# 酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划(6篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-07-25

*人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇一在这...*

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇一**

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的`环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！ 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇二**

非常感谢周总，陈总和柯经理对我的栽培和信任，给我提供了一个展示自我的平台。回顾这三个月以来，在各位领导的指导下，在广大同事的支持下，作为一名厨师长，我始终坚持以身作则，高标准、严要求，团结和带领诸多员工，为顾客提供了精美的菜肴和优质的服务;为实现公司经济利益和社会效益，勤勤恳恳、兢兢业业。现将三个多月来的具体工作总结如下：

一、经营方面：我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的经营计划。如：根据顾客的消费心理，我们推出一些绿色食品和营养食品。

二、管理方面：以人为本，我结合员工实际情况加强素质教育，每天都对员工进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等;有些员工甚至还开始自己琢磨新菜。现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

三、质量方面：菜肴质量是我们得以生存发展的核心竞争力。作为厨师长，我严把质量关。我们对每道菜都制作了一个投料标准及制作程序单，做菜时严格按照标准执行，确保每道菜的色、香、味稳定;我们还认真听取前厅员工意见及宾客反馈，总结每日出品问题，并在每日例会中及时改进不足;我们还经常更新菜谱，动脑筋、想办法、变花样，确保回头客每次都可以尝到新口味。

四、卫生方面：严格执行《食品卫生安全法》，认真抓好食品卫生安全工作，把好食品加工的各个环节。按规定，每个员工都必须对各自的卫生区负责，同时，由我进行不定期检查;其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置;另外，厨房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止顾客食物中毒，造成不必要的后果。

五、成本方面：在保证菜肴质量的情况下，降低成本，让利顾客，始终是我们追求的一个重要目标。作为厨师长，我也总结出一些降低成本的新方法。如：掌握库存状况，坚决执行先进先出原则，把存货时间较长的原料尽快销售出去;研制无成本菜品，把主菜的剩余原料做成托式菜品，以降低成本;还让每位员工都知道自己所用原料的单价，每日估算所用原料的价值，这样就把成本控制落实到每个员工身上，使所有厨房员工都关心成本，从而达到效益化。

综上所述，通过团队的共同努力，我在厨房经营管理方面取得了一定的进展;在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的进步。当然，我们也还存在不足，但面对不可抗力，我们需研制更加物美价廉的佳肴来招揽顾客，程度的增加营业额收入，从而达到转危为机的良好效果。从这点上，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。今后，我一定会带领我的团队不断接受挑战、勇于创新，烹饪更精美的菜肴。

我将在这样的基础上，继续加强经营管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在下个月创造更好的经济效益和社会效益。

周边酒楼和饭店的竞争更加白热化，但是，我相信，在各位领导和同仁的指导和帮助下，我们的团队一定能够抓住机遇，迎接挑战，走向一个收获而火热的七月!

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇三**

转眼间，xx年已成为历史，在过去一年的第四季度里，我店在经历了多个严重影响客源的事件重挫下，有领导带头及时调整经营思路，依然完成了上级赋予的目标，这和我们在坐的每一位的辛勤努力是分不开的；作为团队的一员我深感荣幸。至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，在新的一年里再创佳绩。

对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。营业时间无规律性和应变性。技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

经过一段时间的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。和其他部门的沟通配合还须加强；这一点销售部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。销售工作得不到大家的认同；没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给销售部员工主动争取客户带来了很大的阻力。部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。

市场调研不够深入，策划方案缺少创新。重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢；酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。道德欠佳。主要表现在酒店在进行营销活动时，重视一时承诺和宣传，而忽视长期的兑现和服务，主要造成以上愿意的如：管道时好时坏，暖气时热时冷等。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，虽不致于影响酒店的根本，但不加以重视，最终可能给酒店的未来发展带来重大的损失。

稳固部分固定消费客户和周边政府机关、乡镇企业建立良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，建议召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

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争取较多的酒店回头客。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。推动酒店各项工作的开展，为力争完成营收指标提供管理机制等方面的保证。

酒店网站建设不够专业，主页不吸引顾客，网站的互动性差，更新次数少，利用率低，互联网的发展能够使我们酒店的公关销售部设立到全球，关键是如何利用好这一资源，做好酒店互联网的营销。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户！

