

# 2023年酒店月度总结及工作计划(大全9篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 酒店月度总结及工作计划篇一

“情满xx□舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。“情满xx□舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件

设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施设备定置治理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部

门之间非凡前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5) 加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6) 严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握新标准，为酒店创建和谐的漂亮环境。

## 酒店月度总结及工作计划篇二

“情满xx□舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。“情满xx□舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，

企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施备件定置治理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰

的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间非凡前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

## 酒店月度总结及工作计划篇三

第一、餐厅内部管理方面：

1. 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2. 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3. 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4. 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5. 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。
6. 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。
7. 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。
8. 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品安全，执行五专原则，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电、煤等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。
9. 抓好餐厅卫生工作和安全工作，执行五专原则，为客人提供舒适、优雅的用餐环境。

## 第二、营销方面：

1. 利用外卖渠道广为宣传，增加餐厅在本区的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。
2. 建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，以“抓住老顾客，留住新顾客”为宗旨，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。
3. 牢牢抓住吉享客的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现中式快餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

### 第三、经营战略：

本餐厅位于周浦镇小上海步行街繁华地段，周围主要以服装店铺为主，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，除特殊天气外，周边相对成熟的餐饮没有多大的竞争力，我们要发扬自己的特点，要集中力量，把中式快餐吉享客的品牌做精做好。

## 酒店月度总结及工作计划篇四

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。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。身为客房部经理，在上月还没有完成的工作项目的情况下，将在这个月的计划中进行，这是我的十月份工作计划请检阅！

根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优秀的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、墙纸胶等相关保养清洁用品。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

5. 客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工—话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

## 酒店月度总结及工作计划篇五

(1) 根据店内实际情况营业额合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录, 做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销, 成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训, 菜肴创新, 菜肴的促销, 菜肴的口味, 做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中, 以保证菜肴的色香味俱全; 根据店内的实际客流量及时跟踪, 在不同时间段出相应的菜肴, 让顾客有多种菜肴的选择机会, 便于增加营业额。

(1) 每天早晨履行晨会; 晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议; 总门店经营情况, 及培训果和培训的进展程度, 及时地调整培训计划; 便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会; 传达公司的会议精神, 及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

(1) 不定时的抽查, 加强值班巡视及时处理问题, 把问题消灭在萌芽状态;

(2) 设备的维护: 对使用的工具轻拿轻放, 不得野蛮操作, 用后及时归位, 机器的及时清洗与保养, 保证正常运营。

(3) 卫生管理: 1》店面卫生: 桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁: 用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象, 定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生: 勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服, 衣装整洁, 不

能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

## 酒店月度总结及工作计划篇六

9月□xx大酒店质检部正式成立。在过去的一个月中，质检部的工作得到了总经理室及酒店各部门的大力配合，为我们质检工作的开展铺平了道路。总结9月份的工作，我们希望在总结取得的成绩和积累的经验的同时，更要找出不足之处，并加以改进。现将9月份的工作总结如下：

在9月中，质检部按照总经理室制定的高、严、细、实的管理方针，对酒店各部门进行全面质量考核，狠抓员工的服务质量、操作技能、礼貌礼节，并取得了良好的效果；使酒店员工的精神面貌焕然一新，服务质量大幅度提高，多次受到客人的口头称赞和书面表扬。质检部在管理中采用走动式管理，注重细节，不留死角，将问题消灭在萌芽状态，使酒店处于良好的运营状态。

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在9月份先后制定了《值班经理室钥匙使用规定》、《桑拿相关规定》、《电话、消防监控室、微机房的补充规定》，使酒店的规章制度更加完善，并在日后的工作中初见成效。

对人员和质量的管理是管理中是最重要的组成部分。因此，在员工考勤考绩、工作态度、工作方法等方面的管理，均以

培训和现场督导的形式对员工、管理人员进行传达和管理。对各环节工作质量的监督也是管理中一项重要的工作；菜品质量、服务质量、卫生状况以及工程维修质量等等在质检部的监督、检查中得到较大的提高；同时也增加了员工的竞争意识，促进了员工的工作积极性。对于员工在工作中出现的问题，我们采用先说服后教育再处罚的方法，使员工对我们的工作目的有了深刻的认识，并积极配合我们质检部的工作。对酒店中出现的重大违规违纪现象，质检部按照酒店规章制度，给予相关部门及责任人严厉的处罚，增强了酒店员工遵章守纪的意识。

以上是对9月份成绩的总结，但我们也发现了一些不足之处。例如：处罚力度的掌握、员工思想动态的了解等方面有所欠缺；质检部将针对发现的问题，及时改进，在今后的 工作中力争做到完美、高效。

