

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划 (大全6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。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇一

1、确保规范经营，完成人事调动；以人手合理化、最少化，服务规范化、确保效益最大化。

3月份作为酒店行业的淡季，在确保正常经营的前提下，酒店重点部门、重点岗位做了以下相应调整；根据原总办主任工作实际情况，撤消了此岗位，原有工作分解到由总经理牵头zz负责原有案件的处理工作，行政职能部门由本人结合董事会做好日常联络及关系梳理工作；店内后勤管理，调整了文秘，做好培养和引导工作；并相序完成餐饮部经理、客房部经理调整、前厅部主管补冲、后厨师资力量的调整调配，以及各部员工的补充与调整。

2、完善、出台及下发各种制度文件，并组织学习及落实。

各部门、各岗位的职责及考核追究办法已全部下发，让各部门组织学习、签阅、张贴及开展实施。为4月份质检部开展质检工作提供质检依据。

3、为确保卫生质量，由总经理每周亲自带队进行检查；逐步提高卫生状况，并长期坚持下去，确保无遗漏、无死角。

4、以身作则，每周一、四召开酒店经理级会议，并坚持让部

门第一责任人每天写工作日志，并确保每天批阅，保证了每天沟通，工作的每天提醒，任务的下达，特殊事件的处理，各部工作状况确保酒店了解。

餐饮部是酒店重要营业部门，直接影响酒店经营的好坏及经济效益，每天参加餐饮部门会议，重要接待及大型宴会要求自己亲临亲莅，非重点接待确保每个饭市巡视3次以上。

5、确保总经理在管理中不与现实脱节，确保每周每部门本人亲自找一线员工谈话，发现工作中的问题及时解决；每月确保一次给部门员工开会交流，激发员工热情，调动员工积极性。

6、完善重要会议、接待的工作流程，所有会议室的使用、餐饮5桌以上接待、客房20间都必须下会议通知单，由总经理签发、跟踪接待；激发员工全员营销意识，制定全员营销方案，下发落实。

7、完善财务制度，协调分配工作任务，制定13项报表完成时间；挂账账单分月、分部门投放管理；督促营销催款、回款，（本月完成回款335711元，营业收入718012元，挂账334487元，占46.38%□20xx年同期营业收入64万元）。

8、做好员工管理，建立员工档案；初步建立节能降耗方案。

随着旅游旺季的临近，4月份的工作任务非常重要，既是旅游旺季的开端，也是为5、6月份旺季打下基础的最后时段；要求各部门把各项工作周详考虑，分重点、分步骤的安排、落实。

本店虽然经历两年的运转，但相关的制度、业务流程没有细化的明文规定；不便于酒店监管。所以要求各部在酒店制度的框架下，细化、量化各项流程、细则。本月上旬制定组织员工培训，下旬制定各部员工考核方案。（人事部牵头）。

各部领导要端正思想、摆正位置，从酒店的根本利益着想，加强员工的工作纪律要求；没有强硬的组织纪律，就没有工作质量的提高，也不可能贯彻各项管理制度及政策的落实。所以本月的工作重点是依质检部为核心，各部门管理员为辅助的逐步开展质检工作，常抓不懈。我们秉承“无情的制度，有情的管理”的管理理念；加强员工思想工作，让员工明白自己工作的意义和价值，激发员工工作热情和积极性，快速扭转不良的风气和工作作风，尽快形成一个高效、积极、团结向上的企业氛围。

4月份为本店“服务质量提高月”，餐饮前厅是本次工作的重点，在迎接好开封市旅游局举办的“中餐服务摆台大赛”，又要组织员工合理安排培训内容，要求下旬初步达到3星级服务水准，不再出现被动服务，初步体现个性化服务与情感服务。并要求管理员做到，桌桌有意见反馈机制，及时了解客人信息。

本月上旬新菜谱投入使用，厨部以保障饭菜质量、客户满意为标准的出品体系，使菜品质量与客人的需求更加贴近。并逐步建立完善的出品体系；统计各菜系及单个菜品的销售情况和对客人反馈意见，对菜品进行整合。同时出台相应的物品管理、餐具管理措施，降低成本率。

客房部的工作重点是前厅，前厅是酒店的门面，要加强礼貌礼节、仪容仪表的要求，在工作中不断提高业务水平，加强汇总客户信息，建立客户档案；做好横向信息沟通，避免接待失误。收银员、接待员应领悟财务精神，严格执行财务制度，根据接待情况，适当把握好分寸，避免客户流失。

