

# 最新酒店月工作总结和下月计划(大全19篇)

计划生育政策的重点是提倡晚婚晚育和优生优育。通过这次活动，我深刻体会到了团队合作的意义和重要性。

## 酒店月工作总结和下月计划篇一

要求各部门每个月末上交一份下个月部门工作计划，眼下酒店正在实施计划管理。下个月头上交一份计划实施情况汇报，此措施实施以来，取得了良好的效果，各部门管理工作的态度和积极性都调动起来了但仍存在上交计划不规范、不按时现象。究其原因主要是没有弄清楚计划的概念？计划制定的特点？计划制定的要求？计划种类有哪些以及计划的写作要求。作为酒店任何一级管理者，会写工作计划是基本要求。

### 一、计划的概念

不预则废。不论事大事小，计划是酒店工作过程的第一步。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立。都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字；一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。具体而言，酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店计划应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做？二是要实现什么目标？三是实现既定目标，对组织的活动是如何进行管理？对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他

一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

1 / 3

酒店计划有下列好处：

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划将迫使管理者作全面的思考。计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

不做计划就是选择混乱，事实上。不实行计划管理就是实行危机管理。

## 二、计划制定的特点

可以从酒店不同管理层的角度，酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的因此。来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

### 1上层管理者

很难预测的因此这类战略性计划具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

### 2中层管理者

制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目标和政策为指导。因而计划的不确定性就大大减少了这类计划在性质上也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划。

### 3低层管理者

这包括员工工作时间安排和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。即主管要做计划。计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是客源或任务既定情况下的作业计划。

## 2 / 3

### 三、计划制定的要求

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意下列几个方面的问题：要制定好一项酒店计划。第一。也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二。因为计划是大家的行动目标与方案。

第三。这样才会有激励作用；又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

## 3 / 3

## 酒店月工作总结和下月计划篇二

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管理水平和水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终达到建立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，是指企业全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的价值观。一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会

成为良好企业文化的受益者。这种共同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德；就是企业的发展中受挫，员工也能与企业共同奋斗，共渡难关。优化我们的管理方法，建立良好的企业文化是我们一直以来的理想，但它绝不是一朝一夕就能完成的伟大事业。他需要在长期的努力才能实现。因此公司的职能部门与企业也向着这个目标努力。我们各部门的管理工作如下：

## 酒店月工作总结和下月计划篇三

20x年，我酒店人事部，在酒店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实x总在2019年度酒店工作报告的指示精神，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

（一）不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

x总在20x年度代表酒店所作的工作报告，全面分析了x地区乃至全省酒店内外形势，科学总结了酒店开业四年来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领。

x总的报告结束后，我部配合总办认真组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见。特别在本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，我部组织召开了小型的学习心得体会交流会，共同展望康总在报告中对人事工作描绘的美好远景。在学习康总x年度报告精神的基础上，人力资源部全体同事进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成x年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人力资源部各项工作全面健康平衡

发展。

## （二）加强人事政策宣传，使“顾客、员工”达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客、员工”。

有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有员工，以“员工”才有可能造就“顾客”，员工是基础，顾客是员工的展现，是员工造就的成果。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客、员工”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先

生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客、员工”达到了质的统一。

### （三）重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

礼节礼貌是酒店服务质量的核心，一家酒店缺乏先进完善的设备，固然不能成为一流的酒店，但如果有现代的设备而不能提供优质服务，那富丽堂皇、齐全配套的设施也只能是如同虚设，在设备条件相同情况下，服务就成了酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节礼貌。

## 酒店月工作总结和下月计划篇四

20xx年财务部调整了核算模式，不再是以往相对笼统、模糊的核算方法，将营业收入、成本和费用等关键财务信息按部门进行清晰、准确的划分，并按月将有关报表传递到每个部门负责人。这些数据对各部门了解、分析经营、管理情况，调整管理重点提供了重要的信息支持。除了日常的财务核算，财务系统还为各种活动方案、管理措施的推行，进行事前的数据测算，使公司经营、决策更科学、更理性。

20xx年xx公司效益提升的最主要原因是各种成本、费用的大幅降低，这一成绩在10年全球通货恶性膨胀的大背景下是非

常不容易的，而财务部为此做了大量工作。xx部在x经理的带领下，对每一种主要材料都与多家供应商进行联系并进行艰苦的谈判，为降低成本费用提供了保证；每逢节假日和公司庆典，财务部门在不影响与供应商合作的前提下，顺利完成了寻求供应商对公司的周年庆典、xx销售、xxx等各项活动的爱心赞助，仅这些赞助就给公司节约成本达xx万以上。可以说10年各种成本、费用的降低，与财务部门的出色表现是分不开的。

