# 最新星级酒店工作总结 酒店工作总结(8篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-09-08

*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？以下是小编收集整理的工作总结书范文，...*

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？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇一**

晚上好！

值此周年庆典之际，及一年来的工作总结，我谨代表股东会向关心大酒店成长发展的每位员工，深情地道一声：你们辛苦了。

一年来，是执著追求的一年，是锲而不舍的一年，是风风雨雨的一年。虽然只是一年的时间，但我们的成就是有目共睹。这一年，是面对酒店行业竞争的压力，酒店装修投资巨额，在迷茫中探索、开拓、承受着巨大压力的情况下，我们酒店依然取得了辉煌的成绩。我们酒店刚刚起步，底子薄，酒店经营管理正处于探讨之中，又置身于激烈竞争潮流之中，我们的方向是打造金源，树金源品牌，创一流的环境、一流的服务质量，赢得社会的好评和知名度。取得这样的成绩，来源于我们充满激情的董事会高层领导，来源于我们任劳任怨的员工，来源于我们雷厉风行的部门领导。由于我们抓信了经营主体，以餐饮为重点，推动客房发展，狠抓环境卫生、优质服务、产品质量、严格管理，得到了社会各界人士、新老客户的高度评价，我们的经营也在日趋完善地发展。 员工同志们，一年来，你们是好样的，你们不计报酬、不限时间、任劳任怨工作在自己的工作岗位上，酒店行业是锻炼、培养人才的熔炉，培养出很多人才，有从部长提升为部门经理，有从员工提升为领班，有从工作表现突出的评为季度优秀员工和年度优秀员工35名，还有很多员工默默地为酒店奉献工作。一年来，我们酒店狠抓了以下几点工作。

在抓经营管理的同时，对酒店的环境卫生制定了管理措施和制度，落实了环境卫生区域，各部门规范了卫生管理，区域到位，责任到人，并成立了卫生监督小组，由办公室牵头，酒店老总组织对各部门环境卫生督导检查，并在各部门领导严格管理、督促检查，各部门的环境卫生取得了较好的成效，客房部卫生最佳，得到了新老客户的好评。

在酒店营销经营发展中，制定了服务规范管理措施，强化服务意识管理。一是从接待到迎送客人的礼节礼貌、面带笑容微笑服务；二是从入住、就餐服务方式的管理，客人进店如进家，热情专心地为客人服务，在服务过程中每一项服务环节都积极主动为客人服务到位；三是从加强服务态度的管理。酒店的营销经营，服务态度是关键，对客人服务做到热情周到，为我们酒店完美服务树立了良好形象。

一年来，重点狠抓了餐饮经营管理。一是抓营销经营，推出特色产品；二是抓在经营产品不断更新推出新产品；三是抓产品质量，烹饪技术，色香味；四是抓承办酒席的主原料，价格合理，味道鲜美；五是抓成本核算，酒店老总经常到长沙、衡阳等地调查，了解市场行情，采购员每月三次到本地市场了解原材料的价格；六是抓原材料购进验收入库的管理，仓管员工作务实，严把原材料验收进货关，掌握原材料质量关，入库的原材料做到了先进先出、后进后出的原则管理。

酒店在经营过程中，狠抓了经营效益管理。一是严格管理产品的原材料，控制成本，提高经营利润；二是狠抓经营操作规范，财务会计对餐饮、住宿当日销售清单进行审核，对出现的销售项目单价出现问题，及时纠正，有效地加强财务管理；三是狠抓水电、能源消耗的管理。水电、能源是酒店消耗容量最大的开支，节约用水、用电是最大的关键；四是狠抓物流管理。对一次性用品、垃圾袋、拖把、扫把等用量相当大，加强控制管理，节省和浪费流失；五是狠抓设施设备维修管理，按照维修管理要求，对部门的设施设备维修做到了随喊随到，及时维修整改到位，确保设备正常运行。

一年来，我们很重视消防安全。消防安全关系到酒店生存发展的重要工作。做到常抓严管，并制定了消防安全防范管理，下发了消防安全制度。各部门也很重视，做到了下班人走灯熄，切断电源，保安人员工作负责，值班人员对酒店各岗位经常巡逻检查，确保酒店消防安全、平安稳定。

这一年来，我们坚持以发展主业为主，进一步加速酒店的发展，我们坚持以人为一，进一步完善目标体制改革，营造以美好事业留人，良好待遇留人，深厚感情留人的创业环境。我相信经过我们的努力，在新的一年里，即将跨进新的春天，展望我们的未来，倍感任重道远，面临激情燃烧的岁月，我们必须永远保持朝气蓬勃的精神和坚韧不拔的意志去竞争，去开拓、去创造，为我们酒店事业作出更强大，飞得更高更远。

