

# 五星级酒店工作总结 四星级酒店下半年 工作计划(模板8篇)

工作总结是对自己在工作中遇到的困难和挑战进行分析和总结，以便日后更好地应对。以下是小编为大家准备的人力资源管理案例分析题目，希望大家可以一起来思考和讨论。

## 五星级酒店工作总结篇一

时间是箭，去来迅疾，又迎来了一个全新的起点，是时候抽出时间写写工作计划了。那么你真正懂得怎么写好工作计划吗？以下是小编帮大家整理的四星级酒店下半年工作计划，欢迎阅读与收藏。

### 一、保安全，促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

### 二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热

情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

### 三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在节能降耗的基础上企业提出了挖潜降耗的口号，既是如何在现有做了六年的节能降耗基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再降一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在

节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

#### 四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的55 5基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

#### 五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

#### 六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部

分木制装饰喷漆漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

## 七、用人性化管理提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着公平、公正的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。

目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

## 五星级酒店工作总结篇二

某五星级酒店学习体会nn此次，某五星级酒店之行，受益匪浅。感谢大厦领导的栽培，自知时间紧任务重，学习未敢懈怠。归纳学习的内容，目前得出以下几点体会。

1、管理者对于营销工作的重视 营销工作成功与否，在于管理者对营销工作的重视程度。否则，营销只能是纸上谈兵。在某五星级酒店我们可以切身体会到酒店管理高层对营销工作的重视程度。特别对于高星级酒店，销售队伍的建设更要精益求精。在同大家开座谈会的时候，董总对销售工作了如指掌，让我们深为折服。正是基于对销售工作的了解，因此对销售工作也就格外支持。这也就是某五星级酒店酒店在高星级酒店林立的浦东取得成功的重要因素。某五星级酒店每年的广告投入都会达到 100 到 200 万，给酒店营造良好的舆论氛围。营销可以分为市场和销售，许多人只注意到销售，没有意识到市场的重要性。因为市场更多是从宏观角度去分析，比不上销售显而易见，造成许多轻市场重销售的状况。此次学习又临近国庆中秋，某五星级酒店酒店为许多客户赠送月饼，以示感谢！

某五星级酒店酒店通常选择排名前三十名的大公司作为他们开发的重点客户，定期拜访、长期跟踪服务。由于目的性很强，因此营销成本很低，成功的几率也很大。由于上海的办公场所多集中在写字楼，因此也可以通过地理分布开展营销。每幢写字楼都集中众多公司，按地理布局来营销可以节省大量的交通费用和时间。

4、健全营销管理制度 如何保障制订的销售计划能够得到很好的执行，是主管领导的重要职责。这就要求有健全的营销管理机制，某五星级酒店酒店销售部主要是通过每日晨会和表格对员工进行管理。销售部上班时间是每天早上八点半，稍做整理后，八点四十五开晨会。该会议通常是由营销部总监主持，如果总监不在，销售部经理负责主持。无论有什么

事情，晨会都是准时召开，这是他们的制度。晨会的程序：首先由销售部经理汇报昨日的营收和今天的会议以及团队事宜。接下来，依次是员工汇报自己今天的计划安排，然后结束。这样的会议通常十分钟左右。员工回到各自的办公桌前处理各种订单，准备当天的拜访资料。某五星级酒店酒店要求营销人员每天要拜访 4—5 个客户。去客户那里通常都是使用单位的小车，如果单位的车子外出就打的，费用实报。交通费用每人每月大概在 400 到 500 元间，通讯费用单位报销 150 元。销售人员每天下午回来后，整理资料，处理票据，填写相关表格，交由经理签字后，给秘书保存。如果因为业务需要加班，需另外填写加班申请单，并交经理签字备案。与之相比，我们工作主要也是通过表格实现的，但是规律性不如他们严谨，值得借鉴。从他们的工作程序，可以得出以下结论□ a.每日工作要有序，有工作的预见性和主动性□ b.建立健全销售工作管理机制□ c.重视营销工作的同时需要考虑其成本。

了他们的会议和团队的合同文本，以后无论会议还是团队都应签订合同文本，并且财务和销售部各执一份，出现异议时，按照双方签订的合同来解决。放纵客人，是对工作不负责任，以后的工作要建立完整的工作流程，减少部门间的工作矛盾。

6、佣金事宜 某五星级酒店酒店的佣金标准为 10%，不可以超越这个标准，通常是返还给承办单位，但由是如果信息的提供者要求佣金，酒店通常会签署两分协议。其中的佣金差额部分发票由其提供，这两份协议要有主管领导的签字，并给财务部门备份。这些发票通常是会议公司、展览公司和旅行社等。这些，与我们目前的操作基本一致，只是他们采用合同的方式给予规范。

