

酒店保障方案(优秀10篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

酒店保障方案篇一

时光飞逝，眨眼间20xx年就要过去了，回顾__年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把年工作总结如下。

(2) 外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

(4) 质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

(5) 行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

(3) 培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进；

回望了__年的得与失，展望充满挑战的__年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在__年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进

行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展；

做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的`质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

酒店保障方案篇二

我们**大酒店再一次以骄人的业绩走过了二〇一五年。回顾过去的一年，我们酒店在主管部门的正确领导和直接指导下，领导班子精诚团结，齐心协力，积极带领全体员工认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神和酒店主管部门的工作部署，聚精会神，狠抓经营管理，一心一意，谋求提高效益。促使酒店各方面工作均取得了显著的成效。突出地表现在：上年本酒店营业收入总额高达****万元，完成了全年计划的118.6%，比上年增长了20.36%；经营利润完成了全年计划的120.37%，比上年增长了16.58%。营业收入和经

营利润双双再次创造了酒店开业十六年来最高纪录。显著成效来之不易。主要是我们狠抓了以下几个方面的工作。

去年酒店经营和效益方面之所以能够取得如此显著的成效，主要得益于企业推行了一系列的经营策略。一是及时指导各经营部搞好正常的经营业务。凡是一线经营部所需要的人财物均给予大力支持，凡是一线经营部需要帮助解决的困难问题将给予优先安排。二是切实做好酒店和有关单位商务协议签订工作。先后和市**局、行、社等38个单位建立并签订了商务协议书，为酒店经营业务提供了了可靠的客源保证。三是采取灵活多变的价格策略和独特的优惠促销活动。如客房部通过客人反馈信息的分析和同行的了解，结合淡旺季、房间档次、入住时间等不同情况，采取了十分灵活的优惠措施，在同行竞争中稳住了客源。餐饮部继续推出“只要您在本酒店举办婚礼、满月、祝寿、乔迁新居等宴请活动，即可享受**台只收*台钱的当地独家特大优惠！”措施，促使婚宴等团体业务源源不断。据统计，全年餐饮部共承接各类酒席**次，营业额***万元，约占餐饮部全年营业收入总额的20.5%。四是积极抓住**市举办各类活动人员来往**市频繁这一商机，千方百计做好联系、接待、服务等各项工作，使活动客源纷至沓来，接待工作呈现出一片繁忙景象。五是紧紧抓住一年一度各县（区）集中到**市参加各种会考的商机，采取主动与主考部门联系和在考生中加大宣传力度两条途径齐头并进的办法，促使每次会考期间酒店的住宿率均达到了95%以上。

六是加大业务和品牌广告宣传力度。一方面在当地《**报社》和《**电视台》等新闻媒体做广告，同时在一些显眼街道拉挂横额。另一方面由分管宣传、营销的李副总经理、工会主席张**亲自带领各部员工深入附近乡镇和市郊千家万户村民以及城内大街小巷进行促销宣传。全年下乡宣传达80多人/次，共印发宣传资料70000多份，促使酒店婚宴和团体业务客如云来，各种会议连绵不断，各类培训班应接不暇，取得了良好的效果。七是加大硬件投入，改善经营环境。去年以来，酒

店先后投入了***万元资金对四楼大小会议室进行改造和装修，并新建了两层新的餐饮营业厅，内设一个大型宴会厅和十二个风格各异的贵宾包厢，使我们酒店整体面貌焕然一新。不少会务人员和新老客户看到装修后的本酒店的确是安排会议和下榻的理想之地，因此纷纷转回我们酒店来开会、活动，促使酒店客房部去年住宿率居于城内同行之首，餐饮部营业额亦大幅度增长。八是加强与旅行社合作，大力发展旅游团业务。据统计，去年我们酒店与区内外50多家旅行社建立了业务往来关系，共接待游客 16350人/次，仅餐饮收入即达到**万元。

