

2023年酒店月度工作总结及工作计划 酒店月度工作情况总结报告(优质5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。优秀的计划都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?下面是小编带来的优秀计划范文,希望大家能够喜欢!

酒店月度工作总结及工作计划篇一

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,八月份成绩主要表现在:

一、 经营指标完成情况

在八月中,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、企业在与去年同月度相比实现了提升。

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20xx年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在20xx年打下基础,力争在20xx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，对比去年同一月度我们取得了丰硕的成果，去年八月收入为： 元，本年八月收入为： 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. 8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。

在下个月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。

酒店月度工作总结及工作计划篇二

随着酒店服务行业竞争越来越激烈，员工的组织公民行为越来越

越受到酒店管理者的重视,因为只有切实激发员工的组织公民行为,才能始终保持酒店优秀的人力资源,从根本上提高员工的工作效率,提升整体服务质量及竞争力。今天本站小编给大家整理了酒店月度工作情况总结,希望对大家有所帮助。

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针,制定酒店的经营管理目标,并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来,受诸方面因素影响,经营情况不容乐观,制定201x年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点,辅以会所、泳池等配套设施,加强营销,细化服务,提高出品,从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

为推动住房,带动消费,俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长:

- 1、对住房客人增设了免费的游泳项目,对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动,以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。
- 2、针对6月下旬的住房预售低,实行对散客和商务住房赠送早餐,对旅行社调低周末价来吸引住客。
- 3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅,细化服务,加强出品。抓住五一黄金周契机,自5月1日起,对西餐厅再一次调价,将自助餐午餐价格上调至58元/位,同时新推出下午茶项目。
- 4、俱乐部经营未达目标,主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观,在达声股份公司决策下,于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚,轻装上阵,扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理層自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试

的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

六、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件(见下图)：

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断

加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

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，八月份成绩主要表现在：

一、 经营指标完成情况

在八月中，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、企业在与去年同月度相比实现了提升。

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20xx年的经营成果的基础上提高10%的营业收入。在20xx年打下基础，力争在20xx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，对比去年同一月度我们取得了丰硕的成果，去年八月收入为： 元，本年八月收入为： 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就是加强管理者的管理水平和水平，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. 8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。做到人防与人防同步。

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。

在下个月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。

今天我的心情非常激动，三生酒店在总设计师彭总经理的蓝图指引下，经过一年的风雨度过重重困难，取得了一个又一个的优异成绩，由此我感到非常的光荣和自豪。在这里，我仅代表工保部所有同仁对您说：“彭总：您辛苦了！您所付出的心血和汗水在今天得到了回报，您经营理念，思想和管理模式的前瞻性正确性得到了证实”。同时也致以三生伙伴们崇高的敬意！

回顾三生酒店这不平凡的一年，本人感慨万分，我于20xx年12月12日进入酒店参加酒店筹备工作，当时有彭总、姚莉经理、以及各位伙伴开展工作。12月16日应招员工进店，在彭总先进的管理思想下开展了员工的课堂培训[]20xx年元月进行了开荒期工作，在姚莉经理的示范下进行了课堂和实操培训，酒店的礼仪、卫生、服务都在同一个模式下健康发展，以致酒店的跃，开发了商务楼层尊贵服务，行政楼层精致服务以及高级行政房管家服务。两次重大接待——全国山地运动会和改革开放三十年、庆祝建市二十周年接待取得圆满成功，我们赢得口碑，赢得了客户的信任。在这期间我从一个工厂没有一点酒店服务意识，没有一点团队协作的思想，经过努力学习，转变观念，始终围绕以彭为中心的店务委员会的卓越思想来努力工作，改变了酒店经常电路跳闸，随时水管爆裂的局面。顺利完成了大型接待的设备设施维护，保障了供水、供电、通信、网络、闭路电视的正常运行，保安部在这期间，在吴忠新主管的带领下，出色地完成了各项工作任务。在这里，我代表工保部全体工作人员表示衷心的感谢！

