# 2024年酒店工作总结与计划怎么写(七篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-10-03

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店工作总结与计划篇一思想比较稳定，为了确保财务核算在单位...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店工作总结与计划篇一**

思想比较稳定，为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的作用。

1、严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照每月份的工作计划，按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

2、从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

3、对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。

4、财务部严格遵守公司规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

5、尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

1、每月准时上报统计局数据。

2、及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税。

3、按时参加公司召开的行政例会。

4、按公司的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。

5、参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

1、进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。

2、增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。

3、进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行上级相关的政策和规章制度。

4、进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。

5、加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。

6、加强财务人员既当家又理财的财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史，一年中，财务工作有很多成绩和不足，这些应该是明年财务管理重点思考和解决的主题，作为财务人员，我要加强管理，规范经济行为，我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，不断的提高自己管理水平，为建立建全更好的工作机制而努力奋斗。

**酒店工作总结与计划篇二**

;

酒店工作总结 计划

酒店月工作总结及计划 一年来,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行行李员职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多. 1、协助部门经理做好客房部的日常工作，酒店月工作总结及计划，工作计划《酒店月工作总结及计划》。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作 虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作

第二篇：酒店2024年工作总结和2024年工作计划 酒店2024年工作总结和2024年工作计划 光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了2024年的工作。回顾2024，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望2024，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自2024年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现工作总结如下： 一、成本管理： 根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识； 二、 菜肴管理： 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划： 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

周月不定时培训两次打菜的标准，打菜的速度，菜肴的搭配，针对不同的客人促销不同的菜肴，合理地轻松应对高峰期的人流量； 周月培训一次主管值班管理，人事管理，物料仓库管理，做到台账与实际库存数量相符; 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、 店面管理； 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态； 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力， 我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的2024年，一定能在工作中取得更好的成绩。

2024年吉享客周浦店工作计划 第一、餐厅内部管理方面： 1．参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2．根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3．制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4．抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5．安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6．至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7．与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8．建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品安全，执行五专原则，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电、煤等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9．抓好餐厅卫生工作和安全工作，执行五专原则，为客人提供舒适、优雅的用餐环境。

第二、营销方面： 1．利用外卖渠道广为宣传，增加餐厅在本区的知明度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2．建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，以 抓住老顾客，留住新顾客 为宗旨，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住吉享客的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现中式快餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

第三、经营战略： 本餐厅位于周浦镇小上海步行街繁华地段，周围主要以服装店铺为主，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，除特殊天气外，周边相对成熟的餐饮没有多大的竞争力，我们要发扬自己的特点，要集中力量，把中式快餐吉享客的品牌做精做好。

以上是我吉享客周浦店2024年年度工作总结及2024年工作计划，有不足之处，望领导指正！新的一年意味着新的开始，新的起点、新的机遇、新的挑战，新的自我，我们决心再接再励，更上一层楼 。

谢谢！

第三篇：酒店工作总结及明年工作计划 2024年过去了，我们又迎来崭新的一年，2024年虽然过去了，但我们不能忘记在过去的一年里酒店凭借优良的设备设施、优质的服务管理和优秀的员工队伍，在激烈的市场竞争中创造了良好的经济收益和社会效益。在未来的一年中我会继续认真执行公司的决策，始终与公司的步调保持一致，继续执行刘总制定的09年工作方针：抓效益、抓管理、搞创新、保安全，力争完成年全年的目标任务2119万及2024年的任务2250万。

09年我们经历了世界金融危机、全球性的甲型h1n1流感，在困难面前，我们抓住机遇、抢占市场，强练内功，拓展客源，完成了全年计划的2119万。

2024年我们结合今年的市场分析情况执行四抓两保一关心的工作成效有： 一、销售部09年主抓会议、抓旅行社、抓长住户。

二、客房、前台、工程及全店力保公司散客。

三、关心职工生活，加强培训，组织学习，注重人才的培养。关心职工就等于关心企业，有一项研究发现，员工满意度提升5%，会连带提升11.99%的客户满意度，同时也使企业效益提升2.5%，所以我们要让员工快乐的上班，丰富员工的文化生活加强企业凝聚力和向心力，来提高客人满意度和忠诚度。每季度进行职工满意度调查，由第一季度综合03.提高到综合0.4。

总之，四抓两保一关心提出后，各部门具体深化取得了良好的效果。全年营业收入达到 2190万，gop达到52 %，年出租率达到69%，全年接待散开50000人次，接待团体1848个。

2024年我们要继续利用客房专业化产品以客人需求为起点，以满足客人需要为终点，提供差异化产品，做到 别无我有，别有我精 ，让客人感受到神舟国际的服务品质、神舟国际的客房品质与众不同，同时我们要抓不足、保效益来赢得市场，占领市场，取得客房收益最大化。一个企业的运作是靠全体员工的团队协作才能够成功，所以要求我们全店员工都要爱岗敬业、讲奉献，努力工作，相互协作，提高服务品质，打造一流品牌，每月一个主题评选优秀员工和推举微笑大使，树立并要力争完成2024全年任务指标2250万。

