# 最新酒店月工作总结及工作计划(十九篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-08-07

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。酒店月工作总结及工作计划篇一(1)经营创收通过调整、拓展...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**酒店月工作总结及工作计划篇一**

(1)经营创收

通过调整、拓展销售渠道，推出房提等相关措施大大提高了员工的销售热情，直接为酒店增加了营业收入。

截止今日本月共计售房2679间，出租率达到%，所收取房费840102元，平均房价x元，产生的收入约占一至三月的%，是指标完成比较理想的一个月。

(2)管理创利

通过狠抓管理、强化《员工行为基本准则》，对于仪表、微笑、问候等软性服务的培训、现场督导和质量检查，逐步完善前台的窗口形象，不断提高员工的服务水准，为酒店留住了老顾客的同时也带来的新面孔。

(1)方式

前台的工作相对其他岗位是较繁琐的，看似简单，要在细节方面要做的完善、专业就要求员工的整体素质达到一定的高度。如何将繁琐的工作井然有序的展开，每个人虽有不同的方式，但大同小异。例如：1、在顾客进店时起身站立;2、在距离4~5米处问好;3、询问客人需求;4、为客人办理业务，并告知相关注意事项;5、为客人指引方向，祝其入住愉快。.

工作主线简洁明了，为让顾客满意，却必须在细枝末节来展现我们的待客之道。对客人要尊称，尽可能的记住客人的姓名;双手为客人递送物品;对客微笑，让他(她)们体会到服务来自真诚，满意来自科苑;要用最短的时间、最快的速度为客人办理业务。其中缩短时间的有效方法就是同一时间做多项任务，比如：为客人办理入住时告知客人早餐地点、时间以及回应客人的询问，同时收银员收取客人相应押金或做相应金额的预授权。快速办理要求了解房间类型、内置配备、价格、朝向以及适合什么类型的客人居住，做到完美接待。

(2)体会

工作中为更好、更快、更准确的对客服务，当班接待员与收银员始终设定为定向组合，两个人的默契是影响工作质量的关键点，在这个月中，虽有新员工的加入，但丝毫没有影响到工作的正常进行，老员工也起到了表率作用，带领新员工共同发展，在工作中燃起了热情，给原本枯燥的工作添加了一些色彩。

(1)财务发出的票据未盖章;建议：由财务办公室人员印好章之后由前厅部人员直接领取使用。

(2)接待员对新版发票的熟悉度不够;建议：了解发票可开具项目，可开具方式以及发票作废的标注。

(3)接待员新增“新科苑房态与会议预定一览表”;建议：尽可能贴近无纸化办公。

(4)免费房、折扣房的签字问题;建议：接到相关通知后，在前台当班人员下班之前通知人还未签字的账单标注接待或折扣原因上交到财务审计，由日审找到相应通知人签字确认。

(1)实行每日由夜班人员结算团队和哑房，次日送单;

(2)对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位;

(3)加强卫生的保持，坚持做好日常卫生;

(4)加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**酒店月工作总结及工作计划篇二**

总结一年来的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，20\_年自己计划在今年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

1、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。尽心尽力完成区域销售任务并及时催回货款，负责严格执行产品的出库手续，积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导，严格遵守厂规厂纪及各项规章制度。

2、努力做好现有工作的同时，尽快计划在武川寻找有实力、有关系背景的代理商，主要做高端的河王、五星等酒水销售，以扩大销售渠道提高业务销售成绩。

3、针对餐饮市场作出大力的销售力度，争取把这一薄弱渠道作起来，并对武川销售市场的二批商维护进行合理适当的整顿，使维护金发挥更大的效用。

4、在今后的工作中，要抓住各种不同的客户争取更充分、更准确的分析、处理好各项业务工作，并加强同客户的交流和沟通，了解他们的业务需求，能够恰当的地处理好业务关系，来羸得更多更好的客户。

5、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及通过销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，并且在工作上要具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，并积极完成领导交办的其它工作。

6、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

综上所述，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这些都有待于在今后的工作中加以改进。我相信通过这近一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过反思反省之后能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。

**酒店月工作总结及工作计划篇三**

xx年7、8月份旺季已经结束。在全体员工精诚团结，携手并进，一心扑在工作上，一门心思搞服务，专心致志抓经营。8月份营业额完成了2659087元，虽然比预算减少了55831元。减少比例为：2%。散客为3807间夜，收入为1444935元，网络为3125间夜，收入为1254921元。但是，完成了9个10万的好成绩。创造了往年最好的业绩。这离不开公司的正确领导，离不开宾馆各部门的鼎力相助，离不开员工的辛勤努力。在此，我对大家表示崇高的敬意和衷心的感谢! 先将各部门工作总结如下：

1. 制定8月份宾馆网络现付、预付、团购价格并有效执行。

2. 完成7月份销售数据统计表和宾客流量统计。

3. 完成6月份各订房中心返佣。

4. 完成艺龙、114、12580业务经理更换和联络沟通。

5. 完成132019年销售数据分析表。

6. 市场调研，制定宾馆房间价格。

7. 统计7月份网络返佣数据。

8. 参加东城区旅馆业治安管理工作部署会议并制作会议纪要传达相关部门。

9. 制作文晟、文苑客房宣传品。

10. 规范预定部接电话流程及标准。

11. 建立宾馆客人数据库。

12. 完成宾馆特价房推广。

13. 制作销售、预定工作流程。

14. 制作9月份数据任务分解表。

15. 完成公司举办的员工运动会。

1.为了巩固前厅部员工在工作中的责任心与责任感，组织召开了部门例会，利用案例讲解方式，对员工进行了思想教育。同时加强了礼貌礼仪的培训工作。

2.为了不影响正常工作的运转，及时对前厅部各操作设备进行了检查及维修工作。

3.配合各部门工作临检，前厅部对各对外工作事项进行了规范及相关的抽查情况。

4.销售作为8月份主题，合理利用3角关系，对各房型、各房价进行了分析研究，灵活售房。

5.严格利用时间段，做好每日客流统计，并进行分析对比，合理控房。

6.加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

7.配合销售部做好各网站接待工作以及定价事宜的传达情况。

8.加强与各部门的沟通协调工作，更好的销售房间。

9.早餐厅作为酒店的附加力量，及时做好宣传工作以及售卖、及各项统计工作。

10.完成领导交代的其他工作以及日常工作的安排。。

1.旺季的这一个月，客房那个出租率很高，每天的平均入住率都在110间左右。这期间，每日召开早例会，总结昨日的工作及安排当日的工作。对旺季期间需要注意的事项进行提示。针对今日发生的案例进行分析和纠正，会后对发生的案例进行培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。避免该案例再次发生，提高了服务质量。

2.在全员销售的决策下，房间为客人提供菜单及现金券，方便客人在我们餐厅使用，在期间，取得一定成绩，增加餐厅的营业收入，又锻炼了我们客服部员工在一线的销售技巧。

3.本月工作中还存在的不足分析如下：

1)房间卫生质量下降，如卫生间地面有头发，物品摆放不规范，一次性用品漏补，消费品漏查等。

2)工作交接不明确，导致下一个班次的工作很被动。

3)布草早领取和厂家点数的过过程中，数据还有误差，工作缺乏责任心。

4)本月除了一个案例618玻璃门坏的时间。

1、开展预防维修，提高设备功效：

对客房设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

2、积极解决遗留的问题：

针对部分客房墙纸墙面滲水而发黑暴皮，影响了宾馆的形象。我们找专业装修队伍解决，并亲自参与施工，修复墙体发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，在更新的情况下及时维护补充宾馆的消防设备。

3、发现自身不足，加强管理水平：

定期召开部门例会，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。日常工作中，提倡爱岗敬业、发扬团队精神;工作积极主动，凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。

