。

餐饮部。通过对餐厅硬件的改造及软件的调整，餐饮部发生了视觉的改观，在人员方面，酒店从“宁缺无滥”的用人原则出发，从管理层到员工，新老更替，对一些养成惰性的员工进行调整，注入新鲜血液，并对餐厅进行重新定位，厨师队伍重新试菜考核，在餐厅管理层浮动不定时，酒店聘用新人员，并对业务素质高，服务意识强的老员工从思想上去启发和引导，留住老员工、带动新员工，从餐厅经理季晓鹏、主管孟贵东、孟丽芬离职以后，酒店采取竞聘的方式，分别聘任了两名新任主管，通过考核评估，其中一名留用（张玉敏），并从老员工队伍中提拔业务素质过硬的员工协助新任主管工作。厅房装修完成后，给人一种全新的感觉，并大大提高了厅房的使用率，客人消费档次提升，收入增加。啤酒夜市开业前期，餐厅做了大量的准备工作，尤其后厨房，员工集思广益并外出进行暗访和调查，了解其他店夜市的畅销菜品，马上推出，为啤酒夜市的菜品增添多种花样供客人选择，给酒店增创了不小的收益，在啤酒夜市营业初期，服务以及操作流程还不是很得心应手，尽善尽美，餐饮部不断摸

索经验，取长补短，互相协作，逐步步入轨道。

工程部。工程部在酒店出租率高，设施设备逐步衰老的情况下，承担着酒店各个部门的设备维修保养工作，他们进步很快，尤其是保障经营的态度和意识有了根本的转变，变被动为主动，去除了惰性。他们能够严格按照酒店的部署和工作安排及时完成任务，并确保质量，这在以前是很难做到的。举例：去餐厅厅房用餐的客人都要途径阳光阁，但我们的墙面经过多年运营已经很脏，如果要请施工队粉刷又要产生不小的费用，当酒店下达由工程部自己完成粉刷任务后，工程部主管樊志华愉快地接受了任务，并组织工程部员工按时完成了任务，而且质量非常好，酒店只花了700元购买涂料就解决了问题。仅此一项，不仅为酒店节约了资金，重要的是提高了工程人员修旧利废、严格把家的意识。他们主动将阳光阁所有的灯罩拆下来一个一个地进行清洗（里面的灰尘很厚），使我们的阳光阁焕然一新。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，全力支持各经营部门的工作，维修及时到位，使酒店的维修房降至了最低点。在入夏前期，他们提前对酒店空调设备进行了全面检修、整修和酒店配电箱更换电表，面客区域的墙面粉刷、翻新等。并在客房出租率高、报修率高的情况下随叫随到，从不推诿，真正的起到了后勤保障的作用。

安保部。安全创稳定，在酒店的整体经营活动当中，安全工作至关重要，安保部肩负着整个酒店的安全保障工作，在安保人员紧缺，条件艰苦，面临酒店区域大，面积广，技防不足的情况下，安保冯主管加班加点，早起晚回，指派骨干员工勤于巡逻，群防群控，补充人防，确保住店宾客和业主的安全，在“三一”长租户骑自行车多，下班乱停乱放，占用酒店车位较多并存在自行车侧倒刮伤客人停放车辆的情况下，安保部主动提出合理化建议酒店采纳并安装自行车地栏，解决了客人入住没有停车位和自行车乱停乱放的现象，对于夜间外来人员及车辆的控制，安保部加强夜间巡视并对外来车辆采取登记车牌号和房间号，严格的控制了外来人员和闲杂

人员的进入，使酒店区域越来越井井有条，增加了客人的安全感。

任有了新的认识，行动上有了新的起色，在他的带领下，销售部根据酒店的经营策略和指令，积极地操作每一个细节，做了大量的酒店宣传和客房、菜品推广工作，取得了可喜的成绩。

