

# 最新酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结(通用5篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。以下是我上半年的工作总结。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要让客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会做错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最

重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

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整个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和信任的客我关系。

“宝剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

# 酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结篇二

作为一名酒店保安员人，回顾上半年的工作，也总结了很多的经验。下面是本站小编给大家整理的酒店保安半年工作总结范文，供大家参考！

## 工作业绩

### 一、日常工作

1、坚持班前会工作布置和班后会工作小结制度，贯彻落实酒店的各项规章制度，对酒店下发的文件和会议精神的内容及时传达给每一个队员，严格管理劳动纪律。这方面工作当中，有少数违规违纪的人员均已按部门的规章制度及酒店的《员工手册》进行处罚。

2、人员的不稳定仍然是部门工作中的一大因素，从元月至6月份保安部离职人数共有19人，新增19人，目前仍有少数人员流动，针对这一问题，部门也对保安人员做了大量工作，比如阐述酒店给予良好的福利待遇、每年都调整员工工资、有发展空间的管理机制、为员工创造学习机会等，鼓励保安队员在工作中尽可能发挥自己的特长做好本职工作等，尽量减少人员的流动，确保酒店正常的安全生产秩序。

### 二、消防工作

(1)、酒店共2层楼，目前配有“室内消防栓”55个，“手提式abc干粉灭火器”350个，“防毒面具”4个，“应急灯”288个，“安全出口标志”143个，“防火指示标志”164个，“送风口”15个，“排烟口”15个，“自动喷淋”1281个，烟感器615个，防火门12个，消防电话2个。对这些设施、设备、器材、产品的检查维护，能及时查出问题，能及时跟进整改维修，对过期的消防器材上报更换，确保每一项都完

好有效。

### 三、安全保卫工作

除了消防工作外，我保安部在安全保卫工作方面也不放松警惕。坚持每小时安全巡逻，监控和外围岗位不脱岗，技防和人防相结合的管理方法。紧抓临芳墅、会议中心、三期车场的管理，禁止发生车辆刮蹭事件，值班领班定时在酒店外围督促巡查，各岗位夜间9时定时定点按时在水云间签到等。对平时巡查及检查出的各类安全隐患做出有效的处理办法，避免了可能发生的事故。保安部对酒店所发生的突发事件处理建立了《云泽山庄保安部应急处理预案》，并成立了安全保卫小组，发现情况做到招之能来、来之能战、战之能胜。半年以来，在总经办和人事部的配合下对全体员工进行了消防、防汛培训演练各一次。完成了安全生产月各种文件的填报工作。

### 四、培训和训练

1、培训工作，部门也在思想教育和礼节礼貌和仪容仪表方面加大力度去培训，让多数年轻队员在思想上由复杂性向健康稳定方向发展。组织队员学习《员工手册》《安保业务学习手册》，在酒店要有公司意识，要具备最起码的责任心，做什么要像什么，我们的形象代表着酒店的形象“窗口”，尽善尽美地履行自己的岗位职责，工作一步一个脚印，做到认真踏实，真诚友善。

2、训练工作，部门每个月制定的训练内容有队列和素质训练、消防训练。三大步伐、俯卧撑，速跑，抛接水带，水枪等是训练的主要内容。但因大部分非退役军人，所以效果一般，所以在针对这种情况，部门以后将强化训练。

回顾上半年的工作，在酒店领导的支持及各部门的配合下，安保部加强安全防范管理，完善各种规章制度，严格落实消防

“四个能力”提高绩效管理，为把太航西楼创办为一个人文、生态、活力的文明酒店做了一些应该做的工作，现向领导及各位同事汇报。

## 第一章：消防工作无戏言，安全工作无小事

### 一、消防工作方面：

酒店领导对消防工作十分重视与支持□xx年开始，遵照消防部门的要求，我们就将酒店的“消防组织机构”进行了重新调整，建立了电子档案。并按照消防部门的要求，完善各种“日查，月报，季检”等记录，表格全部与消防中心部门同步建档备查。进一步明确了消防工作的责任分工，切实做到“谁主管，谁负责”的原则，严肃认真地将消防工作的各项任务落实到人，检查到位，责任求实，末端有果。