客房楼层本月做好卫生工作的前提下，搞好旅游局举办的“中式铺床”技能大赛；加强酒店设施设备的维修保养工作，从节能降耗上常抓不懈。

工程部本月重点做好设备维修保养工作，进行全面检查；从

中央空调、各楼层排风口、进风口、空调管，消防管道，电梯等设施确保正常运转；真正让工程部由花钱部门转变成省钱部门。

营销部，转变营销思路，由被动营销变主动营销；主动与客户联系，施行情感式营销模式，巩固老客户，拓展新客源；到店的客户必须跟踪服务，不能出现问题才打电话，根据淡旺季灵活掌握营销理念，确保“不管黑猫还是白猫，能逮着老鼠就是好猫”的营销理念，同时加大酒店回款力度。

酒店加强全员营销意识，以“先有人气、后有财气”的理念加强餐饮的营销，本月做出“夏季啤酒花园夜市广场”活动方案及分析报告，增加酒店卖点，吸引中低档人群消费，增加酒店人气。

财务上加强各项管理，避免漏洞，控制好成本；为上级领导经营决策提供好数据。本月让各部物资盘存建账，每月核对，避免物品流失，加大经营成本；制定节能降耗计划并组织实施。

人事管理上进行规范，建立人员花名册，及时掌控人员动向（控制好人员进出），合理调配人员，确保以岗定人，避免人力浪费；员工工资成本进行控制，严格把关；本月下旬由本人牵头，对员工进行考核上岗，确保部门培训效果，转变成学习型企业，关心员工，加强精神文明建设，提高企业凝聚力。

保安上以定人定量的方式，确定员工工作方式，转变工作思想及方式，达到服务型保安标准。

本月着重质检工作开展起来，以质检为依托，加强员工的制度化落实与管理，提高服务质量，确保酒店经济效益。

让我们给自己以工作的压力，始终牢记“今天工作不努力，

明天努力找工作”，我们靠企业生存，企业靠我们发展，只有企业不断发展壮大，才有我们施展才华和彰显我们个人价值的平台。

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇二

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，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，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！

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇三

一个月来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作。
- 2、做好考勤、签到工作。
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇四

有时候你的同事们一会儿的功夫就能把工作总结写完，而你自己的却是挤半天也写不出几个字，结果晚上还要加班写总结，面对这种情况你肯定会很烦。如果你不想烦心的话，就上本站瞧瞧吧，下面是本站的小编和大家分享酒店工作总结的相关内容，欢迎大家前来了解、查询。

首先在经营收入方面：

上半年共完成营收 元，其中客房完成营收 元，占计划的 %，平均出租率 %，平均房价 元；另外，餐饮完成营收收入 元，占计划的 %；5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高；但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的；另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例；从以上

经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的；另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

2.酒店销售工作总结

3.酒店销售经理工作总结范文

4.酒店销售部月工作总结范文

5.酒店销售工作总结范文

7.酒店销售部年终工作总结范文

8.酒店销售部工作总结-工作总结

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇五

作为刚刚踏入社会的我，甚至自己要学的东西很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待迎接它，在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的人事，在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一切工作，无论工作室繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的，我们重要的是不要把事情的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态使我们不觉得工作的疲劳与乏味。

一、x公司经营概况

今年我部门仅仅围绕“规范管理”，塑造形象、强力营销、增创收益“的工作指导方针以市场为指导，树立”三种意识“即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行”三化“即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩，以下是这一年工作的总结。

二、x工作总结

1、全创稳定。酒店通过制定安全第一、质量为主等项安全预案。做到了日常的防火，放到等六防。全年几乎未发生意见意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级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家岗加班时，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。

2、工时酒店的主导。为全面了解掌握我酒店的市场状态，组织多系营销会议，结合目前客户来酒店消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求，我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则，采取一切措施避免不必要的开支。

3、饭店的人和每一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着利益文化的熏陶。处于社会的个人永远都在受着周边的影响，无谓人以群分，；礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有意影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

4、应该改变传统的对待员工的态度，人事管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，

现代管理理念告诉我们;管理是一种特殊的复苏,管理者只有做好对下级的服务,帮助下级在工作中作出有意的成绩,管理者自己才拥有管理的业绩。

三、归纳

酒店有一种能够凝结人心的精神性的酒店文化,一个民族有它自己的民族的文化,一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的,而是酒店生存发展必需的。当酒店面临各种各样的挑战时,又需要酒店中所有人能够群策群力,团结一致,共度难关。

