# 最新隔离酒店工作总结(十二篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-25

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!隔离酒...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**隔离酒店工作总结篇一**

一、制度建设方面。

1)年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

2)在酒店总经理的领导下，与总裁办配合，对酒店各项管理制度进行了梳理。

3)规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计\_份。

4)在酒店总经理的领导下，按酒店的实际情况，对酒店的定员、定编进行了核定。

5)根据酒店架构的改变，修改各部门管理架构图。

二、招聘、培训方面。

因部门内部分工，年初的招聘、培训工作是由\_负责，后因\_私自收取\_服装费被酒店开除，接手招聘、培训工作后对\_前期的遗留问题，如私自\_全额退还服装费、人员档案管理混乱等等进行了处理，对入职培训内容进行了整理，并组织了x月的一次招聘活动。

x月接手招聘工作后，共办理入职x，离职x(均包括x)，共有x要求x，其中已落实的有\_\_，其余为x要求太高，不到合适的人，或x给出的待遇低无人愿意去。

三、考核方面。

1)酒店，设计了\_考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习、管理人员。在年初进行了运用，不过随着酒店架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2)根据酒店x月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、\_部、招商部、市场部、策划部。

3)x月整理了酒店绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4)总的来说，20\_年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，酒店的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与酒店大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一，20\_年将作出改进。

四、薪酬方面。

1)在酒店总经理的带领下，修改、完善了酒店薪酬结构表;

2)x月对酒店的整体薪酬做出调整，对酒店员工的底薪等进行调整，全酒店工资部分全年为x万元，奖金根据酒店销售状况按比例核算;

3)对各部门的奖金方案进行了调整，并随着酒店副总级管理人员的管理部门变化而不断进行奖金方案的修改。

4)每月对各部门上报的各项报表进行审核，进行薪酬核算，并对各部门薪酬比例进行分析。

5)20\_年在薪酬管理方面，只是做了简单的核算及分析工作，没有做到过程控制，没有真正起到为酒店决策层提供决策依据的作用，在20\_年将做出改进。

五、其他工作。

1)在erp系统中，设计增加了“人事管理系统”，包括了人员基本信息、培训情况、异动情况等，进行其日常维护工作，包括：录入员工档案、转正录入、离职录入、异动录入、培训录入等。

2)日常人事档案的清理。

3)各部门的衔接工作，包括和\_等部门协调收取员工服装费和处理\_关系等。

4)酒店内部日常劳动争议的处理。

总的说来，过去的20\_年对于我来说既是忙碌的一年，也是收获的一年。感谢酒店提供给我很大的发挥空间和一个良好的平台，正是因为这样，也让我感觉到自己的不足，我也在不断地学习，跟随酒店前进的步伐。

**隔离酒店工作总结篇二**

xx年过去的一年，是我们坚持优质服务、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年，度假公寓前厅部在公司的支持和帮助下健全完善了部分服务项目，部门加大了对员工的培训和督导力度，严格管理，狠抓服务质量，从而为每一位到酒店的客人提供高效、快捷、安全的服务。

一、营业情况

xx年计划任务万元，实际完成11204695.5万元，超额万元。xx年累计开房：44961间，累计接待人数：89922人次。(其中散客门市收入2285470万元，平均房价298元/间)，占客房收入20.4%(统计收入包含早餐费用;20xx年先后只有1、2幢营业，无法统计同期对比)。

二、xx年工作完成情况

1、公寓配套设施完善，增加公司营业项目，扩大经营范围，增效增收。1月份公司开始筹建13幢2楼会议室物资采购工作，2月份完成会议室改造工作并正式投入使用，形成了住宿、餐饮、会议为一体的酒店服务，很大程度上吸引了公司会议团队客户群，增加了公寓收入;3栋125间房抢在5月黄金周开始前投入使用，所以公寓目前1、2、3、5幢552间房全部处于营业状态，保证了在春节黄金周、五一黄金周、儿童节、端午节、中秋、国庆及学生暑假假期公寓接待能力。