### 二、治安工作方面：

去年酒店被评为省市最佳三星级酒店，又被公安部门升为“a级”治安重点单位，更加体现了上级对酒店治安工作的高度重视，对我们触动很大。

1、去年酒店曾发生过多起诈骗婚宴礼金的案件，今年我们坚持对此项工作的跟进，对每一家婚宴都提前安全提示，并配合查视巡逻，不给犯罪份子有机可乘。今年以来未发生过类似的事件。

2、今年于4月份一楼、二楼餐厅发生两起客人背包被盗事件，对于新形式的案件，我们高度重视。除配合公安机关查线索，调监控整理资料外，立即采取了有效措施，凡在本酒店婚宴、生日宴、会议宴较集中的时间段，派专人带袖标在各楼层巡逻，加强安全防范后，没有在发生丢包事件。

3、酒店后院改造完成后，我们加强了对后院的的管理，现在员

工们主动配合出示出入证，配合查包，另外对后院保安执勤人员强化职责要求，对后院的垃圾堆放，及时清理及卫生保洁也作了明确规定，使后院员工通道的安全管理及环境有了根本性的改观。

4、3月份总台发生持枪抢劫事件后，我们加强对夜班执勤工作的管理，坚持“三个必须”（即1“每晚10点起大厅“必须”保持至少两名精干保安人员流动执勤。2夜间执勤保安人员“必须”保持清醒负责，按时认真巡逻查楼3“必须”严格，认真坚持消防治安联签制度）使酒店及大厅夜间安全工作提高了保障。

### 三、宣传教育及培训工作：

1、由于酒店人员流动性较大，对员工自身素质要求，业务知识，消防知识，安全理念，绩效目标等方面的培训工作带来一定难度，我部在配合人事部做好同步工作的前提下，每月1日定为保安部全员例会，除了对酒店常识培训外，明确岗位职责。利用每天早晨跑操时间，对保安人员进行体能训练，并明确当天的主要工作内容。规范了工作流程，设立工作看板，使每个当班保安对当天的车流量，婚宴，生日宴，会议等基本了解，做到人人心中有目标，个个肩上有责任。

2、上半年与行政人事部一同对新员工培训达100多人次，进行消防考试达300人次，消防专题培训，组织观看消防音像视频达100多人次，对员工“四个能力”熟背抽查达350人次，从而提高了员工们消防意识，懂得了消防安全工作的重要性，学会了扑救初起火灾，正确使用灭火器及逃生，报警的基本方法。

## 第二章：抓绩效、重结果，作好服务工作

为了提高保安人员自身素质，把酒店安全责任意识提高到工作首位，启发保安对绩效管理的意义及目标的理解、接受与

执行，安排主管人员负责职守，跟踪督导，检查落实：抓重点，查关键，督过程，重结果。特别是在6月份小店政协会议和晋源政协接待期间，严格把关，巡查每个岗位，督导每个保安。提前召开“战前动员会”，认真全面贯彻经理例会精神，传达接待任务，落实岗位责任，细化人员分工与合作，并与一线部门密切配合，全面做好服务工作，圆满的完成了接待任务。

### 第三章：献良策、倾肝胆、群策群力

1、上半年借建厂60周年之东风，对车场车位线进行了彻底改造，不仅使客人停车带来极大方便，同时美化了车场环境。

2、为了方便公司领导工作，安装了摇控车位器，改变了过去因婚宴会议集中使领导车辆无法停放的现象。

3、发动员工利用业余时间给餐饮部帮厨，给会议中心帮忙，具有大局观念。

### 第四章：聚智慧，鼓士气，同心同德

1、在平时工作中重视对人才的重用与培养，充分发挥他们的骨干作用，利用他们的聪明才智，因人而宜的合理安排工作职责，树立正确的世界观与价值观，关爱他们的成长，由此大大减少员工流失率。

