# 酒店员工工作总结与计划范文三篇

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-10-03

*酒店业作为劳动力密集的服务型行业,依靠酒店员工对顾客提供面对面的服务,因而员工是酒店发展的基础,酒店行业的竞争归根到底还是人力资源特别是人才的竞争。以下是为大家准备的《酒店员工工作总结与计划范文三篇》，欢迎您的借鉴。>　　 篇一：　　本人x...*

酒店业作为劳动力密集的服务型行业,依靠酒店员工对顾客提供面对面的服务,因而员工是酒店发展的基础,酒店行业的竞争归根到底还是人力资源特别是人才的竞争。以下是为大家准备的《酒店员工工作总结与计划范文三篇》，欢迎您的借鉴。

>　　 篇一：

　　本人xx嘉年华康乐部经理xx，在部门试营业至今六个月里，在酒店各高层领导的指挥下，率领本部门全体员工，共同努力完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店和本部门的服务质量、管理水平和经济效。确定酒店和我部门的经营计划发展规划及经营方针，制定康乐部的经营管理目标，并指挥实施。

　　一、主持制定和完善康乐部各项规章制度，建立健全内部组织系统协调各部门关系，建立内部合理有效的运行机制;为使我部门的日常运行逐步纳入到工作有计划、有知道、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效的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，通过每日总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以评考。部门营业之初，各项制度未健全，制度的完善及各项工作程序的确立，需要在长期大量的时间中方能逐步完成，本部门各项岗位程序及流程已制定。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，另一方面每月召开工作总结会，针对指定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题使得各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

　　二、研究并掌握市场的变化和发展情况，指定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并掌握市场的变化与酒店、KTV的发展息息相关的信息。我康乐部证实基于此紧扣市场脉搏，即使提出各阶段工作重点：

　　六月份：部门试营业之初，组织分配各部门基层服务人员的工作岗位和续聘优服务人员，完成酒店KTB的宣传单发放任务。

　　七月份：为节约陈本，下达了部分低值易耗品的停供制定，并相应加强对本部门的硬件设施的维护力度。

　　八月份：对KTV部分问题房间进行全面系统的维护，确保部门硬件设施设备的完好性。

　　九月份：制定了部分果品提供商的供应，相继联系了多家价廉物优的供应商，并多次到外地采购本部门推销所需要的商品。

　　十月份：做好十一黄金周的大客流接待工作，出台相应的活动方案，取得优异成绩。

　　十一月份：完成部门\*的更换工作，同事，对部门套餐的喷配物品进行了笑范围的更换，保证客人对我部门商品套餐的新鲜感，取得良好的效益。

　　十二月份：以圣诞节为重点对KTV进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

　　三、展望20xx，我对自己对酒店对我部门充满信心!

　　在未来的工作中，我会认认真真做好上级领导所下达的各项任务，细化服务，提高客人满意度，是我部门的社会高效益和经济效益达到一定水平，即管理科学化、制度化，服务规范化、优质化，经营品牌效益化等，需要做大量的工作，作为部门管理者，就在认识客观实际前提下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，把部门做成为本地、、的娱乐会所!我部门的管理要管理在：内部的特定环境的(即内部的实际情况这个客观前提的基础上)管理，组织机构的管理，规章制度的完善，服务质量的管理，现场运营的管理，企业文化的深入加强。

　　1、组织建立和管理。作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理，KTV作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华KTV航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源，KTV的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

　　2、完善规章制度。“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

　　3、现场运营的监督管理。部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

　　4、企业文化的深入培训。何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

　　以上就是本人20xx年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多的不足之处还望领导多多批评指导。

>　　 篇二：

　　弹指一挥，XX年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系。还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己。好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

　　记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低!深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情!所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过恨抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖!之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第xx届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。。。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

　　荣誉和光环总是让人眩晕，其背后还是会隐藏诸多问题，让人深思，值得让每位事业伙伴去认真反省。审时度势，发现和改进自身的不足是每个人走向成功的最有效途径，现将XX年在新街店工作存在的问题与当前形势分析例举

　　一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

　　1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

　　2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

　　3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。)

　　4、服务竞争(饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是---服务。)

　　5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业的长期作用。)

　　二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

　　三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到50%。)

　　四、员工心态、员工流失率难以驾控(直接影响服务与出品质量。)

　　五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。(你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。)

　　六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。(店面装修完工后的寿命一般是多久?)

