

酒店总经理半年度总结计划(实用5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店总经理半年度总结计划篇一

酒店作为服务行业的代表，首要的工作就是为客户提供良好的服务。做好酒店工作一样要做好工作总结，今天小编就为大家整理五篇优秀的酒店半年工作总结，欢迎阅读指正。

2019半年工作总结酒店(一)

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，但嘉海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

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。我毕竟到嘉海工作才半年多，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。

2019半年工作总结酒店(二)

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：

一、酒店各部门的配合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罗春平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，经由同事张国琳假冒酒店高层领导和朱方圆前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银郭彩娟同事的配合对账。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。

二、营销工作的权力、责任方面

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。上月端午粽子的特殊销售，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488粽子、5盒328粽子。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328粽子需要至前台收银换5张488粽子票据。

由于一系列的请示，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。等换好粽子再送至客人手上时，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粽子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。

三、酒店的管理推新

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，同仁能给予指正，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。

2019半年工作总结酒店(三)

紧张与忙碌的2019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：

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，把员工当成自己的亲人，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。

明年的工作计划分为以下几点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、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。

三、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。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

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

针对以上的不足，本人的整改方案：1继续加强对各岗位的培训，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金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的201*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！

2019半年工作总结酒店(四)

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：

一、工作方面

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。

二、不足

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。

三、总结

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。

2019半年工作总结酒店(五)

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。
- 2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。
- 3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。
- 4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。
- 5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前

意识.6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.7、真诚 热情好客是中华民族的美德.当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样.生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的.当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。

酒店总经理半年度总结计划篇二

为贯彻总公司领导的的中心思想：“为五星级酒店培养一批专业人才”。因此是我宾馆进一步提高员工素质、服务技能的关键之年，这也是我们工作的重中之重，在未来的一年里，我将率领酒店全体员工完成总公司制定的各项经营管理目标，

共同提高酒店的服务质量、管理水平及经济效益。确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

宾馆自11月3日被我公司成功接下以后，因受前任经营各方面不良因素的影响，工作开展不太顺畅，经营情况也不太乐观，为改善并加强酒店内部管理与经营。特制定我酒店各部门的工作计划：

一、营销部

酒店营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高知名度，树立良好公众形象的一个重要窗口，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。

针对营销部的工作职能，我们制订了以下工作计划：

1、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商务知名人士，企业家等重要客户的联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。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。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，制订并完善市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，激发并调动

营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理。

3、提高营销代表的服务态度及业务水平

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

4、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

5、打造一个在南昌的上饶人之家

借助驻南昌办事处的天时地利人和的有利条件，开展一系列相关的促销活动，凡是上饶地区身份证都能享受酒店的有优惠房价等。

二、工程部

工程部是酒店开源节流之关键部门，而且员工素质培养要求较高，因工程部是集水、电、制冷、锅炉及装饰等多工种的技术部门，既要培养每个员工的工作责任感，更要求员工要有扎实的技术理论基础和工艺操作水平，没有理论就不懂安全用电、节约用电及如何通过高速技术参数，做到合理利用能源及如何节约能源。不懂工艺操作就无法保证维修质量及大型动力设备和安全运行，甚至造成大型动力设备安全事故。

进入新的一年，工程部将坚持每周二早晨的站班会，除工作安排好，抽出时间集中学飞有关操作规程及专业理论知识，通过学习，要让每个员工对本部门所属设备及供电、供水系统有较深刻的了解。安排每季度对员工抽查考核一次，形成一种自觉学习业务知识的时尚风气，考核成绩记录在册，作为今后对员工进行考评的重要依据。

1、电力及动力设备的保养，本部门工作场所的环境卫生

坚持大型设备有专人负责管理，落实到个人，并形成制度。每周定期一次彻底清扫，洗抹设备的外表，使设备表层不积土，保持光亮，并及时除锈补刷油漆。定期按说明书的要求对动力设备的内部结构进行清洗、加油等。确保设备的完好率100%。彻底清除滴、跑、冒、堵及电气开关保护失灵等现象。

2、坚持值班岗位责任制度，做好交接班手续。坚持每天早晨交班人必须交卫生的良好习惯，优质一个良好的卫生环境。

3、开源节流

根据季节和气候变化，适时调节和修正各种技术参数，在保证和满足客人对空调水、热水俱求的基础上，调正好用水温度及水的流量，降低热耗，尽量节省电力和燃油，使成本消耗减至最低限度。争取比同期降耗10%以上。

重视功率因素的补偿，大型电机设备投入使用后，及时观察 \cos 中的变化，保持 \cos 中必须在以上，从而达到节电的目的。

酒店总经理半年度总结计划篇三

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的'做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少

的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间内所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝!)

