# 2025年酒店工作总结工作计划(汇总9篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-04-09

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？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。酒店工作总结工作计划篇一所以，请领导放心，神舟国...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？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。

**酒店工作总结工作计划篇一**

所以，请领导放心，神舟国际是一支讲团结、讲奉献、能吃苦、能战斗的集体，我会紧紧围绕着抓效益、抓管理、搞创新、保平安的工作方针开展工作，用优质的服务赢得客人满意，用真诚的`关怀赢得员工满意，用更多的经济收益让公司满意。

针对20xx年任务指标，制定如下

中国大学网

**酒店工作总结工作计划篇二**

回顾这xx年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将xx年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这xx年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己xx年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过xx年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在xx年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店工作总结工作计划篇三**

随着酒店业的飞速发展,酒店营销手段趋于多样化,营销模式不拘一格。然而,酒店管理者应如何对酒店营销进行绩效评价,以期达到完善酒店营销活动的目的。今天本站小编给大家整理了酒店营销工作总结，希望对大家有所帮助。

不知不觉我在xx酒店做营销工作已经有半年时间了，可能很多人会觉得这个时间过于短暂，但是我认为经验的累积首先靠时间的累计，最主要在于自身的努力学习!

营销是酒店经营重要部门，它主要承担酒店客房、会议、餐饮等各项业务的联系工作，达到使酒店最大限度盈利的目的，保障酒店长久发展并且不断壮大。营销部是酒店业务活动和对客服务的一个综合性部门，作为客户与各部门之间的纽带，协调各项业务细节，使各部门的服务工作达到客户的要求。

对于这份工作，开始的时候有许多无奈。记得刚来的时候常被调到餐厅帮忙，有一次在传菜时碰到了一位旧友，当时的我手中还端着菜，顿时觉得自己很没有面子，便匆匆走过，没有上前打招呼，此后几天，心里还一直不舒服，认为自己丢了面子，甚至后悔从事酒店工作。看到其他经理及后勤工作人员都和我一样，在餐厅忙不开时有的当起服务员、有的传菜，精神饱满的为大厦的经营工作奉献自己的一份力量时，我才想通了，既然我选择了酒店行业的工作，那么我就要热爱这份工作，尽自己全力去做好本职工作的同时，做为新航的一员，还要以大局为重，服从领导安排，保障大厦各项经营任务的完成。

在工作中，与领导、同事意见不统一是不可避免的，有时还会发生争执，但也正是通过这些事情使我一步步成长。我很庆幸自己在新航工作，能够认识现在的领导，工作遇到难办的事情，是董经理帮我出谋划策，因为工作的事情心烦意乱时，是赵经理陪在我的身边耐心开导，最令我感动的是总经理仝总在工作中对我的悉心教导、和鼓励、方式方法，使我懂得做人要有自己的标准、底限、少走了许多弯路，在工作中有所提高。

在这半年的工作期间，我学到了很多的东西，不仅仅是业务上的知识，更重要的是为人处世的道理。这个社会本来就很复杂，很多时候所需要面对的不单单是工作，还有与人相处的微妙关系，很多事情的处理都是需要与人很好的沟通才可以做起来得心应手，而这一切，都是从书本和学校所学不到的。同时我也发现了自己的一些不足之处，比如，作为酒店的员工，我说话比较直接偶尔会和客户或单位同事发生一误解，但我始终都让自己保持一种宽容，平和的心态去化解一切的不愉快，我相信只要用一颗真诚的心去对待别人，别人也会同样对待你。同时也善于发现别人的优点，尤其是别人在处理问题时的优点，借鉴的同时也在学习，以弥补自己的不足。半年的工作，品尝了酸涩和挫折，忍受过委屈和误解，甘苦自知，冷暖自明，但都坚持了下来，我想，我可以说，我是一个心灵的强者，我不允许自己保存哪怕一丁点的骄傲和傲慢，不允许自己犯任何不可原谅的错误，认认真真，脚踏实地，用自己的素质来成就自己，以更高的要求和目标鞭策。

自己。我踏上了工作岗位，但这只是刚刚的起点，今后的还有更长的路需要自己去走，更多的坎坷需要自己去踏平，还有更高的台阶需要自己去迈。在今后的路上，我会保持清醒的认识，在已有的经历和经验的基础上，持之以恒，巾帼不让须眉，我有这份勇气和信心。

一、营销部主要完成工作

1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元(会议场租164100元、横幅及水牌1370元、其它1999元)12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破18万(在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费1.5万左右)。这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。20xx年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力：

a、由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

b、电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器

2、客户的开发与维护

a、客户开发：20xx年营销部新开发个人和商务公司协议客户30个，与13个协议到期客户续签了协议。重新签订了3家单位的资信协议。新签订5家网络订房公司艺龙网、移动12580、电信118114中国航信、亿客栈等(网络订房这一块，主要的客源还是来自三大巨头即携程、艺龙、同程。20xx年1至10月份，酒店通过订房网预订入住的各类房间总数为249间)。

b、客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

其次我们将积分兑房的面延伸到棋牌，使得长期在棋牌消费的宾客也能通过积分兑换的方式获得实惠。截止11月30日，客房棋牌发放积分卡240张，积分兑换的客房为129间。给宾客办理积分卡在吸引回头客，稳定客源方面取得一定的效果。

第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。20xx年共计发放金卡17张(工行王俊、陈艾云、北科公司陈洪伟等)

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与中青旅、景湘国旅、湘西国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383.5间(旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右)，共计为酒店客房带来的收入为57929元(平均房价约为145元/间)

除旅行社外，20xx年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如阳光人寿、采煤技术研讨、萧氏宗亲会、中公教育、舍得酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入206655元(平均房价为199元/间)

二、营销部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩 。最突出的例子是失去20xx年长沙市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20xx年营销部虽然在旅行社团队与会议团队的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团的房费收入占全年房费收入的比例还不到1%，会议团队与旅行团共同的房费收入占酒店房费收入的比例也不到3.5%，全年开发新协议客户的数量更是屈指可数。在长沙酒店业竞争白热化的情况下，原有的目标消费群体几乎被瓜分殆尽，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找新兴的消费市场。很显然，营销部在这方面投入的精力是不够的。

三、20xx年

工作计划

1、努力使散客的入住率上一个台阶

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店的宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、加强与各大旅行社间联系

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大著名的旅游城市(张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等)进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20xx年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、加强部门间的沟通协作

5、具体的目标明确

a、会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。

b、会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

c、由营销部带来的餐饮收入突破40万

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，酒店销售部做了如下的工作总结：

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(教学案例，试卷，

课件

，

教案

)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(教学案例，试卷，课件，教案)，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 %。

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。

**酒店工作总结工作计划篇四**

xxx酒店20xx年度工作总结与工作计划回顾20xx年，句容xxx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-20xx年）——腾飞期（20xx-2025）。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20xx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xxx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！

**酒店工作总结工作计划篇五**

自3月初进入\_\_集团以来，在匆忙之中，不经意间20\_年就过去了。回顾这一年来，我在z集团的主要工作就是不断地对财务工作进行指导、调整、更正和规范。通过近一年的努力，目前基本上使hans集团的财务工作走向了正轨：资金、成本、费用基本上得到了有效的控制，堵塞了各种财务漏洞，会计帐务处理和财务报表的编制也基本上达到了规范化的要求。

由于多年来积压的历史问题较多，在进行财务规范化工作时，难免会遇到各种各样的困难，但在董事长、总裁和某总的大力支持下，有各公司财务人员的积极配合，财务工作基本上得以顺利进行。财务的规范化工作不是一蹴而就的，只能根据实际情况，一点一点地更正，一步一步地调整，以规范化为最终目标，不断地进行完善。下面分别就一年来我在酒店管理公司、中餐连锁管理公司、快餐连锁管理公司、物流中心开展的财务工作做一个总结汇报：

一、酒店管理公司

酒店管理公司是z集团的经济实体，财务工作上的问题相对突出，20\_\_年我的大部分时间和精力都集中在酒店管理公司，所进行的财务整改工作具体而繁琐，大致包括业务程序方面、财务程序方面、会计帐务处理和报表编制及财务管理方面、规章制度的制定方面和其他重要的工作。

(一)业务程序方面(总台、吧台、库房、营业区等)：

1.调整了收银、输单、开牌的归口隶属关系。

2.针对收银总台经常出现重复收款、套券、套卡的现象，调整收银主管和收银员的工作职责和工作内容，并制定了总台突击检查的制度，设计出《出纳总台收款盘点表》，并对突击检查的具体内容进行规定。从根本上杜绝了总台套卡、取现的现象。

3.设计出《卡、券赠送审批单》、《总台赠券登记表》，对卡、券的赠送进行规定限制。

4.针对某酒楼销售人员利用赠券取现的情况，调整收银结帐的方式，从而杜绝了某酒楼销售人员取现的现象再次发生。

5.对总台借支现金进行规定。

6.调整鞋吧开牌员的工作职责和工作内容，对开牌员的手牌清点与交接进行调整，使开牌员专心于开牌工作和手牌保管与清点工作，防止手牌丢失或丢失后找不到责任人。

7.调整输单员的工作，去掉不属于输单员工作职责的内容，使输单员能够在高峰期专心输单，高峰期后仔细核单，防止跑单。

8.对收银台、吧台的纪律管理进行规定，对营业区的电脑使用管理进行统一规定。

9.对超时退房，进行规定。

10.设计出《物料消耗日报表》，强调严格执行《物料消耗日报表》，以有效监控营业区及二级库房的各种低耗品和消耗品。

11.设计出《工程维修记录单》，以对工程维修材料进行严格的监控。

12.设计出新的《布草送洗回收统计表》以加强对布草的监管。

13.设计出《办公用品领用登记表》，加强了办公用品入库、领用登记手续。

14.针对库管员私用库房物品、在库房内吸烟的情况，而拟定出新《库房管理规定》。

15.针对物流中心发货与各店收货单据无法对应的情况拟订出《库房程序规定(一)》并颁布施行。

(二)财务程序方面：

1.设计、更改会馆和某酒楼的《营业日报》，为提高财务处理和分析的效率起到决定性的作用。

2.调整核单程序，对酒水单、技师单、商品外卖单的单据填写和传递进行调整，防止跑单、漏单、撕单。

3.对合作单位分成的审核程序在原有的规定上做更进一步的加强，以防止可能出现的漏洞。

4.对出纳支票、印鉴的保管，作出规定，防止可能出现的资金漏洞。

5.拟订出某酒楼卡到京西公司消费及划帐的方案。

6.对于某酒楼自设小金库进行调整。

7.为使各公司财务主管能够正当行使职权，取得董事长和总经理的同意后，给各财务主管进行财务经理的正式任命。并对财务经理的工作职责进行明确规定。

8.重新设计对vip卡包括空卡的管理程序。

9.对售卡登记重新进行具体的规定，以确保销售人员提成计算的准确性。

10.设计出《直拨单》电子统计表格，提高了成本分析和统计的效率。

11.设计出vip卡开发票的《发票登记记录表》电子版，提高了发票登记清理的工作效率。

12.为vip卡的销售统计设计出新的电子统计表格，提高了vip卡统计、分析的工作效率。

13.设计出《券类回收统计表》，提高了券类回收的统计和分析效率。

14.设计出《销售明细汇总表》、《销售分类汇总表》并指导使用，提高了销售统计和分析的效率。

15.对各公司财务部上报的财务报表、财务分析的时间进行具体的限制规定。

16.设计出《企业基本情况统计表》，对酒店管理公司各公司的整体情况进行了系统登记记录。

(三)会计帐务处理、报表编制及财务管理方面：

1.帐务处理上，针对京西公司现金、银行存款帐出现巨额负数进行帐务调整，要求全部按实际单据及时入账，逐步清理历史积压的单据。3到5个月后，现金帐、银行账全部账实相符!同时，针对京东公司帐务出现现金近千万余额的情况，经过多方协调进行了帐务处理。

2.对出纳的登帐工作进行指导，要求按实际收付登记现金、银行帐，将远期支票及时交付会计做帐务处理。

3.对会计核算科目的使用进行规定和指导。

4.对费用会计和成本会计的帐务工作分工重新进行调整，对材料购进入库或者直拨进行账务处理指导。

5.解决京东公司礼品卡、工程卡没有入账进行帐务处理的问题，杜绝其中可能存在的漏洞。

6.对各公司vip卡、礼品卡、工程卡的销售、赠送和消费入账帐务处理，全部打印出会计分录，进行统一的规定和指导。

7.对凭证的填写和装订进行基本规范的指导。

8.对报销单、库房单据的填写进行指导。

9.设计出资金计划表表格及编制方法，并指导各公司财务主管编制资金计划表和资金收支日报、月报表。

10.对财务分析报告做统一规定，统一利润表、资产负债表格式。

11.对资产负债表的注释进行指导和要求.

12.对财务分析报告的内容进行详细规定，并进行统一，以财务分析报告的模板样式对财务人员进行指导。

13.指导某酒楼会计，分房间进行资产盘点的方法，并安排完成某酒楼的资产盘点工作。以及统一资产盘点的电子表格格式。

14.对各公司主管会计每日的工作检查的内容进行列表指导(包括：物料消耗日报表、工程维修记录表、厨房日耗表、布草库送洗回收日统计表，各部门的资产盘点工作和数字核准)。

15.指导各公司财务主管，盈亏平衡点的测算方法。

16.指导会计电脑多栏帐的使用以及用友电脑账簿打印的方法。

17.明确资产盘查制度。

18.针对中部公司财务部工作人员工资不合理，严重影响工作积极性的情况，进行协调，调整了财务人员的工资结构，提高了财务人员的积极性。同时针对其财务部工作人员内部不团结，进行协调，使各岗位人员都能配合财务主管的工作。

(四)规章制度的制定方面：

1.对各公司高层管理人员的免单、打折、赠送的权限进行制度规定。

2.对各公司的挂帐处理进行限制性制度规定。

3.针对vip卡在挂失、补办、分卡的过程当中出现的问题，做出新的程序规定。

4.对消费后购买vip卡的处理进行制度规定。

5.制定出副总以上级别人员费用报销的限制性规定。

6.制定出关于出租车票报销的统一规定。

7.制定月末出纳现金盘点制度，以及对vip卡包括空卡的管理进行统一的程序规定。

8.拟订并实施各公司申购签字的制度规定。

9.拟定出《工程预算制度》，《工程材料采购、领用程序》。工程预算制度未施行。

10.拟订出《财务统一规范意见》，没有得到董事长的明确签字批准。但之后在酒店管理公司施行的财务规范工作，基本上按照这个“规范意见”进行的。

11.拟订出资金集中管理后，各公司备用金开支及结帐的统一规定。

(五)其他重要的财务工作：

1.每月月中的财务汇总比较分析，每月月末财务报表编制工作的指导、财务汇总比较分析及月末的资金收支汇报和月初的资金计划编制。

2.重查中部公司工程帐，并进行分类汇总.

3.组织全公司对资产进行全面盘点，对于资产的分类方式进行统一，事后联系标牌设计。后交由采购部门联系制作，至今没有制作完毕。

4.对中部公司布草库潮湿漏水的问题进行协调解决。

5.协调完成09年新卡换卡工作，\_\_年以前旧卡回收工作。

6.组织、指导完成09年全集团全年的材料预算工作。有力地配合了集团集中采购工作的开展。

7.年末组织完成对全公司的资产盘点工作。

二、中餐连锁管理公司

我从10月初开始正式介入中餐连锁管理公司的财务工作。中餐连锁管理公司的财务人员的基本业务素质相对于酒店管理公司来说要差一些，但工作内容相对要简单得多。我首先从基本业务着手，进行整改，设计单据、调整程序，使业务首先得以顺利开展。与此同时，再对会计帐务处理进行规范化调整。经过近3个月的努力，初步使中餐连锁管理公司的财务工作得以走上正轨。现把我在这三个月里先后开展的工作汇报如下：

(一)针对内部资金和成本、费用的控制而制订的程序和制度：

1.财务结账报销暂行规定。

2.关于收银总台的规定。

3.费用支出报销程序及规定。

4.供货商结账程序及公告。

5.关于库房管理的规定。

6.店经理会议基本业务程序讲解。

(二)针对会计内部控制和会计帐务而制订的单据、表格和进行的培训：

1.单据重新设计或新增(共10份：

包括：借款单、报销单、入库单、出库单、直拨单、收购单、领料单、店内支出凭单、离职员工工资结算单、超额奖发放单。

2.表格重新设计或新增(共11份)：

包括：收银营业日报表、会计营业日报表、酒水销售日报表、材料消耗日报表(未施行)、提成计算审批表、提成汇总发放表、库房单据统计电子表、水电气消耗日报表(未施行)、资金日报表、资金日报汇总表、营业日报汇总表。

3.月末会计报表重新设计(共7份)：

包括：资产负债表、利润表、收入明细表、成本明细表、费用明细表、其他明细表、比较分析表。

**酒店工作总结工作计划篇六**

上半年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运行发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20x月x日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

四、地下室透水事故处理工作

年x月x日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到2025年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在公八司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从客服管理最基本的概念，到客服人员的沟通技巧，到客服管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队。把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**酒店工作总结工作计划篇七**

随着酒店业的日益发展,竞争日趋激烈,科学的酒店管理,尤其是合理的财务管理对于增加酒店的竞争力,促进其经济效益持续增长起着重要的作用。今天本站小编给大家整理了酒店财务工作总结，希望对大家有所帮助。

xx年，是酒店稳步成长的一年，是酒店提升管理服务的一年，也是成绩辉煌的一年。在这个即将过去的年度里，财务部紧紧围绕\"强化经营能力、拓展营销渠道、完善制度流程、控制成本能耗、提升服务水平\"的经营思路，遵照王总关于\"严格制度、完善流程、加强监督、提高质量\"的要求，在成长中努力拼搏，内部管理紧抓工作难点、重点，不断提高员工自身素质和服务技能，克服种种困难，完成了各项工作任务，取得了一年更比一年好的骄人战绩。

一、主要经营指标完成情况

二、经营管理方面xx年，在王总和杨总的关心指导下，财务部员工基本能够完成各项工作任务，按月进行财务核算，坚持完成各项日常工作，服从酒店工作安排，配合完成酒店新员工入职培训，积极组织参与酒店各次各项活动，随做好各种财务保障工作，全年无安全事故发生，保证了酒店全年整体安全生产的顺利进行，总体来说主要完成以下几方面工作:

1、制度建设和流程管理:

一年来，我们对酒店财务制度和工作流程进行了重新修订，明确了各自

岗位职责

，完善各种流程工作，加强各流程的可操作性，并根据岗位需求设计、制作、印刷各类经营用表单，使部门内部、部门之间、部门与监管部门的流程运作顺畅，为经营决策提供了准确、详实的依据。

2、补充完善酒店薪酬制度:通过服务销售奖的制定、核算、执行发放，体现同岗不同酬，多劳多得的竞争薪酬制度，合理地配合了酒店工资薪酬改革。

3、会计账务的规范和整理:

借助中支内审查账的时机，财务部首先进行了问题自查，后又针对内审查出的问题及时认真地进行处理和改正，拼弃原有的问题和存在的不足，而达到整体账务的规范性;并结合经营的需要制定了新的更适用的会计科目，逐月进行账务规范，以更好地完整地核算经营状况。

4、经营报表的分析和变动:根据经营需要，合理改变报表格式及内容，以便更明确反映各种收入项目;对各季度经营情况进行总结和分析，了解处理存在的问题，为以后经营提供有力借鉴和参考依据。

5、加快往来资金运转:制定完善相应的应收应付账款归集和传递程序及加以表格规范，理清每月应收账款数量，防止死账、呆账发生，加快资金回笼;加强与供应商的联系和协作，保障酒店物资供应，提供后备经营需求。

6、加强账务审核监督:严格监督控制酒店财务政策和财务程序的执行情况，对任何违反酒店财务制度并使酒店遭受损失的任何行为及时坚决予以制止，切实保证酒店利益不受损害。

7、建立合理物资流转程序:合理节能降耗，管理各种材料物资，有效控制成本，合理核算各种收入成本，监督各种材料物资的购进、发出和保管，建立起各种相关流程和明细台账及记录，加强仓库物资清理整顿和管理，加强出入库手续管理，建立物品存放、使用等程序。

8、加强安全检查监督:树立安全防范意识，安全事故无大小，件件危害皆大，增强安全检查力度，防范各类安全隐患，做到季季大查、月月小查、处处细查、各方面盘查，涉及财物、食品、卫生、办公、操作、环境、人身等各种安全，防患于未然，制定了部门安全检查规范，保证了财务部安全经营，全年无安全事故发生。

9、提高科技操作程度，拓展酒店新业务:依靠本酒店有利办公条件，加强系统操作，加强日常经营系统审核监督，严格监管酒店管理系统的操作及流程操作，认真执行各种表单的操作规程，审查各种收入支出账单，严格按照财务制度要求进行监控和审查原始凭证、现金和物资的出入等;规范系统账户设置，为开展贵宾卡业务和其它新业务奠定基础，使酒店操作、管理再上新台阶。

三、今后努力的方向其一要发扬团队精神，公司经营不是个人行为，个人能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。

其二要学会与部门、领导之间的沟通，财务部牵带着酒店每一个点和面，日常业务和每个部门打交道。多听听部门意见与建议，及时发现纠正问题，充分有效发挥会计的监督职能，及时反馈信息给领导层，变被动为主动。

其三还要不断学习业务，多方学习会计新涉及的金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域，才能更利于今后的工作。

总的来说，我们财务部做为酒店的后勤部门，我们积极并刻配合着酒店的各种工作。虽然我们进行了很多方面工作，但由于有些制度流程还在探索使用中，有些流程虽然建立了但操作还不够顺畅，还有些流程还要顺应经营进行适时调整，虽然我们也在不断地开展民主评议和员工座谈会，促进企业民主管理，但我们还有许多地方做得不到位，所以在以后新的年度里，我们会继续加强学习，努力地不断完善理顺基础制度流程，加大监管力度，合理控制成本能耗，不断提高我们的服务质量，增强管理参与力度，提高我们的管理水平，制定岗位量化考核标准，体现各岗位实时工作状态，督促岗位尽职尽责地投入工作当中去，让我们紧密团结起来，共同努力，让我们的酒店蒸蒸日上地持续发展，永远立于不败之地。

春去秋来，四季轮回，公司已经迈进一个新世纪。我们财务部也有了一个全新的开始，人员结构有较大的调整，基本上都是新人、新岗位，带队的任务落在我的肩上。我们都感到担子重了、压力大了，但是我们没有畏缩，在领导的正确引导和各部门的大力支持下，凭着责任心和敬业精神，我们逐步成熟起来。为了进一步的发展和提高，我觉得有必要对这半年多的工作做一简单的回顾。

一、作为非盈利部门，合理控制成本(费用)，有效地发挥企业内部监督职能是我们上半年工作的重中之重。年初，为了加强会计基础工作的规范性，完善公司的管理机制，财务部制定了新的《管理细则》。细则中对借款、费用报销、审核等工作程序作了详实的解释。我们通过对细则的学习、讨论，把各项条款逐一与实际业务联系在一起，找问题找漏洞，并反复消化、严格把关。在出纳环节中，我们强调一定要坚持原则、不讲人情，把一些不合理的借款和费用报销拒之门外。在凭证审核环节中，我们依据细则中的规定，认真审核每一张凭证，不把问题带到下个环节。通过这半年的实践，我们的工作取得了显著的成效。数字是最有说服力的，在销售额与上年同期基本持平的情况下，三费(管理费用、销售费用、财务费用)却比去年同期下降了20.8%.通过实际工作，我们都深刻的意识到加大成本控制的力度，尽快推出相应制度的必要性。

二、财务部每天都要接触大量的数据和枯燥的报表，但大家以苦为乐，从来没有怨言，工作干得有声有色。为了提高员工的荣誉意识 ，针对公司出台的工资考核制度，我们相应地制定了内部员工工资考核方案，由部门经理依据员工的岗位描述对其平时的表现进行综合评判并作为参考递交会计主管。考核制度的实行有效地调动了大家的积极性，充分发挥了企业的奖励机制，合理地利用了人力资源。

三、为了更好的与部门沟通，我们在完成本职工作的同时，发扬协作精神，积极配合总经办顺利完成了20xx年工商年检的工作，为随后通过企业贷款证年审做好了铺垫。为了配合物流中心录入费用，我们及时、准确地编制会计凭证并做好凭证传递、汇总工作。为了更好地核算营销部门的盈亏，为公司完成销售计划提供依据，我们及时记录每一笔到款，准确记录货款的清欠并周期性地与营销人员的往来帐进行核对，并做到营销、财务、物流中心数据口径一致。

四、为了培养自身的综合能力，取人之长、补己之短。我们定期进行小组讨论、学习企业会计制度，大家互相交流心得，熟悉各岗位的工作流程，把问题摆在桌面上。由员工转达给部门经理，再由部门经理转达给主管，主管根据汇总上来的意见与建议做出相应的措施。除此之外，我们合理地安排每位员工的外勤工作，让每个人都有与外界接触的机会，做到工作有里有外、有张有弛。

五、在上半年的税务工作中我们克服了许多困难，通过积极参加国、地税局举办的办税人员岗位培训以及查阅大量的财务资料，顺利完成并通过了企业所得税纳税清缴、增值税一般纳税人年审工作。通过对税务筹划的学习，提高了每月纳税申报工作的质量，并且熟练掌握了统计局、财政局、税务局各项报表的填制工作。

通过总结，我有几点感触：其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了会计的监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。随着社会的不断发展，会计的概念越来越抽象，它不再局限于某个学科，在金融、税务、计算机应用、公司法、企业管理等诸多领域都有所涉及。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

20xx年，财务总监办在公司经营班子的领导下，加强预算管理，以增收节支为中心，降低公司运行成本和产品生产成本，提高产品质量，增加企业效益为目标，深入生产经营一线，认真发挥公司职能部门监督管理作用，配合各生产单位做了一些基础管理工作。现将一年的工作情况汇报如下：

一、认真做好部门日常基础管理工作。

1、切实加强了本部门职工的思想政治学习，及时准确地传达了公司决定、决策、规定等，并认真学习落实。使大家能自觉遵守公司的

规章制度

，处处以公司大局为重，维护了公司的利益和形象。

2、按照公司财务收支计划，做好财务收支登记工作，认真编制公司财务收支情况表。

3、加强公司预算管理工作。定期不定期地对公司财务预算(计划)执行情况，进行检查、考核，并对执行中存在的问题及时提出整改意见，按年度编制公司财务预算执行情况报告。

4、严格按照公司印鉴管理使用规定，管好、用好了财务印鉴，确保公司资金的统一调度安排使用，有效地保证了资金的安全运营，提高了资金使用效率。

5、配合财务部门一道做公司财务核算管理和税收管理工作。

6、加强自身业务知识学习，进一步提高了业务水平及工作效率和办事能力。先后参加了会计人员继续教育培训、企业所得税培训等。

二、深入生产经营工作实际，配合生产单位做了一些工作。

1、按公司安排，定期不定期地到公司各单位了解生产经营及财务运营情况。在工作中以资金管理和物流管理为基础，以成本控制为核心，参与生产经营过程，并将有关情况及时与生产单位勾通。

2、积极配合协助生产单位财务部门，进一步建立和完善内控制度，特别是生产成本、费用的控制和考核，理顺基础财务管理、会计核算工作。

3、与公司其他管理部门一道，就炭素厂xx年的生产经营及财务运营现状做了认真的了解分析，为炭素厂降低经营风险，提高经济效益做了一些工作。

4、与公司其他管理部门一道，完成了硅钙厂资产租赁工作，完善了相关租赁手续，并全额回收了20xx年租赁费用和材料销售款项。

三、完成领导交办的其它任务。

20xx年，财务总监办尽职尽责做好了本职工作，基本完成了领导交办的各项工作，工作成效是显著的。但由于自身业务能力不够强，对公司生产经营具体情况了解不够深入细致，工作还有很多地方需要提高和完善。20xx年打算从以下几个方面进一步做好工作：

一、为了提高部门履行职责的能力，我们将更加努力加强政治思想和业务知识学习，不断提高自身的思想素质和业务素质，增强自我管理、自我约束能力，提高履行职责的能力。

二、在工作继续深入地做好财务预算管理工作，以成本管理为核心，抓基础管理工作为重点，促进公司增收节支工作取得更大成效，使公司盈利能力和竞争能力进一步提高。

**酒店工作总结工作计划篇八**

xxx酒店于xx年x月x日试营业，员工有500余人。酒店人力资源部主要负责人力资源管理工作，重点开展人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、社保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

酒店内部设臵8部1室，包括房务部、餐饮部、市场营销部、财务部、采购与监督部、人力资源部、工程部、

安全

部和总经理办公室。

人员结构状况(截止20xx年xx月31日)：酒店员工502人，其中：总办34人、房务部xx1人、餐饮部207人、市场营销部22人、财务部33人、采购与监督部7人、人力资源部xx人、工程部35人、安全部31人。基本上满足了酒店日常运作的需要。

酒店现有高管4人，副经理以上级别36人，其中总监7人，副总监4人，经理xx人，副经理6人，平均年龄37.9岁，其中大专以上学历27人。酒店员工平均年龄30岁，有维族、藏族等xx个少数民族，其中研究生学历(含在读)1人，本科学历44人，大专学历xx6人，中专学历78人。

20xx年，人力资源部在酒店高层的领导及全体人力资源部员工的共同努力下，强化基础、完善制度、合理配臵、加强培训，初步建立了xx酒店人力资源管理体系，圆满完成了酒店下达的各项目标与任务，为酒店今年创造良好的业绩提供有力的人力资源支援与保障。主要完成了以下几项工作：

(一)积极组织部门内部

学习

，提高人力资源管理人员的综合素质。

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。20xx年人力资源部陆续到岗xx人，其中人事部4人、培训部3人、宿管3人。部门内有6人没有酒店管理经验，为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

(二)完善各项人事、培训管理制度、工作流程，为今后工作提供制度保证。

为了进一步完善酒店人力资源管理使得其更符合xx酒店运作需要，并确使酒店人力资源各项工作有章可循，本部制定出台了一系列符合酒店实际情况的制度与政策：编制薪酬福利制度、考勤休假制度、培训管理制度等;收集整理酒店各部门职责、各岗点岗位职责;完善人力资源部人事管理sop66项、培训管理sop27项，人力资源部全年累计发文337份，其中人事76份、培训261份。

(三)拓宽招聘渠道，为酒店开业、运营提供人力保证。

酒店截止到xx月25日共招录员工931名，针对用工荒、招人难的现状，人力资源部采取以下应对解决措施，确保酒店顺利开业、运营正常。一是加大

专业

院校联络，与前期联系的院校建立

实习

就业一体的用人关系。20xx年xx学校先后委派18名实习生，主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。二是通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。三是鼓励内部员工介绍，20xx年通过内部员工介绍用工16人。四是联系附近居委会，推荐下岗职工及年龄在45岁左右身体健康的无业人员。五是联系附近院校的钟点工，20xx年安排钟点工3917小时，47004元，等同于2名餐厅服务员xx个月的工资费用。钟点工不仅解决服务人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

(四)积极探索，建立并完善酒店留人机制。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时进行整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

1、不断完善酒店薪酬激励机制，做到待遇留人。

人力资源部通过制作招聘广告简报、薪资调研，实时掌握酒店业薪资水平，20xx年根据调研情况，分别在4月、xx月对酒店部分岗位的薪酬进行了调整，平均上涨幅度达20%。酒店各基层员工的薪资水平在同星级同岗位人员中具有一定的竞争力，避免人员因为薪资过低集中流失。同时，人力资源部非常重视社会统筹保险的管理工作，坚持以人为本，以优质的服务，为酒店每一位员工上上报相关投保手续，认真核对缴费基数和缴费信息，及时更正各种差错。

2、建立企业文化，方方面面体现人文关怀，用感情留住员工的心。

酒店在试营业前，就将建立企业文化作为一项重点工作，经过3次讨论，最终确定符合酒店实际的文化理念，其中“宾客至上、以人为本、精益求精、共创品牌”的经营理念，充分体现在人力资源管理工作的各个环节。一是为员工设立倒班宿舍和长住宿舍，并不断改善住宿设施：加装电风扇、增加被子和褥子、安装热水器、配备暖水瓶、安装棉门帘、暖气改造、安装晾衣绳等等。二是组织各类活动，丰富员工业余

生活

。5月组织一线员工进行了岗位技能汇报表演，评选出优秀团队奖，优秀个人奖，员工的技能及荣誉感得到了提升;7、8月组织员工开展户外拓展活动，增加团队的凝聚力;同时定期举办员工生日会活动、宣传拦评比、电影放映室等活动，按计划组织节日趣味竞赛、导师活动、唱诗班活动等，增强了员工之间的沟通交流，充分体现了酒店关心员工、为员工提供了和谐的文化生活空间。三是关怀酒店困难员工，使员工感受“家”的温暖。国庆、中秋双节期间组织慰问5名困难员工，并发放慰问金;组织为困难员工募捐;员工家里发生突发事件，人力资源部总会第一时间将酒店的关怀带到员工家中。

3、为员工提供培训和职位晋升机会，用事业成长留住优秀员工。

事业留人，主要通过以下方式：一是利用交流培训、外出培训的机会，开发员工的潜能，帮助员工制定职业生涯规划，20xx年酒店共进行部门间支持培训108人次、内部交流培训10人次、与银都酒店交流及技能培训401人次、外出培训22人次，同时培训部定期组织培训回顾、培训效果评价，与员工面对面交流沟通，使员工进一步认识到自我价值和发展方向。二是设臵或预留职位，疏通个人成长渠道。为留住优秀员工，20xx年我们增设副经理岗位4个，同时在不影响正常运转的情况下，预留部分职位，如大堂经理、餐厅副经理等职位，为员工提供进一步发展的成长空间，满足员工自我发展的需要。

(五)加大酒店员工培训力度，提高酒店管理与从业人员的管理水平与专业素质。酒店培训部坚持按需施教、务求实效的原则，以自主培训为主，外委培训为辅，有针对性地制定酒店员工培训计划，开展培训工作。根据20xx年培训部管理目标，20xx年完成培训课程总课时数4xx.2小时，参加培训总人数为2xx9人次。其中基础类培训70.8%、

英语

类培训4.8%、督导类培训15.4%、其它类培训9.0%。

1、基础服务类培训：定期开设新员工入职培训及新员工跟踪回顾课程、服务意识培训、案例分析培训、文员技能培训、消防培训、服务礼仪培训等。通过培训使新员工快速了解酒店基本结构及应知应会知识;提高运作岗点的服务意识，更好地完成对客服务;提高员工在日常服务中的技巧，避免在处理相同的事件上引起客人投诉;规范各部文员文书处理，了解办公自动化的使用技巧;提高全员消防安全意识;提升服务质量，培养优良的高品质团队。

2、英语类培训：为提高酒店员工英语基础水平，掌握酒店常用服务用语，更好的为外籍宾客服务，培训部自20xx年9月起开设了两期基础英语课程。

3、督导类培训：为提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力;培养良好的组织管理、沟通协调和分析判断能力;培养创新和团体合作精神;培养对工作的激情，勇于承担挑战和压力;培养和挖掘具有领导潜质的人才，使他们在深度和广度上积累专业技能与经验。培训部定期为酒店主管级以上员工开设了《培训培训者》培训、《主管技能必修》培训、化妆课培训、《赢在执行》培训等。

4、

其他

培训：包括开荒培训、酒店交流及技能培训、“三标六常”管理宣贯培训、部门间支持培训、食品安全培训、家常菜品制作培训。

(六)积极推行“三标六常”管理理念，提高工作效率。

20xx年6月酒店推行“三标六常”管理工作，人力资源部以“三严格，四到位”为指导思想，做了大量的工作，规范了现场管理和员工的行为，提高了工作效率，取得了一定成效。一是结合工作实际建章立制，使各项工作有章可循;二是整理员工档案、劳动合同、休假单等基础资料，按部门统一归档管理，设臵目录，以便查询;三是明确人力资源信息管理工作流程，规范人力资源信息系统的资料录入、数据导入、导出工作步骤，确保了信息的准确性和时效性。并及时按要求维护系统的个人基本信息、薪酬信息、岗位信息、合同信息、培训信息等等10余个信息模版，进一步提高了工作效率。

(七)参与酒店绩效考核体系建设，提高各部门员工积极性。

20xx年9月,按照酒店领导的部署和安排，人力资源部参与酒店绩效考核体系建设，一是参与编制了以“三标六常”为主要考核内容的绩效考核管理办法。二是作为考核组织机构的主要成员，确保绩效考核领导有力。三是参与编制了部门考核表，考核表主要分为基础管理、业务素质和操作技能、日常管理三部分，明确了考核项目、考核方式及标准，经各部门负责人评审通过后实施。四是参与10月中旬对酒店各部门各区域进行绩效考核。本部门总监、副总监同时兼任考核组成员，能够在考核中发现亮点，找出差距，起到了部门交流培训，提高管理水平，提高员工积极性的目的。

(一)酒店人员流失率过高。(表略)

从上表中可以看到，20xx年酒店累计离职429人，1-3月在酒店筹备期人员流动较大。离职集中在餐饮部，主要是因为餐饮部18-29岁年龄段的员工较多，员工多为独生子女，不能吃苦，且缺乏耐心，同时也暴露出部门对新员工的关注度仍不够、不重视员工意见等问题。20xx年人力资源部将与各部门配合加强对员工的关注，减少流失，20xx年2、3、4三个月将做好人员的储备，为旺季的到来做好准备。

(二)各部门考勤休假管理不够严谨。

在人事管理中，部门不重视员工的考勤休假管理，频繁出现以下问题：部门在批准员工1天假期时不能按标准将假单打好;加班单的备注的不够仔细清晰，部门负责人在审核加班单时不够认真;在录入员工假期单时不够及时;电子考勤与手工考勤不能完全对接等等。人力资源部针对以上部门的问题将对所有部门负责人及考勤员进行再培训，并将考勤休假管理作为部门考核指标之一，督促部门负责人重视此项工作。

(三)公共培训课程出勤问题

培训部组织公共培训课程时，出现以下问题：参加课程的出勤率有待提高，或个别部门需要提醒才出勤，影响课程的正常进行;员工对于培训时间不知晓，内部沟通出现问题，或部门传达的较晚，致使员工无法上课。针对以上问题已通过制定培训出勤制度，培训率已得到改善，需要不断地严格跟进，以保证制度的`有效性。

(四)部门内部培训流于形式，效果不好。

各部门能够在培训部的统一组织下，制定部门内部的培训计划，但在计划执行的过程中，出现以下问题：实际培训时间未按培训计划所列时间进行;培训日期作更改时未能及时告知培训部，致使培训部无法起到监督作用;培训导师培训内容为常规的、重复的培训，未能对培训做好规划;培训内容与培训计划所列不吻合，导师备课不充分，未能做好计划安排性;培训中培训导师未按培训培训者课程中讲授的方式方法进行，只是在简单读资料，培训效果不佳;培训中对学员要求不严格，对培训重视度不够，存在应付差事的情况;培训中未能坚持做到考核与评估，故无法获知员工的知识掌握情况。

以上问题已在日常检查及每周培训检查反馈时提醒并督促培训者;培训部为各部门培训导师开设培训培训者课程及日常对培训的检查来改善，通过授课改进各岗点培训导师的培训技能与方法;建立员工培训档案，部门培训后需由培训导师做培训效果评估，以提高对于培训的重视度。

20xx年人力资源部将紧紧围绕酒店总的经营目标，高度重视人力资源开发及利用，充分发挥员工的积极性、主动性，为酒店的经营目标提供巨大的增值效应。贯彻酒店“以人为本”的经营理念，塑造一支优秀的经营团队和服务团队，以提供人力资源产品服务为核心，从管理向服务转变。人力资源部20xx年工作主要有以下几方面进行：

(一)大力推进员工职业生涯规划，提供合理公平的晋升机制，进一步完善人力资源管理体系。

一是在已建立起人力资源的各个模块的规范体系上，继续完善各项操作流程。20xx年重点规范招聘管理流程、人事档案管理流程、完善酒店的规章制度、员工休假管理规定、员工福利制度等。二是调整酒店基层岗位的工资结构，推行提成工资，提高对客员工工资水平并增加员工服务积极性。三是完善绩效考核的各项项目，突出绩效考核的正面激励作用，建立优奖差惩的制度，旨在增加各部门的创优争先的氛围。四是制定并公开各类职位晋升标准，制作员工职业晋升通道图，让员工看到公开公平的成长方式，帮助员工树立积极向上的发展自我目标。五是完善晋升程序，优先内部提升制度，有职位空缺时，优先内部公开考核提拔，形成制度，增强员工的信任，慢慢形成文化。在公开考核时，采用书面考试、

面试

、资历评估、部门推荐等多种形式相结合，把真正的人才提拔上来。

(二)采用多变的招聘方式，进一步做好人力储备。

20xx年招聘的主要目的是满足酒店各岗点的人员需求及编制调整后的人员增补。招聘的主要途径为内部员工推荐、

校园

招聘、网络资源、校企合作等渠道。同时建立储备人才培养机制，由人力资源部牵头在上半年制定储备人才培训机制，选取表现良好、具有培养潜力的各部门优秀员工及返店就业大中专生实行定向培养，签订培养合同，采取重点辅导与岗位见习等办法，加快骨干人才和第二梯队的人才培养步伐。

(三)创建和谐的人力资源管理机制，维护企业内部和谐劳资关系，进一步提高员工满意度。

一是坚持与新员工签订劳动合同，为构建和谐的劳资关系提供法律的支持与保障。二是定期组织总经理午餐，建立酒店高层领导与员工沟通的桥梁，使员工可以尽诉心声，协调劳资关系。

不定期组织经理级茶话会、实习生茶话会等，加强管理层与各层级员工的沟通，完善酒店内部民主管理。三是做好后勤保障服务工作，牢牢树立“员工是我们的内部客户”的服务意识，在人事办公室为员工办理各项事务、员工面试与离职等方面做好细节服务;在宿舍管理区，主动关心员工的住宿情况;在宣传栏增设“健康专栏”，针对季节性多发病及流行性疾病特点与预防办法进行宣传，同时关注员工职业健康及安全，减少工伤意外伤害等事故发生率。四是组织各类活动，丰富员工业余生活。每周继续为员工播放影片;组织员工生日会、每季度组织培训导师生活;组织员工开展户外拓展活动;配合工会在节日组织游艺活动等。

(四)建立及完善立体式培训体系，进一步打造学习型团队。

一是完善晋升考核试题库与培训课程，在转正考核、晋升考核、优秀员工考核等几方面，健全试题库，使考核方式更加科学合理。二是健全各类课程体系，逐步完善“团队建设”、“主管技能”、“投诉处理技巧与案例分析”、“培训培训者”等专题课程;开发“如何提升酒店执行力”、“七种习惯”等专题培训，完善晋升领班、晋升主管课程。三是加强团队职业化建设，继续引进优质的管理培训，把握各阶段培训需求，根据酒店管理人员的技能状况，针对每名经理人，有计划地安排好课程，做好培训支持。加强与境内外管理公司及饭店协会合作，根据课程特点派出经理人参加培训，提高管理能力，重点改善管理人员沟通协调能力、工作执行力、规划能力等。四是健全培训讲师体系，培训部会加大对培训导师的辅导，采取到部门辅导与开设公开课、培训导师外派培训等多种形式相结合，培育出更多的培训讲师，培养培训后备人才。继续完善培训导师月度、年度评比考核办法，树立优秀典范，促进训导师成长。五是组建学习型组织，利用店报、员工宣传栏、培训协调会、行政例会等形式，进行“好书推荐”，精彩文章分享，培训导师定期学习等形式，在全店营造学习氛围，组建学习型组织。

我们相信在酒店高层的直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，20xx年人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，最终实现酒店快速发展的战略目标。

**酒店工作总结工作计划篇九**

20\_\_年是东方大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年保安工作总结如下：

一、各项考核指标全面完成。

20\_\_年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线，保障了客人的人身和财产安全。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到10个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、五每次例会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路5次，发现不安全因素40次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。今年有许多推销人员、窃贼、非法人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接地方消防大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加总公司举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

20\_\_年度，总公司工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工、分别获得了登山第一和双升第二名，在总公司举办的《工会法》知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20\_\_年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献!

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

全年工作的整体思路。

1、与各部门签订20\_\_年度消防安全责任书;使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服(配齐皮带、肩章、帽徽等)，部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明，，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工，对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

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