# 最新酒店月度工作总结简短(12篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-09-29

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

**酒店月度工作总结简短篇一**

20xx年我完成了以下工作：

1、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导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，整个集团形成了“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。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

设施设备维保计划未落实到位。

交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

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。

在20xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**酒店月度工作总结简短篇二**

在公司领导的正确指导和全体队员的大力配合下，保安队的各项工作都能够按部就班的正常开展，特别是人员管理、车辆管理、治安管理、消防管理、车辆的收费工作及安管员的岗位纪律形象，礼节礼貌等都有一定程度的提高，作为保安班长的我以一年的工作情况做以总结：

一、严格要求自己，自觉遵守公司的各项规章制度，处之身先士卒，事事以身作则，作为保安队长始终坚持\"打儿先得自身硬\"的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断加强自我学习，提高自身业务知识和写作水平，通过不懈努力，为公司企业文化宣传尽了一份力。

二、加强班长队伍建设，班长作为\"兵头将尾\"在工作中有着至关重要的作用，通过多次业务知识培训和工作指导，培养了领班的模范带头作用，提高了其管理水准和处理各类突发事作的能力，每月对全体队员(特别是新入职队员)进行不定期培训，合他们全面了解公司企业文化理念，紧紧围绕董事领导提倡的\"我们要把服务做得更好，\"首问责任制\"等，诸多细节文化，由于培训到位，不仅减少了保安队的投诉率，还取得良好的效果，全年共收到业主感谢信\_封，树立了公司良好的形象。

三、重视小区安全防范，加强对外来人员，出租房的管理，特别是对租住在小区内的无业人员，能够掌握其动态及配合派出所不定期清查，杜绝了治安隐患，在全体队员的精诚协作和共同努力下，去年成功抓获和预防盗窃案件\_起，针对\_装修高峰期，严格加强对装修工管理，凭证出入，制止超时作业和装修工在小区留宿，通过大力整顿，截止目前为止，未发现违规现象，和业主的相关投诉。

四、重视消防工作，始终坚持\"预防为主，防消结合\"的原则，每月定期对消防设备设施进行检查，确保其良性运作，同进培养队员\"养兵千日，用兵一时\"的指导思想，成功扑灭了\_火情，减少了住户的\'经济损失，避免了一起重大事故的发生，收到住户感谢信一封，锦旗一面。

五、善始善终的严抓车辆临停收费工作，制定完善的收费管理制度，每天对收费工作进行检查和监督，在工作期间，每月收费份额达\_元左右，在短短时间里，累计收费金额达\_元，取得了有史以来的成绩。

六、培养队员廉洁奉公，不谋私利的职业道德思想，如队员\_拾得业主手机，\_拾得业主钱包(内有人民币若干)驾驶证等物品，都能主动上交，维护了公司良好形象和声誉，在业主心目中留下了良好口碑。

七、合理利用资源，减少公司的支出，为公司创造经济效益出谋划策，积极建议管理处加强对收废品、送水、送石油气等人员管理，仅对收废品人员管理就为公司创造经济收入\_元，目前相关人员有证方可进入小区。