所以，请领导放心，神舟国际是一支讲团结、讲奉献、能吃苦、能战斗的集体，我会紧紧围绕着抓效益、抓管理、搞创新、保平安的工作方针开展工作，用优质的服务赢得客人满意，用真诚的关怀赢得员工满意，用更多的经济收益让公司满意。

针对2024年任务指标，制定如下工作计划： 一、销售部：销售部全年完成预算的2118万，前台完成300万。3月1日开始订房中心提高房价20-40元，继续推周末特价，特价房提高到478元/天，市场细分，与09年比较全年协议公司达到50%，订房中心达到25%，会议占12%，旅行社占10%，长包房占2%。

二、客房部：提高工作效率，按季节淡旺季应招收临时工，加大做房量，调整到每人14-16间房。行政楼层房间改造会在2月底完成，行政酒廊开启下午茶，行政楼层继续高标准做夜床，全部使用新棉织品，，散客继续执行免查房制度。

三、人事部：按照月预算合理用人，招收临时工、小时工，压缩成本提高员工福利，定期培训，加强外语培训力度，做好店领导班子培训。

四、工程、保卫部：节能降耗，保证酒店正常经营，找根源挖潜力，从水、电、能源上下功夫，下大力度对房间进行维护保养。

五、总之，全店对2024年完成预算2250万有决心，对gop全年完成54%有信心，为神舟商旅做出更大的贡献。

第四篇：酒店2024年工作总结及2024年工作计划 酒店2024年工作总结及2024年工作计划 尊敬的各位xx锅子领导，总经理及股东，你们好。

我是xx锅子况前任职的凉菜总监及纪律总监，谢先义。

我现在的主要工作是负责凉菜的出品管理与监督，厨房出品监督及菜品创新，厨房纪律管理，货源监督及维护与执行xx锅子的店纪店规。在此辞旧迎新，告别往日，展望今朝之际，我首先恭祝xx锅子各位家人及股东，总经理；新年快乐，财源广进，身体健康，万事如意。与此同时我要感谢各位股东及总经理对我的信任与器重，感谢总经理对我的栽培与提拔，给予我担此重任的机会，我在此表示诚挚的致谢。虽然我不敢枉言自己做好了完全的准备，更不敢断定自己做的有多优秀，但我敢说我一定会一如既往，坚持到底的秉行我的职责，以xx锅子的发展为己任，将此归结为我最光荣的使命，不辜负xx锅子的厚爱及各位家人的期望。

在作总结之前，让我们来回顾一下2024年末，记得总经理曾说过，2024年对于我们xx锅子还是任何一家餐饮行业都是一道艰难的坎，会有很多民企在这一年倒闭，事实上也的确如此，xx锅中多次面临各个政府部门的挑衅，社会的变革与动荡，但如今xx锅子依然还是屹立不倒，我们终于在总经理的带领及各位家人的不懈努力下，咬紧牙关的跨过了这道理坎，挺过了这个难关。并且在2024年的8月19日成立了我们xx锅子的第一家分店【衡阳市xx锅子雁峰旗舰直营店】，成为衡阳市首家与cctv广告的合作伙伴，成就了衡阳市餐饮业的领军品牌。种种的风雨洗礼就已经在证明我们xx锅子是一个有发展的企业，我们已经迈向一个更高的企业领域。我很庆幸xx锅子又一次取得了如此辉煌的成就，庆幸各位xx锅子家人的辛勤付出换来了今天骄傲的成绩。但即便如此我们依然不可松懈，不可怠慢，更要一鼓作气，全力以赴的做到我们的工作，学会逆中取进，稳中求胜，让xx锅子走向更伟大的航路。

接下来我要为xx锅子2024年度的发展状况作以总结，就2024年度xx锅子的全面发展的核心问题作出以下的详细分析与结论。

1，团结意识及团队精神虽然有局部的提倡，但仍未能引起更高度的重视。

对任何一个企业而言，团队都是企业的一种武装力量，是企业最坚实的基础，团结的力量是企业是一种核心力量，推动着企业的管理进度及发展前景。团队精神是一种高贵的思想，高尚的品德，能不断升华我们的职业道德，提高我们的个人素质及修养。但这是一个巨大的工程，需要每一个人都能深切的了解团队的重要性，并且触发出这种思想，因为只有当一个人产生了这种思想，才会有这种触动，有这种触动才能发展出行为。所以我们需要让这种思想都深入到每个人的骨髓，融入到每个人的工作行为中。才能不断推进xx锅子的发展力度，提高每个人的工作效率，及思想程度。

2，节能节约意识有所初步的改观，但仍未能全部的贯彻落实到每一个的身上，需要更进一步的加强意识。

节能节约这种意识，它鉴定了一个人责任心的强度，同时也是基于我们的职业道德上的一种品质。节能节约意识是需要从一些毫不起眼的细节，一些无关紧要的小事中体现出来的，那些看不见的无形浪费中所提炼出的，是我们对于所在职业所必须具备的一种素质。3，对于石锅文化的认知度，我们对其的领会仍不够深入，需要更为深刻的认知。