员工同志们：一年来，取得了很好成绩，但还存在不少问题。

1、不遵守规章制度，上班迟到、离岗，经常出现。

2、服务工作不到位，服务态度差，前被客人投诉的。

3、环境卫生检查不合格，受到政府主管部门的指责。

4、消防安全检查落实不到位，消防器材出现故障和灭火器失去使用效期的。

5、出品的产品色味，成品不鲜，时有出现退菜。

6、饮食卫生，出现头发，蚊子也时有出现。

7、节流客源，节约用水用电、一次性用品、拖把、扫把用量相当大。

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇二**

今年，由于国家大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，餐饮行业整体局势相当严峻，尤其是像我们这样的高星级酒店，收入与去年同期相比下降幅度迅猛。

但越是这样的艰难时期，我们越是要严把出品关，更加认真的做好自己的本职工作，众志成城，共渡难关。xx年即将过去，我们又将迎来崭新的一年，全新的开始。我想总结的有以下几点：

我们要根据宾客点菜的平均价位，相对受欢迎的菜品，本地客人的口味来决定我们推出新菜的菜品范围。

同时，我们可以将婚宴，寿宴，生日宴等作为新一年的主打，侧重团队销售，不断提升我们餐饮的上座率和整体收益。我们还可加大开展“厨师上门服务”的范围和力度，因为当前形势下，这也必将成为大多数企业的需求所向。

在原材料的验收和使用方面，做到严格控制原材料质量，提高原材料的使用率，坚决杜绝浪费和随意丢弃，坚持“省下的就是纯利”，争取为酒店创造利润最大化。

在菜肴的出品上，采用“四层把关制，一关否定”制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关。坚决杜绝菜品上桌后，客人发现头发，蚊虫，生熟，与上次吃到的相同菜品口味严重差异等问题导致的投诉现象。四层把关一关发现有问题，都有退回的权力，否则都得承担相应的责任。

抓好厨房的日常卫生安全工作，严格执行规范的操作程序，预防各类事故的发生，做到食品安全，警钟长鸣。

新的一年，新的开始，我相信，只要我们心往一块想，劲儿往一块使，没有什么过不去的坎儿！

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇三**

11月份的重点工作之一是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，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，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。计划在圣诞节举行大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

11月份开始，营销部将配合酒店整体营销体制，重新制订完善营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高销售代表的工资待遇，激发、调动销售人员的积极性。销售代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核销售代表。督促销售代表，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。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”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。充分利用宾客意见表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

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。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，以保证酒店的服务质量和客户满意度。【 】

11月工作具体计划：

第一周：安排专人全程接待跟踪11月1日的团体会议，住宿，用餐，积极协调各部门的配合工作。拓展新市场，开发潜在新客户，走动式销售，包括老客户回访，新客户拜访等等。跟踪11月4日可口可乐的团队入住，保证团队入住安排井然有序，配合客房部做好第二天的退房工作，保证退房即时，客户满意结账，收集客户意见，跟进11月5、6日的满月酒，生日宴，婚宴，寿宴。保证宴会顺利，促进口碑推广。开展销售部心态管理培训课程。

第二周：做好11，12，13日天然气公司的团队入住的准备工作，跟进各个部门的准备工作，做好细致服务的检查工作，发现问题，及时跟进相关部门改进，处理。跟进团队的早早餐，午餐，晚餐安排和住宿安排，续房卫生抽查。安排好15日港中旅团队的入住，保证房间质量和房间数，并且和客房部做好协调工作，及时调整工作安排情况，保证客户集中入住，集中退房的紧张工作。开发新客户，走出去，引进来，并且针对每一类型的客户，特殊爱好，消

费情况都要做好详细的记录，以方便客户等级划分，消费量统计。做到及时调整工作思路，服务意识。做一次销售部客户拜访思路拓展培训邀请办公室参加

第三周：做好11月19， 24日的婚宴接待工作，27备3，协助餐饮部做好客人的安排，婚宴协调工作。并且积极开展团拜宴开发，新客户拜访，会议型团队的开发。做一次销售部激励培训课程。邀请办公室参加。

第四周：做好11月30日婚宴的接待工作，保证客人的合理需求得到最大化满足，让客户感觉宾至如归。并且做好新客户开发工作，做好月度总结工作，为下一个月的工作做好计划安排，组织一次销售部投诉处理，销售思路拓展培训课程。