在完善核算系统的同时，公司财务系统加强了对资金的管理。随着公司资金储备的增加和近两年营利能力的不断改善。20xx年公司加强了资金的科学化使用，财务系统根据对公司对资金的调度进行了更合理的安排，使得公司xxxx年在银行的信用提升了一个等级，财务部及时利用这一时机与银行进行了多次沟通，成功的使公司pos机的刷卡费用再次得到一定程度的下调，直接为公司创造了约xxx万元的经济效益。

在财务工作专业能力提高的同时，财务战线也涌现了一批尽忠尽责、锐意进取的先进人物。如我们的先进干部xxx在工作中认真负责、坚持原则；再如仓库的xx和xx工作一丝不苟、甘当老黄牛，他们是忠于职守的典范，是舍己奉献的楷模，是我们全体员工学习的榜样。正是有这些先进人物的榜样，我们的事业才有成功的保障！

## 酒店月工作总结和下月计划篇五

### 一、齐心协力创业绩

#### (1) 经营创收

通过调整、拓展销售渠道，推出房提等相关措施大大提高了员工的销售热情，直接为酒店增加了营业收入。

截止今日上半年共计售房2679间，出租率达到xx-xx%□所收取房费840102元，平均房价xx-xx元，产生的收入约占一至三月的xx%□是指标完成比较理想的一个月。

## (2) 管理创利

通过狠抓管理、强化《员工行为基本准则》，对于仪表、微笑、问候等软性服务的培训、现场督导和质量检查，逐步完善前台的窗口形象，不断提高员工的服务水准，为酒店留住了老顾客的同时也带来的新面孔。

## 二、方式与体会

### (1) 方式

前台的工作相对其他岗位是较繁琐的，看似简单，要在细节方面要做的完善、专业就要求员工的整体素质达到一定的高度。如何将繁琐的工作井然有序的展开，每个人虽有不同的方式，但大同小异。例如：1、在顾客进店时起身站立；2、在距离4~5米处问好；3、询问客人需求；4、为客人办理业务，并告知相关注意事项；5、为客人指引方向，祝其入住愉快。 .

工作主线简洁明了，为让顾客满意，却必须在细枝末节来展现我们的待客之道。对客人要尊称，尽可能的记住客人的姓名；双手为客人递送物品；对客微笑，让他(她)们体会到服务来自真诚，满意来自科苑；要用最短的时间、最快的速度为客人办理业务。其中缩短时间的有效方法就是同一时间做多项任务，比如：为客人办理入住时告知客人早餐地点、时间以及回应客人的询问，同时收银员收取客人相应押金或做相应金额的预授权。办理要求了解房间类型、内置配备、价格、朝向以及适合什么类型的客人居住，做到完美接待。



## (2) 体会

工作中为更好、更快、更准确的对客服务，当班接待员与收银员始终设定为定向组合，两个人的默契是影响工作质量的关键点，在这个月中，虽有新员工的加入，但丝毫没有影响到工作的正常进行，老员工也起到了表率作用，带领新员工共同发展，在工作中燃起了热情，给原本枯燥的工作添加了一些色彩。

## 三、目前存在问题与建议

(1) 财务发出的票据未盖章;建议：由财务办公室人员印好章之后由前厅部人员直接领取使用。

(2) 接待员对新版发票的熟悉度不够;建议：了解发票可开具项目，可开具方式以及发票作废的标注。

(3) 接待员新增“房态与会议预定一览表”;建议：尽可能贴近无纸化办公。

(4) 免费房、折扣房的签字问题;建议：接到相关通知后，在前台当班人员下班之前通知人还未签字的账单标注接待或折扣原因上交到财务审计，由日审找到相应通知人签字确认。

## 四、工作计划

(1) 实行每日由夜班人员结算团队和哑房，次日送单;

(2) 对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位;

(3) 加强卫生的保持，坚持做好日常卫生;

(4) 加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

十一月份工作中客流量并不大，由于季节性的到来等因素，

完全的进入到了 淡季。虽然面对淡季的到来，我们也不能时刻放松警惕，一定要保持一个“空杯”心态多学习，加强自身业务水平，认真、用心做好每一天的工作。

再过去的这一个月我们在工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处。人员不断更换的情况再这个月得到了缓解，基本上这个月比较稳定，我们克服了种种困难，使前台部的工作逐步走入了正规。这个月我们一同克服困难、团结进取，基本完成了酒店交给的各项接待任务。