对任何一个企业来说，文化都是它的一种影响，一种思想，一种独有的魅力，一种价值力量，也是一个企业的人文精髓，所以当一个企业有了独特的文化就等于有了灵魂。打造自己的企业文化就是在开阔自己的企业领域，好的企业也许只是几度春秋，好的企业文化却可以流传千古。

所以由此可见文化对于一个企业的重要性，而这种重要性在于企业员工的深切认知，高度的领会，才能让企业的文化光芒四射，恒久流传。

4,对自身的工作职责，及个人使命感的认知度是我们在一个企业为求得发展最而需要认识 的意识。

工作职责与岗位职责不同，它指的是从你进入了这个企业，接受了这份工作时就要履行的职责，在工作中所承担的责任。是其个人在企业的一种所应具备的道德观，这来源于你对这个企业是否有崇高的致敬，有远大的向往及无止境的追随。说到职责，深刻的说也是企业赋予你的一种使命，我们有义务为企业的发展作出不懈的努力，尤其是我们管理者。有强烈的使命感，才能促使我们有良好的职业心态，不断力争上游，不断进取，为企业不断争取更好的发展成绩。

5，对个人的职业精神及人生坐标，我们有着怎样的认知，我想这是我们目前最需要明确的，何为职业精神，它是职业的一种道德，是我们对职业的一种尊重，对工作的一种态度。职业精神决定着我们在企业的个人价值观。所以高尚的职业精神是我们要具有的一种品德，一种财富价值，同样我们以一种怎样的态度，一种怎样的价值观去去从事我们的职业，决定着我们在企业将成为一个怎样的角色，当我们在从事一个职业中的任何一项工作，我想我们都有一个同样的想法，那就是不断的爬上更高的台阶，不断提升自己的工作能力，不断的争取更好的工作成绩，直至做到了自己想做的事，坐上了自己想坐的位置，成为了自己想要成为的那个人，那么我们一开始是否就在以我们想要成为的那个人的那种工作态度与思想去执行自己的每一项工作呢，这也就是我们的人生坐标。

6，对于作为一名管理者，我们要对我们所具备的品德，个人素质及修养，职业心态，思想格局要作以全新定位，给予我们自身的管理水平及能力作以更高标准，就目前而言，我们管理者确实在管理水平上还需要一个大幅度的提升，管理能力也需要更进一步的提高，不断加强管理的执行力是我们的首要标准，其次提高自身管理能力也是非常重要的，因为我们只有管理好了自己才有能力去管理别人，以自己的行动表现才能去说服别人，让别人信服于你，正所谓；己所不欲，勿施于人。如果自己都不能管理好自己，我们拿什么去管理别人。7，企业文化的宣传力度不在于其表，而在于其内涵，那我们如何正确的理解企业文化，并且如何加大我们对企业文化的宣传力度呢。

企业文化不是一种外表的光环，而是一个企业最实质性的内涵，是企业最深入根源的精髓。它是任何一个企业到无法复制的一种特质，是我们经过日积月累而沉淀的一种企业品质，酝酿去的一种思想。是需要我们每个人的传承与发扬。但无需我们的吹捧与多么华丽的语言去赞美，而是需要我们向身边的人传递，例如我们的亲朋好友，同事，家人等等。传递我们的企业文化也是一种自我推销，是一种自身价值的体现，更是在无形的打造企业品牌，提高企业的知名度，建立企业的社会影响力。

8，对企业的社会形象我们是怎样看待，又该如何作以重视。

说到此处，我们对顾客的服务的服务质量决定企业的社会形象，也就是各界社会人士到我们企业的一种认可，评价及关注。所以我们服务的流程细节与企业的社会的社会形象是有着何必等重要的关联，因为对任何一个企业来讲，成败都在于其细节。也就是说在工作的流程中出现的细节问题，而我们处理的完善度将决定着企业的发展高度与趋势。当然在工作中出现细节问题是无法避免的，但要看我们是否及时的处理，以及我们是怎样去处理，又处理的够不够完善，这才是至关重要的。因为顾客对我们企业的评价局部都是来自于他们在被服务的过程中所遇到的不便时所需要的对待，或者顾客的一些格外的要求，我们是否及时的回应又是怎样的回应，并且能否达到，又达到了多少。顾客所注意到的往往就是我们的细节。在我们一系列的服务流程中，顾客的满意度就是一种最好的评价，而要得到这种评价，是在于我们良好的服务品质，细致的服务流程，优秀的服务态度，及我们应对服务程序中出现的细节问题时采取的处理方法。

就以上我对2024年度的核心问题作出的分析与结论，我想在作计划时我应该思考一些问题，而以下是我所思考的一些问题 1、我该向哪个方向前进？没有方向感，是最要命的。不管起点有多低，都要坦然接受；做自己最擅长的事。从最容易实现的目标开始做起。