2、前厅部经营范围内设施设备的维修、更换和补充，保证公寓正常营业，为客人提供更优质和人性化的服务。大堂卫生间马桶因屡次维修都出现堵漏问题，造成住店和离店客人经常抱怨无法上卫生间，11月经申报维修，由马桶换蹲坑，彻底解决了之前的问题;会议室卫生间墙壁瓷砖因客人上卫生间发生大面积脱落，差点砸到客人，申报将瓷砖撤掉改刷白处理，消除了安全隐患;前厅雨伞申购80把投入使用，雨天为客人办理入住和退房离店提供遮挡;大堂门一排树彩灯安装，增加夜间大堂灯光效果;花园停车场led大屏维修，投入使用后阶段性播放公司宣传片，提高湖泉湾一号度假公寓知名度。其他如大堂空调设备维修，前台有线poss机等工作为公寓日常营业提供了保证。

3、按行政机关和公安机关要求，办理相关公寓日常经营所需的证照，合法经营。8月完成弥勒市公安局要求的关于湖泉湾1号官网的ipc备案工作，经过报备审批，已和公安局网监大队确认并完成相关的备案事项;9月份前厅公安扫描系统完成安装调试，同时组织全部在岗人员举行公安扫描系统使用培训，经过近三个月使用，现已能熟练掌握。

4、加强前厅管理工作，提升前厅员工服务意识和服务技能。加大管理人员现场管理，为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量;检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

三、存在问题

1、员工操作过程中熟练性不够，服务技巧性欠缺。经验不足，灵活性、个性化的服务相比缺乏。虽然每月每周员工培训都按计划进行，但由于每新培养一名熟练的收银接待员工平均需要3-6个月左右，加上员工流动较频繁，造成服务意识和服务技能参次不齐，客人投诉时有发生。

2、营销意识不够，营销意识欠缺。员工现场营销能力有待提高，主动性不够。

3、执行力不够。员工对于上级布置的工作任务不能按质按量完成，工作不到位。对于工作期间的言行举止要求做不好或不能持之以恒。

4、合理利用，降低营业费用。增收固然重要，但节支也必不可少，员工要从节约一度电、一滴水做起，除客人外，做到人走灯灭，水用完及时关闭水管，从而加强营业成本控制，合理利用资源，节支增效。

上述问题的存在需要在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，不断加强员工业务知识和业务技能的持续培训，加强对员工的现场管理和现场指导，不断提升酒店的服务质量和客人满意度，使公寓的工作再上一个新的台阶。

四、xx年工作计划

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，逐步建立起以“制度管人”和以“绩效工资考核”为主要内容的奖罚激励管理机制。

2、加大管理人员现场管理。为了保证对客服务的质量，有会议团队或重大接待时，关键岗位前厅主管、领班要在现场，要在服务的第一时间对工作进行督导和协调，并且做好员工的现场培训，使员工及时认清自身的优、缺点，调整自己的工作重点，也使管理人员更加注重员工的发展和工作状况，让员工评估工作更加客观，有效的控制和改善服务质量;检查工作记录和交班本，通过这种形式强化管理人员的日常检查，及时发现问题及时解决，同时使管理人员养成善于检查、善于发现问题及时处理的好习惯。

3、做好培训工作，第一大块针对各层次员工培训分新员工培训，前台接待礼仪培训、电脑实操培训。新员工培训做到培训有章可循，有规范可依。服务技能培训主要针对进店3-6个月时间的员工，熟练掌握岗位电脑操作、业务流程。第二大块为淡、旺季培训，淡季培训分年前各岗位服务流程和公寓基础知识培训、特殊事件处理培训和年后业务知识培训。旺季主要以实际操作学习为主。

4、提高工作效率，虽然xx年较之前有所提升，但离标准还有距离，有时还是会出现让客人长时间等待，要提高工作效率，牵扯内容较多，如各班组人员的稳定性，业务水平的扎实程度，特殊事件的处理，工作的方法，班前准备工作等，这都是我们在新的一年需要做的工作。

5、转变观念，加强前台员工现场营销能力。要求每位员工必须熟记公司各部门的资源配置，及时对进店客人介绍酒店营业项目，最大限度吸引客人在住店期间到公司各营业点消费，提高客人消费水平，让客人感觉到与同行酒店之间的差异。

6、确保营业数据的准确、真实、及时、可靠、完整。数据是公司领导制定公司经营决策的直接依据，掌握公司经营情况才能更好的配置公司资源，规划公寓的经营方向。

7、注意加强对设施设备的维护保养。及时对有问题故障的实施设备进行报修，以免造成损失、浪费及安全隐患，影响公寓正常营业。认真抓好防火、防盗、及顾客安全防范工作;关心和尊重每位员工，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

