

# 2023年酒店工程总结报告 酒店工程年度总结(优质5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 酒店工程总结报告 酒店工程年度总结篇一

### 一、设备设施维修

工程部根据具体情况，结合以往的工作经验，全面对各系统开展了解。学习预防维修，努力提高设备功效，不同程度的延长了设备设施的使用年限。对强、弱电系统、空调系统、太阳能系统、消防系统、排水、系统按计划、有步骤地进行了深入了解和学习维修保养知识。

### 二、在配电系统中

在现有的环境上，对配电室进行了长期的打扫与保洁，因为施工单位随时进去施工。对基地密集型母线槽实行每天巡查制，发现异常现象，及时组织人员进行抢修；处理系统线路故障跳闸多起，确保了基地正常运行。

### 三、在太阳能系统中

我们采取了24小时8次的巡检制度，其中白天晚上各4次，发现多处隐患及时处理，处理不了的及时与厂家取得联系，确保热水供应正常。坚持每天对控制箱检查、仪表检查、线路检查，水泵检查、设备检查。确保机组运行良好无渗漏。

### 四、在中央空调系统中

因为一级管网管路比较脏，杂质比较多，从x月x日供暖以来，我们清洗过滤器x次，确保基地供暖正常运行。坚持每周对控制箱、线路检查，机房设备的保养检查；定期对空调制热机组进行全方位检修保养，确保机组运行良好无渗漏。严格控制用水量，确保空调水指标在安全范围内。因为施工单位在楼层修理风机盘管，每天都放水。

## 五、日常维修

20xx年度x月以来，共接报完成xx余项维修安装工作，其中有研发中心区域维修，还有接待中心区域维修、伙房、公司各部门维修等。得到了各部门的好评与认可。以制度服人，使人人都以公司利益为上，用制度严格要求自己。物品领用管理，做到专人负责，出、入库明细，领用人签字，领导认可等，保证了公司材料的利用率。工程部设立评比制度，做到周周检查、总结，使设备设施更加具体化、明细化、清洁化。工程部顺利地完成了值班制度，配电室、空调机房实行了三班轮班制，公共维修实行了正常休班制。

## 六、能源统计及节能降耗

工程部在上级领导的指导下，在公司、部门的支持下，积极采取各种措施，群策群力，较好地做到节能工作，做到日日有统计，周周有总结，月月有汇报使领导对各项能源有充分的了解。较好的完成了基地公共照明、外部照明灯的调节，空调系统的调节，太阳能系统调节等。

## 七、管理外维工作

工程部密切配合各外维单位工作，顺利完成了基地的各项工作，及时配合处理“接待中心空调不供热”突发故障；完成了消防设备设施日常检修工作，为大厦创造了良好的运行环境。工程部紧密团结，共同努力，全面配合施工单位，包括临时用电单位，完成对楼层配电系统、消防系统、给排水系

统、中央空调系统的设备了解工作。对各设备实施管理工作。

## 八、存在问题

自开业以来，工程部的全体员工尽心尽力地为基地做了大量的工作，不论是份内还是份外的工作都能积极主动的去做，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在今后的工作中，认真的去弥补不足，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出的贡献。

- 1、专业技术水平还比较欠缺，一专多能的水平还达不到。
- 2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致。
- 3、维修单写的不是很规范，字迹不够工整，
- 4、个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高，与采购部门沟通有待提高。
- 5、和各部门工作衔接还不是很完美

## 九、20xx年工作安排

- 1、按照年度保养计划对设备设施进行保养。
- 2、对高、低压配电柜负荷开关进行检查及保养；对高、低压设备，高、低压配电柜，变压器进行检测、保养。
- 3、对空调制热机组、阀门进行保养。空调管道进行检测维修。
- 4、对太阳能热泵机组、辅助加热机组、阀门管路等检修保养。
- 5、对中央空调系统冷却塔进行检修清理。