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇四**

20-年前厅部共接待境内外宾客人次。其中境内宾客人次，境外宾客人次，大小会议个，团队个，平均日接待量达人次。众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，宾客致电酒店时听到的第一句问候是从总机小姐那里传来的;宾客抵达酒店时第一个来迎接的是礼宾班组行李员;而无论是登记房间还是退房结帐，客人得到的都是来自于总台员工的服务。所以前厅部员工服务质量的好坏对整个酒店的口碑是有着很大影响的。而只有员工综合素质达到一定水准才能够为宾客提供优质的服务。那就要求我们要从礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧、外语水平等等许多方面整体提高。下面我就对前厅各班组20-年的工作做总结。

总台是整个酒店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个方面接待、服务、结帐、销售和安全。安全的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记单，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，这些工作都肩负着酒店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心，正是由于他们的努力20-年全年酒店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗的犯人。

结帐的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的。如果结帐无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。今年，部门针对结帐客人反应强烈的情况，销售是总台工作的主体内容，但作为酒店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk—in销售房间-间，销售额-元;前台推销会员卡人酒店会员接待共房间，总额元。平均每月总台员工为酒店增发会员卡张。并且无论是在酒店的月饼销售还是婚宴晚宴销售预订工作中，前厅部都完成了酒店给部门的任务。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势;培训销售工作中的技巧;凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送;物品转交和寄存;雨散轮椅车、自行车等物品租用;车辆、代订和其它一切综合委托代办业务。多年以来，因酒店自身条件的限制，无法拥有自己的外游车队。为了能够达到服务标准，我们先后为顾客联络一日游车次、-的士一家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车打的需要又避免酒店在租赁过程中的责任承担。此外，由于酒店接待团队，这对于新来员工从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响;其次因各方面客观因素的存在而使人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。

自从11月份，商务中心个别员工转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有会外语的员工提供服务，所以如何用好人成为一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复英上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了、手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现差错。

在新的一年中，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些文秘的工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也考虑将来将户籍管理这项重要的工作分配给总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房又不在一起，工作中还不能兼顾到安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20-年的改造中，希望酒店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

酒店前厅部工作计划

酒店前厅部月度工作总结

酒店前厅部工作年终总结

酒店前厅部月度工作总结

酒店前厅部岗位职责

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇五**

xx年第四季度，在酒店总经理正确领导下，营销部积极跑市场，为完成酒店经济任务做不懈努力。现将xx年第四季度营销工作总结如下：

会议接待。本季度酒店领导重点开发承揽中小型会议市场，注重内部公司会议接待好的精神指导下，加强与关系单位的联系，了解收集会议信息，经常沟通，定期走访，对会议的各项要求进行逐步落实，认真接待好每一次会议。精心细致得做好每次的会议要求，加大会议宣传力度。

对于跑市场，揽客源这方面。从去年开始客源市场就很萧条，酒店行业经营惨淡。要想生存就要开展开发新客源，跑市场。今年开年，首先要跑市场，对一批老客户进行走访，办事处等进行拜访，和他们保持良好的关系。对周边老客户定期走访，电话联系，一方面加强沟通，另一方面也了解现在市场的状况。

网络订房现如今已经成为各类宾客出差，旅游，商务活动的选择方式，为网络中心订房实现资源共享。今年开年以来，我们酒店的50%的客源来自于网络订房，说明现在网络订房已经成为主流趋势，关于这个方面，我们不仅与一直合作的网站续约，每个季度定期按时通过传真方式相互联系，保持我们在网络订房方面的绝对优势。

定期发放代金券。更换一楼大厅特价菜牌。更换了新菜单。为公司租大客车到xx慰问演出。接待一个小型婚宴，三个大型婚宴。受酒店委托与xx银行商谈租赁事宜。把酒店房价制定好后，通过传真通知各家订房网路中心。为了拓宽销售渠道，利用电话，手机等通讯设备定期加强与客户沟通；春节利用手机给客户拜年等。

**酒店年终总结和计划 酒店年总结与计划篇六**

时光如梭，转眼xx年股份制运作已走过四个季度，回顾过去的一个季度，餐饮部在酒店及公司领导的正确指导下，在酒店兄弟部门的密切配合下，在部门全体干部员工的大力支持和努力下，大胆经营、勇于创新、锐意进取，超额完成了公司及酒店制定的各项经营任务指针，下面餐饮部就第四季度主要工作总结如下：

xx年第四季度不仅是餐饮部在一年良好经营局面中持续上升的一个季度，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结一年成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节。

为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，得到的消费者的一致好评。为增强酒店在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给xx的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。为进一步宣传酒店品牌，挖掘全员促销意识与潜能，巩固与抢占更大的市场份额，餐饮部在经营情况较好、工作量大的情况下，克服重重困难，配合酒店做好推销工作。为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的。

部门根据一年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导的带领下，组织后厨部分骨干赴多地进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

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