

# 2023年酒店后勤部工作总结和工作计划(大全5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店后勤部工作总结和工作计划篇一

一年的时间在我们不知不觉当中就流逝了，又到了一年的年底了，最为酒店的财务人员，我站在自己的角度看了这一年来酒店的营业情况，其实是不怎么理想的，完全没有达到酒店年初给自己制定的工作目标，我这个酒店的财务也要审视下自己的这一年为酒店做出的贡献，也是存在着不少的瑕疵，酒店领导那边我无权干涉，但是我却可以改变自己在工作中的状态，为了我能在明年更好的完成工作，有目的性的跟着目标走，我制定了以下个人工作计划：

### 一、正视自己的工作，找回工作状态

我发现自从这一年酒店的业绩开始变差之后，我们财务室的工作也开始了难得的忙里偷闲，刚开始的一两天还好，觉得挺舒适的，但是时间一长，就觉得浑身的不自在，我要做的第一件事，就是把自己的对工作的热情再激发出来，不再这么随波逐流，我不仅要让自己全身心的进入工作状态，我还得用以自己去影响身边的人，影响财务部的所有财务人员，这个时候我们只能选择相信酒店的高层，而不是想着辞职，毕竟我们也一起辉煌过，在酒店困难的时候就应该陪着一起度过。

### 二、增进自己的个人能力，提升工作效率

个人认为，作为酒店的一位财务人员，最应该注重的就是自己的工作能力，自问我是做不到高效、迅速以及毫无错误率，这些都是值得去加强的地方，我既然现在在酒店工作，我记得酒店在今年的三月份又有一次有关于财务人员的培训，那我就竭尽全力地去争取这次机会，能学到东西的机会我自然是不会放过的，我认为作为一个财务人员，成本核算方法还是不太会的，无法根据酒店的特点或者是运营方式制定会计核算的具体规定，这一点我也必将在培训的时候请教前辈，把这点搞懂，对我们酒店的财务方面还是有一点助力的。

### 三、做好本职工作，替酒店分忧解难

既然酒店现在遇到了困难，而我们财务部能做的只能是，做好自己的本质工作，保证酒店的财务不出任何的一点差错，准确且及时的做好酒店收入的结算总结工作，对酒店资金的使用精确的每一分钱，都要有所记录，只有保证我们提供的所有财务数据是完全正确的，才能让酒店的领导最真实的看到酒店的生产经营状况，做好酒店所有资金的统计工作，首先要算出我们有没有用了没有必要的支出，找出原因，第二，用我们财务人员的能力寻找解决的机会，发自内心的希望能跟酒店一起度过这次困难。

我虽然不是酒店的财务部领导，只是一名普通的财务人员，但是我心系酒店，所做的一切都是希望酒店能够变好，尽自己可能的为酒店贡献出自己的价值。

## 酒店后勤部工作总结和工作计划篇二

时间过的好快，似乎在一个不经意间给人许多考验，许多宝贵的经验，我已从事财务工作两个多月的时间了。以下是针对我所在酒店的基本介绍和20xx年酒店财务工作计划的具体情况：

酒店简介：××大酒店是一家文化型酒店，在经营上打造一

流文化型酒店。在餐饮形式上讲究：地方特色或民族性风味特色，所以在餐饮产品品种数量上，相应比较多。这样就决定了酒店在食品原料上的成本投入，相应的增多。所以在餐饮成本控管方面，必须注意到食品原料市场供应情况及厨房在加工情况。以便于更好的对产品价格跟踪管理，随时对产品的毛利进行控制。做出毛利预警机制，以保证酒店的利益。刚到财务，一切都从零开始。作为成本控管，本岗位的工作责任就是：发现问题，然后用具体的数字或文字说明问题。解决关于成本方面的问题，不定时地对酒店的菜品价格进行核算。是否销售价格过低，或成本过高等问题。以便于及时发现问题，如有发现及时记录下来。并且用书面形式表达出来，以作书面性汇报。好及时的反应情况，保证酒店利益不受损失，将酒店的20xx年财务工作计划如下：

- 1、了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。
- 2、不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

在××酒店财务，工作的这段时间里。刚开始工作比较上进，并且能快速的发现问题并反应问题，同时做出书面性的工作汇报。并且也解决了一些实际问题。但是到最近半个月来，由于年终盘点，年货问题，而没分清主次，同时没有做好时间安排。造成成本控管工作不及时，反应不到位。书面性汇报也没有做，同时做了好多无用功，造成大量工作时间的浪费。在保密工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的保密意识不强，所以后我将三思而后行。在工作认真考虑后再去做，把工作时间安排好，以免做太多的无用功。在工作当中应做到，工作效率的最大化以防止效率过低！工作问题主要存在：没有分清工作重点，没有理顺工作环节。而造

