# 2025年酒店工作计划和总结 酒店管家部工作总结及工作计划(优质15篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-04-21

*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。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店工作计划和总结篇一(...*

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。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店工作计划和总结篇一**

(一)室内绿化管理:。

1、负责酒店室内所有花鸟鱼的`管理、养护工作;。

2、负责保持酒店内所有花木生机勃勃、色彩艳丽;。

3、每天上班首先巡视所有绿化布置及设施是否正常,发现问题及时纠正、排除;。

4、做好日常花木的管养,清洁及鱼鸟的喂养管理工作;。

5、细心检查岗位内花鸟鱼生长情况,做好病虫害预测、预报;。

6、每天清理室内植物黄叶,修整树型,保持生势壮旺、美观;。

7、根据不同植物,每月淋水、喷水、施肥、喷药数次;。

8、定期更换室内植物位置及更换时花;。

10、定期更换花盘底碟水,防止蚊虫滋生或发臭;。

11、经常注意绿化动态的变化,发现问题及时处理,做好防治病虫害;。

12、室内绿化工作应一切以“客人至上”,以方便客人休息和行动为准则。要注意仪容仪表,主动向客人问好。

(二)室外绿化管理:。

2、每天上班后先应巡视本岗位绿化布置及设施是否正常;。

3、按岗定时定位操作,做好花木营养、清洁、除草、施肥、淋水;。

4、做好花木防风、防寒、防晒、防病虫等自然灾害;。

5、做好室外、庭园景点布置及换花工作,使庭院常新常艳;。

6、做好草地修剪、施肥、确保平整常绿、美观;。

7、每天清理绿化花坛草地,保持清洁卫生无杂物;。

8、按时检查维修好各种绿化设备机械,保证经常处于正常工作状态。

(三)绿化工作的成本控制:。

1、坚持以酒店自种为方针,自行培植酒店室内、室外绿树花草;。

3、餐厅插花,买种相结合,以种为主,节约成本;。

4、餐饮上菜配花,采用买花配种花或绿叶相结合,减轻餐饮成本。

**酒店工作计划和总结篇二**

工作计划是对一定时期的工作预先作出的安排和打算，工作中都需要制定工作计划。计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。所以计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。工作为此收录了一些范文，希望能为大家提供帮助。

后勤工作非常重。为了让我们酒店的餐厅有充足的食材来源，我们在这就还没开始就开始做预备工作，按照我们部门的要求，是提前规划，这让我们这周工作很轻松，有着很严谨的逻辑和工作。

我们每个人都在为自己的岗位在思考对策，因为不但要为酒店餐厅提供各种常用的食材，还有其他的后勤资源需要我们注意，比如客房的被褥更换和清洗，卫生的打扫等等都被安排在了我们后勤部门，每天都非常的繁忙，一个是酒店规模大另一个是应为我能需要负责的板块多。

但是虽然有些繁琐，但是也没有乱阵脚，因为我们一直都在跟着节奏来走，每一次前进的步伐都稳健，没有什么错误，所以这周没有什么糟心的事情发生，都能够维持酒店的运营，让我们酒店的份儿有了很大的提升空间。同样我们也都在朝着一个方向前进，不断的为更多的部门负担采购的责任。

沟通是我们为了工作经常要做的工作，每次都要积极的与同事之间进行沟通和了解，彼此做到心中有数，让我们的工作可以在规定的时间内按时做完，不至于拖累了我们酒店的发展。每个人都被分派了很多任务，但是我们并不赶一个是因为我们后勤人手充裕，另一个是我们的工作效率还是比较高的。有领导的统领，更是有大家的配合，把十指攥成拳才能够挥出更加有力的攻击。

我们本周工作中，经常被提及到工作的重要，我们领导也经常给我们很多忠告，比如我能的竞争对数后很多，行业之间的进攻等，想要获得成绩获得时间发展，又该如何做等等问题让我们可以在后勤工作中有了更加充足的准备，因为有先见之明，所以对于工作的加强有很大的提升和开拓。

我们很多人工作都有了基础的依照，有了可以遵循的规律走，因此在后勤工作上面就积累了很大的经验，让我们后勤部有了更大的空间，虽然有些狭小但是也施展开了拳脚，让我们获得了一段宝贵的发展机会这是值得高兴与认同的毕竟这样的分摊任务，调动起更多的人为酒店的发展贡献，自己的实力和价值。

当然最重要的还是我们后勤部团结，每个人都在为这个集体努力又怎么会出现完不成的任务。

下面说一说接下来的一周计划。

1、多做多得，让更多的人参与进来，同时对于不能完成酒店交付的采购业务的成员采取淘汰制，毕竟我们需要的是一个能够给我们酒店能够带来发展。

2、对于公司的纪律问题，纪律是一个酒店发展的根本，所以这一点是不能改变的。

3、为了提高部门的能力和积极性，积极培训更多有用的储备人员，他们即止我们的后别力量，也是我们工作的基础。

4、推动员工对公司的归服感为我们酒店的发展献策。

**酒店工作计划和总结篇三**

三、做好大厦内外的协调沟通工作。

对外，积极主动的与市里的相关单位进行沟通并与他们做到融洽相处，为我公司的工作进展做好基础工作。对内，在坚持原则的基础上，搞好同事与同事、部门与部门之间的沟通协调、相互团结工作，保证政令畅通。充分发挥参谋助手作用。

四、时刻端正思想态度。

要据实情、讲实话、干实事，扎扎实实，实事求是干工作，实事求是的反映情况。

五、严格执行公司各项规章制度，维护公司利益，积极为公司的发展壮大做出贡献。

新的一年，新的形势，新的任务。我会不断探索工作的新思路、新办法和新经验，在增强工作创造性的同时，争取做好领导的助手，成为上、下沟通的桥梁，为大厦百年的基业、辉煌的明天贡献出自己的一份力量。

**酒店工作计划和总结篇四**

2月14日情人节就要到了，为消费者创造一个既浪漫又温馨的节目，是每一家酒店都在努力的工作，多年来，也一向是送玫瑰、送巧克力布置一下场地来向消费者传送这个节目的讯息。

根据我们山庄自身的经营特色，根据常消费熟客的消费习惯。今年，我们制定出以下情人节推广计划，供总办审阅。

二、活动主题。

\_\_酒店\_\_\_\_情人节粉红之旅。

玫瑰、粉红、物语。

三、活动时间。

四、活动地点。

主要地点:丽骏会大厅。

次要地点:客房桑拿房。

五、活动方法。

1、经过浪漫的场景布置，为消费者创造一个温馨，旖旎的爱的殿堂；

2、设立“情人留言板”，供情侣在上头写上爱的挚言。

3、经过彩色荧光棒挂在身上的方式，区分单身和有情人之间的身份，单身客人可参加大厅举办的“情侣对对碰”活动（另附活动方案）。

4、客房、桑拿房设立“粉红情侣套房”，巧妙布置，并赠送玖瑰花、巧克力、香槟酒及双份早餐。

5、洒吧推出情侣鸡尾洒资料。

六、氛围营造:。

夜总会:1、大门口用松枝、鲜花、粉红色雪纱扎成心形拱门。

2、进大门横梁上注明活动主题。

3、二楼玻璃墙处设立4×2米“情侣留言板”。

4、大厅内用粉红色雪纱，玫瑰花，粉红色汽球点缀。

客房、桑拿房:用粉红色雪纱，玫瑰花，粉红色汽球点缀。

七、广告方法:。

1、宣传单:10000份，自行派发。

2、信息发布:3000元。

3、内部广告发布:（含喷画、电脑屏幕）。

4、广告文字:。

a、拥有你，我此生有幸。

珍惜你，我毕生力行。（广告词）。

b、春信绽放，玫瑰花开，感情来了，你的故事开始了；

情人节到了，在东莞山庄准备一份珍爱的礼物，然后温柔地携上你的的她或他，就在这个浪漫的日子开始相约。（信息）。

c、2月14日情人节，“粉红情侣套房”188元，恭祝您情人节欢乐！

2月14日东莞山庄单身贵族“情侣对对碰，”party恭候您的光临！

玫瑰花雨，美酒烛光，丽骏会情人节粉红之旅，等待您的参与！

八、促计划:。

1、客房设八间“粉红情侣套房，”每间每晚228元，并赠送玫瑰8支，巧克力一盒，香槟酒一支。

2、桑拿房设八间“粉红情侣套房，”每间每晚218元，并赠送玫瑰花8支，巧克力一盒香槟酒一支。

3、夜总会大厅推出“情侣鸡尾酒”套餐。

4、夜总会大厅“单身贵族”“情侣对对碰”活动。

九、活动安排。

1、营销部:2月10日前推出活动广告。

2月13日前做好情人节氛围营造工作。

2、娱乐部:2月10日前结合营销计划，制定好情人节活动细则:。

2月13日前做好情人节氛围营造工作。

3、桑拿、客房部:2月13日做好粉红情侣套房的布置工作。

4、工程部:结合活动计划，做好用光、用电工作的安排及特殊道具的制作。

十、费用预算:。

1、仿真玫瑰花:6000朵×0、3元=1800元。

2、玫瑰花:500朵×1、00元=500元。

3、巧克力:100盒×20元=20\_\_元。

4、粉红色雪纱:100码×5、0元=500元。

5、宣传单:10000张×0、25元=2500元。

6、喷画:200平方×10元=20\_\_元。

7、其它:500元。

合计:9800元。

**酒店工作计划和总结篇五**

所有的有关会计的专业基础知识、基本理论、基本方法和结构体系，我们都基本掌握。可是结合社会实际工作来看，我会的这些专业知识似乎只是纸上谈兵。倘若将这些理论性极强的东西搬上实际上应用，那我们也会是无从下手，一窍不通。所以今年\_月，我来到\_公司进行了为期\_\_个月的实习。下面我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下汇报：

