# 酒店上半年的工作总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-06-28

*酒店上半年的工作总结(优秀4篇)酒店上半年的工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店上半年的工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店上半年的工作总结(优秀4篇)】，供你选择借鉴。>酒店上半年的工作总结篇1在过...*

酒店上半年的工作总结(优秀4篇)

酒店上半年的工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店上半年的工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店上半年的工作总结(优秀4篇)】，供你选择借鉴。

>酒店上半年的工作总结篇1

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

一、对外销售与接待工作

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\_\_酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大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\_\_年上半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。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。

20\_\_年我到酒店担任销售部经理，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。目前共与\_\_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\_\_酒店，比如\_\_等几家网络公司;

同时在这一年里我们接待了各种大中小型会议，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。

二、对内管理

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。

三、不足之处

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。

>酒店上半年的工作总结篇2

酒店上半年的工作也是要去总结下，作为在酒店工作的一员，其实我也是和酒店一起去面对这上半年遇到的困难，度过去了，也是有了很多的收获，自己在此也是要去好好的回顾下。

此次疫情的影响，对于我们酒店，其实真的是伤害很大，开始我还觉得自己是会被炒掉的，但最终却并没有同事离开，大家齐心协力的一起度过难关，去为了酒店，付出我们的智慧，虽然开始的时候真的很困难，但是我们也是利用这段时间去回顾之前的工作，去反思遇到的问题，同时积极的去学习，为今后复工开业而做好准备，对疫情的了解，又是该如何的做既能确保安全，又能把工作给做好，同事们也是格外的努力，大家一起想办法，去学习尝试，而在这个过程里面，我也是懂得了很多之前不了解的方面，对于自己的工作有了更深的领悟，原来改变一些工作的方法，其实能做得更好，效率也是会有提升。特别是而今的情况也是需要我们去作出改变。

而回到酒店，复工之中，我们也是做好了疫情的防控工作，客人也是陆陆续续的开始来了，缓解了的疫情也是让我们看到更多的希望，而之前的改变，也是让酒店对于客人去做好服务，营业额也是慢慢的去提升，之前的努力也是没有白费，同时我也是感觉到自己在工作里头的确经过之前的改变，做的更好了，而同事们也是更比之前配合默契，都清楚这个艰难的时候，只有齐心，那么才能去度过，而上半年过去，看到营业额虽然没有去年那么好，但是每一个月都是比之前更好，同时也是可以看到下半年的趋势会越来越好的，而我们之前的努力也是没有去白废掉，一些改变也是看到了收获。半年的时间，自然也是看到一些还做的不到位的地方，这些也是之前没有做过的，不过尝试之中，有好的也是有做的还需要进步的而我也是努力的去做，慢慢的进步。

上半年的工作收尾了，回头看，的确不是那么的容易，客户的安全去保障了，同时疫情也是没有在我们酒店发生，而自身也是工作上有了一些进步，收获的经验还有积累的让我也是意识到，遇到危机，并不可怕，而是要在其中去寻找机会，去做到更好。

>酒店上半年的工作总结篇3

从各酒店自今年上半年的工作情况来看，各酒店全体员工克服了人员不足、人员流动性大等方方面面的困难，经历了各种接待工作的考验，逐渐走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在六个多月的时间里共接待客人\_\_人次，创营业收入\_\_万元，实现净利润\_\_万元。为此各酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项工作，切实保障酒店的正常营业

完成了人员招聘工作，人员招聘是保证各酒店能正常运转的前提，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否正常营业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1.充分利用广告宣传，尽可能让更多的人知道华都酒店的招聘事宜;

2.成立人事部，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;3..对新近招聘的人员进行了培训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过培训取得了较为明显的效果。新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后共招聘培训各类员工余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并借鉴同行经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又把编制的《酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在3、6月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，加强了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，公司今年四月份就对各店管理层进行规范化的培训和系统的理论授课。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：普通话培训、微笑服务培训、餐饮业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴西安学习，邀请专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检部，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。并请每一桌就餐的客人填写“意见卡”，请顾客对酒店的服务质量、菜品质量提出宝贵意见，并开展月度优秀服务员、季度优秀服务员、年度优秀服务员评比活动，这些活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。20\_\_年各酒店共评出季度优秀服务员、月度优秀服务员和工作先进者人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源

努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。公司由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使老客源一直处于低落期，收入很不理想，每月\_\_万左右徘徊。很快公司就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，网站宣传、做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。

各酒店每个月都开展了全员销售活动，制定了全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。

五、认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

六、认真做好安全保卫和设备保养维修工作，确保酒店正常业务工作的有效运转

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，公司在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《日常安全巡检制度》、等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。

公司始终注意设备设施的维护与保养。工程部门为保证设备的完好做到了随叫随到，保证大故障不过天，小故障不过时，基本上保证了酒店水、电、气的正常供给。并及时完成了各店报修的各项项目。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境

关心员工生活，注意工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。公司在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每月发放各种优秀员工奖金、季度优秀员工奖金、年度奖金、季度优秀员工旅游、年度优秀员工旅游。为了方便工作和生活，公司还拨出专款为员工宿舍安装空调，以及职工餐的质量，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。酒店于\_日\_日举行了庆祝\_\_活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

八、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。

上述问题的存在主要是由于各店领导层缺乏酒店管理经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在下半年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使\_\_酒店的工作再上一个新的台阶。

>酒店上半年的工作总结篇4

客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在\_总和\_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：

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。

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\_\_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，

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(\_\_)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

1.顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验;

2.5月份以来\_\_动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导;

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

1.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;

2.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，增强了团队了凝聚力;

3.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;

4.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;

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

1.岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验;

2.培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一;

3.卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高;

3.专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4.员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生;由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况，;

5.员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳;

6.明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉;

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：

1.着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力;

2.每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量;同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人;

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。

以上就是上半年的工作总结，希望能在今后的日子里越做越好。

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