# 酒店年终工作总结及工作计划（10篇）

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-12-09

*关于酒店年终工作总结及工作计划（10篇）时间稍纵即逝，又迎来了一个全新的起点，可是此时到底什么样的工作之间才是适合自己的呢?下面是小编给大家整理的酒店年终工作总结及工作计划，仅供参考希望能帮助到大家。酒店年终工作总结及工作计划篇1x月份正值...*

关于酒店年终工作总结及工作计划（10篇）

时间稍纵即逝，又迎来了一个全新的起点，可是此时到底什么样的工作之间才是适合自己的呢?下面是小编给大家整理的酒店年终工作总结及工作计划，仅供参考希望能帮助到大家。

**酒店年终工作总结及工作计划篇1**

x月份正值新年之际,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌,x月份有x节、\_\_节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将\_\_年x月份个人工作总结报告如下：

1.节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2.做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3.节能降耗。客房部在x月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在x月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，这是客房部的员工共同努力的结果。

4.人力资源的调整。调整了文员，由于x名文员提出辞职，为了不影响客房\_\_年旺季时的接待工作，马上进入x月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了x名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响\_\_年客房部的整体工作，给予辞退。

5.设施设备的维护保养。本月将\_\_的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修。

**酒店年终工作总结及工作计划篇2**

大家好!今天我们回首过去总结20\_\_年的工作，放眼未来规划20\_\_年的全景工作，首先我谨代表公司董事会和厦门\_\_公司全体成员向大家致谢，向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感谢，向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意，向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。感谢大家在过去的一年里，在全体员工的共同努力下，通过大家辛勤的工作和无私的奉献，圆满完成了公司的营业任务指标，为公司的发展作出了积极的贡献。 回首过去的一年，酒店在集团王董、詹董的领导下，紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据，即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”，全年总营业额x元，出租客房间数x间，平均房价x元，出租率x%，总结今年的主要工作如下：

一、以顾客为中心：

“顾客就是上帝、顾客就是朋友”一年来我们结合以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过各岗位设立宾客意见建议表、实时跟进网络宾客的意见建议和不定时的拜访制度充分了解顾客的需求，并针对不同的问题和反馈的意见给予处理和反馈，并努力在多方面上提高员工素质，如每月不少于四次的内部培训，聘请老师对于前台员工专业英语的培训等，并努力提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行，力争更多的“满意+惊喜”。

二、重管理树形象、重发展控成本：

1、管理就是从细节开始，首先我们调整了内部的组织架构，将前厅部和销售部合并为营销部，后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部，客房房调整了逯经理为客房部经理，通过组织架构的合并缩减了人员成本。

2、加强了日常工作管理制度，通过酒店各部门规章制度的制定，严格落实，从而规范了各岗位的制度，使之更加规范化;

3、严格落实消防、公安和工商系统的各项要求，全年共举办消防培训两次，接受公安局和工商领导检查不少于十次;

4、对外，我们通过发放的士带客提成奖励方案的的士卡片，并在酒店边上制作了酒店指引牌，提升了酒店的宣传力度和知名度;

5、同居委会和物业管理处协调处理了酒店门口跳舞一事，使之我们的客人有了一个更安静的休息场所;

6、在员工管理方面，树立员工家的归属感，并落实到日常的工作管理当中去，一方面要求行政部定期举行员工生日活动，另一方面不定期举办员工的集体活动，如外出烧烤、集体出游、羽毛球比赛等，通过一系列的活动，提升了员工对酒店的认可度，也提现了酒店对员工的关怀;

7、在服务方面：提升服务细节，如接/送机服务，送果盘服务、客房限额免洗衣服务等。通过这一细节的服务，大大提升了宾客的满意度;

8、在酒店发展方面，一方面制定了相关的优惠政策，另一方面也加大了酒店的促销力度，如会员的充值奖励、钟点房的住满五次送一次等，通过这一系列的优惠政策，大大提升了散客、网络和会员的销售额，从原来占营业额的8%左右提升到了15%左右，进一步提升了酒店的知名度。

9、在成本控制方面，一方面要求各部门制定并严格执行了相关的节能方案，如灯光的控制、低值易耗品的控管和回收等，另一方面要求各部门严格把控所有物品的采购和报废制度，其次对酒店用电较大的区域，如大堂的水池射灯和钨丝灯进行改造、关闭了客房卫生间的部分射灯等，从而节省了一些不必要的浪费现象;