**隔离酒店工作总结篇三**

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，只要是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。

由于一些列的请示，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，同仁能给于指正，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。

**隔离酒店工作总结篇四**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是20x年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的20x年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显着提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显着的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

**隔离酒店工作总结篇五**

为进一步提高员工熟知酒店知识，全面强化员工酒店行业意识，努力打造学习发展型企业，酒店人力资源部20\_\_年对一线部门员工、销售部员工、新入职员工以及中层干部进行了一系统培训，现针对过去一年培训工作总结：

一、2020\_\_年度完成的培训工作

1、由\_\_集团人力资源部牵头组织，分别在20\_\_年7月和12月开展了新员工入职培训，并对新员工以卷面的形式进行考核，考试成绩归入转正依据、组织领班以上干部观看\_\_老师视频演讲集，并要求部门写心得体会，共5次、20\_\_年10月至12月期间组织销售人员系列培训共7次，提高了销售人员销售、沟通技巧、20\_\_年9月至11月期间开展了“服务由心开始”主题培训，其中我们共参与了“服务由心开始”授课式培训，重点培训服务人员的服务意识、服务心理和服务态度、“从微笑到品牌服务”的主题培训，重点培训服务标准、服务礼仪、服务艺术、服务技能、服务质量以及组织开展“假如我是客人”互动式培训、“酒店店训、服务口号以及服务格言”甄选活动，并举办了酒店培训成果发布会。2020\_\_年末，我们又开展了储备干部人员培训班，说明集团重视人才培养，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

2、每部门定时安排培训，酒店一线部门客房部、安保部、前厅部、餐饮部中餐厅、西餐厅、宴会厅每周培训一次，工程部、销售部、餐饮部的厨房部、管事部、员工餐厅每两周培训一次，而人事部、财务部每月培训一次。各部门根据实际情况，组织员工培训，培训主题也丰富多彩，例如：20\_\_年客房部以例会形式培训共75多次，其中每周全员全部到场参加培训有36次。针对工作中发现的不足，安排专题培训。工作中发现物品摆放不规范的情况，由主管组织员工进行现场培训与指导;针对铺床不平整的情况，部门根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。另外，也组织客房人员去\_\_酒店，进行大理石抛光及铺床的培训，提高了服务人员的工作技能。为了参加区旅游局的技能大赛，组织员工利用工作之余进行铺床模拟比赛，在正式比赛中，有两位员工分别取得了第二、第三名个人奖项。常规培训主要以员工礼貌礼仪、对客服务、业务技能以及临场应变方面。通过案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。同时，每次培训的结果进行考核并严格要求员工，做到奖罚分明，避免案例的再次发生，加强、提高服务质量。

二、酒店培训不足以及努力方向

1、开展员工酒店的目的是学以致用。实践中，理论性课堂培训安排得较多，而现场性技能培训、体验式岗位培训则安排较少，导致酒店培训与实际工作难以形成有机联系，起不到提升酒店服务水准的作用。

2、培训成果的运用基本没有。酒店质检小组应与培训工作有机结合，做到从质检中要求到培训中，通过培训再到质检中的考验。使在质检中发现的问题通过培训来教育员工。周而复始，这样就达到了培训的目的。

3、提高培训者积极性。培训是为了能给客人提供更好、更专业的服务。而不是将培训看作是一种负担，对于集团开办的培训工作，各部门应积极响应，不得敷衍了事。部门内部应营造互动学习型组织，相互学习，相互分享，相互提高。

4、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感。

5、加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人工作效率提高，从而带动酒店整体人员素质地提高。

6、我们应在实施中高层管理者“领导型”工程，培养中高层管理者应对酒店市场变化、带好团队、处理突发时间、科学管理、拒腐防变五种能力，是提升酒店管理水平的基础工程。

三、20\_\_年酒店培训工作重点

(一)人事部：

1、加强对新员工入职培训，新员工上岗前，规章制度及礼貌礼节的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念，使服务理念能更快速地传承。