下来我将十一月工作做以下几点总结：

一、加强自身学习，调整工作心态，要对工作充满热情；

因为现在是酒店的淡季所以上班期间我也要利用好空闲时间努力学习提高自己的服务质量，做到做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。我在工作中学习，再工作中进步。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

我们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，协调的好坏在工作受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、客房等部门都有着紧密的工作关系，虽然我们只有早餐，但是如出现问题，我们都必须要主动地和各部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店的效益，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于我们酒店一些设备、房间装修的老化、还有一其他自然因素造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，作为酒店前台接待我们要学会“海底捞式服务”学会忍让，树立“顾客就上帝”的工作思想，沉着应对，积极、及时、妥善地解决问题。对于个别客人的刻意刁难，我们也要做到了忍耐的同时，微笑的面对，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

新的一月即将开始，我将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨，为龙溪酒店的美好明天贡献出自己的一份力量。

回首过去的20xx[]展望未来的20xx[]身为酒店部门经理，我在一年的工作中收获了许多，也认识到了自己的不足，需要自己具体总结一下：

## 一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

## 二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要

带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

### 三、创新管理求实效

#### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

#### 1、花草是美化酒店、营造“温馨家园”

不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

#### 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

#### 四、节能降耗创效益

##### 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

##### 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

##### 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领

导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

## 五、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

## 六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

## 2分页酒店餐饮部总经理月会工作总结

各位领导同事们：

巨匠午时好，6月份的工作在各级率领、同事们的配合下，取得了圆满的成功，下面我对6月份的工作做以下陈述请示。

炎天到了气温急剧升高，对于在厨房及门店外部功课的员工简直是一个很年夜的考验，气温升高档闲中暑，为此，店内预备了一些应急药品，如：板蓝根、霍喷香正气水、感伤号等常备药品，由工会负责药品的发放，店内还采办了清热解毒的中药材，要求天天早上煲成药粥给员工喝，做好预防工作，对于生病的员工我们也给以了关切，店内的首要率领及工会为生病的员工送往了生果、牛奶等，并询问病情，做好心理工做，并精心建造生病员工的工作餐，由工会负责送餐工作，让生病员工感应感染抵家的热和。炎天到了蚊蝇滋长较多，店里自采了蚊喷香器，并对每个员工宿舍进行发放，保证了员工的正常歇息。

厨房对员工餐也进行了调整，夏日天色热，等闲上火，员工餐以少油少辣为主，厨房每两周改换一次员工餐菜谱，保证员工餐菜品、营养搭配的多样化。

本月对店内的平安问题也进行了主抓，收货验货方面：炎天天色转热，肉类食物等闲变质，在收货的时辰细心观察肉质是否新奇，颜色、气息是否正常，并向供货商索要检疫发票，搜检检疫发票是否齐全，蔬菜方面，观察蔬菜的颜色、气息是否正常，验货时要求厨师长、保安员、库管三方在场，保证进库肉类、蔬菜类的平安。对收到的菜品实时进行收检，像肉类收货后实时放进冰箱，杜尽呈现肉类因为高温发生变质的情形，蔬菜收货后需要进冻库保鲜的也实时收进冻库，避免呈现收检不实时造成的变质情形。关注了年夜型宴会的留样情形，年夜型宴会的菜品做好留样工作，对将要发生变质的菜品样本实时销毁。厨房卫生方面：厨房每周进行年夜扫除，用火碱对厨房地面卫生进行消毒，预防细菌类的滋长。对厨房的烟道进行清扫，保证烟道的洁净，对烟道内油迹进行清理，杜尽火灾的发生。要求厨房员工养成精采的手风，对自己的独霸台做好收检和消毒工作，保证菜品的平安。

消防平安方面：炎天到了气温较高，空气干燥，做好店内的火灾预防工作，我们对店内的员工进行了灭火器使用体例的培训，并要求所有员工体味灭火器的使用体例。保安组天天放置专人对消防行动措施进行搜检，时刻关注消防行动措施是否能够正常使用，做好预防工作，并要求保安组成员必需把握消防栓和灭火器的使用体例，要求保安组天天对平安通道进行搜检，平安通道时刻连结通顺，禁止堆放任何杂物。配电室内也禁止堆放任何杂物，要求保安组做好搜检工作。

海景文化的进修与执行：海景年夜酒店是一个很具代表性酒店，优质的治理方针，贴心的处事，完美的企业文化都是我们值得进修的处所。酒店成功的要诀：追寻顾客的需求，追求顾客的赞誉，倾听顾客的定见，采纳顾客的建议。