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇四**

20xx年即将过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，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、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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： 一、加强业务培训，提高员工素质

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一个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。20xx年客房收入与20xx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竟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，附上商务中心二○○六年经营简况表：

二○○六年商务中心经营简况表

项 目 现 金 总台代收 合 计 内部签免 总 计 备 注

复印 2812。9 665 3477。9 13 3490。9

打字 2549。5 1031 3580。5 12 3592。5

传真 3931。2 668。8 4600 10206。1 14806。1

市话 2466 2。8 2468。8 1。1 2469。9

长话 2648 3。4 2651。4 2。2 2653。6

其它收入 54 54 54

合 计 14461。6 2371 16832。6 10234。4 27067

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，二○○六年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二○○七年工作计划：

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。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

前厅部：xxx

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇五**

四、热情接待，服务周到。接待团队、会议、vip客户，做到全程跟踪服务，\"全天侯\"服务，热情周到。提供人性化服务，针对不同客户进行个性服务，最大限度满足客户的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案和策略。

五、做好市场调查及促销活动策划。组织部门有关人员收集了解旅游业、酒店及其相关的信息，掌握各竞争对手的经营管理和接待服务动向，为酒店管理层提供全面、及时的信息，以便制定有效的营销决策和灵活的促销方案。

六、密切合作，主动协调。根据客户的需求，主动与酒店其他部门密切联系、做好沟通协调工作，密切配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

七、加强与有关宣传媒介单位的联系。充分利用多种广告形式对酒店进行推广宣传，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持与合作。

20xx年7-12月具体工作计划:

1、维护好重点客户单位，对有潜力的和重点客户进行定期上门回访。对酒店睡眠协议重新进行分类拜访并争取生意。

2、做针对性的销售，策划教师节、重阳节等促销活动，吸引湖师老师消费。

3、推出酒店vip贵宾卡，做好酒店vip贵宾卡的市场推广。

4、加大新客户签约工作，做好周边市场的开拓在12月31日前新签协议数须达到150份以上。

5、制作婚宴促销宣传彩页，在十一前面向市内进行推介。

6、策划中秋节客户答谢活动方案。

7、制定部门新开发客户提成方案，加强新客户开发力度。

8、中秋节、国庆长假等聚宾大酒店20xx年7-12月工作计划营销部推出客房超值套餐，吸引外来散客。

9、做好圣诞、元旦、春节的活动促销方案及实施。

10、对酒店内外进行圣诞节、新年装饰，营造氛围。

11、按计划做好部门员工的日常培训工作。

12、跟进酒店日常应收款的催收工作。

13、制定部门员工行政考核制度，加强日常工作考核力度。

14、制定新的酒店商务协议及旅行社协议模板，重新签署20xx年各单位优惠协议。

15、努力完成全年销售目标任务。

16、做好年终大客户答谢联谊会。

以上妥否，敬请批示！

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇六**

20xx年营销部的组建对整个酒店有着至关重要的意义；我们庆幸的是；我们有了一个新起点，新方向，新思路，新改观，将酒店带向新的发展趋势。营销部10月成立至今四月之久，在此期间我们一直在学习、在摸索、在整改。在学习、摸索、整改的同时，我们继续着我们的营销工作，接待着大量的会议宴会活动，在工作的同时也体现出了方方面面的大小问题，硬件上的，软件上的，根深蒂固的，一步步显露出来；在此，我对营销部20xx年后半年的工作总结如下；

1、营销部人员的组建与编制，办公软件的配备与采购。

2、酒店宣传材料，价格体系，各种协议的拟定。

3、销售部管理制度、规章制度，工作流程，岗位职责的拟定。

4、对原有客户资料的建档存放及挂账单位的统计与分析，对应收款的统计与催收。

5、对酒店产品知识的分类与统计，使酒店产品数据化，清楚化。

6、对营销部固定资产的建立与统计。

酒店的推广工作

1、组织酒店图文信息，制定酒店推广计划，提高酒店知名度。

2、通过网络搜索、xx4电话导航、艺龙、各大网络平台、旅游公司，各企事业单位，渠道客户等；对酒店进行全方位的大力推广宣传，提升酒店的知名度和客户资源。

3、酒店的推广在预期的时间内已达到预期的效果，通过各网络的搜索查询已能查到酒店的详细信息和供应产品，使客户能在第一时间了解青岛神剑楼酒店的具体情况和消费标准及地理位置。