去年我们酒店始终把开源节流，精打细算，强化管理，以管理求效益作为扭亏增盈的切入点，并通过如下几条途径来强化管理工作：一是不断提高员工的管理意识。无论是平时的工作安排，还是大小会议的召开，酒店领导班子都反复强调管理的重要性，以增强员工特别是管理人员的管理意识。同时，还把当今现代饭店管理的三种意识：即信息管理意识，制度管理意识，走动管理意识，全面、系统地灌输到每位员工，使管理工作变成每一位员工的自觉行动；二是加强安全生产管理工作，切实为企业生产经营保驾护航。一年来，我们坚持按照“安全第一，预防为主”及“谁主管，谁负责”的原则，切实抓好安全生产工作。并通过定期进行消防演练、集中观看安全生产经营录像、定期进行安全生产经营检查、举办安全生产经营和消防培训等途径来强化安全生产管理工作，保证了酒店全年没有发生任何安全生产经营事故。三是严格控制费用开支，提高经济效益。一方面采购人员严格把好采购关，认真执行物品采购的逐级申报审批制度，在进货时坚持做到货比三家；另一方面领导坚持按照审批权限进行审批，有效的降低了各种费用的开支。

据统计，去年餐饮部的营业费用率和成本率分别比20xx年下降了 5.63%和4.75%。四是在日常的工作中，强化监督检查。在日常经营管理工作中，除了要求各部门经理进行监督检查外，总经理还经常强调分管的副总要定期或不定期地深入到

所分管的部门一线中去，在检查指导的同时，进一步了解情况，及时解决存在的问题，使企业内部管理工作更有效地开展。五是继续开展对内对外的交流学习活动。一年来，酒店总经理亲自带领中层以上管理人员，到城内新开业的饭店酒家进行考察学习、交流，通过交流学习活动，使我们的管理人员在工作能力和管理水平得到了进一步的提高。六是全面推进企业改革，营造全员强化管理的氛围；七是加强内部管理，建立健全各种内部管理制度；八是推行奖罚分明的激励措施，充分调动全体员工参与企业管理的积极性和主动性。

去年以来，酒店党、政十分注重培养员工良好的企业团队精神。一是号召全体员工向先进模范人物学习，为酒店兴旺发达和美好明天无私奉献。二是认真贯彻落实总经理提出的“精诚团结”。

酒店保障方案篇三

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

二、 会计管理方面

1、 资产管理：我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财务管理处部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真

设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、 债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时催促营销部收回各项应收款项。

3、 监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：

（1）财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。

（2）对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度（菜价、肉价、干调、冰鲜），酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。（3）加强客房部成本控制：要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐。

4、 货币资金管理：财务部严格遵守集团财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

三、对内、对外协调方面

1、 对内：协助领导班子控制成本费用开支，一、编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支；二、合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。对本部门所属的收银员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。

2、 对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、 及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财资管理处进行沟通并解决。

4、 按时参加集团召开的季度例会，根据集团财资管理处召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的管理工作。

5、 积极配合集团财资管理处及法规审核处的联合检查工作，做好各项解释工作。

6、 对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

7、 参加集团组织的会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

1□20xx年财务预算计划工作。根据集团公司及酒店领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合权衡， 统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，编制酒店20xx年财务预算。并且，根据集团公司下达的20xx年任务指标，层层分解落实，下达到各部门。同时，为了保证任务指标的顺利完成，财务部对各部门的计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要 依据。

2□20xx年财务决算工作。财务部将根据会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，认真保质保量地完成会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写详细的报表说明，认真完成会计决算工作任务。

3、 做好20xx年收入、费用计划及经营计划。

4、组织财会人员继续学习新会计准则，提高财会人员业务技术水平。

5、进一步搞好财务部财会量化工作管理。

酒店保障方案篇四

xx年我们进一步强调采购工作透明，在采购工作中做到公开、公平、公正。不论是大宗材料、设备还是小型材料的零星采购，都尽量多的邀请相关职能部门参与。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，邀请审计部相关人员一起询比价，采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计监督。即确保工作的透明，同时保证了工程进度。

1、完善制度，职责明确，按章办事。

20xx年通过组织学习《采购管理战略》和公司iso9000质量管理体系文件，通过换版之机完善了更具操作性的《材料、设备采购控制流程》、《采购及供方评价作业指导书》等采购管理制度。制度清楚，操作有据可查，为阳光采购奠定了理论基础。