1、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

从知识上讲，会计工作是一门专业性很强的工作，从业人员只有不断地学习才能跟上企业发展的步伐，要不断地充实自己，掌握最新的会计准则，税法细则，法律知识及攻关经济动态。这样才能精通自己的工作内容，对企业的发展方向作出正确的判断，给企业的生产与流通制定出良好的财务计划，为企业和社会创造更多的财富。

从道德素质讲，会计工作的特殊性使其可接触到大量的共有财产，所以作为会计人员一定要把握好自己办事的尺度，首先自己要做到安分守己，其次对于他人的威胁，诱惑，和指使要做到坚决不从。\_\_同志曾经讲过“不”。这四个字代表了他对整个会计界提出的要求和寄予的希望。如何挽救道德的缺失，将个人素质提高到一个新的层面上来，是我们每一个会计人员都要努力思考的问题。只有会计人员自身的道德素质提高，才能够走好职业生涯的每一步，只有会计人员全体道德素质提高，会计行业才能够得到更深的发展，市场经济的优势才能够发挥得更好。

2、作为一个会计人员要有严谨的工作态度。会计工作是一门很精准的工作，要求会计人员要准确的核算每一项指标，牢记每一条税法，正确使用每一个公式。会计不是一件具有创新意识的工作，它是靠一个又一个精准的数字来反映问题的。所以我们一定要加强自己对数字的敏感度，及时发现问题解决问题弥补漏洞。

3、作为一名会计人员要具备良好的人际交往能力。会计部门是企业管理的核心部门，对下要收\_\_计信息，对上要汇报会计信息，对内要相互配合整理会计信息，对外要与社会公众和政府部门搞好关系。在于各个部门各种人员打交道时一定要注意沟通方法，协调好相互间的工作关系。工作重要具备正确的心态和良好的心理素质。记住一句话叫做事高三级，做人低三分。

4、作为一个即将工作或刚迈入社会的新人，也要注下面是我通过这次会计实习中领悟到的很多书本上所不能学到的会计的特点和积累，以及题外的很多道理。

以前，我总以为自己的会计理论知识扎实较强，正如所有工作一样，掌握了规律，照芦葫画瓢准没错，那么，当一名出色的会计人员，应该没问题了。现在才发现，会计其实更讲究的是它的实际操作性和实践性。离开操作和实践，其它一切都为零!会计就是做账。

其次，就是会计的连通性、逻辑性和规范性。每一笔业务的发生，都要根据其原始凭证，一一登记入记账凭证、明细账、日记账、三栏式账、多栏式账、总账等等可能连通起来的账户。这为其一。会计的每一笔账务都有依有据，而且是逐一按时间顺序登记下来的，极具逻辑性，这为其二。在会计的实践中，漏账、错账的更正，都不允许随意添改，不容弄虚作假。每一个程序、步骤都得以会计制度为前提、为基础。体现了会计的规范性，这为其三。

登账的方法：首先要根据业务的发生，取得原始凭证，将其登记记帐凭证。然后，根据记帐凭证，登记其明细账。期末，填写科目汇总表以及试算平衡表，最后才把它登记入总账。结转其成本后，根据总账合计，填制资产负债表、利润表、损益表等等年度报表。这就是会计操作的一般顺序和基本流程。

会计本来就是烦琐的工作。在实习期间，我曾觉得整天要对着那枯燥无味的账目和数字而心生烦闷、厌倦，以致于登账登得错漏百出。愈错愈烦，愈烦愈错，这只会导致“雪上加霜”。反之，只要你用心地做，反而会左右逢源。越做越觉乐趣，越做越起劲。梁启超说过：凡职业都具有趣味的，只要你肯干下去，趣味自然会发生。因此，做账切忌：粗心大意，马虎了事，心浮气躁。做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸!

毕业实习是学生大学学习完成全部课程后的最重要的实践环节。通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。由于会计行业的特殊性我只能参加财务部门中较为简单的工作，如出纳及帮助会计进行帐目的核对等工作，但是，这帮助我更深层次地理解现在的企业会计，并且我对会计分录、记帐、会计报表的应用也有了进步的掌握。不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。实践暴露了我许多知识上的不足，也是对理论知识的一种补足。会计工作中的每一个步骤都是十分重要的，只要有一个部分出差错，那么就会牵连到其他的部分，所以会计真的不是简单的算算记记，这是一项十分严谨的管理活动。此外，我还结交了许多朋友、老师，我们在一起相互交流，相互促进。因为我知道只有和他们深入接触你才会更加了解会计工作的实质、经验、方法。为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。在这次的社会实践中，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，也改掉了很多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地!

**酒店工作计划和总结篇六**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

本资料于贵-州-学-习-报告总结工作总结。

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设。

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，xx，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量。

标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率。

行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能234。

**酒店工作计划和总结篇七**

为了确保酒店20xx年全年经营任务的顺利完成，销售部现对上半年工作进行总结和分析。从中找出部门存在的问题和不足，并在下半年的工作中全面贯彻落实。

20xx年上半年，我部门共完成销售收入x万元，同比去年增长xx万元。其中客房收入x万元，同比增长xx万元;餐饮收入x万元，同比减少x万元。上半年共接待团队会议x个，同比增长xx个，团队会议用房总间夜数为间/夜。其中，消费x万元以上的会议共x个，消费总金额xx万元，用房数为间/夜，占上半年销售收入的%。

以上数据显示，上半年销售部工作整体态势稳中有升，但会议客人的餐饮消费金额有所下降，这一点值得我们关注和思考，计划部门下半年的工作在保证客房出租率的同时，将偏重于会议餐饮销售工作，确保全年任务顺利完成。

1、会议：

上半年我部门共接待系统会议57个，占接待总量的%;接待会议xx个，占接待总量的%;接待外宾团x个，占接待总量的x%;其它客户占接待总量的%。根据分析可见，系统和会议在上半年占了一半以上的比例。

2、散客：

上半年我部门共签订协议合同份，其中新签协议合同份，协议合同散客用房数为间/夜。

1、突出工作重点，发展重要客户。

由上半年数据分析，客户占据了半壁江山，但随着20xx年x月总部的搬迁，势必在明后年对会议销售产生不利影响。我部门将从今年下半年开始，利用召开之前有利的市场大环境，加大对周边其它客户单位的销售力度，重点放在，，x集团这几家大的单位，力争到20xx年上半年逐步扩大市场份额，把搬迁造成的不利影响降到最低。

2、加强与旅行社的联系。

为了迎接20xx年到来，丰富酒店客源结构，销售部下半年开始陆续增加与旅行社的业务联系。工作重点将放在外宾团队接待上，努力提高外籍客人入住率，进一步提升酒店自身的形象和档次，最终实现销售工作多元化。

3、逐步开展与订房公司的合作。

**酒店工作计划和总结篇八**

。

2019年又即将过去，\_酒店管理有限公司工程部一年的工作在酒店领导大力支持下和\_工的指导带领下，在酒店各部门的配合协作和部门全体员工的辛勤劳动、不懈努力下。克服了人员少，工作量大等困难，开展维修保养和节能降耗工作，完成了各项维修维保项目、日常维护和酒店领导交办的其他工作。下面我将今年的工作汇总，明年的工作方向报告如下。

一、管理方面。

1、酒店营运已经5年，需要克服设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部全力结合酒店现有设备设施运行状况和人员技术专长在岗位上作了一些调整。成立客房应急维修员、设备维护组，运行组。积极主动地解决设施设备存在的各种问题，保质保量完成了能耗考核目标、维修维保项目，是设备处于良好的工作状态。

2、安全管理。

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，对员工时常进行安全教育，加强部门员工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门无安全事故发生。

设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对酒店配电井，管道井设备进行安全检查;按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修。对重点运行设备机房进行一日三次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

