# 202\_年酒店本月工作总结和下月工作计划(三篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2023-04-23

*时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。酒店本月工作总结和下月工作计划篇一（1）经营创收通过调整、...*

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店本月工作总结和下月工作计划篇一**

（1）经营创收

通过调整、拓展销售渠道，推出房提等相关措施大大提高了员工的销售热情，直接为酒店增加了营业收入。

截止今日本月共计售房xxx间，出租率达到xxx%，所收取房费xxx元，平均房价xxx元，产生的收入约占一至三月的xx%，是指标完成比较理想的一个月。

（2）管理创利

通过狠抓管理、强化《员工行为基本准则》，对于仪表、微笑、问候等软性服务的培训、现场督导和质量检查，逐步完善前台的窗口形象，不断提高员工的服务水准，为酒店留住了老顾客的同时也带来的新面孔。

（1）方式

前台的工作相对其他岗位是较繁琐的，看似简单，要在细节方面要做的完善、专业就要求员工的整体素质达到一定的高度。如何将繁琐的工作井然有序的展开，每个人虽有不同的方式，但大同小异。例如：1、在顾客进店时起身站立；2、在距离4~5米处问好；3、询问客人需求；4、为客人办理业务，并告知相关注意事项；5、为客人指引方向，祝其入住愉快。

工作主线简洁明了，为让顾客满意，却必须在细枝末节来展现我们的待客之道。对客人要尊称，尽可能的记住客人的姓名；双手为客人递送物品；对客微笑，让他（她）们体会到服务来自真诚，满意来自xx；要用最短的时间、最快的速度为客人办理业务。其中缩短时间的有效方法就是同一时间做多项任务，比如：为客人办理入住时告知客人早餐地点、时间以及回应客人的询问，同时收银员收取客人相应押金或做相应金额的预授权。快速办理要求了解房间类型、内置配备、价格、朝向以及适合什么类型的客人居住，做到完美接待。

（2）体会

工作中为更好、更快、更准确的对客服务，当班接待员与收银员始终设定为定向组合，两个人的默契是影响工作质量的关键点，在这个月中，虽有新员工的加入，但丝毫没有影响到工作的正常进行，老员工也起到了表率作用，带领新员工共同发展，在工作中燃起了热情，给原本枯燥的工作添加了一些色彩。

（1）财务发出的票据未盖章；建议：由财务办公室人员印好章之后由前厅部人员直接领取使用。

（2）接待员对新版发票的熟悉度不够；建议：了解发票可开具项目，可开具方式以及发票作废的标注。

（3）接待员新增“xxx与会议预定一览表”；建议：尽可能贴近无纸化办公。

（4）免费房、折扣房的签字问题；建议：接到相关通知后，在前台当班人员下班之前通知人还未签字的账单标注接待或折扣原因上交到财务审计，由日审找到相应通知人签字确认。

（1）实行每日由夜班人员结算团队和哑房，次日送单；

（2）对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位；

（3）加强卫生的保持，坚持做好日常卫生；

（4）加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**酒店本月工作总结和下月工作计划篇二**

x月份忙碌的工作已经过去，现根据部门x月份的工作情况将部门工作作如下总结。首先在经营收入方面：

x月份共完成营收xx元，其中客房完成营收xx元，占计划的xx%，平均出租率xx%，平均房价xx元；另外，餐饮完成营收收入xx元，占计划的xx%；x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x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。

在部门工作方面：营销部在x月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了饭店品牌，同时也获得了客户的认同；另外，接待了xx轮胎和xxx、xx市公路局和xx集团等一系统会议团队；在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合饭店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见；同时，本月根据x月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间饭店客源的稳定；另外，本月完成了对xx地区客户的走访，通过此宣传了饭店产品，开拓了部分新客户；同时，本月结合饭店评星要求，对饭店各区域所有宣传品进行了重新设计，使饭店公共标识符合评星标准要求；另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力；公关营销方面：x月份主要是策划了xx节活动；制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种；同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用；另外，本月将饭店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

x月份的工作已经过去，在x月份的工作中存在着诸多不足之处，结合市场情况和20xx年度全年营销计划，现将20xx年x月份的工作从以下几个方面开展：

本月部门的主题活动确定为优质服务月，将如何提高对客服务水平作为本月的日常工作，通过培训和要求来提高部门整体的对客服务水平，并在活动中评选出服务标兵；另外，本月部门结合市场情况和任务目标制定第三季度部让销售任务目标分解，通过合理的激励机制来调动部让员工的积极性。

本月将饭店的客源结构所占比例调整为以散客为主，会议为辅，团队为补；从去年数据分析结合今年饭店客源走势来看，在散客客源和团队客源因市场情况下降的同时，为确保饭店营收不出现大幅下降，适当提高会议客源的比重，来提高并稳定此月客房营收和餐饮营收；会议市场，加强鞋城、洗化类、服装类公司的走访，搜集行业信息，把握各种会议信息，把握该季节会议，确保饭店收入的稳步提高；团队市场方面，销售经理积极了解市场动态，与各主要旅行社达成合作意项，关注xx市内各主要酒店竞争酒店的团队价格政策，与韩国团社积极达成进一步合作的协议，确保该客源的稳定性，同时也积极的去开发新的团队客源；散客市场方面，扩大市场开发范围，将销售工作的重点放在对主要客源市场的重点开发和维护，多走访周边单位，深入客户中回访客户真实意见并及时反馈与饭店；进一步加强与各客房来源渠道的合作和沟通；同时，本月仍将继续加强对外地市场客户的走访，重点对xx市、xx市、以及xxx地区进行开发和回访。

本月主要对今年xx节xx市场进行考察，确定今年饭店销售方式；以上是对营销部x月份工作的总结和对x月份工作的计划。

x月份周边主要饭店客房情况统计：

1）xx饭店xx%本月主要是以会议为主，同时也接待了部分医疗器械会议，会议以鞋城会议为主；散客客源走势下半月较差；

2）xx宾馆xx%本月主要是以xx会议为主；本月团队价格定的较高，未接旅游团队；

3）xx大酒店xx%散客出租率不高，因现有房间老化严重所以竞争力不断下降，主要接待内部电力会议和客人；

4）xx饭店xx%本月主要承接了市政府安排的医疗器械会议，房间均按门市价销售；

5）xx%此月前半月的出租率较高；下半月一直下降；综合以上各酒店并结合x月份整体情况，此月份整体市场客源走势受医疗器械会议影响都是前半月情况较好，散客客源较充足，下半月呈下降趋势；团队市场方面，团队客源较四月份大幅下降，各酒店对于价格的竞争也较激烈；进入x月份以后，整体酒店市场进入到全年中仅次于春节之后的淡季，内宾xx团队客源和散客市场客户下降较为明显；会议市场方面根据情况不同，主要是产品发布会和订货会为主。

**酒店本月工作总结和下月工作计划篇三**

上个月度，在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11：15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行以来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工。使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

工作以来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。

2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。

3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。

4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象。

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近x年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对过去存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。

针对以上的工作，特制定下月的工作计划如下：

一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更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，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，今后计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、继续做好＂节能降耗＂工作

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。

2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念

保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找