虽然在8月份的工作中，比较圆满地完成了宾馆的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。

其表现有：①员工的意识不强、工作热情有时不高、和其他部门沟通较少;②技术水平参差不齐、缺乏独立工作能力;③工作主动性不够、工作效率较低、节约意识较淡薄。

1、工程部在宾馆属于后勤部门，也是一个花钱的部门。但我们将努力学习先进的工程管理经验，降低能源消耗，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为纯利润。把工程部建设成为宾馆一个新的创利润部门，为宾馆创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标。

1、安全保卫工作：

负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每一到两小时巡逻一遍，按时打点，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。

在八月份，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。

同时，为了进一步确保安全工作，将文苑、文晟两宾馆的开包检查工作进一步落到了实处。

2、消防安全工作

①、在八月份，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

②、每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

③、将部分不能使用的灭火器已购买并进行了更换。

④、将损坏的应急灯、安全指示牌已统计好报工程部进行维修、更换以及穿管保护。

⑤、将泵房已坏的压力表进行更换和维修。

⑥、参加了消防部门组织的消防会议。

以上是xx年8月份保安部所做的工作，但还存在诸多问题，离企业的要的要求还有距离。人员文化水平低，创新能力不够，学习风气需要加强。在思想教育和思想作风上，需要加强培训，努力打造一支、思想过硬、业务水平高、忠于公司、忠于企业的团队。配合好两宾馆的工作，为宾馆的经营取得最大的效益而努力奋斗。在九月旺季中，听从孙总指挥，配合宾馆各个部门，做好两宾馆的安全工作，使企业取得更好的效益。

(1)经营情况

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是秉着上月营业额制定的预算，由于市场的不稳定，预算完成的有点艰难，幸不辱命，最终在最后一天完成了本月预算本月营业额134843元。

(2)员工工作情况

员工不断学习，在各岗位上有不同程度的提高。业务上由于餐厅员工文化程度的限制，员工努力学习了三个月后，终于不负众望全部学会使用瑞通系统。后厨的前期原定一人做早餐，后期发现需要两人才行，因此人员上有所变化，早餐两人做，后厨人员有点捉襟见肘。与厨师长研究表明我们的餐厅虽小，但是菜品种类繁琐，蒸炒煮凉拌都有。我们需要改变菜谱改变定位。

(3)人员编制配备，1.由于元洗碗工在工作上的懒散怠工，工作不认真故经黄总批准另招来一名洗碗工，现人员已经到岗。2.餐厅由于自助餐的临时工做到

30号就离职，故这边人员也配备了一名全职服务员，现已到岗。

(4)营销情况

1.正餐。文苑文晟开展代金券的发放，以红包的形式放入客房，吸引客人眼球，同时代金券更加直观，效果喜人，引来大量客人。

2.早餐，采取卖出一张餐券给予相应提成的奖励机制，有效提高前厅卖券积极性，大量提高用餐人数，同时，保证 菜品质量也是关键。

(一)销售部工作计划

1.制作销售数据和月销售数据表。

2.统计8月份订房中心返佣。

3.联系财务关于订房中心7月份打款一事。

4.制定10月份宾馆价格。

5.跟进艺龙和114、12580业务经理联系(提升宾馆网络级别)。

6.市场调研，修改宾馆房间价格。

7. 完善宾馆数据库。

8.跟进宾馆宣传制作。

(二)前厅部工作计划：

1.前厅部在缺少人员的情况下，合理安排班次，调整上班策略。

2.合理控制费用，及时对前厅部办公用品进行统计及采买工作。

3.做好中秋节的客房推销，力争完成任务。

4.协助营销部做好接待、电话订房等各项工作，完善各部门的沟通、协调工作。

5.对前厅部各区域进行卫生检查，保持良好的工作环境。

6.做好每日、每周、每月住客流量统计工作，进行相应的分析。

7.跟进前厅部人员招聘事项。

8.为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行各岗位职责，各岗位知识的培训，各岗位常见案例的探讨，主要是例会解说，加深工作认识。

9.根据市局要求，落实制作及张贴各标牌工作。

10.针对礼貌礼仪，仪容仪表做进一步培训及在岗落实检查情况。

11.做好部门上月总结会议及9月份工作部署及安排。

(三)客房部工作计划:

1.培养员工的自觉性和责任心。

2.合理抽查房间的计划卫生提高卫生质量。

3.加大仪容仪表的检查力度。

4.对员工进行客房物品的摆放培训。

5.加强布草管理，找出问题，减少损失。

6.安排好员工的中秋节活动及慰问。

7.合理安排员工在不影响整体工作的前提下休假。

(四) 工程部工作计划：

1.跟进文晟、文苑宾馆外墙粉刷事宜。

2.文晟、文苑小电梯装修询价及报价。

3.文苑6f部分玻璃门维修跟进。

4.文苑西地下室门口改造跟进。

5.文苑太阳能维修保养。

(五) 保安部工作计划：

1.配合消防部门安装消防中控远程监控系统。

2.加强人员服务质量和礼节礼貌，确保日常工作中也能给客人带来旺季的温馨舒适的入住环境。

3.做好9月份两宾馆的安全工作，确保不出任何安全问题。

4.十月一前将绿植进行购买和布置。

5.将两宾馆红旗进行统计并购买，在十月一前进行更换。

6.完成好上级赋予的各项任务。

(六)餐饮部工作计划：

1.新人员工作安排

2.根据餐厅人员情况合理安排工作，根据人员编制安排工作时间。

3.旺季总结，为下一个旺季做总结，做方案，做准备。

4.加强员工礼貌礼节及服务意识。

5.跟进上月未完成事宜

6.餐厅重新定位，根据市场，正确定位餐厅。

8月份的工作成绩激励着我们今后的工作方法和目标。9月份的工作仍然任重而道远。总结经验教训，承前启后，继续开来，瞄准目标，迎难而上是我们每一位员工应有的态度。沿着年初公司的指导思想和工作思路一如既往、奋力工作是我们应坚持的方向。正视困难，开拓创新，再铸辉煌是我们共同的愿望。我们相信，有公司的正确领导，我们接下来的工作目标一定会超额实现，我们宾馆新的更好的业绩一定会再创.

**酒店月工作总结及工作计划篇四**

x月份忙碌的工作已经过去，现根据部门x月份的工作情况将部门工作做如下总结：

本月部门的主题活动为员工关心月，将如何提高对员工的关心作为本月的日常工作，通过解决员工工作和生活中的问题作为出发点，并找员工谈心，一些从实际出发。另外，本月企业结合市场情况和任务目标制定第三季度销售任务目标和分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性。

部门工作方面

(一)销售部工作

1. 市场调研，x月1日销售价格的调整。

2.更新宾馆网络图片。

3. 宣传推广：早餐、会议室、洗衣房、接送机服务。

4. 制作两宾馆和餐厅用品和宣传品。

5. 微信信息推广。

6. 统计8月份订房中心返佣。

7.催缴雅高达账款。

8.审核统计日审单据。

9.订房中心客人转换。

10.销售数据统计。

(二)前厅部工作

1.针对五一旺季，对前台各员工进行了销售技巧的培训，合理利用三角关系进行售房，以更好的开展工作。

2.早餐推出，前厅部大力宣传，不仅加大了我们的营业收入，也在我们第一范文网售房时起到了很好的辅助作用。

3.配合好公安部门临检工作。

4.对前厅部各工作进行检查并提出要求，严格按制度执行。

5.新增服务：洗衣机、车队，做好宣传工作。

6.合理售房，房价灵活掌握，在保证收入的同时，提高出租率。

7.组织好每周一前厅部例会，听取员工的合理化建议，及时反映近期情况，及时解决。

8.为更好的开展工作，与客房部沟通有偿物品的事宜。

9.与销售部配合好销售，多听合理化建议，提高销售技巧。

10.试工期员工转正的考核工作

11.完成领导交代的其它事项。

(三)客房部工作

1.棉织品的分配及楼层更换工作。

2.完成了文晟、文苑的窗轨及阳台卫生工作。

3.为方便楼层员工，规范了楼层棉织间及库房的棉织配量。

4.东地下室客房整理完毕。

5.加强了员工的仪容仪表和礼节礼貌的培训。

6.完成了两宾馆客房卫生间的计划卫生。

7.完成了客房宿舍调整。

8.完成了铺床及客房业务流程的培训。

9.文晟文苑新增客房消费商品。

(四)工程部工作

1.完成了文苑西地下室的改造装修;

