

# 最新酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划(通用9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇一

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。

以下是工作计划频道为大家整理的酒店客房部开业一周工作计划表，供大家参考。更多阅读请查看本站工作计划频道。

开业后的主要工作是不断完善服务项目，改善服务质量，提高客人满意度，从而提高客房入住率；控制经营成本，使客房收益最大化。

### 一、做好部门的管理工作

2、随着员工自律性、服务意识的提高和部门运转机制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，激励员工表现自我，培养人才。

### 二、做好部门服务工作

1、做好接待服务，让客人宾至如归；

2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；

3、不断地对员工进行培训，提高服务质量

个性化服务、无干扰服务

三、做好客房及其他酒店产品的销售工作

1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入；

2、培训员工销售意识，提高员工的销售技巧，积极销售酒店产品。

四、收集宾客意见，不断提高客人的满意度

收集宾客意见，是提高酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。

五、加强与客人的沟通交流，建立良好宾客关系

六、参观、学习其他酒店先进经验，不断创新服务

七、做好固定资产的管理和设备设施的管理

做好设备设施的维护保养工作，避免固定资产流失和减少设备设施的损坏，提高设备设施的效率。

1、建立设备设施档案；

2、建立设备设施日常管理制度；

a□做好培训工作

b□制定保养制度

c□做好相关记录

d□制定报损、赔偿制度

e□定期盘点

3、做好设备设施的维修保养工作

a□设备日常维修保养

b□设备的逐级检查

c□设备的维修处理

4、做好设备的更新改造工作

a□常规维护

b□部分更新

c□全面改造

八、做好客用品管理与控制，降低经营成本

在满足客人要求的前提下，合理制定客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、客房用品定额管理

确定客用品的数量定额加强计划管理

a□一次性消耗品的消耗定额

b□多次性消耗品的消耗定额

c□确定客房用品的储备定额

## 2、 客房用品的日常管理

a□ 定期发放

b□ 正确存放

c□ 控制流失

建立客用品管理责任制、楼层领班对服务员的控制、客房部对客用品的控制

d□ 推行“4r”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品

e□ 做好统计分析工作

## 九、 做好安全管理工作

1、 客人资料保密工作；

2、 防盗工作；

3、 防火工作；

4、 意外事故的防范工作；

5、 意外事故的处理工作。

## 十、 与酒店各部门协作，共同提高酒店服务水平

重视部际关系，与其他部门保持良好的沟通，有全局观和服务意识，争取其他部门的支持和协助，使客房工作顺畅进行，共同提高酒店的服务质量。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇二

1、出品创新：首先要有一个虚心好学的良好心态，多走出去学习，多问多学，及时了解本地、外地市场动态，加强和采购沟通，对市场的创新原材料的尝试，加强三店厨师之间的沟通，取长补短，不断充实自己。

2、菜品质量：严把质量关，对原材料的质量严格把关，重视食品安全使用，在色、香、味、型方面精心钻研，对每一个上到客人台面的菜做到尽善尽美，对菜品搭配、份量、温度严格把关，杜绝异物、杂物的出现。

3、前厅和后厨沟通协调：每天及时地加强对客人反馈信息的正确对待、重视，并以良好的心态，虚心的态度不断提升菜品质量，针对上菜快慢、顺序严格把关，对每天的急推、特别介绍环节沟通到位，对每天餐标安排、套餐的沟通加强。

4、能源节约：对每天的水、电、气使用严格合理使用，定时定人准时开关各种开关设备。

5、设施、设备的安全使用：加强和工程部沟通，定期对设施设备的保养、保修，正确安全使用操作使用设施、设备，下班前全面检查一遍，做到万无一失。

6、成本控制：对原材料合理使用，做到物尽其用，把好验货关，严格杜绝变质变味的食品流入酒店，协调各菜系对原材料相互配合使用。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇三

20\_\_年工程部的工作，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、

工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

## 一、开展预防维修，提高设备功效.

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37.5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比20\_\_年下降了12%，节电25000度。

## 二、采用新型建材，解决遗留问题.

(1) 客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2) 七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3) 足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

## 三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏.

酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，最高差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇四

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦（洗）杯子，拖地。。或是下去一楼大堂吧帮忙。（因为我一般都是在二楼南吧。）有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。



在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多的东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、每个饭店注重的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4、在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5、我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6、错了就要认，认了就要改。

7、学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇五

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到××大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

我被分配到了酒店前台实习。酒店的前台工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要

的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。

在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是

一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去 做，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。

在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和 学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