三、存着的不足之处：

一年来我们做的有很多，其主要的目的就是希望能够提升我们的营业利润，并努力为员工创造一个良好、温馨的工作环境，回首过去的一年我们的不足还有很多很多：

1、各部门的执行能力和管控能力相对不足：一方面各部门负责人在执行酒店相关规定和制度时，比较随意，不会用心并重视酒店的相关指令等;另一方面各部门员工在执行酒店相关规章制度时，缺乏持之以恒的工作态度，以致很多方面无法长期有效地执行下去;

2、对客服务的不足：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”这个道理相信很多员工都能理解和明白，但是在服务的过程中很多员工往往就疏于对这些细节的日常养成，如服务的不及时，不到位，不亲切等，导致大多的客人对于我们的服务一直无法给予肯定，这也必将是我们今后所要努力和完善的;

3、日常维护工作的不足：主要体现在工程和酒店设备的维护方面，一方面由于工程人员的不足和水平限制，导致我店的日常维护制度较难以执行，也因此各个区域的硬件方面都出现了或大或小的问题，修补工作无法及时，很多时候又要请外援，以致客户对于我们的硬件方面总有些美中不足;

4、保安日常维护方面：整体保安的人员素质和服务有待于进一步提高，一方面服务的意识还不够积极主动，另一方面对于车场和日常工作区域的管控还需加强，一年来发生过了三次保安人员同客人吵架的现象，也因为对车辆管控的不到位导致客人车辆损坏和投诉等;

5、后勤保障工作方面：日常工作的组织能力和后勤保障能力还需进一步加强，如员工的每次活动要善于安排和总结，以致在下次的活动中能更好地奠定基础。其次对于员工的关心、关爱还远远不够，我们一直在讲只有服务好我们的员工，员工才能更好地服务好我们的客人，在今后的工作中不管行政部还是各部门负责人要多关心员工，尽可能地帮助和解决员工在工作和生活中所遇到的困难，努力营造一个温馨的工作氛围;

6、服务的标准和意识整体有待于提升：很多员工在服务过程中往往很计较和在意相等的利益关系，凡事总是很在意个人的利益问题，无法同我们整个团队融为一体，例如，个别员工在卖房或做房时，若有提成其态度就表现得特别积极，反之，态度就一落千丈，这一方面很不可取，也因此会影响了我们整体的服务质量，服务的定律是100-1=0 的道理就是希望大家能够从一而终做好各项服务。

四、工作计划：

1、我集团将与\_\_酒店管理集团合作一起经营我店，这意味着管理方面和资源共享方面的进一步提升，也方便我们借此机会进一步的交流和学习，计划会安排部分管理人员外出参与轮岗培训和交流学习;

2、开源节流：20\_\_年努力提升业绩和控制成本将会是我们工作的主抓重点，努力挖掘新的客户源，开拓新的客户市场，并对客户的市场进一步重新定位和分析，以便于我们更好地提升各项营业指标。其次鉴于目前各项开支较大的情况，继续推进节能工作，严格落实到每一个工作细节当中，强化员工的节约意识;

3、细化服务品质，提高宾客满意度：服务无定性，也无止境，坚持努力创造“满意+惊喜”的服务口号，做到微笑服务、真诚服务、用心服务，我们细化每一项服务细节，完善服务中的不足，追求服务的完美性，争取为客人创造更多的感动。

4、培训方面：除了坚持现有的培训制度外，我们将以行政部为主体，外请具有相关专业技能人员对各部门的员工进行服务意识、服务技能培训等专业知识的培训，提升各岗位的服务质量;

5、绩效考核的制定和实施：我店讲对整体员工的绩效进行明确的考核，实行多劳多得，绩效处罚/奖励等，进一步规范酒店的薪资方案制度。

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，迎来了充满挑战的20\_\_年，风正济时，正当扬帆远航，任重道远，仍需激流勇进，亲爱的伙伴们，20\_\_我们一起努力!