人力资源部。在目前市场人员紧缺，资源贫乏，员工流动性大的情况下，人力资源部做出了非常大的贡献，从酒店的客房出租率高，啤酒夜市的开业，前期员工的不稳定，人事部想尽一切办法，陆续补充人员，确保了酒店的正常运转，上半年，人事部完成了员工的社会保险减少和员工派遣关系签订工作，增收节支，减少了人工成本，避免了人员臃肿。日常与各部门之间关系的调解，员工之间的安抚工作以及员工劳动关系的处理、培训工作等，都做到了心中有数，有条不紊。目前为止酒店没有发生一起员工仲裁事件，人事部的职能部门作用越来越凸显。

财务部。财务部在张海燕的带领下，完成了上半年会计核算、报表报送、财务计划、财务分析、费用管理、成本控制以及资金筹措等各项工作任务，真正起到了很好的管家作用。财务部严格财务制度，在成本控制、监督检查方面加强了力度，并对酒店经营部门随时进行有效地督导，为酒店的经营运行提供了财务保障。尤其啤酒花园收银，财务部严格把关，在初期操作不顺畅时，指派日审人员跟班协助收银，当天的账当天做，而且准确无误。采购部主管张孟军把酒店的利益放在了最高位置上，他不怕苦累，工作精益求精，只要是领导交办的事情，他都会努力地去完成，不惜放弃自己的休息时间。张孟军能够坚持原则，不怕得罪人，严把进货采购关。张孟军把努力做到节约开支，降低成本当成了自己的使命和目标，任何一项采购需求确定之后，他都要走访市场，多方咨询商家，精打细算，严格把关，始终坚持货比三家，同等价格比质量、同等质量比价格的原则，为酒店做出了很大的贡献。

1、服务意识和水平有待提高。无论是前台、客房还是餐饮，在服务过程中都存在着这样或那样的问题。比如前台，交接班时经常会出现一些遗漏事项，等问题出来了在再法弥补，从而引发客人的不满；客人委托前台叫醒服务有时也会遗忘，造成客人的投诉；在回答客人问询时缺乏耐心和技巧，态度生硬，引发与客人的争端；窗口形象还不能完全到位，在接待忙碌紧张的情况下，还缺乏接待过程中的主动服务意识，解释和安抚客人的礼节不到位。客房服务距离人性化的标准尚有距离，还不具备一切想在客人需求前面的应有服务标准，客人需要物品至房间时，不能按照轻重缓急安排好，致使客人投诉；餐厅服务还缺乏主动服务意识，介绍菜品机械化，餐间服务不到位，与顾客不能完全融合，缺乏专业的服务细节。

2、部门间的协调互助存在不一致。这一点集中表现在销售、前台和客房这三个部门之中，具体来说，销售部、前台、客房仍然存在各自为政的状况，虽然工作尽到了本部门的责任，但跟催协调力度不够，导致有些工作脱节，造成客人的不便。其原因是整体经营服务意识还不到位，各部门之间必须具备的链条关系还不完全明确，承担责任的勇气不够。

3、新老员工的传帮带风气尚未成型。新员工入职前已经接受了酒店对其所进行的培训，岗位职责和工作标准也已明确，但进入实际工作岗位后的表现却不尽人意，甚至一至两个月便提出辞职。究其原因，在于老员工的表率作用没有在新员工面前体现出来，个别的工作辛苦抱怨言辞对新员工产生了影响，新员工对服务于酒店的长期打算受到了动摇。

上述存在问题，酒店已经做出了整改计划，并力求在短期内卓有成效地进行解决。

酒店开荒半年工作总结篇五

上半年，公司在××××党委的正确领导下，围绕年初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。在全体员工的共同努力下，1-6月份，××营业额收入已达到 *万元，较去年同比上升*%；住房率*%，同比上升1*%；平均房价 *元，同比上升*%。并在同行中创出了一定的知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

经过一年多的运作，××大厦已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，公司以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓大厦员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个大厦形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。半年来，大厦受训员工达××人次。

