

最新酒店月度工作总结及下月工作计划

酒店营销部月度工作总结(通用10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。怎样写计划才更能起到其作用呢?计划应该怎么制定呢?以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇一

20__年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年。感谢接纳我工作的公司,感谢敦敦教诲的领导,感谢团结上进的同事帮助鼓励,感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的朋友,感谢那些给我微笑,接纳我的人,因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作,更加热爱我的工作。

销售是一个竞争非常大的行业,也是最能锻炼人的行业。刚开始工作的前一个月真的很没有信心,业绩没有上升,我除了天天的拜访和宣传,我不知道我还能从哪方面进行努力,两个月过去的时候,我已经不能说是一名新员工,市场我已经慢慢熟悉了,跟大部分的客户应该也算是熟悉了,可是月底销售总结的时候,我傻眼了。那个时候的夜晚总是让人难以入眠,躺在床上,关着灯,眼睛睁开着,看着由外渗入的一点微弱的光,怎么也没有睡意,脑子里都在想,明天该做什么,要见什么人,跟他们聊什么,希望得到什么样的结果,每晚都在想的问题,天天都照着做。可我心里是没底的,不知道这样下去成绩是否能上升。假如三个月试用期后我达不到公司的要求,我将如何?面对眼前的市场,我也没有信心了。但我还是希望在我的努力下,希望能有稍好的成绩,能让我继续这份工作。

就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，就没有市场。

不管明天迎接的是什麼，统统接招，积极应战。

本人20__年的计划如下：

对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇二

本人__年10月就职于凯瑞食神府总经理助理，上任一月有余。现在，我向本次会议报告过去一个多月的工作，对今后的工作提出建议，请予审议，并请各位同志提出意见。

凯瑞工程改造以来的一个月，是很不平凡的一个月。工程改造完毕初期，效益增长放慢；店内矛盾十分突出。全店上下在董事长的领导下，团结奋进，顽强拼搏，战胜种种困难，凯瑞的发展取得公认的成就。同时，我们胜利实现五年目标，开始向下一个三年目标迈进。一个月来，经济效益保持良好发展势头，向三高一贵战略性调整迈出重要步伐。

——在质检方面，酒店规章制度进一步调整和完善。调整步伐加快，控制力明显增强。在发展经济、扩大凯瑞品牌方面发挥了重要作用。

——在客户方面，拜访客户工作全面展开在三楼。服务高质量化程度进一步提高，服务中的主动性作用明显增强。菜品改革不断深化。客源市场加快发展。有效沟通和营销方式不断拓展。

——在工程方面，对工程扫尾进行专项整治。

——在广告方面，全店先后开展了声势浩大的全员发店报行动。对外开放向广度和深度扩展。近十天内，客流量提高700余人次。营业额提高十万有余。实施“走出去”战略，对外宣传合作不断扩大。经过长期的的艰苦努力，我店于昨日终于挂上门面广告，标志着对外开放进入新阶段。建店一年来，我们信守承诺，履行义务，行使权利，赢得较好声誉，促进了客户群的增长。

一个月来，菜品创新能力明显增强，昨日的厨师大比武，促

进了凯瑞菜品的蓬勃发展。

一个月来，凯瑞精神文明建设成效显著。在员工食堂中的标语显示着我店领导对基层的精神重视。各个班组自觉接受同级班组的监督，主动加强与质检部的联系，认真听取大家意见。基层民主进一步扩大，和财务公开逐步推行。贯彻依法治店基本方略，坚持依法行政。酒店法制化管理水平不断提高。酒店治安状况好转，员工安全感增强。

——精神文明建设取得新成果。学习宣传董事长“765321”重要思想活动深入开展。坚持依法治店和以德治店相结合。思想道德建设继续加强下一个三年计划的创立，激发了全店上下的热情，增强了凯瑞人的自豪感和凝聚力。

各位同志！

过去一个月，“传单宣传”，“门面广告”计划胜利完成，“热情迎宾”局面形成。“拜访客户”计划开局良好。这个月，是全店上下在董事长的各会议精神指引下，沿着开瑞特色道路阔步前进的一个月；是凯瑞面貌日新月异、各项事业蒸蒸日上、菜品质量显著改善的一个月；是我店稳定、团结、市场影响日益扩大的一个月。本人认真履行职责，为促进酒店繁荣、增进员工福祉而努力！