4、对酒店的餐饮、客房、会议资源已开通网络在线预订和咨询服务；客户可通过网络、电话直接预订酒店供应的各种产品。

1、在供求相符情况下，开发网络推广客户8家，免费推广4家，利益推广4家。

2、电话拜访和上门拜访客户百余家，签订有效协议单位20余家，会议公司6家、旅行社百余家。

3、营销部克服了人员不足、工作量大、会议资源局限等诸多困难；完成营业指标金额约37万余元；十月约108550元、xx月约100000元、xx月约92283元、1月约8-9万元

4、营销部至今接待大中小型会议宴会30余场，会议接待无一投诉，达到了客户的满意要求，客户的相互相互介绍、宣传给酒店带了有形无形的重大利益，大大提高了酒店的信誉度和知名度。

1、营销工作的进展未跟上上级领导的步伐和思路，需要加强领悟和学习。

2、在酒店为特殊体制的情况下，对酒店的宣传与推广力度还不够。

3、开发客户数量及维护客户关系网做的不够。

4、营销人员的专业知识，业务能力，个人素养，综合实力，责任意识，承担意识需加强引导培训。

为更好的提升酒店效益指标，业务指标、服务指标等各项指标，未来一年我有以下工作计划：

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

引导消费者消费是竞争的结果，提高消费者消费能力和引导消费者入店消费，是酒店引导消费者消费的核心，引导消费的基本知识；

1、通过宣传来引导消费者入店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质！

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

2、提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严以律己的工作责任心和敬业的职业操守。

3、锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。

4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。

5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

6、每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境和共享资源，做到客户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。

7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。

8、对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销理念。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竟争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得最大的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

当今时代是信息时代；就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润；而失真、过时信息能给酒店带来巨大的损失。

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20xx年年度总指标200万元，基数指标xx0万元。

部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇七**

伴随着努力拼搏的欢乐与艰辛，20xx已经走过了一半的路程，过去的半年，我们在探索中前进，在开拓中进取，团结一致，锐意创新，实现了各项指标的突飞猛进。今天，我想感谢与\*\*一路走来的每一位员工，就因为有了大家的共同努力和奋斗，才取得今天这样的成就，谢谢大家！

这半年来，大家同心聚力，酒店的经营面貌取得了突破性进展，在经营上全线飘红，全店完成全年计划的56.53%，较去年同期增长18.6%，较计划增增长16.7%。

同时，加强内部管理，开源节流，在收入大幅增长的情况下，管理费用与去年同期持平，净利润完成年计划的68%，经营利润和净利润分别较去年同期增长45.24%和95.21%。

在去年末，我们根据当时形势，发出力争实现一季度开门红的引领目标 ，明确了开门红计划的重大意义，开门红的圆满成功为我们全年的`发展赢得了宝贵的机会，为实现全年的各项指标奠定了坚实的基础，为迎接新的挑战提供了巨大的精神动力。随后，我们又将四月份明确为二季度的开门红计划，为二季度的经营提供了重要支撑。

一月份，根据国际酒店重新开业，我们及时做好市场调研，准确把握市场定位，通过苦练内功、加强培训、保证品质、温暖客户等方面着手，保证了入住率不降反升的稳定局面。三月末，金色阳光和格林酒店相继停业，我们及时把握机会，广纳客户，并于四月末以春茶上市为机向大客户进行了回馈，拉近了与客户间的距离，为下阶段的经营打好基础。

针对行业竞争日益剧烈、市场细分越来越强的变化，我们强化了以营销为龙头，以餐饮为大头的发展方向，并以此作为重要支撑，带动整个酒店人气的上升。半年来，利用餐饮这个聚人气的部门，推出各种营销政策，做到月月都有新活动，同时，采取主动出击，广泛宣传，多点布控，通过报纸夹带、宣传单短信发放、电话回访等方式，稳定老客户、吸引新客户，拓宽客户面。