2、加大对部门经理以上干部分批输送培训，进行为期10-20天的封闭式培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求有关部门尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。如上半年□pa组人员出现较大流动，但由于培训工作做在前，我们顺利地渡过了暂时的

困难，没有因此而影响服务工作的正常开展。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、随着大厦入住外宾的不断递增，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。为此，我们除了定期进行涉外登记培训外，还积极鼓励员工自学进修外语。并开展以总台接待日常用语和收集各酒店简介为培训内容，由口语能力较强的员工负责“教、帮、带”，定期组织有关部门员工进行英语学习交流结对，并将外语培训融入月度考核机制。通过员工间的互相交流、互相帮助，不仅提高了大家的外语水平，更体现了“巾帼文明示范岗”团结互助精神。上半年，大厦共接待境外客人××人，与去年同比上升××%。其中外宾××人，同比上升××%；港澳华侨××人，同比上升××%；台胞××人，同比上升××%，这一数量在同等规模酒店中也是排名前列。为此，大厦将在*月份西博会期间，举办迎西博英语口语知识竞赛活动，以激发广大员工勤奋学习岗位技能和爱岗敬业的积极性。

6、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

7、根据大厦实际情况，结合有关火灾等案例，落实大厦、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训、考试人数达81人次，占大厦总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工

作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

8、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个入住客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。截止*日统计：大厦客房销售××间，占××%，其中：散客××间，占××*%；团队××间，占*%；平均房价*元，共接待境内外宾客××人次，其中内宾达××人次，外宾达××人次。

为从长远出发，公司认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡房价、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。上半年，我们在春节、五一长假到来之前，及时掌握了各酒店旺季房价调整范围，并与大厦历年长假期间的入住率对比，制定了今年大厦的旺季房价。在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法进行控房，这样既满足订房中心，又能使协议客人和上门散客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使大厦在长假和旺季期间，始终保持了较高的入住率，各大客户对大厦的订房工作也表示满意。

2、整理协议单位客史档案，做好调价后协议续签工作。今年大厦进行了自开张以来第三次调整协议单位房价，这种调整虽然对旺季销售业绩不会带来明显冲击，但在淡季中，对入住率占到总比例*以上的协议单位而言，却有较大影响。如不调整协议单位房价，又会增加大厦的经营负担。为此，我们通过客史档案，首先对××年度在大厦消费的协议单位进行

了排序、分类。经征询确认，将协议签订后，从未入住的四百余家单位，从微机信息库中删除，使微机信息库资料更加精确有效。然后对消费达*间·晚数以上的协议单位进行联系沟通，主动提供同类酒店价格和服务对比情况信息。开始虽有客人抱怨，但经我们的努力，最终赢得了大客户们的理解，顺利地续签了协议。为大厦营造一批长久的精品客户群。该价格政策试运行一段时间后，酒店的出租率非但没有下降，平均房价反而比原平均房价有了明显的提升。尤其是××等老协议单位，与去年同期相比，上升幅度达*以上。同时，还间接改变了部分住店客人的结构，扩大酒店稳定客户，为下一步提升酒店档次打下了牢固的基础。

3、调整思路，加大营销力度。上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现大厦一直将重点客户群锁定××，而未真正将大厦的营销工作扩大到××的地区进行。为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了××地区，还专门对××进行了踩点。通过多次对以上三个地区开展推销自我，已签订了300余家新协议单位，使大厦始终保持了较高的入住率。同时扩大了大厦在异地的影响力，也积累了异地销售工作的经验。

4、做好会议销售跟踪服务。上半年大厦共接待了会议团体用房*团次，跟踪会议场次*余次，其中接待了自开业以来规模最大的两场会议—××订货会务和××服装订货会议。为使接待工作统筹协调，确保抓好“周全、安全”两个核心服务环节，大厦保安加强了巡视和监控，训练有素的前台、客房及会务接待人员，提供了细致入微的服务，使各次会议获得圆满成功，赢得了客户的声声赞扬，使大厦在今后做好类似大型会议的接待工作扎下了基础。

