# 酒店月总结报告和下月计划(实用12篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-01-06

*当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们该怎么拟定计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。酒店月总结报告和下月计划篇一下面是小编为大家整理的,供大家参考。总...*

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们该怎么拟定计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店月总结报告和下月计划篇一**

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

总结它还可以作为先进经验而被上级推广，为其他单位所汲取、借鉴，从而推动实际工作的顺利开展。下面是小编整理的关于酒店工作总结报告，欢迎阅读!更多总结范本点击“”查看。

酒店工作总结报告1

时光飞逝，转眼间20x年即将过去。在这一年里，x酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为x酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在x酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的\'督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20x年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20x年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店工作总结报告2

20x年的时间流逝了，细算这一年来我们的努力。尽管算不上完美，但在各部门员工的积极努力下，也为酒店取得了不错的收益。

作为酒店的主管，我深知自己责任的重要性，也因此在这一年来积极的要求了自己，并以身作则的为其他的员工们做出的了榜样。当然，我也有做的不够好的地方。这也正是我需要写下这份工作总结的原因。

如今，在新的一年到来之际，我在此对自己在20x年的进步和不足做反思总结如下，希望在今后，我们的工作能有更进一步的改进!

一、工作的改进

在个人的工作方面，我根据酒店领导的要求积极的对酒店的配置、服务、销售计划等等接连做出了拟定计划方案，并在领导和同事们的建议中进行详细的修正。在工作中我带领酒店员工积极的实行改进和计划，在这一年里充分的发挥了每次假期和节日的`机会，创造销售的热潮。

除了在工作中的努力之外，我利用空闲的时间去积极的提升了自我的业务能力。通过空闲中对销售、运营等书籍的充电，我感到自己对自己工作的重点有了更深的了解，作为酒店的主管，我不应该仅仅只是去追逐每次的旺季的机会，而更应该主动的去创造机会，这样才能在平淡中做出成绩，最终推动x酒店名气的提升!

二、管理方面

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到!

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为!让员工能信任我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作!

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队!正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩!

三、自我的不足

反思自己的不足，真的很难认清自己。为此，我向同事和员工们积极的请教了自己的问题，并收集到了许多关于自己在工作中的不足和问题。其中，最主要的一点在于我对工作有时候会犯马虎，这也是我自己经常感到自责的一点。

其他的大小问题我也不一一罗列了，但在20x年的工作中，我一定会严格努力，争取在20x年取得更好的成绩!

酒店工作总结报告3

年底了，各行各业都在进行总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高酒店的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、即要随时准备好为客人服务也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好如在客人到达之前，把所有准备工作做好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为上帝看待而不怠慢客人员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象，这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费，我们应当记住客人是我们的衣食父母。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造家的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象，现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在x也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员，让顾客在银都酒店世界感受到不一般的快乐。

酒店工作总结报告4

今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。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业

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。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，x的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此酒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。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

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。

三、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工作的经验，高层次的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。

酒店工作总结报告5

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心x主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20x年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

;

**酒店月总结报告和下月计划篇二**

会上明确了酒店各部门以及营销代表的责任，下面由百分网小编为你整理的酒店年会总结报告，希望大家希望!