2、在工作中与员工同心同德，促使他们积极肯干，履行责任。保安人员主动协助客人扛行李，雨天主动帮客人打伞送行，开关车门，扶老携幼热情服务。

3、对于员工宿舍的管理，不断收集员工们对宿舍条件的需求，把意见与见意随时向领导汇报，将领导对员工们的关爱及时传达给员工。今年给员工购买了新凉席和新的床单被套，购买了洗衣机，对宿舍局部进行了改造与维修，为员工创造一

个舒心的生活环境。

## 一、酒店所辖区内盗窃案件明显减少。

1、酒店领导对安全工作相当重视，出资两万多元为酒店改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的xx人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办酒店内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出酒店的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为公安部门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

## 二、消防设施设备运行正常，未发生一起消防安全事故。

消防部门对酒店的消防安全也极为重视，把酒店列为“消防安全重点单位”，定期对酒店的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对酒店内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物，更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在



之后的消防安全整改复查中一次性通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保酒店人员生命和财产安全。

### 三、机械设备运行正常，上半年无重大机械事故。

上半年，酒店内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。酒店内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对酒店内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对酒店内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

### 四、上半年未发生一起人员工伤事故。

上半年，部门对酒店人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

部门还不定期对各岗位进行安全工作检查，查岗位上是否存在安全隐患，查员工是否按章操作。通过检查，使员工感觉到安全工作的重要性，强化了员工的安全意识，也树立了员工的防范意识，并自觉的严格按照操作规程进行操作，确保了自身的安全。

## 五、存在问题。

- 1、安全教育力度还不够。
- 2、各项规章制度还不够健全。
- 3、少数员工防范意识差，有麻痹思想。

## 六、下步打算。

上半年，安全工作取得了一点成绩，但与酒店领导和各部门的关心与支持是分不开的。安全工作无小事，任何一丝的麻痹大意都有可能造成不可挽回的损失，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，针对上半年存在的问题，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，好的方面也要继续保持。部门全体人员将继续努力，确保酒店人员生命和财产的安全。

# 酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结篇三

## 一、思想上

在一开始来到这里的时候也只是觉得这里工资高一点，而且待遇也可以。所以来到了这里也没有想过要非常努力的工作，得到大家的认可什么的，而是觉得混下日子也差不多了。但是慢慢的随着在这里工作的越来越久，对这里也就有了一种归属感，觉得自己是酒店的一员，更何况大家和酒店都对我

这么好，我也要好好的工作回报酒店。从哪之后开始渐渐的不再偷懒，也把酒店的利益放在了第一位，开始认真仔细的工作。

而和同事们的关系也在这个过程中不断的变好，而我也是放下了自己的架子，开始主动和那些老员工，那些有着丰富经验的员工学习起来。而我自己也是在学习的过程中得到了成长，来到酒店绝对是我正确的一个决定，我不但让自己找到了人生的方向也是在这里结识了一群合得来的小伙伴们。

## 二、工作上

虽然一开始的时候我是总混日子，但后来在我醒悟了过来之后我也是改变了自己的行为和态度，开始认认真真的工作。而认真工作之后也是发现了工作中遇到的哪些问题，以及哪些让人难以处理的问题。好在有着大家的帮助，让我在工作的时候不至于显得太过慌乱，而在成长中我也是渐渐的能够自己处理这些问题了。

成长或许就是能够在面对那些你曾经无比惧怕的东西也能够鼓足勇气去面对了。而我在这半年里最大的成长或许就是让我变得开朗了也不再那么内心了。过去的我在面对一些陌生人时连话都不敢说，现在确实能够和每一个顾客都聊得来。我相信未来在我的努力之下我一定能够变得更好更出色的。

## 酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结篇四

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的`20xx年到来之际，回首在西溪宾馆的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工tina请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二，前台业务知识的培训，主要是日常工作流程。前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会安心。

三，了解掌握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务。因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销memo,和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广memo下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20xx年，酒店溪墅客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍溪墅客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，

酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

五，以大局为重，不计较个人得失。还记得14年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

六，增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训。平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管amy辞职，原分配她的一些工作也自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