2.完成了文苑11f办公室的改造装修;

3.完成了文苑消毒间的改造装修;

4.完成了文苑客房小库房架子的制作;

5.对文苑led显示屏进行了维修及更换显卡，重新制定程序;

6.对文苑20xx、2210、2212房进行了改造;

7.对文晟11f办公室进行了改造;

8.完成了文晟、文苑客房门锁的更换及梯禁的安装;

9.对文晟、文苑客房新旧空调进行了统计;

10.文苑消毒间消毒池架子制作及投币洗衣机安装。

(五)保卫部工作

1.负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每两小时巡逻一遍，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。

2.认真做好工作记录，开好每天的晨会，认真开包检查。

3.在五月份旅游旺季的到来，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。

4.参加了东城区住宿业安全工作大会，并将会议内容给员工进行了学习。

5.根据派出所相关规定和安排，对两宾馆11楼加强管理，做到了人走门关。

6.在五月旅游旺季人员流动较大，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

7.每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

总的讲，我们两宾馆成绩是有目共睹的。但是，我们现在所面临的最大挑战就是服务质量的再提高，经营策略的再提升。如何才能够使宾馆保持常胜不败之地，这就需要我们宾馆管理层和员工的共同努力了。我们要适应形势的发展要求。工作部署和方法要符合满足顾客的最大需求。用我们的智慧和能力占领市场，用我们的团结和拼搏开拓新的利润空间。用我们的精神和文化塑造宾馆的光辉形象。

**酒店月工作总结及工作计划篇五**

客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将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12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在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，1月份，相对于的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。

**酒店月工作总结及工作计划篇六**

经朋友介绍，我按期来到快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，快捷酒店共145间房，相对来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益，

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办-理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办-理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重。2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**酒店月工作总结及工作计划篇七**

在政管系多名老师的努力联系下，我们\_级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入\_宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到\_宾馆的中餐厅——\_厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了\_宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解。

第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对\_宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。\_宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是\_话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用\_话的员工大有人在，毕竟\_宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

3、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

**酒店月工作总结及工作计划篇八**

在刚刚过去第一季度，对我们的公司与企业而言今年是实现“品质年”“成果年”开展的第一季度，是一个迎接挑战、充满活力的季度。公司和企业围绕季度的工作目标，认真贯彻“定战略、定方针、定班子”的理念和宗旨，在稳定提升的宗旨下，全面完成本年度第一季度的各项目标。

在公司的正确领导下，在各部门鼎力配合下，充分调动管理干部与员工的积极性，通过积极的探索和不懈的努力，取得了经营成果显著、服务质量较好的可喜成绩，xx年第一季度成绩主要表现在：

一、 经营指标完成情况

在第一季度中，企业、部门领导者坚持贯彻公司精神，把发展作为第一要务，积极探索，围绕如何使员工整体素质提高和宾馆经济效益提高做了大量的培训工作，并取得了一定的成绩，使企业经济效益稳步提升，显示出了上升发展趋势。

1、 企业在与去年同季度相比实现了提升。

经济效益始终是企业的经营的根本，也代表着综合竞争的实力。去年我们的经营成果虽然超额完成，但对比品牌连锁酒店来说还是存在一定的差距。面对这一种情况，我们充分认识到，“逆水行舟，不进则退”的道理，在今年，公司人事部和企业一步不松狠抓经营，一着不段拓宽市场。提出了在xx年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在xx年打下基础，力争在xx年将企业打造成优秀的品牌连锁企业。

因此，我们锁定经营目标，采取了多种方法，对比去年同一季度我们取得了丰硕的成果，去年第一季度收入为： 元，本年第一季度收入为： 元，相比去年提升了： 元，几同比超额了 %并且能在1至3月的淡季之中利润增长： 元。

二、 管理工作：

科学管理是企业的生存与发展的关键。加强企业的管理和培训工作就是加强管理者的管理水平和工作水平，就是加强管理者的责权意识，就是增加员工的全面素质、最终到达到建立企业文化。管理其极致，就是建设适合自己企业特色的企业文化。这里所说的企业文化，是指企业全员在长期的奋斗中形成的共同的价值取向，是指积淀在企业全体员工心灵深处的价值观。一个企业建立起了自己的企业文化，那它就会成为良好企业文化的受益者。这种共同的价值取向，可以使这个企业的员工，不仅是在企业蓬勃发展的时期，与企业同心同德;就是企业的发展中受挫，员工也能与企业共同奋斗，共渡难关。优化我们的管理方法，建立良好的企业文化是我们一直以来的理想，但它绝不是一朝一夕就能完成的伟大事业。他需要在长期的努力才能实现。因此公司的职能部门与企业也向着这个目标努力。我们各部门的管理工作如下：

销售部：

1.开发微信营销.

2.扩大营销渠道，增加12580签约，进一步加强和艺龙、携程、联通114的合作。

3.及时关注和回复客人在网络上反映出的问题。

4.根据市场情况合理调整房间价格。

5.拟定协议价格，扩大经营渠道。

6.加强广西商会协议签署与合作。

7.增加宾馆手机app特价推广。

前台部：

1.两会期间，安排好各岗位人员，做好两会期间的检查工作及相关事宜，并配合各机关单位做好检查工作。

2.做好前台新来员工的培训工作，并进行周考核。

3.配合行政人事部做好培训工作。

4.针对前台近期发生的事情，例会说明，阐明原因，并进行统一分析，找到解决办法。

5.针对收入较低，分析原因，并合理售房。

6.对前台办公设备，进行更换，以不影响前台工作的正常运转

7.考勤制度---完善打卡机的使用工作。

8.确定新会员卡的使用流程，并培训到各位员工。

客房部：

1.完成了文晟2、3、4、5层的开荒工作，准时售房

2.规范了文苑、文晟的物品摆放，按标准落实检查

3.补充了文苑4、5层的有偿物品，并对员工进行了培训

4.组织了客房部员工进行礼貌礼仪、仪容仪表及业务技能的实操 培训

5.对新员工进行了考核及铺床培训

工程部：

1.文苑2.3层装修预算。

2.文晟客房及公共区域维修及改造。

3.文苑西地下室装修预算及网路安装。

4.文晟、文苑更换安全指示牌、应急照明灯。

5.配合人事部完成行为规范培训。

餐饮部：

1.参加公司行政人事部组织的培训。

2.员工食堂并入餐饮部。

3.完成餐厅薪资架构。

4.调整餐厅预算，待公司批复。

5.制作餐厅客户档案，填写宾客满意度调查。

6.提交餐厅早餐方案，待公司批复。

7.4月份餐厅促销宾客用餐一律八折优惠。

保安部：

1.认真领会贯彻公司对治安安全的指示精神，开好每天的晨会习会，

月总结会。

2.加强停车场都管理工作，确保到宾馆客户所有车辆都安全，对于宾

馆住宿或临时车辆，一律要求保安员指挥到停车位上，并做好记录，摆放整齐，检查车辆，收费无误。

3.加强巡视工作，对重点设备重点区域进行检查，做到每两小时检查一次，对院内、大厅、楼层、顶楼、锅炉房、地下室、泵房进行认真检查。

4.加强监控室都管理，做到24小时有人值班，发现问题及时通知，监视、登记、汇报。做到监防与人防同步。

5.两会前后期对进入院内可疑人员，闲杂人员进行询问、盘查、跟踪、排除。对入住的客人要求开包检查，对探访的客人要求来访登记。

同时企业的文化建设也是我们努力的方向，这就要依靠教育与培训工作，也要靠平时管理来渗透思想。达到政通人和、上下一心、荣辱与共。

在下个季度中我们仍然会继续紧跟公司步伐，依然会按照年计划执行，我们的任务任重道远，但“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。只要我们有坚定的信心，携手同进，谦虚谨慎，戒骄戒躁，我们的任务一定能超额完成，来回报我们的企业、回报我们的公司。