对顾客启齿的需乞降交办的工作，要随时跟进，实时处事到位；寻找和发现让客人惊喜和打动的处事机缘，只有这样我们才能缔造分歧于一般条理的处事境界。追求顾客的赞誉，焦点是不竭晋升处事质量和下场，用打动顾客的步履让顾客发自内心的赞扬我们。顾客提的定见和建议表达的是他们的期看，也是对我们的关心。客人因为相信我们、希看我们做的更好，才给我们提建议和定见，所以我们应该倾心听取，用感谢感动的心当真看待，不单要接待客人提定见、提建议，还要自动与客人谈心，征询他们的定见和建议。知足了顾客提出的需求，才能博得顾客的心。客人永远是对的，我们坚持无前提退菜、换菜原则来达到顾客的知足，无论是不是顾客的刁难，我们都要遵循这个原则，不能对顾客说不字，不能对顾客的需求说不字。夏日，雨天较多，客人有的没有预料到下雨，未带雨伞，而我们为他供给了一次性雨衣，我们就博得了顾客的一份打动，并博得了顾客的心。我们应该时刻关注顾客的需求，要能发现顾客的需求，寻找和发现让顾客惊喜和打动的机缘，博得顾客的心。我们要不竭的精进我们的菜品质量，让顾客真正感应感染到我们在全力，每次惠临都能感应惊喜和打动。海景年夜酒店的优异处事不美观我们天天都在进修，我相信，海景能做到，我也能做到~！



### 3分页酒店总经理12月份年终工作总结

一、科学决策，群策群力。酒店全体领导班子根据各项工作任务的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店总经理带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为8600万元，比去年超额1800万元，超幅为26%；其中客房收入为3600万元，写字间收入为800万元，餐厅收入2800万元，其它收入共1400万元。全年客房平均出租率为116%，年均房价480元/间/夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

（二）、酒店通过狠抓管理，挖掘潜力，开源节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为4128万元，经营利润率为48%，比去年分别增加900万元。

（三）、酒店通过强化《员工接待基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候、行为标准、技能技巧、着装、规范、素质。”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准。此外，在大型活动的接待服务中，销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自多方面的表扬信，信中高度赞扬我们“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动等。

（四）、酒店全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店全体管理人员的关心指导下，店级领导天天召开部门经理反馈会，对通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，

勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部也因此而被评为先进班组。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店全体管理人员率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，结合酒店经营、治理、服务等实际情况，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的治理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。要害是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对治理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、治理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门之间相互推诿扯皮现象少了，互通信息、互为补台、互相尊重多了；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，主动关心参加、检查仔细认真多了。在一些大型活动中，在酒店全体领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

## 三、创品牌效果，抓好全面工作

酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的治理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了如下工作。

## （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，销售人员上半年就是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，要害是人，是主要治理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员进行调整，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异，缺少科学依据。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，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明显上升。

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，还非凡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，在今年的各种接待活动期间，合理的运作，保证客人的满足，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过120%，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班的身份证登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年前台登记、会客登记、上网发送等没有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60%提高到68%。

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“让客人完全满足”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，销售部接待并处理宾客投诉，为酒店减少了经济损失，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治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。

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在治理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在餐厅正式推行，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治理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或治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。治理者能上能下，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，主要治理者若素质欠佳或治理不力，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治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，同时对基本满足的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜百余种，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。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级董事会的基本肯定和表扬。通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

## 酒店月工作总结和下月计划篇六

### 2020酒店主管年度工作总结一

2020年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在2020年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各

位领导和同事指正。

## 一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

## 二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

## 三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也希望酒店领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 2020酒店主管年度工作总结二

紧张与忙碌的2020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。首先

先做一下本年的工作总结：

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。首先：

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。



明年的工作计划分为以下几大点：

- 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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

- 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

针对以上的不足，本人的整改方案：

- 1、继续加强对各岗位的培训，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作，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。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，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2020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！

## 酒店月工作总结和下月计划篇七

转眼间8个月的.实习结束了，这八个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。下面我将向党组织汇报一下在实习的八个月里我的所获所感。

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、饭店应知应会知识。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划以及每个部门的特点做一个详细地了解。

3、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，大致分为三方面，即位客人办理check in;在客

人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，兑换外币等服务；最后是为客人办理check out并与客人交流，做一个对酒店服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对酒店英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对酒店英语进行学习，在实践中掌握技能。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来自全世界各个地方的，这就要求我们你们不仅要大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。