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇三

在当前，快捷酒店——这种新型消费经营场所在中国各大中型城市正在不断的投入运营。而随着快捷酒店发展规模的不断扩大，消防安全问题另人日益担忧，因为快捷酒店其自身特点是：空间有限、空气对流差、温度上升快，且烟雾极大，容易弥漫在整个空间，使相关人员难以疏散，为了防止和减少酒店的安全问题，因此采取必要的有效手段是势在必行的。

一、快捷酒店的火灾危险性

1、空间狭小蔓延快

快捷酒店空间相对狭小，出口较少，密封性好，通风条件较差。一旦发生火灾，燃烧释放出的热量在封闭性强的空间迅速聚积，使火场温度急剧上升，极易引燃周围物品和其它物质。

2、安全疏散困难多

(1)浓烟使能见度缩短。当浓烟弥漫能见度小于3米时，很难找到安全出口，受困人员易惊慌失措，造成疏散困难。

(2)一氧化碳和有毒烟气含量高。快捷酒店商品大部分是化纤、皮革、橡胶等可燃、有毒物品。燃烧会产生大量一氧化碳和有毒烟气，都可使人致命。

(3)由于多数快捷酒店是由原旧房改造而来的，存在疏散通道狭、部分防火分区无直通地面出口，受困人员易产生恐惧心理，从而引发混乱情况。

3、扑救行动困难大

(1)快捷酒店由于空间狭小，出口少，火灾一旦发生，灭火消防队员行动不便，疏散人员和物资的方向极易发生冲突，扑救难于迅速和有效展开。

(2)快捷酒店一般来说排水功能较差，因此不能大量用水。并且大都无通信保证措施，使火灾扑救中的通信设备无法发挥应有作用，易使指挥受阻。

二、快捷酒店的火灾预防措施

1、客房设置安全要求

快捷酒店客房要按照《建筑设计防火规范》的有关规定，合理确定防火间距。快捷酒店的内装修材料应全部采用非燃烧材料。快捷酒店的变电、发电设施，不宜布置在出口。快捷酒店建筑材料的耐火等级应为一级，采用的建筑构件应是耐燃的。

2、酒店疏散安全要求

(1) 安全出口的数量：每个快捷酒店安全出口数量不应少于两个

(2) 安全出口之间的距离：安全出口宜按不同方向分散设置，当受条件限制不得不同方向设置时，两个出口之间的距离不应小于5m□

(3) 安全疏散距离：房间内最远点至该房间门的距离不应大于15m；房间门至最近安全出口或防火墙上防火门的最大距离不超过40m□位于袋形走道或尽端的房间时应为20m□

(4) 疏散楼梯：当快捷酒店为3层及3层以上，或室内外高差大于10m时，应设置防烟楼梯间；当快捷酒店为二层且室内外高差小于10m时，应设置封闭楼梯间，疏散楼梯间在各层的位置不能改变。

(5) 疏散指示标志和事故照明灯具齐全。

(6) 酒店广播在火灾事故发生时能得到有效地利用。

3、自动消防系统的安全要求

公安部《消防改革与发展纲要》特别指出：酒店的消防安全，主要靠完善的防火设计和自身消防设施，提高自防自救能力。为了对快捷酒店火灾能做到早期发现，早期报警，早期和及时扑救，酒店应设置火灾自动报警设施。设置固定灭火装置

应采用消防栓和自动喷水灭火系统两大类。

三、快捷酒店消防安全管理要求

1、强化主体意识，全面落实逐级防火安全责任制

快捷酒店作为法人单位，必须坚决贯彻落实“谁主管谁负责、谁经营谁负责、谁主办谁负责”的原则，逐级层层签订防火安全责任书，将各自的责任具体明确、细化。

2、建立健全制度，严格约束酒店员工自身行为

据相关资料报道，我国火灾事故的发生其直接原因，绝大多数又是由人的不安全行为导致的。因此，必须通过建立健全各项安全制度，约束员工的自身行为，使快捷酒店消防安全工作走向科学有序的轨道。