成以上问题的发生，为防止以上问题从复发生，做出下一步工作计划如下：

迎新年□20xx年工作计划如下：

- 1、安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。
- 2、一周一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备。
- 3、对厨房原料有针对性地盘点，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。
- 5、当月计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的最大化。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

## 酒店后勤部工作总结和工作计划篇三

回顾这xx年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将xx年来的工作情况总结如下：

### 一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这xx年的时间里，达到了部门熟、人际

关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

## 二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己xx年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过xx年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 三、存在的问题和今后努力方向

xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，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，一些工作协调的不是十分到位。

在xx年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 酒店后勤部工作总结和工作计划篇四

随着酒店业的飞速发展，酒店营销手段趋于多样化，营销模式

不拘一格。然而,酒店管理者应如何对酒店营销进行绩效评价,以期达到完善酒店营销活动的目的。今天本站小编给大家整理了酒店营销工作总结,希望对大家有所帮助。

不知不觉我在xx酒店做营销工作已经有半年时间了,可能很多人会觉得这个时间过于短暂,但是我认为经验的累积首先靠时间的累计,最主要在于自身的努力学习!

营销是酒店经营重要部门,它主要承担酒店客房、会议、餐饮等各项业务的联系工作,达到使酒店最大限度盈利的目的,保障酒店长久发展并且不断壮大。营销部是酒店业务活动和客户服务的一个综合性部门,作为客户与各部门之间的纽带,协调各项业务细节,使各部门的服务工作达到客户的要求。

对于这份工作,开始的时候有许多无奈。记得刚来的时候常被调到餐厅帮忙,有一次在传菜时碰到了一位旧友,当时的我手中还端着菜,顿时觉得自己很没有面子,便匆匆走过,没有上前打招呼,此后几天,心里还一直不舒服,认为自己丢了面子,甚至后悔从事酒店工作。看到其他经理及后勤工作人员都和我一样,在餐厅忙不开时有的当起服务员、有的传菜,精神饱满的为大厦的经营工作奉献自己的一份力量时,我才想通了,既然我选择了酒店行业的工作,那么我就要热爱这份工作,尽自己全力去做好本职工作的同时,做为新航的一员,还要以大局为重,服从领导安排,保障大厦各项经营任务的完成。

在工作中,与领导、同事意见不统一是不可避免的,有时还会发生争执,但也正是通过这些事情使我一步步成长。我很庆幸自己在新航工作,能够认识现在的领导,工作遇到难办的事情,是董经理帮我出谋划策,因为工作的事情心烦意乱时,是赵经理陪在我的身边耐心开导,最令我感动的是总经理全总在工作中对我的悉心教导、和鼓励、方式方法,使我懂得做人要有自己的标准、底限、少走了许多弯路,在工作中有所提高。



在这半年的工作期间，我学到了很多的东西，不仅仅是业务上的知识，更重要的是为人处世的道理。这个社会本来就很复杂，很多时候所需要面对的不单单是工作，还有与人相处的微妙关系，很多事情的处理都是需要与人很好的沟通才可以做起来得心应手，而这一切，都是从书本和学校所学不到的。同时我也发现了自己的一些不足之处，比如，作为酒店的员工，我说话比较直接偶尔会和客户或单位同事发生一误解，但我始终都让自己保持一种宽容，平和的心态去化解一切的不愉快，我相信只要用一颗真诚的心去对待别人，别人也会同样对待你。同时也善于发现别人的优点，尤其是别人在处理问题时的优点，借鉴的同时也在学习，以弥补自己的不足。半年的工作，品尝了酸涩和挫折，忍受过委屈和误解，甘苦自知，冷暖自明，但都坚持了下来，我想，我可以这样说，我是一个心灵的强者，我不允许自己保存哪怕一丁点的骄傲和傲慢，不允许自己犯任何不可原谅的错误，认认真真，脚踏实地，用自己的素质来成就自己，以更高的要求和目标鞭策。

自己。我踏上了工作岗位，但这只是刚刚的起点，今后的还有更长的路需要自己去走，更多的坎坷需要自己去踏平，还有更高的台阶需要自己去迈。在今后的路上，我会保持清醒的认识，在已有的经历和经验的基础上，持之以恒，巾帼不让须眉，我有这份勇气和信心。