6、及时完成公司交办的各项工作。

## 酒店工程总结报告 酒店工程年度总结篇二

工程部要确保酒店动力的正常运行，要进一步加强设备设施的维护运行管理，加强计划保养、设备巡检、保证好中央空调、冷热水供水系统、电梯、消防、厨房设备等正常运行，特别要提高酒店整体设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。希望酒店增加有技术的工程人员，加强员工技能培训和服务意识培训，争取人员一专多用。改善服务，改善后台形象，促使工程质量更上台阶。

1、狠抓工程部培训工作，从礼节礼貌，服务意识，服务程序，服务质量等方面入手，提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多用。希望通过培训考核使工程部人员都以满腔热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供更舒适的服务产品，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。

3、按照检修保养制度，抓好对大型设备的计划检修保养，做好对中央空调、冷热水供水系统、电梯、消防设备的换季检修，日常维护，加强对客房餐厅厨房等房间内的电器、装饰、管道等各种设施的周期保养巡检。

4、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗能耗成本。在节能降耗工作方面，单靠工程部来管理是不够的，需要上级和各部门的管理人员加强管理，需要酒店的全体人员都有节能意识才可。

(1)、把握工程配件质量关，对重大配件材料登记使用日期、保修日期，跟踪使用质量和寿命。

(2)、合理控制设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(3)、修旧利废加强考核和统计，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良作风。

(4)、贯彻能源管理办法，加强对各部门水电气能源使用检查，每天抄水电表并进行对比，并拿出节能措施，督促实施。水、电表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门做好成本控制。

(5)、严格控制外委维修，能自行维修的尽量自行维修，尽量控制维修成本。

(6)、积极做好设备早期维护保养工作，做到未用设备先保养设备。做好空调主管道设备更新工程改造。

(7)认真学习各种特种作业相关规范，按照相关规范标准操作，根据酒店经营以及设备的运行情况拟定突发事件的预案，带领部门全体人员一起学习，有助于识别风险隐患、了解突发事件的发生机理、明确应急救援的范围，有利于对突发事件及时作出响应和处置，避免突发事件扩大或升级，最大限度地减少突发事件造成的损失，提高全社会的居安思危、积极防范社会风险的意识。

总之，事情无论大小，干好就是最好，我们相信没有最好，只有更好，只有我们自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注真情，对顾客满怀亲情，一个舒适的酒店必然会成为顾客宾至如归的家园。

# 酒店工程总结报告 酒店工程年度总结篇三

一、充分提高对“情满，舒适家园”品牌战略的认识，从严掌握工作标准和要求。

“情满，舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的管理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满意度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满，舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团结向上的团队如家庭般温暖，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团结、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业管理以员工为中心，超越顾客期望，用心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库□pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金

安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供水系统，厨房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

### 三、结合创新品牌战略，工程部重点抓好如下工作

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的

日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新颖，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量46套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，(来自)日常维护，特别是对中央空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用



部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习掌握新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干，我们也相信，没有，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团结在以李总为首的酒店领导班子周围，通过成功实施“情满，舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

## 酒店工程总结报告 酒店工程年度总结篇四

一、充分提高对“情满，舒适家园”品牌战略的认识，从严掌握工作标准和要求。

“情满，舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的管理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满意度和酒店舒适度是

作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满，舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团结向上的团队如家庭般温暖，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团结、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场营销以顾客为中心，企业管理以员工为中心，超越顾客期望，用心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

## 二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供水系统，厨房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

### 三、结合创新品牌战略，工程部重点抓好如下工作

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新颖，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量46套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，

（来自）日常维护，特别是对中央空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

（1）把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

（2）修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

（3）合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

（4）贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

（5）加强材料，设备配件定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

（6）严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习掌握新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干，我们也相信，没有，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团结在以李总为首的酒店领导班子周围，通过成功实施“情满，舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

## 酒店工程总结报告 酒店工程年度总结篇五

工作报告，范文中的一种形式。它是指党的机关、行政机关、企事业单位和社会团体，按照有关规定，定期或不定期地向上级机关或法定对象汇报工作。这次小编给大家整理了酒店销售年度个人的工作报告，供大家阅读参考，希望大家喜欢。