　　七、成本控制意识薄弱，利润低。(企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。)

　　XX年12月，从店面一线调掉公司厨政中心，上班第一天感觉自己就像一个多年征战沙场的武士被突然夺走了兵器，毕竟从厨一线已十多年之久，不习惯感油然而生。显而易见，过去在店面看到自己店生意好就欣慰了，现在站在更高的角度看待事情，就会希望公司的每家直营店生意都好起来，这样自己也会得到些许宽慰。当然在公司总部执行难的老问题还是随处可见、屡见不鲜。。。零星种种身上的压力也不知不觉的大了起来。于情于理，于公于私也应该拿起更强有力的武器来证明自己的价值、为企业创造更大的效益。

　　现将XX工作计划

　　一、对各门店菜谱的培训与跟进指导工作，对菜品统一标准，责任到人进行监督检查工作。

　　二、及时更换季节性菜谱，做好市场调查，即时引进季节性菜式。

　　三、定时研发与推行三十道以上适用性主打菜肴，积极推出系列菜系，如：野生菜系、本地民间菜系、快捷经济套餐菜系、明档菜系、半成品外卖外送菜系。。。等等。

　　四、推进落实厨房改革计划。将“五s管理法”充分运用到厨房日常管理里中去。即：精兵强将、各尽所能、各负其责。

　　五、通过个人或公司人脉与各厨师协会、厨政团队、行业名店、厨师精英沟通学习新的管理模式和流行菜式，并即时复制、推陈出新。

　　六、个人学习方面，每月至少阅读两本以上关于饭店管理、厨房管理、美食动态方面的书籍，并做好相应的笔录。

　　七、认真完成公司领导与各店面要求的其他各项任务。

　　在反复读了张总的《给我的全体事业伙伴的一封信》后深有感触，强有力的措词，气宇鲜明的论调，加之恨铁不成钢的担忧，让本人深深体会到了张总作为一家企业掌舵人的良苦用心与苦心孤诣，甚至恨不得把自己的思维与想法直接植入每一位事业伙伴的脑子里去。“不遗余力，鞠躬尽瘁”其实是每一位管理层人员与每位一线事业伙伴在走进背篓人家的同时就附注的使命和应承担的职责。所以在工作中没有丝毫的理由来推诿与埋怨，做好自己的工作、为企业贡献出自己的力量是我们这些职场人的固有天职!

　　进总部的这些日子，不断的有一个声音在问自己：行政办公室到底是一个怎样的生存环境?周围的人总会不断的给出不同的回答

　　“淡定，淡定”，“低调，低调”，“证明，正名”。我困惑的不知所措!试想我们是否也应该给一位初来乍到的“新手”像对待“李平式服务”一样给其一个善解人意的温床?好在自己还有些专业、还有些混饭的手艺。当然我只想想真心的、说真诚的、做真实的，这样的话应该会有人支持的!

　　XX年，对个人来说是极其失败的一年。好在自己没有放弃工作、没有迷失方向。新的一已经开始了，对于个人而言，要想走出困境最重要的就是放下包袱、忘掉过去!正如张老师所说的：人在绝境中时，我们只能脱去上衣、抛向空中、露出臂膀、甩开双腿、然后口里大喊一声----冲啊!

>　　 篇三：

　　xxx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为201x年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下201x年工作思路，希望各位给予指正。

　　一、20xx年工作总结

　　回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把201x年工作总结如下。

　　1、工作成绩描述

　　⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

　　⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

　　⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

　　⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

　　2、工作失误总结

　　⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;⑶培训工作缺乏系统性，在201x年注意改进;3、个人优势分析

　　⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

　　⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益;4、个人劣势分析

　　⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

　　⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

　　二、20xx年工作计划

　　展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

　　1、总体工作计划描述

　　一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展;

　　三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升;

　　2、20xx年具体工作计划

　　⑴确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在20xx年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

　　⑵人力资源管理工作：20xx年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

　　⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

　　⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在20xx年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

　　⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

　　⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在20xx年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在20xx年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在20xx年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

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