2，我要做哪些准备？ 要过语言关，。要有一样看家本领。掌握工作的全部。把知识变成能力。向成功的人学习。走在时代的最前沿。随时记下一闪即逝的灵感。

3，我要培养哪些能力？会大会小会来事。抓住问题的关键。不放弃，不抛弃。控制自己的情绪和行为。站在对方的位置上 4，我该认识到哪些的问题？用出色的业绩树立自己的品牌，世上的事，最怕认真二字。任何时候，都保持一颗正直的心 。用双肩扛起自己的责任 。让更多的人记住你。工作不仅仅是为了赚钱 。进入成功人的圈子。

5，我应该珍惜哪些东西？抓住生活中的点滴空闲。用心善待身边的每一个人 。把每份工作都当成历练自己的舞台。端好信誉那个碗 。抓住擦身而过的机会。节约每一分钱 6，我该把发展重心放在什么位置？抓住当下，做好手边的工作。在细节上下功夫。把时间和精力用在最能创造效益的地方。注重个人的成长和积累。成功之前做该做的事，成功之后做想做的事。始终围绕自己的核心目标做事。

思考了这些问题也就是我计划的前沿，就2024年来临之际，为促进xx锅子的共同发展，全面提高企业的品牌形象，也让我们的管理团队能走向一个更高的发展平台，那么我们首先得给自己一个新起点，要以方才所述的核心问题为出发点。以xx锅子的进一步发展为重心。为寻求更大的发展突破，不断开拓企业的发展道路为目标。改革创新，与时俱进是我们成就品牌的坚定理念。就此我作出2024年工作部署与发展计划。

1，现在我在管理的各个方面能力都比较缺乏，没有足够的管理经验，所以我要更加充实自己的管理知识，给自己在管理上更深度知识的初阶段训练 2，更加严格的把关出品的质量关，货源的质量关，让产品的质量得以更有效的保障。3，就目前而言我对人际关系的处理及我的社交能力确实非常的欠缺，所以我要努力学习人际关系学，培养自己的社交能力。

4，我现在还不够具备一个管理者该有的成熟心态，沉稳性格，及良好的语言表达能力，所以我要更加改善自己的心态，不断修饰自己的性格。更深入的学习管理知识，让自己的管理能力步入一个新的台阶。

5，让自己的潜力空间得到更广阔的开发，让自己的思想格局迈向一个更高的领域。6，为xx锅子的凉菜间培养第一个精英，并让其成为xx锅子的骨干人员。

7，给自己的发展格局作以更高的定位。

8，每月给自己各方面的管理能力作以针对性的全面考核，以便于发现自己的不足，提高自己的工作能力及综合管理能力。

9，抓好纪律，因为xx锅子的发展与成功离不开健全完善的管理制度，公正严明的店纪店规。

10，建立好xx锅子的人际关系，因为我们需要发展就都需要有最和谐的沟通平台。树立好自己的工作形象，因为我的影响力都来源于我的工作形象，我的正能量。

11，就在今天我要开始改变自己，向世界展开双臂。

莲山课件原文地址：http:///article/zjbgjhgh/

第五篇：酒店工作总结及明年工作计划 2024年我们结合今年的市场分析情况执行四抓两保一关心的工作成效有： 一、销售部09年主抓会议、抓旅行社、抓长住户。

二、客房、前台、工程及全店力保公司散客。

所以，请领导放心，神舟国际是一支讲团结、讲奉献、能吃苦、能战斗的集体，我会紧紧围绕着抓效益、抓管理、搞创新、保平安的工作方针开展工作，用优质的服务赢得客人满意，用真诚的关怀赢得员工满意，用更多的经济收益让公司满意。

针对2024年任务指标，制定如下工作计划： 三、人事部：按照月预算合理用人，招收临时工、小时工，压缩成本提高员工福利，定期培训，加强外语培训力度，做好店领导班子培训。

四、工程、保卫部：节能降耗，保证酒店正常经营，找根源挖潜力，从水、电、能源上下功夫，下大力度对房间进行维护保养。

相关热词搜索：;[\_TAG\_h3]酒店工作总结与计划篇三

二、负责部门:营销部，餐饮部

三、举行日期:20\_\_年7月20日至8月5日

四、活动目的:

1.经过夏季美食节这次活动，进一步宣传西苑，扩大知名度。

2.营造夏季清凉畅快的饮食文化，拉动夏季酒店的餐饮消费。

3.进一步挖掘潜在客户，增加客源。

五、具体资料

(一)美食节筹备:

1.采购菜肴原料，确定美食节的菜肴品种、价格以及优惠措施。

2.经过报纸媒体、传单、横幅、信息群发等传递此次美食节的信息，引起消费者的关注。

(二)美食节资料:

1.举办品牌菜肴形象展示。设固定的展区，展示夏日特色菜品进行菜肴的实物艺术形态。

2.服务人员的服装贴合本次活动的.主题，仪表姿态也应进行必须的要求。

在就餐环境的气氛营造上，需要富有创意和文化内涵的业内人士来策划本次美食节整体环境的布置，基于西苑饭店的院落式布局，可在室外进行布置。消费者在一种良好的氛围下就餐，心境和食欲自然不一样。

