

酒店后勤部工作计划

篇1：酒店后勤部工作计划

为确保酒店按计划正常开业迎客，装修、设施设备、卫生、服务、营销等都能满足酒店开业需求，依托酒店工程装修计划以及装修进度情况，以2018年11月30日装修工程竣工、12月10日左右试营业为时间节点，制定以下筹备工作计划：

一、团队组建

1、酒店中层以上管理人员招聘到岗

- 1) 招聘人员包括客房经理1人、前厅经理1人、营销助理2人；
- 2) 通过同行业挖掘、转介，58同城招聘网、朋友圈等形式招聘；

2、酒店所有基层员工招聘到岗（11.10-11.28）

- 1) 包括客房领班1人、客房服务员12人、前台收银员5人、安全员1人、餐厅师傅2人、勤杂工1人；
- 2) 通过酒店外墙喷绘广告、58同城招聘网、朋友圈、宣传栏广告张贴等形式招聘；

二、建章立制

1、市场调查

包括对恩施同行业酒店房价、服务方式、营销、内部管理等进行调研，确保做到“知己知彼百战不殆”；

2、确定酒店产品定位

包括客房布置方式、服务模式、房价策略等；

3、确定酒店规章制度

包括人事制度、行政管理制、各岗位工作职责、工作流程、工作日程、操作规范、技能技巧等

4、确定酒店管理软件，定制相关工作表格、工具等

三、营销拓展

1、制定酒店营销优惠方案，推出优惠储值卡、实行会员制；

2、组织所有管理人员协助营销助理成立营销团队，负责前期政府、企事业单位客户拜访，宣传酒店、签订合作协议；

3、开业前，签订60家以上的协议单位，并建立紧密关系；

四、员工培训（没经过培训的员工是企业最大的成本）

1、管理人员培训

由执行总经理对管理人员进行职业道德、团队意识、酒店管理等相关知识的培训，确保酒店管理团队的高素质、高效率、严纪律以及强有力的执行力。

2、基层员工培训

1) 各管理人员根据不同岗位、部门划分培训任务，所有员工集中培训学习；

2) 培训由军训、制度、专业理论知识、实操培训、消防安全等组成；

3) 培训完进行理论、实操考核，并进行奖惩；

五、酒店开荒卫生

按照酒店卫生标准要求，做好酒店外围、停车场，大厅、餐厅客房以及其他公共区域卫生，每日做好定时、定岗保洁工作。

六、酒店房间布置

1、按照营业工作标准，配备、整理员工工作所需所有工具、物料，操作间等，满足对可操作要求；

2、按照营业标准，布置所有对客区域，包括酒店大堂、电梯、停车场、走廊、消防楼梯、尤其是客房；

七、模拟演练

1、包括客人入住、退房、结账、代办、铺床、消防等模拟演练，确保实战状态下的工作流畅。

2、对酒店各系统、设施设备进行调试、试运行。

八、酒店试营业

篇2：酒店后勤部工作计划

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，xx年要在饭店总经理的领导下，围绕饭店的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好饭店的安全防范工作，维护饭店的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为饭店创造良好的经营管理环境。

1、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题（）。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科

学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的**保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为**的发展做好保驾护航的工作。

篇3：酒店后勤部工作计划

1、餐具清洗，消毒，保管;环境清洁维持，泔水处理;二级库管理，物料补充与控制;布草管理与配置;家私财产与餐具，器具的管理，档案建立与修正;餐饮前厅申购和到位物品的验收及其使用信息反馈;传菜与质量把关;酱料与菜品所跟用具的配备和跟进;信息传递与沟通;等相应的工作内容

