# 如何酒店总结

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2023-11-10

*如何酒店总结(优秀8篇)如何酒店总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的如何酒店总结样本能让你事半功倍，下面分享【如何酒店总结(优秀8篇)】，供你选择借鉴。不知觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将...*

如何酒店总结(优秀8篇)

如何酒店总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的如何酒店总结样本能让你事半功倍，下面分享【如何酒店总结(优秀8篇)】，供你选择借鉴。

不知觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将过去一个月工作的得与失总结如下：

得：OCC房卫生质量有了较明显的提高

OCC房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对OCC房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下，OCC房有了较明显的提高且现还呈上升趋势!

失：(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

(2)对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

(3)市领导及VIP接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及VIP用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

(1)对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2)对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

(3)年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

我从x月的时候通过面试加入酒店，在\_\_的手下边学习边工作，渐渐的成为了一名合格的采购人员。无论在熟悉工作之前还是适应了工作之后，我们其实一直都非常的.忙碌。但是在这样的忙碌下，时间却一声不响的悄悄溜走。转眼看来，已经不知不觉中就让这一年过去了。

回看自己这一年的工作，我作为一名新手加入\_\_x酒店的后勤部，前半部分的时间可以说一直在给前辈们填麻烦。自己一没有经验、二没有能力，只能在前辈们的帮助下慢慢的学习。但是随着之后的成长，自己也慢慢真正的融入了采购部，成为了采购部的一员。现在，我将这一年来的工作总结如下：

一、工作情况

在一开始的时候，我个人的经验实在是非常的缺乏。在来到酒店后甚至不知道自己能去做什么。但是还好\_\_前辈看出了我的尴尬，作为带教的前辈，他给我安排了很多简单的打杂任务，但是在工作的途中，我也能去了解了解酒店的工作情况。

之后就是开始各种学习和培训。随着学习的进度加强，我的工作也越来越多。还常常跟着前辈一起跑市场，去了解我们采购要工作的市场环境。

随着自己的努力，我也渐渐的掌握了自己的工作，虽然在这个阶段自己还不能主动的去进行采购，但是也能做一些简单的事情了。

再往后面，我开始学着去了解酒店的需求，尤其是厨房方面。毕竟作为酒店，我们非常重重视在食材的采购方面。在我负责的方面，通过和食堂人员的详细了解，我得到了更好的采购建议，再加上自己对市场的了解，成功的找到了更加物美价廉的商家，为酒店做出了一些贡献。

二、个人情况

自己作为一名新人，其实在这年里很长一段时间都是在学习。每次当我认为自己学的差不多的时候，却总是能被前辈或领导找出自己的不足。渐渐的，我也不再骄傲自己现在的成绩，开始默默的主动学习，不断的提升自己的能力。

除了酒店的培训，我自己常常和前辈们学习他们的经验，自己也会在网上查询资料来学习，不断的提升自己，让自己能够更加圆满的完成自己的工作。

三、个人工作的不足

自己在市场方面还是有不够了解的地方，自己在有时间的时候还是要多去了解，多去调查。我还要多对市场进行跟进，多去了解酒店的情况，及时的做出调整，才能发挥自己的效率！

四、总结

这近一年的工作时间里，自己一直都保持着非常高的责任心在进行着自己的工作。所幸，在这段时间来，没有辜负领导的期望，圆满的完成了将自己的任务。但是在下一年里我不会放松警惕，我会继续努力前进！

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展.在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

1.学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

2.明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

3.思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸.书籍.杂志的学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

4.团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

5.在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高一下几点：

1.提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2.工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成;

3.提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4.把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作;

5.精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天!

20\_年工作即将结束，回顾全年工作的同时我们将满环信心，齐心协力地开创20\_年安全保卫工作新篇章，我部承担着第一输油处调度中心及福润住宅小区各区域的治安，消防，及物业秩序维护与安全管理及会议培训中心来访接待，会议安保等各项关系财产安全及人生安全等各项工作任务。这一年中，在会议中心各级领导的关心支持，强有力的带领下及各部门的大力支持下，通过我部门全体安保人员团结一致，共同努力，为中心顺利实现各项经营目标，提供了强有力的安全保障，基本完成20\_年度中心下达的各项工作任务。值此辞旧迎新之际，对我部一年来的工作进行回顾，总结经验，查找不足，以利于在来年的工作中扬长避短再创安全保卫新局面，现将一年来我部具体工作情况总结如下：