**酒店年终工作总结及工作计划篇3**

一年来人力资源部工作的回顾，20\_\_年，我店人事工作，在店领导正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，在人事工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本实体全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

(一)不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。

全面分析了淄博地区的酒店内外形势，总结了酒店开业筹备来的基本经验，进一步阐明了在人事管理中，资源开发、生存竞争中“以人为本”的根本要求，提出“以人才治店，以人才求生存”的目标，对酒店人事工作做出了部署，是我们酒店在新世纪、新阶段人事工作的行动纲领，并组织了各部门进行了学习，帮助各部门及时制定了学习意见及工作方向。特别在各部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，进一步激发了工作热情和进取精神，为全面完成11年度人事工作任务提供了强大的精神动力，促进了人事部各项工作全面平衡的发展。

(二)加强人事政策宣传，使“顾客第一、员工第一”达到质的统一

宣传工作是社会精神文明建设的重要组成部分，而加强酒店员工的人事政策的宣传，是提高管理人员、普通员工的竞争意识，对于酒店“平者让、能者上、庸者下”的用人机制得以顺利健康的发展，具有很强的现实意义。酒店以员工满意、客人满意、业主满意为准则，以资产经营与资本经营相结合谋取回报率比，使酒店有更为广阔的发展前景，这所有的一切均与用人政策有密不可分的关系。年前，酒店首先提出一个口号“顾客第一、员工第一”。有的人从逻辑上指出它的矛盾性，认为第一只有一个，而不可能有两个，也许在形式逻辑中，它违背了逻辑法则。两个第一的并列，说明我们酒店对经营、管理的不同视角，从酒店的服务对象而言，当然以顾客的需求为对象，它是第一位的，从管理而言，摆在首位的则是员工。员工是酒店稳以自下而上的宝贵财富，只有领先员工，以“员工第一”才有可能造就“顾客第一”，员工第一是基础，顾客第一是员工第一的展现，是员工第一造就的成果。

在这一年里，我们广作宣传，倡导“顾客第一、员工第一”的并列存在，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，一个有能做的事，决不让两人去完成，充分利用了“宁缺勿滥”的原则，使酒店员工队伍越来越齐整，员工素质有了大幅度的提高。在用人方面，我部广开贤路，征招能人志士，以前只用比自己矮的人这种现象，在今年里，这种用人方式得到了彻底的杜绝，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感。

在这一年里，我们合理运用了“后勤、前台、顾客”这三者之间的关系，倡导“后勤为前勤服务，女士为先生服务，先生为先生服务”，提高员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，又倡导“客人永远是对的，客人是朋友，而不是上帝，把虚荣让给客人”等，我们通过向员工做了上述的有利宣传，从而使“顾客第一、员工第一”达到了质的统一。

(三)重点服务环节、服务质量再提高工程取得新成效

为确保重点服务环节的服务质量达到酒店标准，人力资源部全面在酒店实施了服务质量再提高工作，今年初，特别在第一季度末，人力资源部针对酒店员工的服务质量的现实情况，又走访了周边几家大型酒店，从而确定了“礼节礼貌再提高工程”“食品卫生再提高工程”“工作效率再提高工程”，这三大工程在酒店领导重视、全体员工积极参与下，取得了较好的成效。

**酒店年终工作总结及工作计划篇4**

一、建立酒店营销公关通讯联络网

11月份的重点工作之一是建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。计划在圣诞节举行大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，拉年底的团拜宴。

11月份开始，营销部将配合酒店整体营销体制，重新制订完善营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高销售代表的工资待遇，激发、调动销售人员的积极性。销售代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核销售代表。督促销售代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。充分利用宾客意见表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划

组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，以保证酒店的服务质量和客户满意度。

11月工作具体计划：

第一周：安排专人全程接待跟踪11月1日的团体会议，住宿，用餐，积极协调各部门的配合工作。拓展新市场，开发潜在新客户，走动式销售，包括老客户回访，新客户拜访等等。跟踪11月4日可口可乐的团队入住，保证团队入住安排井然有序，配合客房部做好第二天的退房工作，保证退房即时，客户满意结账，收集客户意见，跟进11月5、6日的满月酒，生日宴，婚宴，寿宴。保证宴会顺利，促进口碑推广。开展销售部心态管理培训课程。

第二周：做好11，12，13日天然气公司的团队入住的准备工作，跟进各个部门的准备工作，做好细致服务的检查工作，发现问题，及时跟进相关部门改进，处理。跟进团队的早早餐，午餐，晚餐安排和住宿安排，续房卫生抽查。安排好15日港中旅团队的入住，保证房间质量和房间数，并且和客房部做好协调工作，及时调整工作安排情况，保证客户集中入住，集中退房的紧张工作。开发新客户，走出去，引进来，并且针对每一类型的客户，特殊爱好，消费情况都要做好详细的记录，以方便客户等级划分，消费量统计。做到及时调整工作思路，服务意识。做一次销售部客户拜访思路拓展培训邀请办公室参加。

