# 酒店月报总结 酒店管理月总结(四篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-07-31

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店月报总结 酒店管理月总结篇一**

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理如下：

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在xx号和xx号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让xxx酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了xx公司8间房住3天的小团体和xx公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉!服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

**酒店月报总结 酒店管理月总结篇二**

在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩，年第一季度成绩主要表现在：

在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，并取得了一定的成绩，使企业经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、 企业在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是企业的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这一种情况，我们充分认识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和企业一步不松狠抓经营，一着不段拓宽市场。提出了在2024年的经营成果的基础上提高10%的

营业收入。在年打下基础，力争在年将企业打造成优秀的品牌连锁企业。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，去年第一季度收入为： 元，本年第一季度收入为： 元，相比去年提升了： 元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

**酒店月报总结 酒店管理月总结篇三**

董事长、各位同事：

大家好！

今年的工作重点是抓检查、抓监督、抓落实，定位为监督、检查、落实年，大家也一直努力地为这一定位而辛勤地工作，谢谢大家！

我们一直在讲要把朗庭集团打造成让客人感觉到是专业的、可控的、训练有素的高端消费场所。专业就是把所有的事情做到极致，就是高标准、严要求地对待所有的事情。对朗庭集团来讲，所有的事情要与我们的定位匹配，我们的定位是什么？就是每一个项目在每一个城市、每一个区域都要做成第一品牌，这样对我们的要求和标准必然是在这个行业内是最高的，要求也是最严的。

说到高标准，他首先是一个标准，没有标准，就会乱套，这个那么做，那个又这么做，就会造成相互指责，相互扯皮的情况，所以对我们来讲第一重要的就是建立标准，建立流程。有流程、有标准的，我们要反复地进行检验，看是不是合适现在的运营情况；没有标准、流程的，我们要制定标准、流程，而且必须是文字的，千万不要是口头的或者是会议记录的形式。在对待标准上要知其然、知其所以然才能很好地执行标准。比如说为什么沙发和茶几的距离是一本会刊的距离，为什么带公关的人数不等超过12个，为什么要有背景音乐，为什么dj要配口喷，为什么dj要统一发型、为什么黄鱼要热的吃，为什么雪蟹要及时分掉等等，要搞懂了才会更好的执行！

制定或修改标准、流程是应该是这样一个程序，发现现有的流程（标准）不符合现在的运行状况了，或没有流程(标准)，由该事项负责部门的经理起草（部门经理文字功底不够的由办公室协助），办公室负责文字审核、分管副总审核、总经理批准实行，报集团公司备案，以便统一管理、协调和制定更加规范的管理制度。所有的文件都应该按照这一个程序来做。

世界上所有的成功企业都是在卖流程，而不是在卖产品，苹果如此，麦当劳、肯德基如此，蒙牛如此，联想如此，我们也应如此，我们的产品虽然是无形的，虽然是边生产、边消费的，但是他是由一些有型的东西来支持的，就是dj的服务流程、公关的服务流程、接待的订房流程、咨客的带房流程、业务主管的监督服务流程等等一系列的流程组成的，所以我们能够提供给客人的就是一系列高标准的流程，在流程上绝对不能打折，前段时间出现的不发毛巾、业务经、副理拿两份小费、客人卫生间使用后没人打扫、在包厢内打架等等事件、现象都是在流程上出问题了。卫生间的画被烧了dj都发现不了，其实就是一个流程打折的最好的例子。

我们管理人员最重要的工作之一就是监督检查整个流程的完成程度，保安的形象、工作职责，咨客的仪容仪表、接待规范，dj的仪容仪表、服务流程，公关的服务流程等等都是我们检查监督的内容，检查发现达不到标准的，是主观上的问题，就要按规定来处理，是客观上不会的就要培训。

培训是服务行业的非常重要的环节，做的怎么样就看你要求怎么样、培训得怎么样，每个管理人员都必须要学会培训下属，最简单的方法就是按照制度、岗位职责、流程一项一项来落实，让每个下属都能成为该岗位上的九段高手！