2、实施餐饮部的各项规章制度，协助解决人事问题;不断地创造部门内良好、和谐的工作气氛和环境，协助实施员工培训计划，提高服务质量。

3、协助各个部门的工作，以保证酒店的每天正常运营

4、做好每天营业前的准备工作，做好酒店的成本控制及消耗控制

5、做好酒店每位员工的各项福利计划标准与实施

6、员工食堂和宿舍管理制度的完善与实施

7、对管事部的库房，财产人员管理要经常教育其行事风格，态度教育很重要，另外加强责任管理，建立严格的各项规章制度和操作流程。

8、领头之人严以律己，以身作则，要求下属做到的自己必须首先做到，一定要团结全体人员，形成良好的氛围。

9、后勤员工的定期培训与考核

10、员工未来业余活动的计划与实施根据企业发展及员工建议，适时对员工食堂、宿舍条件提出改进建议

11、酒店环境及办公区域的清洁定期检查工作，发现问题及时解决酒店所有卫生质量的标准与实施

12、提高后勤人员的工作质量，认真做好领导下达的每项工作

13、负责调配本部门人员的工作安排。调配及日常事务管理本部门各项工作有序开展，计划及时完成的程度、关心员工与做员工的思想工作

14、员工更衣室与其他服务设施的管理并检查和督促工作。

15、员工宿舍管理制度与员工就餐时间及作息时间的合理安排制度的实施

16、

严格执行后勤部各项费用审批制度，确保后勤费用支出控制在预算范围之内。

17、配合人力资源部定期组织本部门员工进行工作技能培训，提高后勤服务水平

18、注重每各人的作用和地位，并充分尊重之，合重人力成大家事。

19、强化系统运作，机制运行

20、要实施兄弟姐妹般情怀与严格的纪律管理并重，恩威并施，管理要有魄力，树立榜样

篇4：酒店后勤部工作计划

一、指导思想

以倡导宁波市智慧城市为前提，结合酒店的实际状况，本着“xxxx，让生活更美好；xxxx让顾客、同事、自己的现在和将来生活更美好”的宗旨，今年的工作将以“善治”为主题，积极开拓思路，正视当前的'机遇和挑战，强化危机意识，提倡团队协作精神，注重实干，同心协力，实现各项工作的健康发展。

二、工作目标

1、以“善治”为主题，克服底子薄、资源弱的现行状况，采用以条、块形状的管理模式，实行首问制，即部门负责人制。

2、协助总经理健全营销队伍，充实营销力量，疏通营销渠道，积极拓展营销市场，提高酒店知名度，使营业额完成%，利润完成%。

三、工作重点

1、对董事长、总经理负责，协助总经理对酒店的经营管理作出决策；负责执行总经理的决策和营运计划；协助总经理加强团队建设，协助完成董事会下达总经理的经营指标：包括营业额、成本、销售费用、利润；确定各部门营业指标，单独立项测算。

2、加强与政府职能部门的联系，取得职能部门对酒店的支持；创建“xxxx酒店”企业品质，搞好企业文化建设，做好企业网站。

3、建议打破公司现有模式，完成“条”、“块”分解：人事部、财务部、工程、保安部为后勤保障区域；成立营运区域。营运部涵盖营销部、水会部、技师部、服务部、餐饮部、客房部，履行相应职责。各部门以“块”为单位，设立一名负责人，由业务知识相对比较全面的管理者担当，采用“以点带面”方式，提升整体管理水平。

4、根据行业特性，改变薪酬结构，采用月薪和年薪并存的方式。职能部门在月薪的基础上，年薪部分按管理责任事故率%、按部门的反馈意见占%，按酒店的总营业收入占%计算；部门负责人在月薪的基础上，年薪与营业收入、人工费用直接挂钩，占%计算。

5、督促人事部健全员工档案、培训资料，做好人事管理工作；不定期地深入员工群体，解员工的生活情况和工作情绪；负责酒店内部物品的管理，熟悉酒店所需各类物品的名称、型号、规格、用途；检查购进物品是否符合质量要求，对酒店的物品采购和质量要求进行监督。

6、完善酒店各类资料，制度、流程、备忘录和各岗位职责的归档工作；做好酒店租房、工程、装修、采购等合同和挂账、团购、网购等协议的归档工作。

7、关注营运部门的运行状况，督促各部门负责人逐步完善各岗位职责和操作流程，按照岗位流程操作，为顾客提供优质和满意的服务；监督检查各级管理人员对工作任务的落实和执行情况，特别关注在运作过程中论证各部门负责人的工作能力。

