

酒店工作计划（精选4篇）

篇1：酒店工作计划

- 1.在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的开展情况。
- 2.加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
- 3.熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
- 4.安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
- 5.加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
- 6.检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
- 7.作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
- 8.合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
- 9.随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有VIP客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
- 10.加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

篇2：酒店工作计划

一、保安全促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工能正常开展，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人开展入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是表达一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技

巧保持在一个根底之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作。如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次开展合理的调整与规划；其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品（房、餐）开展价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过时机；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握表达。

四、坚持创新，培养创新意识

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长。如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。

五、严格成本控制，加强细化核算，控制各项成本支出，就是增收创收。

六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

七、用人性化管理提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作表达。每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔时机要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。

企业给员工一份关心，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

篇3：酒店工作计划

一、公司协议散客

在现有182间房数量下控制比例在50%左右散客比例4%，如果能够更高当然，可相应减少团队用房。协议公司商务散客是酒店客源中最重要的部分，受到国内刺激内需的影响，国内商务散客与往年相比有了较大的增长，我们应当抓住这次机遇，加大散客销售力度，扩大散客市场。在对散客市场开展扩大时可选择以下几种方式：

1、根据周边机关、部委制定针对性较强的销售策略，在国内刺激内需的大环境下，各省市地区得到了充足的资金，很多地方的土建、能源、冶金、等项目正在开展或者在审查中，酒店可根据国家发改委，建设部，核二院等设计审批部门在周边的特点着重开发，可也以联络尽可能多的驻京办，酒店周边还分布大量的科研院校及大学。

2、由于酒店距离xx展览馆不远，提前与举办方联系借机发展外地客源。

3、对原有协议散客深度开发，这部分客源是酒店经营的根底，在日常工作中应对其开展较详细的分类开展科学的管理。需要将这部分的客源细分成多个阶段，开展深度开发根据入住情况将他们分成高、中、低，几个档次。通过销售人员开展细致的维护，来达到稳定增长的目标，这类客人要酒店定期的提供一些特殊的优惠或激励政策来开展奖励，以不断刺激其成为最忠诚的客源。例如根据协议公司在酒店当年的入住间夜数量，利用酒店集团的连锁性质，向客人提供赠送本地或异地连锁店的间夜，到达激励维护的目的。

二、订房中心散客

在现在的大经济背景下，现有房间数量下，将订房中心散客到达或控制在25%左右，订房中心散客很重要，其散客主要以外地客人为主，由于酒店不可能抽出大量的物力和财力开拓外地市场，所以酒店还要依赖订房中心来做对外的宣传，由于现在酒店多于订房中心合作，大家的佣金比例又相差不多，这样就需要酒店制定出有别于其他酒店的优惠政策，提高与其他酒店竞争性，以到达高性价比来扩大酒店异地客人中的知名度。

通过对订房中心的促销，统计订房中心在酒店的常客来到达将这部分客人变为自己的商务散客的目的。

例如酒店赠送欢迎果盘欢迎饮料等。

三、会议市场

会议市场根据酒店房量控制在12%上下，会议市场细分有好几种，总体分为三大类：大型会议、社团会议、企业会议。由于受到酒店自身会议设施的限制，着重开发以下几种：

1、董事会会议，一个社团一般一年举办三、四次，而且都经过精心策划和安排，人均花费比其他社团会议要高，人数在15人左右。

2、委员会会议，社团是通过委员会开展运作的，而这些委员会每年都需要举行几次会议，人数在15人左右。

3、管理层会议，企业的管理人员经常要到一个安安静静的环境，远离电话和其他琐事，以便于安心地去探讨一些重要的事情。根据公司规模及管理层级选择适合酒店的会议接待，一般在20人左右。

4、技术会议，专家们需要经常讨论一些互相关心的事情，这类会议不像其他的企业会议那样复杂，精细。

篇4：酒店工作计划

一、加强（学习）讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持***员先进性训练活动的春风，有方案、有针对性地开展提高员工职业道德素养的学习训练活动，关心部门员工培育（爱）岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工乐观参与酒店的培训，并且依据酒店的年度主题的员工培训方案，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务学问的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、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，总办要搞好2023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。

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

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，调动员工的乐观性，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。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不行缺少的点缀品，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。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

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***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和通报。

其次要加强寝室的（平安）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（平安）。

第三要变管理型为服务型。xxx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，社会阅历不足，因此，在许多方面都需要我们的关怀照看，所以宿舍***要多关注他们的思想心情变化，关怀他们的生活，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。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣扬、训练，将“提倡节省、反对铺张、开源节流”的观念深化员工心中，增加员工的节省意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将依据实际状况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，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。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

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平安。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

六、内外协调促效率

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、连接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，连续加强与有关部门的联系，为酒店的经营进展制造一个良好的外部进展环境。

同时，依据部门职能，我部将注意与店内各部室的连接，协调各部室的工作，准时协调解决一些因连接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施打算的落实状况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有支配，日日有行动。

六、宣扬、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、准时宣扬报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣扬力度，大力宣扬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。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密协作，团结一心，为酒店的进展与腾飞而努力奋斗！