时光飞逝，转眼来\_\_的第三个年头也飞快的过去了，回首一年来走过的历程，既有快乐，也有挫折;既收获良多，更颇有感触。总而言之这一年是自己职业生涯中经历丰富的一年，怀着一颗感恩的心，自己要感谢的人很多。下面就把今年的工作简单做个述职。

### 一、工作认真负责，敬业爱岗

今年从元月份到十月份，自己一直在\_\_酒店工作，工作的岗位由前厅到销售，自己也从以往圈子较狭窄的前厅经理转型成了销售部经理，在酒店市场营销的岗位上得到了一定的锻炼与提高，从而又结交认识了一批真诚的客户与朋友，为自己的职业生涯打下了较好的基础。

在酒店销售部工作期间，困难是非常多的，但是自己克服了

种种困难，始终以一名zz人的标准要求自己，带领这个年轻的团队做出了一定的成绩。

无论是年初的年糕促销活动，还是年中的端午粽子、六一儿童活动策划与促销，中秋节的月饼销售工作，整个销售部一改往日的不良记录，在酒店的完成情况都名列前茅。

尤其是今年四月份的\_\_期间，由销售部牵头组织的酒店接待工作不仅得到了\_\_的称赞，也得到了各方宾客的认可，为增添\_\_在\_\_市场的美誉度做出了自己应有的贡献。

## 二、服从组织安排，顾全大局，不计较个人得失

作为一名老\_\_人，服从意识是必须要过的一关。在今年，自己不光经历了工作岗位的转换，也经历了工作地点的转变，从十一月份开始调到了\_\_新开的\_\_工作。新开的酒店困难是较多的，尤其是自己所面临的员工队伍是陌生又稚嫩的，如何快速融入到新的管理团队中，如何迅速提高员工队伍的实际工作技能技巧是摆在自己面前的难题。没有过多的去想是否值得，也没有计较那些得失，自己欣然与酒店领导、员工朋友们进行交流，在大家的帮助与配合下，很快熟悉掌握了经济型酒店前台的各项工作流程与标准，了解了会员卡的规定与办理流程，同时也通过改进培训方式方法、调整培训内容以及加强平时工作中的实际案例分析等，使前台员工的精神面貌与实际操作技巧得到了有效的提高。

最明显的进步就是此次圣诞节客人登记入住与结账退房的过程中，前台没有再象十月国庆节那样打乱帐，圣诞节期间各类账项准确无误，优质高效的服务得到了客人的一致认可。更为难能可贵的是，那两天事情特别忙，人手也紧张，前台的员工们主动和管理人员一起加班加点，毫无怨言，体现了较强的团队协作精神。

## 三、工作中能够积极思考，勇于开拓创新

十几年的酒店工作经历既是一笔宝贵的财富，同时又容易束缚人的思维方式。“\_\_”的管理与运营模式都是在市场中不断的摸索与壮大的，它凝聚了一大批\_\_人的心血，我们肩上的责任很重。

作为第一家在\_\_'开的连锁酒店，除了竞争对手的实力很强、团队建设已经成熟规范外，我们还必须面对有相当一批本土的小宾馆乱价给我们带来的压力。

面对压力，自己一方面主动加强与以往客户群体的联系，另一方面加强了对酒店目前两位销售专职人员的培训与督促，尤其侧重于与业内竞争对手的沟通与交流。一段时间下来，销售人员对市场的敏感度逐渐提高了，工作的积极性重新得到了提高。

另外根据酒店目前的经营现状，自己积极想办法，在酒店领导的支持与帮助下，提出了全酒店进行全员销售奖惩的方案。

通过十二月实施的情况来看，无论是哪个部门都超额完成了既定的酒店客房销售任务，员工的参与积极性也得到了增强，活动的效果较好。针对酒店目前会员发展工作遇到的瓶颈，自己也与各销售代表一起想办法，开拓渠道。