一、xx年度总结：自xx年12月营业至xx年末，营业额明显下滑。财务数据显示，进入xx年3月份，营业额大幅度下降，直至年末进入12月份，仍处于亏损状态，经调查具体原因分析如下：1、 试营业、初营业期间，宣传和折扣力度大，吸引了大批量客源，又值火锅旺季开业，客源的自然流高。2、 进入3月份客源、营业额明显下降，主要原因是受大气候影响，加之宣传和折扣力度迅速缩水，气温较往年回升快导致部分客源流失。3、 为抢占有利时机开业，人员筹备时间紧张，没有进行系统而规范性的培训。前厅、后厨基本都是理论化操作。故而，后厨出品的稳定性和流程都存在很大的欠缺。前挺员工更欠缺基本的服务技能，尤其是积极性和主动性，超前的服务意识更谈不上，这也是导致客源流失的原因之一。4、 营业额下滑后，为控制成本，迅速裁员节流，力度较大，加之xx年大气候的影响，外来务工人员流动性比往年大，回乡居多，各商家薪资竞争比较激烈。故而员工流失多，补充少，始终处于被动服务状态。恶性循环，造成了招人难、用人难、留人更难的问题，出品和服务质量始终没有进展。由于上述诸多因素，客人的满意度很低。5、 特殊情况：约大半年，男女共用一个卫生间，且物业改建装修噪音扰民，也使顾客受到了一定的影响以至流失。卫生间的客诉和误会居大众点评负面影响之首。6、 本店所在地区固定客源多，流动客源少，顾客多样性低，地理位置略偏，形成了固定客源逐渐减少，又无外流客源增加的劣势局面，生意日渐清淡，营业额久不浮升。7、 硬件设施的维修和更新也不是很到位，电磁炉的损坏率偏高，诸多原因都会造成客源的逐渐流失。二、xx年度工作重点：(一)后厨：1、 争取保证员工整体变动不大。2、 提高各岗位的基本技能和操作流程。3、 实行员工补位，一人多岗制。冷菜、刨肉、烧烤、面点做到2/3人员均能操作。4、 严把出品质量、份量关。5、 开源节流，充分利用好边角废料。6、 提高员工素质，定期培训。7、 加大卫生管理力度。8、 争取创新出新(二)前厅：1、加大培训力度，提高前厅员工的服务知识和基本的业务技能，提高工的从业能力和超前的服务意识。2、给工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。前厅用品工具定位定人，责任到人。住宿的员工督促节约用水、电。控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔。3、加强各部门之间的协调工作，饭店是一支团队，各部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨等部门有着紧密的关系，如出现问题，应主动和各部门进行协调解决，避免事情的恶化。4、时刻注意硬件设施的检修和维护，检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。5、加强营销和宣传，感谢总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源。在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，例如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。好员工不是管出来的，是带出来的。一个好的执行经理是员工的表率，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的动态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动局面。只有这样才能稳定员工队伍，提高全体员工的凝聚力，同心同德，把门店经营好!

20xx年1-11月，我酒店共接待了政府会议xx-x次，服务满意率xx%。今年，我店主要从以下几个方面入手，抓好了政府会议接待工作。

一、加强组织领导，规范会议接待程序

今年6月，我店聘请xx-x管理公司有关专家，为酒店制定了一套详尽实用、行之有效的vip会议接待流程。对政府会议的接待信息、接待要求、房务安排、餐务安排、陪同人员安排、签单及会前准备、会中服务、会后延续服务等服务细节作了详细规定和说明。要求会议营销人员，对每一次政府会议的接待活动，绝不能敷衍，尤其对会议接待中的一些细节问题，如：欢迎横幅的内容和制作、席卡台签设计与摆放、场景布置、音响设备准备、礼仪服务、会议停车及食宿要求等等，都应详尽注明落实，防止遗漏。

二、完善硬件设施，提升会议接待档次

完善酒店硬件设施，是促进酒店健康发展、提高会议接待能力的前提和保证。为进一步完善酒店的服务功能，提高酒店的接待档次，自今年年初开始，“xx”先后投入110多万元对酒店硬件设施进行了改造，新增了两个多功能会议室，为会议室专门配备了多媒体实物投影仪、120 \"电动投影幕、兼容dvd机、数码摄影机以及现代化视听系统等先进设备，同时，还实现了消防预警自动化、电视监控自动化、会议网络信息化。

在抓好硬件工程改造的同时，抓好硬件设施的维护保养是保证会议接待工作正常开展的又一重点。硬件设施的完好与否会直接影响到会议接待的质量。为此，我酒店把设施的维护保养作为对部门、对员工工作考核的一项重要内容，层层抓落实，使员工的设施保护意识明显增强，设施损坏率、破旧率大大降低，使酒店在硬件升级的同时，设施的维护保养工作也迈上了一个新台阶，从而使会议接待质量得到保证。

三、加强员工培训，提高会议服务质量

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。从今年3月开始，我酒店根据目前的市场形势，结合酒店实际情况，在全酒店范围内广泛开展了以“xx-xx”为主题的培训活动，尤其针对我店会议接待日渐增多的情况，重点加强了对员工的礼节礼貌、微笑服务、普通话等方面的培训。

为了提高会议服务质量，我店还专门针对会议接待人员进行了系统培训。要求相关部门员工在会议接待过程中，准确了解和熟悉所接待会议的目的、内容、会期、与会人员的构成情况(如层次、数量、性别、年龄、民族、来源等);涉外会议还包括宗教信仰、风俗、习惯、忌讳、饮食起居等方面的情况，以便确定接待规格、拟订接待计划(如吃、注行、娱乐、安全方面的安排)、布置会场环境。参与会议接待的各部门、各班组要有明确的分工，职责到人。

通过强化内部管理，xx大酒店目前的硬件设施和服务质量都得到了很大的提高，“情满xx，舒适家园”的理念，已化作了每一位员工的自觉行为，“xx”已具备了接待高档次会议的能力。在今后的会议接待过程中，我们将严格按照会议接待程序，做好每一个环节的服务工作，为促进我市双文明建设，作出积极的努力和应有的贡献。

在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

4、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

好的方面：

1、因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。

2、因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

3、因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

4、会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。

会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

**酒店月总结报告和下月计划篇三**

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。

各部门经过试业后将近一个月的磨合期，有喜也有忧，现将各部门工作状态整理如下：

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，并在号和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x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，成功接待了公司8间房住3天的小团体和公司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。

五月份就这样悄无声息地结束了，是这样的平凡和普通，对于酒店一名普通的服务员的我来说，这样就是最好的结果了，没有出现任何的问题是我工作中最大的收获了，这不是碌碌无为没有上进心的表现，而是一个员工认真工作尽职尽责服务的展现。作为一名酒店服务员，在领导的带领下自己跟着大家的步伐一起为五月份的业绩做出了贡献，酒店五月份在业绩、食品卫生和顾客满意度上面都比四月份增加了好几个档次，作为酒店的一员，我引以为荣，因为这里面也有我的一份力。

五月份里面，我觉得我主要做到了以下几点：

1、作为酒店的员工，我做到了服从领导的安排我都是非常积极的去完成，领导交代给我的任务我也是会积极的接受并且保证质量和时间的去完成，并不会因为是不属于我的工作或者工作量非常的大而产生抱怨或者对工作产生不负责的消极态度。在工作时我要是出现了什么错误领导批评我的时候，我也能够做到接受批评并且将领导对我说的话我也会记到心里面去，根据领导对我的指示去改正自己的问题，让自己变得更加的优秀。

2、作为酒店的服务员，我也是保持遵守酒店对于我们的工作纪律，上下班时间从来不迟到不早退不旷工，并且我也是按照酒店对我们服务员的要求，耐心热情的接待好客人，为他们做好点餐上菜等工作，他们有什么问题叫我的时候，我也会第一时间前去为他们解决问题，在客人用餐结束后，我也是第一时间做好打扰工作，保证任何角落都不放过，为后面的客人提供干净舒适的用餐环境，尽量不让客人产生不好的印象。

3、我们酒店所有人都是一个集体的人，我们都是一个团队，团队的作用我是十分清楚的，所以我十分珍惜团队之间的感情，在工作之余跟各位同事保持良好的交往，拉进大家的距离，在工作上班的时候，我也是积极帮助他们，只要是我能帮得上忙的地方，他们也是在我走困难的时候积极的帮助我，我们共同努力做好酒店的各项工作。

五月份我也进步了不少，我最大的一个进步就是跟着一个在服务员岗位上工作了很多年的老员工学会了一个技能，就是将桌子上的转盘打转然后就可以直接清扫好桌子然后一次性桌布一铺就可以直接弄好那个，这是我在网上看到的，然后发现那个同事也会，我就跟着她学，花了一周多的时间才学会，这样就加快了我打扫桌子的速度，提高了我的工作能力！

今年春节来得比较晚，情人节和春节都在二月份，所以与往年同时期相比也显得更为忙碌一些，为此，客房部也积极采取了相应的惠客措施。现将今年二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20年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20年1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，20年1月份，相对于20年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。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2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房20年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3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2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20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20年的工程遗留问题，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，未完成的工作木制面的修补、3006、3008、3026、3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018、3019挡风墙冬季特冷，在20年应考虑做保温墙。

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\_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\_月份的工作总结如下：

**酒店月总结报告和下月计划篇四**

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从2024年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的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。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。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。

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。

三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.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；2.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；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。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

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。为了使酒店的的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、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

**酒店月总结报告和下月计划篇五**

年底的时候，各行各业各职员都要写工作总结。那么下面小编整理有关酒店总结报告范文，希望对大家有所帮助!

一、对外销售与接待

1、旅行社和大型团队的销售

京山素有鄂中绿宝石之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。

是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。

优越的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。

我们与京山各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。

在此其间，共接待大型团队家，例如：

为酒店创收元。

每一个团队的到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。

如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如：

优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

京山除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。

去年11月份的全省网球公开赛在京山圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间间。

今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在京山举行，前后三次比赛，为期天，入住房间数间，共为酒店创收万元。

2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

京山除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。

加上最近几年政府的大力支持和招商引资，京山的经济也在飞速发展。

南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。

我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。

例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值元。

与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议份，挂帐协议份。

并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。

同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。

销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

尊敬的各位领导、各位同事:

大家早上(下午、晚上)好!四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。

大家对彼此之间也有了很好的了解。

今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。

感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。

自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。

现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么?“招的没有跑的快。

”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。

而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。

更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。

“一室不扫，何以扫天下。

”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。

饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆;怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。

宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。

宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。

没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业?你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。

这里我们不是说要大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。

这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。

良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。

任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。

而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的`晋升做准备。

在 多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。

我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。

一听说自己调岗了就打离职报告，还有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。

遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的?古人说:“来说是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话:“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢?因为你不说，他根本不知道自己不好。

”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。

最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下来的每一个人日子都是很难过的。

谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。

传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改?名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。

我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。

宾馆需要将军，更需要士兵。

今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。

希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。

愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。

可为什么?我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢?在人力资源调查报告中反映:一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。

在这里，我代表人事部的工作人员说:不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆日常运转中不可缺少的一个人。

“岗位不分高低贵贱。

”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。

所以我们要知道:“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

中国人的社会舆论力量很强大的，但往往我们的正规文件没有人正确传达、认真领会，小道消息就沸沸扬扬，不负责任的乱传乱说!我们的工作进展没有人监督，其他与工作无关的事情总有人关心。

我们是企业，不是居委会，我们生活在2024年，不是文化大革命。

我始终认为:“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。

”做到这一点，要靠我们在座的每一位。

“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。

企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话:“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。

”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。

我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。

“宾馆是我家，兴旺靠大家。

“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。

”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。

面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种种促销办法。

企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。

”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应尽的贡献!

**酒店月总结报告和下月计划篇六**

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

快捷酒店的火灾预防应标本兼治，着重把好防火设计关和消防安全管理关。具体来说，应采取以下至关重要的具体措施满足其具体防火要求：

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

快捷酒店的安全疏散，关系到宾客和酒店人员生命安全，因此在防火设计时，必须高度重视，并满足以下要求：

（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实内外高差小于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。

1.军训总结报告

2.军训的总结报告

3.园林专业实践总结报告

4.关于军训的总结报告

5.军训个人总结报告

6.2024公司年终总结报告

7.电工实习总结报告3000字

8.学校的军训总结报告

9.学生教育实践总结报告

10.学校军训总结报告

**酒店月总结报告和下月计划篇七**

这个学期我们终于有机会外出实习写生了，我们要到中国最美丽的乡村----江西婺源。20xx年4月14日早上七点半，我和同学们乘客车出发了，心情无比的兴奋与激动。

快到目的地时，我就被那山里的风景给迷住了，茂盛的树木，婉转的溪流，都让我心旷神怡，那“小桥流水”的意境更让我陶醉。到了一个小镇上客车停了，我们终于到达了，这就是沱川镇，来这里写生的薛生很多，来自各个方向各个学校的，我们安排好了住宿，吃了午饭，就在老师的组织下，到理坑观光了，虽然下点小雨，但是还是没有浇灭同学们的热情，大家都兴致勃勃的跟着去了，沿途中有一条小河，河中德尔鱼儿无忧无虑的游来游去，我们在导游的带领下顺序游览着。

那条河是人们用来洗衣服、洗菜用的，河上有两座石桥，桥面都是由大块的石板铺设的，看起来很厚重，据说哦是三四百年前留下的，有一做桥写有“天心桥”三个大字，说是那里有个官为了感谢皇恩而建造的，那里的房子大部分都有三四百年之久，房屋的特色是：外观都建有“码头墙”.房屋里面都是用木头建造的，门窗的雕刻很精致很细腻，看了无人不赞叹前人的高超的雕刻技术，厅堂里都有一块露天的地方，那里放着一口大水缸，每逢下雨，水就会从瓦上滴落于缸中，这就是民间流转的“肥水不留外人田”.厅堂都有一张高桌和两条长凳，有的有太师椅和一个小矮桌，共喝茶聊天之用。我们来到一个有“八字门”的房屋，此门罩写着“天官上卿”四个大字，是当时一个大官得到皇帝的赏赐而建造的。有些房子已经破损或倒塌，但它还是我们眼中一道不可或缺的景点，它毕竟经过了风风雨雨，历尽了人间沧桑，它是历史的见证。

导游领我们观赏了一圈后，就让我们自由观赏，我们走进了一家小就吧，店主十分热情地向我们介绍店里的美酒，还邀请我们品尝，那里用竹筒装酒，用竹杯品酒，坐在竹凳上，把酒杯置于竹桌上，有一种神仙般的享受，那里有十几种酒，每种酒的味道和酒精度都不一样，我品尝了四种，感觉很上口，酒精度低，有果香的味道，慢慢品之香醇可口，喝了那“青梅酒”再配上一首舒缓的音乐，让人感觉到初恋般的甜美，也许那酒是为热恋中的男女而酿造的吧!

在我们返回住宿的地方的时候，山间蒸发着雨雾，萦绕于山头上，那里空气很清新。

第二天，我们开始了来这里的目的，各自带上速写本、钢笔，出去写生了，我们就几个人一起去理坑画画了，那里景点十分丰富，让我们无从下笔，到底先画哪处，我们还是先观察了几处后，才在小巷中开始动笔了，今天的任务是五幅速写，上午我和一个同学没有回去吃饭，因为不想错过美景，一天就呆在那里观赏画画，我们还进了一老大爷的家里坐着休息，老大爷很好客，我们跟他聊天，他还向我们介绍了他自己做的茶叶。我们都感觉那“马头墙”和屋檐上方比较难画，这里的房屋外墙都是白色的，瓦是黑色的，一律都是黑白配，但这就是这里的风格，这里的特色，不张扬，不妖艳，有一种古朴的纯美。看够了繁华的都市的眼睛，得到了洗礼和享受这简单的视觉体会。

接下来的日子，我们的任务中还要花水彩，每次出去画画我都戴上牛仔帽，背上画画工具独自去河边选景，每次画水彩，我都会画水、树、小木屋。这样的意境太完美了，每次画画我都会全身心投入于其中。我也感觉到我画画的水平有了很大的提高，河上有很多桥，我的水彩画中少不了一张有桥的，有时画完了就脱掉鞋子，下河戏水，好像回到了童年时代的感觉。

在天气晴朗的日子我会租一辆自行车到处寻景画速写，原先是为了任务而画画，但这时我已经记不得什么任务了，我只要看到美景就拿出笔和本子，把眼前的景物表现与自己的笔下，这更能加深我对眼前风景的记忆。

吃饭的时候，我们十人一桌，我们那桌有五个男生和五个女生，饭前差不多都是我们男生盛好饭，分好筷子和小勺子，等大家都到齐了，才开始动筷子又是女生夹菜，夹不到或不方便夹的，我们男生都会帮她们夹。有时也有人帮我夹菜的。再分一只整鸡时，我们把鸡腿或好的鸡肉分给女生，我们男生就随便了，我们从不抢吃哪一块，快吃完时有的就帮女生盛汤水，这段时间的集体生活，大大促进了我们同学之间的友谊，一顿饭下来我们都吃得很饱很香，晚饭后我们几个一起去散步，或去租车踩，或到首饰店光顾一下，我们有说有笑其乐融融，20xx年4月19日是星期六，那天我们三个班开了一个篝火晚会，当夜幕降临之时，一簇明亮的火伴随着音乐在一块田中央燃起了，会中有集体的活动，有个人秀的表演，大家看演出、喝酒、喝饮料、瓜果。掌声不断笑声连连。有的游客也参与了我们的晚会，时间不早了，火灭了，田野恢复了寂静，只有一些小虫在高唱，真是意犹未尽。

沱川这边的风景差不多被我们赏完了，20xx年4月23日我们早上乘车去思口镇观赏写生。那里也有许多学生在写生，到了那里我们几个就一起去游玩了，那里有卖古董的店，有品茶的，我们一起去品尝了几种茶叶，刚下车头有些晕，喝了那茶真的很精神，还有一种茶刚开始喝很苦，但回味一下就甜了，生活也是如此，历尽了苦难。总会有幸福甜美的生活在后头。这边的房屋也都有高高的“马头墙”和白墙、黑瓦。但比较宽大，保留比较完整，我们游览了几处最为完整的房屋，里面的桌椅都比较古老、精致特别，厅堂上都会有一副对联，对联中有一块牌匾写“堂”之类的，就如我们参观了一处“余庆堂”的房屋，屋中有院子，院子有“冷板凳”,这户人家的祖先有三兄弟，所以有三个大门，正中的门比较大，我在那里画了一幅速写，这么经典的建筑我从要照张相做纪念，我们快回来时还看了一些油画爱好者在哪里激情地作画，四点半了我们乘车返回沱川了。

在那里七点半有时老师来检查作品和指导，同学们都会把自己的作品交给老师讲评，大家都认真听讲，在哪里我们会得到许多画画的知识，对画画技能很有帮助，第二天我们画画时就会注意老师对自己的建议，因此，我每次作画都有不小的提高。也因此更喜欢让老师点评自己当天的作品了。在画画当中我们也能了解了一些建筑的构造。我们虽不是画画专业的，但我们建筑专业的，也要对审美有一定的功底，这样才能设计出好的房屋，更完美的建筑。

24日我们乘了二十多分钟的车去看山间小布瀑，我们顺着河流往上爬，在山下我们看见有许多有九平方米左右的小鱼塘，里面水很清，因为常有水流经过，里面的鱼清晰可见，一只比一只大的鱼儿安静的聚在一块。山里的空气很清新，我们走着弯弯曲曲的小路，不时就会看见几米高的小瀑布飞流直下，爱玩水的我少不了要与水接触了，那水很清凉，我们爬到不能再爬才死心返回，返回的路上我们几个人拍了许多相片，生怕错过一处美景，更怕以后不再有机会来了，我们都细细的欣赏每一处。下午同学们就自由安排了，因为明天就返校了，我还是租车到处游览，满小巷地窜来窜去，希望那里到处都能留下我的足迹，摸摸白墙，看一看“马头墙”,沿着小河逛一逛，坐在桥头看河水。同学们都去买特产了，有的买酒，有的卖茶叶我买了一些首饰品，因为这些东西能更长久的保留。天黑了，我有些紧张，因为真的害怕要离开这风景迷人的地方，我躺在床上，想着到过的每一处，不知不觉就进入了甜美的梦乡，好像在重游婺源!

25日我起床特别早，为同学们盛好早餐，这也是最后的早餐了，同学们好像没有往日的嬉笑了，大家都埋头吃自己的，大家都沉默了，大家都有依依不舍之情，但还是拿着行李上车了，一路上大家都拼命的往车窗看，希望能多看一眼，我的脖子酸了，开始陷入了回忆，我回忆着那些古老的房屋，那“小桥流水人家”的意境，还有和村民谈笑风生地画面，那画画好时，得到老师表扬的心情，还有和同学们一起游玩，一起去画画，一起进餐，这都让我难以忘怀。车上放着dvd小品，很搞笑，但大部分的同学的注意力都在窗外，有的干脆闭目沉默了，有的笑了，但那是很不真实的笑。车在路上飞驰着，心却往后想着，过了七个钟头左右，终于又回到了熟悉的校园，好像从梦境中回到了现实。

在这十一天的写生实习的日子里，我学到了许多东西，画画的技巧有所提高，对古代建筑有了一些了解，让我知道如何团结同学，增进我们之间的友情，快乐的日子总是那么短暂，也许是我们太珍惜那段日子了，在玩的时候我们要尽情的玩，在学的时候我们要拼命的学。婺源你如此多娇与多情，迷住了我的双眼，留下了我的心!

**酒店月总结报告和下月计划篇八**

\*\*年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。

鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。

除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。

而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。

在今后的工作中。

作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。

其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。

大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。

在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

紧张与忙碌的2024即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。

在此感谢领导的.信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作,在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。

首先:

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。

规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。

实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。

对不同的人员进行有针对性的培训。

在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、 配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、 大力提高人员的素质。

从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、 通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、 加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、 利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、 房间卫生有待进一步提高

2、 岗位的服务用语有待进一步加强。

3、 服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、 楼层布草管理比较混乱。

5、 楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：1继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识.。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的2024年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**酒店月总结报告和下月计划篇九**

转眼间，20—年已成为历史，在过去的一年里，我店在经历了，乌市—、西藏—、祖国大庆等多个严重影响客源的事件重挫下，有领导带头及时调整经营思路，依然完成了上级赋予的目标，这和我们在坐的每一位的辛勤努力是分不开的;作为团队的一员我深感荣幸。

如来不可惧;猢狲尚难缠，温泉镇酒店行业从最初的我们一家发展的如今的7家，从市场来看这无异于僧多粥少，面对这样的市场我们要想立足，这其中的竞争可想而知，坐以只能待毙，总结是为了扬长避短对自己有个全面的认识。至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，在新的一年里再创佳绩。

一、20—年度任务完成情况。(根据酒店经营情况自己做)

二、客人反映较多的问题：

对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

1、积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。

2、细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。

3、营业时间无规律性和应变性。

4、技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。

5、各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

6、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。白天与夜晚、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。

三、销售中的问题

经过一段时间的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、和其他部门的沟通配合还须加强;这一点销售部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。

2、销售工作得不到大家的认同;没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。

3、员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给销售部员工主动争取客户带来了很大的阻力。

4、部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。

5、市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

6、重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢;酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

7、道德欠佳。主要表现在酒店在进行营销活动时，重视一时承诺和宣传，而忽视长期的兑现和服务，主要造成以上愿意的如：管道时好时坏，暖气时热时冷等。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，虽不致于影响酒店的根本，但不加以重视，最终可能给酒店的未来发展带来重大的损失。

四、20—年销售目标(根据酒店经营情况自己做)

五、销售策略

1、稳固部分固定消费客户和周边政府机关、乡镇企业建立良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，建议召开1次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。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源，营销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营销代表。

3、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，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较多的酒店回头客。

4、全员营销竞争上岗。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。推动酒店各项工作的开展，为力争完成营收指标提供管理机制等方面的保证。

5、网络营销

酒店网站建设不够专业，主页不吸引顾客，网站的互动性差，更新次数少，利用率低，互联网的发展能够使我们酒店的公关销售部设立到全球，关键是如何利用好这一资源，做好酒店互联网的营销。

6、目标。

销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

**酒店月总结报告和下月计划篇十**

在酒店工作的朋友都知道，酒店定期都会对员工进行培训。包括礼仪，交谈等方面。那么每一次培训我们应该怎么写

培训总结

呢?大家可以参考小编为大家准备的这篇

培训总结报告范文

哦!