7、制订营销目标，有助于提升业绩和销售效率 制订营销目标□n企业营销的无目的性，很大程度上降低销售效率。某五星级酒店酒店取得优秀的营销业绩，源于科学的统计和分析，

制订适用市场行情的营销计划。在某五星级酒店，市场调研的数据多是由市场总监整理和分析的，根据以往的销售业绩，结合周围酒店的运营状况，制订合理的目标。值得一提的是，某五星级酒店酒点在这三年中，酒店的房价由原来的平均600多元涨到现在的1000多，而且出租率也稳步提升。酒店房价的提升，自然要舍弃原来的低端客户，培养高端群体。这一点某五星级酒店酒店的战略部署非常合理，开发新客户，逐步提升房价，又不至于流失大量低端客户群，多种营销手段并用。

## 五星级酒店工作总结篇三

- 1、礼仪规矩请求天天例会频频操练，员工睹到主人要规矩用语，迥殊是前台支银战地区看位效劳职员请求做到一吸便应，请求把礼仪规矩利用到任务中的每面滴，员工之间彼此监视，配合提高。
- 2、班前脆持对仪容仪表的的检讨，仪容仪表没有及格者请求、及格前方可上岗，岗上收现仪容成绩马上斧正，监视对客礼节规矩的应用，员工养成一种优越的立场。
- 3、宽抓定岗定位战效劳认识，进步效劳服从，针对效劳职员正在用餐顶峰期的时刻停止开、的分配，以工头或滋长为中间随时收援闲档的地区，其别人员各背其责，明白各自的任务内容，停止合作互助。
- 4、倡导服从效劳，请求员工只需有主人必要效劳的马上停止为主人效劳。
- 5、物品管理，从年夜件物品到小件物品不论是客益或许天然破坏，凡事皆请求做到有章可循、有据可查、有人履行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理，大众地区，请求保净职员看到有同物或许净物

必需即速洁净。各地区的卫生请求沙收皮相、周围及餐桌、空中、无尘无火渍、摆放、齐、无倾斜。7、用餐时段因为主人到店比力、中，每每会涌现主人列队的景象，主人会浮现出没有耐心。这时候就必要工头组长职员做好欢迎顶峰前的欢迎筹办，以削减主人等待时光，同时也应注重桌位，确保无误。做好表明任务，延长等待时光，当真欢迎好每桌主人，做到闲而没有治。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的晋升自助餐效劳的量量，造定了《自助餐效劳、体实操计划》，进一步标准了自助餐效劳的操纵流程战效劳尺度。

9、树立餐厅案例支、轨制，削减主顾赞扬概率，支、餐厅主顾对效劳量量、品格等圆面的赞扬，做为改进平常管、及效劳供应紧张根据，餐厅全部职员对支、的案例停止剖析总结，针对成绩拿出办理计划，使平常效劳更具针对性，削减了主顾的赞扬概率。

## 五星级酒店工作总结篇四

东流逝水，叶落纷纷，荏苒的时光就这样悄悄地，慢慢地消逝了，我们的工作又将在忙碌中充实着，在喜悦中收获着，为此需要好好地写一份工作计划了。可是到底什么样的工作计划才是适合自己的呢？下面是小编为大家整理的四星级酒店下半年工作计划范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，



有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在节能降耗的基础上企业提出了挖潜降耗的口号，既是如何在现有做了六年的节能降耗基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再降一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的

前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的5515基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，（年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店）为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，

提高酒店的经济效益。

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着公平、公正的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。

目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

## 五星级酒店工作总结篇五

时间飞逝，转眼间加入公司已经一年过去了，在这一年里，

随着新鲜的血液注入，公司的人气越来越旺，生意火爆，人员团队规模也越发的强大了起来，作为xx的一员，我现在感到无比的荣幸与自豪，觉得当初自己加入这么一家可持续发展的公司的选择是对的。回顾这半年，我在公司各位领导以及同事的关心和帮助下圆满完成了各项工作，通过这些使我在思想觉悟与管理能力上相比过去有了很大的提高，为此，我很感谢公司领导以及各位同事为我所付出的一切，让我在这段时间内收获到了如此的果实。因为有你们的存在，使我在工作有了奋发的激情；因为有你们的存在，使我能够无怨无悔的为公司贡献出自己一份微薄的力量，因为有你们的存在，我相信今后的你们会铺设出一条宽敞的大道为公司保驾护航，直达辉煌的明天。借此机会，在这向大家汇报一下我这段时间以来的工作，总结如下。