第三周：做好11月19， 24日的婚宴接待工作，27备3，协助餐饮部做好客人的安排，婚宴协调工作。并且积极开展团拜宴开发，新客户拜访，会议型团队的开发。做一次销售部激励培训课程。邀请办公室参加。

第四周：做好11月30日婚宴的接待工作，保证客人的合理需求得到最大化满足，让客户感觉宾至如归。并且做好新客户开发工作，做好月度总结工作，为下一个月的工作做好计划安排，组织一次销售部投诉处理，销售思路拓展培训课程。

**酒店年终工作总结及工作计划篇5**

第一、餐厅内部管理方面

1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2、根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3、制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5、安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题;听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7、与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8、建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品安全，执行五专原则，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电、煤等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9、抓好餐厅卫生工作和安全工作，执行五专原则，为客人提供舒适、优雅的用餐环境。

第二、营销方面

1、利用外卖渠道广为宣传，增加餐厅在本区的知明度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，以“抓住老顾客，留住新顾客”为宗旨，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住吉享客的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现中式快餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三、经营战略

本餐厅位于周浦镇小上海步行街繁华地段，周围主要以服装店铺为主，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，除特殊天气外，周边相对成熟的餐饮没有多大的竞争力，我们要发扬自己的特点，要集中力量，把中式快餐吉享客的品牌做精做好。

以上是我吉享客周浦店20\_\_年度工作总结及20\_\_年工作计划，有不足之处，望领导指正!新的一年意味着新的开始，新的起点、新的机遇、新的挑战，新的自我，我们决心再接再励，更上一层楼 。

**酒店年终工作总结及工作计划篇6**

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下;在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨;以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了\_\_年的工作。回顾\_\_，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望\_\_，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自\_\_年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现工作总结如下：

一、成本管理：

(1)根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗;一岗多责。

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

二、 菜肴管理：

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划：

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(3)周月不定时培训两次打菜的标准，打菜的速度，菜肴的搭配，针对不同的客人促销不同的菜肴，合理地轻松应对高峰期的人流量;

(4)周月培训一次主管值班管理，人事管理，物料仓库管理，做到台账与实际库存数量相符;

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、 店面管理;

(1)不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态;

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：

1)店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2)餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3)个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5)人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的\_\_年，一定能在工作中取得更好的成绩。

**酒店年终工作总结及工作计划篇7**

转眼间20\_\_年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

　　回顾20\_\_年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

　　6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

　　1、负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作。

　　2、负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。

　　3、每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

　　由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

　　1、由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便(例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单)。

　　2、仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。

　　3、年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。

　　4、客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

　　现将20\_\_年的工作想法说一下：

　　1、面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待

。　　2、鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

　　3、建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

　　4、针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：

　　(1)客人寄存酒水做好寄存卡的交接。

　　(2)在寄存卡上注明存放时间。

　　(3)对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5、再次建议酒店实行考勤打卡制。

　　最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

**酒店年终工作总结及工作计划篇8**

某大酒店从4月16日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20\_\_年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在酒店管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现将年终工作总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店开始，到一路艰辛的工作，能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。在只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的情况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重，人员少。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作，终于在4月16日正式开业。一下是这40多天来领导与员工们所作的努力：

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。

二是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

1、成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;

2、充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;

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;

4、对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果;

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。

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员，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。

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。

**酒店年终工作总结及工作计划篇9**

20\_\_年，餐饮部在张总及总经理室的正确领导下，在各兄弟部门的大力支持下，在餐饮各分部门的共同努力下，较好的完成了全年营业任务。回顾一年来走过的历程，我们有过泪水，有过欢笑，创造了很多奇迹，也留下了些许遗憾，这一年我们过的充实而快乐。在这里请允许我代表餐饮各分部门经理对战斗在一线的同事们、兄弟姐妹们表示最衷心的感谢，谢谢大家一年来的付出和努力。现将餐饮部全年工作总结如下：

第一部分，经营情况

1、营业收入：截止20\_\_年12月31日，餐饮部共完成营业收入4753万，其中散餐收入3476万，宴会收入864万，湘菜馆收入412万，全年超额完成任务698万，与去年同期相比增长了886万，增长率为23%。

2、营业费用：全年共计680万，占营业收入的14%，其中：人员工资196万;用水量31346吨，超出任务指标8896吨，超额费用为38252元;用电量348421度，节余任务指标18629度，节余费用为20491元;物料消耗费用66170元，维修费用47303元，其他费用在这里不做仔细说明。