(三)活动促销:

1.以“夏日好乘凉，开怀享美食”为活动主题，开展啤酒买二增一活动，夏季啤酒的消费量会很大，成为酒店酒水消费的主力，经过开展买赠活动，吸引更多消费者。

2.每日推出三到五款特色菜品，扩大特色菜品的理解度，并从中进一步筛选，一便更为消费者理解。

3.现场活动派发神秘礼品，多重惊喜，意外收获。

(四)宣传策划:

1.印制美食节广告彩页随京华时报、新京报附送。

2.夏季美食节宣传户外幕布，活动主题海报，电梯间宣传海报，活动主题台卡、大堂放置美食节宣传广告牌。

3.信息群发，消息散播

(五)费用预算:

1.媒体广告宣传费用1000+宣传单印刷夹报20\_\_+信息群发20\_\_=5000元。

2.赠送礼品费用:按每一天100元计算，合计，100\_8=800元。

3.装饰费用:横副+金布+彩旗+气球等(15天)+杂费=5000元。

[由整理]

一，活动背景

传统民俗节日蕴涵着丰富的教育资源和文化内涵，是弘扬和培育中华民族精神的重要文化载体，保护和发展传统民俗节日文化，是传统文化复兴的重要途径和手段。

重阳节所传承的饮食文化传统节日是在古老祭祀仪式的基础上发展起来的。出于对神灵的尊崇，在节日到来之前，人们都会根据各种神灵的“嗜好”，为他准备各种各样的美食，人们在祭祀之后，也会分享到一份美餐。在缺吃少穿的年代，节日几乎成了人类传承其最优秀之饮食文化的惟一时段。这种情景在享乐主义思潮蔓延的唐宋元明清诸代，表现得尤为明显。所以，无论是初一还是十五，除去其从不间断地传承着古老的精神礼貌外，奢华的仪式背后，还为人类保留下了相当丰富的物质礼貌。重阳糕，菊花酒等独具特点的节日食俗，就是许多成龙配套的宴会佳肴，也无一不是从重阳饭、祭神、祭祖等大型祭奠食谱的基础上发展起来的。保护传统节日饮食，就是保护传统饮食文化精华。

二，活动目的

为了唤醒人们对我国传统节日的保护意识，进一步让顾客们对我们民族博大精深的美食文化感兴趣。传统的节日文化是一个民族的东西，是一个民族共同创造的共同享受的一种文化，这种文化会自然构成一个民族的凝聚力在里面，再有附加其上的审美情感、趣味，它的精神影响力是巨大的。中国人之所以为中国人就是因为有这些东西来包装着我们。所以，特策划此活动。丰富我酒店美食文化生活，为广大顾客供给一套高品位的重阳节文化美食大餐。

三、活动主题

品菊花糕、饮菊花酒、制茱萸佩、美食达人

四，美食节活动构思

（一）组织机构

主办单位：\_\_大酒店

承办单位：\_\_大酒店

协办单位：\_\_生鲜市场

特邀嘉宾：\_\_\_教师、\_\_教师

参与群体：所有顾客

（二）主题活动构思

1、确定该次美食节特色定位

2、简单而隆重的开幕式

3、本次活动“美食使者”评选

为推动我们餐饮酒店服务人员的素质，在此次美食节期间还将举办一次别开生面的“美食使者”大赛。每个参与本次美食节的团队推举1名佳丽，参与“美食使者”的评选。在开幕式当天举行见面会，进行推介。美食节期间，在各参与团队中进行拉票。于美食节闭幕式上进行表演及评选。

4、活动期间的菜品，可供顾客们免费食用。

5、闭幕式

五、经费来源

本次活动由\_\_大酒店全力赞助

六、宣传形式

重点推广重阳节美食文化、展示美食品种和知名美食。分阶段在酒店内各大媒体上刊登广告，专题报道；在美食节现场悬挂彩旗、横幅、广告气球、广告牌等；编印美食节宣传单向游人及有关社团免费发放；在会场航架上设大投影连续播放企业宣传片。

七、活动时间、地点

活动时间：20\_\_年\_\_月\_\_日8：00——13：00

活动地点：\_\_\_大酒店户外广场

**酒店工作总结与计划篇四**

2月14日情人节就要到了，为消费者创造一个既浪漫又温馨的节目，是每一家酒店都在努力的工作，多年来，也一向是送玫瑰、送巧克力布置一下场地来向消费者传送这个节目的讯息。

根据我们山庄自身的经营特色，根据常消费熟客的消费习惯。今年，我们制定出以下情人节推广计划，供总办审阅。

二、活动主题

\_\_酒店\_\_\_\_情人节粉红之旅

玫瑰、粉红、物语

三、活动时间

2月14日

四、活动地点

主要地点:丽骏会大厅

次要地点:客房桑拿房

五、活动方法

1、经过浪漫的场景布置，为消费者创造一个温馨，旖旎的爱的殿堂;