当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标

准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

## 酒店月工作总结和下月计划篇八

在这段时间里，我收获了很多，不论是理论的学习还是实际的工作，现在的我，对自己的岗位有了一个全面、较深层次的了解，随着实习的深入进行、知识的不断积累，我的接触面越来越广，对于问题的思考程度也日渐加深。

实习过程中，上级领导多次的沟通与指导，是我不断进取的动力，无形中加强了我对做好这份工作的信心与勇气。总结这两个月以来的点点滴滴，感触颇多：

### 一、角色认识

#### 1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

#### 2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接

待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

### 3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

### 4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意识。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## (二) 实习体会

### 1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

## 2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

### (三) 实习想法和建议

#### 1、想法

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定的进步。在凤凰城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。

相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于家族生意，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理

制度导致员工的工作心态松散，这无疑会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

## 2、建议

对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城酒店的人事部以你们答应了以后都在这里工作才你们进来的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

## 酒店月工作总结和下月计划篇九

今年客房最重要的工作是前装修工作，自x月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

### 协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

## 合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

## 酒店月工作总结和下月计划篇十

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2015年度工作情况作工作总结，并就2015年的工作打算作简要概述。

### 一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。



- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。
- 8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。
- 9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾

客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

## 四、2016年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

## 五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上是由小编为您整理的2015年度酒店主管工作总结

## 酒店月工作总结和下月计划篇十一

xx月份是酒店为洛阳牡丹花卉期间做好接待工作的筹备期工程部作为负责酒店所有设备设施的重要部门无形中也感到肩上的担子重了许多。

本月工程部克服了部分员工思想不稳定人员少室外条件艰苦等重重困难完成了对设备设施检修的多项重点工作具体如下：

- 1、对各部门二月份的水电表进行抄录及核实。
- 2、完成三楼餐厅后厨的. 货架制作。
- 3、配合洛阳技术监督局对我酒店电梯进行20xx年度年检。
- 4、制作出了酒店水、电、气、暖节能规范。
- 5、对三楼后厨油烟设备进行了彻底清理。
- 6、联系甲方派施工方对三楼餐厅顶部漏雨情况进行整修。
- 7、配合房控厂家对酒店所有房控问题进行处理。
- 8、对前期酒店设备设施上存在的所有问题进行整理并报到甲方。
- 9、配合后勤部拆搬前期员工宿舍遗留物品。
- 10、对19楼机房主机进行检修并加装散热风机。
- 11、对有线电视信号接受出现的问题联系售后进行整修。
- 12、完成三楼多功能厅音控室门锁的加装。

- 13、对三、四楼设备设施及所有门锁进行检修。
- 14、对有线电视中央3、5、6、8套进行年度缴费并恢复收看。
- 15、对员工餐厅围墙进行突击恢复。
- 16、配合施工方安装电子屏和酒店招牌字的安装。
- 17、联系有关厂家恢复了二、三楼的消防监控设施。

- 1、规范完善工程部相关考核制度。

- 2、严格要求部门各区域卫生。

- 1、每周一积极开展服务快讯和质检快报的学习提高员工自身的业务素质和能力。

- 2、带领员工进行思想教育学习提高员工自身素质。

- 1、工程部员工对于部门内部环境卫生应该进一步完善。

- 2、针对部分员工出现的违规违纪现象加强对员工纪律的管理。

- 1、制作出三楼整改方案并进行实施。

- 2、组织好本部门员工全力配合各部门做好花卉期间的接待工作。

- 3、做好本部门员工的思想教育和技能培训工作。

- 4、严格控制能源消耗把节能降耗落到实处。

## 酒店月工作总结和下月计划篇十二

促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结

协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

#### (一)以效益为目标，抓好销售工作

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，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 %。

## (二) 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。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

### (三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，

每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

#### (四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

#### (五) 以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

## (六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

## (七) 以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

## (八) 以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

## 酒店月工作总结和下月计划篇十三

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里□xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

## 一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

## 二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

## 三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

## 四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；二是个别新员工工作还不够熟练；三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。



今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

## 酒店月工作总结和下月计划篇十四

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。

20xx年是xx大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理

目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

一、各项考核指标全面完成。

20xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了==.==%。为酒店各部门进行消防安全培训达==多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

如在酒店夜总会停业期间，为了保证酒店财务安全和能顺利交接，我部员工、三名员工主动提出住在夜总会，虽然设施简陋，备件较差，但三名员工毫无怨言，放弃自己休息时间，一边参加正常的工作，一边轮流在夜总会值班，为夜总会的顺利开张立下了汗马功劳。

