

2023年酒店年度总结与计划(精选7篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

酒店年度总结与计划篇一

酒店工程部是集酒店，物业房产综合管理的一个部门，工作难度及工作量大是普通酒店没法相比的，在2年运行下来各项管理、运行日趋成熟。20xx年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还用心完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体如下。

1市电；高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常状况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵、回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的状况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏状况。锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2、0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

工程部本年度共完成各项维修任务15480多项。（该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内）。全年共抢修管道漏水故障20多处。维修更换各种阀门300多只，更换各种灯泡灯管1200余支。维修各种木制品和家私500多件，更换各种管件200多个。ppr热熔管100多米。pvc管250多米。更换下水软管50根。卫生间漏水40余间，修补外围花岗岩路面100多

平方。

在通常状况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生□20xx年共发生曝管8次，6月份把中区水管部分换铜管状况有所好转。针对系统存在的问题我们从10月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压、因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是十分重要的。

xxx大楼总费用461、6万元，减轻去不返租及外包区域144、57万元，实际酒店费用317、03万元。其中总用电量为334、2万度，空调用电量为116、25万度，外包区域用电49、79万度，停车库用电量为5、32万度，用水量总的为7、35万吨，其中不反租，外包区用水量28、6万元，用气量26、13万立方。最高平均每个房间能耗费为40、02元，最低平均每个房间能耗费为18、73元。

- 1、员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少。
- 2、技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作潜力、工作依靠性较强。
- 3、工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的潜力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发

展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标！使设备设施能在最佳状态运行。

酒店年度总结与计划篇二

转眼间我们送走了20__年迎来了崭新的20__年，回顾这一年来的工作情况，还是收获颇丰，作为酒店的出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，在不断善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

1. 现金业务

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

2. 其他工作

从质和量上完成了领导交办的各项临时性工作。认真处理好与其他单位财务人员的合作关系，另外，对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，及时将现金存入银行，从无坐支现金。在工作中坚持财务手续，严格审核算(票据上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的票据不付款。

回顾这一年来的点点滴滴，每当完成一项工作任务，即使忙一点，心里还是感到很欣慰很踏实，在新的一年里，我还需要在工作上更加积极主动，态度上更加认真负责；另外，我能有现在这点小小的进步，这都得益于领导，前辈的帮助与交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也由衷的钦佩他们丰富的实践经验。我想，普通的工作也并非意味着追求的终结，我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种成长，一种进步。

在新一年中，我一定更加严格地要求自己，从去年的工作中认真吸取经验，缩小在业务上的差距，让自己今后的工作更加严谨有序，让自己以更踏实的态度为酒店的发展作出自己的努力，决不辜负大家对我的期望！同时我也衷心期待前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

身为酒店的一员为加强酒店经营的规范管理，促进及酒店多额发展，提高酒店的效益，特提出以下建议：

- 1)、据自己的经营特色，做好宣传工作，强调突出自己的特色。
- 2)、做好酒店店员工的基础管理，通过薪酬和绩效管理，稳定并激励员工。
- 3)、制定自己的菜品质量标准和服务标准，并严格执行，赢得更多的回头客。
- 4)、通过有效的营销促销手段，吸引更多客源，扩大知名度。
- 5)、综合考量自身的成本费用和同行价格以及顾客承受能力，制定合理的菜品价格。

- 6)、积极听取顾客意见和建议，及时改进菜品品种和口味及服务项目标准，保持服务质量方面的竞争优势。根据具体情况对菜品价格进行适当的调整，确保顾客流失率降到最低。
- 7)、积极到同行那是取经(方式不限)，人家的长处，不断完善和提高自己。
- 8)、与税收物价卫生等部门搞好关系，减少这方面的麻烦。
- 9)、吸收新思想新观念，不断改进顾客就餐的环境，满足顾客、吃出气氛的需求。
- 10)、密切关注原料辅料价格波动，通过选择优秀供应商和调整结算期限来有效控制成本的上升，以获取竞争优势。
- 11)、确定自己的经营理念，把顾客放在第一位，经常到别人店里当顾客，换位思考，你经常会发现自身的缺陷，及时调整改进自己的不足。
- 12)、根据自己饭店的发展进程，不断建立和完善已有的各项规章制度，为酒店前进保驾护航。

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好!而我们将收获无限的希望!