二、设备设施维保。

(一)机房设备维保。

1、锅炉房设备维保每月一次共12次。

2、消防设备维保每月2次共24次。

3、电梯设备维保(20台)维保每月2次共24次。

4、空调主机、热泵维保每月一次共12次。

5、风柜房设备维保(28台)共1次。

6、冷却塔维保一次，进行管道支架除锈、刷漆，1、2#塔填料更换。1、2、3#塔轴承更换。

7、洗衣房设备每月一次共12次。

8、天幕维保每月8次共96次。

(二)其它设施设备维保、维修。

1、客房维保825间次，计划为1095间次，截止11月23日还有170间未完。

2、所有盘管风机尘网清洗(共738台)共12次，翅片清洗248台。

3、分体空调维保(共40台)12次。

4、制冷设备维保(44台)12次。

(三)节能、改造工程。

1、灯光调整。

在不影响服务标准的前提下取消部分公区灯具数量如公共卫生间客房电梯休息厅(共计4.2kw)安全年计算共节约3600kw。

2、室外水景池改造，原线路老化跟换。

原金卤灯(80w)更换为led(3w)灯共200盏按每天4小时计算全年共节约54000kw。

3、低压房配电柜改造。

加装变压器散热风扇实现变压器低压侧开关互为备用，跟据变压器负荷调整变压器运行台数、轮换使用方便维保。按每月用电量60万kw·h变压器损耗比1.3%计算每台变压器月损耗大约为7800kw.四台变压器互为备用全年共节省187200kw。

4、风管改造。

中餐厅k8-10包房由于设计风量过小经常造成客人投诉经过改造风管，改善提高环境的舒适度。原\_厅为出租办公室需要长期提供空调后经过改造由原来1-2风柜(分时间段开启)改为1-1风柜(常开)供空调节省空调风柜开启时间。埃及航空风管有原2-4改为2-1风柜供空调。

(四)培训。

积极配合人力资源部，参与筹划、开展工程部管理、技能培训。今年人员流动大对新员工主要培训工程部的管理制定、工程维修服务规范、及各岗位职责。员工进行过交叉培训，使之成为一专多能复合性专业人才从而有效提高工作效率，降低劳动力。

(五)大小型会议活动跟进。

与公关销售部、宴会部、客房部等有关部门互通信息，对会议、宴会、新闻发布会、展览等大小型活动和vip房进行事前预防性检修。主动了解并及时满足大型活动和重要客人接待活动对特殊设备的要求，如灯光、音响的配备与调试等。共跟进大小宴会、会议、展览286场次。酒店节日装饰、展示屋物制作安装(元旦、春季、春秋交易会、端午、中秋、国庆、圣诞)8次。

(六)存在的不足。

1、部门员工责任感、危机感下降，需改变思想适应部门的现状和日后的发展。

2、部门员工主动服务观念、服务意识、服务质量尚待提高。

3、工作热情不高、和其他部门沟通较少。

4、个别员工缺乏独立工作能力、工作依赖性较强。

5、工作主动性不够、工作效率较低。

6、部门内部协调不够，有时维修不够及时。

三、2020年工作目标。

1、设置运行，维护保养，后勤班组，实行主管责任制加强运行维修，维护保养，资料整理统计力度，严格按工程部年计划，月计划实施，各分管主管公平公正对下属员工工作进行绩效考核，增强现场技术督导。

2、工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中央空调，供排水系统，厨房、会议音响、电话机房设施等正常运行，特别要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

3、修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个人的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

新的一年意味新的起点，新的机遇，新的挑战，我们\_酒店管理有限公司工程部一定在新的一年中改正以往的不足和缺点，完善自身的思想意识和知识技能以及人际关系。在新的一年里用心去对待每一件事，努力奋斗。希望在新的一年里会有一个新的\_酒店管理有限公司工程部。

**酒店工作计划和总结篇九**

经过年终评选客房部经理赵xx当选为酒店20xx年度“优秀经理”；罗xx、吴xx俩同志当选为酒店20xx年度“优秀领班”；高xx等13位同志当选为酒店20xx年度“服务明星”，我们要向这些优秀员工代表学习致敬！

思源大酒店现在已经成为株洲县县城集客房、餐饮、娱乐、咖啡茶饮、商务会谈、会议接待于一体的多功能现代酒店。思源大酒店现在的主要设施齐全，装修高档，格调高雅，在硬件上至少达到四星级酒店标准，软件上正朝着上三星而不断努力。勿庸置疑酒店已经是渌口最好的酒店。

一分耕耘，一分收获。20xx年，我们的汗水换来了丰收，我们的拼搏换来了喜悦，我们的付出得到了回报，我们的希望得到了实现。我们总结出一年来酒店经营管理服务成功的主要经验是强调做好了三个字的文章，实现了两个“提升”的目标。

做好了三个字的文章，具体来说：

第一，做好“品”字文章，品就是品德、品质、品牌。

我们常说“做事先做人”，它就是指要成就一番事业，首先要有好的品德。古人说：“人之立身，所贵者惟在德行”。品格如同树木，名利如同树荫。我们常常考虑的是树荫，却不知树木才是根本。的确，学会做人是成事之道，人品人格是谋事之基。我们既然以“人”的身份在人世间生活，首先从本质上讲是“人”，所以一个人若要成功，首要问题就是学会做人，如果连做人都不会，怎么能把事做好呢？比尔·盖茨曾说过：“我把人品排在人所有素质的第一位，超过了智慧、创新、情商、激情等，我认为如果一个人的人品有了问题，这个人就不值得一个公司去考虑雇用他。”广东今日集团总裁何伯权说：“我们用人的原则是德才兼备，以德为先。打个比方说，品德就像火车的方向、路轨，才能就像马力。如果方向、路轨偏了，马力越大，造成的危害也就越大。”我相信，没有好的人品，是难以生产出好的产品的。

当然，我们酒店绝大多数人都有好的品格。他们懂得尊重别人，懂得互谅互让，懂得爱护集体，懂得勤奋努力。不因小事而毁誉，不因私利而废公。我们公司需要有品德的人，欢迎有品德的人，我们要造就更多的具有优秀品德的人！能力固然重要，人品同样不可或缺。品德好的人总是能赢得人缘和信任。有了人品做航标，你的人生之舟就能乘风破浪，到达成功的彼岸。

那么，你的答案呢？其实，不论是怎样出来的，零缺点的品质目标才是我们想要的。但是，要达到零缺点目标，靠的是大家齐心协力、认真负责，也就是说品质是靠各位员工做出来的。我们生产产品要做到：不良为零、浪费为零、故障为零、投诉为零，最终生产出一流的产品。我们的服务同样如此。“质量就是生命”，这句话不是老生常谈，而是千古不变的商海准则。

没有好品质，品牌就是无源之水、无本之木。有了过硬的产品，我们就要全力创品牌、创名牌。名商曾宪梓（金利来品牌的拥有者）说过他是靠好质量、大品牌取得成功的。现在，我们思源大酒店这个酒店品牌在株洲县已打响，但这还未达到我们的目标，成为株洲市响当当的酒店品牌。我们下一步目标是进一步加大广告宣传力度，让“思源”品牌发扬光大，酒店知名度、美誉度大大提高！

第二，做好“赢”字文章，赢就是双赢。

企业里任何事情，我赢你输，我输你赢，都不是赢。真正的赢就是双赢，是皆大欢喜，大家都获胜，大家都获益。所谓企业双赢这里包括三层意思：

1、企业与客户双赢。客户是我们的衣食父母，客户的利益就是企业的利益，让客户赚到钱，我们才能赚到钱。你的工资不是会计发的，不是总经理发的，到底是谁发的呢？是客户！我们的客户越多，我们的收入就越多。

2、企业与员工双赢。企业要发展，靠的是员工，仅有几个领导是不可能的。我们老板开办思源酒店的目的，其实不是急于要赚钱，而是饮水思源，回报家乡回报社会，增加社会就业，让更多的人都赚到钱。只有大家齐心协力，努力工作，我们才能都有钱赚。这是个简单扼要的道理。

3、企业与社会双赢。社会要发展，企业的贡献不可或缺。企业要对区域发展献一份力，要有社会责任感，要热心公益事业，支持环境保护，树立良好的社会形象。最终使社区更多的人拥护我们、支持我们，使政府扶持我们，我们更快的\'发展。

第三，做好“和”字文章，和即和睦和谐。

《诗经》说:“谦谦君子，赐我百朋”。有一首歌唱道“团结就是力量---这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强。”团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，团结，一切困难都可以迎刃而解；团结，任何对手都可以战胜；团结就是力量，团结出凝聚力、出战斗力、出生产力、出社会活力。一个集体如果不团结就是一盘散沙。一滴水只有放进大海里才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起的时候才能最有力量。俗语说，人心齐、泰山移。只有心往一处想，劲往一处使，形成强大合力，经济社会才会持续快速和谐健康发展。另外，要和睦，必须讲纪律，必须有纪律。我们的纪律表现就是集体的面貌，集体的声音，集体的动作，集体的表情，集体的信念。