2、设立“情人留言板”，供情侣在上头写上爱的挚言。

3、经过彩色荧光棒挂在身上的方式，区分单身和有情人之间的身份，单身客人可参加大厅举办的“情侣对对碰”活动(另附活动方案)

4、客房、桑拿房设立“粉红情侣套房”，巧妙布置，并赠送玖瑰花、巧克力、香槟酒及双份早餐。

5、洒吧推出情侣鸡尾洒资料。

六、氛围营造:

夜总会:1、大门口用松枝、鲜花、粉红色雪纱扎成心形拱门。

2、进大门横梁上注明活动主题。

3、二楼玻璃墙处设立4×2米“情侣留言板”。

4、大厅内用粉红色雪纱，玫瑰花，粉红色汽球点缀。

客房、桑拿房:用粉红色雪纱，玫瑰花，粉红色汽球点缀。

七、广告方法:

1、宣传单:10000份，自行派发。

2、信息发布:3000元。

3、内部广告发布:(含喷画、电脑屏幕)。

4、广告文字:

a、拥有你，我此生有幸。

珍惜你，我毕生力行。(广告词)

b、春信绽放，玫瑰花开，感情来了，你的故事开始了;

情人节到了，在东莞山庄准备一份珍爱的礼物，然后温柔地携上你的的她或他，就在这个浪漫的日子开始相约。(信息)

c、2月14日情人节，“粉红情侣套房”188元，恭祝您情人节欢乐!

2月14日东莞山庄单身贵族“情侣对对碰，”party恭候您的光临!

玫瑰花雨，美酒烛光，丽骏会情人节粉红之旅，等待您的参与!

八、促计划:

1、客房设八间“粉红情侣套房，”每间每晚228元，并赠送玫瑰8支，巧克力一盒，香槟酒一支。

2、桑拿房设八间“粉红情侣套房，”每间每晚218元，并赠送玫瑰花8支，巧克力一盒香槟酒一支。

3、夜总会大厅推出“情侣鸡尾酒”套餐。

4、夜总会大厅“单身贵族”“情侣对对碰”活动。

九、活动安排

1、营销部:2月10日前推出活动广告

2月13日前做好情人节氛围营造工作

2、娱乐部:2月10日前结合营销计划，制定好情人节活动细则:

2月13日前做好情人节氛围营造工作

3、桑拿、客房部:2月13日做好粉红情侣套房的布置工作

4、工程部:结合活动计划，做好用光、用电工作的安排及特殊道具的制作。

十、费用预算:

1、仿真玫瑰花:6000朵×0、3元=1800元

2、玫瑰花:500朵×1、00元=500元

3、巧克力:100盒×20元=20\_\_元

4、粉红色雪纱:100码×5、0元=500元

5、宣传单:10000张×0、25元=2500元

6、喷画:200平方×10元=20\_\_元

7、其它:500元

合计:9800元

**酒店工作总结与计划篇五**

\_\_酒店于\_\_年x月x日试营业，员工有500余人。酒店人力资源部主要负责人力资源管理工作，重点开展人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、社保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

一、酒店人力资源现状

酒店内部设臵8部1室，包括房务部、餐饮部、市场营销部、财务部、采购与监督部、人力资源部、工程部、安全部和总经理办公室。

人员结构状况(截止20\_\_年\_\_月31日)：酒店员工502人，其中：总办34人、房务部\_\_1人、餐饮部207人、市场营销部22人、财务部33人、采购与监督部7人、人力资源部\_\_人、工程部35人、安全部31人。基本上满足了酒店日常运作的需要。

酒店现有高管4人，副经理以上级别36人，其中总监7人，副总监4人，经理\_\_人，副经理6人，平均年龄37、9岁，其中大专以上学历27人。酒店员工平均年龄30岁，有维族、藏族等\_\_个少数民族，其中研究生学历(含在读)1人，本科学历44人，大专学历\_\_6人，中专学历78人。

二、20\_\_年人力资源管理工作总结

(一)积极组织部门内部学习，提高人力资源管理人员的综合素质。

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。20\_\_年人力资源部陆续到岗\_\_人，其中人事部4人、培训部3人、宿管3人。部门内有6人没有酒店管理经验，为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

(二)完善各项人事、培训管理制度、工作流程，为今后工作提供制度保证。

为了进一步完善酒店人力资源管理使得其更符合\_\_酒店运作需要，并确使酒店人力资源各项工作有章可循，本部制定出台了一系列符合酒店实际情况的制度与政策：编制薪酬福利制度、考勤休假制度、培训管理制度等;收集整理酒店各部门职责、各岗点岗位职责;完善人力资源部人事管理sop66项、培训管理sop27项，人力资源部全年累计发文337份，其中人事76份、培训261份。