八、其他方面：

1、加强军事训练，提高队员的军事素质，强化岗位纪律。

2、培养队员集体荣誉感和力争第一的思想，在公司组织十周年庆典活动中，荣获团体和个人一等奖。

3、积极配合其他部门完成各项工作，圆满完成公司领导赋予的各项任务。

**酒店月度工作总结简短篇三**

前言

文件名称：营销部销售经理岗位职责

文件编号：hg—12—d—004

版本—修订记录：0—0

修改摘要：

正文见下页深圳恒丰海悦国际酒店有限公司

营销部销售经理岗位职责

直属上级：营销部总监

直属下级：销售副总监

一、负责组织销售人员的对客接待、拜访和业务商洽工作，协助营销部总监负责重要客户的接待、拜访和业务商洽工作。

二、负责落实大型团队、vip客户的预订、接待工作。

三、负责组织销售人员收集处理客户意见和建议，受理客户投诉。

四、负责落实海悦卡客户信息资料库的建立健全和日常管理工作。

五、负责《累积住房优惠协议》、《累积租用会议室优惠协议》、《长住房协议》、《签单挂帐协议》等合约（协议）的洽谈、初审工作。

六、负责酒店分销渠道的比选、关系维护和效果评估工作。

七、参与酒店年度营销计划、酒店营销计划实施方案的编制、调整工作。

八、负责部门《销售工作报告》的编制、审核工作。

九、负责受理下属员工对其直属上级和同事的投诉，以及其他部门员工或外协单位对下属员工的.投诉（对本人的投诉除外）。

十、负责下属员工的业务知识培训和绩效考核工作。

十一、协助直属上级负责部门相关规范化文件的拟写工作。

十二、完成直属上级交办的其它工作。

十三、本职责经总经室批准后生效，自公布之日起执行。

十四、本职责修改权、解释权属总经室。

校对人：审核人：批准人：批准日期：

**酒店月度工作总结简短篇四**

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%。出租房间x间次，出租率x%。会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：(另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元)。

1。全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。

2。每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本持续住宿环境处于良好状态。

3。8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作资料、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4。利用社区活动，用心组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5。逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞能够临时带给给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间带给饮料满足客人需求。

6。根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7。客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成状况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。(优美短篇散文)

1。员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题就应能够避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2。员工岗位职责心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的潜质低。

3。员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能用心做些力所能及的事情。在无现场管理的状况下，工作效率比较低。

4。客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通潜质，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成状况不够理想。

5。布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起用心带头作用。

1。制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟悉掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2。制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3。制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。(最红网络游戏家族名)

4。每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人带给更优质的服务。

5。一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处罚。

6。本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，职责落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

xxxx年就快结束，回首xxxx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的xxxx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，xxxx年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的`关键年。现就本年度工作情况总结如下:

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，xxxx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内:

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。酒店销售部工作总结。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信:在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

**酒店月度工作总结简短篇五**

1。规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年xx月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2。为确保客房出售质量，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、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为98%。

3。执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4。开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，客房部从这个月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5。建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，在这个月，客房部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6。开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南 亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，这个月我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的.价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7。开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在： ①客房部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，这个月评出了5名优秀员工，每人奖励30 元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使客房部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。这个月，酝酿已久的《客房部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

**酒店月度工作总结简短篇六**

x月份我部根据酒店领导上月拟定的工作计划，结合我部的实际情况和工作计划，紧紧围绕酒店经营安全为中心，加强部门的培训和管理，其总结如下：

x月份我部由于人员缺少，加上部门管理存在一定的问题，造成部门的管理有所松懈。其部门人员更抓其弱点，造成管理一度下滑，后经酒店领导的关心与支持，部门采取组织人员个别谈话，沟通思想，加大招聘力度，培养初级管理人员的办法，加大对纪律松懈，不服从管理的人员进行清除，相对在一定程度上杜绝了纪律松懈现象，规范了部门的管理工作。

本月我部在消防安全管理上，根据雅安市消防支队关于酒店的规范化、标准化和统一花的要求上，对制度牌和巡查、检查记录表进行了变更和制作。加大在消防安全的巡检工作，对存在的消防安全隐患及时进行整改，绝不拖延滞后，本月存在的安全隐患两处，都及时进行了整改。在治安和日常安全管理上，对酒店的重点区域进行了重点监控和巡查，对存在治安安全隐患的部门，加强了监督和提出了一些适用于安全上的建议，防患于未然，相对在安全管理上较前期规范。

x月份部门由于人员的缺乏，对部门的培训工作产生了滞后，对新进人员采取边上岗变培训的方法，效果不是很好，特别是细节不够仔细，加上培训的时间不够，连锁反映的影响到工作当中。在下一步培训工作中，针对培训工作中的不足，做好培训工作的细节，加强培训工作的力度，做好培训工作。

1、管理中的责任心不够，管理能力还须加强学习。

2、部门人员的不足，造成管理和培训工作的滞后。

针对以上问题，特制定下月工作计划：

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年xx月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2、为确保客房出售质量，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、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为98%。

3、执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。

4、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，客房部从这个月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5、建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，在这个月，客房部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6、开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的.素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，这个月我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活

7、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：①客房部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

8、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，这个月评出了5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使客房部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。这个月，酝酿已久的《客房部班组评优方案》开始实施。通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追。每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次。通过一个月的运行，取到了预期的效果。

**酒店月度工作总结简短篇七**

20xx年3月份已经过去，在公司领导的关心支持帮助、各部门的积极配合与大力支持与本部门全体员工的努力下，较好地完成了上级下达的各项工作任务。确保了酒店设备安全正常地运行；保证了公司水、电等能源的正常供给。