在西溪贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

西溪宾馆前台接待：秦海涛

20xx/01/06

## 酒店半年工作总结及计划 上半年酒店工作总结篇五

在酒店团体人员的努力下，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。上半年，酒店实行了“开发和留住每一位客人”以及“散客不足，团队补充”的全新策略，把以往依靠团队生存的不确定收益状况向可控收益进行了转化，变被动为主动，并取得了非常好的效果。同时，酒店狠抓了责任制的落实，通过人员调整、一对一、面对面的有效培训，克服原来在部分员工身上存在的惰性，组成了一个新的、积极向上的经营服务团队。为提高员工安心本职和为酒店奉献的自觉性，在董事长的支持下，我们推出了全员销售、客房房补奖励、餐饮酒水海鲜推销提成、前台售卡提成等相关经营措施，此举不仅大大增加了企业的营业收入，而且提高了员工们的工作干劲和积极性，使酒店运行按计划时间步入了良性循环轨道，在支撑和保障酒店经营上发挥了非常重要的作用。

1、经营创收。截止到20xx年6月30日，酒店营业收入为685万元，完成了预算的84%。比去年上半年超额404万元，超幅为143%；其中：1-6月份客房收入为460万元，餐厅收入204万元，商品部收入14.50万元；啤酒夜市5月15日至6月30日收入10.20万元，其它收入6.50万元。上半年客房平均出租率为53.74%，平均房价178.90元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于去年上半年的平均值。另外酒店上半年房屋租赁收入达到了166万元，超出预算44万元，客房门市销售与长包租赁销售合计为626万元。

2、管理创利。酒店通过经营策略的改变，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店上半年经营利润为-148万元，经营利润率为-22%，比去年上半年增加了417万元。其中，人工成本为191万元，能源费用为56万元，物料消耗为227万元，固定费用支出（房屋租金、折旧等）535万元。分别占酒店总收入的27%、8%、33%、78%。比年初

预定指标分别降低了 1 %、 0%、 0%、固定费用支出增加了11%。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，以“干净，友好”服务为承诺，“宾客至上”的服务宗旨，强化《酒店服务18则基本要素》中关于“干净、友好、负责、高效”18要素的培训，加强管理人员的日常督导和质量检查，逐步完善前台及待客部门的岗位窗口形象，不断提高了员工的优质服务水准。在大家的不懈努力下，前台接待的业务能力不断提高，客房员工吃苦耐劳的精神得到了体现，保障部门的工作有效性发生了根本的转变。

4、安全创稳定。在酒店安全技防不足的情况下，我们加大了人防力度，通过制定各项安保措施方案，做到了酒店区域日常的防火、防盗“六防”措施的到位，未发生任何一起治安案件和消防隐患；在我们酒店区域大、面积广、房间使用率提高的情况下，我们适时安排了干部员工加岗加时，定时巡逻，严密防控。在各部门的配合下，群防群控取得了实质性的效果，确保了酒店忙而不乱的安全稳定局面。

1、餐厅包房改造。通过聆听客人的建议并结合酒店实际硬件条件进行分析，餐厅厅房设施陈旧不足以吸引客人消费，餐饮市场竞争力不强。我们针对这一情况，利用工作间隙分别对不同的餐饮门店、不同菜系主打、不同的就餐环境和不同的饭口上座率进行了暗访和调查，取得了第一手资料，也学到了人家不少的东西。在认真调研的基础上，反复斟酌我们酒店餐厅向市场要效益的可行性，并得出了必须要修缮和翻新厅房的结论。经请示董事长同意批准，4月19日包房装修正式启动，5间包房更换了壁纸及地毯，添置了独立空调，重新订做椅套并对墙面进行粉刷。施工期间，我们时刻监督施工质量，不断完善人性化效果，使完工后包房焕然一新。除酒店自行购买地毯壁纸外，我们只用了3.2万元，就把全新感觉的就餐环境展示在了客人面前。这笔钱用在了刀刃上，不仅提高了酒店餐厅包房的使用率，同时增创了收益点，截止6

