

酒店大假工作总结报告 酒店工作总结(汇总8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

酒店大假工作总结报告篇一

做为一名酒店楼层的领班，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，前面还有许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。

下半年新起点，过去的成绩已成历史，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！

酒店大假工作总结报告篇二

本站后面为你推荐更多酒店工作总结！

20xx年度xx培训中心的各项工作在省局党组的正确领导下，

在分管领导的直接指导下，在各处室及相关部门的有力支持与配合下，认真贯彻落实省局对我中心“抓管理、抓质量、促效益”的重要指示精神，围绕中心“一条链服务”的宗旨，强有力地各部门的单体服务有机地结合起来。一年来，中心上下团结拼搏、真抓实干，营业额突破560万元，是历的成绩，并且取得了良好的社会效益，为省局填写了一份较为满意的答卷。现将中心一年来工作情况简要归纳如下：

一、经营情况

20xx年中心接待宾客x人次，营业收入为x万元，营业成本为x万元，核定营业费用与管理费用406万元后，盈利4万元。再从实际出发，减去历11年沉积未缴的公积金x万元，减去年末已记入成本的商品价值x万元，与已经支出但尚未取得发票的水电费5.3万元，中心20xx年实际盈利应为40.7万元，成绩是可喜的。

1、客房出租率日平均达50%以上，与当地同行业相比，尽管客房a型间□b型间、别墅设施都是高档次的，但我们仍采取“低价位、多薄利”的定位，为的是吸纳新客户，留住老客户。客房、游泳等年收入为343万元，经营利润为50.7万元，中心的盈利主要靠客房这块。

2、作为支柱产业的餐饮部，年收入(不含酒水、饮料)x万元，收入比重占22%，几乎与原材料成本等同，因此亏损x万元，其主要集中在管理费用与经营费用上。产生亏损的直接原因，主要是食品原材料和燃料(液化气)价格持续上涨，而我们餐饮部经营的策略是“饭菜要保质保量，价格持同行业中等以下”，以质美价廉的宗旨接待会议与散客。

3、商品销售收入(含餐厅的酒水饮料)为x万元，收入比重为x%□实现销售毛利27万元，是中心经营利润的重要补充。其中，烟、酒、饮料都是太原与xx资质深、证件齐的国营厂

家。一年来，没有出现丝毫的质量差错。

二、用制度强化管理，措施又是保证服务的手段。

理念支配行动，制度约束理念，制度建设是开展各项工作的重要保证，也是推进整体工作的重要基础。在加强每周一次政治理论学习的同时，中心每半月召开一次部门经理汇报会，不断完善各自岗位上新出现的问题与漏洞。

《岗前员工学习制度》首要解决新员工的思想动态，在仪容仪表，礼貌用语的基础上，放大胆子干工作，要敢于同生疏的客人问寒问暖，敢于在领导面前从容讲话，不能畏缩不前。

《采购、存货管理制度》，力求做到先有计划，部门经理核实审批，财务部门制定资金计划，最后总经理审批。采购员要抓质保量，货比三家，对定点送货上门的要留存保质金，时间上必须保证及时到位，如蔬菜、水产品等要征得多位师傅的意见并认同方可留用。一年来，从客房、餐饮到后勤部门，都严格按制度办事，这一新的模式措施，经过一年来运转，确实是有效可行的。

《卫生质量标准》要求每位在岗员工，对所属卫生区域认真检查，不留死角。客房部成立了卫生质量检查小组，组长由楼层领班担任，每日小组内自查，每周进行一次巡回检查，每月进行一次大规模的检查，检查结果要通报到每位员工手里，奖罚分明。

餐饮部出台的制度，严格要求服务员班前检查所有的餐具、桌椅、地面、工作台是否干净整齐，开餐前1小时领班检查，开餐前30分钟主管、经理检查，发现问题及时处理，他们采取逐日考核，逐周小结，逐月总结，一年来收到了良好的效果。