一、在建工程组：

1、山泉泳池维修射灯。

2、水疗岛维修触摸开关。

3、温泉入口维修大树彩灯。

4、清除情侣区的电线和水管。

5、安装池区招牌灯。

6、景观池安装养龟设施。

7、新钻冷水井下水泵试抽。

8、人工湿地维修污水处理设备。

9、每天巡查反应池、清水池和一、二号水坝的水质、水位。

10、每天清理反应池及清水池。

11、每天巡查热水池及山顶恒压系统设备。

12、清理更衣房水池及水泵的过滤网。

13、焊制及安装登山指示牌共8块。

14、公路旁抢修绿化水管。

15、池区2寸镀锌管套丝。

16、池区发电机保养试发电总共3次，应急发电1次。

17、冷、热水泵的维护和保养（每天巡查1次）。

二、维修班组：

1、按时完成领导交待的各项工作，及时处理各部门的报修。全公司维修共计733次。其中房务部425次；餐饮部109次；温泉部111次；营销部16次；财务部15次；出品部23次；人事部34次。挂、拆横幅共计34次。解决各部门无维修单报修共计15次。

2、按计划完成主楼客房和走廊led灯更换；

3、校对好主楼、裙楼和更衣房水闸牌号所控地点；

4、每天巡查增压水泵、回收水泵的运转情况，发现问题及时处理；

5、每周巡检一次厨房设备和供电设备的使用情况；

6、每周抄一次各部门的用电量电表；

7、对发电机进行二次保养试机发电；

8、抄六台变压器的电表及员工宿舍各房间的电、水表；

9、处理好祥云1号、3号、5号及6号大吊灯不亮的线路问题；

10、处理好裙楼消防楼梯边的排水管堵塞问题；

11、为池区做太阳伞底座共5个；

12、安装中厨3号炒炉炉盘；

13、清洗厨房冰柜的散热网；

14、大堂吧后面挖沟埋线管、水管；

15、重做祥云二天花上面的排水管；

16、员工厨房的油箱和排烟管刷漆；

17、员工餐厅前后排水沟加装隔纱网；

18、清理员工厨房、员工餐厅的灭蝇器；

19、清理电扶梯牌坊吸顶灯；

20、重做中厨排水沟的隔纱网；

21、更换客房805、815、823、827、829的镜子11块；

22、修补和更换客房所有破损的墙纸；

23、主楼后中门加做水泥斜坡；

24、中厨油管加盖封水泥；

25、池区太阳伞底座刷油漆、摇摆椅刷漆；

26、维修好升降机；

27、处理好会议一电线漏电跳闸；

28、处理好客房731天花漏水。

三、绿化班组：

1、一号土坡、二号土坡和池区土坡覆绿工作已基本完成（种植野山菊花）。

2、池区到一号岗行道树已完成（山上移植杂树）。

3、17号到苗木一车（桂花苗4000、红继木4000、情丝竹1000、樟树10棵、罗汉松4棵）已完成种植。

4、铁丝网斜坡草皮满种满桂花。

5、云雾茶亭前花基澳洲火焰木已换种樟树。

6、污水处理池周边种植竹子。

7、岗两边加种树已完成。

8、污水处理池周边花基填土种植待完成（由于花基未砌好）。

9、停车场所有花基种红继木、小桂花。

10、五号岗往办公室两边斜坡对称种红继木，由于正是花期待完成。

11、部分植物调配已完成。

12、所有清场工作已完成。

13、森林公园维护正在进行。

14、除以上工作外正常养护度假村植被。

四、弱电班组：

1、了解网络架构。

2、检查网络设备存放地点和设备一些配置。

3、查看机房的设备运转情况。

4、了解西软系统软件架构和设置，拿到管理员用户和密码。

5、学习电话安装和故障排查方法。

6、及时解决用户端故障报修。

7、对会议设备和音箱设备设置和调试。

8、对现有的网络架构拟出整改方案。

9、全程跟进会议共34次。

五、锅炉房与洗衣房设备：

（一）、锅炉房设备运行情况：

1、水处理运作正常，水质检验合格。

2、锅炉水加药控制情况：本月锅炉水加药控制良好。不存在“给水ph值偏高”的问题，满足“韶关水质监督管理局”对水质检验的要求。

3、锅炉房相关设备运转基本正常。

4、每周对锅炉燃烧系统及主要附件（包括安全阀、水位表、压力表等）进行检修保养；a、安全阀、水位表、压力表每班进行一次清洁工作；b、安全阀每周手动试验一次；c、燃烧系统（电眼、油枪、油泵、油咀及过滤网、电火棒每半个月清洁保养1次）。

