

酒店经理年度工作计划范文

篇1：酒店经理年度工作计划

酒店经理工作计划

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共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。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须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：无规矩不成方圆。所以，总办要搞好2006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，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，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整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。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，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，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，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

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，保持花草的整洁美观，并根据情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，给宾客以温馨、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，一是要有一个整洁的寝室环境，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。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，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，在很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，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将提倡节约、反对浪费、开源节流的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。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，并根据实际情况，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善保管，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、维修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电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

五、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、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

六、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及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、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及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。

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，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗!

篇2：酒店经理年度工作计划

2021酒店客房部经理年度工作计划

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试，下面确实是本人的工作打算：

一、加大成本操纵力度，建立成本质量操纵分析制度。

通过分析比较XX年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本操纵工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析操纵体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，成效比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量操纵，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、降服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在操纵药剂用量上比较洗涤成效，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

XX年，我部各项修理费用达xx万元，占到全年营业费用的xx。今年，我部在保证客房设施设备正常使用的同时，严格操纵修理成本，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形的登记，每月汇总修理单与工程部核对，反馈质量成效，降低修理成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

今年，我们将加强部门治理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设施设备修理、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、激发职职员作热情，试行职职员作奖励机制。

今年，我部在对职职员作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律

、工作态度、服从意识、服务规范等差不多考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，差不多无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生洁净，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、团结服从方面表现杰出，差不多无投诉”。以这些单项奖替代往常综合打分的考核方式，以赞扬来激发职员作热情，出租率是客房部收益考核的要紧指标。

经初步测算，XX年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中打算出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比运算总台接待组的奖励金额，增加总台职员主动销售意识，调动职员售房积极性。

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，以优待措施来留住老客户。

篇3：酒店经理年度工作计划

酒店大堂经理工作计划

作为酒店大堂经理，我的工作计划包括以下几个方面：

客户服务计划：我将继续努力提高客户满意度，并制定详细的客户服务计划。我将通过对客户的需求进行分析和了解，为他们提供个性化的服务，并及时解决客人提出的问题和投诉。同时，我还将与其他部门的同事密切合作，确保客人的需求得到了满足。

销售推广计划：我将积极参与酒店的销售推广工作，并制定详细的计划和目标。我将通过与客户的沟通和交流，了解他们的需求和喜好，为他们提供最优质的服务。同时，我还将与其他部门的同事密切合作，为酒店的销售业绩做出贡献。

目标制定和计划：我将制定详细的工作计划和目标，包括客户满意度、销售额、客房入住率等。通过不断地监测和调整，我将确保这些目标得以实现。

团队合作：我将继续努力与其他部门的同事密切合作，确保工作的高效和有序。我将注重团队协作和沟通，以便更好地满足客人的需求。

持续学习和提高：我将继续参加各种培训和学习活动，不断提高自己的专业技能和知识，以便更好地为客户服务，并且更好地推广酒店的品牌。

总之，作为酒店大堂经理，我将继续努力提高客户服务、销售推广和目标制定等方面的工作效率和质量，注重团队合作和持续学习提高，以便更好地为客户服务，并且更好地推广酒店的品牌。

篇4：酒店经理年度工作计划

2023年度酒店工作计划

1.背景介绍

2022年对于酒店行业来说是一个充满挑战和机遇并存的年份。在新冠疫情的影响下，整个行业尤其是酒店行业受到了很大的冲击。但是，随着疫苗被广泛接种和人们消费水平的提升，2023年对于酒店行业来说将会是一个更好的年份。因此，我们需要做好充分的规划和准备，制定出2023年度的酒店工作计划，提高酒店的发展水平,增加酒店的竞争力。

2.工作重点

2.1提升服务质量

服务是酒店的核心竞争力。为了提升服务质量，我们将采取以下措施：

增加员工培训的投入。

提高员工的职业素养和专业技能，为客人提供更好的服务体验。

加强客户投诉处理机制。

对于客户的投诉要快速响应并进行及时处理，采取有效的措施避免类似投诉再次出现，提升客户满意度。

强化服务标准。

将服务标准细化到每一个细节，让客人体验到更加周到、贴心的服务。

2.2加强营销宣传

营销宣传是推广酒店品牌和增加酒店知名度的重要手段。为了加强营销宣传，我们将采取以下措施：

加强线上推广。

增加在各大媒体平台的曝光率，提升酒店在客户心中的知名度。

加强市场活动。

定期举办各种形式的市场活动，吸引更多的客户入住酒店。

提供更具吸引力的优惠政策。

形成较有竞争力的价格策略，引导顾客转化消费。

2.3探索业务拓展

拓展业务是提升酒店收益的重要途径。为了拓展业务，我们将采取以下措施：

增加酒店产业链。

将酒店建设成为一站式服务中心，增加其他产业的增值服务，吸引更多的顾客。

推进附加业务。

增加销售配套服务，增加酒店收益来源，形成酒店自身的竞争优势。

3.工作目标

3.1提升客户满意度

客户满意度是衡量酒店服务质量的重要指标。我们的目标是在2023年达到90%的客户满意度。

3.2拓展酒店业务

我们的目标是增加酒店的收入来源，增加酒店总收入的5%以上。

3.3提高酒店知名度

我们的目标是在2023年将酒店知名度提高50%以上。

4.工作计划表

以下是我们在2023年的工作计划表，我们将按照以下计划表进行实施：

工作项目

目标

时间

员工培训

提高服务质量

2023年1月

客户投诉处理

降低客户投诉率

2023年3月

服务标准

实现服务标准化

2023年6月

线上推广

提高知名度

2023年2月

市场活动

增加入住率

2023年5月

优惠政策

提高销售量

2023年9月

业务拓展

提升酒店收益

2023年4月

附加业务

提供额外服务

2023年7月

知名度提升

加强品牌宣传

2023年10月

5.总结

通过制定出2023年度酒店工作计划，我们将在人员培训、服务质量、营销宣传、业务拓展等多个方面实施措施，提升酒店的服务质量、知名度和收益。同时，我们将按照计划表要求，在特定的时间节点完成各项工作，确保计划的顺利进行。

篇5：酒店经理年度工作计划

酒店餐饮部经理工作计划

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，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

1培养客户群，减少酒店营业成本。

2有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

三要用软性服务去留住客人

1优质服务

2严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。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，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，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

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整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，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，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，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。

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，一是要有一个整洁的寝室环境，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。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，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，在很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，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

四节能降耗创效益

1加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。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”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，并根据实际情况，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，防止变质受损。

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，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

餐饮部：

11月10日