**酒店月工作总结及工作计划篇九**

在x月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在x月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

纪律：前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

服务：前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好。一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

销售：在销售中主要激励员工的推销激情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

下月计划：

1、在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行技巧培训。

2、对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位等。

3、对设施设备进行检查，消除安全隐患，对员工进行安全知识培训。

4、加强对于领班级别管理人员的监督和教育，使其得到提高。

5、加强卫生的保持同时避免长时间的死角卫生，坚持做好日常卫生与周计划卫生。

6、加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**酒店月工作总结及工作计划篇十**

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x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x月份的工作总结如下：

一、 管理——高、严、细、实

在x月中，质检部按照总经理室制定的高、严、细、实的管理方针，对酒店各部门进行全面质量考核，狠抓员工的服务质量、操作技能、礼貌礼节，并取得了良好的效果;使酒店员工的精神面貌焕然一新，服务质量大幅度提高，多次受到客人的口头称赞和书面表扬。质检部在管理中采用走动式管理，注重细节，不留死角，将问题消灭在萌芽状态，使酒店处于良好的运营状态。

二、 制度——规范、创新、成效

在过去的一个月中，质检部对原有的制度进行了补充和修改。在x月份先后制定了《值班经理室钥匙使用规定》、《桑拿相关规定》、《电话、消防监控室、微机房的补充规定》，使酒店的规章制度更加完善，并在日后的工作中初见成效。

三、 员工——督导、关心、谅解

对人员和质量的管理是管理中是最重要的组成部分。因此，在员工考勤考绩、工作态度、工作方法等方面的管理，均以培训和现场督导的形式对员工、管理人员进行传达和管理。对各环节工作质量的监督也是管理中一项重要的工作;菜品质量、服务质量、卫生状况以及工程维修质量等等在质检部的监督、检查中得到较大的提高;同时也增加了员工的竞争意识，促进了员工的工作积极性。对于员工在工作中出现的问题，我们采用先说服后教育再处罚的方法，使员工对我们的工作目的有了深刻的认识，并积极配合我们质检部的工作。对酒店中出现的重大违规违纪现象，质检部按照酒店规章制度，给予相关部门及责任人严厉的处罚，增强了酒店员工遵章守纪的意识。

以上是对x月份成绩的总结，但我们也发现了一些不足之处。例如：处罚力度的掌握、员工思想动态的了解等方面有所欠缺;质检部将针对发现的问题，及时改进，在今后的 工作中力争做到完美、高效。

今后我们会继续将管理和创新放在首位，将百乐门大酒店的未来点缀一新，相信酒店明天将更加辉煌!

**酒店月工作总结及工作计划篇十一**

二月份正值新年之际,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将02019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2024年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在2024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，2024年1月份，相对于2024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2024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2024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2024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2024年应考虑做保温墙。

**酒店月工作总结及工作计划篇十二**

转眼之间，又到了月底，在下一个月的工作开始之前，为了更好的工作，制定本月的工作总结和下月的工作计划。总结是为了让我自己清楚我这个月都做了哪些工作，有什么收获，有没有做的不好的地方。做计划是为了让自己有序的展开下个月的工作，不会没有头绪的进行工作。

一、本月工作总结

在工作方面：本月的工作相比于上月有所进步，犯的错相比于上个月有所减少，对于细节地方的把控能力增强，没有在细节的地方出现过很多的错误。本月按照以往的惯例，做好每日的工作总结和工作反思，以及做好周工作计划和工作总结，井然有序的展开工作。做好总结让我能够及时改正自己的错误，把工作完成得更好。

本月具体做了以下工作：完成领导分配的工作任务，在规定时间内保质保量的完成;与同事进行合作，沟通交流工作内容;整理和收集有关工作的资料;做好工作总结和工作计划，进行工作反思。

在纪律方面：本月我严格遵守公司的规章制度，无迟到、早退、旷工现象，本月也没有请假、忘打卡的情况出现，上班全勤。在上班时间也没有做与工作无关的事情，没有其他违反规定的事情发生。

不足之处：本月工作完成情况整体还算不错，但我认为我还没有做到，因为粗心出现了很多的错误。工作做得算比较的熟练了，能够很快的完成工作，但还有进步的空间，还有很多可以提高的地方。

二、下月工作计划

做好日工作计划：在每天的工作开始之前，把当天的工作任务安排好，分配好工作时间。这样能够让我更好的利用好上班的时间，不会出现浪费时间的情况。也能够清楚自己完成一个工作需要的时间，对于难度高一点的工作就可以多安排一些时间。

做好周工作计划：在一周的工作开始之前，安排好本周所有的工作。这样能够避免出现有工作没做的情况，也能够知道自己这周完成工作需要的时间和完成的情况。把一周的工作任务分配到每一天，就不会出现一天工作多一天工作少的情况了。

继续学习：我在工作上出现了不少的错误，在下个月，需要让自己的工作做得更好，减少自己做得不好的地方。

以上就是我本月的工作总结和下月的工作计划，希望在下个月的工作中，相比这个月，我能够有所进步。

**酒店月工作总结及工作计划篇十三**

xx年7、8月份旺季已经结束。在全体员工精诚团结，携手并进，一心扑在工作上，一门心思搞服务，专心致志抓经营。8月份营业额完成了2659087元，虽然比预算减少了55831元。减少比例为：2%。散客为3807间夜，收入为1444935元，网络为3125间夜，收入为1254921元。但是，完成了9个10万的好成绩。创造了往年最好的业绩。这离不开公司的正确领导，离不开宾馆各部门的鼎力相助，离不开员工的辛勤努力。在此，我对大家表示崇高的敬意和衷心的感谢! 先将各部门工作总结如下：

一、 销售部主要工作：

1. 制定8月份宾馆网络现付、预付、团购价格并有效执行。

2. 完成7月份销售数据统计表和宾客流量统计。

3. 完成6月份各订房中心返佣。

4. 完成艺龙、114、12580业务经理更换和联络沟通。

5. 完成1320xx年销售数据分析表。

6. 市场调研，制定宾馆房间价格。

7. 统计7月份网络返佣数据。

8. 参加东城区旅馆业治安管理工作部署会议并制作会议纪要传达相关部门。

9. 制作文晟、文苑客房宣传品。

10. 规范预定部接电话流程及标准。

11. 建立宾馆客人数据库。

12. 完成宾馆特价房推广。

13. 制作销售、预定工作流程。

14. 制作9月份数据任务分解表。

15. 完成公司举办的员工运动会。

二、 前厅部主要工作：

1.为了巩固前厅部员工在工作中的责任心与责任感，组织召开了部门例会，利用案例讲解方式，对员工进行了思想教育。同时加强了礼貌礼仪的培训工作。

2.为了不影响正常工作的运转，及时对前厅部各操作设备进行了检查及维修工作。

3.配合各部门工作临检，前厅部对各对外工作事项进行了规范及相关的抽查情况。

4.销售作为8月份主题，合理利用3角关系，对各房型、各房价进行了分析研究，灵活售房。

5.严格利用时间段，做好每日客流统计，并进行分析对比，合理控房。

6.加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

7.配合销售部做好各网站接待工作以及定价事宜的传达情况。

8.加强与各部门的沟通协调工作，更好的销售房间。

9.早餐厅作为酒店的附加力量，及时做好宣传工作以及售卖、及各项统计工作。

10.完成领导交代的其他工作以及日常工作的安排。。

三、客房部主要工作：

1.旺季的这一个月，客房那个出租率很高，每天的平均入住率都在110间左右。这期间，每日召开早例会，总结昨日的工作及安排当日的工作。对旺季期间需要注意的事项进行提示。针对今日发生的案例进行分析和纠正，会后对发生的案例进行培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。避免该案例再次发生，提高了服务质量。

