

# 酒店主管个人工作计划

## 篇1：酒店主管个人工作计划

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部\_\_\_\_年工作思路，现在向大家作一个汇报：

### 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\_\_\_\_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志志，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志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、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”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。

这一年，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。

## 篇2：酒店主管个人工作计划

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分预备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

### 一、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

### 二、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参与)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，互相学习，互相借鉴，共享管理阅历，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

### 三、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将依据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的惩罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

### 四、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务详情和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

#### 五、帮助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将帮助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

#### 六、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，削减培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业学问，鼓舞员工主动参加餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业学问方面的学习，在餐饮部掀起学习专业学问的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行嘉奖，培育学问型管理人才，为酒店升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

#### 七、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置设想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

#### 八、协作人力资源部，培育员工企业认同感，提高员工职业道德修养

主动协作人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培育员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增添员工的凝聚力。20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关心，也离不开人力资源部和行政部的关心，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新盼望，盼望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、主动的协作和支持。新年新起点，盼望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望将来，在新历开篇之际，我将连续发扬优点，改正缺乏，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

### 篇3：酒店主管个人工作计划

要求各部门每个月末上交一份下个月部门工作方案，眼下酒店正在施行方案管理。下个月头上交一份方案施行情况汇报，此措施施行以来，获得了良好的效果，各部门管理工作的态度和积极性都调动起来了但仍存在上交方案不标准、不按时现象。究其原因主要是没有弄清楚方案的概念?方案制定的特点?方案制定的要求?方案种类有哪些以及方案的写作要求。作为酒店任何一级管理者，会写工作方案是根本要求。

#### 一、方案的概念

不预那么废。不管事大事小，方案是酒店工作过程的第一步骤。方案是指对一个特定的时期内将要进展的工作进展预先的安排和布置的过程。凡事预那么立。都应当有一个事先安排，假设估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的方案，这种方案往往还要形成文字；一些细小的事情未必以文字形式表达，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，方案是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。详细而言，酒店方案就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店方案应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做？二是要实现什么目的？三是实现既定目的，对组织的活动是如何进展管理？对这些问题的答复将确定酒店将来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种方案，酒店管理者首先和最重要的工作。方案可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有方案就不存在管理。

酒店方案有以下好处：

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，方案将迫使管理者作全面的考虑。方案也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与根据。

不做方案就是选择混乱，事实上。不实行方案管理就是实行危机管理。

## 二、方案制定的特点

可以从酒店不同管理层的角度，酒店方案是由酒店各层管理人员负责制定和施行的因此。来分析与把握酒店不同方案的类型及特点。

### 1、上层管理者

很难预测的因此这类战略性方案具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店开展的全面和长期的方案。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济开展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

### 2、中层管理者

制定本部门的业务行动方案。中层的方案主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目的和政策为指导。因此方案的不确定性就大大减少了这类方案在性质上也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作方案。

### 3、低层管理者

这包括员工工作时间和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的方案。即主管要做方案。方案期更短、内容更专门化和详细化。这一层的方案往往是客源或任务既定情况下的作业方案。

## 三、方案制定的要求

一项好的酒店方案应该包括六方面的内容：目的、措施、施行时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意以下几个方面的问题：要制定好一项酒店方案。

第一。也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二。因为方案是大家的行动目的与方案。

第三。这样才会有鼓励作用；又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。