

酒店疫情工作总结 酒店疫情防控工作总结汇报(通用10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店疫情工作总结篇一

我是xx□xx区xx中学的政教主任，也是一名党员。当知道隔离点急需志愿者时，我不顾日夜疼痛的旧疾，背着满满一兜子治疗腰疼的药奔赴新的阵地□20xx年x月x日下午四点半左右，我们8名工作人员坐车来到道里区华谊东方商务酒店。隔离点78人，酒店服务员4人。我被任命为组长，这就意味着我比其他担子更重一些，责任更大一些。我暗暗告诉自己：“多想多做，尽职尽责，不负嘱托！”

x月x日晚上7点，召开全体工作人员会议，对工作进行分工。两位医务人员负责核酸采集以及处理隔离人员的一些小病；x位公安人员负责看管隔离人员 防止隔离人员走出自己房间，并且负责酒店的消防安全；xx负责防护服等物品使用记录；xx负责隔离区消毒；大学生志愿者负责测体温；酒店的四位工作人员负责送饭、给隔离人员送生活用品、清理垃圾；我负责全局工作包括传达区指挥部的文件精神、协调物资报送，信息报送等工作。

医务人员教防护服等物品的穿和脱的具体步骤以及注意事项。每位工作人员的手机必须保证24小时开机状态，时刻关注隔离人员的微信群，对隔离人员的要求第一时间给予答复和解决。我把房间的电话号码发到微信群，如果隔离人员有什么需求可以第一时间给我打电话，我会想办法及时解决，力求

圆满。我会利用空闲时间通过微信和情绪有波动的隔离人员聊天，对其进行心理疏导。所有工作人员严格执行区防疫指挥部各项命令，严格遵守各项制度，合理安排隔离人员食宿和生活需求，关注隔离人员的思想变化，保障隔离人员身心健康。

1、就餐。酒店专人采购安全食品，每日专人消毒登记，一日三餐，科学搭配，保障隔离人员摄取充足的营养。

2、住宿。酒店分为隔离区、缓冲区、生活区。设置双通道，区分隔离人员和工作人员进入通道。建立《接收流程》、《解除流程》等制度，建立后勤保障群，隔离人员服务群，及时掌握隔离人员生活需求。

3、环境消毒和医疗废物处置工作。每日由专人负责消杀工作。每个房间都有消毒用品和防护物资。酒店将垃圾统一分类，生活垃圾密闭消毒密封后定期清运。口罩、防护服等医疗废弃垃圾密封装袋，每日专车送至医疗垃圾处理站处置。

1、接收和解除由医务和工作人员，按照消毒、检查、登记等流程严格完成。过道、电梯、隔离区等关键位置由公安人员监控，禁止外来人员入内。

2、服务点工作人员每日坚持考勤、消毒登记、自测体温制度。医务人员对隔离人员逐人建立健康档案，每天对隔离人员测量体温，实时监测其健康状况，了解其思想情况。

3、每日负责人、组长和医务人员召开例会，传达上级各项指示，通报各项工作情况，反思工作中存在的问题，提出好的建议。

1、酒店保障隔离房间有电视和wifi由后勤合理安排搭配三餐，每日定点送餐。隔离人员可随时拨打值班电话，反映其生活和思想问题。酒店没有专业的心理咨询师，由于我在学校负

责德育工作，所以我主动承担起隔离人员心理疏导这项工作。有的隔离人员在知道自己除夕不能回家过年后，开始闹情绪，我多次通过电话劝慰开导。我说今年的除夕我也不能和家人团聚了，但是我在做更有意义的事情，相信亲人们会理解的。我和情绪波动的几个隔离人员约定除夕夜互发祝福短信，祈祷新的一年国泰民安，健康快乐！