主要注意以下三点：

1、家庭要和睦。家庭是社会的细胞，和睦的家庭你使你安心愉快的工作。我们每天忙忙碌碌，回到家里却又吵吵闹闹，会使一个人身心疲惫，肯定会影响到工作。一个成功人士都有一个和睦的家。希望大家都能处理好家庭关系，家庭和睦。

2、部门班组要和睦。同事之间若有良好的关系，绝对有利于你的工作和健康。员工都要用心处理好同事关系，“闲谈莫论他人非；静坐常思自己过”。在和同事相处的过程中，要始终以此为准则。同事之间还要互谅互让、互帮互助，相处和睦融洽。

3、社会要和谐。人是社会的人，离开了社会，人是无法生存的。所以，我们要和社区搞好关系，让社区成为我们成长的土壤。现在国家提倡构建和谐社会，就是践行“以人为本，全面协调可持续的科学发展观”，让国泰民安，人民安居乐业，共享太平盛世。

实现了两个“提升”的目标，具体来说：

首先是丰富了酒店品牌内涵，提升了酒店对外形象。

为实现提升酒店良好形象的目标，我们不是空谈，这些体现在酒店每一个员工的基本素质、每一个员工生活习惯、每一项对客服务、每一项日常管理，每一个产品的质量、每一个细微环境的进步改观上，体现在酒店常年不断领导潮流的系列营销活动上，体现在酒店企业文化内涵不断丰富上。譬如我们酒店今年从严抓员工宿舍内务卫生开始着手提高员工素质，拌擞员工精神面貌，起到了良好的成效。如酒店今年成功开展的“光棍节”交友派对活动和圣诞夜化妆假面舞会活动等，都相继提升了酒店品牌的形象。

其次是提升了酒店在株洲县酒店、餐饮行业的市场占有率。

思源大酒店通过20xx年的创立品牌，提升形象，扩大影响，在株洲县酒店、餐饮行业的市场占有率得到大大提升。酒店过去的一年，最大的意义在于充分调动酒店人才的工作积极性，不断锤炼团队，并通过团队的努力奋斗，不断推动整个县城的消费，提高酒店的销售业绩，让酒店在渌口的市场占有率稳步攀升。另外发挥酒店洗衣房固有优势，挖掘洗衣房内部潜力，积极开拓了外接布草洗涤的业务，现在酒店已是渌口县城唯一的一家对外接布草洗涤业务的酒店，抢占了县城外接布草洗涤业务市场的相当大的份额，为减少洗衣房亏损为酒店创收闯出了一条新路来。

花放梅梢生意满，春归柳苑鸟声和。20xx年酒店以上工作成绩的取得，总而言之是得益于酒店牢记品、赢、和三个字，做好了这三个字的文章；注重了酒店品牌的创立，酒店形象的提升及市场占有率的提升。

勿庸讳言，一年来，酒店在管理、经营、服务等软件方面仍存在的这样和那样的问题和不足，期待我们来年加以解决和改进，主要表现在：

1、酒店管理专业化程度不高、人性化管理不够、管理程序欠缺规范化、人员配置不够等，尤其是酒店保安队伍建设不容满意，中层管理人员队伍整体素质还跟不上酒店的硬件档次相配套的要求，管理强度不够，执行力不够，亟待今后提高和加强。

2、酒店经营在“开源节流”方面的工作做得不够深。酒店营销力量单薄，营销人才缺乏，酒店系统营销工作还没有做到应有的高度。酒店创收渠道单一，除客房、餐饮、等经营外，其它商务开发几乎没有。另外酒店成本控制方面仍大有潜力可挖，个人节约酒店资源成本方面还可以做得更好。

3、酒店综合服务水平还有待提高，酒店服务员的整体素质有待进步，酒店服务规范需要进一步加强，酒店在个性化服务和细节化服务方面做得不够完善。

4、员工竞争意识和危机意识有待增强。

5、酒店凝聚力不强，员工队伍不稳定，人员流动大，人力资源开发困难，开发成本高。

6、一楼咖啡厅经营仍未达到理想的高度，仍然没有充分发挥其经济效益，一楼餐饮经营开发仍然大有文章可做。

**酒店工作计划和总结篇十**

。

过去的20\_年是不平凡的一年，既是举国上下深入学习并实践“以人为本，全面协调、可持续科学发展观”的一年，也是我们思源大酒店创建初期的第二年，是思源大酒店创立品牌，丰富品牌内涵，提升品牌形象的一年，是思源大酒店提升市场占有率的一年。20\_年，我们思源大酒店，在林董的统一部署下，在刘总经理的具体领导下，在县委、县政府及工商、税务、旅游等相关政府部门的关照下，承蒙行政人事部(包括保安分部和工程分部)、财务部、客房部、餐饮部、出品部、营销部、采购部等各部门的通力协助，以及广大顾客和酒店协议单位、外联业务单位、供应商的密切配合，酒店全体员工同心同德、兢兢业业、任劳任怨、积极进娶奋力拼搏，克服各种困难，取得了丰硕的工作成绩：

一、酒店经营业绩稳步提升相比去年有明显幅度的进步。

20\_年酒店全年营业收入完成了酒店年初下达的全年营业额指标，另外全年上缴各种税金超30万元。

二、酒店综合管理日趋加强和完善，水平全面提升。

1、继续建立健全酒店各项规章制度。

(1)重新拟定并完善了酒店各项岗位职责。包括完善了上自总经理下至普通服务员等所有岗位职责。

(2)根据工作需要不断补充的完善酒店综合管理制度。

酒店今年出台了《员工劳动纪律综合管理制度》、《酒店休假管理制度(更正版)》、《员工食堂就餐制度》、《员工工作餐供应制度》、《酒店物资采购管理制度》、《关于酒店财经纪律的规定》、《酒店卫生管理制度》等制度。特别是《酒店物资采购管理制度》的出台，酒店大部分菜品原料实行了供应商上门供货和采购分类价格市场调价制度，重点完善了酒店采购制度的深化改革，节约了酒店采购人力，节省了采购时间，提高了采购时效。

(4)、酒店根据实际情况还制定了一些各部门技术规范和操作规程。

如出台了客房部《客房卫生管理规定》、《酒店pa技工工作标准》、《酒店木制品保养标准》、《酒店金属设施保养标准》、《前台节能降耗控制细则》等。

可以说酒店有了高标准、严要求的强有力的制度加上贯彻执行到位，充分保证了酒店管理的正常开展。

2、酒店质量检查、督察工作常抓不懈。

众所周知，质量就是酒店的生命线，一年来我们酒店自上而下高度重视酒店出品质量、服务质量、管理质量。

酒店上半年成立了以财务部李金平经理为首的质量检查督察领导小组，下半年成立了以刘桔林总经理为首的质量检查督察领导小组，每周定期不定期对酒店各部门全面工作(包括员工劳动纪律、员工仪容仪表、部门卫生工作、部门服务质量、部门消防工作等)进行质量检查，并责成有关责任部门和责任人整改，全面开展酒店综合质检工作。酒店综合质检工作坚持每周至少一次，有力的督促了酒店各项日常管理工作的开展。

3、着重加强了酒店六常管理、六t实务管理工作。

酒店全面落实“常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育”的“酒店六常管理法”，对各部门员工进行了相关培训。下半年全面推广酒店六t实务管理模式，即“天天处理、天天整合、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进”，重点做好餐饮部、、出品部、客房部工作柜(抽屉)的格子间隔，做好小物件的定置管理，规范了酒店仓库及厨房原料、物料的摆放，按左进右出的原则操作，杜绝了因操作不规范而导致出现过期食品、物品。

三、酒店服务水平日渐提高，员工服务意识不断增强。

1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五星级酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛;每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训;每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

客房部全年每月利用不忙时间积极开展了客房服务员各岗位的培训和打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

四、坚持不懈开展酒店营销工作。

酒店营销工作主要由营销部和行政人事部担纲，在各部门全力配合下具体开展了以下工作：

1、酒店根据全年工作计划，出台了营销部工作绩效(提成)方案，营销部以完成经济任务指标为中心，以追求经济效益最大化为第一目标，制定了本部门营销制度，落实营销任务分解到人责任到人，积极开展酒店营销工作。

2、集酒店全体力量，不断开拓、创新营销渠道，广开营销工作思路，倡导全员营销模式，不断提高营销人员酒店营销的积极性，开展营销人员的酒店营销技能培训，提高营销人员营销水平。如为了拓宽酒店营销宣传渠道，利用酒店网站的信息平台，对酒店营销活动内容进行宣传;利用维美短信平台对酒店系列营销活动进行相关营销信息发布;定期不定期加强与客户的沟通，对客户进行上门拜访、回访;建立好客户相关档案等。

3、有的放矢地开展了系列营销策划活动。如三、四月份开展淡季营销活动。五月份开展了学生套餐营销活动。七月份开展了“思源鱼头皇”招牌菜、谢师宴等营销活动。9月份开展了庆祝“八。一”建军节，酒店拥军爱民优惠大酬宾活动。9月份起开展了酒店20\_年中秋月饼销售营销活动(完成月饼销售700多盒)。9月份开展了酒店迎为秒庆国庆营销活动和教师节营销活动，及思源老贺家牛杂招牌菜、阳澄湖“苏亭”大闸蟹营销活动。11月份开展了酒店“光棍节”主题派对联谊会活动和一楼火锅城开业营销活动。12月份开展了酒店20\_圣诞夜化妆假面舞会活动。等等。