5、落实协议单位的回访制度。大厦根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。据统计，上半年入住超过××间·晚数的协议单

位已达到××余家，更有一些老的协议单位甚至已超过了去年的全年累计入住间·晚数。如××等单位。

6、认真做好上门散客的销售工作。春节期间，因天气异常因素，使春天前三天没有预期好，有较大幅度下降。为此，我们及时组织召开了“如何推销上门散客”的专题会，认真总结经验教训，积极指导总台员工在推销客房时如何引导客人。由于提高观念意识，重视了推销艺术，使后期上门散客的入住率有了明显增长。仅上半年二大节日（春节、五一节）营业收入达到××元，较去年同比上升××%，平均房价××元，同比上升××%。由此可见，除客观因素外，员工的主观能动性也是其中重要因素。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到大厦的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高大厦经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。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。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。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，尽好自己神圣的职责，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。

企业的发展离不开经济的支撑，××经济目前正处于高速发展时期，为××酒店业发展提供了良好的外部环境。有了良好的外部环境，更需要加强内部自身的管理和提高企业素质来适应市场的需求。

1、上半年，根据大厦的实际情况，制定出台了《大厦管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使大厦的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利

于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，大厦开展了一系列丰富员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、外地员工春节团拜会、乒乓球友谊赛、三八妇女节茶话会、以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武、以“与企业共命运”为主题的演讲比赛等活动。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到红色革命根据地井冈山参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现大厦团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动大厦“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了大厦的生机与活力。最近，我们又组织工作满一年以上的员工近80余人分三批进行一日游，让他（她）们从繁忙的工作中走出，享受大自然的乐趣。同时，也促进了员工之间的团队精神。由于大厦充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展的最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人性化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近80%。为客人提供“宾至如归”的优质服务 and 期望宾馆明天更美好已成为大厦员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《××*》、《××》二本书。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。为营造一个***的学习氛围，5月份，我们围绕“创建学习型企业，争做学习型员工”的工作目标，举办“与企业共命运”为主题的演讲比赛。各部门参赛代表用生动的语言，丰富的情感和鲜活的案例，对演讲的内涵进行了全面诠释。通过此次演讲比赛，既宣扬了正气，又展现了风貌；既是对全体员工进行的一次思想教育和服务理念的培

训，也是对广大员工一种学习结果的检验。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将大厦的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。既实现无纸化办公，提高了工作效率，又节约了大量办公费用，使印刷费下降13%。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、柴油等能耗，其中光水电费节约5万元。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费*万元，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题的几百条棉织品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量，使这项费用下降2%。通过一系列的有效措施，使大厦的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在公司工作会议上，大厦与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务***组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局的表彰。上半年，经××考评，××*大厦被评为××年度社会治安综合治理先进单位。实现了刑事案件、

火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：一是加强公司、大厦二级领导班子自身素质。从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作合力。严格按照“集体领导、***集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

酒店开荒半年工作总结篇六

上半年的时间好像眨眼之间就过去了，作为一名xx酒店的保安，在这半年来，我在自己的岗位上恪尽职守，认真负责的完成了酒店的安保任务，保护了酒店的财务和人员安全，保证在上半年来的正常运转。

半年来，我们的工作中也出现过很多麻烦的事件，自身也有过一些问题。但这些问题都在领导的正确指示下得到了顺利的解决。如今半年的时间过去，我也要好好的总结这段时间来收获的经验教训。以下是我对半年来工作的总结：

回忆上半年来，我依然主要负责酒店大门的安保工作。在每天的工作中严格负责的在门口值班，除了维持酒店的安全安定之外，我也同样在指引顾客前往停车场，等秩序调解工作。半年来，在工作的中我一直尽职尽责，严格的要求自己在工作中的行为，绝不擅离职守，更不会让自己负责的区域发生问题。