3、客流量：中餐部全年共接待30424桌，平均每天83桌，其中午市上座率为57%，晚市上座率为78%，人均消费为

160元，单桌平均消费为1143元。全年宴会、会议共计632次，其中婚宴470次，相对20\_\_年增加了174次，会议162次，相对20\_\_年增加了88次。

第二部分，管理情况

20\_\_年是我们酒店稳固品牌，树立餐饮龙头企业的重要一年，也是创造企业效益的关键之年，一年来，餐饮部坚持以“九字方针”为总的指导方针，以“固强补弱”为总的工作思路，全体员工团结一心，集思广益，使我们的管理工作有了进一步的提高。

1、以“保增长”为前提，抓经营工作。

通过20\_\_年的摸索，20\_\_年的总结，20\_\_年的考核更加合理科学，更加深入人心。为了在营业额上有更高的突破，我们在酒店制定的全年营业任务的基础上，增加了760万，并根据各部门的营业销售空间，重新划分任务，在给各部门施加压力的同时，提升了大家的销售动力，为我们完成营业任务起到了很大的促进作用。

在宴会经营方面，我们积极响应公司领导提出的“一年打基础，两年上台阶，三年创品牌，四年求发展”的思路，一手抓推销，一手抓服务，力争提升宴会接待质量。通过20\_\_年存留的宴会、会议信息，主动电话回访，征询客人意见，查找接待过程中所存在的问题，进行整改。并根据市场的发展需求，对宴会菜单进行修改，量化出品质量，赢合了客人对菜品的需求，降低了菜品成本，加大了利润空间。婚庆公司的合作以及礼宾车的销售，为顾客提供了方便，增加了营业收入。年底对宴会部的地毯、台布、椅套进行了全面更换，使客人对宴会环境有了新的认识，为10年的宴会品牌打好了基础。

根据酒店内部的实际情况及客人的消费心理，餐饮部综合分析，反复论证，将原来无偿给客人提供的毛巾，转变为收费环保消毒毛巾，不仅降低了客人的投诉，还提升了营业收入。

2、以“降成本”为核心，抓节能工作。

20\_\_年，由于我们在成本问题上缺乏深刻的认识，只追求高额的营业收入，而忽视了降成本的重要性，导致酒店几百万的利润，因管理不当而白白被浪费掉。20\_\_年通过对可控费用认真研究，逐条分析，从人力成本着手，将原来餐饮部编制229人，减少到183人，大大降低了人员费用，提升了工作效率。在用电方面，实行色标管理，将电源开关时间，转为定时、定点，严格监控，效果显著。在餐具方面，实行标识管理，实现了餐具的定位定量，易取易还，减少了破损，方便了检查。通过酒店资产大普查，使酒店所有物品，责任到部，责任到区，责任到人，杜绝了因酒店面积大、人员多，而导致的乱拉乱挪、责任不清的现象，并坚持每月盘点，要求账目与实物相符，缺失部分由责任人自行承担，加强了员工对资产的爱护和责任心。通过培训提高员工的节能意识，调动员工积极性，号召大家出主意，想点子，涌现出了很多降成本的好办法，如：打扫卫生由原来的一个包间一盆水，改为一个区域一盆水，此举看是虽小，但可见节能意识已深入人心，为了降低各种费用，餐饮部宁可自己出资批发办公用品，员工宁可自己掏钱购买易耗品，也不愿意拖部门的后退。为了降低维修费用，餐饮部组织了机动维修小组，养成了大修找工程，小修自己做的良好习惯，节约了时间，降低了工程部的工作量。

3、以“客户”为中心，抓销售工作。

要想完成全年营业任务，我们深知销售和客情维护的重要性，特别是今年年初老客户因各种原因不断流失，熟悉的面孔越来越少，如何确保经营效益，确保稳固的客源，是摆在我们面前最关键的问题。我们及时调整思路，根据预定部的散餐记录，将每月的预定信息进行汇总，通过对散餐客流量分析，准确掌握客户的消费动向，针对消费次数下降的单位，进行自查，查找服务接待中的疏漏，对症下药，及时补救。对营业实行挖掘客户信息考核，要求仔细观察客人的用餐细节、特殊爱好，及时收集客人的意见和建议，通过每日例会通报给所有管理人员，确保在客人下次消费的过程中，投其所好的给予针对性、个性化的服务，为客人带来了亲切感、自尊感，为酒店赢得了一份赞美的口碑。

