# 2024年酒店接待工作总结(优秀8篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-27

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。酒店接待工作总结篇一“春节”黄金周全市共接待游客xx万人次，旅游综合收入xx亿元，与...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**酒店接待工作总结篇一**

“春节”黄金周全市共接待游客xx万人次，旅游综合收入xx亿元，与xx年比，分别增长xx%和xx%（xx年春节黄金周受xx灾害影响，旅游指标数据呈负数）。未发生旅游安全事故，无旅游投诉，旅游市场秩序良好，实现春节黄金周旅游接待“健康、安全、秩序、质量”目标要求。

1、重点旅游区（点）接待情况

遵义会址旅游区（包括红军烈士陵园）共接待游客xx万人次；赤水旅游区共接待xx万人次；遵义动物园接待xx万人次；盐津河旅游区接待xx万人次；水晶温泉接待xx万人次；乌江旅游区接待xx万人次；雅泉乡村旅游接待xx万人次。

2、重点星级宾馆酒店接待情况。大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了xx人，客房平均出租率均在xx%以上；遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待xx人，客房平均出租率在xx%左右。

3、以探亲访友、休闲度假为主；

4、乡互动游增多；

6、温泉休闲度假游大幅度增长；

7、游客人均花费有较大增长；

8、过夜游客量大幅度增加；

**酒店接待工作总结篇二**

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

好的方面：

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的.房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，既便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。

在20xx年酒店日常客情接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

**酒店接待工作总结篇三**

国际田联接待圆满、成功落下帷幕。回顾本届国际田联安防工作与服务接待全过程，我部在公司领导的正确领导和各部门大力支持配合下,通过部门全体员工的共同努力、众志成城、上下一心、克服困难、坚持以“三心”服务理念扎实工作，较好地完成此次国际田联各项安保任务和对客服务工作，部门全体人员的优质服务和对安全工作一丝不苟的工作态度搏得了中外宾客的好评。接待国际田联期间，酒店辖区没有发生一起安全事故，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。现将此次接待工作总结如下：

。

对酒店辖区进行全面的消防安全联合大检查，做好自查自纠和整改工作，及时消除潜在隐患。按计划组织酒店全体员工进行了一次具有针对性的消防灭火实战演练。

3、贯彻落实酒店动员大会的要求，坚持“安全第一，预防为主”的工作方针。对部门员工进行充分动员，要求部门全体人员站在政治的高度，高标准、严要求，从思想上认识到做好此次接待工作的重要性和必要性。对部门全体员工进行综合业务技能培训。内容：岗位执勤服务礼仪、对客服务技能、执勤言行举止规范、军训、交接班规范、消防操作技能训练、思想动员等通过一系列培训工作。使每个队员提高认识，调整好心态，以良好的精神面貌、积极主动的工作态度，随时以高标准的服务质量投入“博会”工作中。

4、加班加点，认真配合、协助\*\*公安分局国保大队、治安大队等政府相关职能部门做好涉及“南博会”酒店重点接待单位人员政审等各项安防准备工作的开展，落实。

5、对消防系统、监控系统进行全面维修工作，确保设施设备处于正常使用状态。

二、

1、爱岗敬业，坚持以“专心致志，真心实意、用爱心服务”，雨天，坚持部门优良传统做好为客人撑伞挡雨工作。及时周到、热情为客人搬送行李、叫出租车、送酒醉客人回房间等服务工作，客人为了表示感谢给予小费，但我们的队员都给予谢绝。因为，每个协管员都知道，这是我们应该做的，收了钱，服务性质就变质了。有了部门员工的共同努力，部门服务工作没有因服务质量问题被客人投诉。

2、科学合理、统筹安排 ，“”期间全体队员取消轮休，禁止请假，以保证有足够的人力投入到日常工作中。

3、班前班后反复强调礼节礼貌要到位，注意检查仪容仪表，确保每个员工能以良好的精神面貌为客人提供服务。

4、加强现场督导，协调各项工作的有序开展，及时纠正和解决工作存在的不足，确保各班次各岗位工作标准和质量能按要求去落实和完成。

5、针对车位紧张的状况，部门同客户部及时沟通，提前做好合理安排，哪里该停哪里不该停，什么地方该停什么车，领班及各岗位值班员都做到心中有数，有序引导停放，安排好每一辆车，确保交通畅通。

6、保持高压态势，提高警惕，加强人防、技防的结合，全面做好各项安全防范工作。严格控制闲杂人员和物品进出管理工作，阻止在辖区进行的‘黄、赌、毒’等违法行为，维护和营造良好的四星级酒店氛围，确保停放车辆的安全。南博会期间，酒店辖区没有发生一起安全生产事故。

