

酒店管理工作计划 (合集7篇)

篇1：酒店管理工作计划

(一) 以经济效益为中心，建立目标经营责任制

面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销的大营销网络，-上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制，限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签订目标责任状，把饭店的效益和你们的利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

(二) 加强精神文明建设，提高员工福利待遇

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高员工综合素质，以崭新的面貌迎接20xx年的挑战。在这方面，饭店决定从以下方面着手：

1、为提高员工福利待遇，经研究决定：凡本店员工连续工作2年以上者，签订三年合同，饭店为其缴纳养老保险，解决员工的后顾之忧；

2、一年一度的黄金周期间，凡在本店连续工作6个月以上的员工，饭店将会组织他们出去旅游，大前年是千山，前年到了-和-，去年登上了北京-，今年我们也许去大连。

3、为了丰富员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的员工过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、对于平时表现突出，为饭店做出巨大贡献的优秀员工，我们将在饭店年终总大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于20xx年9月28日-饭店开业5周年之日，奉上《-饭店管理手册》。

在此，我希望大家能够群策群力，广提合理化意见和建议，解决管理中存在

的问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

（三）加大培训、考核、质检力度，提高服务质量：

各部门制定可行性培训计划，加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。培训采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵，每月每季进行考核，巩固业务技能，提高服务质量。全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以制度管人和以工资拉开档次为主要内容的奖罚激励管理机制。

（四）加强安全和后勤保障工作

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性；注意加强对设施设备的维修和保养工作；各部门一定要分工清楚，责任明确，充分发挥员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

春风春色春光暖，新年新风新气象。新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20xx年再创辉煌！

篇2：酒店管理工作计划

一、成本管理：

1、根据店内实际情况营业额结合企业目标，合理配置前厅和厨房人员，节俭人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

2、根据历史营业额进行剖析，合理预估采买定单，保证菜肴的新鲜，当天采买的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力求取做到零库存，节俭成本。

3、加强和培养全体职工节俭水、电、煤等安全意的意识；

二、菜肴管理：

1、每日晚上把回收的菜肴做记录，做合理充足的利用。

2、菜肴的查收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连结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，菜肴的口胃，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实时

追踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择时机，便于增加营业额。

三、培训计划：

- 1、每日早晨执行晨会;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，实时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。
- 3、周月不定时培训两次打菜的标准，打菜的速度，菜肴的搭配，
- 4、针对不同的客人促销不同的菜肴，合理地轻松应付顶峰期的人流量;
- 5、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符合;
- 6、每月主持一次职工大会;传达企业的会议精神，实时效的和职工交流增加职工与管理组的距离。

四、店面管理;

- 1、不准时的抽查，加强值班巡视实时办理问题，把问题消灭在萌芽状态;
- 2、设施的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后实时归位，机器的实时冲洗与保养，保证正常营运。
- 3、卫生管理：
 - 1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生实时清理保证洁净清洁。
 - 2》餐具整洁：用过的餐具实时冲洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒办理。
 - 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：加强培训职工礼貌用语、促销用语、服务用语。
 - 5》人员管理：执行企业制度、恪守上下班时间，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，不断的改良，经过坚韧不拔地努力，在未来的201x年，一定能在工作中取得更好的成绩。

篇3：酒店管理工作计划

一、加强学习讲奉献

工作要干好首先要有一个好工作看法要树立正确人生观、价值观因此今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动春风有打算、有针对性地开展提高员工职业道德素养学习教育活动关心部门员工培育爱岗敬业与奉献精神树立全心全意服务理念同时部门还将组织员工主动参与酒店培训并且依据酒店年度主题培训打算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培训通过培训、学习来不断提高部门员工业务技能与水平提高办事效率

二、严格纪律树形象

纪律一个团体范围正常工作和生活所必需遵守行为规则提高部门战斗力有效保障古人云：无规矩不成方圆所以总办要搞好20xx年全局性工作必需要以严格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发生部门员工言谈举止、穿着装扮要规范努力将总办打造成酒店一个文明窗口

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境营造温馨家园

严格卫生管理确保酒店环境干净为来宾提供舒适环境有效措施今年我们将加大卫生管理力度除了继续坚持周四卫生大检查外我们还将进行不定期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添各部门责任感调动员工主动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繁殖高峰期我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害

花草美化酒店、营造温馨家园不行缺少点缀品今年我们与新花卉公司合作加强花草管理要求花草公司定期来店修剪培植保持花草干净美观并依据状况即时将花草花色、品种予以更换力求使酒店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

宿舍管理历来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舒适家园为此一要有一个干净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催促寝室人员清扫卫生要求室内清洁物品摆放整齐并对各寝室卫生状况进行检查将检查状况进行通报

第二要加强寝室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询问与登记制度以确保住宿员工人身、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服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会阅历缺乏因此在许多方面都需要我们关怀照看所以宿舍管理员要多关注们思想心情改变关怀们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家

庭般暖和

篇4：酒店管理工作计划

一、加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度。

通过分析比较某某年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为元，约占房间成本的。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

__年，我部各项维修费用达__万元，占到全年营业费用的某某。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，某某年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为某某元，平均房价为某某元，出售一间房的毛利为某某元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

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给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

篇5：酒店管理工作计划

一、经营思路

- 1、树立全员营销意识；
- 2、进一步调整目标市场定位和客源结构，在稳定本地客源的基础上，积极开拓旅游市场，特别是剑阁、昭化景区的团队、散客；
- 3、积极整合酒店现有资源；
- 4、调整营销思路，推进客户量化管理标准，同时引进专业销售人才，增强销售力量；
- 5、提升产品及服务的附加值，在产品组合上做文章；
- 6、根据市场变化，结合营销手段，灵活运用价格杠杆，限度获取经济效益；
- 7、能力拓展市场份额，以各种节日为主线，作好节假日及特殊宴会营销工作；
- 8、了解竞争对手的信息，有针对性的制定本酒店的营销计划；
- 9、各类营销活动突出主题，注重营销活动的整体性；
- 10、努力提高福临酒店的美誉度。

二、管理思路

- 1、管理上定位“执行年”，内部管理重点为执行力建设；
- 2、加大经营、管理、服务及制度创新力度；
- 3、落实“严谨、严格、严肃”的管理方针，实行“无情管理”和“有情领导”有效结合的管理原则树立管理的性和严肃性

篇6：酒店管理工作计划

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，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

五、密切合作，主动协调

2015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7：酒店管理工作计划

按照总公司10月份工作会议精神和指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

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进行，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进行入住登记，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，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进行合理的调整与规划;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、餐进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会;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体现。

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

的工作体现。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，选拔机会要公平，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。

企业给员工一份关怀，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。