一个多月来主动联系了\_\_商会在汉的各企业二十几家，发动酒店各部门想方设法改进宣传单片的发放地点、发放时间段，加强对周边夜场及商户的拜访力度。虽然目前来看，效果仍然未达到酒店的需要，但销售工作是酒店生存的重点，也是需要大家长期重视和花大力气落实执行的事情。

#### 四、工作中存在的不足

1) 虽然从事酒店管理工作多年，但自己对经济型酒店的运作与管理还需要进一步加强学习与实践。

2) 在工作中自己更加需要加强与他人的沟通及协作，改善自己的团队合作精神，进一步增强自己的亲和力。

3) 工作中更加要注意方式方法，尤其是在面临困难时，更加需要多鼓励身边的同事及朋友，保持谦虚谨慎的工作作风。

尊敬的董事会及酒店领导：

大家好！

从我到\_\_工作以来，\_\_培养了我。我和\_\_在风雨中一路走来。感谢领导对我的信任与关怀，使我今天能够进入\_\_营销部这个重要的工作岗位，在营销部工作的这段时间，我感受很多；收获也很多。逐渐成长起来，使我深刻的体会到营销部掌握的是一个企业的经济命脉，是决策者的参谋长。他向提供第一手资料，帮助决策者经营和管理企业。一个酒店必须要以营销为龙头，以餐饮和客房为支柱的服务质量为先决条件，才能得以生存。

为进一步搞好本部门的营销工作全面了解掌握我酒店以及本土酒店业的市场态势，我部对本酒店以及周边市场进行了一系列的调查。目的是希望了解我酒店的经营状况以及周边市场情况，以便于为酒店的经营管理提供参考，也为我部更好的开展工作提供详细的的第一手资料。

酒店开业以来，营销部在进行客户友好拜访的同时也有选择性鉴定了一大批消费协议。结合目前的协议客户来我酒店消费情况我部进行了一系列的调查，在现有的协议客户中仅有大概一半的客户前来消费。较前期有下降趋势，客源的流失使我感到营销力度的不足，在新增协议客户的同时忽视了老客户的回活力度。在工作范围上自我造成了一定的局限性。因此我部决定将建立完善的客户档案资料，在稳定现有资源的同时，对已签协议后没来消费或者以前经常来现在很少来的客户加强联络，进行回访，建立起与客户之间的良好合作



关系，进而和客户成为朋友以达到使其前来消费得目的。

在进行市场调查客户回访的同时我部也要征询和听取客户所反映的信息与意见。这些有助于我酒店进行自我完善。酒店业务发展的迅猛的，业态结构呈梯对式。酒店业的发展形势也出本文来源：现了一片繁荣的景象，但同时也出现了供大于求的局面。市场份额的不足也同时制约了酒店业的发展，纵观本土市场我们不可忽视在我酒店周边的中小型宾馆。虽然它们在硬件上有一定不足。但他们拥有一大批忠诚的客户，并在价格上也占有相当大的优势。

市场竞争是残酷的，我们店的规模以及装饰风格以及形成一定的模式。目前的当务之急是如何稳定现有资源增加新的资源。硬件对酒店的档次起着重要的作用。而软件的开发管理与利用和服务质量的好坏则是酒店赖以生存的支柱。软件所指的及人才酒店业的完善就是人才的竞争。有竞争才会有发展。因此我酒店要占领市场更好的发展，首先就要注重人才的培养注重员工的培训，全面的提高员工的素质。服务技能技巧和服务意识。从而使我酒店真正达到水平。给客人温馨舒适的感觉，留住客人的目的。从而达到经济效益与社会效益双丰收的经营目的。

综上所述目前的当务之急是提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务。（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）个性化服务针对性服务，以及亲情化服务。始终坚持100—120的服务原则。通过优质服务来达到真正意义上的水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的\_\_品牌形象和营造\_\_企业文化，占领市场的最终目的。

谢谢大家！

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重

大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2、碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

非常荣幸今天能够代表\_\_酒店销售部做今年的述职报告，下面分几点来分别谈一下今年的各项工作。

## 一、\_\_酒店业绩稳步增长

\_\_年，我与全体员工一道开拓进取，迈出了多元化发展坚实的一步，积累了丰富的经验，取得了较好的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