经过两年多的学习积累，终于在xx年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的

部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我

发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、

有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇六

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂学问和增加我们的实践力量和对.的进一步了解。学校支配了这次实习，使我们能够娴熟的把握酒店的理论学问，为此我在xx宾馆，餐饮部进行了为期六个月的实习，收获颇丰，把握了很多课堂上学不到的服务技巧和工作阅历。

### 2.1 实习时间

20xx年04月08日-20xx年10月08日

### 2.2

#### xx宾馆

xx宾馆座落于山东龙口xx工业园旅游景区，是一座集住宿、餐饮、旅游、会议及消遣、休闲为一体的三星级旅游涉外宾馆，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完善，以优质、高效的服务赢得中外来宾的赞誉□xx宾馆拥有大、中、

小会议室15处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术沟通、签约仪式、举办展览、进行会议的抱负场所。

### 3.1 实习岗位

餐饮部

### 3.2 实习内容

- 1、熟识酒店及酒店所处环境的基本状况，包括：
- 2、酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。
- 3、酒店所能供应的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。
- 4、酒店各服务项目的详细服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。
- 5、酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、消遣、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。
- 6、酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的状况。
- 7、酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。
- 8、参与公司的岗位培训，熟识自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、详细任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务看法及其应当担当的责任、职责范围。
- 9、熟识菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种；



## 4.1 实习收获

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和熟悉。在酒店实习期间我不仅更加熟识酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

### 4.1.1 服务技能的提高

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深化熟识服务工作，对服务有了更加深化的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加娴熟，可以娴熟地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟识可以熟识的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，削减了工作失误，能够向客人供应更周到便捷的服务，由于烟台是一个旅游城市，龙口更是每年夏天游客会聚的地方，因此酒店特地培训了xx景区的一些基本旅游学问，和xx四周的旅游景点的路途等，以便为客人供应更加周到优秀的服务，当然，这在以后的服务中也验证了这次培训的正确性与重要性，客人不止一次的向我们了解xx的风俗人情旅游景点等，而我们周到的服务也不止一次的获得了客人的好评。

### 4.1.2 从业力量的提高

酒店培训和实习阅历的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业力量得到提高，在此过程中语言力量，交际力量，观看力量，记忆力量，应变力量得到了提高。

(1) 语言力量

(2) 交际力量

由于酒店是一个迎来送往的行业每天要接待很多不同的客人，

有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际力量，虽说酒店有特地的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理肯定要有自己的固定客源，因此从现在开头就要熬炼我们的交际力量，为我们以后的工作做预备，第一印象对人际交往的建立和维持是特别重要的，给人记忆最深的经常是第一次接触所留下的印象。因此仪表、仪态的美丽，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美妙第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店对酒店的全部一切都是生疏的，而人对生疏的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，猎取客人的信任，向伴侣一样为客人供应对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为他着想的，他自然会对你产生信任，从而成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思索的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

### (3) 观看力量的提高

观看力量的实质就在于擅长想客人之所想，将自己置身于客人的境况中，在客人开口言明之前将服务准时、稳妥地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被敬重，又时时能体会到酒店关切性的服务。擅长观看客人心理状态客人的心理特别微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观看那些有声的语言的同时，还要留意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人微小的心理。做到了这些你的服务肯定能获得客人的赞扬。

### (4) 记忆力量

餐饮服务中涉及许多需要服务员的信息，如菜品做法，样式，

味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢记。住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到准时、精准的供应。另外假如能正确的记住客人的爱好品尝，为客人供应优质的细致化的服务，客人将会感到有种受敬重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

(5) 在酒店中可以遇见形形色色的人，当然也会遇到各色的突发大事和冲突，这就需要有良好的应变力量，当遇上突发大事，酒店员工应当做到：快速了解冲突产生的缘由，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝告客人心平气和地商议解决，这样的看法经常是使客人忿忿之情得以平静的“冷静剂”。尽快实行各种方法使冲突快速得到解决，使客人能得到较满足的答案。并尽量使事情的影响掌握在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务看法。

## 4.2 实习体会

### 4.2.1 酒店培训的重要性

随着经济的进展，中国的旅游业已经逐步进展并与国际接轨，而旅游业也渐渐进展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业进展的好坏挺直关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和全部的经营活功都要靠人、靠员工的辛勤劳动和精彩的制造。市场同业全部的竞争最终还是队伍的竞争、人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得非常重要了。