一月份：年终聚会宴，同时做好宴会宣传工作。全月共接待年终聚会\*\*次。

二月份：组织春节、情人节促销活动，提升了口碑和品牌。

三月份：顺德鱼生美食节，做到淡季不淡，

四月份：河豚鱼驻店，同时继续做好婚宴的宣传和接待。

五月份：绿色养生菜活动，同时年初的宴会营销推广收效明显，宴会接待达到顶峰，全月接待大小宴会23次，实现收入39万元。

六月份：推出谢师宴和父亲节活动，营业收入屡创新高。

针对客房入住率不断攀升的情况，通过几次市场调研，与前厅部、客房部、销售部共同研讨，对房型和房价重新划分，通过控制折扣、细划房型等措施，在维持特价房的基础上，先后进行了三次试探性的房价调整，使平均房价从去年6月份的\*\*\*元，上升至年初的\*\*\*元，直至现在的255元，涨幅13%，按照目前的入住情况，以后会月增加净利润8万元。通过不断调整客房吧商品种类，合理定价，客房吧实现销售收入\*\*\*万元，较去年同期增加\*\*万元，涨幅14%，针对vod收入一直低迷的情况，通过更换新片、制作宣传台卡等方式，使收入略有提高，二季度较一季度提高90%以上，ktv通过应季小食和时令水果以及冰饮等低成本商品的推出，大大增加了盈利水平，商务茶吧一直无经营思路，成为经营盲点，我们现已进行了初步的改造，并探讨与有经验的经营者合作经营的方式，争取在下半年取得新突破。

我们不满足于年初下发的经营计划，依据各月经营形式，每月重新设定发展目标，瞄准更高参照系，自加压力，增强了加快发展的危机感和紧迫感，上半年自行设立目标超原计划120万元，每月均超额完成。

酒店重视企业文化建设，对每月的员工生日会形式进行改进，让员工感受到企业的温暖和关怀，更利于员工参与，三月份在《\*\*\*\*》报纸上发表《\*\*\*》文章，以此鼓舞员工的士气，振奋员工精神，增加酒店员工的凝聚力。四月份，开展了以《我们的\*\*》为主题演讲比赛，共同展望美好未来，消除顾虑，鼓舞斗志，提升了员工的主人翁责任感；五月份，开展了“无限活力在\*\*”员工趣味运动会，丰富了员工的业余文化生活，并且分别组织了部门经理和员工的旅游活动，从六月一日起，微笑服务月活动全面推广，以评选“最美的微笑”为主题，广泛征求客户意见，现已收集客户反馈意见逾百份，为酒店形象升级奠定了坚实的基础。

财务部新增《每周市场价格情况调查表》、《一周价格涨幅变动表》、《协议客户消费排名及变动表》等，并且规定每月二次对营业部门进行财务督察和市场价格进行调查。加大财务监督力度，增强财务定价能力，为酒店的稳健经营奠定了良好的基础。

采购部首先担当起控制成本的重任，通过确定多家供货商，对比采购的方式，严格控制了进货价格，同时后厨严控食品成本率，半年来，在物价不断上涨的情况下，无一月超计划成本率情况发生；各部门通过对水、电等能源和小方巾等易耗品的节约，费用控制也取得了比较明显的效果。六月份，通过对同行业酒水价格的考察、调研及重新定价等一系列措施，酒水成本率有望在下半年取得成效。

上半年以提升品质为前提，加大酒店各项资金投入。中餐进行了部分设施改造，包房安装射灯，更新台布和餐具，制作椅套和靠垫；ktv在无一天停业的情况下，进行了升级改造；客房进行布草更新，走廊更换工艺品，部分房间新增电脑，使酒店的品质得到了提升。在管理上，要求客房部经理每天的查房率不低于20%，其余部门经理检查率要达到100%，部门经理在检查中发现不足立即整改，确保了服务品质的提升。

根据年度计划，年初制定了酒店全年工作计划和绩效考核方案，进行了薪酬制度改革，变年度考核为月度考核，并形成了酒店对部门，部门对员工的二级百分制考核机制，增加了绩效工资，大大提高了员工的工作积极性，。同时完成了人才内部培养和选拔机制，为员工的职业生涯做规划，上半年，共提升领班5名，主管3名，副经理1名，实行领班级以上人员无一人外聘，充实了管理队伍，提高了管理水平，同时增强了员工对企业未来发展充满乐观、积极的态度，为进一步开创酒店工作新局面夯实了坚实的思想基础。

另外，上半年还组织领班级以上员工进行了职业知识培训，组织全体员工消防知识培训和消防实战演练以及服务人员的推销技巧培训，通过对推销储值卡的培训和考试以及推广成果分享等活动，使员工掌握更加专业的知识和技能，提升了员工的整体素质，上半年共完成储值卡 \*\*\*万元，其中新开卡客户 \*\*\*万元，为稳定老客户、拓展新客源奠定了基础。

企业的经营安全是一切工作的前提，春节前砸车事件的发生，引起了我们的高度重视，立刻采取措施，重新规范保安和总值经理夜间巡更打点次数，安装后门防盗系统，对酒店的所有监控点位进行检测筛查，使酒店的安全工作真正落到实处。五月份对员工进行消防知识培训及消防实战演练，质检和安检工作更加灵活多样，由每月两次增加到四次，且不定期抽查，能够及时发现各部门存在的问题，上半年安检24次，发现问题240项，整改率基本达到100%。