### ——抓住了一个中心：

就是紧紧抓住营销这个中心，整合成立市场营销部，打造一流销售队伍。整合后的市场营销部，新的人才梯队为\_\_年经营收入的圆满完成打下了坚实的基础。

今年，酒店相继举办了五届美食节，为酒店餐饮收入提供了新的增长点，突破以往的经营传统、在汲取其它酒店的特色餐饮精髓的基础上做了大胆尝试，也使广大宾客在酒店享受了五次美食盛宴。

### ——实现了两个亮点：

就是实现了酒店客房收入化和餐饮收入化这两个效益亮点。

今年，客房平均房价达\_\_元/间，较\_\_年上浮\_\_元，客房收入

预计较去年增长\_\_万元;餐饮日均收入\_\_万元，餐饮收入预计较去年增长\_\_万元，成绩非常喜人。

特别是清餐厅结构调整后，餐饮收入突飞猛进，这些都得益于新项目的引进、硬件设施的改进、菜品质量的提高。尤其是百味源肥牛以其优良的品质、低廉的价格形成每日宾客等候就餐的喜人局面，保持了餐饮良好的发展势头，形成了酒店餐饮特色。

——搞好了三项基本建设：

一是硬件基础设施建设，二是强化执行力建设，三是员工队伍建设。

1. 大力加强基础设施建设。

\_\_年上半年，酒店自筹资金对三个餐厅后堂、清餐厅前厅、洗衣房进行了全面改造，更新了外围电动伸缩门、装修改造了\_\_美食超市。

根据指挥部投资计划，完成了客房、桑拿的品质升级改造，使客房的硬件设施更舒适，适应了当前宾客娱乐消费的需求，为桑拿今后的经营打下了良好的基础。

二季度，为解决长期以来宾客投诉居高不下的网络问题，改善酒店网络运行环境，酒店对客房网络进行了一次全方位的优化改良，投资\_\_万元将\_\_台客房电脑更换为19寸液晶电脑，使各区域的网络运行环境得到了实质性的提升。

率先在全集团的成员酒店中推广使用西湖管理软件。新版的酒店管理软件以科学的方法，将酒店所有的管理纳入到了一个可以控制、监督的范围之内。

通过硬件设施的改造和更新，使酒店进一步适应酒店发展的

需要，满足了宾客对酒店硬件日益多元化的需求，为酒店各项工作的顺利开展和经济效益的持续提高奠定了基础。

## 2. 不断加强员工队伍建设。

开展竞聘上岗活动，不拘一格选人才是我一直倡导的人才选用方式。根据任人唯贤的原则，适时调整充实了新的管理力量。今年，通过几次竞聘活动，使一部分优秀的领班、主管、部门经理脱颖而出，走向了管理岗位施展才华，为酒店管理層注入了新活力，带来了新气象。

企业要发展，关键是人才，而人才往往就在你面前，看你善不善用，敢不敢用，大胆使用塔里木自己培养的人才，是我们的一大收获。

## 二、实施绩效考核改革是酒店人力资源建设的一项重点工程。

今年通过绩效考核改革，实现了企业效益和员工收入的同步增长，员工的平均工资额占到了酒店总收入的\_\_，而一般民营企业员工的工资额最多占收益的\_\_，一点，酒店今年在员工待遇上的投资就比去年增长了\_\_万元。而用于增加员工伙食标准、改善员工居住环境的投资更是酒店长期坚持不懈的举措。

在以提高员工满意度为中心的基础上，今年组织了全体员工赴苜蓿台国家森林公园郊游、优秀员工赴南疆考察学习、发放防暑降温慰问品、设立网络留言版并及时回复，这些实质性的举措，激发了全员为宾客提供优质服务的热情。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是让他们感受到企业大家庭的温暖，让有才干的人在\_\_酒店的大舞台上得到充分展示。