我们在座的每位管理人员必须抱着一个职业的心态、一个负责任的心态、一个积极地心态投入工作，对发生的问题就一定要抱一个不解决不罢休的态度，现在不能解决的不等于永远不能解决，用一个往前看、多问个怎么办的心态，很多问题都会有答案了！不能以一种消极的、应付的、交差心态去工作！

今年会对管理人员进行一些管理科目的培训，我们不会并不是我们不需要，我们不懂那就更需要去学。制造原子弹的技术对我们每个人来讲都不懂，我们也可以不学，因为我们不搞这个，但对于专业搞原子弹的，他们可以不懂吗？有一些管理上的方法或技巧我们必须要学，如目标管理、绩效管理、时间管理、情绪管理、培训管理等等，大家听到这里可能叹气了，但是我们必须得学，我们是搞管理的，有了这些基本的知识，我们可以更好地管理。我们可以慢慢来，每年学一点，一切都在于坚持，在于重复！

大家上个月的工作做的非常好，各项工作都有起色，尤其是在工作氛围上非常积极，希望大家再接再厉，把工作落到实处，对准靶心，做的更加出色！

谢谢大家！

**酒店月报总结 酒店管理月总结篇四**

为切实做好疫情防控期间餐饮服务业的精准防控，闭环管理，特制定我县“六严格六严禁”要求，坚决打赢疫情防控阻击战。

各餐饮服务单位法定代表人为第一负责人，应主动对接属地监管部门做好疫情防控工作，科学制定具有针对性和可操作性的`疫情防控工作方案和应急处置预案;确保口罩、洗手液、消毒剂和非接触式测温仪等疫情防控物资配备到位;要对员工开展疫情防控知识培训，确保所有员工应知应会。大型酒店餐饮单位或场所应当设立临时留置观察点，实行封闭管理。严禁无准备、无序营业。

餐饮服务单位应建立员工健康档案，记录体温、外出情况等信息。员工在岗期间必须科学佩戴口罩，日常要加强手部卫生，勤洗手，掌握“七步洗手法”，并注重咳嗽等细节礼仪;并定期更换工作服，强化工作服消毒管理。一旦有发热、乏力、干咳等疑似新冠肺炎典型症状，应按流程做好上报等相关后续工作，严禁带病上岗。

有条件的餐饮服务单位应当通过海报、电子屏、宣传栏或在用餐区域醒目位置等宣传新冠肺炎常态化防控知识，引导顾客配合场所落实好疫情防控各项措施。推广预约用餐、错时用餐。鼓励提供订制化外卖服务和团餐预订配送服务。要严格控制餐厅(馆)就餐人数，确保桌位间隔在1米以上;如桌椅固定无法移动，要明确标识出非使用桌位;不安排非同行顾客同桌就餐。严禁承办红白喜事等10人以上聚集性聚餐活动。

严格落实进货查验及索证索票制度，确保食材来源可追溯。冷链食品实行专用通道进货、专区存放、专区售卖，不得与其他食品混放贮存和销售。严禁采购和制售野生动物及其制品。

要对进店顾客进行体温检测和登记，提醒顾客佩戴口罩进入餐厅。在店内外候餐区、取餐区、结账区等人员易聚集区域应划设“一米线”，避免人群聚集，提倡非接触式点餐、结账。对于合餐顾客，应提供“一菜一公筷、一汤一公勺”，或者“一人一公筷、一人一公勺”服务，每桌顾客至少记录1名人员姓名、联系方式和到店时段等，依法做好信息保护工作。倡导“光盘行动”，严禁餐饮浪费。

对高频接触的物体表面(如收银台、柜台、服务台、公共桌椅座椅等)，要定时用含氯消毒剂进行擦拭，并根据客流量情况适当增加消毒次数，做到“一人一用一消毒”。要定时对食品处理区域、就餐区域、人员通道、卫生间等重点场所进行清洁、消毒、通风工作。废弃口罩应设置专门垃圾桶，分类收集，及时清运，确保闭环管理。严禁随意处理等“散放式”作业。

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