一、20\_年区域安全保卫状况

我部共有安保人员28人，在中心领导的正确领导下认真贯彻执行处及中心下达的有关规定和决策，紧紧围绕，会议培训中心树快捷品牌，创精品酒店的工作理念，按照八化，五字，五心服务标准，以确保会议培训中心，顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障为宗旨。全年来未发生重大治安案件，及群体性事件，未发生盗窃火灾事故，圆满完成各类会议及接待安全保卫任务次，高级别重要接待1次，通过我部全体保安人员，的共同努力，队伍建设不断规范，服务质量不断提升，为中心顺利实现各项经营目标，和安全保卫及中心日常经营秩序提供了强有力的保障。

二、坚持预防为主，狠抓安全防范

我部全体安保人员在立足现有条件，充分利用监控系统技防与人防结合，加强各个区域，重点部位，施工装修点，会议场所内外的安全巡查及门岗这一重点关口的守卫及管理。

1、实行重点目标重点管理，可疑地点跟踪管理的原则。坚持以预防为主，主动控制，措施得力，对中心门岗及福润门岗这一重点关口实行主管，队长代班制，杜绝管理空位，加强值班人员的督促管理，工作流程服务规范的现场指导及纠正，对进入院区施工，装修等作业的人员进入前严格落实施工人员进入管理规定。经询问后上报部门经理及值班经理联系施工部门负责人确认并登记后发施工人员许可证佩带进入，巡逻保安跟踪管理，对区域内库房，财务室，天燃气阀，水源井，及易发案区域实行重点管理，高密度不间断巡查，并在以上各重点区域设置了签到本，使巡查签到落到实处，全年共接待来访2137人次。

2.严格落实安全保卫工作责任制，严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确责任分

明，发挥作用更加明显，全年开展部门管理人员学习培训40课时，使管理人员的业务水平有了较高的提升有效保证了队伍的正规化管理。

3.建立超前防范体系，建立健全来访人员接待流程，门岗值班制度，车辆出入确认检查登记制度，外出物品检查制度，巡逻巡查规定等一系列制度措施，防止被盗等各类事故的发生。

4.加大巡逻检查力度，以重点部位巡查为核心，其它区域全面性巡查，采取不定时不间断定线，交叉式巡逻巡查，白班突出车辆引导停放，不文明现象提示制止，物业秩序维护，突发事件防范处理，夜班突出防火防盗，长流水，长明灯的关停提示，对施工点的跟踪，监管及进入送货，办事等外来人员的管理，及时有效排除各种安全隐患，并配合其它部门作好节能降耗工作，全年共开展巡逻巡查8750人次，发现处理问题64件。

5.加强消防安全工作，消防安全是我部常抓不懈的重要工作，认真贯彻落实月度消防安全大检查，节前消防安全大检查，会议前会议场所室内外消防安全检查。周检安全检查，日巡逻兼顾性巡查，及时发现及时整改。全年共开展内部各类消防检查次，接受未央消防大队及第八安全监督站，消防安全检查次，打铁还需自身硬，定期对保安员进行消防安全知识培训，组织部门消防演练场次，并对中心全员开展消防安全知识培训场次，严格落实预防为主，防消结合这一总体方针。

6.加强中心大门口及院区，福润小区内的车辆停放管理，所有当班人员以礼仪热情主动为第一原则，做到了车到人近，车走人送，请字开头，谢字结尾，用规范的手势指引车辆停放整齐有序美观，对于每一辆进入车辆确认后放行前指定停车位，告知行进路线，门岗保安与巡逻车辆保安及时沟通进入车辆动态及车位停放杜绝胡乱指挥，对于告知停车位，停车标准后仍乱停乱放的司机，保安礼貌文明礼貌劝告，纠正停放，杜绝强硬指挥，全年共引导指挥车辆停放台。

三、狠抓服务质量，树立中心形象窗口

服务质量是酒店业的生命力，一年来我部严格按照中心制定的工作理念、服务标准结合部门的实际及保安服务行业对安全防范方面多层次，多形式的需求。把保安服务质量水平作为一项中心业务来抓。牢固树立并维护好中心的形象窗口。