今年夏天金华市遇到了连续的高温天气，一度达到==.=度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在=月中旬，又遇“云娜”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了==个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到==个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我部门还主动为各部门及外包单位进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路=次，发现不安全因素==次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。棋牌室、夜总会、桑拿和足浴是三家外包单位。由于他们的特殊环境，一年中多次与客人发生矛盾，我们都能合理圆满的解决。在巡查过程中，处理由于空调水管被堵，再成漏水的事件=起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。与蓝天消防系统生产厂家保持密切联系，配合厂家人员一道做好消控中心人员专业操作培训，使消控中心工作人员能够正确使用好蓝天消防设备，并爱护、保养好蓝天设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加局里举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

年度，局工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，派代表参加了电力系统第一届运动、消防运动会等各项文体活动。在比赛中，我部门员工徐峰、郑海峰分别获得了20xx米第一和第四名，由我部派代表参加的蓝球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了荣誉。

六、积极配合酒店完善iso20xx质量管理体系和iso20xx=环境管理体系的认证工作。

在今年年初，经过外审组的最后评定，我酒店已正式通过双体系认证。一年来，我部门严格按照认证工作中的《服务监控控制程序》要求，认真进行三级质检制度，为内部的管理工作提供了真实、有效的参考信息，提高了广大员工对环保意识和节能意识，减少了水电资源的浪费，降低了化学危险物品的污染，杜绝各类不安全事故，减少了物品的耗用等，出现了良好的局面。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

## 酒店月工作总结和下月计划篇十五

时间过得很快，转眼间20\_\_年的时间就过去了，在20\_\_年的出纳工作中，对出纳的岗位认识、工作性质、业务技能以及思想提高都是对我的职业生涯的填充和必不可少的弥补。回顾一年来的出纳工作，先是失误、还是失误，最后才有了小的成绩和经验。下面，我将出纳工作总结如下，敬请大家提出宝贵意见。

### 一、失误、缺点和经验简谈

第一失误就是开具支票上的错误。

制度要求：开具支票必须字迹工整、无连笔、不能修改等。而我的正楷书法功底实在是太弱了，笔画不连，字就不会写；终于把支票抬头单位名称写工整了，盖银行预留印鉴时也是一门技巧，印鉴重压、重影、现象都会被银行退票，耽误工作。

基于上述业务需求，根据自己在软件公司的软件实施经验和电脑知识，为自己的岗位需求开发了e\_cel系统的交行票据套打系统，解决了在实际工作中出现的缺点问题，提高了工作效率。

由此可见，虚心的、积极的心态是干好一切工作的根本；学习和实践相互融合才能产出成果。在大学里，学习的知识不能用在具体解决问题上，空洞无味，就是因为没有问题摆在我们面前，成果都是面对一个一个具体问题而存在的。

## 二、取得的成绩

在这期间，在财务和内勤上我作了如下具体工作。

- 1、严格按照财务制度的要求，办理费用报销，现金、支票的收付业务。
- 2、每月第八个工作日按时作好单位职工的薪金发放。
- 3、及时登记现金、银行存款日记帐。月末编制银行余额调节表。
- 4、起草财经公文、人事公文并及时发放、传阅、存档、保管。
- 5、监督人员考勤登记，办公饮用水的安排。

- 6、开具日常收款业务发票，并保管好空白发票和其它支票。
- 7、开发了e\_cel平台票据套打系统。
- 8、填写地税申报表。
- 9、完成财务经理交待的工作。

出纳工作看似简单，做起来难，成绩的取得离不开单位领导的耐心教诲和无形的身教，一年的岗位实战练兵，使我的财务工作水平又向前推进了一步。知道了要作好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，绝非“雕虫小技”，它是经济工作的第一线，财务收支的关口，占有重要的地位。

### 三、今后的努力方向

作为一个合格的出纳，必须具备以下的基本要求：

- 1、学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水平和知识技能。
- 2、学会制订本职岗位工作内部控制制度，发挥财务控制、监督的作用。
- 3、出纳人员要恪守良好的职业道德。
- 4、出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制。
- 5、很好的沟通能力。特别是和工商、税务、社保等单位的外联沟通能力。