《保安人员岗位责任制》管理严格，措施跟得上，对员工早

出晚归毫不留情，外来人员详细登记，车辆存放井然有序，并对社会闲杂人员严加查问，并敢于同恶势力作斗争。XX年XX月3日晚九点，保安员郝还根把醉酒的社会上的几个小混混无情地撵走，为此中心开除了两名违纪的员工。既然有制度在前，就要有严格执行在后，而且各项制度、措施要不断加以充实和完善，为我们中心经营与服务提供有力的保证。

其次，我们在开源节流、减少成本浪费、控制费用方面采取的措施是：

- 1、严格控制一次性用品的投放，保管、服务员、领班、主管、部门经理层层审批，尽量减少浪费。
- 2、对空调、照明、燃煤方面加强了控制并对使用情况进行检查，做到了离客即关，从而节约能源、降低费用。
- 3、煤气管理、量斤称两，热水窖池底、水笼头、阀门等及时检查处理，决不无谓地漏掉一滴水，限度地减少经营费用。
- 4、后厨操作间，职工食堂，尽量合理采用边角料。如萝卜皮洗净后淹咸菜丝，剩余的萝卜叶则加工成素菜羹；猪皮洗净后煮皮冻等等，尽量降低原材料成本。

等等，通过完善各项内部管理制度，配合各项相应的措施，使中心的工作步入了制度化的轨道，为提高服务质量，加大管理力度，增收节支，加强职工纪律性观念，促进工作热情，形成了勤俭、高效、自律的工作作风，有力地推动了各项工作的迈进。

三、以求实的态度育人，员工精神造了中心形象。

一个单位有精诚团结的领导集体，有高素质的员工，工作起来无疑是高效的，而要持之以恒，必须先从学习、培训、思想上抓起。一年来，中心上下心往一处想，劲往一处使，从总

经理到部门经理，没有节假日，没有星期天，以中心为家，为了中心的一草一木、一砖一瓦、一度电甚至一滴水，都与当地取费部门不卑不亢、有情有节地拒理力争……这都给工作在一线的服务员与师傅们留下了“爱家、守家”的美好形象。

xx年9月6日、9日我院组织全体员工分批去五台山旅游、参观、学习，既要让员工舒心避暑，又要让她们学习兄弟单位新的东西，让她们感到我们这个大家庭的温暖而有度。

员工马润花因突发性脑积水压迫视网神经导致视力模糊，需要手术治疗，中心上下积极捐款献爱心，一双双温暖的手把3350元送到马润花手里。在中心工作近十年的员工赵跃臻，家庭困难，三十大几了才处了个对象，为此中心大力支持，接济钱、接济物，部门经理无私地派出自己的车，挤出空闲时间，数次去车站、跑外地，并帮助给其对象找工作，最近赵师傅喜结良缘，前些日子才有了个温暖的家，安安心心地工作。说起此事，赵师傅家人，爱人以及家乡的亲戚、当地村里人，无不为我中心领导有方、爱护员工赞不绝口。

作为宾馆饭店性质的工作，本来就是铁打的营盘，流水的兵。针对服务员流动性较为普遍，中心积极采取健康、稳健的办法，在改善生活环境与提高工资福利的基础上，举办演讲活动、歌咏比赛、网上qq群交流、外出学习旅游等，引导他们积极向上，珍爱自己的工作，安心、团结地工作在我们这个和睦的大家庭里。

员工们也是好样的，一年来没有辜负中心领导的期望，餐厅包厨的赵小兵师傅等人，对菜肴精工细做，推陈出新，省局大型会议在此近一个星期，几乎没有出现重复的菜肴。康乐部池水洁净清澈，为了迎接第二天的会议，服务员们在前一天晚上加班加点，退尽旧水，换上新水，从未耽误过一次。

还有值得我们骄傲和称赞的是员工们拾金不昧的高尚品德已

蔚然成风。法制办的客人用餐时喝了点酒，走后把装有数万元现金、手机、各种证件的皮包丢在餐桌下，服务员打扫卫生发现后及时交回吧台，根据证件交还了失主。客房服务员整床时拾到了手机，康乐部员工在包厢发现了客人丢失的皮包等等，都及时联系上失主并交回。好人好事层出不穷，在这就不一一列举了。