但也并不是说我这半年来就这样的无所事事的过去了，正是因为我是一名前门的值班保安，所以在工作中才会更加严格。回顾上半年年来，最让我惭愧的还是在一次工作中，我因为太过匆忙，没能整理好自己的着装就上岗，结果违反了酒店

的纪律，让领导批评了一顿。但这次的事情也让我有了很大的反省。作为一名前门保安，我们的职责不仅仅是保卫酒店的安全而已，我们站岗的同是也是作为酒店形象的一员!所以在之后的工作中，我都会认真严格的检查自身形象和行，不给酒店形象带来影响。

尽管作为一名保安，但我也不是仅仅就在酒店门口作为一个“吉祥物”，在上半年的工作之余，我也一直在通过学习和锻炼来强化自己。

锻炼自不用说，无论是在下班后还是假期里，我都一直没有放松过对自己身体的锻炼，不仅加强了自身的能力，还能保持健康的体魄。

而在学习方面，我不仅趁着空闲的时间加强了自身的礼仪锻炼，还学会了应对许多突发情况的措施!这不仅提升了我的工作质量，还让我能面对各种情况都能有一定的准备，加强了自身的安全知识。

半年来，我在工作方面的能力尽管还算不得全面，但也有了很多的进步和提升。现在，下半年的工作也即将到来，我会在今后的工作中继续努力，让自己的工作更加出色!

酒店开荒半年工作总结篇七

一、

保安部组织架构为人员共10人，设经理1名，副经理1名，人事专员1名，内勤1名，纠察员2名，区域项目经理4名。从4月1日开始有了新的组织架构。设经理1名，内勤主管1名，内勤1名，保安大队长4名。

二、

1、保安队伍的组建,入职条件必须是政治合格,无犯罪记录,诚实、守信,要具备爱岗敬业精神,服务和服从意识要强。入职前要通过面视、政审、现场答辩、身体检查、形象等,确保每位保安员符合公司的要求,对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏、预防自然灾害为重点,突发性事件的处理,应急能力的培训。经测试合格后上岗,保证工作正常开展。

2、加强工作职责的培训和提升,服务礼仪的培训,礼貌值班、文明接待客户、服务于客户的不同要求。而尽量满足客户,加强语言沟通能力的培训,培养提升服务的价值观,树立良好的服务形象。

3、执勤时始终坚持克制、严谨的工作态度,遇到施工工人不理解谩骂、辱骂时,始终保持不还手、不还口的高姿态,体现出公司严谨、规范、专业的文化风貌,处理异常事情沉着冷静,大局观强。

4、保安部非常重视队伍日常管理培训学习,组织每月一次骨干例会,例会的只要内容包括,第一个议程:对本月份各护卫点考核的成绩通报,对打架事件的严肃处理及处理结果通报,第二个议程:怎么样快速提升队伍的整体素质和下一步工作安排,做出了重要指示,第三个议程:各分队长汇报近期工作情况,第四个议程:由部门经理总结工作及下月计划。第五个议程:内勤与各队长进行工作协调。

三、在肯定成绩的同时,我们在工作中也存在一些问题和不足,主要表现在以下几个方面:

1. 保安的治安防盗意识有待提高。由于保卫部人员的流动量比较大,在职人员新同志比较多,治安防盗意识比较淡薄,这就要求我们在思想上必须高度重视,队长要着实对护卫点人员加强教育,起到率先垂范的作用,形成“帮新促老”的良好局面。