#### (1) 从公司来讲

这是公司应尽的责任，有效的培训可以削减事故，降低成本，

提高工作效率和经济效益，从而增加企业的市场竞争力量。培训是饭店胜利的必由之路，培训也是饭店进展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是根据肯定的目的地，有方案，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理学问和技能的活功，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不行能在任何时候都聘请到合适的人才，即使招得到，也有一个提高、更新学问以适应新形势、新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业进展的关键。

## (2) 从员工来讲

可以关心员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满足度，增加对企业的归属和责任感。任何时候一个人的素养凹凸与否，都是打算这个人进展前途的重要因素，素养是学问技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素养，文化素养，技术素养，身体素养，力量素养等，不行能是完善无缺的，通过公司的培训，员工可以提高自己的素养，达到企业的要求，也是自己的进步。

## (3) 一个好的酒店应当有一个完善的培训系统

正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得非常重要了，在现在好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训挺直上岗，这对一个酒店的后续进展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期进展的，一个酒店建立初期的培训应当主要培训有用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店进展到肯定阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇七

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。

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;

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。

三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。更多优秀酒店管理毕业论文 就在本站 二、制订各项规章制度,逐步健全内部酒店管理。

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酒店管理人員，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。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、加大宣传和营销力度，积极寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会

议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的\*大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

#### 四、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从

事酒店管理工作的经验，高层次的酒店管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了一定的作用。平时酒店管理工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴学习，邀请省开来的专业酒店管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅极大地调动了员工的工作积极性，而且进一步全面提高了酒店管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。xx年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的酒店管理工作责任，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店



和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了大量的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。特别是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

## 六、认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项非常重要的酒店管理工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营情况，针对收入及成本费用率合理

确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还积极做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店管理的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂□pa和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和-谐、健康向上的工作环境

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和xx大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还积极响应旅游局和市政府的号召，开展了创建文明服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。关心群众生活，注意酒店管理工作方法，是调动员工积极性的有效措施。对此酒店领导像

对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用非常困难的情况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每天给员工提供4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量达到员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

为了培养酒店的企业文化，增强企业的凝聚力，同时向外界展示酒店的企业形象，培养酒店员工爱国主义和爱护酒店的情操。酒店于12月2日举行了\*大酒店的第一次升旗仪式；成立了酒店党支部；创刊了酒店的报纸《之窗》；年终举行了酒店职工的迎新年联欢会活动，使酒店员工体会到了酒店如同一个大家庭的温暖，促进了酒店的人文化建设。

## 八、存在的问题

- 1、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。
- 2、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。
- 3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。
- 4、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，酒店管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变

观念、加大力度，克服存在问题，使\*酒店管理工作再上一个新的台阶。

九、明年主要工作：

xx年的任务目标：计划争取实现营业收入550万元，保证500万元，计划实现净利润55万元。（不含对外承包收入）

1、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性。

2、注意加强对设施的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作；充分发挥酒店党团组织的作用，最大限度地调动每一个员工的工作积极性。

3、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

4、全方位加大酒店管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，酒店管理工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇八

陆阳

1、树立全员营销意识；

## 6、加大培训力度，提高员工整体的服务水平；

坚持以服务经验管理核心，进一步建立健全机制，完善内涵，丰富表现形式，不断完善员工内部娱乐设施，充分发挥员工的自觉性和主动性、创新求变、与时俱进、达到“统一思想、活跃生活、促进经营”的目的。

### 【经营管理经济目标】 【经营计划】

一、稳定宝轮市场高档客源市场打造尊贵身份和地位象征的本地市场品牌；

三、重点开发宴会市场——全面铺开宴会销售，根据年份特点，（尤为富丽东方大盘明年交付使用）重点为婚宴、生日、满月、乔迁。 四、积极挖掘旅游及会议市场，建立与旅行社、剑阁、昭化同行的联系。

可编辑

### 【市场开拓的重点】

三、宴会市场；

1、按照客户消费对客户进行分类，实行不同的营销方式接待不同的客户；

3、每日市场调查制度，要求每日书面报告前日本地同行经营情况； 4、每周客户拜访情况汇总报告，书面报总经办。

3、客史档案建立后要求经营部门，营销部充分加以利用，及时提供

二、情人节营销活动、春节团圆宴 2月份

在我上任后我会加强对酒店知识的学习, 酒店管理的学习, 加

强自己的各种人际交往能力,在每天的工作中更加认真,对每天维修单任务进行全面的修理和审核,同时也要加强自身的素质和技术能力,提高对各种突发事件的处理能力。

可编辑

首先决定清洗和维护锅炉,对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作,同时为节省燃油和减少锅炉的维害,我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作,发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年,每一分钟都在工作,每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了,这些系统都已有部份的磨损和损坏,所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建,我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检查,并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题:

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合,在今后我会更积极地去对待工作,同时展开对新进员工进行电脑的正常使用的培训及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训.对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化,又在高温和各种酸咸水中工作,经常出现故障,我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢,一到冷天或太阳不好就会热

水不够用，客人时不时提出水不够热，为了减少这种情况，我也将在后期的工作中进行检查和处理，并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作。尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏，为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作状态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

我会用我的知识技术，管理技巧，把酒店的设备设施搞得更好，同时为了走向现代化、新时代，适应新潮流，酒店会如我所说的每间客房都有新的改进和变化，实现网络化、数字化、自动化，让客房就是一个高档办公室也是一个温馨家。

## 飞鹿旗舰店2016年工作计划

可编辑

一、培训与学习2016年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对培训中表现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

2016年的我店培训主要课程是：把2016年的部分课程进行调

整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：

【酒店从业人员的推销方法与服务技能】 【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】 【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】 【食品安全法律法规】 【消防安全知识培训】 【员工心态训练】 【创新服务与细节服务】 【如何顾客满意】 【执行力】 【高效沟通技巧】 【酒店管理基础知识】 【餐饮服务意识】， 【酒店营销知识】 【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

## 1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进服务质量。

## 2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。



### 3、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，分析各服务员的当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

### 4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

可编辑

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

### 5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了；宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了；宾客认为我们做得很好

了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

### 三、成本控制开源节流

1. 美化旗舰店店环境，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，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，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，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

可编辑

## 五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。

没有优秀的员工，就没有满意的客人；而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，形成“管理人员能上能下，员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤”的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十（超过工作要求）的人进行升职与加薪，让中间百分之七十（胜任工作）的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十（不能胜任工作）的人，辞退或转岗。

1. 做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。
2. 每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。
3. 对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。
4. 加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

5. 每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命令与任务能及时传达到基层员工中。

6. 加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励！

7. 每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。

8. 时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常工作中，做好细节服务。 第一季度（一月份-三月份）

1. 在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意；并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。

#### 4. 学习与培训

可编辑

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且

分享各自的学习感悟。为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。第二季度（四月份-六月份）

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作的肯定，管理人员组织，预计两个课时。六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

## 5. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。第三季度（七月份-九月份）

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。

可编辑

## 3. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。七月份组织学习【执行力】，使员工从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使员工认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

八月份组织学习【高效沟通技巧】，一个好的销售人员，首先需要拥有熟练的销售技巧，由管理人员负责，预计4个课时、九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不

断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。第四季度（十月份-十二月份）

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个课时。

十一月份学习【酒店营销知识】，服务也是销售，推销自己，推销菜品，酒水都是一种销售，所以员工需要进行学习，管理人员负责，预计两个课时、十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。

## 8. 感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公

司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。

## 9. 人员安排

可编辑

2. 确立酒店各部门的行政架构及部门主管级以上的人员编制，报酒店事务部审批； 3. 根据实际用人情况，草拟一份各部门主管级以上人员工资及福利待遇方案送酒店事务部审批。（因为这些职位是马上要到职的）

6. 待酒店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，酒店事务部认可签合同而聘请的。

财务部（财务经理）

1. 财务部筹备办公室的设立； 包括：

（1）办公台椅、必要的档柜、保险柜、计算机设备等；（2）会计、出纳的派任并到职（属于个别招聘）

9. 制定本部门开业需用的物品采购列表及印刷品印刷列表；

可编辑

12. 制定开业前各种费用报表（每月）；

括：招聘时间、地点、招聘标准、招聘程序、初试、复试的试题、录取程序等。（特别审核招聘广告费、经办费等费用）

19. 实施员工的招聘、员工到职后展开系统的培训；



23. 确定开业后各样财务报表（分各部门）的格式及标准；
28. 计划、安排开业前采购的大量物品的储存地；
31. 对本部在培训的员工进行考核，检查培训效果；
36. 理顺、统筹好开业前采购之营运物品的验收、建帐、存储等工作；

可编辑

包括□a□办公用品及办公设备b□秘书或文员的招聘及到职

2. 根据本会所的实际情况，制定本部门的组织架构图及人员编制；

b□联系报纸或电台等作招聘广告 c□确定招工地点

可编辑

18. 联系安排有关员工派外培训的一切事宜；

1. 包括：办公用品及办公设备、秘书的招聘；

三乔酒店开业筹备详细工作计划表 总经理到职后，首要做下列事项：

2. 确立酒店各部门的行政架构及部门主管级以上的人员编制；
3. 根据实际用人情况，草拟一份各部门主管级以上人员工资及福利待遇方案。（因为这些职位是马上要到职的）
6. 若业主方对行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书内容没有异议就开始聘请客房主管、餐饮主管、前厅主管、厨师队伍、财务经理、工程人员、人力资源专员；