总结：搞好快捷酒店消防安全工作，必须以人为本，通过建立健全各项安全制度，严格约束每个员工的自身行为酒店工作人员要注重和加强快捷酒店火灾的学习，掌握更多的扑救火灾的经验、教训；一旦火灾来临时要根据火场实际及火灾变化情况，占领有利水源，有效地部署人力，灵活的运用各种灭火措施，战胜火灾。

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇四

一、管理——高、严、细、实

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。

二、制度——规范、创新、成效

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。

三、员工——督导、关心、谅解

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！

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇五

伴着圣诞喜庆的余韵和元旦佳节的欢庆。__年的钟声即将敲响，在此我祝大家新年快乐、工作顺利、爱情甜蜜、家庭和睦。__年在星总的关爱领导下，在前厅、后厨兄弟姐妹团结努力下，今年的工作已经画上一个句号。下面由我代表后厨做工作总结。

210__年，艰辛的一年，严峻的经济形势，巨大的竞争压力，厨务人员大调整，制度规范的重新建立，这一切严酷的考验着我们团队，俗话说“真金不怕火炼”，一支崭新的团队从此诞生了，借此机会向优秀的后厨兄弟们说声：今年辛苦了、工作虽说辛苦，但大家不言累；要求虽说严格，但大家不言繁。正因为这种认真扎实的工作作风，我们的工作成果得到了上级领导和顾客的好评，除此之外也涌现了一批具有表率性的员工，像习亮、李加强、熊亮、龙景明、杨亿等等、其优秀的工作表现为团队的建设奠定了良好的基础。管理上我们不断完善，在食品安全、厨政管理、新品开发、成本控制方面逐步走向完善。

一. 食品安全方面

随着消费者对食品安全卫生方面越来越重视，食品安全是厨部工作的头等大事。为了把握好食品加工的各个环节，首先保证食品安全生产。为了保证操作间卫生环境，厨部以档口为组，下分到个人卫生责任区、日检查卫生表由档口组长填写。原材料进货把关，由厨部总值、砧板组长、酒店总值，严格按照收货标准验收，速冻食品、生产日期、卫生许可证，如：过期产品、三无产品等食材一律不得流入厨房。记得有一次，周二卫生专干曹叔带队，星总为首进行检查，发现冰箱储存霉变烟笋，及时调查原因，相关负责人处罚、采纳、存档、案例分析进行通报，从此得到了教训。原材料、半成品必须要保证先进先出原则、生熟分开、保鲜储藏。现在工

作当中没有发生类似情况，备货量控制在三天以内，保证宾客吃到放心新鲜健康的美食。

二、厨政管理

厨师长与副厨分工明确、协助精神并连在一起。厨师长负责厨部全面工作，把控出品质量。菜品质量是餐厅得以生存的灵魂，也是发展的核心竞争力。每天厨师长在出菜口把质量关，确保每道菜成菜标准，色、香、味、型稳定。作为副厨的我，主要是负责砧板、荷台日常工作督导以及成本控制两大块。并协助杨厨布置的任务、执行力，对每道菜切配，刀工要求、标准量化，严格按照标准去做和完善。作为厨师的我们，每天拿刀切菜，右手拿勺，左手拿锅。如今却不一样了，厨师拿笔，也用上笔记本电脑。星总常说，团队稳定，出品稳定。记得在7、8、9月份的时候，后厨荷台与砧板人员流动性很大，少的时候，两个档口只有4—5人上班。在这样的情况下，厨部在星总的支持下，出台了工资改革，分档口进行工资晋级考核、缺员补助、管理基金等一系列措施。晋级制度实施后，得到了员工的肯定，人员也得到稳定，之前流失的员工也有回来。在管理基金的作用下，使厨部管理层的监管力度大大加强也使我们的工作效率大大提高了的。

三、新品研发方面

在星总的督导下，我们因时而异，老菜新做，新食材的挖掘，新味型、新色彩、新造型。我们需要新，创新是厨艺界的灵魂血液。根据季节性的食材供应特点，结合本地口味家常菜、推出春夏秋冬季节小菜谱，所以我们精心研发，利用普通食材做出色、香、味、意’型的低价菜品。如：夏季小炒河三鲜、冬季粉皮黑山羊、新派原味鸭等，这些菜也得到了宾客的肯定，也是湖南人喜爱的口味下饭菜。点心也推出了大众喜爱的紫薯球。在__年大蓉和产品交流会上，有四道菜品参展。第三届大蓉和技能比武获得三等奖。我们的汗水已经记录了我们的感动，而往后的路，我们将继续用汗水去开垦，