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。

但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。)

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。)

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

酒店总经理半年度总结计划篇四

1酒店市场销售部上半年工作总结及下半年工作计划

20xx年上半年工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的

营销模式。

一、营销部主要完成工作

1、会议接待方面

20xx年上半年主要接待了，陕西省媒体代表团、陕西商会、省外办、八中分校、华中科技大学等活动，在4月份，酒店领导将酒店接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，制定了销售任务。为此市场销售部力求重点突破，全力以赴以确保经营目标的完成。市场销售部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限等诸多困难，在5月份圆满完成制定的30万的经营目标。这一成绩的取得除了市场销售部人员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

2、客户的开发与维护

a□客户开发□20xx年市场销售部新开发个人和商务公司协议客户30个。新签订5家网络订房公司携程网、艺龙网、联通114、同程网等（网络订房这一块，主要的客源还是来自携程、艺龙、114）。

b□客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点于就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是觉得酒店发票问题而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年市场销售部

在这一方面加强联系。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、北京中旅、和平国旅加强合作意向。由于我酒店没有涉外接待的条件，致使很多做国际团的旅行社不能合作，现正加强国内团高端团的合作。除旅行社外，市场销售部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如西北工业大学、北京城市建设档案馆、山西盛通源科技有限公司、北京明一文化研究院、华中科技大学等先后入住我酒店，对我酒店表示认可。

二、市场销售部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

市场销售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，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉商务会议市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

三、20xx年下半年工作计划

1、努力使散客的入住率上一个台阶

20xx年下半年，市场销售部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。以及酒店配套设施不完善等，我们会利用所有可能的工具（网络、报刊、杂志及短消息的应用）加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、加强与各大旅行社间联系

下半年市场销售部拟定在旅游社市场加强国内高端团及会议团的合作，争取与各大国内团旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

下半年市场销售部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的网络营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、加强部门间的沟通协作

建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。因此市场销售部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

5、具体的目标明确

a□加强会议市场

b□加强国内旅行社高端团队市场

c□争取市场销售部每月收入突破30万

为更好推进下半年酒店各项经营管理工作的展开，现对酒店20xx年上半年度工作及任务完成情况进行总结，并对下半年工作提出计划和具体方案。

20xx年酒店由上级下达的营业指标为xxxx万元。截至6月30日，上半年酒店共计完成营收约xxxx万元；其中客房完成约xxxx万元、餐饮约xxxx万元、休闲中心约xxxx万元以及非主营业务收入xxxx万元。

客房上半年总营收为约xxxx万元（同比增加约xxxx万元、提升约xxxx%□□其中团队增加约xxxx万元、散客约xxxx万元、协议约xxxx万元以及网络订房约xxxx万元。客房营收的稳步提升主要在于团队、散客以及协议客源；然而实现此三类客源营收增加的成因各不相同。团队客源营收增加主要得益于xxx假日酒店在上海酒店市场中品牌形象被市场所认可、酒店销售团队不断提升自身销售能力、加之世博后上海酒店市场同期泡沫效应逐渐被市场吸收。散客的提升主要在于区域内酒店自身定位准确而被市场所认可、两年来区域内知名度和美誉度的积累。而协议客源的提升则在于20xx年下半年所签订的众多优质协议单位所带来的一批比较稳定的客源。

餐饮方面：上半年总营收为约xxxx万、客单数xxxx单（较去年增加约xxxx单）。由以上数据得出：餐饮营收的减少客观原因为12年春节较去年提前约一个月；然而客单数量的提升并没有带来整体营收的增加原因在于平均客单价的降低。根据日常营运情况得出：客单价的减少的原因为12年客源结构中家庭客源数量增加（具体表现为购买力不足）。