一、做一个工作务实的管理者，严格要求自己，把自己成经营者。

1、记得刚加入公司的时候，第一天来到店里上班，我第一件事就是对餐厅巡视了一遍，把发现的一些卫生的死角通通向同事们提了出来。当时提出来后，我知道，大家都在背后指责我，说我刚来到公司有事没事的找事干，对餐厅指责这指责那的，并肯定说\*不到三个月就会走人，或许他们不知道，指责对于我来说：“无非是体现出了我的特征，我不在乎别人怎么看待我，我在乎的是我本身怎么去看待我自己。即使是我刚加入公司，只要我是属于公司一员的一天，我就有义务，有责任把所发现的问题讲出来，以前是如此，现在也是如此，以后更是如此。也是从那以后，我就下定决心一定要通过自己的努力来改变餐厅目前存在的不足情况，后来的日子里，我就利用下班的时间积极的学习企业文化理念与五常法，把五常法知识运用到实际管理工作中，协同xx□xx领班对工作柜、物品的标签、储存柜做了规范调整，规定放置方法、目视管理重点，对一些不必要放置的物品进行处理掉，做好不必要的空间浪费。

- 2、通过学习五常法，利用以前工作的经验，自己对餐厅制定出了一份楼面每日卫生检查表，督促各岗位人员做好卫生工作，并且订立守则，告示全员，提高执行效率，奖惩分明，同时跟踪好日后的执行情况，防止个别人存有侥幸心理。
- 3、根据餐厅实际情况，把上早班没有时间实施的卫生项目结合成全面管理，制定了每周卫生实施规定表。规定周一至周日的卫生固定实施补充项目，从而提高餐厅整体的环境清洁，具体任务可分配到各区域人员。
- 4、每日上班之前检查自己和员工的仪容仪表，工作当中不对员工仪容仪表进行随时抽空检查，遇到不合格的坚决及时改正。严格要求自己以及员工上班时间的言谈举止，对一些站姿不雅观和不讲文明话的员工，能够第一时间给予批评纠正。
- 5、无特殊情况，每日带班必须严格要求开班前班后例会，利用这\*台，安排工作任务，把在工作上发现的问题及时告知大家，以此培养员工管理意识，提高餐厅工作和管理的整体效率。同时也改善了套餐小菜的拼盘，提高了上菜的时间。
- 6、注重培养管理队伍，利用带班时间，把部长应有的工作职责复制到领班身上来实施管理，把权力赋予对方，让领班人员自个去谋划与认知部长工作内容，然后再由自己去检查监督。通过检查发现领班没有做到位的地方，能第一时间去告知对方并督促改正。使领班人员这样日积月累下来完全胜任部长工作。
- 7、想员工之所想。在公司各位领导的建议与支持下，改善了员工二楼食堂的用餐环境，杜绝了以前吃饭位置不够做的问题，明确了卫生实施标准。利用自己掌握的基本技能对墙壁存在脏乱的问题进行了墙纸装修，改善员工对环境用餐审美的视野。
- 8、对餐厅的绿化盆、饰品的摆放做了调整，对餐厅存在电线

乱拉的问题进行了建议与亲自实施，避免存在环境不美观，用餐存在安全隐患的问题。

9、\*时注重员工的优点，合理的安排岗位，对员工的工作效率严格着手来抓。对一些走路比较慢的人员坚决不安排在档口传菜，对个别人员礼节礼貌不好的做好实时督促。遇到员工思想有变动的做好思想工作，给其分析当今社会基本情况，为其确立人生与工作目标，该如何去规划与克服工作上所遇到的烦恼事情与困难事件。使其安心自愿的立足岗位，做好本分工作。

10、关心新成员，加强沟通。对刚入公司业务不熟悉的员工，自己做好模范带头作用。遇到不懂摆台或者不懂下单的，自己先做好模范带头，然后让对方进行操作练习，过后还是不懂的，采用口头法进行带练，让对方按照语言自己操作试练，使其能够加强记忆，更好更快的掌握业务基本技能，及时上手。

## 二、工作当中存在的不足

- 1、缺乏与各部门的沟通与运作管理协调搭配。
- 2、工作当中有时不注重细节，分配任务不是很合理。
- 3、缺少对客户的挖掘，对常来店里的顾客来往不够。
- 4、与各个管理人员协调搭配不够，对餐厅工作安排有漏洞现象。
- 5、与同事们沟通交流不够，缺少对员工的培训意识。