4、酒店开展了店庆一周年营销活动和牛年除夕年夜饭的营销活动。

5、对酒店店庆两周年以及虎年除夕年夜饭的营销都进行了提前策划。

6、组建的婚(寿)庆团队以点带面营销促进了酒店整体经营。

五、酒店开源节流工作卓有功效。

酒店全年对各部门出台了部门绩效方案，强化各部门的成本核算，主要是针对客店部楼层、棋牌室、洗衣房，以及餐饮部、出品部进行细化成本控制，节约日常耗材，节约日常用水用电用气等，取得了较好的成效。

2、客房部是酒店主要创收部门，同昱也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，客房部号召全体员工从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

(1)客房部楼层要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，牙刷、剃须刀等回收后可卖给废品收购站，梳子清洗消毒后可利用，所有一次性用品外壳回收再利用。

(2)客房部每个工作区域都制定了灯、空调等的开关时间表，及时开关，科学使用，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了不少的电费。

(3)客房部针对酒店下发的部门预算指标，对各管区的物品领用进行合理化划分每月定额，尽量做到以旧换新，责任到人。

3、餐饮部增强员工效益意识，加强部门成本控制，节约费用开支。

(1)餐饮部在部门会议上反复强调部门成本控制的重要性，提倡员工的效益意识，并严格要求贯彻执行落实下去。同时完善部门有关物品申购制度、使用制度及流程，明确责任。

(2)节约部门耗材，一些物品废旧后加以再利用。如香巾报废后用作抹布再使用，餐桌台布坏了后缝缝补补再利用等。

(3)培养餐饮服务员平时养成良好的节约习惯，合理开关部门区域内的所有水、电、气、油、空调开关，杜绝浪费现象。

4、出品部平时严格控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对今年十一月份以来市场物价飞涨的狂潮时，出品部一方面从菜品价格、原料搭配上做文章，及时调整菜品结构，确保厨房的出品毛利;另一方面配合采购部一起调查市场，及时组织货源，储存了一大批低价粮油(包括茶油、色拉油、大米等)，有效地节约了大量出品成本。

六、酒店后勤保障工作充分有力。

1、采购工作：

酒店采购员只有两人，他们除了每天每天起早头，风雨无阻进行采购工作，保证酒店的物资供应保障外，采购部的还兼顾了酒店的其它工作，每天采购部还要负责帮洗衣房接送外来布草的任务。另外采购部下半年两位员工还兼职的酒店的其它职位，象贺志勇兼职了餐饮总监的工作，贺伟河兼职了酒店保安主管的工作，工作确实很辛苦。

今年下半年酒店采购工作实行了采购制度科学改革。酒店采购制度改革的的主要内容为酒店专门成立了7位成员的采购价格委员会，酒店菜品主要原料实行供货商对口供应上门送货，酒店采购价格委员会成员每隔10天进行菜品原料市场批价问询，以及规范酒店物品、原料的采购工作程序等。通过采购制度的改革，一方面减少了酒店采购成本，提高了采购工作效率;另一方面减轻了采购员的采购工作量，让采购员从纷繁复杂的采购琐事中解放出来，能投入更多精力于酒店的兼职工作中。这标志着酒店采购管理工作日趋科学化、规范化。

平时采购部加强了对采购车辆的爱护与管理，采购车实行专车专用，每次出车都计载行车里程，驾驶过程中尽量采取节油技术。全年安全行车几万公里无重大事故。

采购部全年全力以赳支持、配合酒店一系列完善硬件设施的举措，及几次大型营销活动，出色完成相关设备、物资的采购工作。如酒店四楼棋牌室麻将机的更新升级采购，员工食堂座椅的添置，一楼特价厅改火锅城设备的采购，酒店“思源鱼头皇”新招牌菜主原料大雄鱼头货源的落实，11月11日“光棍节”交友派对晚会活动的物品、原料采购，以及12月24日圣诞夜化妆假面舞会活动的物品、原料采购等。

采购部为酒店全年开展一系列营销活动寻求供应商的支持、赞助，作了大量的联系沟通工作，有力地促进了酒店营销活动的开展。

采购部全年协助出品部经常外出长沙、醴陵、攸县等地采购新食材，不断研发新菜品、新菜式，为出品部菜品的推陈出新作出了应有的贡献。

一年来采购部能及时按要求按标准保质保量地完成酒店采购任务，杜绝了一切不健康不卫生的假冒伪劣的物品、原料流入酒店，为酒店正常经营运转履行了物资供应保障的本职工作。

2、工程、动力运维工作：

酒店动力、工程部的工作人员也只有两人，一年来他们两师徒不仅担负着酒店动力运营的任务，还肩负着酒店日常水电、工程物业方面的维修工作，工作至关重要，也相当繁忙。

酒店在工程部的组织负责下，全年做了大量的工程维修工作，主要有酒店所有的天花板漏水工程，酒店主楼的空调维修工程、酒店外墙亮化维修工程、酒店热水供应系统维修工程、酒店电视安全监控系统维修工程、酒店厨房油烟管道清理工程、酒店下水道疏通工程、酒店厨房气房漏气维修工程、酒店一楼果汁工作间改造工程、酒店洗衣房设备维修工程、酒店十楼屋顶防水改造修补工程、酒店楼顶避雷针重新制作安装工程、客房房门补漆工程等。

酒店工程部今年负责的新建工程也不少，如花巨资上万元新安装了酒店二、四楼包厢和麻将客房的纱窗，及员工通道铁桥上的雨棚。5月份完成酒店各部门分装水电表的工程。7月份打通洗衣房车间隔墙降温、做洗衣房放布草的不锈钢工作台。9月份在厨房新建了一个大鱼池，一个烧卤房;在酒店十楼空中花园建造了一个罗汉松盆景的养护池。9月份前台新装报警器工程(2300元)。11月份前台新装身份证扫描仪工程(2000元)、酒店数字电视整体转换工程(3万多元)及酒店办公楼四楼的防盗窗制作安装工程(11000元)。等等。

酒店动力工程部以上工作确保了酒店动力运转正常，酒店建筑功能正常，完善了酒店硬件设施。

3、消防安全工作：

今年根据酒店全年构建平安“思源”、和谐“思源”的消防工作方案，年初与各部门经理签订了部门消防安全责任书，分解、落实了酒店消防安全管理责任。今年9月份酒店投资6000多元，委托株洲市金盾消防传媒有限公司制作、张贴酒店消防安全标准化管理制度、职责，制作、张贴所有消防设施的规范标识;9月份又将酒店消防组织领导机构图制作出来并悬挂于总经理办公室。今年底又花费6000元请消防工程公司的专家来对酒店整个消防系统，包括消防自动报警系统、自动喷淋灭火系统、消防联动系统、消防栓给水系统、消防应急照明系统等进行了全面的检测、维修、调试，一些消防故障得到了解决，一些消防配件得到了维修，使酒店消防系统完全运转正常;12月份又将酒店所有的没有压力的11具干粉灭火器进行了换药维修。

酒店全年高度重视员工的消防安全培训尤其是新入职员工的消防培训。酒店全年消防培训做了大量的工作，如1月31日对酒店领班以上管理人员进行关于酒店消防监控室操作知识、灭火器的使用方法、消防水带的使用方法等消防安全基本知识的培训。如9月25日请湖南省消防协会科普宣教委株洲工作组教员来酒店，对员工进行有关消防车法律、消防管理、家庭防火、高层火灾逃生等消防安全知识的培训。9月26日酒店开展了有关酒店安全防火、消防管理、消防器材(设施)知识，及酒店应急灭火疏散预案的全员消防培训学习。11月份酒店出钱选派专人去长沙参加省消防总队举办的关重点消防控制室操作员、巡防员的培训。11月又想方设法通过关系从市消防支队复印了酒店全套消防报建的资料，填补了酒店缺失消防报建折资料的空白。

总之酒店今年围绕重点消防工作计划，本着“安全第一，预防为主”的消防工作方针，完善了消防管理责任体系，理顺了酒店三级消防管理责任制;主抓了酒店各部门防火责任人管理责任的落实;以教育培训为依托，普及了酒店全员消防常识，提高了酒店参与消防管理的能力;强化了酒店消防安全检查和日常管理，确保了酒店一方平安。

**酒店工作计划和总结篇十一**

1、采购工作：

酒店采购员只有两人，他们除了每天每天起早头，风雨无阻进行采购工作，保证酒店的物资供应保障外，采购部的还兼顾了酒店的其它工作，每天采购部还要负责帮洗衣房接送外来布草的任务。另外采购部下半年两位员工还兼职的酒店的其它职位，象贺志勇兼职了餐饮总监的工作，贺伟河兼职了酒店保安主管的工作，工作确实很辛苦。