内部管理方面：酒店管理层通过分析历史数据、周边商圈考察以及对行业发展信息的及时跟踪等方式经过多次研讨制定出今后2至3年的发展战略计划。该计划具体体现在，明确当

前酒店依然处在基础建设阶段，重点依然放在员工队伍建设、干部梯队建设、改善内部流程、完善管理模式上。酒店管理层的还向各营运部门及后勤部门明确了年度经营计划，并具体指出如何在日常营运中进行有针对性的提升，以完成上级下达的各项任务。

在重新审视了酒店发展战略规划后，管理层明确了以人事工作作为经营管理调整的核心。酒店要在今后的经营管理工作上有所调整和发展，就必须占领人才市场中的有利地形。今年5月针对原有的薪酬体系进行了调整，从而使酒店的整体薪资水平在市场上有一定的竞争力。此次调整为下半年的员工及干部梯队建设、目标化管理、流程化管理以及部门归并等调整打下了基础。

酒店在上半年经历了总经理退休以及餐厅经理突然离职的难关。在餐厅经理离职前后；服务质量明显下滑、服务人员大量流失；给酒店的日常经营带来了一定的困难。为应对这样的现象，酒店管理层立即接手餐厅部的日常管理工作并同时开展餐厅经理及干部职工的留人及招聘工作。最终在一个月左右的时间内将餐厅部干部员工的编制补足。在随后的一个月左右的时间内，对餐厅前期遗留的各项管理弊端及工作流程上的疏漏逐一进行了整改，同时对新招募的干部员工进行突击培训。餐厅部已于6月中旬左右趋于稳定并且在日常经营上取得了一定的突破。

当完成了薪酬体系调整及重新部署餐厅部的工作后，酒店管理层立即将工作重心重新转移到厨房。针对厨房管理条线不清，缺乏调整思路以及标准化进程过于缓慢等重大问题逐一进行深入了解，并开展了一系列有针对性的调整工作。目前已经完成了理清管理条线、明确阶段性标准化工作目标以及重点工作岗位人员调整等工作。为下半年的厨房管理者调整以及宴会市场拓展做好基础工作。

下半年，酒店将要进行的工作总体来说分为两部分：一是要

明确下半年经营计划从而配合酒店战略规划；二是要改进及加强组织管理、细化和完善工作流程。准确的市场定位是xxx假日酒店成功的开始，它有助于我们明确发展方向，制定相应的发展战略□xxx要根据在市场竞争格局中所具有的优势，选择一个或多个细分市场进行合理定位。因此□xxx要打造自己的专业队伍、机构设置等，以符合接待型酒店的战略定位。不断拓宽团队接待能力及服务水平、积极开发及宣传自身的餐饮特色、拓展和提升会议组织功能、完善各项休闲娱乐设施。

酒店还需要加强内部管理。成本控制方面的工作共分为三项：

一是原物料成本控制。具体应做好以下几点：1、建立完善的采购申请审批制度，杜绝不合理、不必要的盲目采购。2、设立由采购部门、财务部门、营运部门等部门主管组成的定价小组，定期对酒店生产所需原物料进行市场调查，定期会同供货商制定报价，在不影响品质的情况下尽量把价格压到最低。3、采购部尽可能地开发供应商，做到货比三家。

二是营业成本的控制。具体应做到：对酒水、厨房的原料、客房使用的布草、楼面使用的餐具等采用永续盘存制进行核算，若有盘亏，责令有关实物负责人赔偿。不定期对厨房、餐厅、客房等出品部门进行抽查，严厉查处原材料、节能意识不强的现象。

第三、酒店还要对后勤成本进行管控：对各部门办公用品、物料用品、水、电、煤气等使用情况的控制。

管理团队建设方面：

一是要通过培训来提升管理团队效能。培训将从以下几个方面入手：企业战略理念、营运机制与标准流程、管理制度、行业前沿理论与运用、市场营销态势与当地同行经营状况。经过有效的培训，可使管理团队成员尽快了解酒店的发展要