2、跟踪、纪要各部门培训进度，关心集团对酒店培训进度，掌握员工培训情况。及时与各部门培训主管沟通，了解各部门培训需求。

(二)前厅部：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

2、强化对住店客人进行拜访，争取更多的回头率。

3、开展各岗位的标准化、程序化培训。

4、部门内部进行业务知识的交叉培训。

5、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

6、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

7、加强员工的服务意识、礼节礼貌、热情及主动服务的培训。

(三)安保部：

1、保安员熟练使用消防器材及组织人员疏散能力、检查安全隐患能力。

2、加强监控室操作流程培训、巡逻人员职责培训、突发事件应急预案及各岗位接火警处置程序。

(四)财务部：

继续对收银组多方面的实操培训、成本组业务强化培训、收货及仓管组业务重点培训、礼貌礼仪培训、微笑服务培训、总账业务培训、会计档案管理等。工程部：加强对设备操作流程宣讲、安全知识操作培训、酒店一线公共区域维修时礼仪礼貌培训。

(五)销售部：

战略营销、搞定客户的六脉神剑、如何准确掌握酒店预测方法、如何促成双方达成一致、如何深入探究和迎合客户需求、消除销售中的客户顾虑、如何创造客户需求、如何实施收入管理的策略、收入管理的重要公式解读、全新营销理念，打造一流销售、收入管理的应用等培训课程。

**隔离酒店工作总结篇六**

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下;在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨;以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自20xx年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现工作总结

一、成本管理

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

二、 菜肴管理

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(3)周月不定时培训两次打菜的标准，打菜的速度，菜肴的搭配，针对不同的客人促销不同的菜肴，合理地轻松应对高峰期的人流量;

(4)周月培训一次主管值班管理，人事管理，物料仓库管理，做到台账与实际库存数量相符;

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、 店面管理;

(1)不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态;

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5)人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

**隔离酒店工作总结篇七**

\_\_年7月14日，受\_\_董事长及达声总部领导的委派，本人负责\_\_大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设;消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成90%。目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%;酒店停车场完成90%;酒店喷水池完成90%;草地照明完成90%;

二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达1802。6万元。(

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

\_\_年8月，酒店确立全体人员编制为307人。结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。对于职位缺口较大的部门，采取了多种的招聘方法来尽快补足，除了人才市场招聘、劳动力市场招聘外，还通过网上发布招聘信息，请劳动职业介绍所帮忙发布信息和推荐人员，通过劳动局关系和同行协助寻找和推荐酒店所需的人才等方式，目前酒店到职人员共222人，主要为：行政办7人，财务部28人，前厅部32人，管家部36人，餐饮部36人，营销推广部9人，人力资源部5人，厨房31人，采购部3人，工程部10人，保安部25人。以上数据未包含\_\_年元旦后入职的部分员工和已经落实的四十名实习生。

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从\_\_年1月3日至\_\_年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

随着旅游经济的复苏，厦门星级酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知已知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有419家，旅行社56家。

通过开展对各大型企业、跨国集团、外资企业、上市公司的重点销售回访，得到反馈信息有：亚洲海湾大酒店定位五星级酒店较合理，房价也可以接受，地理环境得天独厚，适合接待高级客人。别墅型酒店在厦门少有，较有吸引力。旅行社及网络订房对亚洲海湾大酒店也非常感兴趣，已有多家旅行社来参观酒店并表示满意，以后将把日本、韩国、欧美等国团队安排亚洲海湾酒店。这说明各企业、旅行社对酒店的期望值较高，将酒店定位为高档、集商务、休闲一体商务旅游度假酒店的思路是正确的。

以上为本人在\_\_年度任俱乐部及海湾大酒店总经理期间负责的各项工作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬请公司领导批评指正。

**隔离酒店工作总结篇八**

时光荏苒岁月如梭，不知不觉中已到了2020\_\_年末，回首这一年，不禁感慨万千，今年是我到\_\_大酒店工作的第二年，也是我人生一个重要的转折点。在这一年中，有欢笑也有辛勤的汗水，但是很充实也学到了很多东西，在领导和同事的关心协助下，我不断学习，逐渐调整状态，努力适应新单位的企业文化和发展思路，在做好本职工作的同时，不断加强自身素质的提高和专业知识、技能的补充，为在新的工作岗位上不断进步而努力。

现将本年度的工作总结如下：

在来到\_\_的第一家工作单位就是\_\_大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于\_\_我是陌生的，在这里我没朋友，只有的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了\_\_这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己要努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略方针努力进取。无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽量的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。将工作尽可能的做到周全。在今年的11月26日例会上，宋总突然宣布的人士任命我被提升为部门副经理，说实话当时听到有点懵，我没有想到会提拔我，因为我一直在基层，平时和领导没什么太多接触，可是酒店的宋总、杨总居然能看到我的工作并给予了我充分的肯定，这充分表明了酒店领导对每一位员工的重视和关注。有这样的领导做标榜，有这样的平台让我成长，我没有任何理由不努力认真的去工作，不扎根在\_\_!