星级酒店年度工作计划扩展阅读

星级酒店年度工作计划（扩展1）

# 五星级酒店工作总结篇六

## 员工办理入职手续

培训内容：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技能、酒店知识等。

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技能，使之尽快与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进员工进行循序渐进的岗位培训。

新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00—16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

## 2、一专多能培训

培养“一专多能”型人才是20\_\_年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

(1)在一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为员工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型员工提供必要的素能条件。

(2)人事部于1月份开始分别派人事办公人员到值班经理及各部门各岗位进行跟班实习，加强一线业务技能的培养。

(3)在本部门员工对自身业务熟练的基础上，逐步开展不同部门之间的岗位轮换培训。

## 五星级酒店工作总结篇七

### 1、重点旅游区(点)接待情况

遵义会址旅游区(包括红军烈士陵园)共接待游客3.67万人次;赤水旅游区共接待2.28万人次;遵义动物园接待1.57万人次;盐津河旅游区接待0.32万人次;水晶温泉接待0.84万人次;乌江旅游区接待0.69万人次;雅泉乡村旅游接待1.62万人次。

### 2、重点星级宾馆酒店接待情况。

大世界酒店、东方建国酒店、中悦大酒店共接待了3612人，客房平均出租率均在60%以上;遵义宾馆、京滕丽湾酒店、广电酒店、港澳酒店共接待2371人，客房平均出租率在55%左右。

游客以散客为主。

省内外游客主要来自重庆、四川、贵阳、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏、成都、福建等地。

自驾游增多。

外地自驾游主要来自重庆、四川、广东、广西、云南、湖南、浙江、江苏等地，其次为本地、贵阳及周边。

游客以探亲访友、休闲度假为主。

城乡互动游增多。

1、红色旅游持续增长。其中以家庭为单位来参观遵义会议会址大幅度增加，成春节黄金周旅游新亮点。



- 2、温泉休闲度假游大幅度增长。
- 3、城郊游、乡村旅游持续增长。
- 4、过夜游客量大幅度增加。
- 5、游客人均花费有较大增长。

1、旅游营销宣传效果凸显。我市加大对重庆、四川、贵阳等中短程市场的宣传推介力度。同时在北京、郑州、太原等地开展旅游宣传活动。在中央电视台、四川电视台等新闻媒体上投入旅游宣传。

2、举办丰富的旅游节庆活动。市政府启动东线乡村旅游大型活动;举办20xx年我市新增17家星级酒店,其中四星级酒店3家,三星级2家,二星级12家。目前全市有近50家四星级、二星级标准的中高级宾馆酒店投入经营。之外,还有近20xx年迎春晚会,红花岗区举办迎春音乐晚会,此外,各地举办迎春书画展、猜灯谜等丰富多彩的活动。

3、天气晴好,适宜出游。

4、节前准备工作充分。各级假日旅游协调机构加强领导,精心组织,周密安排部署春节黄金周旅游各项准备工作。有关职能部门各负其责,开展以旅游安全、旅游市场秩序为重点的检查整治,排除安全隐患,规范旅游市场秩序。

5、各级旅游部门坚守工作岗位。坚持24小时值班,及时为游客提供咨询、投诉等方面服务。

1、交通对我市旅游业发展的制约仍然明显。

2、重点旅游产品的开发滞后,不适应市场需求。

3、遵义会址旅游区停车场亟待解决。

## 五星级酒店工作总结篇八

xx大酒店是一家文化型酒店，在经营上打造一流文化型酒店。在餐饮形式上讲究：地方特色或民族性风味特色，所以在餐饮产品品种数量上，相应比较多。这样就决定了酒店在食品原料上的成本投入，相应的增多。所以在餐饮成本控管方面，必须注意到食品原料市场供应情况及厨房在加工情况。以便于更好的对产品价格跟踪管理，随时对产品的毛利进行控制。做出毛利预警机制，以保证酒店的利益。刚到财务，一切都从零开始。作为成本控管，本岗位的工作责任就是：发现问题，然后用具体的数字或文字说明问题。解决关于成本方面的问题，不定时地对酒店的菜品价格进行核算。是否销售价格过低，或成本过高等问题。以便于及时发现问题，如有发现及时记录下来。并且用书面形式表达出来，以作书面性汇报！及时的反应情况，保证酒店利益不受损失！将酒店的2018年下半年财务工作计划如下：

1. 了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。
2. 不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。
3. 做好日常酒店菜品价格巡查工作，发现菜品价格问题及时做出书面汇报，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于50%。安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。
4. 一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详

细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备！

5. 厨房原料有针对性地盘点，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。

7. 计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的最大化。