四、大力加强队伍自发建设、提高队伍执行力。

我部把加强保安队伍建设，提高队伍综合素质作为重中之重来抓，高素质的保安队伍对于有效保障中心各项经营目标的顺利实现具有重大意义。

1、强化队伍培训，提升整体业务水平。一支过硬的保安队伍，是做好各项安全工作的重要保证，我们在队伍建设上就坚持抓队伍素质的提高，在人员配备上，我们严格筛选，合理搭配。全年来，由于保安行业人员流动性大，我部先后新招保安人，及时为保安队伍补充了新的的血液。在队伍建设上，我们高度重视队伍综合素质的提高，凡新队员入职后进行分级培训，内容含盖仪容仪表、行为规范、工作质量、出勤、思想教育、器材操作使用、制度学习、消防知识等各个方面的培训，严格按照部门每周一、三15：30――17：30的培训时间执行集体培训，并由队长主管负责员工值岗时的一对一培训，双管齐下使新员工能尽快独立上岗操作，对员工工作中出现的问题和差错，耐心教导，对于严重违纪、坚持不隐瞒，及时逐级上报部门，有错必纠，有错必改，惩前治后，以此为鉴，强化精神，改进工作，把保安队伍建设成为一支拉得出打得响有较强执行力，能出色完成任务的队伍，全年共组织培训70场140课时参加受训保安1498人。

2、抓制度建设，工作规范有序，全年来我部完善了一系列实用有效的规章制度，对保安队伍实行准军事化管理，用制度规范行为，用制度保证工作任务的完成。每周五15：30――17：30召开一次部门周工作例会，总结当周工作中存在的问题回顾当周工作，安排下周工作，使各种热点、难点能在萌芽状态中得到解决。

五、工作中存在不足。

1、培训力度不够、培训方式简单、缺失计划性，影响服务质量，受保安行业人员流动性大的影响，我部员工流失率也不容乐观，所招员工素质参差不齐，系统性全面培训无法开展，基层管理人员培训力度不够，方式简单，并存在培训无针对性，培训效果不明显，这些需要我们在20\_年度大力加强此方面的工作。

2、门卫值班巡逻方面我们不可否认在日常工作中仍存在一些值班不尽责，巡逻不到位，发现问题不及时等一系列工作不到位违纪违规行为，这些违纪违规影响到了部门的整体工作的推进，针对以上问题我们今年采取了应对措施，如在监控故障不能存储录像的这几个月，我们在一些重点区域巡查必经之地，设置了签到本，要求巡逻人员，巡查必须签到，并要求队长、主管每日必须检查签到，这一举措有力的控制了巡查不到位、漏巡、不巡等违纪现象。

3、仪容仪表，行为规范管理，仪容仪表方面存在佩戴不全、制服不干净整洁、女员工不化淡妆等现象，行为方面存在值班时看报、玩手机等现象，针对这些问题，我们加强了员工的教育，并组织开展了考核细则的学习，以制度进行规范约束，达到治病救人的目的。

六、20\_年工作打算

20\_年即将来临，为了确保该年度安全保卫工作高效有序顺利开展，为顺利实现各项经营目标提供坚强的安全保障，我们将着重抓好以下几个方面的工作：

1、加大管理力度，调动保安人员工作积极性、主动性，进一步完善安全保卫工作。

2、加强对员工的培训、教育，不断提高保安员工作素质，提高部门整体工作水平，坚持落实每周一、三15：30――17：30的培训、训练。不断提高保安的业务技能及处理各类突发性公共安全事件，提高全体保安人员防范、处置事故的能力。

3、加强监督检查，落实工作责任制，加大安全检查力度，在日常安全巡查，在各类安全大检查中发现隐患及时告知相关部门，并日报形式报送当日值班经理。

4、加强与各部门安全工作的沟通协调，做好会议接待的安保工作。

5、完成上级领导下达的各项工作任务。

今后的工作要求会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出严峻的考验。我们一定正视现实，不畏困难。我们将迎难而上，做好工作，在思想观念上不断改进，在工作质量上不断提升，在工作方法上不断创新。全体保安人员为树立中心良好形象尽职尽责。

以上是我部全年来的工作总结，有认识不到，做的不妥之处，恳请领导批评指导。

本人于20\_年\_月\_日成为我酒店员工，转眼已一年多了，在领导们的帮助培养和同事们的关心支持下，我逐渐适应了工作。回顾一年多的工作，感觉收获良多。现将一年多来的学习工作情况向领导总结汇报：