我坚信无论在任何单位或集体中不遵守规矩，那么你别的事情做得在好也是一个不合格的员工。所以在来到酒店客房部的开始我就遵循着这句话严格要求自己，也以同样的标准要求部门每一位同事，大家一起向酒店的各项规章制度看齐。在这一年中我部门建立了，班组班前、班后会，规范了服务用语、建立了各服务间客用布草配备比例标准及交接班的交接手续，建立了服务间清理规范流程及责任到人、各项卫生清洁专项计划、对员工每周或月的服务技能培训、新员工入职的培训教材及实操培训、排班定岗的责任制、节能降耗的措施等等，这些部门制度在实践工作中还是起到了很重要的规范作用。

在淡季时对客房区域进行彻底的卫生清洁，将开荒遗留的卫生及维修问题全面处理，当时房间需维修问题很严重，如：

①房间的门窥镜，因后来更换过门，施工方将原来的门窥镜卸下又装在了新门上，可是门的厚度不同了，他们只能将整个门镜拆开在门的里外分装，可是就只能用胶粘了，不但不稳固而且门镜也不清楚。

②房间镜面玻璃，好多都有玻璃质量的水银印记，严重的质量问题。

③还发现20几个房间卫生间地面没有地漏，因卫生间用水是重点，没有排水地漏是很危险的，不但水流量大时会将卫生间的墙体浸泡还会溢出将屋内的澳毛地毯浸湿，造成严重损失。还有很多很多的问题我们都做了分档记录，当时我要求每个服务员上班时都带着纸和笔将做房间细致卫生时发现的需维修问题逐一记录，晚上下班前交到服务中心，由服务中心的文员做整体统计，这些问题经我们查出后及时联系施工方的“李工”后来李工联系各供货商逐一都给预调换或修理了，修完了检查、检查出在修理这项工作一直持续到四月份，后来将在次统计好的资料报到工程部，由他们做后期维修联系，我们做各项的跟进。在旺季到来前基本修理完毕。

淡季时没有几个客人一直没有太多的实践给我的队员们实战练习，因此我很担忧，担忧的是旺季马上来临了我们的接待水平能不能平稳、顺利的通过旺季客流量的高峰。说实话每次有大的团体，或重要接待我都特有压力，即使都是提前做好工作的布署和安排，可是接待的同时我还是心理没有底，生怕出一点差错和问题。经过几次团队和重要接待我深深的感受到，我们可以!我们真的可以!可以的原因是我们部门的所有同事，心都靠在一起，都把劲使到了一起。在接待任务量大的时候所有员工都停止休息，并连续的加班，大家没有一个有怨言的，并且还主动的要求忙不开可以留下来加班，其实我们这个集体都是有孩子的妈妈，谁家会没有事情呢，但是大家还是选择了这个集体。还有的员工在工作中身体不适但她们却没有离开岗位去休息，还是坚持做完了自己当天的工作任务，这些点点滴滴每刻都感动着我，激励着我，让我不能松懈，时刻鞭策着自己。我们不怕苦不怕累，对工作的态度都是“积极”。大家从心底里都有一个共同的目标，就是我们一定要把我们这个小集体做到更好，永争第一。我们这个部门的所有成绩都是大家共同用汗水浇灌出来的，我们团结一致，情同手足，互帮互助的走完了20\_\_年，虽没有什么特殊业绩但也算是平稳、顺利。在这一年的工作中我深深的体会到要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却并不容易。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，无论在哪个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以饱满的热情去做最平凡的工作，也能成为秀的员工;如果以冷淡的态度去做尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

当然，我在工作中还存在着很多不足之处，也希望各级领导给以指正教导:

1、过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足。

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。

2、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够。

(世上无难事，只要有心人)这句实实在在的话确实很实用，所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

3、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。

4、对培训、布置、安排过的事检查力度不够

在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光茫，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

