

酒店总经理年度工作计划 (精选5篇)

篇1：酒店总经理年度工作计划

XX年是酒店争创预备四星级旅游饭馆和实现经济腾飞的重点之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技术是目前夯实内力的急迫需求。根据酒店董事会对于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在XX年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好XX年的全员培训工作。

一、指导思想

以饭馆经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯串其中，仔细学习深刻领会现在培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

目前酒店员工服务技术及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

三、目前的目标和任务

XX年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，确实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技术，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技术有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、严格纪律树形象

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须恪守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。先人云：“无规矩不可方圆”。所以，总办要搞好XX年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底根绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、衣着妆扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

五、创新管理求实效

1、美化酒店环境，创造“温馨家园”。

严格卫生管理是保证酒店环境整洁，为宾客提供舒坦环境的有效举措。今年，我们将加大卫生管理力度，除了持续坚持周四的卫生大检查外

，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通告，并拟订奖罚制度，推行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调换员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。别的，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正当鼠螂的繁殖顶峰期，我们要加大治理力度，确实消灭蝇蟑鼠等虫害。花草是美化酒店、创造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培养，保持花草的整洁雅观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以改换，力争使酒店的花草常青常绿，常有常新，给宾客以温馨、舒坦之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒坦家园”。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员任意出入宿舍，推行对外来人员的询问与登记制度，以保证住宿员工的人身、财产安全。第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年轻人，他们大多年纪小，社会经验不足，因此，在好多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对患病的员工，要赐予他们亲情般的关爱，使他们感觉到家庭般的温暖。

六、节能降耗创效益

1、加强酒店办公用品、服饰及劳保用品的管理

我们将参照过去的有关标准规定，并根据实际情况，从头梳理，拟订各部门的办公用品、服饰及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实符合，日清月结，并对仓库物品进行妥善保存，防备变质受损。

2、加强车辆乘车卡及电话的管理

成立车辆使用制度，推行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，保证酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要推行严格的管理及登记制度防备私用。

七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，实时达成酒店各样文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，成立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保存，不得破坏、丢掉。

2、实时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，鼎力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，全力推介酒店，树立优异的酒店外部形象，提高酒店著名度。

八、新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次 (详细情况视新员工人数而定), 时间安排避开部门营业的高峰期,

入职培训以一周为一个周期, 每天利用下午 14:00-16:30 进行培训。

篇2：酒店总经理年度工作计划

一、加强学习和奉献

做好工作, 首先要有良好的工作态度, 树立正确的人生观和价值观。因此, 今年在春风保持xxxx先进性训练活动的关怀下, 我部将有方案、有针对性地开展提高员工职业道德的学习训练活动, 关怀部门员工培育爱、敬业、奉献的精神, 树立全心全意服务的理念。

同时, 部门还会组织员工主动参预酒店培训, 并依据酒店年度主题员工培训方案, 部门本身会定期组织员工进行酒店规章制度和业务学问培训。通过培训和学习, 可以不断提高部门员工的专业技能和水平, 提高工作效率。

二、严格纪律树形象

纪律是一个群体在正常工作生活中必需遵守的行为规章, 是提高部门战斗力的有效保障。古人云: “无法规不成方圆”。所以, 为了做好20年的整体工作, 办公厅必需以严格的组织纪律作为保证。要坚持不懈地抓组织纪律, 部门负责人要带头管好自己的事情, 彻底杜绝违纪现象的发生。部门工作人员的举止、仪态、服装要规范, 要努力使综合办公室成为酒店的文明窗口。

三、创新管理追求实效

1.美化酒店环境, 打造“温馨家园”。

严格的卫生管理是保证酒店环境洁净, 为客人供应舒适环境的有效措施。今年, 我们将加强健康管理。除了连续坚持周四的一般健康检查外, 我们还将进行不定期检查, 严格依据标准, 不办手续, 不流于形式, 报告检查结果, 制定奖惩制度, 实施奖惩, 以增加各部门的责任感, 调动员工的主动性, 使酒店健康工作跃上一个新的台阶。另外, 要彻底做好防蝇防鼠防蛙工作。目前正处于鼠蛙繁殖高峰期, 应加强把握, 有效毁灭苍蝇、蟑螂、老鼠。

2.创新宿舍管理, 为员工缔造舒适的家

宿舍管理始终是薄弱环节。今年, 我们将加强管理, 为居民缔造一个真正的“舒适的家”。

首先, 我们必需有一个干净的卧房环境。我们要求宿舍管理员做好公共区域卫生, 并在每个宿舍设立一名宿舍长, 负责支配和督促宿舍人员打扫卫生, 要求室内洁净, 物品

整齐，并检查和报告每个宿舍的卫生状况。

其次，要加强宿舍的平安管理，不忘防火防盗，禁止外国人任凭进出宿舍，实行外国人查询登记制度，确保住宿人员的人身和财产平安。

第三，要把管理型转变为服务型。管理员应当被改造成住宿人员的服务员。大多数内部员工是来自世界各地的年轻人，他们对自己的家很生疏。大部分都比较年轻，缺乏社会阅历。所以，他们在很多方面都需要我们的照看。所以宿舍管理员更应当关注他们的思想心情变化，关怀他们的生活，尤其是生病的员工，让他们感受到家庭的温和。

