

酒店2008年上半年度工作总结 PDF转换可能丢失图片或格式  
，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/500/2021\\_2022\\_\\_E9\\_85\\_92\\_E5\\_BA\\_972008\\_c25\\_500910.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/500/2021_2022__E9_85_92_E5_BA_972008_c25_500910.htm) 一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过一年多的运作，某大厦已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，公司以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓大厦员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

- 1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个大厦形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。半年来，大厦受训员工达某人次。
- 2、加大对部门经理以上干部分批输送培训，进行为期10-20天的封闭式培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。
- 3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求有关部门尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。如上半年，pa组人员出现较大流动

，但由于培训工作做在前，我们顺利地渡过了暂时的困难，没有因此而影响服务工作的正常开展。4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。5、随着大厦入住外宾的不断递增，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。为此，我们除了定期进行涉外登记培训外，还积极鼓励员工自学进修外语。并开展以总台接待日常用语和收集各酒店简介为培训内容，由口语能力较强的员工负责“教、帮、带”，定期组织有关部门员工进行英语学习交流结对，并将外语培训融入月度考核机制。通过员工间的互相交流、互相帮助，不仅提高了大家的外语水平，更体现了“巾帼文明示范岗”团结互助精神。上半年，大厦共接待境外客人某人，与去年同比上升某%。其中外宾某人，同比上升某%；港澳华侨某人，同比上升某%；台胞某人，同比上升某%，这一数量在同等规模酒店中也是排名前列。为此，大厦将在\*月份西博会期间，举办迎西博英语口语知识竞赛活动，以激发广大员工勤奋学习岗位技能和爱岗敬业的积极性。6、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更

具有其实用性和针对性。7、根据大厦实际情况，结合有关火灾等案例，落实大厦、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训、考试人数达81人次，占大厦总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。8、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个入住客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。截止\*日统计：大厦客房销售某间，占某%，其中：散客某间，占某\*%；团队某间，占\*%；平均房价\*元，共接待境内外宾客某人次，其中内宾达某人次，外宾达某人次。

二、加强市场营销，不断调整客源结构 为从长远出发，公司认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡房价、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。上半年，我们在春节、五一长假到来之前，及时掌握了各酒店旺季房价调整范围，并与大厦历年长假期间的入住率对比，制定了今年大厦的旺季房价。在各部门通力配合下，积极与客户联系，采取每天预报的方法进行控房，这样既满足订房中心，又能使协议客人和上门散客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使大厦在长假和旺季期间，始终保持了较高的入住率，各大客户对大厦的订房工作也表示满意。2、整理

协议单位客史档案，做好调价后协议续签工作。今年大厦进行了自开张以来第三次调整协议单位房价，这种调整虽然对旺季销售业绩不会带来明显冲击，但在淡季中，对入住率占到总比例\*以上的协议单位而言，却有较大影响。如不调整协议单位房价，又会增加大厦的经营负担。为此，我们通过客史档案，首先对某年度在大厦消费的协议单位进行了排序、分类。经征询确认，将协议签订后，从未入住的四百余家单位，从微机信息库中删除，使微机信息库资料更加精确有效。然后对消费达\*间?晚数以上的协议单位进行联系沟通，主动提供同类酒店价格和服务对比情况信息。开始虽有客人抱怨，但经我们的努力，最终赢得了大客户们的理解，顺利地续签了协议。为大厦营造一批长久的精品客户群。该价格政策试运行一段时间后，酒店的出租率非但没有下降，平均房价反而比原平均房价有了明显的提升。尤其是某等老协议单位，与去年同期相比，上升幅度达\*以上。同时，还间接改变了部分住店客人的结构，扩大酒店稳定客户，为下一步提升酒店档次打下了牢固的基础。

### 3、调整思路，加大营销力度

上半年，我们在对客户进行调查分析的基础上，发现大厦一直将重点客户群锁定某，而未真正将大厦的营销工作扩大到某的地区进行。为加大营销工作力度，我们对营销客源进行思路上的调整，并把触角伸向了某地区，还专门对某进行了踩点。通过多次对以上三个地区开展推销自我，已签订了300余家新协议单位，使大厦始终保持了较高的入住率。同时扩大了大厦在异地的影响力，也积累了异地销售工作的经验。

### 4、做好会议销售跟踪服务

上半年大厦共接待了会议团体用房\*团次，跟踪会议场次\*余次，其中接待了自开业以

来规模最大的两场会议某订货会务和某服装订货会议。为使接待工作统筹协调，确保抓好“周全、安全”两个核心服务环节，大厦保安加强了巡视和监控，训练有素的前台、客房及会务接待人员，提供了细致入微的服务，使各次会议获得圆满成功，赢得了客户的声声赞扬，使大厦在今后做好类似大型会议的接待工作扎下了基础。