(三)拓宽招聘渠道，为酒店开业、运营提供人力保证。

酒店截止到\_\_月25日共招录员工931名，针对用工荒、招人难的现状，人力资源部采取以下应对解决措施，确保酒店顺利开业、运营正常。一是加大专业院校联络，与前期联系的院校建立实习就业一体的用人关系。20\_\_年\_\_学校先后委派18名实习生，主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。二是通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。三是鼓励内部员工介绍，20\_\_年通过内部员工介绍用工16人。四是联系附近居委会，推荐下岗职工及年龄在45岁左右身体健康的无业人员。五是联系附近院校的钟点工，20\_\_年安排钟点工3917小时，47004元，等同于2名餐厅服务员\_\_个月的工资费用。钟点工不仅解决服务人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

(四)积极探索，建立并完善酒店留人机制。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时进行整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

1、不断完善酒店薪酬激励机制，做到待遇留人。

人力资源部通过制作招聘广告简报、薪资调研，实时掌握酒店业薪资水平，20\_\_年根据调研情况，分别在4月、\_\_月对酒店部分岗位的薪酬进行了调整，平均上涨幅度达20%。酒店各基层员工的薪资水平在同同岗位人员中具有一定的竞争力，避免人员因为薪资过低集中流失。同时，人力资源部非常重视社会统筹保险的管理工作，坚持以人为本，以优质的服务，为酒店每一位员工上报相关投保手续，认真核对缴费基数和缴费信息，及时更正各种差错。

2、建立企业文化，方方面面体现人文关怀，用感情留住员工的心。

酒店在试营业前，就将建立企业文化作为一项重点工作，经过3次讨论，最终确定符合酒店实际的文化理念，其中“宾客至上、以人为本、精益求精、共创品牌”的经营理念，充分体现在人力资源管理工作的各个环节。一是为员工设立倒班宿舍和长住宿舍，并不断改善住宿设施：加装电风扇、增加被子和褥子、安装热水器、配备暖水瓶、安装棉门帘、暖气改造、安装晾衣绳等等。二是组织各类活动，丰富员工业余生活。5月组织一线员工进行了岗位技能汇报表演，评选出优秀团队奖，优秀个人奖，员工的技能及荣誉感得到了提升;7、8月组织员工开展户外拓展活动，增加团队的凝聚力;同时定期举办员工生日会活动、宣传拦评比、电影放映室等活动，按计划组织节日趣味竞赛、导师活动、唱诗班活动等，增强了员工之间的沟通交流，充分体现了酒店关心员工、为员工提供了和谐的文化生活空间。三是关怀酒店困难员工，使员工感受“家”的温暖。国庆、中秋双节期间组织慰问5名困难员工，并发放慰问金;组织为困难员工募捐;员工家里发生突发事件，人力资源部总会第一时间将酒店的关怀带到员工家中。

3、为员工提供培训和职位晋升机会，用事业成长留住优秀员工。

事业留人，主要通过以下方式：一是利用交流培训、外出培训的机会，开发员工的潜能，帮助员工制定职业生涯规划，20\_\_年酒店共进行部门间支持培训108人次、内部交流培训10人次、与银都酒店交流及技能培训401人次、外出培训22人次，同时培训部定期组织培训回顾、培训效果评价，与员工面对面交流沟通，使员工进一步认识到自我价值和发展方向。二是设臵或预留职位，疏通个人成长渠道。为留住优秀员工，20\_\_年我们增设副经理岗位4个，同时在不影响正常运转的情况下，预留部分职位，如大堂经理、餐厅副经理等职位，为员工提供进一步发展的成长空间，满足员工自我发展的需要。

(五)加大酒店员工培训力度，提高酒店管理与从业人员的管理水平与专业素质。酒店培训部坚持按需施教、务求实效的原则，以自主培训为主，外委培训为辅，有针对性地制定酒店员工培训计划，开展培训工作。根据20\_\_年培训部管理目标，20\_\_年完成培训课程总课时数4\_\_。2小时，参加培训总人数为2\_\_9人次。其中基础类培训70、8%、英语类培训4、8%、督导类培训15、4%、其它类培训9、0%。

1、基础服务类培训：定期开设新员工入职培训及新员工跟踪回顾课程、服务意识培训、案例分析培训、文员技能培训、消防培训、服务礼仪培训等。通过培训使新员工快速了解酒店基本结构及应知应会知识;提高运作岗点的服务意识，更好地完成对客服务;提高员工在日常服务中的技巧，避免在处理相同的事件上引起客人投诉;规范各部文员文书处理，了解办公自动化的使用技巧;提高全员消防安全意识;提升服务质量，培养优良的高品质团队。

2、英语类培训：为提高酒店员工英语基础水平，掌握酒店常用服务用语，更好的为外籍宾客服务，培训部自20\_\_年9月起开设了两期基础英语课程。

3、督导类培训：为提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力;培养良好的组织管理、沟通协调和分析判断能力;培养创新和团体合作精神;培养对工作的激情，勇于承担挑战和压力;培养和挖掘具有领导潜质的人才，使他们在深度和广度上积累专业技能与经验。培训部定期为酒店主管级以上员工开设了《培训培训者》培训、《主管技能必修》培训、化妆课培训、《赢在执行》培训等。