酒店年度总结与计划篇三

下面，我代表总裁办公会向大家报告20xx年的工作，部署20xx年度工作：

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升，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。

2、开展服务意识和岗位技能培训。酒店以市技能比武大赛为契机，开展全员岗位技能培训，提升员工岗位技能。同时酒

店和部门定期进行服务意识培训，提升对客服务意识和对客服务水平。人力资源部在四月份举行了第四届技能比武大赛，并选派选手参加了市旅游技能竞赛和省旅游技能竞赛，在这些比赛中主楼前厅部的刘三兰和餐饮公司海鲜楼的张梦璇等取得了较好的成绩，展示了泰和酒店人良好的职业形象，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。

在企业文化建设方面，我们突出人本管理，做了一些有益的探索和积极的努力：

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。

酒店年度总结与计划篇四

20xx年质检部工作在行政办领导的英明领导下取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在20xx年，我们将本着创百年石浦的愿景，全面围绕“弘扬光大非遗文化，创新发展绿色效益”的公司使命，树立“超越、和谐、严谨、优质”的企业核心价值观，继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。

结合20xx年工作实际□20xx年质检部计划重点做好以下工作。

转变质检工作职能。在20xx年工作的基础上，新的一年我们将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

质检工作对从业人员自身要求较高，必须具备较为全面的业务素质及良好的个人修养，同时，为响应酒店领导号召，质检部20xx也将积极向职业化转变，力争不断提高质检工作水平。

作为监督检查的职能部门，质检部工作是富于挑战性与一定的工作难度的，没有好的工作方法，很难保证工作的有效开展□20xx年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

回顾一年的学习工作，在上级的正确领导和宾馆各部门的大力支持下，餐饮部团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结如下：

1：各种经济指标完成情况

全年餐饮部实现营业收入□20xx.1.1—11.31□共：2110000元比去年的：2162175元，下降：52175元，今年平均值104.28，年上座率：0.029%，完成了酒店公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为0。

1、部门规范管理

由部门管理人员于20xx.8.17.组成，每天中午11：17分对部门各区域进行检查，对查出问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明，卫生稳步提高。

2、成本控制和节能降耗

1、结合后厨部制定了新的餐具管理办法。餐具分顺序，分类，分框收放，2分类清洗，3易碎品自己清洗，4每日定时开关灯，空调，热水器，5合理利用边角余料不浪费，6严格控制低值易耗品，做到领用有记。

3、做到抓“销售”抓“内务”

1发动部门全员营销，主要以口碑式宣传。2规范了仓库和布草管理仓库，布草由领班专人负责整理和清点，2小方巾由部门定人清洗存放。3建立出品估清供应监督制度。

4、抓“培训”抓“落实”。

培训1礼节礼貌和服务意识，2铺台布，托盘，摆台，上菜，斟酒，口布叠花，3亲自参与服务工作并定时检查。

5、做到美丽酒店，安全酒店。

做好环境卫生，护好外围绿化，重点防火防盗，注重食品安全，保证自身安康。

6、制度面前人人平等。

1、仍有一些员工的主观能动性较差，机械性地去工作，部分员工自律性较差，如：站位纪律，服务礼貌用语，餐中服务等。

2、部分员工仍缺乏团队协作意识。

3、个别管理层在执行方面仍需要进一步加强。4个别员工仍缺乏节约意识。

针对20xx年的工作特制定计划如下：

今年元，明年争取打到元，我们将继续保持重大投诉为0

继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质，在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