**酒店年终工作总结及工作计划篇10**

一、经营状况：

本月经营指标共计126万元，实际完成1247614元，接待人数19732人，完成计划指标的99%。

二、收入成本分解：

中餐厅指标915000元，实际完成938445元，完成中餐厅计划指标的103%，接待人数10487人，人均消费89.49元，日平均营业额30272元;

西餐厅指标185000元，实际完成150228元，完成西餐厅计划指标的81%，接待人数620\_\_5人，人均消费24.65元，日平均营业额4846元;

大堂吧指标40000元，实际完成27743元，完成大堂吧计划指标的69%，接待人数789人，人均消费35.16元，日平均营业额895元;

肥牛餐厅指标120\_0元，实际完成131198元，完成肥牛餐厅计划指标的120\_\_%，接待人数2361人，人均消费55.57元，日平均营业额4232元。

三、接待状况：

本月共计接待了17次会议，会议费：29550元、会议用餐：32122元;接待了28份婚宴，收入579876元;接待了7个宴会，收入79214元。

四、管理营销工作：

1、 10月初根据黄金周婚宴预订情况在保证服务质量的前提下合理安排部门员工轮休“十一假”。

2、 10月初在部门内部做好了节日期间安全与卫生检查工作，并将节日期间各部位的管理责任落实到具体个人，从而保证节日期间员工的劳动纪律及服务质量。

3、 10月9日完成了9月份工作总结及10月份工作计划。

4、 10月中旬配合酒店接受了消防检查。

5、 10月中旬在保证食品质量的前提下更换了员工餐厅的肉类供货商。

6、 10月中旬在财务部的配合下计算出9月份各部门的成本及费用，并已下发给各相关部位做好控制。

7、 10月中旬完成中餐厅新菜牌的最终定稿并开始批量印刷。

8、 10月中旬通过对市场的考察和调研最终确认于11月8日—12月8日在中餐举行“巴蜀精品菜”美食活动月。

9、 10月中旬在采购部的配合下确定了肥牛餐厅新进的低价白酒。

10、 10月中旬出台了餐饮部20\_\_年技能大赛个人摆台比赛的预案。

11、 10月22日—10月24日餐饮部在保证正常工作的前提下安排部门新员工参加人力资源部组织的入职培训。

12、 餐饮部于10月23日—10月26日组织部门骨干员工参加了饭店协会组织的点菜师培训。

13、 10月下旬配合“客居沈阳”杂志为宣传11月份美食活动做了宣传图片的拍照工作。

14、 10月下旬餐饮部完成了20\_\_年圣诞平安夜的营销计划。

15、 10月下旬在工程部的配合下对西厨房排烟道进行了改造。

16、 10月29日在中餐箸园餐厅举办了员工技能大赛个人摆台比赛。

17、 10月29日安排部门员工参加了人力资源部组织的转正考试。

18、 10月底已将11月份各餐厅的推广活动宣传台卡制作完毕并送交客房部在房间内摆放。

五、十一月份工作计划

餐饮部十一月份计划经营指标为87万元，分解后中餐厅应完成59万元，日均19667元;西餐厅应完成12万元，日均4000元;大堂吧应完成3万元，日均1000元;肥牛餐厅应完成13万元，日均4333元。

1、 西餐厅将推出“药膳美食活动月”西餐自助晚餐优惠活动，优惠价格为：90元/位(买一赠一)。活动日期为20\_\_年11月1日至20\_\_年11月30日。

2、 肥牛餐厅将于11月1日至12月31日为每桌用餐客人赠送青虾的酬宾活动。

3、 大堂吧于11月1日至12月31日推出多套商务简餐，并由西厨房协助核算成本与制作。

4、 中餐厅于11月8日至12月8日推出“巴蜀精品菜”美食活动月，活动期间所有菜品8.5折(香烟、酒水、海鲜除外)。

5、 本月计划于11月初对餐饮部各部位进行蟑螂消杀。

6、 本月计划于11月1日起在中餐起用新菜牌，并已下备忘由财务部协助调整电脑中的菜式及价格。

7、 本月餐饮部将与菜牌制作公司联络确认并制作肥牛餐厅的新菜牌。

8、 本月餐饮部计划接待婚宴10份。

9、 本月将完成圣诞节平安夜的各项营销预案。

10、 本月将组织部门员工参加人力资源部组织的培训。

11、 本月将完成餐饮部员工技能大赛个人摆台比赛。

12、 本月将组织部门员工参加酒店组织的员工技能大赛团体比赛。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！