**隔离酒店工作总结篇九**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，20\_\_\_年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

20\_\_\_年9月份我到酒店担任销售部经理，20\_\_\_年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司。

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少。

2、对会议信息得不到及时的了解

3、在接待工作中有时不够仔细，在。一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**隔离酒店工作总结篇十**

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：

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，只要是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。

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。

由于一些列的请示，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。

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。

**隔离酒店工作总结篇十一**

x年上半年，梨花别墅在宏海公司的正确领导及相关旅游部门的支持下，本着“优质、高效、务实、创新”的理念，不断总结经验，加强员工的思想教育和业务技能的培训，进一步更新观念，扩大客源，树立了良好的企业形象，并结合自身实际，排除困难，开拓进取，全体员工辛勤工作、心系集体，各项工作步入了新的发展轨道，

一、经营情况

(1)\*年上半年实现销售收入1740400.20元，其中

中餐厅收入为：717015.50元，

自助烧烤园收入为：66556.5元,

客房收入为：669388.50元,

超市收入为：68007.70元,

会议室收入为：25440.00元,

商务中心收入：6954.00元,

文艺演出：3350.00元

其它收入：189448元

(1)上半年计提上缴营业税金及附加90498.65元

(2)上半年共计发生主营业务成本为1134749.95元,其中

中餐厅营业成本为：534160.87元;

自助烧烤园后厨原材料成本为74379.31元;

超市营业成本为64441.75元;

会议室发生费用为660.00元

商务中心发生费用为:1586.00元

客房部20nn上半年共计发生费用为：50121.80元，为所配一次性耗用品.

其它原材料成本为408745.22元，主要为别墅设备设施的保养及维护、维修。

(3)上半年发生管理费用为：212999.10元，其中

办公费：16920.10元占管理费用的7.9%

差旅费：7441元占管理费用的3.5%

运输费：11914.10元占管理费用的5.6%

业务招待费：100.00元占管理费用的0.01%

广告费：4330.00元占管理费用的2%

水电费：148935.68元占管理费用的69.90%

修理费：5772.00元占管理费用的2.7%

劳动保护费：360.00元占管理费用的0.10%

职工医疗保险费:8014.00元占管理费用的3.8%

车辆保险费:8013.32元占管理费用的3.81%

其它：1198.90元占管理费用的0.05%

(4)上半年营业利润为：302569.95(不考虑折旧等因素)

(5)上半年向总公司上划营业款为1329652.69万元。

二、主要工作完成情况

1、完成了新旧领导班子的交替工作,并且在短时间完成管理班子的组建和工作安排,使各项工作有条不紊的开展下去;

2、继续提倡人性化管理，采取每月评定优秀员工、调休等措施，大大提高了员工的工作积极性，员工的精神面貌从根本上得到了改变;

3、4月下旬接待了参加黄河文化旅游节的各级领导和来自全国各地的演员，得到宾客的赞同和认可，扩大了企业的知名度;6月份成功接待了中纪委驻国家电网公司纪检组祝新民组长一行;

4、积极回收各种欠款，努力降低财务风险，截止6月30日，回收欠款514344.70元;

5、逐步建立管理制度及考核方案，及时掌握员工的思想动态，稳定员工队伍，用制度管人，以感情留人;

6、稳定提高饭菜质量和服务质量，注重突出地方特色，广泛征求客人的意见和建议，积极调整菜品，规定厨房每月必须出为2---3个新菜，为餐饮服务打下良好的基础;

7、充分发扬，继续发挥管委会的职能，别墅重大决策由管委会研究决定;

8、加强全员营销理念，充分发挥全体员工人际网络关系，开拓市场;

9、做好了对设施设备的保养和维护工作，针对会议中心屋顶漏水、主楼外墙脱落、内部渗水、园内地面塌陷、闭路电视系统老化等因素，积极向总公司及各部门反映，争取了相当一部分维修资金，为下一步的维护奠定了一定的基础;同时对现有的设备缺陷，在力所能及的情况下努力做到设备消缺;

10、加强了对员工队伍的培训工作。针对员工队伍流动性较大、队伍不稳定的现状，我们采取了不同的培训方法，加强了对骨干力量的培训，以一带一的措施逐步提高员工队伍的整体水平;

