

星级酒店财务工作计划 (合集3篇)

篇1：星级酒店财务工作计划

2018年上半年已经过去，我们充满信心地迎来了下半年。值此之际，有必需计划好2018年下半年的工作计划：

一、科学决议，同心合力，酒店年创四点业绩酒店总经理班子依据中心的要求，开业初拟订了整年工作计划，提出了指导各项工作展开的整体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是同心积蓄“三方优势”等。整体思路决定着科学决议，指导着整年各项工作的展开。特别下半年会议强烈东风的激励，酒店总经理班子率领各部门经理及主管、领班，团结全体职工，上下一致，同心合力，在创收、创利、创优、创稳固方面作出了必定的贡献，取得了很是可观的业绩。

1、经营创收：酒店需要调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖赏、餐饮绩效挂钩等有关经营举措，增添营业收入。酒店整年完成营收入xxx万元，要比上半年超额xxx万元，超幅为xxx%；此中客房收入为xxx万元，写字间收入为xxx万元，餐厅收入xxx万元，其余收入共xxx万元。整年客房均匀出租率为xxx%，年均房价xxx元/间夜。

2、管理创利：酒店经过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源花费、物料耗费、采买库管等方面，倡议节俭，从严控制。酒店下半年需要达到经营收益xx万元，经营收益率xxx%，计划增添xxx万元和xxx%。此中，人工成本xx万元，能源花费xx万元，物料耗费xx万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。

3、服务创优：酒店需要引进品牌管理，增强《职工待客基本行为准则》对于“仪表、浅笑、问候”等20字内容的培训，增强管理人员的现场督导和质量检查，逐渐完美前台待客部门及岗位的窗口形象，不停提高职工的优良服务水平。

4、安全创稳固：酒店经过拟订“大型活动安保方案”等项安全方案，做到了平时的防火、防盗等“六防”，整年未发生一件不测安全事故。在酒店总经理的关怀指导下，店级领导每日召开部门经理反应会，通告状况提出要求。保安部安排干部职工加岗加时，勤于巡逻，严实防控。在有关部门的配合下，群防群控，保证了各项活动十拿九稳和酒店忙而不乱的安全稳固。

二、与时俱进，提高发展，酒店突显改观

联合酒店经营、管理、服务等实质状况，与时俱进，提高素质，转变观点。在市场竞争的浪潮中求生计，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表此刻干部职工精神状态踊跃向上。酒店总经理大会、小会频频重申，干部职工要有紧急感，应具长进心，培育“精、气、神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么高深的学识。重点是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真理的理解及其运用。

三、品牌管理，酒店东抓八大工作

在下半年抓“三标一体”，6S管理的实行认证过程中，安排不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些会大大促使并指导酒店管理工作更规范地展开。

篇2：星级酒店财务工作计划

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，餐饮业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。

服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。

试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。

五心服务：

为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自__年月__月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由PA员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上__今年缺雨水，已出现枯死的现象。

明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。

现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

三、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。

客人入住酒店以后，对各种__均不清楚，虽然在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个__号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

（一）成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。

只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪

个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1. 宾客服务中心的职能

宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2. 宾客服务中心的工作内容

接听电话并提供服务。

总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

接受电话预定和查询。

前台接待处目前有电话分机___部，据数据统计：___至___月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达___余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达___余起，如此高的话务量使中科软件园接待员根本无法全力去接待客人。

客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

及时更改房态确保房间出租。

楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗失物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

篇3：星级酒店财务工作计划

大酒店是一家文化型酒店，在经营上打造一流文化型酒店。在餐饮形式上讲究：地方特点或民族性风味特点，因此在餐饮产品品种数目上，相应比许多。这样就决定了酒店在食品原料上的成本投入，相应的增加。因此在餐饮成本控管方面，一定注意到食品原料市场供给状况及厨房在加工状况。以便于更好的对产品价钱追踪管理，随时对产品的毛利进行控制。做出毛利预警体制，以保证酒店的利益。刚到财务，全部都从零开始。作为成本控管，本岗位的工作责任就是：发现问题，而后用详细的数字或文字说明问题。解决对于成本方面的问题，不准时地对酒店的菜品价钱进行核算。能否销售价钱过低，或成本过高等问题。以便于实时发现问题，若有发现实时记录下来。而且用书面形式表达出来，以作书面性报告！实时的反响状况，保证酒店利益不受损失！将酒店的xxx年财务工作计划如下：

1.认识厨房所使用原资料的涨发率及净料率，同时认识原资料在厨房的使用状况。做好购进原料的质量查收与敦促工作，保证食品原料的质量。

2.不准时的，对厨房食品原料使用状况进行检查。并抽查干货原资料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防因为厨房人员技术不一样而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

3.做好平时酒店菜品价钱巡逻工作，发现菜品价钱问题实时做出书面报告，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于50%。安排好工作时间，做好平时工作。依据每天的工作情拟订工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。

4.一书面报告，做到不漏报不瞒报。而且对报告内容就行详尽数据剖析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为此后的工作展开作好准备！

5.厨房原料有针对性地清点，特别是海鲜干货制品，做到一周一清点，而且生成表格。对于一般原料注意其使用状况，发现问题实时上报。而且做出相应的回复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好次日工作的连接。

6.原料的购进与售出，存在若干品种能够论件计算，也就是整进整出。在整进整出的原料品种方面，准备制定出每天售卖盘存表。以便于更正确地认识厨房的成本及其消耗

7.计划以下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原资料的盘存工作，以监察厨房物料使用情。防备原料的不正常损失，截流成本降低内部消耗。进而提升酒店餐饮毛利，实现原材料价值的最大化。