工程部承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，上半年工程部通过自行维修改造，减少外包，共完成各部门日常维修\*\*\*余项，月均\*百余项项。大的工程建设改造六项，分别是：\*\*\*\*\*、\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*。这些工程改造工作在没有外聘人员的情况下成功完成，为酒店节省了大量资金。

今天，\*\*酒店已经迎来了一个崭新的局面，站在新的起点，我们激情满怀，信心百倍，同时也清醒地意识到，下半年同行业的竞争会更加激烈。刚刚开业的绿岛生态园设有75个餐饮包房和5个宴会厅，相当于万豪、国际、国贸、红运四个酒店的总量，而我们酒店对面的华联酒店也将在下半年开业，载量非常大，是我们最直接的竞争对手。因此，下半年我们如何延续目前的经营局面，如何保证当前的增长速度，对于我们是严峻的考验，在这新的起跑线前，全体万豪人，除了要不断总结、回顾过去所取得的成功经验，更为重要的是要从以往的挫折和失败中吸取教训，酒店各部门必须稳扎稳打，苦练内功，梳理、调整、蓄势待发，确保今年实现销售收入和盈利能力的新突破。

**星级酒店工作总结 酒店工作总结篇八**

自20xx年7月20日与xx酒店进行工作交接后，至今已有四个多月，时光飞逝，虽然到xx酒店工作的时间不算长，但接手工作后，在公司相关领导的指导下，人力资源部在无任何现存历史资料和老成员的情况下，工作逐渐走上正轨；同时为企业经营提供了可靠的后勤保障，发挥了部门的职能作用，现就接手后的工作总结如下：

（一）建立劳动人事以及相关资料

1、建立人事档案与相关资料

与xx酒店交接后，由于对方带走了一切人事资料、消毁了酒店所有管理制度，人力资源部从头做起，制定酒店人员登记表，下发到部门，员工填写人事资料后，迅速建起人事档案以及输入电脑，建立员工花名册，以便随时掌握在职员工情况。

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，人力资源部根据工作需要，建立了相关人事表格，包括《求职申请表》、《员工内部调动通知书》、《人员变动表》、《员工工作表现评估表》等，使人员流动规范化、程序化，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

2、建立相关制度

俗话说：“有规距才成方圆”，为了进一步加强管理，人力资源部根据酒店实际情况，就员工入职、离职、调动、转正等方面形成一套规章制度；就员工事、病、休假等制定请假制度；就员工食堂用餐的实际情况实行餐卡制度；就员工宿舍的管理形成相关规定；以及考勤、质检、检查包、值班等都出台相关规定，制度形成后，才方便在工作中操作，同时在执行中也有依有据。

现员工手册与各部门岗位责任制与工作流程正在制定与完善中，预计12月份可完成。

（二）招聘与档案的管理

1、招聘

为了对酒店人员进行及时补充、跟进，保障各部门用人时有人可用，有人才可选，人力资源部随时与人才市场、劳动局、职业学校等保持联系，通常来说招聘分为常规招聘与非常规招聘，常规招聘即指与xx相关人才市场进行联系，每周定时进行招聘，但由于xx的人才招聘方面还未形成一定的规模，此类招聘对保安类的职业有一定的效果，但还是不太理想；除了常规招聘外，人力资源部还与各大中专院校保持联系，在有毕业生的季节，及时与学校取得联系，以方便对人才进行储备。

以上两种招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法，也通常比较有效果。

2、档案管理

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案，包括在职人员员工档案、离职人员员工档案以及应聘人员档案存档等三部分，档案的建立以及有效管理有利于人力资源部随时掌握在职人员以及人员流动情况。

对于凡是来到酒店来应职的人员，都建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，大大减低了招聘率。

（三）劳动关系问题

1、现有人员情况：

酒店现有员工共计188名，其中人力资源11名（含老总），营销部7人，财务部15人，工程部11人，保安部16人，房务部33人，茶艺部28人，餐饮部67人（含厨房33人），督导部2人（有编制不增人）在所有人员中，总经理、执行总经理、副总经理3名，董事长秘书1名、总监2名，经理7名，副经理3名，主管2名，领班16名，员工154名，督导层以上人员占总人数的18%，员工占总人数的82%。