月30日，二楼包房收入 6.50万元，比去年上半年超额了 4万元，超幅 62 %，高档酒类销售形势也趋看好。

一是全面提升后厨的技术力量和菜品品种。原有的赣菜菜品的改良和质量的提升，确保菜品足以吸引客人是我们采取的一项重要措施，上半年，我们逐步进行了菜品调整，并结合客人的口味和偏爱，根据季节变化定期推出了多种新菜，对客人不满意、销售不畅的菜品予以了坚决剔除，产生了一定的效果。为推动餐饮销售的多样化，满足不同客人的需求，我们还及时补充了一名湘菜厨师，所推出的湘菜受到了食客普遍的认可，湘菜点击率占总点击率的20%，从厨师上岗后，湘菜收入达到了25万元；与此同时，我们对后厨炉头进行改造添置，提高了后厨出菜速度；对厨师进行技能考核也同步进行，提高了厨师对岗位技能的自我控制约束能力，打破了制作菜品无论好坏个人照样拿工资的陋习，积极性被调动了起来。

使餐厅突显改观，大大的提高了就餐率。截止6月30日，餐厅共接待客人72071位（包括早餐客人46633人），零点收入119万元。

三是更换阳光阁地毯。为了满足广大顾客的需求，结合客人的感觉，营造祥和、喜庆的婚宴场地，6月中旬，对阳光阁地毯进行了更换。同时销售部通过多种渠道联系婚介公司，提升阳光阁婚宴的出租率，截止6月30日，阳光阁共接待婚宴 3场次，生日宴2场次，合计62桌，收入7.7万元，酒店将继续切入有效市场，力争在短期内把阳光阁做成销售亮点。

四是啤酒夜市的调整。啤酒夜市（去年夜市未营业）从以前的客房区内迁移到正门停车场，树上刮起了彩灯，规划了就餐区和停车位，推出了客人喜欢的食品品种和花样，价格合理定位，不仅吸引了龙城花园业主及丽宫、速8酒店的很多客人，而且还有许多慕名而来的周边居民。为方便客人观看世界杯比赛，酒店添置了投影幕布，播放各场次的球赛，受到



了客人的普遍欢迎。由于准备充分，啤酒夜市的营业收入额创历史最高，5月15日开始试营业，截止6月30日（其中有很多天下雨不能经营），啤酒夜市营业额达10.20万元。世界杯过后，我们进行了食品品种的多样化调剂，并认真核算食品进货和制作成本，采用更加先进的收款结账流程方便于客人，最大限度地吸引客人来酒店夜市消暑纳凉，提高酒店的经营收入。如果天气影响不大，预计夜市收入将达到10万元/月。

3、提升安全质量。根据政府部门有关规定并结合酒店实际运营情况，加强安全措施，提升安全质量，给客人提供良好的安全住宿环境，客房入口安保门岗添置了电动道闸，针对业主和住宿客人车辆增多、在小区里面车速过快的情况，增加了限速标志，加大了对外来人员及车辆控制强度，大大的提高了酒店经营安全系数。同时，我们保持了和政府各职能管理部门的良好沟通。

客房部。上半年尤其是5月份以后，客房部的服务工作发生了质的转变和飞跃，员工们在主管孙向梅的带领下，以酒店的利益为重，无论多累多辛苦，都坚守在岗位上勤奋工作，确保了酒店高出租率情况下的客房清扫到位和重要接待任务的完成。前段时间，客房人员的流动性很大，大多数都是因为劳动量的大量增加一时不能适应，其中包括一些领班也辞职换了另外工作单位。在这种形势下，酒店首先从管理人员的心态上入手，从思想上去启发留下来的老员工和新员工，在工作上去指导她们，在生活上去关心她们，从各个角度渗透企业对员工的关怀，从而激励他们的斗志和与酒店同甘共苦的自觉性。在酒店客房出租率一直保持很高的情况下，每个早班服务员都要承担将近20间的做房量，还要确保卫生质量，但他们都坚持了下来。为了保证接待服务工作的顺利进行，主管孙向梅早来晚走，很少休息，家里对她的意见很大，说她不管孩子把心全部扑在了工作上，但她无怨无悔。在孙向梅的带领下，客房部员工目前趋于稳定，给予了酒店经营创收提供了重要的支持。