1、进一步加强吧台餐饮预订的熟练性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧。

2、加强员工思想教育，利用一切机会向员工灌输顾客就是上帝的理念激励员工发扬团结互助精神，树立集体荣辱观。

3、开拓经济发展增收渠道，扩大营业收入，如旺季推出外卖。

4、全员公关，争取更多的回头客。

1、增加员工效益意识，做好节能降耗。

- (1) 严抓日常消耗品的节约、如餐厅纸，牙签，布草，餐具等。
- (2) 降低设备运行的消耗，如空调合理开启及时关闭。
- (3) 严格把好菜品验收关，合理使用边角余料。
- (4) 完善“原材料收、付、存制度”“办公用品领用制度”“物品申购制度”。

2、突出以人为本，酒店无大事酒店无小事的理念

- (1) 保持与员工沟通的习惯，增进彼此的了解，便于工作的开展。
- (2) 开展联营活动，餐饮部和客服部相互交流，互相改进。
- (3) 增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力度不强的局面。
- (4) 建议酒店多组织员工业余活动，如田径，篮球，乒乓球等。

20xx年是一个新的起点，我决心一如既往的视酒店的发展为己任，视部门的发展为己任，视员工的发展为己任，视自己的发展为己任，在酒店领导的带领下，全体员工团结一心努力工作下，酒店的明天更加辉煌。

20xx年转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

酒店年度总结与计划篇五

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xxxx年度工作情况作总结汇报，并就xxxx年的工作打算作简要概述。

- 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时进行合理的调配，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。

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。

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

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

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。

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。

酒店年度总结与计划篇六

在市局领导和董事会的关心支持帮助下，****大酒店从4月16日正式开业以来,走过了八个多月不平凡的创业历程。回

回顾20xx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

从20xx年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临时用工人员招聘和培训方案；制定了临时用工人员的工资标准；制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1. 充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜；2. 成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关；3. 组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入；4. 对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5. 组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《****大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管

理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的'精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

酒店年度总结与计划篇七

一元复始，万象更新。回顾过去一年部门所做的工作，在国八条出台以来给酒店行业带来前所未有的挑战和市场严峻的考验，面对政策的不明朗和诸多不确定性。酒店经营班子果断决策：提出了“降本增效”的管理目标，并把这个目标贯穿到全年工作中去。部门紧紧围绕“降本增效”结合各岗位实际情况组织展开讨论，集思广益，把降本增效工作落到实处。

一是行政工作方面。围绕经营班子提出的“降本增效”的举措，不断挖掘人的潜力，有效控制人力成本，本着二线为一线服务的指导思想开展行政服务工作。

二是人事管理方面。严格控制人力成本，实行阶段性人员流动只出不进，管理岗位工作重心下移，前后台人员整合，相互帮忙补位。

三是围绕降本增效，发动员工群策群力，想办法出点子，高度关注市场变化和同行情况，适时调整应对策略。以降本增效为中心，结合部门工作实际情况开展集体讨论，想办法出点子实现降本增效；随着中央、省市“关于厉行勤俭节约、反对铺张浪费”以及央办、国办、出台的公务接待规定等，加剧了市场的挑战性和人员的流动性，人员稳定和成本控制显得尤为重要，不变应万变，适时采取应对策略。（协调后台部门员工参与值台及传菜帮忙补位391人/次，外请学生参与传菜帮忙补位431人/次，有效地缓解了一线人手紧张局面，确保了婚宴的正常接待。）

四是严格控制人力成本，前后台人力资源整合，确保婚、寿宴服务品质。根据同行在人力成本方面采取的一些举措和市场摸底调查结果，结合酒店的实际情况，制定了阶段性无薪假政策，严把人员入职关，采取了人员只出不进，前后台人员整合、挖掘人的最大潜力、各尽其才、相互补位，确保服务品质。（累计休无薪假93人/次，节约人工成本87080、75元，其中行政部休无薪假16人次，节约16709元。）