2、人员流动情况

7月20日交接后，除交接当日离职人员外，至今为止离职人员共计137人（其中41人因管理公司撤除后离职），酒店人员流动率为72%。

3、劳动关系情况

由于酒店接手后才四个月，人员流动率较大，没有一批固定的人员，也未与员工签定劳动合同。

（一）劳动工资

1、交接后，根据酒店现在人员工资情况，拟定了等级工资方案，但一直没有批示，从现在状况来看，由于接手后，员工情况还不是很稳定，现也不宜实行等级工资，但要体现优秀与一般的差别，等级工资是今后员工工资的趋势。现今仅对部分员工工资作了合理调整，且对相关的迟到、早退、病假、事假、丧假、工伤、婚假等缺勤制度进行了补充。

（二）人员定编、审核

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，审核了部门岗位人员，定了部门淡旺季最低编制。但从实际经营情况来看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在渡假性酒店里更是重要，初步设想为进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的状态，详在20xx年工作计划中提出。

（三）员工食堂：

员工食堂是员工为提供生活的基本保证，员工食堂伙食的好坏，直接影响到员工身体的健康，一个员工一天的伙食标准为5元/天（含早、中、晚），从接手后的几个月标准分别为：

7月21日至8月20日：5.5元/人，

8月21日至9月20日：4.3元/人，

9月21日至10月20日：5.2元/人，

10月21日至11月20日：还未计算出

第一个月超标原因为接手后人员流动性大，且外来支援人员较多，而且含了夜宵的成本，第一个月实行夜宵成本后，人力资源部根据实际情况，对夜宵成本与发放方便面成本进行比较后，仍采取夜宵发放方便面的形式，故第二个月成本有所下降，第三个月由于部分人员用餐未划餐卡，造成了超成本现象的发生。

人力资源部根据用餐情况，采取人员用餐划卡的形式，这样有利于控制外来人员用餐的情况的发生，在实行餐卡制后，至今为止，实际为财务增加餐费与餐卡收入为27元。

（四）员工宿舍：

酒店现员工住宿主要分布在二号楼和基地两大部分，分别为50-60人的实际住宿量。基地向来实行水电费实际分摊制，二号楼以往实行估计扣水电费用的方法，但二号要的电器设备、住宿环境均比基地好，实际水电费的扣除量却与基地接近，人力资源部根据实际情况，从接手后的第二个月起，申请在二号楼每个宿舍安装水、电表，实行与基地相同的实际分摊形式，减少公司开支，每月为公司节约费用约300元。

1、部门培训：部门培训主要由部门进行，人力资源部参加较少，从今后的计划来看，各部门应在每月底上报下月培训计划，人力资源部进行参加、监督，并及时进行反馈。

2、新员工岗前培训：人力资源部根据酒店实际情况拟定了新员入职培训计划，具体内容包括酒店概况、规章制度、消防知识、工程部常识以及礼仪及素质五大部分，其中消防知识和工程部常识由保安和工程部主讲，岗位培训的主要目的是为了让新入职员工在最短时间内了解酒店文化、熟悉酒店产品，尽快融入工作岗位。

3、人力资源部组织的全酒店性质的培训：

（1）ppt培训

（2）经理以上人员讲大课

此类培训，才开始开展起来，碟片学习已播放过的有：陈安之的人才法则《把自己激励成“超人”》与《要你成功》，崔冰的《服务员的五项修炼》才播放了两集，这类培训让员工有利于让员工在别人的成功经验以及案倒中学到丰富的知识，培养服务意识，提高个人素质。

经理以上人员讲大课正在进行中，主要目的是让员工增长全方面的知识，而不是单一的接受本部门的业务范围。增加了对酒店的了解，才能以主人翁责任感在服务中体现得更到位，同时全酒店性质的培训也是为了增加学习氛围，提高酒店员工素质以及整体水平，进一步的提高服务质量，为xx酒店创造更高标准的服务水准而作铺垫。

（3）联系外来培训：例如此次与重庆工业技工学校联合举行的计算机培训，在员工中大受欢迎，既为员工提供了培训的机会，又提高了员工的计算机水平，如有合适的机会，今后应多联系此类培训。

从现状来看，质检工作基本算才起步，质检工作主要分为定时质检与不定时质检两大部分，包括对员工礼仪、纪律、部门清洁卫生等全方面的检查，主要起到监督的目的。

本月对质检的奖惩进一步明确，实施后能明显发现各部门环境卫生质量有所提高，但今后还有待于加强不定时质检的力度。

响应上级领导号召，人力资源部于历时3个月，于9-11份组织开展了“xx酒店秋季服务技能比赛与形象大使选拔赛”，此次活动在全酒店影响较大，不仅提高了参赛部门员工的服务技能技巧，更提高了员工的工作积极性，特别是形象大使选拔赛活动。