求，帮助其顺利和高效地开展工作。

二是干部管理办法将采用目标管理。其过程为：依据酒店年度总体经营指标，细分为酒店应达到的经营目标，成本控制目标、新产品开发目标等；随后下发至各相关部门。各部门根据下发的各项目标再细分成每月应完成的指标。使管理团队及酒店员工自发地关注经营、支持管理，甚至会为酒店全局而牺牲个人利益，这有利于团队间的协作与凝聚。

同时，酒店要继续保证质检工作的有效运行，现行的质检小组成员来自酒店各部门的管理人员；小组成员主要负责协助和监督各部门的运行并定期汇报服务及产品质量的详细情况。为了使酒店质检工作成为一个持续改进的体系，质检小组将定期对酒店各项服务及产品的质量进行完善并做好相关跟踪工作。

经营方面：为了寻找新的经济增长点和提升酒店总体盈利水平，酒店目前正在进行宴会厅改建工程和休闲中心营业调整工作。为配合今年年末即将完成的以上两项重大改建项目，酒店管理层拟在下半年招聘餐厅宴会主管、销售部宴会销售以及拥有大型宴会经验的厨房管理者及厨师。同时，为了完善酒店核心主营业务、提升休闲中心盈利能力以及规避经营风险；在不增加人力及经营开支的情况下，将原有休闲中心棋牌及按摩业务相关的营业场所改为客房。预计在所有项目完成后，新的宴会厅在正常经营后可为酒店创收约xxxx万元每年，休闲中心则可在年内收回改建成本。

一、上半年完成并超额完成酒店下达的任务

具体工作如下：

- 1、完成春节、泼水节旺季接待以及日常大型团队入住期间对客跟进服务。

- 2、针对春节结束后人员离职、部门、人力资源部积极配合招聘工作，上半年以补充10多名新员工。目前完全能独立操作，为部门分担一定的工作量。
- 3、完成室内外家具打蜡，3栋房型改造。
- 4、公寓走道，绿植的更换和管养。
- 5、完成主楼、公寓地毯全面清洗工作，电脑、电视线路的整理。
- 6、不定期对内庭院、大堂门口景观池清洗，保持水池清洁。
- 7、每月易耗品的盘点，半年一次固定资产盘点工作。
- 8、处理公区石材结晶，现完成一部分。

下半年工作计划：

- 1、人员储备8—10名，迎接春节和旺季期间接待。
- 2、物品申购，确保各区域运作正常使用。
- 3、加大管理层的监管力度，培训员工理论及专业技能，跟据各栋的卫生情况。做好年度计划卫生安排□20xx年部门全年成本预算。
- 4、跟据新员工入职情况，安排新员工的沟通会，更多了解员工的思想，以及对酒店和部门的建议和意见。
- 5、加强部门礼节、礼貌、技能方面培训、监督好管理层和工作质量。
- 6、坚持每天巡视各区域卫生、服务之星、针对每天工作中存

在的问题和客人投诉，第二天班前会和员工共同学习；提高员工的应变和处理能力。

7、每月严格审核各区域绩效考核表，做到实事求是、公平公正、严格把关。

8、每周提供维修报表到工程部，及时了解房态、控制维修房，做好国庆节房间最大化出租。

9、每天一次性用品、迷你吧、洗衣房清洁剂的盘点工作。了解每月的耗量，控制成本。布草报损率的控制，严把洗涤质量、延长布草使用寿命。

10、主楼地毯全面清洁，逐层封房及时恢复。

11、每月服务之星的评选活动，争取产生2名条件：爱岗敬业、有奉献精神、团结友善。

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。坚持公司原则由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，自我的提高由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。

酒店总经理半年度总结计划篇五

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xxx人，酒店住房有xxx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xxx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。现对下半年工作计划如下。

- 1、做好接待服务，让客人宾至如归；
- 2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；
- 3、不断地对员工进行培训，提高服务质量个性化服务、无干扰服务
- 4、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入。

精选阅读

时间在悄然飞逝，我们即将进入下半年，是时候开始准备酒店客房部上半年工作总结了。通过对过去一阶段工作不断主动思考和分析，才能在以后的工作中不断前进。怎么才能将酒店客房部上半年总结写得全面呢？工作总结之家小编特地为您收集整理“旅游酒店客房上半年工作总结”，欢迎您参考，希望对您有所助益！

