

# 最新足疗店工作总结与计划(优质8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 足疗店工作总结与计划篇一

9月□xxx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！

## 足疗店工作总结与计划篇二

酒店总经理班子根据中心的要求，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%；其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

酒店通过狠抓管理，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。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，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。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导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加岗加时，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。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

## 足疗店工作总结与计划篇三

酒店前台年终总结尊敬的领导，亲爱的同事们大家下午好：

我是x店的前台收银x[]做为入职4个月的员工能够参加此次优秀员工会议并作出报告发言，我倍感荣幸。当然这些离不开x店领导们的栽培与同事们的帮助。从刚刚跨入酒店对酒店一文不知到熟悉酒店，上级的关心和同事们的帮助使我不断进步，4个月的工作成长历程使我逐渐成为一名合格的前台收银员！

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访嘉裕的客人来说，前台是他们接触咱们公司的第一步，是对公司的第一印象，是十分重要的。因此前台在必须程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，因此我必须要认真做好本职工作。酒店前厅工作是酒店企业形象的代表和标志，作为前厅要每日注意仪容仪表。

现就20xx年工作情况作出以下几点阐述：

1. 身为酒店服务工作者和其他的服务行业一样，在经理的指导下 我们学会了怎么接人待物，起身微笑服务，怎么问候客人和客人寒暄。如何为客人提供服务，在服务中对客所需的语言。
2. 身为酒店前厅工作者我们还是一名销售员。首先要熟悉我们酒店的经营模式，学会根据酒店房态客人意愿，为客人推荐满意的房间。不断地推出新活动例如20xx年开展的同姓缘、逢七有礼、值班经理微信特权房，单双眼皮、特价房活动、向回头客推荐我们的会员卡等等一系列的活动带给客人最大的优惠也带给酒店稳定的客源！
3. 我们不仅是销售更是一名售后工作者。接听电话的礼貌用

语，和客人面对面的沟通，以及客人所提出的问题作出专业的回答！尽最大努力 做到客人满意，这样我们才能赢得更多的回头客！

4. 酒店前厅也是一名小小消防名。酒店是人群聚集的公共场合。在这里我们要学会最基本的安全常识问题。了解酒店的消防设备放置在哪里并会操作使用，更要知道我们的报警系统发出的报警信号，并熟记报警电话！这些是对入住我们嘉裕客人的安全保障也是对我们自身安全的一种保障！

5. 酒店前厅也是一名城市的导游，首先我们要了解自己身处的地理位置，了解身边的交通情况及城市的都市化，只有这样我们才能在客人询问你位置的时候给予客人准确的答复，给予客人带来方便！

6. 酒店前厅还是节能降耗员。作为酒店工作者我们就要把酒店当成自己的家。比如爱惜酒店的公共用品、定时的开关灯、积极的做酒店卫生、和领导同事间的配合及友爱等等，真正的爱这个工作爱我们工作的地方把它当成我们的家。为我们的家节能降耗！

经理一直教导我们作为前厅最关键的就是要有好的人品，人品比能力更重要。好品质成就一生！每个人有每个人不一样的能力，能力是可以培养的而品质是不可改变的！前台收银是一个和金钱直接接触的工种，也是直接和客人信息接触的工种所以我们务必要求我们有良好的品质。比如客房在收房时收到客人的钱包、手表、手机、首饰，都是积极的交给前厅我们在及时的联系客人并归还。比如客人询问某个客人住在哪个房间我们应该迅速的用良好的态度去和客人讲这个牵扯到客人隐私我们没有办法帮忙查询，并告知客人让他们自行联系在住客人。这样能让客人在我们嘉裕住的安心也是在给我们酒店树立高品质！

在工作有过困难有过泪水，但是只要用心，学会从工作中找

快乐，一切将变得简单，渐渐的我越来越自信，越来越喜欢自己的工作。前台是酒店的形象窗口，前台每一位员工的一言一行都代表着酒店。作为一名前台收银员，我深感自己岗位的重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一张票据、一个电话，一个签字，稍有不慎，将会给客人或酒店造成不必要的损失，酒店的形象也将会在客人的心目中大打折扣。其实只要你愿意，你用心去体验去学习去工作，每个人都会成为一名优秀员工。要成为一名优秀的员工，在我看来，最重要的就是要热爱工作。在酒店，热爱工作其实非常容易做到，只需牢记两点：一是真诚微笑；二是用心做事。微笑服务是从事酒店行业最起码的职业要求，微笑的对待每一位客人，用心的做好每一件事情，这样不仅对我们酒店有益，对我们自身素质的提高，更有不可估量的作用。