2、公开公正透明，实现公开招标。

采购部按项目部和施工单位上报的采购计划公开招标，邀标单位都在三家以上，有的多达十余家，并且邀标谈质论价全过程总工办、工程部、审计部、采购部都参与，增加阳光采购透明度，真正做到降低成本、保护公司利益。

3、采购效益全线凸现。

实施公开透明的阳光采购策略后，同等的材料设备价格东和湾比东和银都便宜了，东和春天西区比东区价格降低了3—5%。为公司节约了100多万的采购资金，直观有效地降低了

材料设备采购成本。

4、监督机制基本形成。

做好价格和技术规格分离和职能定位工作，价格必须经采供部和审计部，技术必须经工程部和总工办，形成相互制衡的工作机制；防范、抑制腐败。建立材料价格信息库和材料价格监管机制，提高采购人员的自身素质和业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买材料，减本少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

xx年采供部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标，要求采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在原东和银都、东和湾、东和春天的原价位的基础上下浮5—8个百分点（当然针对部分价格较高而又不降价的供货商我们也做了局部调整）。同时调整了部份工作程序，增加了采购复核环节，采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核，再由采供部经理进一步复核，实行了“采购部的两级价格复核机制”，然后再传送审计部复核。力求最大限度的控制成本，为公司节约每一分钱。采供人员也在每一项具体工作和每一个工作细节中得到锻炼。

20xx年采供部进一步加强了对供应商管理，本着对每一位来访的供应商负责的态度，制定了《采购供应部供方信息表》，对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个供应商资料不会流失。同时也利于采供对供应商信息的掌握，从而进一步扩大了市场信息空间。建立了合格供方名录，在进行邀标报价之前，对商家进行评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。

根据公司管理层的最新思维，公司新一代的供应商也应建立在真正的战略伙伴关系上来，甚至拿他们当自己公司的部门来看待。因为公司的成本核心竞争力的体现最主要的来自于

公司所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予我司的竞争对手的政策的好坏将直接影响到我司的成本核心竞争力的高低。房地产和建设行业是个相对特殊、独立的行业，供应商圈子相对独立，比如钢材、水泥可用供货商资源并不多。房地产企业都用着很多同样的供应商。因此采供部必须考虑怎样既能使供应商始终至终、一如既往的给予我们最优政策，又能更好的为公司营造良好的外部合作环境，使供应商能真正全心全意的为东和服务，抛弃双方的短期利益，谋求共同长期的健康发展。我们发展了诸如：达钢集团、拉法基水泥集团、鸽牌电线电缆公司、伊士顿电梯集团等战略合作伙伴单位。从而抢占节约成本、降低价格的制高点，为公司的持续健康发展奠定基础。

酒店保障方案篇五

酒店主要为游客提供住宿服务、亦生活的服务及设施、餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。下面是小编整理的酒店工作总结，希望对大家有帮助！

在繁忙的工作中不知不觉就在销售部门做了半年有余，回顾这半年的工作历程，作为酒店销售人员在工作上取得了一定的成绩，基本上完成了酒店下达的任务，但也存在着不少的问题。

刚到销售部门时，对销售方面的只是不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在酒店以及部门、小组领导的帮助下，很快的了解到酒店销售的性质及其销售市场，作为一名销售部中的一员，深深地感觉到自己身兼重任，作为酒店的门面，酒店的窗口，自己的一言一行也同时代表了酒店的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛的了解整个销售市场的动态，走在市场的前

沿，经过这半年来的磨练，力争尽快成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

在酒店工作三年有余，以前在前厅，可能接触的面没有目前这么广泛，只是班组与班组之间的摩擦、协调与配合，同一个部门，有同一个领导出面那还好解决一些，但现如今不一样。现在必须要和各个部门自行来进行协调，协调不了才回去找领导和组长，因为她们同为销售部门，同样有收拾不完的烂摊和杂事。

所以，只要有客人有涉及到的营业范围也好，工作范围也好，都必须仅靠自己的一点私人情面，个人力量去解决。打个简单的比方说我的长包房客人罗春平拖欠押金简单例子来说明，原本导致出现这种局面就不是我的原因，但就仅仅因为这是我介绍到酒店消费的客人，我拉进酒店有业务关系的客人。押金不足是挂的我的担保，所以基本等我发现客人在酒店已欠交押金后几乎很少有人问及到这间房的处理结果，更加别说是有一个建议。

