

2023年酒店审计工作总结及计划(模板6篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

酒店审计工作总结及计划篇一

时光飞逝，进入公司工作也已两个多月了。经过在这几个月的工作锻炼中，得到了很多。在领导和同事的帮助和指导下，在自身的努力下，不断克服自己的弱点，摆正自己的位置，在工作中有明显的进步。我深知，领导对我提出了很高的要求，岗位职责也要求我高一格、严一档，来不得半点马虎、出不得半点差错，只有兢兢业业、扎扎实实，才能做到优质高效。

作为食品公司的仓库管理员，虽然技术性并不高，但需要勤劳，心细，作业强度大，体力要求比较高。随着客户的不断进入，业务不断增多，原本在人力方面就比较紧凑，这就要我们合理安排装卸工人，做到在有限的人力上作合理的安排，使每一作业尽量不受影响做到有条不紊。

虽然装卸工人的工作比较简单，但为了作业的不断提高，我们也要不断提醒他们现场作业的规定，及领导对我们的要求，这样有利于我们对仓库的管理，理货，配货等作业。他们的作业效率也会有所提高的。

要做好仓库的管理，货物的入出库作业，日常保管，仓库清理工作，把好库存数量的管理，防止不必要的损耗的发生，有效的利用库存区面积。

a□易拿，易放，易看，易点的堆积方式。

b□货物堆放不要超高堆放，要注意距离。

c□货物出入时做好记录。

d□对于频繁进出库的货物和小件的货物应多盘点这样减少库存差异。

e□保持仓库的整洁，地面的清洁，通道的顺畅

仓库作业量大，容易积累灰尘，所以每天要清理仓库，清洁地面，保持卫生。创造一个整洁的仓库，在良好卫生的工作环境下工作。

每天的工作中都有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

这也要求我们不断的学习，提升，学习业务知识和掌握专业技能;交流，了解，吸取他们的经验;学习仓储保管，货物记帐等业务知识，这是我还有所欠缺的。

酒店审计工作总结及计划篇二

尊敬的酒店领导：

大家好！

从我到_____大酒店工作以来，是_____大酒店培养了我，我和_____大酒店在风雨中一路走来，感谢领导对我的信任和关怀，使我能在_____大酒店营销部这个重要的岗位上工作。在营销部工作的这段时间，使我感受很多收获也很多，逐渐成长了起来，特别是_____总找我谈话后，使我深刻体会到我还有很多不足之处。因为营销部掌握的是一个企业的经济命脉，他向领导者提供第一手资料，帮助决策者管理和经营企业。

以下是我对本酒店的市场作出的一些分析：

一、目标顾客定位不太标准，过于狭窄。总的看我们酒店的经营状况不是太好，没有自己的特色，定位偏高，消费者有点接受不了。我们一贯以高中档酒店定位于市场，对本区域的居民不构成消费吸引力。

二、宣传力度不够，未能在市场上引起较大的轰动。可以在平面媒体上制作一整套的广告宣传计划，它投资小，而且高效灵活。也可以充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持与合作。

三、服务细节要加强，在回访客人的同时，把征询到的客人的意见和建议及时与各部门领导沟通交流，逐步进行完善提高，根据营销目标，制定本年度的营销计划。

针对以上情况，我部将在20____年进行以下的工作部署：

3、制定节假日个性化营销方案，特别是像中秋节，元旦和春节这样的传统节日；

4、加强储值卡客户的办理，增加现金流。

20____年，营销部将在酒店领导的正确领导和我们的努力工作下，逐步解决上年存在的一些问题。根据顾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，相互配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益，开拓创新，团结拼搏，努力完成全年销售任务。创造营销部的新形象、新境界！迎来我们____大酒店真正的春天！

最后祝愿各位家人在新的一年里工作顺利，心想事成！

谢谢大家！

述职人：_____

20____年__月__日

酒店审计工作总结及计划篇三

20xx年，酒店面临国家紧缩政府招待政策不利因素，在极其困难的外部经营环境冲击和影响下，酒店以不畏艰难，开拓奋进的敬业精神、克服了重重困难，基本完成了集团公司下达的预期经营管理任务，取得了较好的经营业绩。20xx年酒店共完成营业收入7000多万元，实现利润1000多万元，完成年度预算的89.4%。

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。

一、坚持正确的经营理念，努力拓展经营业绩

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!

二、强化内部精细管理,确保酒店可持续发展

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。

三、全力抓好安全生产，确保酒店经营秩序

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。

四、关心员工工作生活，构建企业文化

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。

20xx年工作计划

展望20xx年，国家紧缩政府招待政策更为严格，限宴令、禁

酒令继续推行，这给我们20xx年的经营工作带来严峻的考验，经营形势不容乐观，在当前经营形势下我酒店在20xx年将全力重点做好以下几个工作：

一、以经营预算为指南，积极开拓创新经营

1、调整经营格局，提升餐饮创收空间□20xx年餐饮行业的经营环境将极其恶劣，为了完成预算目标，餐饮公司要积极进行转型，海鲜楼取消粤菜转变为湖鲜楼，全力打造土、特、野等为主的中档消费菜式；泰和顺创新经营推出“半份、半价”、“小份、适价”的各种特价菜肴；宴会部要积极挖掘内部资源和外部资源以获得更多婚宴信息，并想方设法提高宴席的附加值，吸引更多的宴席客源；茶楼、乡思楼、美食街加快创新菜品的力度，将特价菜常态化，拓展中低档消费客源，增加创收点。

