# 酒店月度工作总结和年度计划模板(4篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2025-01-19

*酒店月度工作总结及工作计划酒店月度工作总结和年度计划一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...*

**酒店月度工作总结及工作计划酒店月度工作总结和年度计划一**

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。

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。

**酒店月度工作总结及工作计划酒店月度工作总结和年度计划二**

1、建立严格纪律的上下班打卡考勤制度、例会制度、会议记录制度，完善监督机制。对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、本站管理人员每周召开一次晨会,总结上周工作和下周的工作计划。将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位财产责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

上月完成工作情况

1、对本部门所需物品进行逐一领取，并对于暂时还用不上的东西统一入本部门库房集中管理，交由专人负责。

2、针对每个人的经验和个性重新定岗分岗，并制定出财产责任制度，把部门的每一个物品都责任到人，并进行日常整理。

3、跟进健身房、瑜伽室、台球室、乒乓球室、和麻将室所需设备的安装工作，务必保证每一项细小的环节都可以安全完美的完成。

4、对地下一层游戏室存在的问题和供应商联系，协调解决办法，对存在问题的电视和饮水机和电器供应商协调跟换，都在进行中。

6、针对地下一层潮气严重的问题，由保安部配合太开外面的窗口玻璃，现在情况好转一些，但见效并不理想。

7、影视厅的设备调试工作进行完毕，对于原先电影片源筛选后和供应商联系重新跟换片源，包括暂缺的2d电影资源和操作方法，目前跟进中。

8、配合景区的相关部门对康乐部的家具和音响进行测试和验收。

9、和瑜伽教练商讨瑜伽课程方面情况，并沟通还需解决的问题，现课程已基本确认完毕。

10、做出10天康乐部培训计划，准备下一阶段的培训，已上交。

1、对康乐部的卫生状况进行更加细致彻底的打扫，全面为开业备战。

2、丰富大家的班后生活，协助各部门开展几次班后小活动，比如放电影和唱ktv，也可以体验瑜伽课程，由领导选定。

3、完成部门的各岗位培训，包括ktv、影视厅和健身房等地方的接待流程，务必使每一个人都熟练上手。

4、岗位职责的制定和落实培训：

(1)负责宾客娱乐活动的安排、接待及预订等工作。

(2)负责解答宾客提出的要求和疑难问题。如：酒店里的康乐设施及活动项目、开放时间、服务性质、费用标准和其他问题。

(3)负责安排活动项目的管理，服务员要礼貌接待宾客及周到服务。

(4)严格把好验证关，并注意客人健康情况，对患有肝炎、一心脏病、皮肤病、急性结膜炎、传染病及酗酒者禁止进入指定场所。

**酒店月度工作总结及工作计划酒店月度工作总结和年度计划三**

回顾七月份酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴芥，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

1.要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2.成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

3.建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4.整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，补充了新鲜血液，严格按照服务规范开展保卫工作，使保安部逐步向好的方向发展。

前厅部作为酒店的窗口部门，从客人到店的第一分钟到离店的最后退房，无不起到一个桥梁的作用。对于这一批新进的员工，由于经验不足、管理不到位，导致经常出错，特别是在收银方面，直到目前尚未走上规范化，经常出现错帐、少钱等现象。在礼节礼仪方面，远未达到酒店要求的热情有礼、殷勤、快捷、专业的服务规范，经常导致客人投诉。有鉴于此，下一阶段将严格管理、整顿前厅部工作规范。

在销售推广方面，销售部克服了交通不便的困难，对东区周边企业进行了全面的铺市，在开业前期对周边企业、翡翠绿洲等目标客源市场进行了针对性的夹报宣传、派发传单，对黄埔区主要潜在消费人群进行了短信群发，并在15号和23号成功召开了小型的试业酒会，有效地加强了与主管上级部门和周边企业的沟通，让粤来悦商务酒店的知名度进一步提升。

今年的广交会，由于政府严抓、竞争激烈的外因和酒店知名度不高、准备不充分的内因，导致出现了很不理想的业绩，经过对销售部的及时调整，在广交会后半段，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司56间房住4天的大型团队入住，使酒店迎来了第一个营业高峰。

西餐厅参照上岛管理模式，严格要求，高起点高要求，管理团队日益成熟。圆满完成了三大接待任务，即两场百人自助餐酒会和环亚公司百人早餐用餐。在散点市场的开拓方面，西餐部根据地理位置和客源习惯，及时推出了全场8折、餐后送饮料、喝饮料送早餐等营销策略，有效地吸引了一批目标客源，通过优质的服务，牢牢抓住了这一批客人成为西餐厅忠实顾客。现在基本上保持每天4500元以上的营业额，并不断向更高的营收进发。

管家部是酒店最大的一个部门，同时也是管事最多最杂最累了部门。开荒前期经受住了时间紧、工作范围大、加班加点的考验，在全面试业运营后，管家部配合业主方验收了各部门的工程，不厌其烦地与施工方就工程遗留问题磋商，敦促其按酒店要求整改。在对客服务方面，严格按照服务规范，把好质量关，做到了客房卫生零投诉!服务员对客热情有礼，目前员工心态稳定，并逐步走上正轨。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

1.部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。

2.由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。

3.业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

4.开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5.工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6.财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7.采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8.管理人员权限不清晰，难以规范管理。

**酒店月度工作总结及工作计划酒店月度工作总结和年度计划四**

x、完成了东部新城\_\_x国道水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

x、完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为\_\_.x万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

x、完成了山大新校供水管道pe管的投标工作，工程中标价\_\_万元，已履约\_\_万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

x、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

x、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

x、不能正确的处理市场信息，具体表现在：①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

x、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢;在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

三、今后的工作打算：

x、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。济南目前正在大搞城市建设，东部新城、西部大学城、市内大面积的管网改造以及分支供水的实施改造都给我们带来了无限商机。我们要做好市场调查，总结上半年三个工程的经验教训，做好客户的回访工作，利用伟星管材良好的性能特点，适当的投入一定的广告宣传，提高企业知名度，加大营销力度，进一步的进行推广。

x、做好售后服务方面的工作，特别是抢修工作。现在市场竞争最激烈的还是服务方面的竞争，一个好的产品的推广不光是良好的质量，还要有全面的售后服务。很多新兴的管材，刚开始打入市场时轰轰烈烈，但是为什么没过多久就消声隐迹了呢?就是因为保障措施不到位，服务水平达不到。我们要在维修方面下工夫，对人员进行系统的培训，购买抢修专用工具，备齐维修管件，真正做到使客户无后顾之忧。

x、分析竞争对手，加强与竞争对手的沟通，实施合作竞争。

目前，我们最强大的竞争对手是‘四川森普管业’，该公司的销售网络覆盖整个山东市场，有着庞大的人际关系网络，在济南的销售业绩仅次于我们。现在，我们两家为了争夺市场份额，都采取了降低价格这一策略，这样下去只会损失双方更多的利润，两败具伤。在下半年的工作中，应加强双方的联系，互相完善、互相补充、互相利用、共同促进、联合竞争、利益循环、共享市场。

x、加强部门间的沟通合作。作为经营部门，应该多向兄弟部门学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了物业公司共同的目标，各部门应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高物业公司整体作战能力。

x、加强学习和内部管理，加强培训，规范各项管理制度，提高人员素质。不断的学习专业知识，提高业务水平。不断完善和规范各项管理制度，为各项工作的开展打下良好的基础。

x做好安全方面的工作，安全是企业永恒的主题坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，不断增强员工的安全意识和自我防护能力，为员工创造一个安全、舒适的工作环境。

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！