前厅部。上半年，前厅部在接待任务大，出租率高的情况下，忙而不乱，严格按照上级政府部门的要求及标准办理宾客入住登记，并配合公安部门随时到店检查，积极参加相关机关部门组织的业务培训及会议，确保到店客人入住登记的实名制和准确性，并及时上传地区派出所。同时酒店将前厅部总机迁移至商品部，精减人员，采取一专多能，减少人工成本，前厅部在如此劳动量下高效率的完成商品销售和电话转接工作。酒店根据经营活动需求，经总经办会议研究，将前厅部主管聂洪涛从前台接待岗位调整到大厅，在监管前台员工的同时帮助宾客解决问题和处理客人投诉，从酒店经营角度来讲，极大的提高了服务质量和品质。

餐饮部。通过对餐厅硬件的改造及软件的调整，餐饮部发生了视觉的改观，在人员方面，酒店从“宁缺无滥”的用人原则出发，从管理层到员工，新老更替，对一些养成惰性的员工进行调整，注入新鲜血液，并对餐厅进行重新定位，厨师队伍重新试菜考核，在餐厅管理层浮动不定时，酒店聘用新人员，并对业务素质高，服务意识强的老员工从思想上去启发和引导，留住老员工、带动新员工，从餐厅经理季晓鹏、主管孟贵东、孟丽芬离职以后，酒店采取竞聘的方式，分别聘任了两名新任主管，通过考核评估，其中一名留用（张玉敏），并从老员工队伍中提拔业务素质过硬的员工协助新任主管工作。厅房装修完成后，给人一种全新的感觉，并大大提高了厅房的使用率，客人消费档次提升，收入增加。啤酒夜市开业前期，餐厅做了大量的准备工作，尤其后厨房，员工集思广益并外出进行暗访和调查，了解其他店夜市的畅销菜品，马上推出，为啤酒夜市的菜品增添多种花样供客人选择，给酒店增创了不小的收益，在啤酒夜市营业初期，服务以及操作流程还不是很得心应手，尽善尽美，餐饮部不断摸索经验，取长补短，互相协作，逐步步入轨道。

工程部。工程部在酒店出租率高，设施设备逐步衰老的情况下，承担着酒店各个部门的设备维修保养工作，他们进步很快，尤其是保障经营的态度和意识有了根本的转变，变被动

为主动，去除了惰性。他们能够严格按照酒店的部署和工作安排及时完成任务，并确保质量，这在以前是很难做到的。举例：去餐厅厅房用餐的客人都要途径阳光阁，但我们的墙面经过多年运营已经很脏，如果要请施工队粉刷又要产生不小的费用，当酒店下达由工程部自己完成粉刷任务后，工程部主管樊志华愉快地接受了任务，并组织工程部员工按时完成了任务，而且质量非常好，酒店只花了700元购买涂料就解决了问题。仅此一项，不仅为酒店节约了资金，重要的是提高了工程人员修旧利废、严格把家的意识。他们主动将阳光阁所有的灯罩拆下来一个一个地进行清洗（里面的灰尘很厚），使我们的阳光阁焕然一新。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，全力支持各经营部门的工作，维修及时到位，使酒店的维修房降至了最低点。在入夏前期，他们提前对酒店空调设备进行了全面检修、整修和酒店配电箱更换电表，面客区域的墙面粉刷、翻新等。并在客房出租率高、报修率高的情况下随叫随到，从不推诿，真正的起到了后勤保障的作用。

安保部。安全创稳定，在酒店的整体经营活动当中，安全工作至关重要，安保部肩负着整个酒店的安全保障工作，在安保人员紧缺，条件艰苦，面临酒店区域大，面积广，技防不足的情况下，安保冯主管加班加点，早起晚回，指派骨干员工勤于巡逻，群防群控，补充人防，确保住店宾客和业主的安全，在“三一”长租户骑自行车多，下班乱停乱放，占用酒店车位较多并存在自行车侧倒刮伤客人停放车辆的情况下，安保部主动提出合理化建议酒店采纳并安装自行车地栏，解决了客人入住没有停车位和自行车乱停乱放的现象，对于夜间外来人员及车辆的控制，安保部加强夜间巡视并对外来车辆采取登记车牌号和房间号，严格的控制了外来人员和闲杂人员的进入，使酒店区域越来越井井有条，增加了客人的安全感。