有的也只会是一带而过，电话催我来跟进此事。跟进！我当然会跟进，我不能催的次数过于多，过于急。

我不能把与客户的这层友好关系撕破。所以我最多也只会定时定期的催促客人，实在是等到我不能再等了，这便才向部门同事，小组领导取经，经由同事张国琳假冒酒店高层领导和朱方圆前台收银员的身份配合最终游说客人交得押金。

其中还有前台收银郭彩娟同事的配合对账。再此，我向所有关心我的，帮助我的同事及其领导表示感谢。从这例子可以看出酒店的整体性，目标性不是很特别一致。

由于级别不够，协调不畅等等原因，造成很多事情都存在着给客人拖拉、缓慢的现象。上月端午粽子的特殊销售，是每年最紧张，最激动人心的销售。虽然我今年在此特殊销售时

做得不是很出色，但有还是为内部公司的客户要求紧急送货，需要等级不一的5盒488粽子、5盒328粽子。由于当时本人和组长及其同事手上的票据非常有限，只有10张328粽子需要至前台收银换5张488粽子票据。

由于一系列的请示，开票，换票所耗费的时间。使得原本就非常忙碌的前台收银又更加忙碌从而缓慢了，然而事情的效率就变低更多。等换好粽子再送至客人手上时，客人任由再怎么关照，心里还是会对你有小小的遗憾、甚至顾虑。

因为在他的眼里就只是酒店粽子库房到他办公室的距离。这个距离是能够知道且明白的。所以在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为销售部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰地制度，希望是酒店下一部工作的重中之重。

所谓营销为酒店的龙头，既为龙头，那么酒店的各种推新首要让酒店领导，相关部门领导知道，熟悉以外。也需要由销售人员去认知，去了解。我说的并不是文字类的解说，而是实质性的。

例如，推出新品新菜，可以提供一到两份给销售部试味，既可以方便销售人员介绍新品新菜，又可以有更多的人来为新品提出宝贵的意见。正所谓一个诸葛亮抵不过三个臭皮匠。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望各位领导，同仁能给予指正，我会予以极大的重视，并会及时改正、解决，最后住酒店生意越来越旺，越来越红火。

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一个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。

20xx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入%，完成计划的%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终认真把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个。军区5次□vip100次，共接待人数37500人次。如建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无

论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工 作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

1、关注顾客需求，积极真实的向上级领导反映顾客的需求，为领导调整战略思路提供依据。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量。

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性。

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务。

5、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、规范化、精细化服务。

20xx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

过去的20xx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，作为一名刚入职的实习员工，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。

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。

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。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基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。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，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如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息时间，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基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，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不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，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机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店保障方案篇六

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职

责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会（在武汉协助营销工作时中断），每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台；红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部；厨师长在xx月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人；安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。

有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

- 1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。
- 2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。
- 3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。
- 4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。
- 5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。
- 6、餐饮部范围内的娱乐部设施不全，很多客人有需求都不能满足。
- 7、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

- 1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。
- 2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。
- 3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。
- 4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶（或者其他饮料）。
- 5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。
- 6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

酒店保障方案篇七

总结是对自身社会实践进行回顾的产物，它以自身工作实践为材料，采用的是第一人称写法，其中的成绩、做法、经验、教训等，都有自指性的特征。

这一点总结与计划正好相反。计划是设想未来，对将要开展的工作进行安排。总结是回顾过去，对前一段时间里的工作进行反思，但目的还是为了做好下一阶段的工作。所以总结和计划这两种文体的关系是十分密切的，一方面，总结是计划的标准和依据，另一方面，总结也是制定下一步工作计划的重要参考。

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。它是以自己的实践活动为依据的，所列举的事例和数据都必须完全可靠，确凿无误，任何夸大、缩小、随意杜撰、歪曲事实的做法都会使总结失去应有的价值。

总结还必须从理论的高度概括经验教训。凡是正确的实践活动，总会产生物质和精神两个方面的成果。作为精神成果的经验教训，从某种意义上说，比物质成果更宝贵，因为它对今后的社会实践有着重要的指导作用。这一特性要求总结必须按照实践是检验真理的唯一标准的原则，去正确地反映客观事物的本来面目，找出正反两方面的经验，得出规律性认识，这样才能达到总结的目的。