2、医护人员询问每位隔离人员既往史及有无发热、咳嗽、腹泻等症状，及时建立健康档案，确保每一名隔离人员信息及时登记、核验，每天对隔离人员早晚各进行一次体温测量及健康状况询问并记录。并对所有隔离人员进行健康知识宣传，督促隔离人员每日开窗通风，正确佩戴口罩。

xx老师作为一名有着高度责任感的共产党员，在学校发出号召到集中隔离点工作时第一个报名□xx老师今年46岁，双侧股骨头坏死，走路一瘸一拐。天一冷腿就疼的厉害，但是她还是一瘸一拐地走到抗疫的前线□xx老师的丈夫脑梗后遗症，左手不好使。儿子在外地工作□xx老师最放心不下丈夫的一日三餐。报名前征求丈夫的意见。丈夫说：“失去两只手的人都在努力生存，我还有一只好使的手不会饿死的，你做的是正义的事，我不会拖你后腿的。”后来□xx老师发现丈夫做一顿饭吃三顿。她说：“共产党员是坚强的，共产党员的家属也应该是坚强的。”

在疫情防控的每个岗位上都有像xx老师这样勇敢坚强的战士。他们在听到号召时踊跃报名，他们在危险面前无所畏惧，他们在集体利益面前放弃了个人需求……他们哪里来的勇气？因为他们深知：有国才有家，大家平安小家才能幸福。

寒冬已褪去锋芒，春日渐渐露微光，华夏儿女齐努力，万里山河万里晴！

酒店疫情工作总结篇二

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人，预测客人

需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造 为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.

7、真诚 热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时,我也会和顾客谈天,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客,让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结,这样日积月累,使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

作为一名服务人员,也会碰到一些挫折和无奈.有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.我认为我的职业就像一个表,表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐,而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的,但却是必不可少的.

当然学无止境,学到还得运用到以后的工作中,希望领导能多加督促,同事能互相学习,在以后的工作中提高服务效率,努力

做到一名优秀的服务工作人员. 让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

酒店疫情工作总结篇三

尊敬的公司各位领导、各位同仁：

大家好！

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作□xx酒店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，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“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，狠抓酒店员工的培训教育，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，整个酒店形成了“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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，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。我们要求由人力资源部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。

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、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、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。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数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。

7、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来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

为从长远出发，酒店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；做好均衡价格、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。

2、落实协议单位的回访制度。酒店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。

3、认真做好上门散客的销售工作2015年酒店工作总结5篇2015年酒店工作总结5篇。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，直接关系到酒店的声誉和经济效益。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“酒店技能”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、提高酒店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。

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，却让客人感受到酒店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。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；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。使酒店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，酒店开展了一系列丰富多彩的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、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内

功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。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，还组织他们到同行酒店参观学习。

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，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。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70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务 and 期望酒店明天更美好已成为酒店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，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。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。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。将酒店的有关事项、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。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、气、柴油等能耗2015年酒店工

作总结5篇工作总结。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，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产品，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。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

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：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、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。回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

酒店疫情工作总结篇四

您们好！

作为锦都大家庭的一员，首先我向酒店的各位领导致以崇高的敬意和深深的感谢，感谢您们的谆谆教导和工作的大力支持，让我在锦都国际酒店这方热土中得以成长。

作为房务总监，我深感使命的光荣和责任的重大，在工作中，我不敢有丝毫的懈怠，因我知道，哪怕是一个小小的疏忽也有可能导致一场不必要的风波，所以，用严谨的态度做好每一件工作中的事是我严以律己的信条。

客户是上帝，服务是关键，理念要更新，不断树立新的锦都形象在工作中，不断创新，力争在行业里多的花魁，我们酒店近期推出了各种优惠服务，其中有特色的项目之一就是：客人只要是在前台办理入住，每天都会得到一份免费时令水果或咖啡饮料，享受在其他酒店贵宾客人才能享有的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和饮料咖啡在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出它的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，不断更新思路，想办法力争为客人提供一种家外之家的生活氛围。在20xx年，房务部将实施楼层管家服务计划项目。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理工作。