第四，节能降耗，缔造效益

1.加强宿舍水电煤气管理

要加强宣布传达训练，深化训练观念

我们将参考以往的相关标准和规定，并依据实际状况，重新组织制定各部门办公用品、服装、劳保用品的领取年限和数量标准，完善领取手续，做好台帐。要求按规定发放，做到账实相符，库房物品妥当保管，防止变质损坏。

3.加强车辆登机牌和电话管理

建立车辆使用制度，实行车辆调度制度，禁止擅自使用车辆和在车外停留，加强车辆的油耗、修理管理和车辆保养，确保酒店领导使用车辆的平安。登机牌和长途电话应实行严格的管理和登记制度，防止私人使用。

四.推广和推广光明品牌

1.要提高文件材料的书写水平和质量，准时完成酒店各类文件材料的起草、打印和发送，加强档案管理，建立档案管理制度，妥当保管归档材料和文件，不得损坏或丢失。

2.准时宣布传达报道酒店典型故事，加强酒店宣布传达，大力宣布传达三个文明建设中涌现的先进典型，大力推广酒店，树立酒店良好的外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，办公厅全体工作人员将以新的起点、新的形象、新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门亲热协作，为酒店的进展和腾飞而努力奋斗。

篇3：酒店总经理年度工作计划

身为酒店餐饮部经理，新年新气象。也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

一、xx年市场综合分析(配合酒店销售部总经办)

1、本店的客户群定位。

2、年度竞争对手分析。

3、广告宣传力度。

二、锁定目标进行市场分析

减少酒店营业本钱。培养客户群。

培养具有忠诚度的员工队伍。有效控制员工流失。

三、要用软性服务留住客人

1、优质服务

2、严格纪律树形象

督察力度加强。落实是个大问题尤其是临时执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，管理的执行力度。提高部门战斗力的有效保证。人云：“无规矩不成方圆”所以，必需要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，完全杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、衣着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

四、创新管理求实效

营造“温馨家园”美化酒店环境。

为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，严格卫生管理是确保酒店环境整洁。将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，还将进行不定期的检查，严格依照规范，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖惩制度，实行奖惩兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

打造员工“舒适家园”创新宿舍管理。

今年我将加大管理力度，宿舍的管理历来是一个薄弱环节。为住店员工打造一个真正的“舒适家园”为此，一是要有一个整洁的寝室环境，要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室本设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，第二要加强寝室的平安管理。实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财富平安。

初出家门的年青人，第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方。大多年龄小，社会经验缺乏，因此，很多方面都需要我关心

照顾，所以宿舍管理员要多关注他思想情绪变化，关心他生活，尤其是对生病的员工，要给予他亲情般的关爱，使他感受到家庭般的温暖。

五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电气的管理

将"提倡节约、反对浪费、开源节流"观念深入员工心中，要加强宣传、教育。增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。水、电及空调的使用方面，将根据实际情况限时开放,并加强督促与检查,杜绝"长流水、长明灯、长开空调"现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒办公用品、服装及劳保用品的管理

并根据实际情况，将参照以往的有关规范规定。重新梳理,制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准,并完善领用手续,做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止蜕变受损。

篇4：酒店总经理年度工作计划

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">20 × × 年是酒店争创预备四星级旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素养，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。依据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在20 × × 年度以培育“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好20 × × 年的全员培训工作。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">一、指导思想

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">以饭店经济工作为中心，将培育“一专多能的员工”的主题贯穿其中，专心学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素养的全面提高。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">二、酒店的现状

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">三、当前的目标和任务

;<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">20 × × 年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工熟悉培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增加竞争岗位投身改革的自信念，培育一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">四、严格纪律树形象

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">纪律是一个团体范围正常工作和生活所必需遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无法规不成方圆”。所以，总办要搞好20 × × 年的全局性工作，必需要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着装扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">五、创新管理求实效

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">严格卫生管理是确保酒店环境干净，为来宾供应舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了连续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格根据标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增加各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实毁灭蝇蟑鼠等虫害。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的干净美观，并依据状况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给来宾以温馨、舒适之感。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个干净的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责支配督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查状况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随便进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在许多方面都需要我们的关心照看，所以宿舍管理员要多关注他们的思想心情变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要赐予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的暖和。

六、节能降耗创效益

1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并依据实际状况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥当保管，防止变质受损。

2、加强车辆乘车卡及联系方式的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、修理管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途联系方式也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，准时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥当保管，不得损坏、丢失。

2、准时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

height:36px;">八、新员工入店培训：人事部

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">新员工入职培训每月开展一至两次(详细状况视新员工人数而定)，时间支配避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

<pstyle="padding-right:0px;padding-bottom:5px;padding-left:0px;line-height:36px;">培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

篇5：酒店总经理年度工作计划

一、稳定员工队伍，减削员工的流淌性

前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得敬爱的带头人。生活中多去关怀他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，常常和他们谈心谈天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，实时掌控员工的状态，员工有问题和困难时实时帮他们解决，以防员工涌现问题时处于被动。

二、加强业务培训，提高员工素养

前厅作为饭店的门面，每个员工都要径直面对形形色色的客人，员工的工作立场和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，因此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能.
- 2、前厅员工的从业技能和超前的服务意识.
- 3、前厅员工的从业理念.

三、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，掌握好成本

前厅用品工具定位定人，责任到人.住宿的员工督促节省用水、电，掌握好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些掌握，为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、做好常客信息收集及服务回访工作

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当予以更大折扣，以特惠措施来留住老客户。