

# 2023年酒店半年度工作总结和工作计划

## 酒店半年度工作总结(实用6篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。相信许多人会觉得计划很难写？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

### 酒店半年度工作总结和工作计划篇一

20xx年又走过了半年多，如今已经是7月底，这半年多来，我作为一名管理者，作为一名部门员工利益的代言人，作为一名部门政策的贯彻者与执行者，同时作为一名酒店的员工与领导的下属，我有责任也有义务去不断的去发现自身的不足，去发现自己部门运行中存在的缺陷，这样才能有助于日后我的工作开展更加顺利。

高效的管理是企业的生命线，是的，作为一名管理者，是我们的管理在维持着酒店的生命线，我更要找到一条适合自己的管理路线，我能感觉到任重道远。

半年的工作总结主要分为以下几个方面。

#### (1)、服务质量。

部门总体服务质量良好，没有出现过因为服务引起的对员工与管理者的投诉，但是存在着明显的问题，员工整体服务比较机械，员工只明白服务的基本要义，能做到热情却做不到主动，能做到耐心却无法做到周到，员工缺少灵活的服务方式，客观原因是这半年尤其是四五月份员工流动率过高，优秀员工比率过低实习生比率过于高，管理者包括领班与主管

也都缺乏长期的富有经验的服务督导，一系列因素交叉在一起，整体服务水平裹足不前。

主要存在的问题：对关键客人的关注度不够，包括vip□值班经理、特殊需要照料顾客(包括老人与儿童、孕妇、残疾人)等。

## (2)、内部管理。

除一位员工夜班睡觉违反员工手册被严重警告一次，总体上半年没有出现违反酒店规章制度的较大事件。

对于餐饮部将奖惩细则执行比较到位，所有的员工都能贯彻细则执行，经统计，迟到为我部门员工主要违反奖惩细则的事件，因此也对这主要问题进行了更进一步的处罚标准制定，员工迟到1-10分钟扣1分，10-20分钟扣2分处理，20分钟以上扣分3分处理，实习生减半，所有员工都能接受。

主要存在的问题：有多名员工反映西餐厅内部管理过于严格，因此内部也经常在进行自我修正与调整。

## (3)、制度制定与执行。

a□酒店三月份施行双休制度，在贯彻酒店制度大方向的同时根据部门实际情况对上班时间进行了调整，员工施行双休制度，但上班时间施行超负时，减少每个班次交接班时间，减少班次重合时间，将不需要的的时间全都作为负时处理变为酒店所节约的人力资源成本。

在并不影响经营的前提下，缩短班次时间，如大堂吧上班时由8小时制度调整为7小时或7个半小时。

各个岗位班次均进行调整。

b□制定周期卫生制度。

重新调整西餐厅的卫生清理制度，充分考虑西餐厅的实际情况制定周期卫生制度，将外围卫生列入常态化卫生，如西餐厅楼梯通道、水苑围栏、大理石地面等，且执行基本到位，没有再次出现总经理、值班经理反映外围卫生不合格的情况。

但也存在一系列的小问题，还无法彻底解决开中餐情况下的卫生保持，领班对周期卫生的检查力度还不够强，员工区域卫生还有待提高等问题。

c□重新制作菜牌以及菜牌架解决了值班经理反映的菜牌脏菜牌缺失以及员工反映的菜牌难找的问题。

d□向上级反映解决售券制度。

针对偶有逃票事件的发生，向上级领导反映后请财务配合将西餐厅收银点搬到大堂吧，解决了迎宾的工作量、提高了迎宾服务水平，同时也解决了买单难的问题。

(4)、内部沟通。

从基本上不与员工沟通到施行周期性的与员工沟通机制。

贯彻酒店人力资源部的每月员工座谈会制度，部门施行领班一月两次、主管每月一次的沟通制度，解决员工在工作与生活中遇到的一系列问题。

几个月下来确实也解决了许多员工提出的问题。

不足之处：许多员工提出的问题超出了部门能力之外，许多问题需要其他部门配合解决无法得到解决，许多问题需要酒店解决实际条件却无法允许，许多部门内部能够解决的问题效率不够且执行也不到位部分员工失望。

## (5) 卫生质量。

卫生质量整体合格，值班经理发现桌子不干净扣分一次，质检发现大理石有面包屑扣分一次。

配合周期卫生制度，大堂吧卫生执行较为到位，没有出现卫生被扣分现象，西餐厅卫生受经营影响较容易出现卫生死角脏乱等问题。

## (6) 节能降耗。

配合酒店节能降耗政策，将西餐厅的灯光进行再次的调整，同时将节能责任细化到每一个员工，细化到每一个班次，餐厅内部灯都做到客走灯关，客走空调关，且周期性的在例会中进行节能降耗意识的宣传与讲解。