在这一年中，加入我酒店市场部，学习掌握了基本的酒店运营，市场拓展方面知识，熟悉了我酒店的工作环境。同时也稍稍接触了我酒店好产品网站的项目活动，懂得了协调部门内部与其他部门之间的合作关系。为我更好的投入工作打下了良好基础，使我对我酒店的业务技能也有了初步了解，有了一些心得体会。负责收集、整理、统计政府招投标信息数据，并填制各类相关表格。协助市场部经理处理部门一些日常事务，汇总部门成员工作小结，统一汇报领导。跟随市场部同事拜访客户，努力完成销售任务。

来到酒店后，酒店浓厚的学习氛围深深的感染着我。使我认识到必须注重自学，结合工作实际，不断学习政治理论、业务知识和社会知识，用先进的政治理论武装头脑，用精良的业务知识提升能力，以广博的社会知识拓展视野。

作为一个初到工作岗位的新人，对市场部各类业务拓展工作的熟悉还有相当一段距离，对工作实务也了解甚少。不足之处还是很多的，这就更加督促我需要不断的学习，努力跟上前辈们的步伐，在今后的工作中，我要通过锻炼毅力、发掘潜力、自加压力、激发动力，争取更好的做好本职工作。

乘着财富之船，我们满载而归来到了我们的目的地和起航点，在这艘船上有各种各样的财富：金钱、名誉、经验、智慧与创新，另外也有失败和它的果实成功!

一、金钱

对于一个酒店来说它就像我们的血液，我们身体几乎每一个地方都会需要它，但自身也会创造它，下面看一下我们的成绩吧!

1、经营创收。酒店通过各方面的调整和拓宽销售渠道保证和超过了预计的年营业收入\_\_\_万元。酒店全年预计完成营收为\_\_\_万元，其它收入共\_\_\_万元，客房收入为\_\_\_万元，年均房价\_\_\_元/间夜，餐厅收入\_\_\_万元，全年累计破损约\_\_\_元，全年累计客赔\_\_\_元，全年破损率约为2.56‰，20\_年应补充餐具\_\_\_元。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，节流节支，合理用工等，我部在人工成本、药水成本、餐具成本、能源成本上制定了一系列的管理措施。

3、安全创稳定。今年里是特别顺利的一年，顺利得一年就像一天，在这样的一天里：从大的方面来说酒店没有发生任何灾难性事故，从小的方面来讲管事部没有一个员工提请过工伤。

二、名誉

我们以优质的服务和完美的硬件，带给了客人无比愉悦的心情，赢得了客人的归属感，从而也为我们的饭店在丽江酒店业中获得了至高的地位!质量才是硬道理!

在这一年中，我们以我们优质的服务完美的接待了许多大，中型会议，以及高规格的考察团如：

1月份，\_\_\_地面电暖部年度会议，\_\_经销商会议，\_\_\_年会;

2月，份\_\_银行年会，\_\_\_银行财务管理会;

3月份，……

至此，名誉，这个关系我们酒店生死存亡的宝贝，有如雪球一般越滚越大。

三、经验、智慧与创新

对于管事部而言是完全由双手做出来的，尽管我们的管事工常说自己什么都没学到，但他们做起事来还是蛮有条理的，如果换个人，相信很多管事部工作别人是不会知道如何下手的，这就是经验虽然我们的管事工平常都不曾注意。

再说到智慧，其实每一个人都有自己特殊的智慧，就在你如何扬长避短了，劳动给劳动人民创造了无限的财富与智慧，它使我们的生活变得丰富多彩，每一场劳作下来我们都会回想所发生过的一切，会想如何省力，会想如何更完美，它与经验是朋友，互相配合，久而久之，形成了我们现在的工作方式与格局，这样才使我们能够一次又一次较好的完成了任务。这时候我们会把变更过程中好的部分剔出来与之前好的程序相结合，这就是创新。

四、失败和它的果实成功

这一年里，发生过许许多多的事情，对我来说卫生管理是失败的，虽然我曾一把手一把手的教，像警察一样的巡逻!物资管理也是失败的，虽然我定下制度，以赔偿来恐吓不关心酒店资产的人们，失败中的失败是我此时还去关注的却是这么一件小事：

“20\_\_年\_月大年三十的晚上，酒店给全体在岗员工发红包，当时是由总经理一行发放的，所有的部门都发了唯独管事部没有发，员工中没有谁知道总经理当时已经走到了洗碗间门口却没有进去，同样我也不知道为什么?但我可以肯定的是员工们当初都知道自己为什么哭了……”。

“好多事你不去关注，却去关注这么一件小事，难道你不知道因该去搞好破损的控制?难道你觉得卫生不重要?”或许会有人这样问了。

是啊?这些事都是很重要的!我怎么就忘了呢?不!我没忘!但我也不觉得这是件小事，从员工的角度来看，这是对员工工作积极性的一种打击，员工会认为酒店只关注管事部而不关心管事部。之所以管事部会有如此多的问题，谁敢说与此事没有一点关联?