20__即将成为过去,而过去的成功与失败都已经成为过去式,我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤,而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战,面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识,我们现在学到的远远不足,那么就更应该准备好下一阶段的实习,有目标的出发,努力的付出就会有收获,撒下了种子,我们还要有勤劳的栽培与耕耘,那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法,作为一种感受,他可能有很多的主管的痕迹,不过只有员工才能真正体会到这种感受,因此,希望管理者在做出决策前,除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑,只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后,感谢酒店提供这样的工作机会,感谢领导的帮助,在此祝愿酒店能够越办越好,一年比一年赚的多。20__虽然有很多强势酒店,但是除了我们没有人能够超越他们。

酒店工作总结报告 酒店月工作总结与计划篇六

一、以目标管理为抓手,确保了各项计划指标的全面完成。

为确保目标管理工作的顺利实施,使目标管理成为各项工作

的助推器，成为推动xx又好又快发展的抓手。今年，我们在总公司充实了集团领导班子和重新审核年度计划的基础上，通过加大营销力度，扩展物业收入，加强安全生产管理等方面工作确保了各项计划指标的全面完成。公司全年完成营业收入xx万元，比去年超额xx万元，超幅为xx%;其中客房收入xx万元，外包单位收入xx万元，爱安物业收入xx万元，其它收入共xx万元。全年客房平均出租率为xx%□年均房价xx元/间天，平均房价创历史最好水平。完成经营利润xx万元，净利润xx万元，比去年增长xx万元，提取折旧xx万元。总费用xx万元，比去年减少了xx万元。一是调整思路，加大营销力度。随着酒店知名度的不断提升，稳定客源、增加回头客是我们销售工作的重点。今年，销售部新签和续签合约达xx份，其中商务协议xx份，旅行社协议xx份，订房中心协议xx份。酒店提倡和鼓励全员营销，为了加大营销力度，销售员不怕苦不怕累，常年奔走于周边单位，发展客户，维护关系，并利用电话、传真、信函等形式与全国各地的潜在客户进行有效联络，在稳定散客市场的前提下，充分挖掘会议市场，取得了良好的效果，全年共接待会议xx多个，接待宾客达到xx人次。为了更好地宣传、推销酒店，还与“e龙、携程”两家国内知名订房网络签署了协议，保持与旅行社、114酒店预订台、芒果网等同行订房媒介的紧密合作，使更多来深进行商务、旅游、度假的宾客都能通过网络媒介了解酒店。销售部今年共接待了vip客人达xx人次，多次接待省、市级领导并且得到了高度的评价。二是强化服务，扩展物业收入。物业部在人员相当紧张的情况下，通过积极推进先进的管理模式，树立良好的经营理念，强化服务意识，全年物业单位出租率达100%，写字楼出租率达100%□xx物业公司已完成从“管理型”到“服务型”理念的深刻转变，倡导“服务育人，业主至上”的全新服务理念。在全新服务理念的支持下，通过加强服务意识，丰富服务内容，圆满地完成了各项计划任务指标。三是提高意识，加强安全生产管理。安全工作是公司各项工作的重中之重，是事关全体员工根本利益的大事，是保证公司各项工作正常运转的基础。公司把安全工作放在

首位，进一步加强安全生产管理。与公司各部门经理签订《安全责任书》，与各承包单位签订2007年治安、消防责任书；执行定期的安全大检查，由总经理带队对大厦各区域进行全面检查，并将检查结果形成书面的《安全检查通报》，通告相关部门对存在隐患限期整改，安检小组择期复查；投入了xx多万元对消防巡更系统和技防监测设施进行了改造，与消防部门联网，确保酒店监控无盲点，有问题及时发现并解决；每逢重大活动，都会对安全工作做细致安排和周密部署，确保安全保卫工作不出现漏洞。为了提高全体员工的消防意识，加强员工对消防知识的了解，公司组织对酒店全体员工和各承包单位员工进行了八次消防培训和考核，参加人数达xx人次。并于xx月中旬组织全体员工进行了消防演练，使用灭火器材等实际操作，做到消防安全人人有责。

3. 酒店工作总结与计划（六）