今年下半年酒店采购工作实行了采购制度科学改革。酒店采购制度改革的的主要内容为酒店专门成立了7位成员的采购价格委员会，酒店菜品主要原料实行供货商对口供应上门送货，酒店采购价格委员会成员每隔10天进行菜品原料市场批价问询，以及规范酒店物品、原料的采购工作程序等。通过采购制度的改革，一方面减少了酒店采购成本，提高了采购工作效率；另一方面减轻了采购员的采购工作量，让采购员从纷繁复杂的采购琐事中解放出来，能投入更多精力于酒店的兼职工作中。这标志着酒店采购管理工作日趋科学化、规范化。

平时采购部加强了对采购车辆的爱护与管理，采购车实行专车专用，每次出车都计载行车里程，驾驶过程中尽量采取节油技术。全年安全行车几万公里无重大事故。

采购部全年全力以赳支持、配合酒店一系列完善硬件设施的举措，及几次大型营销活动，出色完成相关设备、物资的采购工作。如酒店四楼室的更新升级采购，员工食堂座椅的添置，一楼特价厅改火锅城设备的采购，酒店“思源鱼头皇”新招牌菜主原料大雄鱼头货源的落实，11月11日“光棍节”交友派对晚会活动的物品、原料采购，以及12月24日圣诞夜化妆假面舞会活动的物品、原料采购等。

采购部为酒店全年开展一系列营销活动寻求供应商的支持、赞助，作了大量的联系沟通工作，有力地促进了酒店营销活动的开展。

采购部全年协助出品部经常外出长沙、醴陵、攸县等地采购新食材，不断研发新菜品、新菜式，为出品部菜品的推陈出新作出了应有的贡献。

一年来采购部能及时按要求按标准保质保量地完成酒店采购任务，杜绝了一切不健康不卫生的假冒伪劣的物品、原料流入酒店，为酒店正常经营运转履行了物资供应保障的本职工作。

2、工程、动力运维工作：

酒店动力、工程部的工作人员也只有两人，一年来他们两师徒不仅担负着酒店动力运营的任务，还肩负着酒店日常水电、工程物业方面的维修工作，工作至关重要，也相当繁忙。

酒店在工程部的组织负责下，全年做了大量的工程维修工作，主要有酒店所有的天花板漏水工程，酒店主楼的空调维修工程、酒店外墙亮化维修工程、酒店热水供应系统维修工程、酒店电视安全监控系统维修工程、酒店厨房油烟管道清理工程、酒店下水道疏通工程、酒店厨房气房漏气维修工程、酒店一楼果汁工作间改造工程、酒店洗衣房设备维修工程、酒店十楼屋顶防水改造修补工程、酒店楼顶避雷针重新制作安装工程、客房房门补漆工程等。

酒店工程部今年负责的新建工程也不少，如花巨资上万元新安装了酒店二、四楼包厢和麻将客房的纱窗，及员工通道铁桥上的雨棚。5月份完成酒店各部门分装水电表的工程。7月份打通洗衣房车间隔墙降温、做洗衣房放布草的不锈钢工作台。8月份在厨房新建了一个大鱼池，一个烧卤房；在酒店十楼空中花园建造了一个罗汉松盆景的养护池。9月份前台新装报警器工程（2300元）。11月份前台新装身份证扫描仪工程（xx元）、酒店数字电视整体转换工程（3万多元）及酒店办公楼四楼的防盗窗制作安装工程（11000元）。等等。

酒店动力工程部以上工作确保了酒店动力运转正常，酒店建筑功能正常，完善了酒店硬件设施。

3、消防安全工作：

今年根据酒店全年构建平安“思源”、和谐“思源”的消防工作方案，年初与各部门经理签订了部门消防安全责任书，分解、落实了酒店消防安全管理责任。今年8月份酒店投资6000多元，委托株洲市金盾消防传媒有限公司制作、张贴酒店消防安全标准化管理制度、职责，制作、张贴所有消防设施的规范标识；9月份又将酒店消防组织领导机构图制作出来并悬挂于总经理办公室。今年底又花费6000元请消防工程公司的专家来对酒店整个消防系统，包括消防自动报警系统、自动喷淋灭火系统、消防联动系统、消防栓给水系统、消防应急照明系统等进行了全面的检测、维修、调试，一些消防故障得到了解决，一些消防配件得到了维修，使酒店消防系统完全运转正常；12月份又将酒店所有的没有压力的11具干粉灭火器进行了换药维修。

酒店全年高度重视员工的消防安全培训尤其是新入职员工的消防培训。酒店全年消防培训做了大量的工作，如1月31日对酒店领班以上管理人员进行关于酒店消防监控室操作知识、灭火器的使用方法、消防水带的使用方法等消防安全基本知识的培训。如8月25日请湖南省消防协会科普宣教委株洲工作组教员来酒店，对员工进行有关消防车法律、消防管理、家庭防火、高层火灾逃生等消防安全知识的培训。8月26日酒店开展了有关酒店安全防火、消防管理、消防器材（设施）知识，及酒店应急灭火疏散预案的全员消防培训学习。11月份酒店出钱选派专人去长沙参加省消防总队举办的关重点消防控制室操作员、巡防员的培训。11月又想方设法通过关系从市消防支队复印了酒店全套消防报建的资料，填补了酒店缺失消防报建折资料的空白。

总之酒店今年的消防工作，有力地完善了酒店的消防软件，提升了酒店的消防硬件，提高了酒店员工的消防意识和水平，为构建消防安全“防火墙”工程，为实行社会单位消防安全标准化管理，让酒店成为株洲县乃至于株洲市的消防安全管理先进模范单位，打下了坚实的基础。

总之酒店今年围绕重点消防工作计划，本着“安全第一，预防为主”的消防工作方针，完善了消防管理责任体系，理顺了酒店三级消防管理责任制；主抓了酒店各部门防火责任人管理责任的落实；以教育培训为依托，普及了酒店全员消防常识，提高了酒店参与消防管理的能力；强化了酒店消防安全检查和日常管理，确保了酒店一方平安。

4、安全保卫工作：

酒店保安是酒店对外形象的代表，担负着保卫酒店人身安全、财产安全的重任。一年来，酒店保安部克服了长期人手不足的困难，坚持对酒店的安全巡逻，搞好停车场的日常管理，基本上能保证酒店的安全，全年没有出现重大事故，没有造成酒店重大经济损失。

酒店8月份经过多方努力提前中止了与原外保承包人文加贵的承包合同，酒店成功收回对停车场的直接管理权。8月5日保安廖华东及时发现酒店楼顶避雷针被风吹倒，第一时间报告给酒店领导，使酒店能以最快速度当场紧急处理及时解决安全隐患。

保安部成功解决了3月23日酒店一楼咖啡厅玻璃门被门前过路中巴车离奇弄碎事件的破案及索赔问题，成功解决了9月8日客人搞坏酒店走道栏杆及门锁事件的索赔问题。9月与县五中的朱足粮签订了停车场协管员合同，有效地解决了酒店停车车位不够的问题。

保安部负责完成了2月份“两会”期间本酒店负责接待县政协委员的安保工作。负责完成了对11月6日中科院士、国家减灾委专家一行下榻酒店的安防任务。完成了11月11日酒店光棍节活动的安保工作。完成了12月24日酒店圣诞夜化妆假面舞会活动的安防工作。另外还负责完成了所有节假日酒店安防工作以及平时对客房部、餐饮部的帮忙工作等。

酒店保安部平时加强了对保安礼节礼貌、行为风范、消防知识的培训。经过酒店对保安队伍的长期建设，目前酒店保安工作逐渐走上正规，保安员的工作态度、精神面貌大为改观，保安工作确保了酒店一方安全。

5、绿化维护保养工作：今年酒店继续将一楼外围绿化及维护保养工作交与株洲县绿化处承包负责，县绿化处派了专人每月及时来酒店进行绿化维护保养，酒店的花草树木得以正常生长。

6、员工住宿、就餐等生活管理工作；

酒店全年员工住宿、就餐管理工作卓有成效，酒店为近五十位员工妥善安排了住宿，为一百多位员工安排了员工食堂免费就餐，为部门负责人安排了免费经理餐。

酒店3月份调整了客房部楼层服务员的就餐时间，表现出酒店对员工生活的关心。

酒店下半年在员工食堂新增装了一台吊扇，新购了全套员工用餐桌椅设施，员工食堂焕然一新。

酒店员工食堂及宿舍8月份重新维修配置了员工工衣柜、专柜锁钥，加强了管理。

酒店出台了《关于总值班人员对员工食堂就餐管理进行监督的通知》（4月份、9月份）、《关于加强员工宿舍内务管理的通知》（6月份）、《酒店员工工作餐供应制度》和《酒店员工食堂就餐制度》（9月份）等文件，酒店加强了对员工食堂的日常规范化管理。