我们酒店从当初缺乏必要的硬件设施和配备，发展到今天的成绩，这和彭总向董事长苦口婆心的争取以及我们导师湖南的兄弟姐妹们分不开的，道一声，您们辛苦了，感谢你们！

回顾过去展望未来，新的一年，我们有了新的奋斗目标，我将带领工保部全体人员，认真学习各项制度，转变观念，努力做好

店务会下达的各项任务,保证设备设施的正常高效运转,同时完成硬件上不合理的设计进行改造,排出隐患,确保酒店安全,外塑形象,内强素质,时时牢记,思想变则意识变,意识变则行为变,行为变则命运变,打造一只思想作风正派,战斗力强,敢打硬仗,纪律严明的工保队伍,学会学精,在服务中工作,在工作中服务,从而体现人生价值。

最后,我相信在酒店宏伟的蓝图指引下,通过各部门的共同努力,在x年的今天我们还在这里骄傲地说:我们战胜了,又要向更高、更远的目标和方向发展!

酒店月度工作总结及工作计划篇三

一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针,制定酒店的经营管理目标,并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来,受诸方面因素影响,经营情况不容乐观,制定201x年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点,辅以会所、泳池等配套设施,加强营销,细化服务,提高出品,从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

为推动住房,带动消费,俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长:

1、对住房客人增设了免费的游泳项目,对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动,以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低,实行对散客和商务住房赠送早餐,对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至58元/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。

酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理層自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使

各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉搏，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a[]b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

六月重组中餐人员编制，续聘优秀营销人员，开展端午节、儿童节应节活动，调整西餐厅暑期出品，完成酒店宣传册的订印。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜

式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜色区分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。

九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

五、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而

提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训准备工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

酒店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。加大培训考试的力度，组织编制西餐、前厅、管家、财务收银等部门各岗位试卷共12份。为将来实行各岗位转正、调职、晋升等考核打下基础。

六、发动广大员工群策群力，搞好民主管理工作；关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

1、设立总经理信箱，建立起员工与总经理沟通的渠道。总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉12件(见下图)：

针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

首先，及时调整了员工宿舍，将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充

分肯定。

其次，员工伙食也是较为突出的一个问题。原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

再次，针对今年以来深圳市特区对劳动法的执法力度的不断加强，俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

通过以上措施的实施，可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为4%。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

2、根据已有条件尽可能开展员工文化活动，分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

3、定期编制出版酒店内刊《格兰德之窗》，按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

酒店月度工作总结及工作计划篇四

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、本站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、游戏室及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。

酒店月度工作总结及工作计划篇五

首先向获得最佳员工称号的王、郑同志、向获得优秀员工荣誉的各部门代表表示热烈的祝贺，其次向全酒店的116名员工表示感谢，感谢你们11月对酒店做出的贡献。同时我们本月新进了不少的新员工，让我们用热烈的掌声对他们的加盟表示最热烈的欢迎。

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

一、11月份工作回顾

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度；本月进行了积极的招聘，补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口；为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目；制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰；248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境；对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受；餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观；餐

厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结；虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

二、目前存在的问题

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

下面我再向分析一下我们的工资构成：

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资(减少两天休假)，所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右(不含内招)，这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的牌在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

我们的工资彰显原则：

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨50块钱得

了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的制度有什么科学性？干了两年的优秀员工和干了两个月刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗？不公平！我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得！那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

三、鉴于以上问题，对我们的员工队伍提出一个告诫和一个建议

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，

朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

拉帮结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高50元，我要跳过去，后天乙又比甲高20元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

溜奸耍滑就是老想占个小便宜、打个擦边球、少干点工作、降低点标准，这样的人，我们也不欢迎。

号如我们的员工睁大眼睛，提高警惕，远离小人，孤立小人，使他们无处藏身，净化员工队伍。

我们的建议是：

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被踩的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被踩上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摁上去的。为什么会有这样的行动？就是

缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你？挖过去后再在人家的店里搞破坏？到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸！我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好；而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会和同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利己的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划桨，船上的人才能和船一起到达胜利的彼岸。