5、落实协议单位的回访制度。大厦根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。据统计，上半年入住超过某间?晚数的协议单位已达到某余家，更有一些老的协议单位甚至已超过了去年的全年累计入住间?晚数。如某等单位。

6、认真做好上门散客的销售工作。春节期间，因天气异常因素，使春天前三天没有预期好,有较大幅度下降。为此，我们及时组织召开了“如何推销上门散客”的专题会，认真总结经验教训，积极指导总台员工在推销客房时如何引导客人。由于提高观念意识，重视了推销艺术，使后期上门散客的入住率有了明显增长。仅上半年二大节日（春节、五一节）营业收入达到某元，较去年同比上升某%，平均房价某元，同比上升某%。由此可见，除客观因素外，员工的主观能动性也是其中重要因素。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

三、细化服务措施，提高宾客满意度 服务质量的好坏，直接关系到大厦的声誉和经济效益。为此，我们提出

了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

- 1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高大厦经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。
- 2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风，充分发挥了“杭州市巾帼文明示范岗”的带头作用。大门岗保安在日常服务中“贵在坚持”，他们在岗位上从点点滴滴做起，开展有声服务、微笑服务。一年四季不管是在寒冷冬天还是烈日夏天，忍受着雨淋日晒，始终服务在最前沿。每天疏散阻塞车辆、义务指挥交通、指路、推车（为下班同志推助动车、自行车等）、叫出租车、停车、盖遮阳板、提行李箱、提供加油站、下雨给客人撑伞、搀扶腿脚不方便的客人和老人，使客人感动，让客人温馨。上半年，该大门岗推荐参加“杭州市青年文明示范岗”的

评选活动。尤其在\*月份，我市创建全国文明城市工作进入关键时刻，就像百米赛跑到了冲刺阶段，为进一步配合市政府的争创活动，大厦积极按照市文明委和某公司的要求，在全体员工中开展“你我携手，为共创活动加分”活动，并利用班组会和橱窗宣传栏、宣传画等形式在大厦各部门广泛宣传，做到了人人皆知。瞬间，“从自我做起，从身边小事做起”，成为广大员工的一致行动；完善我们的服务，尽好自己神圣的职责，成为员工的统一目标；大家都为我们的服务对象“高兴而来，满意而归”，人人都为创建添光出力而努力工作。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题的根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住

客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到大厦提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。许多客人通过携程网点评、推荐我们大厦。使入住率一直保持在92%以上。目前，已有不少协议单位（占入住率\*%）和外国客人定位(点)在我酒店。

#### 四、规范管理，促进企业健康有序发展

企业的发展离不开经济的支撑，某经济目前正处于高速发展时期，为某酒店业发展提供了良好的外部环境。有了良好的外部环境，更需要加强内部自身的管理和提高企业素质来适应市场的需求。

- 1、上半年，根据大厦的实际情况，制定出台了《大厦管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制作力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使大厦的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。
- 2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。
- 3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，大厦开展了一系列丰富员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活



动、新春文艺联欢会、外地员工春节团拜会、乒乓球友谊赛、三八妇女节茶话会、以“练内功，创品牌”为主题的青工技术“中式包床”比武、以“与企业共命运”为主题的演讲比赛等活动。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到红色革命根据地井冈山参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现大厦团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动大厦“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了大厦的生机与活力。最近，我们又组织工作满一年以上的员工近80余人分三批进行一日游，让他（她）们从繁忙的工作中走出，享受大自然的乐趣。同时，也促进了员工之间的团队精神。由于大厦充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展的最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近80%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望宾馆明天更美好已成为大厦员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《某\*》、《某》二本书。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。为营造一个和谐的学习氛围，5月份，我们围绕“创建学习型企业，争做学习型员工”的工作目标，举办“与企业共命运”为主题的演讲比赛。各部门参赛代表用生动的语言，

丰富的情感和鲜活的案例，对演讲的内涵进行了全面诠释。通过此次演讲比赛，既宣扬了正气，又展现了风貌；既是对全体员工进行的一次思想教育和服务理念的培训，也是对广大员工一种学习结果的检验。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将大厦的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。既实现无纸化办公，提高了工作效率，又节约了大量办公费用，使印刷费下降13%。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、柴油等能耗，其中光水电费节约5万元。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费\*万元，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题的几百条棉织品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量，使这项费用下降2%。通过一系列的有效措施，使大厦的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在公司工作会

议上，大厦与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局的表彰。上半年，经某考评，某\*大厦被评为某年度社会治安综合治理先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：一是加强公司、大厦二级领导班子自身素质。从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作合力。严格按照“集体领导、\*\*集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)