酒店保障方案篇八

今天，我们在这里隆重举行20xx年总结表彰大会。首先，我代表酒店总裁办公会全体成员向酒店全体员工致以亲切的慰问，你们辛苦了，感谢你们的辛勤劳动和努力工作，感谢你们让我们的客人感受到最真诚的服务，感谢你们把酒店当作自己的家，谢谢你们！

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩。20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

20xx年度工作回顾

20xx年，酒店虽然面临恶劣经营大环境，但各成员公司都能积极应对，努力拓展经营业绩，在规范管理、强化培训、节

约费用以及不断提高服务质量和技能方面做了大量的工作，确保了预期目标任务的完成。

订，制订了较完善的《泰和大酒店宴席服务规范》，严格控制出品质量，提升服务水平，以最大限度的提升酒店宴席品牌，提升宴席经营业绩。在全体员工的共同努力下，宴会部成为酒店唯一超额完成经营收入的部门，泰和宴席品牌也在岳阳形成了较好的口碑。

2、调整部分经营结构，创新经营模式。在高档餐饮不景气的情况下，餐饮公司创新经营模式，推出多项措施，提升业绩。一是宴会部推出升学宴配套营销，在酒店办升学宴赠送场地布置和主持人；二是茶楼、乡思楼、美食街想方设法创新菜品，占领中低档消费客源；三是海鲜楼、泰和顺做适当转型，由高档餐饮向大众饮食店过渡，以便吸引更多的客源。主楼、贵宾楼、金色泰和客房公司也强化服务并推出钟点房、午夜房、长包房及节日特惠房来提高客房出租率。

3、勇于面对困难，拓展团队会议营销。我们利用酒店经营规模大，功能齐全的特色，积极作为，主动出击，大力拓展会议团队营销，并全力将营销触角向各类企业延伸，以增加创收点。通过多方面的努力，营销公司在20xx年接待了大小会议近400场，并成功承办了中储棉会议、九鼎会议、白象集团会议、桑乐太阳能会议和环中国国际自行车会议等大型会议，并取得了很好的反响！

1、强化服务理念。今年酒店在全体员工中开展了“我就是品牌”活动，通过部门全员服务意识探讨、质量投诉分析、客人对员工的服务评分，提高全员服务意识，全力为客人创造“宾至如归”的消费环境。

形象，为酒店争得了荣誉。

3、加强制度建设。我们加强了各类制度建设，强化服务责任

追究和规范管理。服务经理每天对员工的仪容仪表、区域卫生、设施设备、服务质量等进行全面检查和督导；物业公司加强了对于酒店卫生、动力、安全和停车场的规范化管理；财务部严格按照相关财经管理制度对酒店的资金和采购进行管理；总办除了对酒店各类管理制度进行完善和规范外，还及时高效的保证各类政令的上传下达，以上种种措施确保了酒店各项工作有序开展和进行。

安全问题一直是我们常抓不懈、重中之重的工作，酒店在完善各项安全措施的同时，每天对酒店的相关消防设备进行检查，对检查中发现的一些问题及时进行整改。酒店于11月份下发了《关于秋冬季防火的通知》，组织了消防演习，强化员工的安全意识，同时对各类消防隐患进行排查和防范。以上措施确保了酒店全年无一例重大安全事故发生，为酒店的正常经营提供了有力的保障。

1、关心员工的诉求和生活。总裁办公会始终把员工的利益放在第一位，我们提高了员工的工资待遇，开通了总裁意见箱，我们改善住宿条件，改善员工食堂菜式搭配，做到人文关怀。

2、开展丰富多彩的文娱活动。我们开展了祝贺员工生日活动，使每一位员工在生日里都会收到酒店一份温馨的祝福并能看一场电影；我们开展了春游、趣味运动比赛、主持人大赛、卡拉ok大赛、西瓜啤酒大赛等活动活跃员工文化生活；我们对遭受意外的员工进行上门探视，表达酒店关怀，不断增强员工对酒店的归属感，加强企业的团队凝聚力和战斗力。

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间□20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食

街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向□20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收□20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细化管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