20xx年的第一季度，我主抓了楼层员工的基础素质和组织纪律工作，并为此而进行了多次的专题培训，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了，只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在五分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧，及时协调及时沟通。通过一系列的素质培训，员工的工作心态得到大幅提升，工作热情得到提高，服从性明显增强，随之而来工作效率和工作质量也达到了良好的循环。末位淘汰制，提高员工你追我赶得学习之风。

20xx年的第二季度，落实并深化了绩效考核和末位淘汰制，以量化的形式公开展现了员工的优劣，让优秀的员工再接再厉，让表现一般的员工有一个目标，让表现略差的员工有危机感，对表现极差且屡教不改的员工我们则予以淘汰以保障工作队伍的素质水平不会下滑，通过这项工作，员工的业务技能得到进一步加强。

合理利用时间，统筹安排工作强度，提高工作效率，减少成本费用20xx年的第三个季度，这个季度是一年中白天最长的一个季度，这也是做计划工程保养和计划清洁最好时机，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法。操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在20xx的工作中共同去解决。

20xx年第四季度，物料问题自然是重中之重，固定资产、绿植、布草、各类客用物品、耗品、酒水、工装、工具等房务部所用物料的缺损情况、折旧情况、增减情况、消耗情况必须建档入档，以便做出更加准确的部门成本核算，这项工作的系统化，将使房务部下年的工作更加有序的进行，且有章可循。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在经营期间也暴露出一些不足，房务部会在20xx的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店业竞争中提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位！

酒店疫情工作总结篇五

做为一名酒店楼层的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的'理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩

是靠大家共同努力的而得来的。

下半年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

酒店疫情工作总结篇六

为进一步巩固我镇疫情防控成果，全面加强社会面流动人员排查管控，x月x日，镇产业办、派出所会同各基层单位，开展宾旅馆疫情防控工作落实情况的检查，确保宾旅馆始终保持高度的疫情防控安全意识和防范能力。

“我们一个月前就配备了手持式‘数字哨兵’，为解封以后入住人员的信息管理做准备。”检查组一行来到位于德富路上的诺斯特酒店，重点检查了店内员工健康信息、人员入住信息、公共区域消杀等情况，并要求相关负责人严格落实疫情防控相关措施，做到“三必核”“三必报”以及“三必做”。

(三必核：核实从哪来、核实个人健康情况、核实两码。)

(三必报：新入住人员、人员发生变动、人员核酸或抗原有异常的，第一时间向有关部门报备。)

(三必做：加强入住人员管理、全覆盖消杀、制定应急预案。)

在位于xx路的xx酒店，检查组重点检查了酒店是否按照规定，在醒目处张贴《关于加强宾旅馆入住管理的工作指引》以及场所码，并向酒店负责人重申，要把疫情防控各项工作视作头等大事去落实。检查人员翻阅了酒店工作人员健康记录和消杀记录。酒店工作人员表示：“我们此前开展过多次相关培训，不断强化员工的自我防护意识。酒店每天至少进行三次全覆盖消杀，全力保障酒店客人、员工的健康和安全。”

当天还检查了xx酒店□xx酒店。接下来，将分批次检查xx宾旅馆，对全镇宾旅馆进行持续性、全面性的疫情防控工作排查管理，对于防疫工作存在纰漏的宾旅馆，检查组会责其立行立改，查漏补缺，并对其开展帮扶培训，确保防控工作全覆盖、无盲区。镇产业办副主任xx说：“我们本次的检查是为了确保辖区内宾旅馆业的防疫防控措施落实到位，确保防控工作全覆盖、无盲区，切实保障全镇人民群众身体健康和生命安全。”

目前□xx镇共有xx余家宾旅馆，近xx名滞留人员。针对封控区、管控区内的宾旅馆，严格做到人员不进不出；针对防范区内的宾旅馆，所有空置房间不得接收新入住人员，对于已入住人员，采取和防范区小区相同的发放出入证的方式，实行“有限人员、有限区域、有限活动”的管控措施。