2. 进一步加强班组建设。加强班组管理，优化队伍结构，不断提高班组长管理水平，是切实增强各治安大队凝聚力、执行力和战斗力的可靠保障。

3. 强化制度落实，加强制度管理，在执行中还有不到位的地方。

四、xx年下半年工作计划

组织建设工作就是公司的思想，部门的灵魂。为了把组织建设工作做好，决不拉公司后腿，保安部将树立以下观点：

1、提升个人综合思想素质，以制度为准绳。做好各类制度的培训工作。

2、加强全体队员的工作作风及纪律的把关，端正不良心态，使全体队员达到工作共识；

4、高标准，严要求，加强应急队员的日常训练，提高处置突发事件的能力；

5、建立健全安全督查制度，有效解决安全隐患；

6、完善奖罚制度，确保队伍的管理。

以上是保安部的工作总结及未来计划，保安部未来会遇到许许多多的挑战，我们坚信，保安部的全体同志一定能克服困难，战胜挑战，及时完成公司领导交办的各项工作任务。我们在总结经验教训的同时，立足于公司实际，结合本部门的工作状况，与各部门积极配合，相互合作，坚决打好20xx年下半年的攻坚战。

保安部

二〇xx年七月八日

文档为doc格式

酒店开荒半年工作总结篇八

新的半年即将来临，紧张忙碌的上半年马上就要过去。回顾20xx上半年，我们的工作有得有失，无论得失，我们将迎来新的一页。

展望20xx下半年，“吃一堑，长一智”，我们将从前面的经验中吸取教训，逐步完善我们的工作制度和管理制度。使我们员工的专业水平更上一层楼。确保20xx上半年公区卫生环境平稳，正常，良性有序的发展。

1、我们xx保洁员工大多来自农村，而且年龄大，文化素质低。但思想纯朴，性情耿直。做事一不怕苦，二不怕脏。为了提高保洁员文化素质，我们必须拟定一定的培训计划和切实可行的指导方针，正确的引导他们使之成为酒店一名合格的服务人员。我们不仅需要一套完备的管理制度来约束她们，更要一套可行的方案有计划的培训她们。对性格特别古怪的员工要加以疏导，坚决杜绝把家中养成的陋习带入酒店。通过不断的指导和教育，使她们在思想和个人修养方面得到有效的提高。为酒店高质量服务打下基础。

2、绝大多数新员工对xx这项工作并不了解，“酒店卫生好不好，全在xx搞不搞”[]xx部门历来是星级酒店中的重中之重，看似平凡的工作，却在评星过程中起到很关键的作用，卫生环境的好坏可以直接影响顾客对酒店的印象[]xx员工是酒店里的美容师，是一线中的领头羊。责任之大，任务之艰。不仅只是为顾客提供舒适、优雅、整洁、干净的生活环境，也为酒店职工营造良好的工作环境。

3、做为美容师和领头羊，就应该从我们自己做起。首先要求员工能够熟练、灵活的运用各种不同的工具，对各类材质的地面、墙面、家私进行合理专业的保养。合理专业的保养可以增加材质的光洁度和延长材质的使用寿命，同时也降低酒店更换材质的成本。为了使每位员工成为又红又专的技术人才，通常对员工采取理论结合实际的培训方法，在偏僻死角的地方进行演练和指导。定期安排一些技能比武，给予优秀者奖励。同时，加大交流，吸收可行便携实用的方案，提高操作过程中的速度和质量。

1、目前，保洁部门属于前厅部管理，共计9人。

领班：1名技工：1名xx服务员：7名。

主要负责区域：外围停车场、绿化带、车道、大堂区域、卫生间、电梯、电梯厅及后区通道、连廊。人员配备表如下：

备注：技工1人主要负责大堂清洗，地毯清洗，外围水池清洗，高空作业等。还有1名xx服务员作机动安排。

2□xx服务员都是本地人，但性格各有不同。大致可分为以下三类：急性子、慢性子、惰性子。慢性子的人一般固定在某个区域，因为这类员工做事细心，有条不紊，情绪稳定，能很好的遵守酒店的规章制度。不会给酒店带来负面影响。急性子的人机动性、灵活性较强。一般会胜任计划中的任务。包括突发中的事情。惰性子的员工应该加强教育、监督、引导，给她们更多成长、适应、发展的机会，逐步培养她在工作中的兴趣，提高她在工作中的速度。