11、积极与省体育局和当地政府进行联系和沟通，为第六届环青海湖公路自行车赛做好相应的接待准备工作;同时对各项接待事宜落实到人，做到责权分明。

12、为了防止黄河风情园的剩余物资风化和被盗，降低管理风险，经上报总公司同意，对其进行一次性变卖处理

三、存在的问题和困难

1、对重大接待及突发性事件的应急方案准备不够充分，缺乏应变能力;

2、员工在工作当中对精细化、标准化和成本节约意识较为淡薄，有待进一步做;

3、餐饮服务行业本身人员流动较大和地域因素的影响，造成了部分员工流失，在一定程度上影响了服务质量和接待水平;培训方式和方法须进一步更新;

四、x年下半年工作思路

一、大力提倡人性化管理，坚持“以人为本”的经营理念

积极采取灵活多样的激励机制及各种活动，培养团队精神，提高员工的工作积极性，同时为每一位员工提供一个展现才华的平台，努力发挥自己的特长，做到“能者上、庸者让、劣者下”的用人新格局，大胆培养和使用人才。通过各种人性化的措施，让员工爱岗敬业、扎实工作;

二、进一步健全和完善管理制度

继续完善和健全各项规章制度，做到管理工作制度化、规范化、科学化，严格实行层级管理制。分工明确，责权清晰，实行责权连带制。同时加大质量监督和考核制度，做到管理工作公平、合理。

三、继续制定和完善各种突发情况的应急预案，平时加强演练，使各种突发情况发生和出现时能随机应变，各项工作有条不紊。

四、注重员工培训工作

员工技能的高低决定着整个酒店的管理水平，针对这一现状，我们继续采劝请进来、送出去”等灵活多样的培训方式，经常性的做好员工的业务培训，进而加强服务员的综合业务能力，做到“主动、热情、耐心、周到”，增强服务意识，进一步提高员工的服务水平;

五、强化财务管理

加强成本控制，做好收现、采购、物流和财产管理，保证资产安全，强化成本预算，牢固树立成本节约意识，努力降低经营成本;继续做好欠款的回收工作;

六、加大营销力度，积极拓展外部市场

随着下半年旅游淡季的到来，我们在“内强素质、外树形象”的同时，积极进行全员营销，立足本地市场，经常性、有计划的回访老客户，进而挖掘潜在客户，同时，积极与省内外各大旅行社及各协议单位合作，拓展客源市场，努力降低由于旅游淡季而造成的客源萎缩;认真做好营销力量的后续与培养工作，增强营销力量，加强营销部的协调职能，使各项接待工作忙而不乱;

七、加强内部管理

成立质量监督小组对各项工作进行不定期考核和检查，对发现的各种问题及时进行协调和解决;继续要求厨房努力提高饭菜质量，及时更新菜品;做好设施设备的保养和使用工作;让员工树立主人翁精神，让员工爱岗敬业、扎实工作;

八、继续贯彻“100—1=0”的理念

细节决定成败，酒店工作中最能体现管理是否到位的标准就是细节，细节方面的原因也是造成各种矛盾的因素，因此，要特别注重在细节方面的管理工作;

九、做好安全工作

作为一个特殊行业，安全工作尤为重要，在加强对员工的安全教育的同时，做好防火、防盗、防破坏等工作，努力消除各种安全操作隐患;根据上级主管部门的要求，做好对车辆的管理工作始终坚持派车单制度，坚决杜绝无单出车，在此基础上加强对车辆等重点设备的检查，防止发生各类事故;

梨花别墅在过去的半年里，各项业务稳步发展，社会效益和经济效益取得一定成效。但应当看到，还有很多不足和问题需要在今后的工作中不断改进和完善。我们将在下半年里扬长避短，以实际行动创造更好的服务水平、住宿环境及饮食产品。按照“以人为本”的理念和科学发展观作为指导，为完成各项任务努力工作!