今后我们会继续将管理和创新放在首位，将百乐门大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌！

## 酒店月度总结及工作计划篇七

### 1. 组织落实

自从xx月xx日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

### 2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点

部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

### 3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

### 1. 组织学习

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务

的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的果。

## 2. 人性化管理

加强对员工的管理，是我们部门要经常做的. 如何加强员工进行管理，是我们部门更应关注的，对员工我们采取人性化管理只有这样，才能发挥出员工更好的积极性，在今后的工作中他们才能够用敬业来报答企业。

## 酒店月度总结及工作计划篇八

20xx年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的'希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

- 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、摆放齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较中，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、建立餐厅案例收制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。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。

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，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心。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。解，在日常服务意识上形成了一致。

## 酒店月度总结及工作计划篇九

制定工作计划一定要结合自己的真实能力，切忌急于求成。比如说一个月才可以完成的工作任务，恨不得两周计划就搞定，太看重结果，忽略了过程，最后只能是拔苗助长的结果。下面小编给大家分享一些关于酒店前台月度工作计划，供大家参考。

作为一名酒店前台工作人员，我更加应该努力的去做好自己的本职工作，四月份的工作即将到来，在这里我也需要做

好一定的规划，酒店前台是酒店的整体形象代表这一点是毋庸置疑的，有的时候我个人的工作行为可能会影响到整体的酒店形象，这是我一定要去注意的，接下来的工作我肯定会陆陆续续的去规划好。

首先在前台工作上面，我肯定会更加的上心，相比较过去一个月的工作，四月份肯定会更多的事情，这一点是一定的，两年的酒店前台工作经验，让我有了非常多的感受，这一点现在是非常清楚的，做一名酒店前台，需要用心，需要细心，也需要一定的耐心，最重要的还是端正好自己的态度吧，可以说是酒店整体的一个形象，因为顾客来到酒店的第一件事就是来到前台，这个时候我们一定要摆正好一个心态，服务好每一位顾客，给顾客留下一个好的印象，是非常有必要的，时刻的清楚自己是一名酒店前台工作人员，四月份的工作，这一点我会更加努力到位，会更加坚持下去，提升自己的整体形象，更加对自己的工作上心一点，我的专业能力还是比较强的，有了两年的工作经验，这些我都是非常清楚，但是我希望自己还是有一定的突破，还是能够做到更好，现在我在这方面的要求还是非常高的，对自己的能力还是非常看好的，相信在接下来的工作当中，我会处理好这些事情，给自己的工作一个交代，也给未来的工作有一个好的模范。

在自己的本身能力上面，我需要继续锻炼，做一名前台工作人员需要不断的提高，自己需要去锻炼自己，给顾客展示各种不同的服务方式，这是我对自己的工作一个原则，也是给自己定下的一个目标，在四月份的工作当中，我会提高自己的工作水平的，我是一个对自己有要求的人，我不会在原地踏步做酒店前台工作，事情虽然说不是非常的累，但是对自己的要求一定要高，一定要做到更好，有些时候我会感觉到非常困难，但是这样的困难是提高自我的一个动力，愿意坚持下去，我相信四月份的工作我肯定会有所收获。

坚持住自己所想的事情，迈步向前，我依然对接下来的工作抱有很大的信心，提高自己，或许需要很长一段时间，但是

做这个决定，只在一刹那。

## 一、营造和谐氛围，打造学习团队；严管重教，少训多教

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里，及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

## 二、以销售维系为根本，婚宴市场是先锋

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们\_\_\_\_家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们永发家园，并且能享受到家的感觉。

## 三、五常管理为标准，持之以恒是关键

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家

共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

#### 四、培训学习不放松

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们永发家园倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

#### 五、安全时刻记，节约要认真

安全是经营的基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

#### 六、硬件维护保养不落下

设施的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

四月在期待中带来，三月过往工作中的一些问题也可以在四月份进行加强和提升了，现在展示自己对四月工作计划。

#### 一、做好基本工作

每天早上提前半个小时来都岗位上做好准备工作，把需要及时处理的文件和任务及时整理出来，及时拨打电话与来访客户沟通，了解沟通的具体情况，以此解决一些问题。

对于超出权利外的一些特殊事情，及时上报给领导，同时学会自己处理一些来及消息，毕竟领导的时间有限。有主动到我们前台询问我们酒店情况的人员，除了简单的介绍我们酒店的情况，之外，还会准备好我们公司早就安排的简介信息给客户观看，方便客户了解，对于有需要安排餐饮和住宿的客户，做好基本的安排。