以上是我一年工作以来的一些体会和认识，也是我不断在工作中将所学的知识与实践相结合的一个过程。在以后的工作

和学习中我还将不懈的努力和拼搏，做好出纳工作计划，认真工作，努力实现自己的人生价值。

在此，我要特别感谢酒店领导和各位同仁在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

## 酒店月工作总结和下月计划篇十六

2011年8月，公司新接手##酒店，在公司的领导的正确指导下，作为房务总监的我，主要从事前期整治和筹备工作。刚刚接手时，该酒店管理混乱，制度缺失，部门之间协调不力，员工思想浮动，人员流动过于频繁，客户档案资料被全部销毁，很多销售人员因辞职而没有交接工作，导致很多账务无法收回。面对复杂的局面，我紧紧围绕上级领导战略部署，带领并团结所属员工，抓住重点，努力工作，初步稳定了各方面管理秩序，酒店步入健康运营轨道，主要工作总结如下。

一抓住财务管理，理顺前台账务和各部门之间关系。

针对财务混乱、部门协调不力等情况，以强化财务管理为核心，理顺各方面关系。对前台账务进行全面梳理，将前台原始资料与现有员工掌握的有关的情况进行核对，全面重新登记，对所有的财务欠账进行追要，积极开展客户拜访和前台财务结算活动，尽量减少经济损失。对于原来辞职的销售人员，尽量联系，加强交流，争取提供客户欠账信息，配合结账工作。同时，明确前台和销售的各自岗位职责，重新制定岗位职责，特别强调两者之间的沟通与协作，规范了两者之间的业务交接程序，建立了工作衔接机制，有力地防止部门之间工作脱节以及账务纠缠不清。

二抓住销售工作，强化销售管理。

坚持以人为本，对销售人员多次沟通，谈心，尽量稳定销售



团队;发扬民主,多次召开座谈会,积极征求销售人员的意见,发挥销售团队聪明才智,采纳合理化建设,群策群力,完善了销售管理制度;制定销售人员激励政策和提成制度,充分提高销售人员积极性和主动性;重新建立客户档案资料,积极寻求老客户的支持,同时结合新酒店市场定位,对客户市场进细致分析,确定销售方向与重点,制定营销计划,开展业务推广活动,尽量做到稳定原有客户群,发展新的客户群体。目前,销售工作已经有条不紊开展。

三抓住日常管理,加强对前台工作的指导。

针对前台,制定了规章制度和工作细则,明确了各项工作要求和服务流程,突出强调班前理睬制度,引导员工统一思想、统一工作目标,步调一致地开展工作,做到日常工作天天有计划目标,天天有总结,天天进行思想引导;针对大客户,拟定vip接待流程,提高服务质量。

四抓住团队建设,开展思想教育工作与业务技能培训工作。

为了稳定员工队伍,我深入员工群体,随时了解员工思想动态,以周会、交流座谈会、工作意见征求会等形式,同时组织了几期文娱活动和比赛活动,对员工进行教育引导,减少隔阂,增加共识,营造团结和谐、互帮互助、积极进取的氛围,指导员工逐步接受公司的企业文化与管理理念;为了提高前台和销售服务人员服务水平,制定了培训计划,组织了vip接待流程、服务礼仪、销售业务技能、酒店管理制度等内容的培训活动,团队面貌焕然一新,取得良好效果。

在公司领导的指导下,虽然取得了一些成绩,初步稳定了工作局面,但是也存在一些不足:一是历史遗留原因致使有些账务无法讨要;二是对于销售、前台的管理还不够细致,未实现精细化管理。俗话说,“良好的开端和是事业成功的一半”,前期的有效工作为今后发展打下了坚实基础,今后思路如下:

一继续完善微观制度。在不断总结经验的基础上，实现精细化管理，结合现有制度运营效果，改进服务流程，对销售、前厅、客房等建立微观的规章制度，确保服务到位，防止不良隐患。

二探索建设新的销售渠道，推动市场发展。结合近阶段酒店的客户群体，继续对市场进行分析，加大不同客户群的沟通，拓宽销售渠道，引导销售人员拓展新市场。同时，完善客户信息资料管理，年前以上门沟通、电话拜访、赠送礼物等形式开展一次新老客户大拜访活动，积极进行宣传推广，力争在春节前后的旺季做出出色的销售业绩。

三创新团队培训与团队建设。除了思想教育、授课等培训方式外，采用观看视频讲座、爱岗敬业主题演讲、岗位明星评比、销售先进评选、服务理念征文、规章制度试卷问答等形式开展团队建设，下一步重点培养员工队伍的爱岗敬业意识、责任与服务意识、团结奉献意识。

## 酒店月工作总结和下月计划篇十七

不知不觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将过去一个月工作的得与失总结如下:

occ房卫生质量有了较明显的提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下□occ房有了较明显的提高且现还呈上升趋势!