7、部门间的工作沟通配合较为顺畅。积极配合各部门工作的开展，出色圆满完成领导交给的各项工作任务和公差任务。

1、车辆安排:车位较为紧张，但提前按留还是较到位。对大型活动接待一次性拾几辆大巴车难以安排停放，只能临时停放于\*\*路绿花带边。

2、对客服务:个别员工思想开小差。

3、人员政审：会所未能按时完成和上交部门人员个人情况采集。

纵观本届南博会接待工作，在公司领导和物业部领导的正确领导下，协管部前后做了大量的工作，确保了酒店正常的经营秩序和辖区良好治安环境。我们将继续发扬酒店接待“南博会”工作精神，努力克服工作中存在不足，再接再厉，以全新的姿态投入到下一阶段的工作中去。对协管人员的素质、业务技能提出更高的标准，转变思想观念，加强大局观，以适应不断变化的新形势、新要求，为品牌服务尽心尽力！

**酒店接待工作总结篇四**

作为前厅重要分支机构，礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责，是直接对客服务最多的部门之一，自20xx年至今,酒店今年的接待工作已告一段落，礼宾部在前厅经理助理的关心和指导下，在其他分部门的大力支持下，也在部门各成员的通力协作下，圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下：

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，前厅主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1、礼宾部人员由礼宾领班，礼宾员，构成，由前厅经理助理的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据两班倒原则，由一名礼宾领班，一名礼宾员分别隔天轮流上班，工作采取16小时制，特别忙的时候则由主管、大副做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

1、行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，每一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。客情最多时有150多间房，如此多的房间，意味着分派到我们每一个人身上都是超负荷的工作量，既便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2、礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。

一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。礼宾部受到了店领导的一致赞许。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在各位领导的带领下会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利益。

**酒店接待工作总结篇五**

在20xx年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。

所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神礼貌建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能透过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的状况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率20xx酒店前台年终总结工作总结ang四、注重各部门之间的协调工作。

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必须的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入。

**酒店接待工作总结篇六**

过去的某某年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、效劳的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的效劳，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的效劳行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供效劳，在效劳中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、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，行李存放，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。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的根本要求，这样才能好为来自外国的客人效劳。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的.。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和稳固。也学到了很多以前没有接触的单词，比方好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的根本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下根底。

在过去的五个月里我好多方面的缺乏，比方和领导和同事的交流有些缺乏，还工作上也有些缺乏，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的缺乏，才有时机去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比拟的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的时机，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

**酒店接待工作总结篇七**

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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，这当中也包含了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，因此客人的很多要求并不会直接向楼层服务员明确提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，例如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但，常言道：\"顾客就是上帝\"，\"客人永远是对的\"这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。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。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和了解，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的.一部分。整个实习历程，我不但看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾重视的东西。

显而易见，前台的工作量是较大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地区有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，因此异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。

感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：1.勤快，2.忍，3.不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，因此，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能越来越好!

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但我知道，只要自己去努力，去争取，那就一定会得到自己想要的!

**酒店接待工作总结篇八**

为了做好春节接待，酒店领导高度重视，统筹安排部署节日期间值班工作，各部门根据实际情况安排轮休。由部门负责人以上管理人员担任值班经理，责任到人，所有值班人员手机24小时开机，坚守岗位，尽职尽责。提高安全防范意识，认真排查各类安全隐患；餐饮部更是下足了功夫，为了防止年底原材料物价上涨，餐饮部经理协同行政总厨和后厨的厨师们开会研究，仔细核算，提前一个月去北京采买春节接待所需的原材料，在源头上对成本加以控制，对酒店能源费用的降低起到了实质性的作用；随着经济的不断发展，客人对酒店菜品质量的要求越来越高，为了适应这种境况，餐饮部领班及以上领导人员开会研讨，决定将去年的套餐800元/桌起价提升至1000元/桌，对于有特殊要求的客人，餐饮部实行了不限制套餐改菜换菜政策，如果客人有要求也可以零点。这样大大提高了菜单的灵活性，极大限度的满足了客人对菜品的要求，不仅增加了酒店收入，还让能够让客人吃到好吃的、想吃的，这一举措得到了酒店领导和客人的一致认可，大力赞扬。

付出必有收获，所失必有所得。在20xx年春节接待中，单除夕当日至初六，总收入达元，比去年同期增长了9%。除夕当天，餐厅共接待客人66桌，达781人次，收入元，创历史新高，比20xx年竟多出元。初一至初五，共接待3552人次，收入达元，超出去年同期元。初六那天，在全体员工的努力下，酒店接待寿宴76桌，客流量达962人次，仅当日就收入元，比去年超出2474元。这样的成绩无疑是节日期间值班人员最大的安慰，我们虽然牺牲了与加人团聚在一起共度佳节的.机会，却也成全了很多家庭的团聚欢乐。尤其是看到这样的成绩，大家的心中不免多出了许多欢喜。

同事，更有餐饮部经理家属、销售部经理家属，大家团结一心，积极奔走于大厨房与包房之间，及时迅速的将做好的菜品传至备餐间，大大提高了上菜速度。所谓众人拾柴火焰高，春节期间，餐饮从未发生一起由上菜慢导致的投诉，相反，大部分客人都主动夸赞我们的服务周到上菜及时，大家虽然都是累的筋疲力尽，却也乐的津津有味。付出必有回报，要做就做最好。骄人成绩的取得，离不开大家的鼎力相助。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn