

2023年酒店工作总结工作计划和目标 酒店工作总结及工作计划(实用9篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店工作总结工作计划和目标篇一

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

一、成本管理

咳嗽

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

二、菜肴管理

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、店面管理；

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净整洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

酒店工作总结工作计划和目标篇二

客源市场不科学，大型接待所占比例较低；服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

(二) 管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力；管理人员能力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

(三) 员工队伍建设

人员流动性较大；服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

五、2019年工作计划

酒店工作总结工作计划和目标篇三

2、努力学习业务知识,迅速提高自身素质,做一流工作,创一流业绩;

3、按时上、下班,不迟到、不早退,有事请假,做到出满勤、干满点,做到高效率工作;

- 4、每个员工穿着要整洁大方,坚决按酒店的仪容仪表做好,更好地树立酒店的形象;
- 5、待人接物要有礼貌,遇见客人主动打招呼,面带微笑,说话要和蔼可亲、讲普通话;
- 6、工作时间精力要高度集中,一丝不苟,不随便聊天或脱离岗位;
- 7、每个员工要自觉遵守酒店制定的各项规章制度,不走样、更不能阳奉阴违;
- 8、无规矩不成方圆,奖优罚劣,激发每个员工积极性;
- 9、按时参加酒店举行的各种会议,认真听,深刻领会,坚决执行;
- 10、做一名合格的四星级酒店员工。

酒店工作总结工作计划和目标篇四

2016年已经过去,我们充满信心地迎来了2017年。过去的一年,是我党会议胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年,是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年,也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2017年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求,开业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。尤其下半年会议强劲东风的激励,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xxx万元，比去年超额xxx万元，超幅为xxx%;其中客房收入为xxx万元，写字间收入为xxx万元，餐厅收入xxx万元，其它收入共xxx万元。全年客房平均出租率为xxx%□年均房价xxx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xxx%□比计划分别增加xxx万元和xxx%□其中，人工成本为xx万元，能源费用为xx万元，物料消耗为xx万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比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，去年6月18日开业以来，获得优质服务较高分值，在同级饭店中名列前茅。此外，在接待团体会议服务中，酒店销售、前厅、客房、餐饮一起努力，得到了客户的好评。

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，认真学习领会会议全会精神。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异，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%。

酒店工作总结工作计划和目标篇五

###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-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！

酒店工作总结工作计划和目标篇六

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。

酒店工作总结工作计划和目标篇七

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。

酒店工作总结工作计划和目标篇八

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2009年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，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：

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，2008，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

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、2009年工作打算

2009年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质将对2009年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

酒店工作总结工作计划和目标篇九

计划模板开头[1]

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保

持***员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常

绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍***搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

五、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、