酒店疫情工作总结篇七

xx年8月xx日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，

所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“ $100-1=0$ ”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只

停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力□xx年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（四）再接再厉，永创佳绩 没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

酒店疫情工作总结篇八

回顾这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过半年的.学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下:

虽然我的职务只是一名领班,但要做到优秀,自己的学识,能力等还有一定距离,所以总不敢掉以轻心,向书本,向领导,向同事学习,这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步,在管理能力,协调能力及处理问题等方面,有了进一步的提高,保证了楼层各项工作的正常运行。

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中,各项工作几乎都是从零开始,尽快理顺工作关系,融入新的工作环境,是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。本酒店的会议接待任务比较重,上半年多次接待了海关的重要宾客,但由于客房服务人员因各种原因经常短缺,这就要求自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,力求周全,准确避免疏漏和差错。

半年来,本人能认真地开展工作,但也存在一些问题和不足,主要表现在:第一。我毕竟到嘉海工作才半年多,许多工作我是边干边摸索,以致工作起来不能游刃有余,工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细,如在查房上,设施设备及卫生检查上,不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1. 加强学习,拓展知识面,借鉴同行业的优缺点,灵活运用自己的实际工作中,优化工作质量。
2. 加强对设施设备的检查和维护保养,给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
3. 积极认真配合主管,搞好楼层的日常管理工作。
4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教,提高员工的业务水平。
5. 加强节能的检查,平时多跟服务员讲节能的意识,努力做到二次进房检查。
6. 对客房的日常卫生质量要严格把关,合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

酒店疫情工作总结篇九

在我留学归来以后，我开始了我的工作，我在国外学习的.是先进的酒店管理，所以我首先要找的当然是酒店管理了，这对我来说不需要实习，也属于自己的特长，这对自己来说是一项很好的工作。终于在经过很多的面试后，我找到了一份很好的工作。

现在我已经是在xx最好的酒店之一的**大酒店工作了9个月，并成为了一名外籍大堂副理，带领其他3名外籍培训生为中外客人，特别是外宾提供最好的服务。

我工作的主要目的就是为来**大酒店的中外客人提供美好的感受和舒适的服务。

通常，我们都是两名外籍员工一起工作，这样我们能够保证当一个去给客人提供帮助时，另一位能够留守在大堂里。我们主要是为前厅部工作，但实际上，我们的工作也涉及到销售部和西餐厅。为了提高目前的对外服务水平，酒店管理层为我们安排了两种工作的途径 - 直接面对面的服务和间接的服务。

直接面对面的服务：包括了从客人到店，直到客人离店的所有的面客环节。我们帮助客人办理入住手续，我们向客人介绍自己，以便我们尽力满足他们的需要。除了这些程序之外，我们还定期在大堂吧和西餐厅与客人攀谈聊天。所有我们所做的都是为了能够尽早发现服务工作中存在的不足和问题，以便我们能够及时纠正和提高。我们相信这种有效的途径，不会让我们等客人的投诉或是客人有任何理由不愿待在我们酒店。

间接的服务：这是我们在后台办公室要完成的任务和准备工作。举例说，在圣诞节时，我们给销售部的员工提些像酒店圣诞装饰的新想法；又比如，我们给西餐厅的员工培训英文，向他们讲解西方人的习惯。因为我们注意到这些都能够帮助解决过去很多由于缺乏良好的交流所带来客人的不便的问题。

我们的目标之一就是给客人提供个性化的服务。我们想给所有的客人以独特的个性化的方式来满足他或她的所有需求和愿望。我们酒店的数据库系统记录了所有客人的详尽信息，为每一位客人建立客史档案。我们也将从与客人接触中得到的客人个性化信息记录进酒店数据库系统。从而我们酒店的数据库能够随着每一个客人的到来而不断得到充实，进而能够使我们给每一位回头客提供更好的服务。