——业绩稳步增长\_\_年酒店计划经营收入指标为\_\_万元，预计完成\_\_万元，超额完成\_\_万元，实现利润\_\_万元。预计较

上年增长\_\_。

### ——见证一年辛勤喜获多项殊荣

通过全员一年的艰苦努力，酒店获得了诸多荣誉，这些光环见证了我们的抓服务、重管理、求发展的坚定信念与不懈拼搏。系列荣誉有：\_\_等。一系列荣誉的获得是对酒店全体员工一年来拼搏与付出的肯定与回报。

在荣誉面前，我们长期的辛苦与一直以来的坚持不懈都是有价值的，都是值得的。荣誉，它给了我们前进的勇气与动力，也是我们今后要以更多的努力去超越的目标。

### ——借服务创新东风谱酒店发展新曲

为积极响应集团公司“服务创新年”活动，酒店召开了服务创新年活动动员大会，举行了“迎店庆、全员大练兵”活动，成立了督导员队伍了别开生面的摆台创意大赛，征集优秀服务案例，积极开展“用心为您服务活动”，在旺季每月开展“系列”评比活动，系列活动为“服务创新年”活动增添亮彩。

通过进一步挖掘酒店个性化服务的内涵，激发酒店员工在服务创新方面的热情，逐步培育具有酒店集团公司特色的创新文化体系。

### ——拓宽经营领域多元化发展迈出坚实步伐

为拓宽酒店经营创收渠道，一季度酒店成立了酒店管理公司，向多元化发展的道路上迈出了坚实的第一步，管理公司的两个项目——\_\_工会干部培训学校、\_\_宾馆当年就创收\_\_万元。

6月，\_\_超市的营业，标志着酒店餐饮开始向社会餐饮挺进。目前，\_\_的经营已逐步走向良性循环发展的轨道。

\_\_年，在集团公司的正确领导下，经过全体员工的共同努力，我们在经济效益、酒店管理、服务水平、文化建设、品质升级改造等方面都取得了可喜的成绩，\_\_酒店的品牌效应大大增强，\_\_馆地位更为突出，美誉度不断攀升。

可以说整个酒店，每位员工每时每刻都在用心工作，以积极乐观的态度面对宾客、面对自己一天的工作。为了这些可爱的员工，我必须努力，带领大家下定决心，越是在紧要关头，我越是要身先士卒，排除万难，把企业做的更好，来回报企业，回报全体员工。

通过全体员工的共同努力，我们的经营业绩保持了连续\_\_的增长率。在我取得上述工作成绩的背后，更多的是酒店全体员工集体付出的辛劳。

促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

## 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，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，尤其下半年十六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、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了颇为可观的业绩。

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，皆高于全市四酒店的平均值。

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%、%、%。

4、安全创稳定。酒店透过制定“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，店级领导每一天召开部门经理反馈会，通报状况提出要求。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。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表此刻干部员工精神状态用心向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还透过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间



相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终持续振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同资料的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

#### (一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的职责。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作职责心。

2、渠道拓宽。销售部原先分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究透过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作职责心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提

升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以必须比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还个性重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接-班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。透过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每一天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的职责心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一齐错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原先占客房总收入的%提高到%，日创收为元，日平均房价为元；全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映状况、提出推荐、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处

理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排行等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收万元，比上半年增额万元，增幅约为%。

## (二) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在必须的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和潜力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标带来了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜推荐推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

### (三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积十分适宜。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。之后，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率到达了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸职责，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就用心进行催账，不仅仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

#### (四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够持续一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并构成文字，同时将酒店相关文件的资料纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、资料。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不贴合酒店电器使用规定起)。

#### (五) 以“六防”为资料，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都用心制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全职责书，做到职责明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

#### (六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，用心走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

#### (七)以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次；登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

#### (八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字资料，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织

培训余批，约人次参加，透过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话潜力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则资料和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分资料对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每一天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训资料包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。透过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待潜力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

#### 四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已十分迫切地提上

酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表此刻管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理潜力等综合素质高低不一、参差不齐；二表此刻酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表此刻“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。