4、其他培训：包括开荒培训、酒店交流及技能培训、“三标六常”管理宣贯培训、部门间支持培训、食品安全培训、家常菜品制作培训。

(六)积极推行“三标六常”管理理念，提高工作效率。

20\_\_年6月酒店推行“三标六常”管理工作，人力资源部以“三严格，四到位”为指导思想，做了大量的工作，规范了现场管理和员工的行为，提高了工作效率，取得了一定成效。一是结合工作实际建章立制，使各项工作有章可循;二是整理员工档案、劳动合同、休假单等基础资料，按部门统一归档管理，设臵目录，以便查询;三是明确人力资源信息管理工作流程，规范人力资源信息系统的资料录入、数据导入、导出工作步骤，确保了信息的准确性和时效性。并及时按要求维护系统的个人基本信息、薪酬信息、岗位信息、合同信息、培训信息等等10余个信息模版，进一步提高了工作效率。

(七)参与酒店绩效考核体系建设，提高各部门员工积极性。

20\_\_年9月，按照酒店领导的部署和安排，人力资源部参与酒店绩效考核体系建设，一是参与编制了以“三标六常”为主要考核内容的绩效考核管理办法。二是作为考核组织机构的主要成员，确保绩效考核领导有力。三是参与编制了部门考核表，考核表主要分为基础管理、业务素质和操作技能、日常管理三部分，明确了考核项目、考核方式及标准，经各部门负责人评审通过后实施。四是参与10月中旬对酒店各部门各区域进行绩效考核。本部门总监、副总监同时兼任考核组成员，能够在考核中发现亮点，找出差距，起到了部门交流培训，提高管理水平，提高员工积极性的目的。

三、存在的主要问题及建议

(一)酒店人员流失率过高。(表略)

从上表中可以看到，20\_\_年酒店累计离职429人，1-3月在酒店筹备期人员流动较大。离职集中在餐饮部，主要是因为餐饮部18-29岁年龄段的员工较多，员工多为独生子女，不能吃苦，且缺乏耐心，同时也暴露出部门对新员工的关注度仍不够、不重视员工意见等问题。20\_\_年人力资源部将与各部门配合加强对员工的关注，减少流失，20\_\_年2、3、4三个月将做好人员的储备，为旺季的到来做好准备。

(二)各部门考勤休假管理不够严谨。

在人事管理中，部门不重视员工的考勤休假管理，频繁出现以下问题：部门在批准员工1天假期时不能按标准将假单打好;加班单的备注的不够仔细清晰，部门负责人在审核加班单时不够认真;在录入员工假期单时不够及时;电子考勤与手工考勤不能完全对接等等。人力资源部针对以上部门的问题将对所有部门负责人及考勤员进行再培训，并将考勤休假管理作为部门考核指标之一，督促部门负责人重视此项工作。

(三)公共培训课程出勤问题

培训部组织公共培训课程时，出现以下问题：参加课程的出勤率有待提高，或个别部门需要提醒才出勤，影响课程的正常进行;员工对于培训时间不知晓，内部沟通出现问题，或部门传达的较晚，致使员工无法上课。针对以上问题已通过制定培训出勤制度，培训率已得到改善，需要不断地严格跟进，以保证制度的有效性。

(四)部门内部培训流于形式，效果不好。

各部门能够在培训部的统一组织下，制定部门内部的培训计划，但在计划执行的过程中，出现以下问题：实际培训时间未按培训计划所列时间进行;培训日期作更改时未能及时告知培训部，致使培训部无法起到监督作用;培训导师培训内容为常规的、重复的培训，未能对培训做好规划;培训内容与培训计划所列不吻合，导师备课不充分，未能做好计划安排性;培训中培训导师未按培训培训者课程中讲授的方式方法进行，只是在简单读资料，培训效果不佳;培训中对学员要求不严格，对培训重视度不够，存在应付差事的情况;培训中未能坚持做到考核与评估，故无法获知员工的知识掌握情况。

以上问题已在日常检查及每周培训检查反馈时提醒并督促培训者;培训部为各部门培训导师开设培训培训者课程及日常对培训的检查来改善，通过授课改进各岗点培训导师的培训技能与方法;建立员工培训档案，部门培训后需由培训导师做培训效果评估，以提高对于培训的重视度。

我们相信在酒店高层的直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，20\_\_年人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，最终实现酒店快速发展的战略目标。

**酒店工作总结与计划篇六**

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下;在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨;以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

一、成本管理

咳嗽

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

二、 菜肴管理

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、 店面管理;

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5)人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

革命尚未成功，同志还需努力，我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

**酒店工作总结与计划篇七**

首先在经营收入方面：

上半年共完成营收 元,其中客房完成营收 元，占计划的 %，平均出租率 %，平均房价 元;另外，餐饮完成营收收入 元，占计划的%;5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

一、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开1-2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。

二、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。

开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善20\_\_年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。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。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、vip客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

20\_年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

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