酒店每月还召集当月过生日（以身份证日期为准）的员工举行生日会餐。

现在酒店大部分男生宿舍和餐饮部女生宿舍都装了空调，其它宿舍都装了风扇，男生出品部宿舍装了饮水机，女生宿舍集体配备了洗衣机，员工住宿条件得到了不断的改善。

7、创卫工作：

酒店从今年7月份起每月多次响应县政府号召，组织酒店部分员工开展株洲县创建省级卫生县城集中整治日活动，清扫、清理县五中门口至县消防大队一线沿街卫生。同时在酒店内部加强卫生制度管理，积极开展卫生达标活动。

酒店今年继续与株洲鑫达虫害防治公司签订了“除四害”合同，每周由该公司派专家来酒店进行除虫灭鼠，确保了酒店卫生环境。

8、其它社会工作：酒店计生、慈善等其它社会工作延续去年的成效。酒店员工全年无超生现象。今年酒店老板在太湖乡联谊会上为太湖乡的社会主义新农村建设捐款4万元。

9、酒店董事长在年底被株洲县劳动局推荐为株洲县唯一代表参评20xx年首届株洲市创业明星活动，目前该活动正在评选之中。

**酒店工作计划和总结篇十二**

20xx一晃而过，转眼就到年终了，回忆一下，这一年里实在是做了不少，得到了不少，也遇到了不少。一年的时光对我们的生活来说实在是太长，对我们个人来说也实在是太长。一年的时间让我在工作和生活中学会了太多，也见识了太多。但是现在在年末的时候看看，在工作中其实还没有前进多少，作为一个前台员工，我还有很多需要学。

现在既然到了年末，就在这里讲自己一年的工作做一个总结，好好的巩固一下这一年的工作，为自己下一年的努力做好准备。以下是我对一年工作的总结：

一、学习。

在这一年里，我主要的提升是在接待的方面，作为前台的员工，我一直都在想尽办法的去提升自己的接待能力。作为酒店的前台，我们前台最重要的工作就是去接待好顾客，尽力的提高酒店的入住率。

为了达到这一点，我们都在不断的提高自己的服务能力。为了让顾客更满意，留下顾客在酒店入住。作为酒店的活招牌的前台，我们的招待能力就是代表着酒店的服务水平，这一年的时间里，我多在空余的时间去网上或是书籍中学习前台的技巧，以及作为前台的心理学，努力的提升自己的知识储备，并经常和同事讨论学习。在熟练之后，慢慢的将技巧运用到实践中来。这一年，我的改变大的连我自己都不敢相信，但是我还有很多的上升空间，我还可以变的更加出色!

二、工作的不足。

在工作中既然有提升，那也自然有在工作中的失误和不足。一年的工作下来，我也出现了一些让顾客不满意的情况，虽然没有遭到投诉，但依然让顾客不悦。在接受了领导的批评之后，我认真的反省和检讨了自己，认为是自己的服务意识不强，以及对工作的操作不到位导致的。

为此，我加强了自己的训练，按时的自我反省，努力的提高自己的服务意识，向同事们请教工作中容易出现的问题，在将自己的错误改正之后，我得到了领导的赞赏!但是我知道，错误不仅仅这几种，我还会按时的听取他人的意见努力的提升自己。

三、总结。

一年的工作在工作的历程中真的很短，尽管看到了自己的进步，但是工作却没有太多的进步。但是一步一个脚印的稳步前进才是踏实的前进，我会努力继续提升自己，让自己为酒店发光发热!

**酒店工作计划和总结篇十三**

一年来，我们酒店秉承“思源”独特的企业文化立业宗旨，坚持以《员工手册》内涵为标准，以不断塑造酒店良好形象，增强酒店凝聚力、领导号召力、员工战斗力，打造“思源”核心竞争力为目标，有的放矢地开展了以下精神文明建设工作：

1、大力提倡员工思想道德建设。酒店订了《株洲晚报》、《潇湘晨报》等报纸供员工阅览，学习党的政策精神，平时号召各部门深入进行爱国主义、集体主义等优良传统思想教育，进行职业道德和职业纪律教育，树立崇高的世界观、人生观、价值观，培养员工爱岗敬业、诚实守信、服务顾客、勇于奉献的职业风尚。

如5月份酒店行政人事部组织员工分三天六批次观看《李强：优秀员工》录像，进行职业道德培训，培训后每位员工都写了观后感，都不同程度上受到了启迪，大大提高了员工的素质。一些员工的优秀观后感还张贴在员工食堂供广大员工学习。

10月份酒店行政人事部先后两次组织员工开展了以人生观、世界观为主要内容的思想道德教育培训，极大地促进了酒店员工综合素质的提高。

2、一如既往加强员工作风建设。酒店始终倡导“以人为本，共同发展”的企业精神，以制度规范人，以纪律约束人，加强酒店管理，提高员工工作作风和服务质量。

酒店大力开展员工争先进、赶先进活动等。酒店每月开展部门优秀员工评选，年底开展了年度优秀员工评选。酒店将优秀员工的相片贴切在员工食堂的明星栏上，激励员工上进。

3、酒店7月份制作了40多块企业文化标语宣传牌张贴于酒店办公楼、员工食堂墙壁上；把酒店组织机构图制成牌悬挂在员工食堂墙壁上，体现了酒店浓厚的企业文化氛围。

4、制定《思源大酒店员工行为规范》，让酒店全体员工学习、落实，为构建和谐和社会从本酒店做起，从自身做起，规范员工行为，提升员工综合素质。

5、酒店4月份组织员工分两批去长沙石燕湖旅游，作为酒店对员工辛苦工作的慰问，大大激励了员工更好地为酒店工作。

**酒店工作计划和总结篇十四**

2019年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静.理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在2019年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的2019，我专柜将重点放在以下几个方面：

1、积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

2、充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

3、提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

4、完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客。

5、针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

6、提高销售技巧,定期让公司对导购进行专业知识培训，曾强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在2019年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好。

**酒店工作计划和总结篇十五**

###酒店20xx。

与

工作计划。

回顾20xx年，句容###酒店在集团公司正确领导下，在酒店董事会的大力支持下，坚持以人为本，强化基础建设、打造强势品牌，充分整合酒店的各项资源，通过中国星评委员会的明察暗访，最终酒店顺利挂牌四星。句容国大先后获得句容市政府颁发的“慈善企业”称号、十佳民营服务业企业、诚信餐饮企业等多项荣誉；服务质量逐步提高，受到宾客一致肯定；经营业绩取得新的突破，全年实现营业总收入2866万元，gop值417万元，在句容酒店业处于领先优势地位。

下面我代表酒店，向各位领导、兄弟单位汇报20xx年工作以及20xx年新年工作计划，不详之处请领导指正！

20xx年工作回顾。

（1）精心细致的服务接待、奠定酒店的市场定位随着句容城市规划与经济的快速发展，综合实力逐渐增强。目前已累计批办外商投资企业500多家，实际引进外资近13亿美元。旅游产业以茅山、宝华山为核心，为句容带来了诸多的市场商机。句容曙光国大凭借自身软、硬件条件，承担了多项高规格的接待任务。如：茅山旅游文化节、中国远洋集团总裁一行、江苏省公务员考试培训班、全国象棋冠军大师赛等多场高规格的会议和vip接待，得到了社会各界人士的一致肯定。其中，一年一度的市人大会议是规模最大，规格最高的政府性会议，相关领导指定由句容曙光国大全程接待。这是对我们酒店品牌、服务、接待能力的一次重大考验和检阅！最终，整个服务接待完美收官，堪称年度服务杰作！句容曙光国大在过去的一年，通过承接社会各界不同类型的会务、商务、宴席、团队，等接待工作，赢得了酒店硬件最好、产品质量最佳、服务最规范的四星级商务旅游酒店的口碑。

（2）打好酒店文化营销牌，扩大酒店品牌影响力。

通过对酒店资源整合，用不同的主题营销活动，把20xx年全年的经营活动连贯起来，巧妙利用节假日，地方文化，展开一系列的经营主题。推出如江鲜美食节、中秋月饼、圣诞节和企业文化建设等多项主题文化活动。20xx年5月，在第九届中国·盱眙国际龙虾节上，句容国大荣获盱眙龙虾烹饪大赛金奖。这一成绩不仅是曙光国际整体实力的体现，也为曙光美食提升品牌起到很好的宣传作用。酒店通过对上述主题文化活动积极展开酒店公关、销售活动，最终实现了酒店两个效益的双丰收。20xx年句容曙光国大先后获得句容市政府颁发的“慈善企业”、“佳民营服务业企业”、“诚信餐饮企业”等多项荣誉和称号。