任有了新的认识，行动上有了新的起色，在他的带领下，销售部根据酒店的经营策略和指令，积极地操作每一个细节，

做了大量的酒店宣传和客房、菜品推广工作，取得了可喜的成绩。

人力资源部。在目前市场人员紧缺，资源贫乏，员工流动性大的情况下，人力资源部做出了非常大的贡献，从酒店的客房出租率高，啤酒夜市的开业，前期员工的不稳定，人事部想尽一切办法，陆续补充人员，确保了酒店的正常运转，上半年，人事部完成了员工的社会保险减少和员工派遣关系签订工作，增收节支，减少了人工成本，避免了人员臃肿。日常与各部门之间关系的调解，员工之间的安抚工作以及员工劳动关系的处理、培训工作等，都做到了心中有数，有条不紊。目前为止酒店没有发生一起员工仲裁事件，人事部的职能部门作用越来越凸显。

财务部。财务部在张海燕的带领下，完成了上半年会计核算、报表报送、财务计划、财务分析、费用管理、成本控制以及资金筹措等各项工作任务，真正起到了很好的管家作用。财务部严格财务制度，在成本控制、监督检查方面加强了力度，并对酒店经营部门随时进行有效地督导，为酒店的经营运行提供了财务保障。尤其啤酒花园收银，财务部严格把关，在初期操作不顺畅时，指派日审人员跟班协助收银，当天的账当天做，而且准确无误。采购部主管张孟军把酒店的利益放在了最高位置上，他不怕苦累，工作精益求精，只要是领导交办的事情，他都会努力地去完成，不惜放弃自己的休息时间。张孟军能够坚持原则，不怕得罪人，严把进货采购关。张孟军把努力做到节约开支，降低成本当成了自己的使命和目标，任何一项采购需求确定之后，他都要走访市场，多方咨询商家，精打细算，严格把关，始终坚持货比三家，同等价格比质量、同等质量比价格的原则，为酒店做出了很大的贡献。

1、服务意识和水平有待提高。无论是前台、客房还是餐饮，在服务过程中都存在着这样或那样的问题。比如前台，交接班时经常会出现一些遗漏事项，等问题出来了在再法弥补，从而引发客人的不满；客人委托前台叫醒服务有时也会

遗忘，造成客人的投诉；在回答客人问询时缺乏耐心和技巧，态度生硬，引发与客人的争端；窗口形象还不能完全到位，在接待忙碌紧张的情况下，还缺乏接待过程中的主动服务意识，解释和安抚客人的礼节不到位。客房服务距离人性化的标准尚有距离，还不具备一切想在客人需求前面的应有服务标准，客人需要物品至房间时，不能按照轻重缓急安排好，致使客人投诉；餐厅服务还缺乏主动服务意识，介绍菜品机械化，餐间服务不到位，与顾客不能完全融合，缺乏专业的服务细节。

2、部门间的协调互助存在不一致。这一点集中表现在销售、前台和客房这三个部门之中，具体来说，销售部、前台、客房仍然存在各自为政的状况，虽然工作尽到了本部门的责任，但跟催协调力度不够，导致有些工作脱节，造成客人的不便。其原因是整体经营服务意识还不到位，各部门之间必须具备的链条关系还不完全明确，承担责任的勇气不够。

3、新老员工的传帮带风气尚未成型。新员工入职前已经接受了酒店对其所进行的培训，岗位职责和工作标准也已明确，但进入实际工作岗位后的表现却不尽人意，甚至一至两个月便提出辞职。究其原因，在于老员工的表率作用没有在新员工面前体现出来，个别的工作辛苦抱怨言辞对新员工产生了影响，新员工对服务于酒店的长期打算受到了动摇。

上述存在问题，酒店已经做出了整改计划，并力求在短期内卓有成效地进行解决。