首先调查那些房间已经退房，或者空余，一定做到房间一定是收拾干净的房间，避免出现在三月份因为仓促安排到没有及时收拾的房间。

还有在客户退房只是同事保洁员，做好卫生打理和调整。保证在第一时间有空闲干净的房间供客户使用，当然，对于那些客户需要订餐的或到酒店餐厅用餐的人员，我们必须明确保证在他们用餐的时间到来是及时安排好就餐工作。

## 二、重点学习礼仪

因为过去忽视了礼仪的重要性，在过去的几个月里我吃足了苦头，现在到了四月份，虽然工作依然有些紧，但是我也必须加强对于工作礼仪学习，提上日程。在酒店拥有良好的礼仪礼貌的前台人员更人客户喜欢，我也希望自己朝着这个方向发展。毕竟做一个有礼仪的人也符合我们酒店的要求，这样更加能够有利于我们酒店，我们是酒店的形象，既然要展示在客户面前，所以对于自己的穿着，谈吐我都会按照酒店的规范来实现基本的要求，学习时间利用下班后时间提升自己的礼仪，我会认真的遵行一点，那就是做一个有规划，有目标的前台人员。

## 三、提高办公效率

在我们前台，我们除了要招待一些陌生的访客之外，更多的是要在最短的时间来安排客户，毕竟酒店的主要业务还是住宿和餐饮，这两点，我们作为前台，也必须要掌握，为了熟悉办公方式，提高办公效率，积极与同事配合，在一些基本的软件应用方面，积极提升，主动学习，不会去逃避，很多时候把办公的效率提高起来才是。当然首先要保证客户的个人体验，让他们感受到我们酒店办事效率高，安排也快速，服务更加会到位，不会浪费任何客户的时间，避免客户等待，更多的时候是主动去完成客户的任务。

20\_\_\_\_年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

## 一、厅面现场管

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、摆放齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较中，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，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收制度，减少顾客投诉几率，收. 餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收. 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

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，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心. 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解，在日常服务意识上形成了一致。

以往的酒店前台工作中虽然能够做到兢兢业业却没能取得太多成就，在心存遗憾的同时自然要郑重对待4月份工作才能通过自身的努力获得更多绩效，因此我得做好准备从而积极应对4月份的酒店前台工作才行，至少对待前台工作应该比以往更加认真些从而获得酒店领导的认可，我在秉承严谨的作风之时也要制定好4月份的酒店前台工作计划。

由于以往经常忽视前台的整理工作导致所在区域显得有些杂乱，再加上我始终觉得这类工作应该由酒店保洁完成从而没有认真对待，后来通过领导的批评才令我明白前台堆放的物品过于杂乱对酒店自身的形象也会造成不好的影响，正因为以往的在工作中存在着不少的遗憾才需要在4月份进行弥补，所以我得加强对工作的责任心并定期对前台堆放的物品进行整理，若是在客户需要办理业务的时候因为物品杂乱导致找不到房卡无疑是需要进行批评的事情，我得联想到问题可能导致的严重后果并在发生之前采取有效手段排除隐患。

业务办理工作虽然没有出现过差错却也有些过于平庸，在我看来也许是目前的工作过于安逸导致我逐渐养成了不思进取的坏习惯，所以我在职场竞争中应当多向绩效高的酒店员工学习从被改掉懒散的毛病，虽然有时我也会对此感到不以为然却无法否认低下的办事效率已经严重影响到自己在工作中的表现，若是不趁此机会加以改善的话也许会在前台工作中受到严重的影响，因此我得在4月份加强对酒店前台工作的用心程度从而提升自身的综合素质才行。

应当加强对酒店服务礼仪的培训从而提升自己的前台工作能力，由于前台工作需要经常与客户进行交流的缘故自然不能够满足于目前的工作能力，无论是业务技能还是服务礼仪都是在前台工作中需要加强的地方，再加上酒店领导也曾说过自己的职业规划过于单一以至于难以取得令人满意的成就，我得接受这些建议并利用闲暇时间进行学习才不会显得那么平庸，须知酒店前台的职业竞争压力比较大从而需要在能力方面得到进步，若是面对平庸的现状而迟迟不加以改善则很容易在职场竞争中被淘汰。

正因为4月份的酒店前台工作十分重要才要事先做好规划从而将其顺利完成，无论前方将会遭遇怎样的坎坷都得牢记酒店领导对自己的栽培并做好前台工作，为了不辜负这份期待应当努力完成酒店领导的指示并提高客户心中的满意度。