2.在全员销售的决策下，房间为客人提供菜单及现金券，方便客人在我们餐厅使用，在期间，取得一定成绩，增加餐厅的营业收入，又锻炼了我们客服部员工在一线的销售技巧。

3.本月工作中还存在的不足分析如下：

1)房间卫生质量下降，如卫生间地面有头发，物品摆放不规范，一次性用品漏补，消费品漏查等。

2)工作交接不明确，导致下一个班次的工作很被动。

3)布草早领取和厂家点数的过过程中，数据还有误差，工作缺乏责任心。

4)本月除了一个案例618玻璃门坏的时间。

四、工程部主要工作：

1、开展预防维修，提高设备功效：

对客房设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

2、积极解决遗留的问题：

针对部分客房墙纸墙面滲水而发黑暴皮，影响了宾馆的形象。我们找专业装修队伍解决，并亲自参与施工，修复墙体发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，在更新的情况下及时维护补充宾馆的消防设备。

3、发现自身不足，加强管理水平：

定期召开部门例会，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。日常工作中，提倡爱岗敬业、发扬团队精神;工作积极主动，凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。

虽然在8月份的工作中，比较圆满地完成了宾馆的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。

其表现有：①员工的意识不强、工作热情有时不高、和其他部门沟通较少;②技术水平参差不齐、缺乏独立工作能力;③工作主动性不够、工作效率较低、节约意识较淡薄。

1、工程部在宾馆属于后勤部门，也是一个花钱的部门。但我们将努力学习先进的工程管理经验，降低能源消耗，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为纯利润。把工程部建设成为宾馆一个新的创利润部门，为宾馆创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标。

五、保安部工作总结：

1、安全保卫工作：

负责两宾馆的治安安全是保证经营安全的前提，保安部在日常的工作中始终对宾馆的重点设施和重点区域进行检查，坚持每一到两小时巡逻一遍，按时打点，发现问题及时通报，并通知宾馆工程部。以确保安全无事故。

在八月份，我们对院内的停放车辆规范，要求执勤人员的语言、动作、行为有效的保证车辆出入有序，对闲杂人员，可疑人员进行盘问，确保两宾馆的正常经营，提供服务。

同时，为了进一步确保安全工作，将文苑、文晟两宾馆的开包检查工作进一步落到了实处。

2、消防安全工作

①、在八月份，我们加强对消防设备的检查及维护，保证24小时监控室中控室有人值班，发现问题及时汇报和处理。

②、每半月组织一次消防设施设备的自查，对消火栓、应急灯、指示牌、灭火器、防火门等进行检查维护，保证消防系统的正常运行。

③、将部分不能使用的灭火器已购买并进行了更换。

④、将损坏的应急灯、安全指示牌已统计好报工程部进行维修、更换以及穿管保护。

⑤、将泵房已坏的压力表进行更换和维修。

⑥、参加了消防部门组织的消防会议。

以上是xx年8月份保安部所做的工作，但还存在诸多问题，离企业的要的要求还有距离。人员文化水平低，创新能力不够，学习风气需要加强。在思想教育和思想作风上，需要加强培训，努力打造一支、思想过硬、业务水平高、忠于公司、忠于企业的团队。配合好两宾馆的工作，为宾馆的经营取得最大的效益而努力奋斗。在九月旺季中，听从孙总指挥，配合宾馆各个部门，做好两宾馆的安全工作，使企业取得更好的效益。

六、餐饮部工作总结

(1)经营情况

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是秉着上月营业额制定的预算，由于市场的不稳定，预算完成的有点艰难，幸不辱命，最终在最后一天完成了本月预算本月营业额134843元。

(2)员工工作情况

员工不断学习，在各岗位上有不同程度的提高。业务上由于餐厅员工文化程度的限制，员工努力学习了三个月后，终于不负众望全部学会使用瑞通系统。后厨的前期原定一人做早餐，后期发现需要两人才行，因此人员上有所变化，早餐两人做，后厨人员有点捉襟见肘。与厨师长研究表明我们的餐厅虽小，但是菜品种类繁琐，蒸炒煮凉拌都有。我们需要改变菜谱改变定位。

(3)人员编制配备，1.由于元洗碗工在工作上的懒散怠工，工作不认真故经黄总批准另招来一名洗碗工，现人员已经到岗。2.餐厅由于自助餐的临时工做到

30号就离职，故这边人员也配备了一名全职服务员，现已到岗。

(4)营销情况

1.正餐。文苑文晟开展代金券的发放，以红包的形式放入客房，吸引客人眼球，同时代金券更加直观，效果喜人，引来大量客人。

2.早餐，采取卖出一张餐券给予相应提成的奖励机制，有效提高前厅卖券积极性，大量提高用餐人数，同时，保证 菜品质量也是关键。

七.各部门工作计划：

(一)销售部工作计划

1.制作销售数据和月销售数据表。

2.统计8月份订房中心返佣。

3.联系财务关于订房中心7月份打款一事。

4.制定10月份宾馆价格。

5.跟进艺龙和114、12580业务经理联系(提升宾馆网络级别)。

6.市场调研，修改宾馆房间价格。

7. 完善宾馆数据库。

8.跟进宾馆宣传制作。

(二)前厅部工作计划：

1.前厅部在缺少人员的情况下，合理安排班次，调整上班策略。

2.合理控制费用，及时对前厅部办公用品进行统计及采买工作。

3.做好中秋节的客房推销，力争完成任务。

4.协助营销部做好接待、电话订房等各项工作，完善各部门的沟通、协调工作。

5.对前厅部各区域进行卫生检查，保持良好的工作环境。

6.做好每日、每周、每月住客流量统计工作，进行相应的分析。

7.跟进前厅部人员招聘事项。

8.为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行各岗位职责，各岗位知识的培训，各岗位常见案例的探讨，主要是例会解说，加深工作认识。

9.根据市局要求，落实制作及张贴各标牌工作。

10.针对礼貌礼仪，仪容仪表做进一步培训及在岗落实检查情况。

11.做好部门上月总结会议及9月份工作部署及安排。

(三)客房部工作计划:

1.培养员工的自觉性和责任心。

2.合理抽查房间的计划卫生提高卫生质量。

3.加大仪容仪表的检查力度。

4.对员工进行客房物品的摆放培训。

5.加强布草管理，找出问题，减少损失。

6.安排好员工的中秋节活动及慰问。

7.合理安排员工在不影响整体工作的前提下休假。

(四) 工程部工作计划：

1.跟进文晟、文苑宾馆外墙粉刷事宜。

2.文晟、文苑小电梯装修询价及报价。

3.文苑6f部分玻璃门维修跟进。

4.文苑西地下室门口改造跟进。

5.文苑太阳能维修保养。

(五) 保安部工作计划：

1.配合消防部门安装消防中控远程监控系统。

2.加强人员服务质量和礼节礼貌，确保日常工作中也能给客人带来旺季的温馨舒适的入住环境。

3.做好9月份两宾馆的安全工作，确保不出任何安全问题。

4.十月一前将绿植进行购买和布置。

5.将两宾馆红旗进行统计并购买，在十月一前进行更换。

6.完成好上级赋予的各项任务。

(六)餐饮部工作计划：

1.新人员工作安排

2.根据餐厅人员情况合理安排工作，根据人员编制安排工作时间。

3.旺季总结，为下一个旺季做总结，做方案，做准备。

4.加强员工礼貌礼节及服务意识。

5.跟进上月未完成事宜

6.餐厅重新定位，根据市场，正确定位餐厅。

8月份的工作成绩激励着我们今后的工作方法和目标。9月份的工作仍然任重而道远。总结经验教训，承前启后，继续开来，瞄准目标，迎难而上是我们每一位员工应有的态度。沿着年初公司的指导思想和工作思路一如既往、奋力工作是我们应坚持的方向。正视困难，开拓创新，再铸辉煌是我们共同的愿望。我们相信，有公司的正确领导，我们接下来的工作目标一定会超额实现，我们宾馆新的更好的业绩一定会再创.

：

炎炎夏日已经走过去一大半，我们离开业的日子也越来越近了，这是每一个管理者和每一个月容山庄的员工都感觉到重任在身的一个月。根据酒店总经理的工作安排，我主要负责康乐部各项对客娱乐设施的日常维护和部门的培训工作，现将本月工作开展情况作总结汇报，并对下月工作打算作简要概述。 值得总结与发扬的经营管理措施及方法：

1、建立严格纪律的上下班打卡考勤制度、例会制度、会议记录制度，完善监督机制。对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、部门管理人员每周召开一次晨会,总结上周工作和下周的工作计划。将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位财产责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

上月完成工作情况

1、对本部门所需物品进行逐一领取，并对于暂时还用不上的东西统一入本部门库房集中管理，交由专人负责。

2、针对每个人的经验和个性重新定岗分岗，并制定出财产责任制度，把部门的每一个物品都责任到人，并进行日常整理。

3、跟进健身房、瑜伽室、台球室、乒乓球室、和麻将室所需设备的安装工作，务必保证每一项细小的环节都可以安全完美的完成。

4、对地下一层游戏室存在的问题和供应商联系，协调解决办法，对存在问题的电视和饮水机和电器供应商协调跟换，都在进行中。

5、对于阳台摆放的不合适的家具和家具供应商协调跟换，现已运走。跟进中

6、针对地下一层潮气严重的问题，由保安部配合太开外面的窗口玻璃，现在情况好转一些，但见效并不理想。

7、影视厅的设备调试工作进行完毕，对于原先电影片源筛选后和供应商联系重新跟换片源，包括暂缺的2d电影资源和操作方法，目前跟进中。

8、配合景区的相关部门对康乐部的家具和音响进行测试和验收。

9、和瑜伽教练商讨瑜伽课程方面情况，并沟通还需解决的问题，现课程已基本确认完毕。

10、做出10天康乐部培训计划，准备下一阶段的培训，已上交。

11、组织培训关于健身房、游戏室、ktv的设备使用方法和维护细则。 下月计划工作情况：

1、对康乐部的卫生状况进行更加细致彻底的打扫，全面为开业备战。

2、丰富大家的班后生活，协助各部门开展几次班后小活动，比如放电影和唱ktv，也可以体验瑜伽课程，由领导选定。

3、完成部门的各岗位培训，包括ktv、影视厅和健身房等地方的接待流程，务必使每一个人都熟练上手。

4、岗位职责的制定和落实培训：

(1)负责宾客娱乐活动的安排、接待及预订等工作。

(2)负责解答宾客提出的要求和疑难问题。如：酒店里的康乐设施及活动项目、开放时间、服务性质、费用标准和其他问题。

(3)负责安排活动项目的管理，服务员要礼貌接待宾客及周到服务。

(4)严格把好验证关，并注意客人健康情况，对患有肝炎、一心脏病、皮肤病、急性结膜炎、传染病及酗酒者禁止进入指定场所。

5、斯诺克(台、桌)球知识简要培训

比赛方法 斯诺克总共用球22个，其中15个红球，6个彩球(黑、粉、蓝、棕、绿、黄各1个)和1个白球。红球和彩球用来得分。开球前，双方可以通过抛.来决定谁先开球。在开球时，开球一方，可将白球摆在开球区的任何位置，去击打红球。其后，白球停在什么位置，就必须接着由什么位置打起。每一方必须先打人一个红球，然后任选一个有利的彩球打?蛉瞬是蚝螅?杞?是蛉〕鲋匦掳诨仄渥约旱脑?坏闵?span lang=en-us>(即开球前，其所在的位置上)。接着，再打红球，打彩球，如此反复，直到所有红球入袋。之后，就必须按照一定顺序打彩球，即先打黄球，再打绿球、棕球、蓝球、粉球和黑球。此时，进一个彩球，台面上就少一个彩球(不再需要将入袋彩球取出摆回自己的原位点上)，直到所有彩球入袋，台面上只剩下白球，就宣告结束。从开始到所有红球和彩球被击打人袋这么一个过程称为一局。在整个进球过程，一方如果没有能够成功进球，或者打了一个坏球，此时他就得让位于另一方打。连续成功进球的过程叫“一杆”。 每局的胜负是由双方积分多寡决定，得分多者为胜方。

得分有两种途径：一是靠得球进分，二是通过双方失误罚分而得分。打入一个红球得1分(又可称度”)，打入一个黄球得2分，绿球得3分，棕球得4分，蓝球得5分，粉球得6分，黑球得7分。因此，双方都会尽最大努力，多将黑球打人袋内。在打红球时，如果白球未能碰到任何红球，就要罚4分;如果误碰了彩球，则按照该彩球的分数罚分，但是最少都要罚4分。同样，在打彩球时，如果未能打到要打的彩球，则按照此彩球分数罚分，如果误撞了更高分的彩球，按照高分罚分，最少都要罚4分。因此在进了红球后，打彩球前，理论上，打球方都要先声明他将要打哪个彩球。而实践上，如果要打的彩球很明显看得出，则无须声明，但是如果不明显，则一定要声明，否则自动罚7分。打方一定要先声明，他要打哪个彩球(棕球、蓝球或粉球)。如果误将白球击入袋，最少罚4分，或者按照白球进袋前最先碰到的最高分数球罚分。如果白球人袋，接着打的一方可将白球摆在开球区的任何位置击球。罚分不从受罚方的分中扣减，而是加入对方的得分中。正因为还可以通过对方的失误而得分，所以场上一方如果觉得自己没有进球机会，则会试图制造“斯诺克”。所谓“斯诺克”，就是造成这样一个局面，使接着打的一方无法直接打到要打的球，而不得不采取反弹或弧线等高难度球，因而很容易失误而导致罚分。 一场比赛可约定打一局或三局、五局、七局来决定最后胜负。而世界职业锦标赛的决定则是打三十五局。如果在结束时，双方平分传统的决定胜负方法是：将黑球留在黑球位上，白球摆在开球区，双方通过抛币，决定谁先打，先将黑球打入者为胜方。

6、游戏厅数码游戏机操作和调试培训

游戏厅是部门娱乐项目中一个非常有趣味性的项目，深得广大宾客的喜爱。同时数码游戏设备高价格成本和高科技含量的特点要求每名员工必须能够熟练掌握设备操作和调试技巧，以及设备的日常维护知识。目前这方面正是一个短板，因此必须当做一个重点来抓。培训终极目标---人人都是好陪练