五是响应全市创建工作，确保创建工作有计划、有检查、有通报、有整改落实。按照全市创建工作总体目标“保牌升位”和集团公司创建工作安排部署，积极做好创建宣传和自查、自纠、整改工作，确保了创建工作不掉队，不拖集团后腿。20xx年8月份，代表绵阳市酒店行业接受全国文明城市指数测评检查组，对道德讲堂活动的开展情况包括道德讲堂的设置方案、制度、活动计划、简报、总结、活动图片资料等，并顺利通过检查，得到了检查组和市文明办、市旅游局领导的一致好评。）

六是积极开展“实现伟大中国梦”主题活动。按照集团“实现伟大中国梦”主题教育活动的安排部署，组织开展了“实现伟大中国梦”宣讲、座谈、恳谈会活动，营造了学习氛围，激发了员工参与“实现伟大中国梦、酒店梦、我的梦”工作热情。（全年按照集团公司党委要求完成“中国梦”主题活动简报27次、专题工作简报4次、专题新闻采编2次；开展了道德讲堂活动7次，参与人数340人，完成道德讲堂活动简报7期。）

七是质检工作常抓不懈，及时纠正服务偏差，服务和产品质量逐步得到提高。通过事前检查，事中监督跟进整改落实，责任追究，事后总结分析并针对性开展培训，服务质量和产品质量得到了明显的改善和逐步提高。（全年编辑质检周报45期，早餐抽查182次，纠正各类问题22次，餐前、餐中检查447次，纠正问题xx8次，ok房抽查448间，纠正问题xx1次，累计违规处罚71人/次。针对性开展员工业务技能和情景模拟

培训8次，受培训人数达165人；收到宾客意见书xx77份，宾客满意率95、63%。宾客投诉42起，其中服务质量36起，占投诉的86%，设施设备6起，占投诉的xx%□“真情服务”，感动宾客活动的深入开展，传递酒店正能量。收到宾客表扬信42封，其中餐饮部28封、销售部3封、客房xx封、安全部1封；发放真情服务徽章19枚，极大地调动了员工的工作积极性，为酒店争得更多殊荣)

- 1、内部信息沟通不畅，缺少解决问题的有效方法；
- 2、对国家的法律法规学习不够，政策性不强；
- 3、工作的主动性和连贯性不够，效率有待提高；
- 4、食堂饭菜质量监督工作的连续性不够，有待细化和落实责任；
- 5、培训工作创新不够，方法不多，指导和引导有待加强。

继续围绕酒店的管理目标，“降本增效”不断挖掘人力资源潜力，有效控制人力成本；深化两项任务：员工服务水平及技能提升；内外培训业务拓展；三项措施落地：抓人力成本控制、抓新老员工交叉培训、抓质量监督和工作效率。

4、培训工作。（1）扩充员工岗位技能以外的知识，以轻松愉悦的培训方式，使员工感觉除了工作以外还有其他的收获和成长。（2）改进培训方式，利用班前会进行培训“把理论变为现实，把培训变得轻松”为训导目的。（3）本着缺什么培训什么的原则，开展前台英语培训，改变反复读、死记硬背的方式，多采用情景演练，实物竞猜等方式，有针对性的解决员工实际的问题。（4）加强督查和引导力度，以问题为切入点开展相应的培训。

5、创新质检方式。在20xx年质检工作的基础上，增加案例分

析，突出以点带面，与员工培训有机结合，工作形成互补。

6、加强与外租部门的沟通协作。按照旅游标准化工作进程，逐步完善服务标准和操作流程，力求达到标准统一，服务规范。

7、不断提升企业文化内涵，开展丰富多彩的各项集体活动。

8、沉淀企业文化。将酒店多年以来经历过的大事和成功接待案例，提炼精髓汇编成册，作为员工培训的必读手册。

9、继续做好文明创建和道德讲堂的各项工作。

20xx年是酒店第二个降本增效年，我们将围绕严、管、控、降、效、五字方针逐步夯实基础工作，规范标准，提高工作效率，实现全年降本增效目标。