服务技能比赛主要分为了比赛与比赛后的补考两次环节，针对在比赛中考试成绩达不到80分的员工，在11月份重新进行了补考，除财务部一收银员未参加补考被延长试用期外，其余参赛部门员工全部都合格达标。

从形象大使活动中可看出，在不影响正常经营的前提下，劳逸结合，不仅能提高员工的业务水平，增强工作积极性，还丰富了员工的业余生活、增强了员工的凝聚力以及酒店的团队精神，从此次活动中可看发现，今后人力资源部要多举行类似活动。

以上是从20xx年7月20日接手后的工作总结，当然成绩是属于过去，本部门工作也存在许多不足之处，需要进一步完善，主要包括：

1、制度方面有待完善，形成一套适合酒店运行的、规范的制度，才有利于在今后的工作中形成有法可依的“法制”环境。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步得更快。

3、质检工作中的不定时质检抽查工作应加强。

4、完成部门员工转正考核制度。

年底计划及20xx年工作计划要点：

1、20xx年12月完成员工手册、岗位责任制以及工作流程。

2、20xx年12月、20xx年1月的工作重点在于培训工作，培训工作除了让经理讲大课外，还可让员工参加到培训中来，愿意进行培训的员工可自行组织课题，内容不限，只要是健康的话题都可以，主要目的是培训员工的个人能力。另外12月积极配合前台营业部门的圣诞节活动。

3、20x年1月组织一次年终优秀员工评选活动，采取以自荐与部门推荐的形式，分部门开展自我演讲、拉票的形式进行评选，选出各部门优秀员工，目的：不同于老式的优秀员工评选活动，由部门推荐人力资源部审核的形式，要让员工掌握自主权，毛遂自荐的方式进行演讲，另一目的又提高了员工表达能力与参与性。

4、年终的员工团年宴，如第3条不能进行，那么举行一个年终文娱汇演、聚餐活动，如能进行，仅是一个年终团年宴。

5、20xx年2月底（春节后）-4月组织开展春季运动会，将工作中的托盘等服务项目结合入内体育项目内。

6、20xx年5月-7月：以展现员工的个人才能为目的，可以以歌唱比赛、表演的比赛形式。

7、20xx年10月-12月：服务明星评选活动与演讲比赛，演讲主题待定。

8、20xx年12月至春节：同上。

9、完善员工转正考核制度。

10、人员的储备：加强与各大职校的联系，储备人才，联系学校学生来酒店实习，即缓解人员压力的同时也节俭了工资。

11、培训：积极开展各类主题培训、专题培训、常规培训，提高员工的业务水平。

12、质检：质检可与培训密切结合，每月确定一个质检工作主题，围绕开展质检专题培训，通过质检发现问题，通过培训配合解决问题。

13、在大环境稳定的前提下，调整工资方案，推行等级工资制度。

建议：

1、为了稳定员工结构队伍，根据员工在酒店的工作时间长短与能力，与骨干员工签定劳动合同，并购买保险，这样可增强员工队伍的稳定性与归宿感，同时也降低了部门员工的流动性与流失率。

2、工资方案建议实行等级挂钩制，是今后员工工资的趋势，对员工工资进行等级化，员工凭能力拿工资，而不是所有转正员工都是550元/月的工资，而是有等级的区别，这样就打破了吃“大锅饭”的局面，此工资制度的前提是员工结构较稳定。

3、开展交叉培训：

酒店是一个渡假性的酒店，存在明显的淡旺季，可开展交叉培训，如让餐饮部和茶艺部开展交叉培训，通过考核后各部门选取一定的人员，这些人员，比如说茶艺部选定的餐饮部合格人员并不是培训之后就不再接受茶艺部的培训了，在不影响工作的前题下，员工利用空余时间参与茶艺部的其它培训，如茶艺部生意忙时，可让餐饮部这些人员去支援，支援后有一定的工资补助，这样既缓减少了人员不足的压力也间接性的提高了部分人员的工资，增加了员工的能动性，形成一批这样的交叉培训后的员工后，即可对各部门编制进行压编，就有利于部门之间合理利用人员。

此培训方案为一个初步设想，在进行调查以及部门讨论后看是否可行，因为会涉及用人部门的工资支出以及被用人部门的工作安排等诸多问题。

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