谈了太多的工作细节，是因为酒店给我们非常优越的工作环境和生活环境，使我们充满活力和热情地投入到工作中去了。我在**大酒店的工作和生活不仅是充满挑战，而且是非常有趣和有意义的。酒店的管理层也非常照顾我们的业余生活。我们经常被邀请参加各种各样的酒店组织的活动。

一年的工作结束了，但是我一直在不断的进步中，虽然在留学时学到的东西很实用，但是我还是需要更多的实践，这才是我一直以来想要的，这才是我的进步。虽然进步的速度有快慢，但是进步的过程是最让人享受的了，生活的本质就在进步中，我很喜欢这种状态。我会在接下来一年的工作中继续努力的！

酒店疫情工作总结篇十

发现的问题：

- 1、前台人员流动较大，新老员工业务能力参差不齐直接影响对客服的效率。

2、部门之间协调性差，主要表现在客人退房时查房效率低、漏查、误查屡见不鲜，查房时间过长遭到客人诸多不满，造成客人投诉影响酒店形象。

3、人员缺乏是礼宾部现在最大的问题。再一个是礼宾部工资方面，据有些员工反应工资低、其他酒店工资高，有部分员工的心态及思想动态有所变化。

4、总机的设施设备经常有问题，第一个方面是对讲机，在早上最忙的退房高峰期经常有工地上的人员在频率里捣乱。第二个方面是话务台系统不稳定。经常导致客人无法拨打酒店的电话，并无法为客人提供服务，每次都有话费跑单的现象。

提出的建议：

1、销售部人员在接到一个会议或者宴会预定，应该设定一个专门的跟会人，这段时间跟会人就是负责协调和解决酒店和客户双方之间发生的问题。酒店和客户都面对一个人，有些问题比较好协调，并且避免一些不必要的投诉。

2、财务部的审计在审核前台每天的账务时周期较长，应该做到当天帐当天审核，早发现问题早解决，避免时间过长有些账务成为了酒店的死帐、坏账，给酒店造成不必要的损失。

1、加强人力资源管理，像关注市场和关注顾客一样关注员工。我们的员工流失率过高，员工是酒店最重要的资产，过高的员工离职率不但加大了酒店的招聘成本，还带来了很大的隐性损失。员工流失造成的不良影响有三方面：一是成本上升，包括培训费用、薪资以及招聘压力；二是潜在威胁，如商业秘密的流失和客户资源的流失；三是增加管理难度，在其他员工心中留下不好的印象，从而影响气氛。要降低员工流失率，要“用心”“用薪”留人。酒店也可以经常制定一些项目对员工进行培训，帮助他们规划自己的职业生涯。员工在获得实质、实际的利益同时，也体会着“被关

注”“被服务”“被重视”，而这种情感往往会增加酒店的凝聚力。

2、推行执行力文化，提高管理的效能。酒店想要经营成功，战略与执行力缺一不可。许多酒店虽有好战略，却因缺少执行力，最终失败。有关调查表明：成功的企业，20%靠战略，60%靠管理者的执行力，其余是运气因素。执行力不是工具，是工作态度，对酒店来说，执行力就是高质量、高效率的完成任务。执行力不佳，主要表现在以下几个方面：管理人员没有常抓不懈。大方面是对政策的执行不能始终如一的坚持，小方面是有布置没检查，工作中对自己放松、对别人严格，自己没有做好表率等。管理制度和执行过程脱节。客人不会理解我们的内部程序，只关心执行的结果。酒店只有通过严格的制度管理，打破人管人的旧框架，执行制度管人的管理方式，实现管理的制度化、明确管理者的责、权、利，避免多头领导，才能提高管理效率和企业的执行力。缺乏监督和监督的方法。监督是执行的灵魂，没有监督就没有执行力。管理人员应安排合适的时间去跟踪检查，或者请相关只能人员去跟踪执行的过程。最后就是去理解过的方法。好的结果要给予表扬，甚至奖励，对于坏的结果与及时纠正，追究当事人的责任，依据情节轻重给予适当处分。