**隔离酒店工作总结篇十二**

(一)现金收入清点、整理程序

收入出纳与收银领班一起，将前一天放入保险柜中的现金袋一一打开，核对现金数额与现金袋上记录金额是否一致。现金与现金收入交收记录簿上记录金额是否一致。

(二)出纳员现款记录表编制程序

出纳员现款记录表分为两部分：第一部分是实收现款部分，反映宾馆每个营业部门、每个班次、每个收银员实收现金;第二部分是应收现款部分，反映饭店每个营业部门、每个班次、每个收银员应收过机实数。收入出纳根据现金收入交收记录簿上每个班次、每个收银员实交现金数额一一填写，并将财务部正式收据同时汇入此表中，该记录表合计数为当天应存入银行现金收入总数。

(三)每日现金收入记录表编制程序

每日现金收入记录表是在完成出纳员现款记录表的基础之上编制而成的。它既是出纳员记录表的补充说明，又是概括总结。收入出纳将财务部收入的正式收据顺序排列起来，根据该记录格式要求，对于付款单位、付款金额、支票号码等内容一一填写，再分别将前厅、餐饮部、康乐部等每个营业部门现金总汇入此表中，合计数应与出纳员现款记录表金额一致。该表将作为财务部编制现金输入凭证的原始凭证。

(四)差额核对：

1、目的是为了防止收银员的缴款凭证(报表)漏交出纳或审计。

2、出纳员将当天开箱收到的缴款凭证(缴款报表)汇总后，送审计员进行差额核对。审计员要将当天缴款员上缴缴款凭证的审计联，同出纳员传递过来的出纳联逐一进行相符核对，并加盖私章。如果缴款凭证只有出纳联，而没有审计联，要在“差额登记表”中登记为正数;如果审计联有而出纳联没有的，要在“差额登记表”中登记为负数。登记日期以缴款凭证(缴款报表)的日期为准。

3、在登记表中将缴款凭证(缴款报表)分为前台收银组、餐厅收银组、其它部门及合作部门四部分登记。在填写登记表过程中，缴款员姓名、数字金额一定要正确及清晰，正负数要分明，每一笔正负数都应该是相符合的。

4、如果核对表中缴款凭证(缴款报表)第二天还没登记差额的，要立即查明原因。如果是登记错误，要立刻更正并在更改处加盖私章后，在备注栏说明原因;如凭证没送到，要立即查明原因并按较大违纪报经理处理。

差额核对完毕后，将凭证的出纳联送还出纳;差额核对表月末登记完后，交会计存档。

(五)银行日报表编制程序

银行日报表是根据宾馆在银行开设不同的户头而设立的，根据实际存款情况，将账户报表分为两部分。

1、收入部分：根据每日现金收入记录内容填写，括号内的反映人民币金额，并根据该金额，转入人民币银行日报表。

2、支出部分。根据财务部应付款组提供的当天各银行支出数，逐笔填写。

(六)现金支出报销程序

宾馆现金支出是由各业务部门填写报销凭单，根据性质不同，部门经理同意，由财务部经理审核，经总经理或总经理书面授权人审批后，方可在支出出纳处领取现金。支出出纳接到报销凭单后，首先检查签字手续是否齐全，验收手续是否完备，经核实无误后，方可承付现金。支出出纳将当天现金支出凭单汇总后，送财务部经理审批，支出核算员审核无误，开现金支票，补足备用金。

(七)登记现金日记账程序

登记日记账要根据业务内容，逐笔登记。登记业务内容摘要要简练，数字不得涂改。如发生登记错误时，应采用正确更正方法进行补救，登记账目时，要以有借必有贷，借贷必须相等为原则，作到日清月结。现金账余额为周转金的固定金额。

(八)抽查备用金工作程序

收入出纳应与审计主管一起，不定期地对宾馆内部周转金进行抽查，监督、检查各岗位周转金是否有挪用现象或以白条抵账行为。在抽查前，要做好\_，以体现真实性。工作程序是：首先清点各岗位保险箱及存款处的所有现金，按照票面额大小顺序，在备用金检查表上一一填写，并计算出定额，要与领取备用金金额与该班现金报告之和相符。如出现不一致，便属于长短款。出现长款时，应立即开出财务正式收据，将多余部分上缴;出现短款时，由收银员本人及部门主管负责写出书面报告，阐明短款原因，报送财务部，并提出处理意见。

(九)处理收银员长短款工作程序

经财务部日审查明，收银员实交现金额与电脑记录一旦出现差异，则为长短款。出现长款时，要通过账务处理，转入宾馆营业外收入;出现短款时，由日审填写短款报告，报送审计主管，审计主管督促本人写出短款报告，并提出处理意见交财务部经理。原则上短款一律由个人赔偿，开出财务部正式收据，冲销其短款金额。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找