7、酒吧知识培训

酒吧是康乐的一个重要组成部分，由于大多数员工并没有相应的工作经验，因此这方面的学习就变得尤为紧迫。其中包括酒吧基本用品的熟知，酒水知识的掌握，甚至酒吧文化的学习。

8、跟进遗留工程问题的解决

目前的几处工程遗留问题主要集中在负一层。较明显的几处是，走廊顶部消防报警器脱落，大ktv包房窗户把手松动，红酒坊门把手松动。

9、落实部门资产管理责任制

目前部门各项固定资产以及已领取的资产已经责任到人，接下来的工作重点就是加强每名员工的部门资产管理意识，此项工作严格按照部门资产管理制度进行。

10、部门内部建立和完善具有人性化的管理制度，使员工有“家”的感觉，关心员工的思想动态，帮助他们解决困难，这将有助于提高每个人的工作积极性，提高工作效率。

八月必将是我们工作的冲刺阶段，我们会扎扎实实地做好每项工作，及时总结经验教训，主动学习新的工作方法，积极创新，争取更大的收获。

**酒店月工作总结及工作计划篇十四**

(1)经营情况

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是秉着上月营业额制定的预算，由于市场的不稳定，预算完成的有点艰难，幸不辱命，最终在最后一天完成了本月预算本月营业额134843元。

(2)员工工作情况

员工不断学习，在各岗位上有不同程度的提高。业务上由于餐厅员工文化程度的限制，员工努力学习了三个月后，终于不负众望全部学会使用瑞通系统。后厨的前期原定一人做早餐，后期发现需要两人才行，因此人员上有所变化，早餐两人做，后厨人员有点捉襟见肘。与厨师长研究表明我们的餐厅虽小，但是菜品种类繁琐，蒸炒煮凉拌都有。我们需要改变菜谱改变定位。

(3)人员编制配备

1.由于元洗碗工在工作上的懒散怠工，工作不认真故经黄总批准另招来一名洗碗工，现人员已经到岗。

2.餐厅由于自助餐的临时工做到30号就离职，故这边人员也配备了一名全职服务员，现已到岗。

(4)营销情况

1.正餐。文苑文晟开展代金券的发放，以红包的形式放入客房，吸引客人眼球，同时代金券更加直观，效果喜人，引来大量客人。

2.早餐，采取卖出一张餐券给予相应提成的奖励机制，有效提高前厅卖券积极性，大量提高用餐人数，同时，保证 菜品质量也是关键。

**酒店月工作总结及工作计划篇十五**

回顾酒店试业的一个月时间里，各部门克服了刚刚起步、经验不足、欠缺默契等方方面面困难，经历了因知名度不够、准备不足而在广交会吃零蛋的尴芥，经受了耐恒公司、环亚公司等团队入住的接待考验，各部门通力合作，逐渐由创业走向了成熟的团队协作模式。

正式运作的前半段，由于经验不足、沟通不够，部门与部门之间出现了各自为政、相互打压的混乱局面。在董事会的正确领导下，及时规范了各部门规章制度，分清了权责，使管理工作逐渐走向完善。

具体工作如下：

1、要求各部门制定部门规章制度和工作流程，分清权责，并严格按照制度办事，以制度管人，避免了人管人的管理不足之处。

2、成立酒店质检小组，每周二下午全酒店范围内大检查，发现问题记录在案并要求相关部门限期整改并上报董事会。日常不定期抽查各部门工作状态，及时整改，长抓服务质量!

3、建立值班经理制度，负责处理夜间突发事件，15分钟处理不了的问题必须及时汇报总经理，建立起快速的处理机制。

4、整顿保安部，打掉小帮派导致的集体怠工现象，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15号和23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，让粤来悦商务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，成功接待了耐恒公司8间房住3天的小团体和环亚公司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。

人力资源部作为酒店的后勤部门，从员工进店到离职的最后一刻，无不由人资部负责。在上月的工作中，人资部除负责日常的人员招聘外，还整理、完善了各部门的岗位职责，规范了各部门工作流程，制定出了酒店员工仪容仪表、员工宿舍、员工餐厅用餐规定等规章制度，张贴上墙，使酒店制度有章可寻。在人员招聘方面，人资部目前只有经理一个人，工作量巨大也最繁琐，但也及时补充了人员，使各部门正常运作。

酒店就像一个大家庭，大家来自五湖四海，有自己的固有工作方法方式，部门与部门之间在工作中难免会发生摩擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。作为当家人，站在酒店的立场，公平公正地处理工作中的配合问题至关重要。目前管理尚存以下问题及不足：

1、部门之间的沟通还是不到位，必须加强协调。

2、由于员工大部分是新人，有时处理问题欠圆滑。

3、业务知识技能还需再加强培训，统一规范。

4、开源节流工作要长抓不懈，大堂、过道、楼层灯光过多，管理不到位将出现长明灯现象，要严格敦促前厅部作好灯光管理工作。

5、工程尚存或多或少的毛病，必须与施工方多作协调解决。

6、财务流程不清晰，特别是前台收银错帐多、漏洞大，必须尽快完善管理。

7、采购流程尚存不足，购货有拖沓现象，未有及时为部门采购到合适的货品，影响部门开展工作，需进一步完善。

8、管理人员权限不清晰，难以规范管理。

xx月份工作计划及安排

一、销售推广继续加强，敦促销售部开拓更多客源并维护好。加快酒店对外形象宣传(外墙灯光、路牌指示等)的开展。

二、敦促各部门加强员工培训工作。

三、严格做好开源节流工作，制度化各区域灯光管理，责任到人。

四、整顿前台接待服务工作，开展微笑服务培训，以最好的精神面貌迎接每一位客人。加强在礼仪、礼节方面的培训，加大技能操作的熟练度，限时开退房。

五、收银方面严格按财务制度执行，把好每一关，进一步完善钱的管理，更好地防范财务漏洞。

六、跟进沐足部的筹备工作，安排各部门配合好，敦促销售部作好宣传推广工作。

七、跟进好保安部内部管理工作，把保卫安全工作摆在首要位置，把隐患处理在萌芽状态。

八、加强与员工的沟通，及时了解员工心声，把员工的吃和住安顿好。

九、日常检查客房卫生及设施状况，及时解决工程遗留问题。

十、加强与各部门管理层的沟通，协调部门之间的关系，统一步伐向更高的目标冲刺。

急需解决的问题细分：

1、房间无小冰箱、保险箱，引致长住客不满。

2、厨房抽风系统太差，油烟味天天飘到大堂励志网/，影响客人对酒店的评价。

3、房间内无走火通道图、5f6f油漆味重。

4、床垫太软，部分已变型。

5、前台不能刷国际卡，给境外客人带来不便。

6、员工伙食问题，很多员工投诉伙食差，早餐吃不饱。

7、客人投诉热水时冷时热，回水管没装好。

8、电梯没铺大理石，影响酒店形象。

9、楼层应急灯少装插座(直接从天花接线下来)，给日后维修留下麻烦，3f4f居多。

10、天台门还没装，留下很大的安全隐患。

**酒店月工作总结及工作计划篇十六**

不知觉间，一个月又过去了，时间就像肉包子打狗一样一去不返!现将过去一个月工作的得与失总结如下：

得：occ房卫生质量有了较明显的提高

occ房卫生质量做为本年度的一项重要工作来抓，在上级领导下，本人本着对工作认真负责的态度，带领楼层员工朝着上级要求的方向努力。对occ房实行多抽查，重处罚重奖励的方针，在经过一段时间努力下，occ房有了较明显的提高且现还呈上升趋势!