(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领

导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

## (2) 对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的`保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

## (3) 市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

(1) 对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2) 对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

# 酒店月工作总结和下月计划篇十八

提供一篇月工作总结，为您提供帮助！

## 一、营业状况

1、4月1日~~~4月30共计营业额约为60万元

## 2、主要婚宴为

(1)4月1日18桌标准588元

(2)4月24日36桌标准600元不标准计算婚宴营业额为3.2万元左右

3、其它消费为57万元,平均日消费为2万元

4、餐饮本月主要是单位消费为主,零点消费很少,

5、本月未能完成酒店下达的指标,主要原因1是酒店下达的指标不符合实际,另外部门在营销方面和服务方面都有存在着不足之处.

## 二、员工工作情况

1、员工积极性始终欠佳

2、员工工作意识不够

3、员工缺乏对用餐顾客的热情度

4、卫生工作有所改进,但不能持之以恒

## 三、管理调整情况

- 1、对管理层进行了调整,增加了一名主管人员
- 2、加强餐饮区域通道及公共卫生的跟进,并持速对该区域卫生定期进行清理,卫生得到了明显的改进.

(1) 员工本性难改的问题采取了换人措施

(2) 实行跟包服务.

(3) 做员工思想工作.

4、培训方面主要是针对于礼节和礼貌在餐前进行培训,员工在此方面有所提高,其它的培训较少,主要以管理人员现场指导为主,下月开始要加强此方面的培训.

5、活动方面部门一直没有开展,主要是餐饮零点生意不是很好,推出以后不一定有效果,目前部门正在制作一份清凉一夏活动的方案,计划在四月份出台上报审批,五月份开始操作,其中需要赞助的将上报采购员.

四、对餐厅的管理也出台了一些相关制度,但是各小组落实的很慢不到位. 关键问题检查监督与指导力量不够,部门今后应加强此方面的管理.

下月工作计划:

- 1、加强服务培训(见培训计划).
- 2、制作一份清凉一夏活动的方案,争取在月底这前报总经办
- 3、提高员工节能意识,并做好酒店财产的保管工作
- 4、天气开始转热,做好灭虫灭蝇工作
- 5、加强员工的劳动纪律及员工的考勤制度

6、配合酒店做好淡季营销工作。

更多月工作总结范文推荐阅读：

1. 酒店餐饮月工作总结
2. 2015酒店餐饮部年终工作总结范文
3. 酒店餐饮部月工作总结
4. 餐厅领班个人工作总结
5. 酒店营销部月度工作总结
6. 2014年餐饮主管年度工作总结
7. 酒店收银主管2014年终工作总结
8. 酒店大堂经理个人工作总结
9. 酒店总经理办公室工作总结
10. 酒店节能降耗工作总结

## 酒店月工作总结和下月计划篇十九

我于xx年2月25日参加保安工作至今，在这xx的工作中我深刻体会到了保安工作的神圣。作为一名保安员，我应充分认识工作的重要性：以高度的责任心，严格各项规章制度，脚踏实地确保为客户和群众提供优质的服务。

保安工作是一项工作时间长，劳动强度大，工作责任重的工

作。事关用户单位的财产安全，与一般工作不同的是，处理正常工作日之外的夜间和节假日安全事务往往是保安工作的重中之重！

在门卫室职守工作中和巡逻工作中，严格按照工作规范操作，从思想上提高工作的责任心。从规范上明确保安人员的工作职责，提高保安工作的规范化和标准化，严格要求自己，以身作则，工作上做到一丝不苟，做到让公司与客户单位满意。要有敬业奉献精神，高度责任感，爱岗敬业，对工作充满激情。要有良好的观察能力，应变能力，了解队友的思想动态，与对队友做好沟通，反省自己的工作。

现在我已经熟悉保安队员劳动纪律规定，及保安班班组的上岗规定及要求细则。详细了解并明确保安工作职责，上班做到着装整洁，精神饱满，对待来访者的询问仔细解释并以答复。对需要帮助的主动给予帮助，对生活区住户所需帮助的尽职帮助。为了使小区的卫生环境更加优美，本班组已对小区楼梯口的环境加以了治理已见成效。对办公楼及生活区进行巡逻检查，对公共财物及设备加以防护与保养，对住户反映的情况及时作出合理有效的处理。

我工作所属德阳市天然气公司，应面临的是服务窗口，做到用礼貌用语，我会严格要求自己，将时刻铭记强化自己的能力，提升素质，改善工作方法，更好为做大做强保安事业做贡献！