用更多的更好的菜肴来见证我们的进步。

四、成本控制方面

在保证出品质量的情况下，降低成本始终是我们的重要目标，对各档口进行毛利控制。身为一名副厨，我也总结出一些原材料严格把关，一些低成本的新方法。去市场询价，精确地制定时令菜毛利与售价。每次出新菜研发，做好每道菜的成本卡，对于一些反季节食材价格偏高，如芦笋，及时与财务室进行沟通，并由财务室发出停牌通知。时刻掌握库存状况，坚持先进先出的原则。把存货较长的原料尽快销售出去。每月成本卡一出，我就会第一时间告诉厨房兄弟们，高了还是低了，让厨师都去关心成本，浪费一点原料那都是在剥削酒店的盈利，都是在剥削我们自己的利益，节约无小事，从自身做起，只有我们一起认真重视这个问题，才能实质性的解决问题。

__年已经过去，其存在的不足之处会让我们得到教训和启发。展望__年，我们将不断接受挑战，勇于创新，从而在__年创造更好的经济效益。如果说以星总为首的管理层及管理公司是帆是舵，那前厅后厨毫无疑问就是其左右桨，所以，前厅后厨的兄弟姐妹们，让我们一起扬帆起航、乘风破浪、争流而上，共创佳绩吧！

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇六

得：occ房卫生质量有了较明显的.提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导 下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上 级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方 针，在经过一段时间努力下□occ房有了较明显的提高且现还

呈上升趋势！

失：(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

(2)对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

(3)市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

(1)对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2)对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇七

大家好！

我们满腔信心地迎来2022年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为差强人意的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总过去一年的工作、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、以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店将销售部人员进行调整，不断扩充销售队伍，增强了在岗人员竞争上岗意识和主动销售的工作责任心。销售部领导班子分析，提升销售业绩主要是管理好销售人员，下达科学、合理的销售指标，激励大家的工作责任心和主动性。

2、客源构扩展。酒店在原有协议单位、上门散客、国际卡等自然销售渠道的基础上，拓展增加了团队房、网络订房等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，下达给销售员的指标才有据可依，分解指标合理，能促进销售业绩的提升，进而能使酒店下达的经营指标如期完成。

3、餐、房提成奖励。根据本酒店市场定位的特色，以接待协议单位商务客人、上门散客和国际卡客人为主，以网络订房、团队房等为辅的营销策略，制定了对销售部人员按高出每月销售指标后给予以一定比例提成的奖励。这一奖励政策，极大地调动了销售人员的工作热情和增强了服务意识。

4、投诉处理。销售部直接服务客人，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”的宗旨，销售部接待并妥善处理宾客大大小小的投诉，为酒店减少了经济损失，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店领导的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作，直接赢得了销售业绩的显著回升。

二、根据客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全体员工的共同努力，成绩是明显的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。

1、设施设备不尽完善。尤其是客房的桌椅棱角破损、墙纸发霉、浴帘发霉、地毯污浊、地砖裂缝等情况较为严重。

2、服务技能有待提升。一表现在服务技能人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐。二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“激励模式”。三服务技能随意性等个体行为较严重。

3、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的治理目标、经营指标和工作计划，以指导2022年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

谢谢大家！

述职人：__

2022年_月_日

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇八

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。

一、经营情况

20xx年酒店主营业务收入共计733万元，发生成本费用608万元，盈利125万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。

客房部实现收入295万元，月均收入24.6万元。其中：客房收入285.1万元，占客房收入的96.6%；客房部201x年初有客房90间，5月份对酒店客房进行改造增加为103间，10月份投入使用，本年共出租入住房21214次，出租率为61%。