3、目前传统的高压政策已经失去作用，人性化的管理结合个性化的管理才能挽留的住老员工。老员工历来都是单位稳定发展的一部分，老员工的好坏直接影响新员工的思想。我们酒店老员工思想方面比较纯善，所以很容易和新员工打成一片并协助新员工更快的适应、上手、投入工作。领班应该加

强对员工的沟通、了解、关怀。包括她们的衣、行、住、食都应该给予关注。劳保、福利一定要及时落实，该申请的应该立即申请。平时例行会，多征求她们的意见。因病或因事申请，可以灵活调动班次，尽量将她们的休息放在一起。员工遇到问题，应该及时给予解决。稳定部门员工，防止人员流动，确保工作正常开展。在工作操作中，确保一切安全。

1、“巧妇难为无米之炊”，工具保养和设备保养是xx员工必须学会而且经常要做的工作。工具是xx员工手中的大米，机器设备是xx技工的手中兵器。没有大米怎么去满足日常的维护，没有机器怎么能与脏、污做斗争。合理的保养可以延长工具和机器的使用寿命，从而降低成本且不影响日常的正常维护。由于前期机器保养较差，甚至没有联系厂家定期来维修，严重的消弱了机器的最佳功能和使用寿命。通过后期精心保养，对部分机器传动抽加以润油和清障后，逐渐运行正常。目前在操作中没有出现太大的故障□xx服务员在正确的使用工具后，工具基本都要清洗干净而后归库。包括平常操作的抹布和水桶，现在也出现了很好的改观。

2、耗材在以前的基础上增设了记录本，药水定期盘点表，擦手纸、卷纸日常消耗等记录，及时掌控耗材品消耗的动向。日常药水用量大的主要是中性药水、84消毒液、空气清洗剂、洗衣粉。日用品主要是垃圾袋和卫生纸张。基于我们酒店员工卫生间尚在改建中，根据酒店规定在无会议的情况下□5f暂时划给员工上厕所。但员工素质较低，经常不爱惜纸张，导致纸张耗材用量之大。为了控制耗材，在没有会议的情况下，我们将5f的擦手纸撤掉，剩余残留1/3的卷纸一律放在5f继续使用。为了管控耗材，一定要杜绝浪费，严防盗窃，合理利用材料。

1、团结、求实、主动、负责、高效，这是我们20xx年的行为标准。我们xx还有很多不足的地方，需要加强改进和完善。前期，酒店无领班且xx服务员人手也不足。在没有领班和人

手的情况下，卫生状况非常不好□xx服务员做卫生欠缺技巧，甚至把在家中的一些陋习拿来酒店里操作□xx服务员也很懒散，没有主动面对工作的热情，漫无目的，不懂正常操作的程序，不懂各类药水的应用。

2、卫生情况极差的区域是大堂返碱现象严重，墙面还有建筑遗留积灰，踢脚线还残留着建筑垃圾，卫生间异味较重且洁具水垢污垢较多等，给顾客留下了环境较差的印象。通过xx员工的共同努力，经过3--4个月的艰苦奋战，终于有了很大转变。但有些细节我们还做的不够，日常维护流程需要完善，计划没有很好的执行。所以需要加强监督、巡视力度，增加循环维护的频次□20xx下半年我们xx部门争取在20xx上半年的基础上更上一层楼。

美好家园的营造需要你我他（她）的共同爱护，需要协同酒店其他部门领导齐抓共管，需要相互尊重理解爱惜彼此间的劳动成果。让我们一起牵手，为了美好的明天，为了新港大家园。我们每个员工应该共同努力，把美丽、洁净、舒适的环境留在顾客心间，让顾客真正享受一次宾至如归的旅行。

酒店开荒半年工作总结篇九

回首我来到酒店的这半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，半年时间虽然短暂，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，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢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，就上半年具体工作如下总结：

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，评估期间承蒙领导的信任，我在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，虽然有时确实忙不过来，但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！

__酒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，领导者能够高瞻远瞩，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，竞争也是企业最大的发展动力，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__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，我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺。