# 最新酒店年度总结与计划 酒店餐饮服务员年度总结及计划(优秀8篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-05-05

*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。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!酒店年度总结与计划篇一这一年来的工作当中我觉得自我还是做的不不错的，作为一名服务员，我深刻...*

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。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**酒店年度总结与计划篇一**

这一年来的工作当中我觉得自我还是做的不不错的，作为一名服务员，我深刻的意识到了这一点，这方面而言，我确实需要更加努力的去做好自我分内的事情，做服务工作我感觉很开心，每次得到顾客的微笑我都觉得这是认可，对我服务的认可，我感觉十分的好，一年的时间过去了，我确实还是在这个过程当中得到了很大的提高，我也必须会更加努力的去做好自我的本职工作，对于这一年来的跟着我也总结一下。

经过自我的努力，我也看清楚了很多，确实这对我而言是一个十分大的提高，我会继续认真的去规划好的，在这方面我有着十分明确的规划，我必须会让自我做的更好，做这份工作服务质量是应当要落实好的，我一向都感觉在这个过程当中我比较努力，我清楚的意识到了这一点，在这一点上头我也在不断的提高自我的本事，我也能够在这方面有着十分明确的规划，我必须会让自我做的更好的，做服务工作这是我要去维持下去的，这一年来我感觉在\_\_酒店那里，十分的充实，我也认真的把自我的工作做好了，我明白不管是在什么时候都应当要努力维持下去的，这是我应当要有的态度。

一年的时间过去了，我也期望能够得到更多的认可，做服务工作，我每一天认真的规划好自我，我渴望得到更多的锻炼，这一点是我应当要清楚的，期望能够够在以后的学习当中坚持去搞好这一点，我也会坚持去做好这些分内的事情，成为一名优秀的服务员，我这也是我一向都在努力的方向，虽然过去的一年当中也是出现了一些问题，在工作当中感受到了必须的压力，可是我觉得化压力为动力这是有道理的，本着一个高质量服务的原则，我应当要对得起自我的这份工作，这也是我应当要去努力的方向，此刻包括未来，这些都是应当要履行好的职责，我必须会让自我继续维持下去，这也在学习当中应当要有的态度，我感觉这样的方式是十分有意义的，坚持去做好服务工作，这是绝对是要去做好的。

当然我明白我在平时的工作当中，有一些做的不够好的地方，我也必须会继续努力去规划好自我的工作，我也相信我能够获得更大的提高，在这方面努力完成的更好，此刻我也感觉十分的有意义，期望能够学习到更好的服务技巧，成为更加优秀的服务人员。

**酒店年度总结与计划篇二**

###酒店20xx

年度工作总结

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-2024年）——腾飞期（2024-2024）。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2024万元。

（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！

**酒店年度总结与计划篇三**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的二零零五年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20\_\_年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为，各项指标较20\_\_年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**酒店年度总结与计划篇四**

20\_\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的

教育

、支持 、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下:

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、

文化

理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子 为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范

企业管理

，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20\_\_年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**酒店年度总结与计划篇五**

本人自 20\_\_年 5 月 29 日入职， 做为酒店总帐会计在日常工作中， 严格执行酒店财务规范的要求认真履行岗位职责， 起到了一定的监督 和带头作用; 在逐步熟悉酒店运行机制后， 本人提出合理化意见同时， 也配合财务经理完成部分重要工作的调整及细化：

一、 配合财务经理，逐步修改完善财务制度，制定报销程序、宴 请程序等的酒店内部工作规范，方便今后工作顺利高效的进行。

二、 配合财务经理制定新会计科目，完成财务软件二次初始化的 工作。虽然此项工作量较大，但我能主动加班加点，在保证 酒店正常财务工作的进行的同时顺利完成软件二次初始化 的工作。

三、 为今后准确高效的完成财务工作，独立编制财务报表模板， 做到每月系统中自动取数生成，极大的方便了会计月结工作 中报表编制工作的进行。

四、 因酒店刚开业不久，总出纳岗位人员流动较为频繁，为保证 工作规范性、正确性，降低差错的出现，及时制定总出纳工 作流程，亲自盘点总出纳库存，防止长短款出现。并指导编 制总出纳日报现金银行日报表，方便了解酒店每日现金银行 收支情况及酒店可用余额。

五、 7 月工资表由人力资源部转交财务部制作，及时与人力资源 部沟通，确定合理的工资计算方法，指导工资员制作工资表、工资盘，为正确及时的工资发放奠定了基础。

六、 采购部划转财务部管理后，协助财务经理完善采购程序，规 范采购报销制度，为酒店合理控制资金使用情况，做到资金 利用最大化。

七、 及时向集团请款，缓解财务资金紧张情况。

八、 酒店开业至今，外币兑换一直以总出纳个人名义兑换，其中 不仅存在较大安全隐患，且不利于提高酒店对外形象。发现 此问题后，主动联系外币兑换事宜，并用以前经验培训出纳 外币识别及突发事件处理。

九、 每月月结完毕后，辅助经理做好财务分析工作。 以上是我个人工作情况总结， 在今后工作中， 我将更加努力工作， 加强专业学习，进一步提高自身能力，全心全意为酒店服务。

**酒店年度总结与计划篇六**

不知不觉中，20\_\_年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在酒店的指引下，在部门领导的`关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示酒店的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

一、面带微笑、精神饱满

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

二、关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等。

三、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

四、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。平时积极参加酒店组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

五、各个部门之间的沟通，配合问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢经理当初给了我一个工作的机会，感谢酒店为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应酒店的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店年度总结与计划篇七**

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了\"安全、经营、服务\"三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势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。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

租率和平均房价比20xx年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，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。

3、服务创优。透过引进品牌管理，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。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。透过制定\"安保方案\"等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，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。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

3、准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，限度地调动每一个人的工作用心性。

4、注意加强对设施设备的维护保养;认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防犯工作;充分发挥酒店党团组织和工会的作用，限度地调动每一个员工的工作用心性。

**酒店年度总结与计划篇八**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。\_\_年时间过得真快，新的\_\_年正在向我们迈进，我期望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将必须能做得更好!我也期望在那里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

我也在此感激大家，在我们一齐共事以来的这段时间里所给我的支持和帮忙，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之。

可是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作

方法

;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人以往对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去应对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮忙，因为大家的支持和帮忙让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声多谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我期望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些提议，我必须虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改善，经过与大家一齐在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自我都有较好的改变。

与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最终记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，进取考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自我。

最终，期望大家到下一年的今日，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢。

br/>

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