这几天我们领导对我们进行了培训，让我学到了很多的东西，一个酒店最重要的就是服务，所以在今后的工作中我一定会提高我的服务意识，让我们酒店快速的发展起来。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。

语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。

服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。

服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。

一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。

特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。

由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。

因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。

餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。

虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。

这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。

身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。

一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。

现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。

男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。

女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。

工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。

如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。

服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。

这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助;遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。

这样在服务时，才会赢得客人的好感。

只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。

如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的.态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。

例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。

服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。

语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。

客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。

另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。

根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。

服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。

客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。

良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基矗

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。

第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。

例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。

第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。

这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。

而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。

第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。

即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。

如果发生客人所需的服务被-迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。

在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。

特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。

在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。

当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。

这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。

只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。

这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。

**酒店月总结报告和下月计划篇十一**

20xx年已经过去，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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。

酒店总经理班子根据中心的要求，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。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，尤其下半年十六届四中全会强 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。

1、经营创收。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。

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。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 %、 %、 %。

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。”

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”，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。

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。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，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、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经理、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，部门经理之间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;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活 动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、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。

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，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，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，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。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班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。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发 生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元;全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，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。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

(二)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但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，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，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。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，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，餐厅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，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，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。酒店要求餐厅的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。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。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。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三)以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是 他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行 布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间 间，不符人员 人。客务部共查出不安全隐患 起(客人未关门、关窗 起;不符合酒店电器使用规定 起)。

(五)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共 份、及时签订安全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府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、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、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。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次;登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

(八)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。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受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、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在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。例如销售部前厅，抓好对各岗位 的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅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，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、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，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤;前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云;餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅;厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。 酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，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。用四星级酒店的标准来衡量，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、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平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。

3、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。白天与夜晚、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。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导xxx7年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

**酒店月总结报告和下月计划篇十二**

时光飞逝，转眼间20\_年上半年已经过去。现将本人具体工作情况汇报如下：

我于20\_年4月正式到天缘小厨工作，现已工作三个月，当时天缘小厨餐饮部厨房的工作局面一切都是空白，设备如何添置、原材料如何采够、把关、市场宣传和产品如何定位、及各种日用单据的制定等。针对以上种.种问题，我依据以往经验制定初步计划，一方面查找资料，涉入市场一线，夺取第一手材料，制定采购计划;另一方面根据市场情况及小厨地理位置初步确定菜品的定位，制定菜谱。争取定位准确，能为下一步的经营奠定基础。天缘小厨在倍受领导的关注与关怀下开始了试营业，餐饮部厨房在努力完成上级下达的各项任务的同时，在菜品上随着客人的要求不断改进，以求菜品能更加适应市场。

自营业以来，营收达50万余元。营业中，厨部的工作也出现了如：菜品的定位不准确，菜品设计没根据客人的要求而定，等一些问题。带着种.种问题和努力改变提升产品形象的决心迎来了下半年。

现将20\_年下半年汇报如下：

一、在菜品定位上，依照酒店整体的战略规划来开发规划菜品，根据餐厅菜点经营状况和市场客户调查，来不断地改进和提升产品形象。根据来小厨消费群体的需求，来不断丰富产品，使之能逐渐形成一组有针对性的风格化的产品。使产品在发展变化中树立自己的品牌。

二、在厨政管理方面，以系统化整合核心竞争力，以规范化提升管理水平，以现代信息手段提高市场竞争力，以效益化为目标指导厨政管理工作。对厨房进行有效监控与指导，严格按标准提高执行力。对厨师技术力量进行合理储备，合理推出新颖菜品三、在人员方面，进行专业技能考核，优胜劣汰，采用请进来走出去和定期培训的办法来提高人员的业务技能和专业素养。在结合实际的前提下，进一步完善厨房内部的各种。

四、在菜肴的出品把关上，采用四层把关制，一关否定制，即配菜厨师把关、炉台厨师把关、传菜员把关、服务员把关，一关发现有问题，都有退回的权力。否则都得承担相应的责任。

五、在原材料的验收和使用方面，做到严把原材料质量关，提高原材料的使用率，争取把的利益让给顾客。

六、在食品卫生安全、消防安全方面严格执行《食品卫生法》。抓好厨房卫生安全工作，对厨房环境、卫生、设备进行安全维护，同时对成本及费用加以控制。严格执行规范操作程序，预防各类事故的发生，做到，警钟长鸣!

七、在沟通方面，管己、管人、管队伍。

在下半年里，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

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