餐饮部实现收入357万元，月平均收入29.75万元。其中：主餐收入302万元，占餐饮总收入的85%；婚宴收入(5月-12月统计

数据)45.9万元，占餐饮总收入的12.8%;散客收入(5月-12月统计数据)134.8万元，占餐饮总收入的37.7%;协议单位(5月-12月统计数据)119万元，占餐饮总收入的33.3%。

二、管理情况

1、外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请三门峡明珠宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。

2、引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。

3、内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度;工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决;客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

4、顺利完成三星级酒店市级评定工作□20xx年酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本达到三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

三、其他方面

1、提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升;其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

2、提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”;合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

3、优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

利，关心员工生活。

5、开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

四、不足之处

1、经营方面：客源市场不科学，大型接待所占比例较低；服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

2、管理方面：团队缺乏凝聚力及执行力；管理人员能力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

3、员工队伍建设：人员流动性较大；服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

五、20xx年工作目标

1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，13年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

2、经营创收。13年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

3、提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

4、深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

5、开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

6、提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的201x年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇九

9月，**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：

一、 管理——高、严、细、实

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。

二、 制度——规范、创新、成效

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。

三、 员工——督导、关心、谅解

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！

本月部门的主题活动为员工关心月，将如何提高对员工的关心作为本月的日常工作，通过解决员工工作和生活中的问题作为出发点，并找员工谈心，一些从实际出发。

另外，本月企业结合市场情况和任务目标制定第三季度销售任务目标和分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的. 积极性。

部门工作方面

(一)销售部工作

1. 市场调研，9月1日销售价格的调整。
2. 更新宾馆网络图片。
3. 宣传推广：早餐、会议室、洗衣房、接送机服务。
4. 制作两宾馆和餐厅用品和宣传品。
5. 微信信息推广。

6. 统计8月份订房中心返佣。
7. 催缴雅高达账款。
8. 审核统计日审单据。
9. 订房中心客人转换。
10. 销售数据统计。

(二)前厅部工作

1. 针对五一旺季，对前台各员工进行了销售技巧的培训，合理利用三角关系进行售房，以更好的开展工作。
2. 早餐推出，前厅部大力宣传，不仅加大了我们的营业收入，也在我们本站售房时起到了很好的辅助作用。
3. 配合好公安部门临检工作。
4. 对前厅部各工作进行检查并提出要求，严格按制度执行。
5. 新增服务：洗衣机、车队，做好宣传工作。
6. 合理售房，房价灵活掌握，在保证收入的同时，提高出租率。
7. 组织好每周一前厅部例会，听取员工的合理化建议，及时反映近期情况，及时解决。
8. 为更好的开展工作，与客房部沟通有偿物品的事宜。
9. 与销售部配合好销售，多听合理化建议，提高销售技巧。
10. 试工期员工转正的考核工作

11. 完成领导交代的其它事项。

(三) 客房部工作

1. 棉织品的分配及楼层更换工作。
2. 完成了文晟、文苑的窗轨及阳台卫生工作。
3. 为方便楼层员工，规范了楼层棉织间及库房的棉织配量。
4. 东地下室客房整理完毕。
5. 加强了员工的仪容仪表和礼节礼貌的培训。
6. 完成了两宾馆客房卫生间的计划卫生。
7. 完成了客房宿舍调整。
8. 完成了铺床及客房业务流程的培训。
9. 文晟文苑新增客房消费商品。

(四) 工程部工作

1. 完成了文苑西地下室的改造装修；
2. 完成了文苑11f办公室的改造装修；
3. 完成了文苑消毒间的改造装修；
4. 完成了文苑客房小库房架子的制作；
5. 对文苑led显示屏进行了维修及更换显卡，重新制定程序；
6. 对文苑2012、2210、2212房进行了改造；

7. 对文晟11f办公室进行了改造;
8. 完成了文晟、文苑客房门锁的更换及梯禁的安装;
9. 对文晟、文苑客房新旧空调进行了统计;
10. 文苑消毒间消毒池架子制作及投币洗衣机安装。

(五) 保卫部工作

1. 负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每两小时巡逻一遍，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。

以确保安全无事故。

2. 认真做好工作记录，开好每天的晨会，认真开包检查。
3. 在五月份旅游旺季的到来，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。
4. 参加了东城区住宿业安全工作大会，并将会议内容给员工进行了学习。
5. 根据派出所相关规定和安排，对两宾馆11楼加强管理，做到了人走门关。
6. 在五月旅游旺季人员流动较大，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