（二）、洗衣房设备运行情况：

1、洗衣房机械运行状况基本良好，本月存在问题：熨斗漏气、4号机门漏水已维修处理好。

2、每周给干洗机加油，检验马达是否正常运转。

3、每周检查烘干机发热丝能否正常加热。

4、每周给水洗机加油；检验水洗机马达是否正常运转。

5、每天检查大烫机各管道连接口是否有漏气现象；疏水阀、闸阀是否有失灵、漏水现象。

6、积极配合各班组工作，必要时提供人力支持。六、电梯维修保养：

3月份已将对各电梯（包含手扶梯、客梯及传菜梯）正常维修保养，其中全面维修保养至少不低于2次。

具体如下：

1、清理电梯的垃圾和污垢。

2、调整钢丝绳的张紧，在呼电梯运行次数5次，运行正常。

3、对电梯内梯外的相关开关进行调整、测试。

4、检查电梯机房、井道照明完整，无异常。

5、检查外呼、内呼的按钮可以正常呼梯。

6、检查每台梯的门锁连锁反应正常。

7、断380v电，断开抱闸开关，测试盘车运转正常。

8、检查机房、底坑的限速开关及所有的线路的\'表皮未发现异常。

9、检查警铃、应急灯及助力平层1，能正常运行。

10、给直梯导靴油器里加满油，使电梯齿轮之间减少摩擦。

11、检查扶梯所有开关灵敏度，达到安全标准。

12、清理手扶电梯底坑的垃圾和污垢，加主驱动链和电梯极驱动链加油。

13、调整围群板与梯极之间的间隙是否达到国标。

14、检查扶梯感应器，可正常驱动。

3月份电梯重点跟进的问题如下：

一、手扶梯扶手带鼓包；

二、传菜梯急停按钮坏、二楼显示屏坏；

三、各电梯偶尔因电压不稳定（低于370v~380v）停运。

六、空调机组维修保养：

3月份空调机组及相应设备维修保养工作主要完成了以下事项：

1、清洗主楼空调过滤网及抹干净风口，检查运行情况。

2、对主楼、裙楼空调机组进行水处理。

3、对主楼、裙楼及更衣房电箱检查运行情况及加紧所有开关螺丝。

4、检查恒压系统运行情况及电箱加紧所有开关螺丝，清洗y型过滤器。

5、对员工宿舍热水系统清洗y型过滤器及检查运行情况。

6、对石板床清洗y型过滤器及检查运行情况。

7、对石板床每月更换一次机组。

8、协助工程部去检查酒店线路。

9、主楼、裙楼、更衣房、空调水闸阀刷油漆。

10、维修石板床机组，无异常。

3月份各部门报修比2月份多268次，工作重点在日常维修事项的处理。存在的问题如下：

1、各班组之间缺乏有效的沟通。

2、部份人员工作积极、主动性有待加强。

3、部份人员职业技术水平有待提高。

4、部份人员缺乏团队合作的意识。

5、部份人员工作出现拖泥带水的现象，工作效率有待提高。

1、主动接触各种相关业务，提高自身的实际操作能力，为公司的品牌建设作出自己应有的贡献。

2、积极培训各班组人员，鼓励其多参加证书考核，钻研专业技术，提高业务能力和专业水准。

3、发挥优秀员工的的模范带头作用，争当先进。

4、鼓励、带动各班组人员参加团队活动，增强团体凝聚力。

通过一个月来的工作，本部门虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定差距。找出工作中的不足，在以后的工作中加以克服，同时还需要多看书，认真学习好规范规程及有关文件资料，掌握好专业知识，提高自己的工作能力，加强工作责任感，及时做好个人的各项工作。

总之，在今后的工作中，我们将不断的总结与反省，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质与业务水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同进步、共同成长。