在服务意识和操作技能上加强培训，努力提高员工的素质和对客服务水平。

2，加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队□20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围□20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年！并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰问！祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意！

酒店保障方案篇九

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以促使我们思考，快快来写一份总结吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编为大家收集的酒店工作总结范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

1继续加强对各岗位的培训工，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的

经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店保障方案篇十

在当前□xx酒店—这种新型消费经营场所在中国各大中型城市正在不断的投入运营。而随着xx酒店发展规模的不断扩大，消防安全问题另人日益担忧，因为xx酒店其自身特点是：空间有限、空气对流差、温度上升快，且烟雾极大，容易弥漫在整个空间，使相关人员难以疏散，为了防止和减少酒店的安全问题，因此采取必要的有效手段是势在必行的。

1、空间狭小蔓延快

xx酒店空间相对狭小，出口较少，密封性好，通风条件较差。一旦发生火灾，燃烧释放出的热量在封闭性强的空间迅速聚积，使火场温度急剧上升，极易引燃周围物品品和其它物质。

2、安全疏散困难多

(1) 浓烟使能见度缩短。当浓烟弥漫能见度小于3米时，很难找到安全出口，受困人员易惊慌失措，造成疏散困难。

(2) 一氧化碳和有毒烟气含量高□xx酒店商品大部分是化纤、皮革、橡胶等可燃、有毒物品。燃烧会产生大量一氧化碳和有毒烟气，都可使人致命。

(3) 由于多数xx酒店是由原旧房改造而来的，存在疏散通道

狭、部分防火分区无直通地面出口，受困人员易产生恐惧心理，从而引发混乱情况。

3、扑救行动困难大

□1□xx酒店由于空间狭小，出口少，火灾一旦发生，灭火消防队员行动不便，疏散人员和物资的方向极易发生冲突，扑救难于迅速和有效展开。

□2□xx酒店一般来说排水功能较差，因此不能大量用水。并且大都无通信保证措施，使火灾扑救中的通信设备无法发挥应有作用，易使指挥受阻。

1、客房设置安全要求

xx酒店客房要按照《建筑设计防火规范》的有关规定，合理确定防火间距□xx酒店的内装修材料应全部采用非燃烧材料□xx酒店的变电、发电设施，不宜布置在出口□xx酒店建筑材料的耐火等级应为一级，采用的.建筑构件应是耐燃的。

2、酒店疏散安全要求

(1) 安全出口的数量：每个xx酒店安全出口数量不应少于两个

(2) 安全出口之间的距离：安全出口宜按不同方向分散设置，当受条件限制不得不同方向设置时，两个出口之间的距离不应小于5m□

(3) 安全疏散距离：房间内最远点至该房间门的距离不应大于15m□房间门至最近安全出口或防火墙上防火门的最大距离不超过40m□位于袋形走道或尽端的房间时应为20m□

(4) 疏散楼梯：当xx酒店为3层及3层以上，或室内外高差大

于10m时，应设置防烟楼梯间；当xx酒店为二层且实内外高差小于10m时，应设置封闭楼梯间，疏散楼梯间在各层的位置不能改变。

(5) 疏散指示标志和事故照明灯具齐全。

(6) 酒店广播在火灾事故发生时能得到有效地利用。

3、自动消防系统的安全要求

公安部《消防改革与发展纲要》特别指出：酒店的消防安全，主要靠完善的防火设计和自身消防设施，提高自防自救能力。为了对xx酒店火灾能做到早期发现，早期报警，早期和及时扑救，酒店应设置火灾自动报警设施。设置固定灭火装置应采用消防栓和自动喷水灭火系统两大类。

1、强化主体意识，全面落实逐级防火安全责任制

xx酒店作为法人单位，必须坚决贯彻落实“谁主管谁负责、谁经营谁负责、谁主办谁负责”的原则，逐级层层签订防火安全责任书，将各自的责任具体明确、细化。

2、建立健全制度，严格约束酒店员工自身行为

据相关资料报道，我国火灾事故的发生其直接原因，绝大多数又是由人的不安全行为导致的。因此，必须通过建立健全各项安全制度，约束员工的自身行为，使xx酒店消防安全工作走向科学有序的轨道。