对于我来说：“管理以人为本”作为一个管理人员，如果要员工给你服务，你必须先为员工做好服务，管理人员必须懂得换位思考，这样我们就可以知道员工心里在想些什么，需要些什么?我们就可以知道我们该做些什么才会对员工起到真正的作用，达到药到病必除的效果!挖开员工的心结，将他们从低迷工作情绪中解救出来，这就是我们因该对员工所做的，也是我明年的工作计划的重点部分。

20\_\_\_\_已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20\_\_\_\_年开创一个好的.局面，更为了比20\_\_\_\_年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20\_\_\_\_年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。我客房部做了以下工作：

一、对客房部总体来说是比较忙碌的一年。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是\_\_\_\_年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20\_\_\_\_年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

二、规范各管区，各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种.种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

三、为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在\_\_\_\_年还需要加大实操技能的培训力度。

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。

3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、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。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

六、将加强对员工的系统培训工作。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在\_\_\_\_年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现：

七、自身存在的问题。

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗!

为了确保酒店20\_\_年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

一、经营情况分析

20\_\_年上半年，我部门共完成销售收入\_\_\_万元，同比去年增长\_\_万元。其中客房收入\_\_\_万元，同比增长\_\_万元;餐饮收入\_\_\_万元，同比减少\_万元。上半年共接待团队会议\_\_\_个，同比增长\_\_个，团队会议用房总间夜数为\_\_\_\_间/夜。其中，消费\_万元以上的会议共\_个，消费总金额\_\_万元，用房数为\_\_\_\_间/夜，占上半年销售收入的\_\_%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

二、客源结构分析

1、会议：

上半年我部门共接待\_\_系统会议57个，占接待总量的\_\_%;接待\_\_会议\_\_个，占接待总量的\_\_%;接待外宾团\_个，占接待总量的\_%;其它客户占接待总量的\_\_%。根据分析可见，\_\_系统和\_\_的会议在上半年占了一半以上的比例。

2、散客：

上半年我部门共签订协议合同\_\_\_份，其中新签协议合同\_\_\_份，协议合同散客用房数为\_\_\_\_间/夜。

三、调整销售思路，扩大酒店影响

1、突出工作重点，发展重要客户

由上半年数据分析，\_\_客户占据了半壁江山，但随着20\_\_年\_月\_\_\_总部的搬迁，势必在明后年对\_\_会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用\_\_\_召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在\_\_，\_\_\_，\_\_\_集团这几家大的单位，力争到20\_\_年上半年逐步扩大市场份额，把\_\_搬迁造成的不利影响降到最低。

2、加强与旅行社的联系

为了迎接20\_\_年\_\_\_\_的到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

3、逐步开展与订房公司的合作

长期以来酒店客房使用率一直在高位运转，但酒店与订房公司之间基本没有合作关系。考虑酒店的长期发展态势，逐步选择与知名订房公司开展合作。不仅可以利用网络订房的优势，还可以提升酒店的知名度。这样在取得良好的社会效益的同时，也可以成为酒店新的经济增长点。

四、找差距，抓管理，保任务

20\_\_上半年酒店客房总体出租率为80.63%，但我们也清醒的看到其中存在的问题，例如：会议餐饮消费收入下降、周六和周日酒店上门散客相对较少等等。上述情况说明我们销售部工作还有做的不到位的地方，对市场形势分析还不够透彻。这对我们下半年的工作提出了新的要求：

1、加强客源信息分析，掌握周边市场动态;

2、积极协助餐饮营业部的工作，对酒店在住的会议客人用餐提出合理化的建议;

3、保持与周边酒店销售部的横向联系，做到知己知彼，更深层次地占有市场;

4、加强部门的内部管理，戒骄戒躁，踏实工作，提高销售人员的服务水平。

时间过半，销售部全体员工下半年将紧密围绕经营任务这个主题，在总结上半年工作和存在问题的基础上，团结一致，齐心协力，与各相关部门紧密沟通，抓住时机，确保今年各项经营指标的完成，以优异的成绩回报各级领导的信任和厚爱。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找