针对以上，在20xx年4月份的工作中，各班组人员会积极改善，努力把工作做得更好。

**酒店月度工作总结简短篇八**

本月经过店内所有员工的努力，我们取得了较好的业绩，相比上年同期营业情况有所提升。但是，在取得好的业绩的情况下，目前，我店也出现了一些急需解决的问题。

一、店内员工流失严重。

员工流失的原因是多方面造成的，根据相关的分析，我认为主要有以下几个方面的原因：

1、店内工资相比其他酒店没有好的竞争优势。根据这两个月的观察，我店员工每月的平均工资是xxxxx元，而在市内同等层次的酒店内，员工的每月平均工资为xxxxx元。而且，在其他酒店，相关的福利措施也非常好，在如xxxxx酒店，当员工进行加班时，其加班费是xxxxx元，而在我酒店，员工加班基本属于免费性质的。由于工资待遇上存在较大差异，使得我店员工的流失较为严重。

2、根据这两个月的观察发现，我店员工流失人员主要以新近员工为主。根据分析，其原因主要是因为店内的相关培训不足，新近员工进入酒店后，对其培训不足。由于相关的.培训不到位，使得新近员工对于酒店、相关的技能不能够很好的掌握。当其面临一些酒店突发情况时，由于缺乏相应的处理技巧和心理准备，使得其在工作很短时间后就选择辞职。

3、店内员工较少，而店内生意较繁忙。由于前期员工流失较为严重，而在较短的时间内店内没有招入足够的人员对其空缺进行补充，使得现在的员工工作强度很大，而在这种情况下，店内缺乏相应的激励措施，使得这些员工产生离职倾向。

4、一些濒临辞职的员工的煽动。在一些想要辞职的员工中，由于不满酒店现状，或者对酒店内的存在的一些行为感到不满，其在酒店内进行相关的煽动，使得更多的员工产生了离职意向。在这个时间段由于缺乏相应的激励措施，使得其的离职倾向加重。

二、部门经理的不作为

在酒店的日常经营中，酒店部门经理应该加入到酒店的运营中，尤其是在目前几点人员流失的情况下。但是，根据这两个月的观察，发现我酒店部门经理存在一些认识上的缺陷。

**酒店月度工作总结简短篇九**

1、九月份工作完成情况良好，各项工作都有条不紊的进行；

2、电脑自动报退房系统的试用已逐渐步入正常轨道，但仍须及时发现问题、解决问题；

3、房务中心月饼销售情况良好，中秋节前仍有空间，须再接再厉。

1、本月因试行电脑自动报退房程序，与财务部、前厅部等部门交流甚多，对此两部门部分涉及到客房、总机的工作有了更详细的了解，方便了自身工作岗位相关工作的开展；

2、对酒店相关劳资政策有了更详细的.了解，此点极大了方便了月底部门绩效考评方面事务的顺利进行。

1、控制部门办公用品的使用与发放，增加部分物品的循环利用量，最大限度节约成本；

2、积极与前厅部、财务部、工程部多方交流协商，争取把电脑自动报退房系统做到准确、无误；

3、平衡、和谐房务中心内部员工关系，做好管理工作。

1、与工程部计算机技术人员沟通，待机房装修改造完毕后，重点规范房务中心的电脑计费系统。部分细节问题，譬如7b外包棋牌中心客房的外线开关控制、数据维护等，需与财务和7b相关负责人制定统一的实施标准；

2、重点控制房务中心的办公用品、客房借用物品、医疗物品的申领、采购和使用，节约第一，控制成本，避免不必要的物品流失；

3、在房务中心文员排班、管理等方面加强动作，培养团队凝聚力，增强团队的纪律性。团队意识，相互协作，自律，这是要重点强调的。

**酒店月度工作总结简短篇十**

5月份忙碌的工作已经过去，现根据营销部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结：

5月份共完成营收元，其中客房完成营收元，占计划的%，平均出租率%，平均房价元；另外，餐饮完成营收收入元，占计划的%；5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的`消费应是下期工作的重点。

营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；

5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费；

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和09年度全年营销计划，现将09年6月份的工作从以下几个方面开展：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性；

本月将酒店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年酒店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保酒店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；

会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保酒店收入的稳步提高团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与酒店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访；

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年酒店销售方式；

以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划；

1、\*酒店×××本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主；散客客源走势下半月较差；

2、\*宾馆×××本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

3、大酒店×××散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人；

4、酒店×××本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5、×××此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；

综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；

进入6月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主；

**酒店月度工作总结简短篇十一**

酒店总经理班子根据中心的要求，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，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。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的\'接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

**酒店月度工作总结简短篇十二**

紧张与忙碌的20xx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，把员工当成自已的亲人，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大点：

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工作，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20xx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!

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