市场营销人员，保安经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，酒店业主方认可而后聘请的。

## 财务部

8. 在总经理的指导下，与人力资源专员研究、确定员工的各种劳动合同；

## 可编辑

15. 审核酒店客房价格、餐饮价格及会员等级价格等；

16. 确定开业后各样财务报表（分各部门）的格式及标准；

## 人力资源

3. 按部门设立员工个人档案； 客房部

1. 熟悉整个酒店的平面布局，并实地查看，然后根据实际情况，确定其自己的主要责任范围，明确岗位职责。

2. 制定物品采购清单充分考虑以下几点：1. 本酒店的建筑特点。2. 行业的发展趋势。3. 其他情况。此外，考虑到实际情况，确定有关物品的配备标准。

3. 在现有条件下充分考虑到日后实际工作中的运营情况，预留布草间、消毒间、员工工作间，并为之配备相应配套设施。

4. 着手建立客房档案，对日后的管理具有特别重要的意义，收集大量的第一手资料。5. 参与酒店工程验收，验收后，保留一份检查表，以便日后的跟踪检查。6. 负责本店的基建清洁工作，组织服务人员参加基建清洁工作。开业前的基建清洁工作成功与否，直接影响着对酒店成品的保护。

7. 组织部门员工实地培训，让员工了解酒店定位、经营理念、

客房设施设备的使用、布草管理、运营流程等各方面内容，根据培训内容对员工进行考核。

8. 在各项准备工作基本到位后，即可进行模拟运行。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

10. 参与酒店各种房价的制定； 前厅部

可编辑

2. 制定出前厅部的各项规章制度；

5. 根据施工进度及酒店开业时间逐步验收所有机电设备：供电系统、喷淋消防系统、烟感消防系统、消防主机、消防联动柜：加压风机、排烟风机、空调系统、锅炉蒸汽系统、供（排）水系统、总机房、闭路电视、背景音乐、广播系统、保安监控系统、煤气调压站及煤气系统。

保安部

可编辑

## 酒店周工作总结及下周计划表格 酒店周工作计划篇九

第一，组织全体部委认真学习了法学院学生会各项管理条例；

第二，收取其他部门的材料并修改存档；

第三，记录了各部门例会会议记录；

第四，培养部委的文书写作能力；

第五，整理各部门的工作总结。

一、在召开本部门例会之前，邀请团委副书记李洪照参加会议。

二、按时通过短信通知各部门，提醒部门在开展活动过程中，需要准备相关的策划、通知、总结、以及图文材料。

三、根据各部委上交的策划书，摸清了各部委的文书写作能力，根据实际，合理分配总结本周工作的任务。

一、周二中午召开例会时，在李洪照的带领下，组织全体部委认真学习了、。李洪照要求，全体部委应认真领会各项文件精神，做到对各项文件烂熟于心。

二、在例会上，主任赵艳楠向各部委安排书写本周工作总结的任务，要求认真按照格式要求，内容应该详实。

三、安排部委上交两份运动会值班表，其中男女生各负责一份。收取各部门的工作总结，并整理归纳。

在安排部委书写本部门的工作总结时，参考了上次部委上交的策划书中所体现的文书能力，并合理的提出了各项要求，通过各项文书工作，逐步提高部委的文件书写能力。

本部门部委的文书写作能力普遍较强，并且对各项文书写作工作保质保量的完成。特别是对各部门例会的记录，基本上做到了完整、详实。

一、安排写作工作总结时，认真对照了各部委当前的实际能力，科学地安排了具体任务。

二、记录部门例会记录时，坚持了认真听并注重细节问题的要求，这对完整地记录会议内容有着极大的积极作用，下一步应继续坚持。

一：在例会上，有部委存在不认真对待的情况，需要对部委强调学生会的纪律要求。

二：各部门开临时例会的时间安排不合理，导致会议记录不能正常开展，下面应该与各个部商量如何合理安排临时会议，同时也应该制定相关的规章制度，规范各部门召开的临时会议。

三：对于会议记录本的管理没有具体要求，导致了开例会时找不到记录本的情况，下步应该制定关于管理会议记录本的规章。

四：关于各部门会议记录

（一）有些内容重复嗦，语言不够精炼、简洁。

（二）形式上不够统一，条理性不强。