2、积极跟进主动作为，拓展会议团队市场。会议将是酒店提升客房出租率重点公关方向□20xx年营销公司要广泛收集相关单位的会议信息，并对各类信息进行积极跟进，酒店要充分发挥会议室数量大，容纳人数多，房间价格空间大的优势，确保不漏掉一个可以接下来的会议和团队。

3、用心节约各类成本，加大内部挖潜创收□20xx年酒店提倡在保证正常的经营秩序的前提下，各相关部门能开源节流、精细管理，从而多方面节约各项费用支出，我们要求餐饮公司在毛利率控制方面花大功夫，客房公司加大易耗品的管理，减少浪费，减少损耗，物业公司加强能耗管理，通过用心节约各类成本，来提高酒店的利润空间。

二、以可持续良性发展为目标，大力进行品牌建设

1、加大培训力度，强化服务意识，提升品牌美誉度□20xx年为了提高顾客的满意度，提升品牌的美誉度，酒店必须在培训上下功夫，要在服务意识和操作技能上加强培训，努力提

高员工的素质和对客服务水平。

2、加强内部管理，强化细节意识，打造高效执行的管理团队□
20xx年我们将致力打造高效率、快节奏、具有强战斗力、凝聚力管理团队，我们将进一步细化和完善各类管理制度，并通过各类考核监督机制将制度的贯彻执行落到实处，使员工都能自觉遵守酒店的规章制度，规范自己的行为，从而促使各项管理工作上一个新的台阶。

3、加强企业文化建设，强化员工主人翁意识，打造和谐企业氛围□20xx年我们将继续加强企业文化建设，我们将通过开展形式多样的文体活动、丰富员工的业余文化生活；我们将进一步关注员工的各类需求，不断改善酒店员工的居住条件和饮食质量，加强员工的向心力、凝聚力；我们将加大帮扶困难员工的力度，让员工体会大家庭的温暖，使员工真正感到酒店就是他们的家，从而最终达到强化员工的主人翁意识，打造和谐企业氛围的目标。

三、以安全为保障，坚决杜绝安全事故

20xx年食品安全和消防安全仍然是工作中的重点。我们要求所有员工都紧绷安全之绳，安全工作常抓不懈。我们要健全安全制度；加强日常安全防范，加强消防设施日常管理和检查，完善各类预警应急措施，以确保杜绝各类安全事故的发生。

员工朋友们，展望20xx年，我们将面临更恶劣的市场经营环境，但是我相信我们酒店是一个能够打硬仗、打胜仗的队伍，我相信，不管前进的路上有多么艰难，只要我们精诚团结、奋力拼搏，我们一定能战胜寒冬，开创灿烂辉煌的明天！

各位员工：只差10天，就是传统的新春佳节了，借此机会，我向你们拜年！并通过你们向你们的家人致以节日亲切的慰问！祝大家新春愉快，工作顺心，万事胜意！

酒店审计工作总结及计划篇四

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我有很大关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的核心，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧计划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作。

本站本站[]

(一)分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

(二)协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

(三)编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、

员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

酒店审计工作总结及计划篇五

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。

====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。

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。

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40.5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7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24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。

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24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。

安全是企业生存之本，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。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赌，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。

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===米第一和第四名，由我部派代表参加的篮球比赛获得了第五名的优异成绩。为酒店争得了

荣誉。

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====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！

总结涉及本单位工作的方方面面，但不能不分主次、轻重、面面俱到，而必须抓住重点。什么是重点？是指工作中取得的主要经验，或发现的主要问题，或探索出来的客观规律。不要分散笔墨，兼收并蓄。有些总结越写越长，固然有的是执笔人怕挂一漏万，但也有的是领导同志怕自己所抓的工作没写上几笔就没有成绩等等，造成总结内容庞杂，中心不突出。

特色，是区别他事物的属性。单位不同，成绩各异。同一个单位今年的总结与往年也应该不同。工作总结现场会一些总结读后总觉有雷同感。有些单位的总结几年一贯制，内容差不多，只是换了某些数字。这样的总结，缺少实用价值。陈

云同志在50年代就强调：总结经验是提高自己的重要方法。任何单位或个人在开展工作时都有自己一套不同于别人的方法，经验体会也各有不同。写总结时，在充分占有材料基础上，要认真分析、比较，找了重点，不要停留在一般化上。

总结中的经验体会是从实际工作中，也就是从大量事实材料中提炼出来的。经验体会一旦形成，又要选择必要的材料予以说明，经验体会才能“立”起来，具有实用价值。这就是观点与材料的统一。但常见一些经验总结往往不注意这一点，如同毛泽东同志批评的那样，“把材料和观点割断，讲材料的时候没有观点，讲观点的时候没有材料，材料和观点互不联系”，这就不好。

总结的文字要做到判断明确，就必须用词准确，用例确凿，评断不含糊。简明则是要求在阐述观点时，做到概括与具体相结合，要言不烦，切忌笼统、累赘，做到文字朴实，简洁明了。

酒店审计工作总结及计划篇六

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比20xx年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，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。

3、服务创优。透过引进品牌管理，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。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。透过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，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，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性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。

2、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。

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、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。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，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，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、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。

3、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，限度地调动每一个人的工作用心性。

4、注意加强对设施设备的维护保养；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，限度地调动每一个员工的工作用心性。