总之，员工们这种带病上岗、拾金不昧、忘我的工作风貌塑造了我们中心良好的社会形象，从而带来了无形的社会效益。

四、搞好后勤保障，服务一线工作。

1□20xx年尾，中心配合施工队对帐，监理签证，审计复核，在建工程的决算审计圆满结束。

2、配合疗养区管委会几项收费项目的核定，所有卫生费，排污设施费等按规定合理交纳并验收合格，在同行业中受到了表彰。

3、工商执照年检、电费规费许可证变更、医疗执业证复核、消防设施合格证等全部如期检验合格。

4、税务部应提的税金已提交并足额交纳。

5、劳动保障及劳动监察部门□xx年在册登记与费用交纳工作全部完成，新劳动法的执行及相关文书正在办理交涉中。

6、全体正式工、师傅、服务员年末召开了座谈会，对过去一年来的工作畅所欲言，对新一年工作做出了各自的打算。并于31日下午举行了庆元旦联欢，表演节目，晚上会餐，中心上下乐观、自信，决心为新一年的工作发奋图强。

综上所述，中心xx年工作取得了较好的成绩，为08年的工作开了一个好头，但还有不少问题和困难需要解决和克服。

- 1、职工的政治思想教育与理论学习、素质培养要更进一步提高。
- 2、新老服务员的交替工作，新服务员上岗要加强规范，如普通话、行为等要达标。
- 3、原材料与劳动成本上要更细、更深地精打细算，尽量减少浪费，节约开支。
- 4、除现有的电业系统、移动公司、兄弟税务系统等大客户外，要进一步拓展客源。
- 5、在餐饮上再加大力度、增强创新意识，不断出新菜，留住老顾客，招回回头客，吸引新顾客。

酒店大假工作总结报告篇三

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业立于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想

在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对接前台接待，行

李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

酒店大假工作总结报告篇四

一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的'不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求

不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

酒店大假工作总结报告篇五

08年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎样才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，

意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

酒店大假工作总结报告篇六

人力资源部采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度，严格落实服务区各项制度的实施，严肃处理违反服务区规定的行为。劝退了12名员工，其中系列处罚共13人次，金额290元。奖励9人次，金额110元。进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好氛围。

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入20xx年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题(知识普及性)培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

酒店大假工作总结报告篇七

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。心得体会在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们xx的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日

常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我

将加强学习，工作总结努力工作！

酒店大假工作总结报告篇八

自酒店开业以来至今已有四个多月，在这段时间里感谢领导对店内工作支持及关心。现对以前工作总结如下：好的方面：

本季度实现营业收入万元，营业成本万元，综合毛利率，营业费用为。

第一：各项工作已步入正轨，服务水平不断提高。开业到现在不到半

1、各部门根据不同的岗位制定不了不同的提成方案。有效的调

动了员工的积极性。

2、实行了意见卡制度，对每桌客人的满意度进行调查。根据顾

客满意度对员工进行奖惩。

第三：完善部门例会制度，每天晚上8:409:00组织部门日事日清会。

总结当天问题，安排明日工作。

严格劳动用工制度，新员工入职前三天为试工期，符合条件的择优录取，不符合条件的一概不收，不讲情面，保证招工质量。同时深入员工内部，积极发现和培养人才，制定员工内部晋升制度。目前，已从内部提升领班一名，得到其他员工的普遍认可。

根据顾客需求增加新菜品，菌菇类、海鲜类新增菜品较多。

1、推出了赠送爆米花服务。凡进店客人均可免费得到爆米花一份。

2、为客人举办生日宴会。根据意见卡收集的顾客资料，由专人负责电话预约，为生日当天进店的客人举办生日宴会并赠送鲜花一束，蛋糕一个。

3、给客人套衣套服务。防止客人衣服上弄上油渍，保护客人的财产安全。不足之处：

1、部分菜品上菜速度不稳定。

2、对客服务质量还不够高，员工个性化服务欠缺。

3、员工不够稳定，新员工较多。

总结过去，展望未来，我们将继续发扬优点，改正不足，进一步提高管理水平，为打造一支学习型的、快乐型的餐饮服务团队而努力！