## 一、营销部主要完成工作

### 1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元(会议场租164100元、横幅及水

牌1370元、其它1999元)12月会议收入参照11月估算,全年会议收入有望突破18万(在会议接待量上升的情况下,工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少,共计消费1.5万左右)。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外,离不开酒店所有领导的正确领导与关心,更离不开其他部门同事的大力支持与帮助[]20xx年围绕更好地吸引顾客,引导顾客消费,在征得酒店领导同意的情况下,营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力:

a[]由于会议室的桌椅大部分已经破顺,加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求,为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

b[]电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器

## 2、客户的开发与维护

a[]客户开发[]20xx年营销部新开发个人和商务公司协议客户30个,与13个协议到期客户续签了协议。重新签订了3家单位的资信协议。新签订5家网络订房公司艺龙网、移动12580、电信118114中国航信、亿客栈等(网络订房这一块,主要的客源还是来自三大巨头即携程、艺龙、同程[]20xx年1至10月份,酒店通过订房网预订入住的各类房间总数为249间)。

b[]客户的维护:首先将原有的客户资料进行分类存档,对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议,之后并无继续合作的机会。

其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌,使得长期在棋牌消费

的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户□20xx年共计发放金卡17张(工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等)

### 3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383.5间(旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右)，共计为酒店客房带来的收入为57929元(平均房价约为145元/间)

除旅行社外□20xx年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、中公教育、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入206655元(平均房价为199元/间)

## 二、营销部在工作中存在的不足

### 1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去20xx年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而

直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

## 2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

## 3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20xx年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到3.5%，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

## 三、20xx年工作计划

### 1、努力使散客的入住率上一个台阶

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店的宣传力度。力争全年在散

客的入住率上有较大提高。

## 2、加强与各大旅行社间联系

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大著名的旅游城市(张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等)进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

## 3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20xx年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

## 4、加强部门间的沟通协作

## 5、具体的目标明确

a□会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。

b□会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

c□由营销部带来的餐饮收入突破40万

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，酒店销售部做了如下的工作总结：

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学(教学案例，试卷，课件□教案)依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学(教学案例，试卷，课件，教案)，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的

最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式

推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

## 酒店后勤部工作总结和工作计划篇五

我在这一年中，做到了给自己制定的目标，上下班一次都没有存在迟到早退的现象，甚至连病假都没请过，一年里，除了放假无一例外的在岗上班，这是我对自己的个人要求，作



为一个客服人员，自我约束能力一定要好，起码是要高于平常人，不然就没办法保证自己以最好的工作状态去服务顾客，每个人在一天的工作中肯定会有疲惫期的，作为客服我是坚决不允许自己出现这样的情况，在这一年里，我严格遵守的自己的岗位职责，从未犯过技术性的失误，这是让我感到自豪的地方。

## 二、服务水平、服务质量、服务意识都得到了提高

今年上旬，酒店告知我们会有一次极为重要的培训，主要是针对客服人员的，像我这样对自己工作严苛要求的自然不会错过这次机会，经过我一段时间的工作表现之后，我拿到了这个培训的名额，经历过这次培训后，整个人感觉在工作中的气质都变得不一样了，果然是听君一席话胜读十年书。我的服务水平、服务质量、服务意识相比去年都得到了极大的提高，我能感觉得到，顾客给我的反馈都是截然不同的，我能够迅速的从顾客的只言片语中知道他想表达什么，并提供最好的解决方案。一年以下，还没有遇到过任何一个我解决不了的难题。

## 三、审视自己，着手准备明年的工作

我的工作职责就是在顾客给我们酒店打咨询电话过来时，解决顾客的一切问题，包括酒店住房剩余问题，每个类型的房间都是什么价格，酒店附近有什么好吃的好玩的地方等等，知识面一定要广泛，当顾客遇到突发情况请求我们的时候我们也能提供最专业的回答，比如在酒店入住的时候，被热水烫伤了怎么办，我们就需要先告诉他们紧急的处理措施，然后再去医院处理。我对自己的工作方面还是十分的自信的，能够很好的完成自己的分内工作。明年是我们酒店成立30周年，我要是想升职，就在此一举了，但是有一点也值得我重视，我一直都没遇到过难题，这就意味着我不知道自己自身的薄弱处在哪，我可不希望一直不犯错的我，在明年犯一个天大的错误。我希望我能在明年继续保证自己今年的这个工

作状态，一路向前，我相信我能在客服的这条道路上越走越远的。