8、跟踪安全保卫制度的落实状况，部署保安部的工作计划；负责组织调查酒店内发生的重大案件、事故，并向总经理提出处理意见，汇报查处结果。

9、制定酒店工程部维修管理办法，合理安排工程维修、设备维护工作，确保酒店的日常营运正常。

10、关注和跟踪财务状况，合理调配人员，做到财务资源共享。

篇5：酒店后勤部工作计划

〔一〕工作目标：

〔1〕管理责任投诉率0；

〔2〕新员工岗前培训率100%；

〔3〕按节令设定聘请人数，完成率100%

〔4〕酒店和部门综合称心度95%；

〔二〕工作重点：

〔1〕强化协调职能，建设良好的工作气氛，与酒店各职能部门、各营业部门保持良好的配合关系，发明和睦的工作环境。

〔2〕健全员工档案、培训资料，测定人力资源本钱，做到以岗设人，防止以人设岗；合理安顿、管理、效劳男女员工的住宿，统计、控制住宿的人均本钱；管理食堂、效劳

就餐人员，确保全体员工吃饱、吃热，杜绝断餐现象。

〔3〕根据《员工手册》人事制度的相关规定，按时签订员工《劳动合同》，严格把好入职关，即身份证、暂住证、安康证、特别岗位的上岗证，比方：消防操作证、消防管理证、平安操作证、平安管理证、会计证、高配证、电工证、无犯罪记录证实，检查在岗人员证件的使用年限，发现过期，准时催补。

〔4〕加强学习，提高根底管理水平，着重在管理水平和业务能力、标准效劳规范和工作质量高低功夫，突出重点，提升综合自治能力。

〔5〕每月8日之前完成工资造册工作，并提交财务部；每月10日之前统计各部门晋级晋升人员，并在15日之前安顿详细时光协助总经理室对员工的考核。

〔6〕打破固化的聘请模式，拓展聘请渠道，在保存报纸、网络聘请的同时，多去用工现场以张贴广告的形式聘请，也可按照行业特性，针对收银的特别岗位人员，采用以大中型超市为聘请地点，针对无需专业技能的洗菜、清卫人员，采用以中小型超市、网吧为聘请地点。

〔7〕测算各部门的忙、闲时用工状况，合理调节和准时补充人员，确保营业部门的正常运营。

〔8〕筹划月度员工业余文化活动，月度员工生日会、策动季度员工大会、年度迎新春活动、一周年庆典，并组织实施。

〔9〕关注宁波市最低工资规范，关注宁波市社保缴纳的基数调节，关注酒店员工加入宁波市商业保险的人数变动，准时跟进并调节。

〔10〕认识宁波市的用工政策，防止违规用工，杜绝各类劳资纠纷的发生，躲避人事风险，降低人事本钱，利用本市现行“就业艰难人员岗位补贴”的优待政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化开展提供人力资源的保障。

详细实施计划：

1.专业技能培训

〔1〕管理工作的全新理念和思路，已经成为管理人员的学问需求。今年加大对管理人员专业学问的培训力度，定期或没有定期地组织管理人员加入宁波市、行业协会组织的关于提高管理技能的培训。

〔2〕酒店总台、房务中心等作为酒店优质效劳的重要窗口，外语水平的提升，将对酒店的规模开展起到至关重要的作用。因此，为提高各相关部门员工的外语水平，酒店将于今年发展英语培训课程。方案：

时光：于3月份起，以3个月为一个周期，每周安顿两节培训课〔共计24课时〕。

授课：客房部xxx、xxx

目标：提高员工外语根本会话能力，到达能用外语与外宾进展简略沟通的水平。

对象：酒店、水会部、餐饮部前厅全体员工，房务中心、总机工作人员，其它岗位员工自愿报名加入。

考核：培训期间将以小测试的方式进展没有连续地进展沟通，以考查员工把握程度。培训完毕后，人事部将进展一次考核，考核主要针对口语测试进展。