最后，愿我们酒店事业蒸蒸日上，不断地做大做强，祝同事们工作顺利，身体健康，谢谢！

## 足疗店工作总结与计划篇四

5月份忙碌的工作已经过去，现根据部门5月份的工作情况将部门工作作如下总结。首先在经营收入方面：

5月份共完成营收元，其中客房完成营收元，占计划的x%□平均出租率x%□平均房价x元；另外，餐饮完成营收收入x元，占计划的x%□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。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了饭店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合饭店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间饭店客源的稳定；另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了饭店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合饭店评星要求，对饭店各区域所有宣传品进行了重新设计，使饭店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将饭店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

5月份的工作已经过去，在5月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和09年度全年营销计划，现将09年6月份的工作从以下几个方面开展：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性。

本月将饭店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年饭店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保饭店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保饭店收入的稳步提高；团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意向，关注郑州市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对禹州市、长葛市、以及平顶山地区进行开发和回访。

本月主要对今年中秋节月饼市场进行考察，确定今年饭店销售方式；以上是对营销部5月份工作的总结和对6月份工作的计划。

5月份周边主要饭店客房情况统计：

2) 宾馆71%本月主要是以中石油会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

4) 饭店78%本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5) 89%此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；综合以上各酒店并结合5月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；进入6月份以后，整



体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主。

## 足疗店工作总结与计划篇五

针对本月内的情况进行评估。通过对财务数据，非财务数据，人力资源数据和非人力资源数据等等进行运营分析与管控。涉及的内容要根据门店月度工作要求来定。

1、整合财务报表。如三大指标详细数据，客户数据，厨房数据，计划数据等。

2、通过第一项分析。如目标完成情况，月度控制结果，计划完成情况，日常工作情况，长期性工作进展等，找出店面情况的正确及偏失。

3、根据第二项分析进行修订或者改变。

4、根据前几项来制定下月度工作计划，并根据年度工作计划进行修订并设定工作节点以保证下月度工作的顺利完成。

5、奖励和惩罚机制；临时事务安排等。

## 足疗店工作总结与计划篇六

xx年是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的开始之年，也是酒店全面向营收及利润指标冲锋的一年。我们有必要回顾总结上半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在以后的工作里努力创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力

酒店班子根据总店的要求，年初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，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。酒店总经理班子带领各部门主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，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。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善了窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，几乎未发生一件意外安全事故。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店领导班子率先垂范，组织指导全体员工，认真学习上级会议精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，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。店级领导还通过组织对部门

主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店主要抓了以下工作。

#### (一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、渠道拓宽。一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

2、窗口形象。前厅除充分利用酒店给予的餐提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理推销，保证酒店利益最大化。加强对前厅在接待结帐等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。

3、投诉处理。吧台岗位，是酒店的门面岗位，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”和“让客人完全满意”的宗旨，

从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。争取了较多的酒店回头客。

## (二) 以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。酒店在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，在一定的费和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，酒店将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

## (三) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

#### (四)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。

#### 四、酒店仍存二类问题

上半年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。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。用酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识和管理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“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

2、服务质量尚需有优化。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。中午与晚上、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些岗位的部分员工，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。

通过对酒店工作进行回顾总结，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。并将制订下半年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导全年酒店各项工作的开展和具体实施。

## 足疗店工作总结与计划篇七

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%□出租房间x间次，出租率x%□会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：（另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元）。

1. 全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。

2. 每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本持续住宿环境处于良好状态。

3. 8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再

培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作资料、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4. 利用社区活动，用心组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5. 逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞能够临时带给给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间带给饮料满足客人需求。

6. 根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7. 客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成状况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。（优美短篇散文）

1. 员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题就应能够避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2. 员工岗位职责心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的潜质低。

3. 员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能用心做些力所能及的事情。在无现场管理的状况下，工作效率比较低。

4. 客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节

很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通潜质，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成状况不够理想。

5. 布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起用心带头作用。

1. 制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟练掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2. 制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3. 制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。（最红网络游戏家族名）

4. 每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人带给更优质的服务。

5. 一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处罚。

6. 本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，职责落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

XXXX年就快结束，回首XXXX年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的XXXX年就伴随着新年伊始即将临近。可以说□XXXX年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总



结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要□xxxx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。酒店销售部工作总结。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们

的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信:在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

## 足疗店工作总结与计划篇八

首先向获得最佳员工称号的王倩、郑黎明同志、向获得优秀员工荣誉的各部门代表表示热烈的祝贺，其次向全酒店的116名员工表示感谢，感谢您们11月对酒店做出的贡献。同时我们本月新进了不少的新员工，让我们用热烈的掌声对他们的加盟表示最热烈的欢迎。

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

### 一、11月份工作回顾

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度;本月进行了积极的招聘,补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口;为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目;制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰;248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境;对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受;餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观;餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结;虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积

极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

## 二、目前存在的问题

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

下面我再向分析一下我们的工资构成：

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资(减少两天休假)，所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右(不含内招)，这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚

现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的牌子在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

我们的工资彰显原则：

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。