失：(1)公共区域卫生做得不够到位

对于楼层公共区域卫生，在上月工作中做得不够到位。在领导上楼检查时还是会经常发现公共区域存在一定的问题，这是本人管理不到位。首先，没有带领新上中班的员工去讲解每一处公共区域的清洁方法与步骤。其次是没有很好地去进行每日例行检查工作，发现问题未及时讲解纠正与处罚。再次是未向早班员工强调公共区域的清洁保养与维护。

(2)对于房间卫生保养不够全面

对于房间卫生保养，由于上月还在忙于完成房间大项目的保养，且未制定相应的周期性的保养计划，致使上月房间一些细微处的保养未能很好地跟进，以致于成了卫生死角。

(3)市领导及vip接待没有引起足够重视

在上月的工作中，接二连三地出现了对于市领导午休房及vip用房接待过程中的失误。大部分是由于工作准备不足及没有得到足够的重视而导致的。

本着对工作要求尽善尽美，坚持每月有一进步的态度，在下月工作中主要开展以下工作：

(1)对房间卫生死角及细微处的保养制定相应的保养计划，坚持每日进行小保养，一周进行一大项目保养。坚决杜绝房间卫生死角的出现。使房间卫生质量达到一个的高度。

(2)对于英语培训。现宾馆提出，通过培训要逐渐提高广大一线员工的英语会话与沟通能力。部门也制定了相应的培训计划且正在如火如荼地进行中。除了自己要刻苦学习外，也有责任带领楼层员工共同学习，做到遵守课堂纪律，尊师重教，勤学好问，不迟到不早退，课后认真复习，切实将此次英语培训计划落实及提高自身的英语水平。

(3)年中评估已结束，针对性地找每位员工谈话，根据其近段时间的工作状态及自身特点进行辅导及鼓励，指出其工作中的不足，表扬

其做的好的方面，促使其改正不足，继续发扬优点，争取在后半年的工作中有突出的表现。

**酒店月工作总结及工作计划篇十七**

二月份正值新年之际,客房部虽处淡季,但由于各种节日的到来,也显得有一些忙碌,二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施;现将020xx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20xx年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20xx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，20xx年1月份，相对于20xx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20xx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20xx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20xx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20xx年应考虑做保温墙。

**酒店月工作总结及工作计划篇十八**

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了20\_\_年的第四季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到更好的提升，第三季度的工作总结。现给予我们走过的第三季度做一总结。

一、九月份明细营业情况

8.26—9.25共计营业额约为43万元

宴会：

9月份共计：4场宴会，总收入87690元，人均消费190元 抠抠团：198元套餐 9份 收入1782元 388元套餐 5份 收入1940元

二、第三季营业情况分析

第三季度主营宴会和自助共计：1247人，124桌，共计营业额为248447元

第三季度羊肉泡馍营业情况分析

综上所述第三季度羊肉泡馍大碗58元共售出2855碗，共计165590元;小碗38元共售出1117碗，共计42446元，总计208036元。

第三季度抠抠团营业：

388元套餐共计15份 ，营业额为5820元

198元套餐共计32份 ，营业额为6336元

根据这三个月以来报表可以很客观的看出羊肉泡馍很受广大群众的喜欢，进而本餐厅会努力扩大对此特色的大力宣传做到人人皆知、人人赞不觉口、人人眼中的特色，反之，qq团是本店的弱项，我们会从中察觉是否是菜品的质量问题以及菜品的新鲜程度，随之也会对菜品进行相应的调整，争取在下一个季度中qq团也将成为人们眼中的特色。同比根据财务数据显示与上个季度同期相比总体l营业额有所下降，其主要原因是在宴会、夜班、收费水果等接待方面都有明显的下滑，特别是在宴会方面明显的比上个月减少，夜班方面：虽然酒店住房方面还可以但是这个月中明显的夜班消费情况不如以前，同时也存在着部分新老客户的流失现象。

20\_\_年第三季度三个月(7-9)餐厅总收入为 138万 比年初制定的预计第三季度的总收入 140万，相差 2 万，完成季度任务指标的98% 较上一季度相比利润有所减少，虽然在餐饮方面没有完成理想中的任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、 在对客方面，加大了新客源力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签

2、 在接待方面，顺利完成了暑期间的接待情况，接待各个宴会及会议都能比较完善，在会议方面，完成了市委及各个大型会议的早餐接待工作

3、 对于员工的素质培训方面，主抓的为服务技能和对客服务的接待意识

4、 对于餐厅的安全隐患的整改，通过对消防安全意识的大力宣传，对于工作中的各个区域增加了安全的指引和提示

5、 在中秋节制定出本部门的营销方案，做好中秋节菜肴的推广、人员安排、节日安全，服务接待等工作

以上虽然工作做得还是比较完善，但是在20\_\_年三季度部门工作中依然存在不足，员工对客人的个性化服务不足，对客人的服务没有至始至终。为了使部门的工作更好的提升和开展，工作的计划安排如下

1、 加大部门员工的培训工作，以对客服务方面的培训，多加案例和实际操作为主，并且抓好检查的工作，是部门的员工对客人的服务水平整体提高

2、 加大部门的团队凝聚力，达到“餐厅是我家，服务靠大家”的服务意识，使各个管理者能认识到自己的存在的不足以及重要

3、 加大散客的销售力度，增加菜肴的推广，增强服务的规范化、个性化，加强对卫生的质量把关，做好餐具的破损登记

4、下一个季度的宴会以及大型婚宴会逐渐增加，在此酒店下达通知无特殊情况酒店全员停休，为了更好的接待即将到来的每场宴会。

**酒店月工作总结及工作计划篇十九**

xx月份是酒店为洛阳牡丹花卉期间做好接待工作的筹备期工程部作为负责酒店所有设备设施的重要部门无形中也感到肩上的的担子重了许多。

一、本月工程部克服了部分员工思想不稳定人员少室外条件艰苦等重重困难完成了对设备设施检修的多项重点工作具体如下：

1、对各部门二月份的水电表进行抄录及核实

2、完成三楼餐厅后厨的货架制作

3、配合洛阳技术监督局对我酒店电梯进行20xx年度年检

4、制作出了酒店水、电、气、暖节能规范

5、对三楼后厨油烟设备进行了彻底清理

6、联系甲方派施工方对三楼餐厅顶部漏雨情况进行整修

7、配合房控厂家对酒店所有房控问题进行处理

8、对前期酒店设备设施上存在的所有问题进行整理并报到甲方

9、配合后勤部拆搬前期员工宿舍遗留物品

10、对19楼机房主机进行检修并加装散热风机

11、对有线电视信号接受出现的问题联系售后进行整修

12、完成三楼多功能厅音控室门锁的加装

13、对三、四楼设备设施及所有门锁进行检修

14、对有线电视中央3、5、6、8套进行年度缴费并恢复收看

15、对员工餐厅围墙进行突击恢复

16、配合施工方安装电子屏和酒店招牌字的安装

17、联系有关厂家恢复了二、三楼的消防监控设施

二、劳动纪律管理方面

1、规范完善工程部相关考核制度

2、严格要求部门各区域卫生

三、管理培训

1、每周一积极开展服务快讯和质检快报的学习提高员工自身的业务素质和能力。

2、带领员工进行思想教育学习提高员工自身素质

四、工作中存在的不足及整改措施

1、工程部员工对于部门内部环境卫生应该进一步完善。

2、针对部分员工出现的违规违纪现象加强对员工纪律的管理。

五、工程部四月份工作计划

1、制作出三楼整改方案并进行实施。

2、组织好本部门员工全力配合各部门做好花卉期间的接待工作。

3、做好本部门员工的思想教育和技能培训工作。

4、严格控制能源消耗把节能降耗落到实处。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找