7. 每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

总的讲，我们两宾馆成绩是有目共睹的。

但是，我们现在所面临的最大挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。

如何才能够使宾馆保持常胜不败之地，这就需要我们宾馆管理层和员工的共同努力了。

我们要适应形势的发展要求。

工作部署和方法要符合满足顾客的最大需求。

用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。

用我们的精神和文化塑造宾馆的光辉形象。

2.月度工作总结

4.月度工作总结模板

5.月度工作总结范文

6.月度工作总结ppt

7.营销月度工作总结

8.pmc月度工作总结

酒店月度工作总结及下月工作计划 酒店营销部月度工作总结篇十

本月部门的主题活动为员工关心月，将如何提高对员工的关心作为本月的日常工作，通过解决员工工作和生活中的问题作为出发点，并找员工谈心，一些从实际出发。另外，本月企业结合市场情况和任务目标制定第三季度销售任务目标和分解，通过合理的激励机制来调动部员工的积极性。

- 1、市场调研□x月1日销售价格的调整。
 - 2、更新宾馆网络图片。
 - 3、宣传推广：早餐、会议室、洗衣房、接送机服务。
 - 4、制作两宾馆和餐厅用品和宣传品。
 - 5、微信信息推广。
 - 6、统计8月份订房中心返佣。
 - 7、催缴雅高达账款。
 - 8、审核统计日审单据。
 - 9、订房中心客人转换。
 - 10、销售数据统计。
-
- 1、针对五一旺季，对前台各员工进行了销售技巧的培训，合理利用三角关系进行售房，以更好的开展工作。
 - 2、早餐推出，前厅部大力宣传，不仅加大了我们的营业收入，也在我们售房时起到了很好的辅助作用。

- 3、配合好公安部门临检工作。
 - 4、对前厅部各工作进行检查并提出要求，严格按制度执行。
 - 5、新增服务：洗衣机、车队，做好宣传工作。
 - 6、合理售房，房价灵活掌握，在保证收入的同时，提高出租率。
 - 7、组织好每周一前厅部例会，听取员工的合理化建议，及时反映近期情况，及时解决。
 - 8、为更好的开展工作，与客房部沟通有偿物品的事宜。
 - 9、与销售部配合好销售，多听合理化建议，提高销售技巧。
 - 10、试工期员工转正的考核工作。
 - 11、完成领导交代的其它事项。
- 1、棉织品的分配及楼层更换工作。
 - 2、完成了文晟、文苑的窗轨及阳台卫生工作。
 - 3、为方便楼层员工，规范了楼层棉织间及库房的棉织配量。
 - 4、东地下室客房整理完毕。
 - 5、加强了员工的仪容仪表和礼节礼貌的培训。
 - 6、完成了两宾馆客房卫生间的计划卫生。
 - 7、完成了客房宿舍调整。
 - 8、完成了铺床及客房业务流程的培训。

9、文晟文苑新增客房消费商品。

1、完成了文苑西地下室的改造装修。

2、完成了文苑11f办公室的改造装修。

3、完成了文苑消毒间的改造装修。

4、完成了文苑客房小库房架子的制作。

5、对文苑led显示屏进行了维修及更换显卡，重新制定程序。

6、对文苑20xx□2210□2212房进行了改造。

7、对文晟11f办公室进行了改造。

8、完成了文晟、文苑客房门锁的更换及梯禁的安装。

9、对文晟、文苑客房新旧空调进行了统计。

10、文苑消毒间消毒池架子制作及投币洗衣机安装。

1、负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每两小时巡逻一遍，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。

2、认真做好工作记录，开好每天的晨会，认真开包检查。

3、在五月份旅游旺季的到来，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。

4、参加了东城区住宿业安全工作大会，并将会议内容给员工进行了学习。

5、根据派出所相关规定和安排，对两宾馆11楼加强管理，做到了人走门关。

6、在五月旅游旺季人员流动较大，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

7、每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

总的讲，我们两宾馆成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使宾馆保持常胜不败之地，这就需要我们宾馆管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造宾馆的光辉形象。