通过上半年的努力，我较好地完成了酒店客房部的工作，现对酒店客房部上半年的工作进行总结。

一、培训方面

每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。房务和总机人员的交叉培训，从xx月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二、管理方面

上半年以来住客率高，特别是在xx月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项

对客服服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，后来将xx楼层划分给xx公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

上半年总体服务质量较稳定，集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，而且xx楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。

三、接待服务方面

xx服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四、团队和人员方面

关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度；组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。

每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用；在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成

各项考核指标；人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

时间过得真快，一下子上半年就这么过去了！如果不是这场疫情的影响，我想我们的酒店生意会更加好吧！今年上半年酒店多是用来进行专门的隔离工作了，我们客房部具体的工作总结如下：

一、积极配合国家的工作进行客房服务

本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客房部上半年的工作中，主要的工作是积极配合国家的工作，进行一系列与国家需要相关的客房服务。接纳了许多来自内地的顾客，也接纳了许多来自国外的顾客，在他们需要帮助的时候，及时送上我们的帮助，让他们在我们酒店里面住得放心住得安心。在这一系列客房服务中，我们客房部还与医院保持了密切的联系，尽可能保证本酒店住客与员工的生命安全。

二、认真保持干净卫生整洁的客房质量

酒店客房服务中最重要的也就算是保持干净整洁了。今年上半年是一个特殊的半年，这就更要求我们的卫生状况要保持在高水平了。上半年，我们客房部派出了一大部分员工专门进行卫生状况的维系，进行每日消毒每日清洗，哪怕是长时间住店的顾客，我们也都做到了上门为其进行消毒打扫的工作，认真保持干净卫生整洁的客房质量，让每一个来我们酒店住宿的顾客都连连称赞我们这里的卫生让他们放心。我们客房部对于这样的评价感到欣慰，毕竟我们上半年真的有非常认真的对待这件事情，算是为了让大家住的更加安心做的一件值得一提的小事吧！

三、拓展进行了今年上半年的客房培训

上半年，我们客房部的工作是忙碌的，但这不是阻止我们进行客房培训的理由。上半年的时间里，我们客房部还是想尽办法挤出了时间来给我们客房部的员工进行培训，让大家在一种更加整齐有序的工作中得到住店顾客的好评。今年上半年的培训，主要是围绕如何接待境外旅客的培训，提高了一些英语比较落后的员工的英语水平，也给所有客房部的员工进行了如何更有礼貌地对待那些需要被隔离的住客，让这些住客不会因为害怕而过分影响身心健康。

上半年我们客房部的主要工作差不多就是以上这些了，这些工作看似没什么，但实际上却让我们上半年都处在紧张忙碌中。下半年我们客房部以及我们酒店将面临一些什么新的挑战呢？我们只能尽可能的保持良好状态积极应对了。

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xxx人，酒店住房有xxx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xxx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。

随着时间一天天过去，上半年就这样过去了，是时候开始准备酒店客房部上半年工作总结了。职场的成长离不开对工作的认真分析和复盘。一篇优秀的酒店客房部上半年工作总结是怎么样的？下面是工作总结之家小编帮大家编辑的《高级酒店客房上半年工作总结》，希望能对您有所帮助，请收藏。

xx酒店客房部上年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一培训方面

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工

进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1、上年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈

大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3、政府管家服务的有效跟进，上年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四团队和人员方面

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上年存在的问题进行以下思路的调整：

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一管理方面

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人

员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强，1—5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步。

二培训方面

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制

定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

6、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

上半年客房部接待顾客共有xxx人，酒店住房有xxx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xxx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，也是为了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，更是为了让客人喜欢我们酒店。

客房岗上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一培训方面

1. 每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进

行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强了员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2. 集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3. 每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4. 针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5. 房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1. 上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2. 上半年总体服务质量较稳定，1-5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大

幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3. 专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5. 常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3. 政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4. 岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5. 对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四团队和人员方面

5. 人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

7. 个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

3. 继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4. 做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5. 开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8. 对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；

10. 继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

工作总结之家的半年工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《酒店客房上半年工作总结和下半年计划》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“客房上半年工作总结”专题。