## (7) 培训制度。

针对新员工入职上岗业务能力不熟练，在部门的安排下施行先培训后上岗的政策。

员工入职部门先进行为期两天的培训，由主管或领班对常用的业务能力进行培训，比如《礼节礼貌》、《有声服务》、《托盘练习》、《送餐服务》、《自助餐巡台》等，员工上岗之后进行实践操作之后效果良好。

但同时存在的问题是上半年对员工的零点培训、菜单培训、英语培训强度不够。

针对上半年的总结，主要规划与整改如下：

(1)、通过施行正负激励制度与服务质量培训制度结合的方式，进一步的提升员工的服务质量。

在培训中注重员工服务意识的培训，同时在日常督导中细化

领班的激励制度指标，每个礼拜完成最低奖励与最低处罚。

(2)、继续执行严格的内部管理制度，但对部分奖惩标准进行调整，以人性化却不违反制度为主要宗旨。

(3)、让每一位员工、每一位领班参与到部门制度制定当中来，以“制度去管理而不是以人去管理”为目标，鼓励员工提出更好的建议改进我们的工作，合理的建议予以采纳并且施行奖励。

(4)、进一步的加强内部沟通制度，力所能及的解决员工提出的符合实际的问题，同时做好对员工的解释与沟通工作，将问题消化在内部。

(5)、根据2个月的周期卫生运行状况对周期卫生进行调整，让每一个班次都有工作量，每一个班次的工作量都适合。

做到整体卫生达标。

(6)、继续加强节能损耗工作。

对节能工作执行较好的个人进行奖励。

(7)、制定更加合适的适合部门的培训制度。

a□将所有的部门培训进行总结并且进行细化，制定一个培训表格，每一位员工来到西餐厅都能完成表格上所要求的培训，做到培训能彻底、培训不重复、培训不遗漏，同时将大堂吧与西餐厅的'培训进行细分。

b□增强领班培训能力。

xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，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(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：

1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店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，酒店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，狠抓酒店员工的培训教育，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，整个酒店形成了“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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，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。

我们要求由人力资源部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。

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、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、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。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。

参加培训人次占酒店总人数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。

7、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来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

## 二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店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；做好均衡价格、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。

2、落实协议单位的回访制度。

酒店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。

### 3、认真做好上门散客的销售工作。

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，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

## 三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。

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“酒店技能”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、提高酒店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。

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，却让客人感受到酒店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。

#### 四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；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。

使酒店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，酒店开展了一系列丰富多彩的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、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。

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，还组织他们到同行酒店参观学习。

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，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。

推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。

最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。

由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。

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70%。

为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店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，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。

今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。

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。

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。

将酒店的有关事项、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。

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、气、柴油等能耗。

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，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产品，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。

通过一系列的有效措施，使酒店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。

年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，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、消防大队的表彰。

上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xx年度消防先进单位，治安先进单位。

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：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。

严格按照“集体领导、民主集中、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。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

## 酒店半年度工作总结和工作计划篇二

这一年里，某某大酒店在某某公司和某某公司的共同的经营下有了较大的变化，两家的股东投入大量的资金对酒店部分的设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修已经正式的营业了，在一定程度上弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加的完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本上的解决，同时对客房旧电视进行了统一的更新，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、员工服务水准的在进一步的提高，使某某大酒店在200某年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使某某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团四个，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：

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。某某某某年客房收入与某某某年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心

的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

## 酒店半年度工作总结和工作计划篇三

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。

#### 四、规范管理，促进企业健康有序发展

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。

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。

为营造一个和谐的学习氛围，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消防队组织，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、民主集中、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。

## 酒店半年度工作总结和工作计划篇四

时间过得真快，总在不经意间流逝，迎接我们的将是新的生活，新的挑战，我们要好好计划今后的工作方法。好的工作计划都具备一些什么特点呢？下面是小编帮大家整理的酒店半年度综合工作计划，仅供参考，希望能够帮助到大家。

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列

的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设

备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树

立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

## **酒店半年度工作总结和工作计划篇五**

一、从内部管理入手，提高保安综合素质。

建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

二、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。

首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服

务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

### 三、利用行业优势，加强保安信息工作。

首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

### 四、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。

首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

### 五、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。

广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

## 酒店上半年工作总结下半年工作计划

### 酒店半年度工作总结和工作计划篇六

为贯彻总公司领导的中心思想：“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性服务，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 $\cos\phi$ 中的变化，保持 $\cos\phi$ 中必须在0.9以上，从而达到节电的目的。