（3）加大酒店设施设备更新力度，继续保持行业市场领跑优势。

通过对酒店设施设备的合理投入、更新改造、设备保养工作，保证酒店永续经营和发展是酒店管理工作一个宗旨。一年来，我们不断对市场进行分析和研究，对餐厅包厢进行升级改造，提高档次，对宴会厅增加了卡拉ok点歌系统，满足了广大客户的实际需求，增加了宴席市场的竞争力；对客房设施进行更新，特别是行政楼层液晶电脑，显现出客房强劲的市场竞争力；酒店免费宽带上网、商务中心电脑信息查询、会议室无线上网，酒店的信息化建设已走在了句容同行业市场的前列。通过不断更新、换代、升级，使我们酒店的产品优势得到了进一步的强化。

（1）规范服务标准，顺利挂牌四星。

酒店20xx年的主要管理目标就是旅游涉外饭店四星级挂牌任务。酒店董事会迅速成立创四星办公室，创四星领导小组，结合酒店管理实际情况，分别建立起资料整理小组、工程整改小组、对外宣传及品牌维护小组、服务质量小组来进一步将工作做到实处。为使创四星工作和规范化服务深入人心，酒店组织开展了多种形式的宣传和培训：编印《旅游饭店星级划分宣传资料》、《礼仪手册》等多种资料，并且开展了争创四星动员大会、争创四星系列培训课程，酒店服务人员通过英语等级考试人数为49人；上岗证持证率达95%以上。在酒店开业一周年之际，顺利通过了省、地、市旅游星评委员会的明查暗访，荣膺四星级旅游饭店。同时，酒店利用创“四星”的良好契机，不断强化产品和服务管理，使酒店的服务质量不断攀升，符合了四星级酒店的标准要求。

（2）加大酒店培训机制配套建设，完善人力资源的开发与管理。

20xx年，酒店进一步完善了内部培训体系，编印了岗前规范化的培训教材。对基层管理以上人员重点加强了创新意识和专业知识的灌输；加强对员工的基础培训，保证培训内容的针对性、实效性。此外，我们还通过制订和试行跨部门换岗锻炼、同集团下属兄弟酒店进行跨酒店定期锻炼制度以及集团外同行定期考察交流制度，以此加快酒店专业人才的培养。为员工综合素质的提高和专业知识水平的提升，同时为集团储备酒店专业人才做了极具意义的尝试。

为应对日益增加的人力成本，酒店建立多样化用工制度，与社会建立多渠道用工体系，不仅改善酒店用工结构，也降低劳动成本，提高劳动效率；通过与周边学校的联系，在接待高峰期利用钟点工进行服务，减少人力成本支出，提升酒店的经营收益。

（3）建立并完善激励机制，提供人才公平竞争舞台。

为了培养并强化员工的服务竞争意识，酒店先后出台了部门业绩考核办法和服务质量考核体系，员工的工资直接与岗位业绩挂钩，充分发挥员工的积极性。推行“重要岗位量化考核制度”、年度员工达标考核等，对内部的人力开发管理机制进行改革、创新，营造“惟才是用”的用人机制和良好的育人环境，尽可能为员工提供一个全面展示才华的舞台，深度挖掘员工的积极性和创造性，为酒店的发展形成了一股强大的合力。

20xx年酒店应用和推广了公开竞聘上岗制度，建立以公示、民意测评、理论考核、面谈等步骤公开竞聘，不仅为酒店注入新的人力开发活力，也使酒店在人力开发与管理上迈出尝试性的一步。

（4）抓好服务质量管理，促进酒店品质提升。

20xx年，酒店对服务质量的重要性做了认真分析，并运用科学的方法持之以恒地抓好酒店服务质量的管理工作。

一是做好一年一度的岗位达标考核，做好稳定服务质量的基础工作。相关部门也积极探索创新管理，采取多种措施，有效地促进了各项管理工作。

二是在日常管理中，反复抓好“有声和微笑”二项基础服务工作，经过一年的努力和服务明星活动的推出，我们的宾客满意度也进一步提高。

三是成立了以各部门专门岗位基层管理人员为主的质检小组，每天至各区域进行质检工作，强化质量分析和质量的预前控制。

（4）坚持一线为顾客服务二线为一线服务的宗旨。

根据企业发展的规律生存期（08-xx年）——发展期（20xx-2019年）——腾飞期（2019-2019）。在总体经营战略的基础上，20xx年酒店重点经营管理工作围绕“服务规范年”（包括：服务语言、服务礼仪、服务流程、服务设施、公共关系、车队服务、应急服务、图书阅览、文化建设、等。各部门以服务规范年为管理目标，制定年度、月度、每周工作计划与节点要求）为基点，大力展开内外结合的管理思路。市场营销战略主体以制造文化主题为主要卖点。一线部门紧密围绕“服务营销”这一主题概念，二线部门以服务好一线部门为宗旨，为“前线将士”做好后勤服务，以总经办、人力资源、财务为首的后勤部门大力展开服务文化，为酒店最终赢得市场创造了宝贵的时间。

过去的一年充满着许许多多的不确定因素，金融危机对酒店行业的冲击，市场消费的疲软与谨慎导致酒店xx年上半年工作进入一个“迷茫期”，在大力开展市场拓展、服务内功修炼等有效手段的同时，酒店高层深入国内同行业市场进行考察与研究，最终通过对“绩效目标考核”、“菜肴出品的创新”、“人才的引进”等工作，xx年终于实现全年经营指标。回顾，酒店的经营与管理依然存在漏洞，如：先进的酒店管理理念理解太慢、产品创新速度不够、人员流失比例失衡、培训不彻底、团队建设以及核心凝聚力不够，部门协调与沟通存在误区。尽管未来充满艰辛，我们有理由相信：我们的团队一定会做的更好。

20xx年酒店总体发展战略：在集团公司的指导下，围绕年度经营计划目标，充分整合酒店资源，创新观念、服务、技术，提升综合接待服务素质、增加服务设施设备、规范服务流程、积极参与政府旅游规划配套、为忠诚客户定制个性化服务、全年积极展开主题文化营销、提升品牌忠诚度、积极拓展区域外市场、以团队、会务为主的市场营销战略，保持曙光国大在句容同业市场的龙头地位。

（1）20xx年酒店经营目标：

营业收入3200万元，gop值500万元。其中房务部营业收入1150万元，餐饮部营业收入2050万元。

（2）主要措施。

2.1、明确酒店市场与经营定位，加大市场与客户拓展力度。

继续以政府、企事业单位、高档商务散客为主要市场，同时以婚宴、会议、高档宴请为主要服务目标，拓展外埠高档商务、会议市场，特别要加强省级会议市场拓展力度，扩大酒店辐射面。同时，要充分利用网络预定系统、机构，加强与华东知名旅行社合作关系、增加预定业务；加深与各大媒体的合作，突出酒店品牌形象、策划和实施系列主题公关活动，全面推进曙光国大品牌文化年建设，为下一个三年计划打下坚实基础。

2.2、完善岗位配套与职能划分，加强对人力资源绩效考核与管理。

恢复成立酒店公共关系部，强调公共关系管理职能。形成vi导入、策划、新闻和客户管理四大职能，创建酒店品牌。同时，对20xx年业绩提成方案调整，将婚宴接待划归餐饮部负责，外部市场专人跟踪，销售经理集中精力做好本地市场的客户开发与维护工作。

完善招聘、晋升和降级、绩效考核等工作，对人力资源开发管理透明化、公开化；要分层面、分类别、分步骤实施管理人员工作绩效考核，逐步完善全员绩效考核与管理。

2.3、强化酒店服务质量管理工作，不断提升酒店品牌。

20xx年，增加xx0人左右会议室，弥补我们中型会议室的缺憾。坚定不移地贯彻“品质至上”的方针，对酒店的服务特色、服务质量继续创新与保证；全年推进质量管理活动：第一季度我们推出“第一时间微笑和问候”主题活动，第二季度推出“服务技能大比武”，第三季度推出礼仪大使评选，第四季度推出曙光关怀。

2.4、积极推进企业文化建设。

管理规范化是20xx年###酒店年度管理战略总目标。

2.4.1、扩大管理层与员工对话的渠道和频率，充分利用总经理信箱、我为酒店献一计、员工恳谈会、员工联谊会等多种形式来加强沟通。

2.4.2、建设以人为本，共同发展的环境，提倡“快乐工作”理念，激发员工热情。

2.4.3、重视安全工作，根据岗位类型制定安全防范措施，实行全员安全化管理。

2.4.4、发挥党工团在组织中的文化辅助作用。积极组织员工文体活动。通过文化、知识竞赛、卡拉ok、拓展培训等增进“凝聚力”。

——回顾20xx年，我们在拼搏中走过，满怀喜悦；展望20xx年，我们的团队虎虎生威。我相信在集团领导的指引下，句容曙光国大“300将士”将齐心协力，共同进取，我们一定能够实现20xx年的经营目标。最后引用我们酒店的一副。

对联。

予以自勉：金牛归巢江王抚琴笑谈牛气冲天喜迎福地曙光，寅虎啸天众山点头漫话虎踞龙盘恭请宝山真神。

谢谢大家！

。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn