

# 酒店疫情下工作计划书(模板9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店疫情下工作计划书篇一

- 1、隔离观察区域应相对独立，采光和通风良好，配备洗手设备。
- 2、每天开窗通风，以保证室内的空气流通。
- 3、临时隔离区域每周紫外线消毒一次，照射时间不少于30分钟并做好记录。
- 4、临时隔离区要对地面桌椅，文件柜等物品进行消毒，注意保持日常清洁。每周消毒一次[250mg/l-5000mg/l的含氯消毒剂)擦拭，作用30分钟后用清水擦拭干净。
- 5、建立学生患病学生登记表。
- 6、隔离室负责人进入临时隔离室观察区域时要穿隔离服，佩戴防护口罩，一次性手套，脱下挂在规定处，并做好手部的消毒。
- 7、临时观察配备免洗手洗手液或者流动水洗手液，拖布，一次性呕吐包等物品，可以及时清理学生的分泌物，呕吐物等等突发情况。隔离室内放置专用垃圾桶，口罩等污染物丢置垃圾桶内（所有污染物统一消毒后丢弃）。
- 8、发热或疑似人员进入隔离室后，学校要及时疏散急救通道，人员采取相应的隔离措施。

9、隔离室由专人管理，无关人员不得随意进入。

## 酒店疫情下工作计划书篇二

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管.从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较.中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，

以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调.好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

## 酒店疫情下工作计划书篇三

下面是计划网工作计划栏目小编为大家整理的2018年酒店工作计划，欢迎阅读。

## 2018年酒店工作计划【一】

前厅部是负责招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，同时为客人提供各种综合服务的职能部门，是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口；是给客人留下第一印象和最后印象的地方；具有一定的经济作用；具有协调作用；是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

### 一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

### 二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

### 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

#### 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

#### 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

#### 六. 注重与各部门之间的协调工作

#### 2018年酒店工作计划【二】

按照总公司七月份工作会议精神及指示，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作能正常进行，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，不给客人带来任何

感官上的紧张感和不安全感;在食品安全上,出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序,有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件;在治安方面,夜间增岗添兵,增加巡查次数,对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

## 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。下半年年度的员工培训将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,稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此,酒店将计划每月进行必要的一次培训,培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

## 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,上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约,下半年按照付总讲话精神,管理将更细化,在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号,既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力,寻找、挖掘各环节各程序,使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表,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。

服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。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的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展，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。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

#### 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。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管



理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

## 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。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。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。

如何提高员工满意度?员工对企业在哪方面不够满意?这是今后工作的重点，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。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。

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。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

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。

## 酒店疫情下工作计划书篇四

为扎实做好我园新型冠状病毒疫情防控工作，确保全体教职工和小朋友们身体健康和生命安全，根据省教育厅、市教体局指示要求，特制定以下工作计划。

### (一)人员组成

成员：各班班主任、生活老师

### (二)主要职责

7、开展校园隐患排查，实现供水、供电、消防安全的全覆盖、无遗漏、无盲区；

8、把握好疫情防控期间的信息发布、新闻宣传，做好相关舆情宣传引导工作，掌握师生中的舆情动态。

### (一)开园前的准备工作

1、加强师生教育引导工作。通过学校官方微信平台、手机短信、班级家长微信群等多种渠道普及防疫知识，引导幼儿和家长提高自觉防控意识和能力，做好个人防护，减少疫情期间外出，规范佩戴口罩，尽量避免乘坐公共交通工具，不参加聚会，不到人员密集的公共场所活动。开学前要根据上级主管部门要求和疫情防控方案对全体教职员工进行疫情防控知识技能培训和应急处置演练。

2、提前告知具体开园时间。正式开园前，利用班级微信群、电话等方式就延迟开园具体时间(待上级教育主管部门确定后另行通知)，通知到每一位幼儿，并告知幼儿家长提前三天做好自查症状、自测体温，出现相关症状、体温高于37

3°C的，要暂缓返校。

3、认真落实“日报告”制度。建立教职员工和幼儿假期行踪和健康监测机制。对本园教职员工和幼儿进行全覆盖排查，实行“日报告、零报告”制度，教务处组织班主任每日了解幼儿健康状况、生活轨迹、家庭成员等相关情况；要求幼儿家长必须坚持日报告制度，没有异常的可以不报，如有异常必须及时报告；各班级要严格按照要求，不得漏报、迟报、瞒报、错报。

4、做好师生行踪和健康监测。准确了解和掌握师生假期动向，在确定开园日期前三日内，通知教职工和幼儿家长填报师生本人及家庭成员在最近14天内，是否赴重点疫区参加活动、探访亲友，是否接待和接触过从重点疫区回来的相关人员，是否近距离接触过有发热、咳嗽症状患者等情况，进行排查摸底，建立管理台账。对有疫情高发地区居住史或旅行史的教职员工、幼儿及家长，自离开疫情高发地区后，居家或在指定场所医学观察14天。

5、准备好应急物资与场所。教务处根据需要，提前储备好疫情防控所需喷雾器、手持喷壶、消毒液、口罩等物品备用，在卫生保健室附近设置相对独立的观察室，用以暂时留观身体不适的师生，并优化工作流程、做好环境消毒、避免交叉感染。

6、做好校园卫生防疫工作。在卫生防疫部门指导下，按照消毒操作规范，对教室、图书馆、食堂、运动场、卫生间等公共区域进行集中清洁消毒，确保卫生达标、不留死角。开学前应按规定配齐配足食堂、公共卫生间等区域的水龙头数量，保证满足需求；在园内各公共卫生间配备充足的洗手液或肥皂，并在醒目位置张贴“正确洗手图示”，宣传指引幼儿学会正确洗手方法。

7、做好开园后后勤保障准备。做好食堂、饮用水的安全监管，提前对食堂从业人员进行健康体检，开展安全操作培训，体检和培训合格后方可上岗。加强校车安全卫生检查，重点对车内座椅、扶手、安全带、吊环等物体表面进行消毒，使用化学药剂消毒后，应晾干并及时通风换气。

8、严密组织安全隐患排查。后勤部门联系有资质机构对饮用水、电气设备、消防设施进行检测，确保安全，为师生返校做好准备。

9、认真做好教学准备工作。教务处做好教师教学任务下达，制定好班级课表和教师课表，检查教材及教师用书准备情况，检查与准备好教室桌椅与多媒体设备等，确保正常开园。

## (二)入园当日工作计划

1、入园当日家长及幼儿应佩戴口罩，尽量避免乘坐公共交通工具，并注意与他人保持一定距离。引导家长及幼儿有序入园，避免人员聚集。

- 2、严控入园管理，建立入园体温检测制度，填写健康卡。进入园区内的所有人员，均需接受体温检测，体温正常方可入园；严禁家长随意进入教室。
- 3、对去过疫情严重地区的幼儿，入园时要严格进行健康监测。出现发热、乏力、干咳及胸闷等症状的幼儿，应由家长陪同主动到就近的医疗机构就诊，并做好个人防护，不允许未解除医学观察幼儿入园。
- 4、通过多种方式，对家长和幼儿开展公共卫生健康知识和疫情防控宣传教育。
- 5、统一对教具、器械、玩具、寝具、餐(饮)具及环境进行消毒，保证教室空气流通及室内外环境卫生整洁。
- 6、幼儿园应做好缺勤、早退、请假记录，如发现可疑症状者，应及时上报，同时配合当地医疗卫生机构做好密切接触者管理和消毒等工作。

### (三)开园后的工作安排

- 1、严格落实校园封闭管理。学校校园实行“封闭式”管理，禁止任何无关人员进入学校，在校门口逢车必查，逢人必检。
- 2、实施师生体温监测制度。每天早上、中午开课前，幼儿以班级为单位进行测量体温，结果经班主任汇总后报防控领导小组；当日有课教师自测体温报教务处。体温异常者及与其接触者立即隔离，并上报系领导和防控领导小组。
- 3、持续做好卫生防疫工作。全面做好园区环境清洁，垃圾日产日清，保持干净、卫生，设立废弃口罩专门回收点；制定日常消毒工作标准和细则，对教室、午睡室、专用活动室、图书室、食堂、办公室、卫生间等幼儿、教职工聚集场所和幼儿接触的各类物品每天定期清洁、消毒，定时通风换气(每

日通风3次，每次20-30分钟，通风时注意保暖)，保持室内空气流通，并认真做好记录。

4、抓好午餐饮食卫生管理。实行“分时、分区、分组”就餐制度，避免幼儿就餐聚集。食堂从业人员(食品采购、加工制作、送餐等有关人员)均应佩戴一次性帽子、口罩、手套；食堂采购人员或供货人员应避免直接手触肉禽类生鲜材料，摘除手套后及时洗手。不得使用来源不明的家禽家畜。严禁采购食用野生动物。餐具用品须按照《食(饮)具消毒卫生标准》进行高温消毒。

5、做好幼儿健康宣传教育。各班主任针对疫情防控形势，做好健康宣传教育、心理健康教育，及时了解幼儿动态，建立工作台账并及时上报。

6、组织幼儿参加体育锻炼。认真上好体育课，开展好大课间活动，指导幼儿课余时间体育锻炼，努力增强幼儿体质，增强对“新冠”病毒肺炎的抵抗能力。

7、做好师生缺课缺勤登记。实施因病缺课缺勤登记、追踪制度。因病或隔离缺课幼儿每日由家长向班主任报告病情和行踪；因病或隔离缺勤教师每日向本年级组长报告病情和行踪，并安排好调课。

8、暂取消学校集体性活动。疫情未解除，学校不组织师生参加各类大型集体活动，如集会、演讲、比赛等；不安排教师外出参加教学、科研等活动，不安排幼儿外出参加各类比赛活动。

1、正确认识当前形势和任务，强化“疫情就是命令，防控就是责任”的使命担当，同舟共济、科学防治。

2、落实责任、迅速行动，切实进入工作状态，加强各项工作落实；全园教职工要迅速行动起来，积极配合，确保完成好

各项工作；党员同志要切实发挥先锋模范作用。

3、疫情信息需要向外发布时，必须按规定逐级上报，不得擅自对外发布。如有新闻媒体要求采访，必须经过园领导同意，未经同意任何人不得接受采访，以避免报道失实。

4、全体教职工坚定信心，弘扬正气，坚决做到不造谣、不信谣、不传谣，对违法违纪违规行为坚决予以抵制。

疫情就是命令，防控就是责任！让我们强化使命担当、众志成城、全力以赴，扎实做好疫情防控和教学工作，坚决打赢疫情防控阻击战！

## 酒店疫情下工作计划书篇五

本着对广阔顾客和员工健康及生命平安负责的方针做到传染病的早发现、早报告、早隔离、早治疗，维护酒店正常的经营秩序，结合酒店的实际情况，特制定本预案。

### 一、建立组织机构，落实职责到人

酒店成立新冠病毒疫情防控工作小组，全面负责店内新冠病毒疫情的各项预防和控制工作。

组长□xx

副组长□xx xx

组员:XXXXXXXXX

### 二、密切关注疫情，加强宣传教育

#### (一)紧急监测

- 1、各部门密切跟踪境内外疫情开展情况并及时通报情况。
- 2、建立巡查制度，酒店以各部门为单位，各自负责本区域内的新冠病毒疫情的各项预防和控制工作。
- 3、酒店各部门每日密切关注本部门员工以及所接触人员并及时进行监测。

## (二) 宣传教育

各部门应加强新冠病毒疫情防治知识的学习，提高加强员工对防控知识的了解，消除不必要的恐慌，同时准确把握宣传导向，在疫情宣传上做到不抢先、不猎奇、不炒作，以免加剧恐慌心理造成不良影响。

## 三、落实检测体系，及时准确报告

### (一) 疫情的监测

- 1、各部门负责开展日常监测工作，及时准确预警预报疫情，做好检查制度，明确疫情报告人，掌握本部门员工的出勤和健康状况，对可疑病症者进行密切观察并报告上级领导，如出现缓报、瞒报、漏报者，追究当事人责任。
- 2、酒店卫生室每日在平台考勤处在员工上班前刷卡时为员工测量体温，并做好记录。对于体温，并伴有发热、乏力、干咳及胸闷等病症的员工，立即向所在地疾控部报告并组织员工就诊，同时对本单位所有场所进行标准消杀作业。

### (二) 疫情的报告

- 1、严格执行首见报告制。
- 2、新冠病毒疫情，实行逐级报告制度。



3、任何人发现发生或疑似新冠病毒疫情时，必须立即向领导小组报告，接到报告后应立即赶往现场了解情况，并按要求向上级报告。

### (三) 疫情报告形式

1、各部门或以最快的方式向公司领导小组上报，领导小组负责向上级报告。

2、任何人不得瞒报、缓报、谎报或阻碍他人报告疫情。

### 四、积极采取措施，进行严格预防

要将预防发病和防止可能出现的疫情扩散作为预防和控制新冠病毒疫情的工作重点，针对酒店各部门工作特点，对各部门工作要求如下：

#### (一) 财物部

1、采购的食品类商品必须符合国家有关卫生标准和规定，并提供生产厂家工商营业执照、食品卫生许可证复印件加盖公章、近期检测合格报告单(检测合格报告单应由国家质监部门认可的单位出据)

2、货物须严格查验生产日期、保质期及保存条件。

3、肉类、禽类食品应具有“动物产品检疫合格证明”。

4、建立消毒液、酒精及口罩等物资的`储藏和储存。

#### (二) 厨房

1、严格到达专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏的要求。

2、定期紫外线灯消毒，并建立登记制度。

3、冰箱内食品加盖保鲜膜存放，各类食品要分类摆放整齐。定期除霜并对门把手进行消毒。

4、切配的蔬菜原料应当天配制当天使用。

5、蔬菜、水果等原料要摘洗干净，肉类、禽类、水产品按照要求进行清洁处理；未经清洗处理的蔬菜、水果等食品原料以及带有外包装的食品及原料不得进入冷荤间。

6、用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、抹布及其他工具、容器、必须标志明显，并严格做到分开使用，不得与地面接触，应定位存放，并定期定期进行消毒清洗。

## 酒店疫情下工作计划书篇六

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。下面是计划网小编精心为大家整理的酒店领班年度工作计划，欢迎阅读。更多酒店领班年度工作计划相关内容请关注计划网工作计划栏目！

### 酒店领班年度工作计划一

年时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

#### 一、厅面现场管

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求..

合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管. 从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管. 公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放. 齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较. 中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务. 体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收. 制度，减少顾客投诉几率，收. 餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管. 及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收. 的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心上作好充分的'思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和解，在日常服务意识上形成了一致。

## 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

## 四、2018年工作计划

1、做好内部人员管理.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服

务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

## 五、对餐厅. 体管. 经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合. 用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管. 。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

## 酒店领班年度工作计划二

### 一、认识领班的基本工作职责：

在工作中做好督导，协助，榜样。

### 二、日常工作的流程和计划

#### 1. 单据报表存档

2.s帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

3. 每周工作计划及总结

4. 每月考勤及排班等

### 三、学习积极主动管理

1. 主动处理突发情况，解决同事工作中的各种困难

2. 以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

3. 不断寻找方式调动员工的积极性，激励其发挥自身最大的热情和潜力并提高服务质量

4. 多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

5. 营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

6. 主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

### 四、自身的改进及提高

1. 学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

2. 改变心态。

3. 培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4. 学习如何进行有效的管理

5. 建立良好的人际关系

# 酒店疫情下工作计划书篇七

一、充分提高对“情满xx[]舒适家园”品牌战略的熟悉，从严把握工作标准和要求。

“情满xx[]舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三星级酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁星级酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三星级酒店尤其是全省最佳旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。

“情满xx[]舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星级星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼

六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库、pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施设备定置治理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

### 三、合创新品牌战略，工程部重点抓好如下工作

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养和招聘复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。

留用优秀骨干员工，针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部后勤员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。



2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间非凡前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性。不推诿，多做事。每个班组加强对设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否。作为对各班组考核的依据。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝饱冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5) 加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6) 严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握星级新标准，为酒店创建和谐的漂亮环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业布满激情，对工作布满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团在以李总为首的酒店领导班子四周，通过成功实施“情满xx□舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

## 酒店疫情下工作计划书篇八

财务计划是财务预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制财务收支活动、分析经营成果的.依据。财务计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的财务计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和

折旧计划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多财务指标构成，财务计划指标是计划期各项财务活动的奋斗目标，为了实现这些（本论文由文秘范文免费提供，请注明！）目标，财务计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、财务支出同财务收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用、利润等各项计划指标，编制出财务计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接、协调平衡。

## 酒店疫情下工作计划书篇九

时间过得真快，走上酒店客服工作岗位已快一年了，在酒店领导及各位同事的关心与帮助下，自己也慢慢地进入了酒店从业人员的角色。作为一名新手，在这近一年里，我学到了很多，也得到了很多帮助。

企业发展离不开人才培养，主席在论为人中讲到：“有错误的是我，没有错误的是他。”这句话深深印在我的脑海中。的确，一个人要想在职业生涯中走得更远，就必须具备这种良好的心理素质，要平衡心态。首先要从自身找原因，敢于承担错误。

这一年中，对于之前英语方面的欠缺，现已开始逐步的提升。能够放平心态，认真聆听客人的需求。在接待外宾电话时，像转房间或是叫醒服务，都能很好的应对。

对于总机一些细节方面的问题，自己也会主动去研究，直到弄懂为止。在销售方面，自己总结出一套销售的技巧，懂得怎样抓住顾客的心理，也完成了十一张会员卡的销售成绩，较前半年有了进一步的提高。

虽然自身的业务有了完善，但还有待加强，虽然有理论知识作铺垫，但把理论和实践结合起来确实还需一个过程。要从多方面来提升：

1. 语音语调，在报自己的岗位时，要保持愉快的心情才能有悦耳的音调，同时也可使对方减低排斥感，加强亲和力。
2. 添加适当的问候语，拉近彼此的距离感，而非只是电话拜访员。

对于总机来说，是一个比较特别的班组，我们是用自己的声音和客人打交道的。虽然客人看不到我们，但是可以通过一根小小的电话线感受到我们的服务、水平和业务技能。内容虽不是很多，但比较烦琐。服务细节问题需要注意，针对这种情况，我们不能害怕，不能退缩，而是要积极思考解决问题的途径。

回顾自身存在的问题，我认为主要有三点：

1. 顾虑太多，有很多意见和想法未及时提出，总怕出现错误。在今后要放下所有的包袱，全力以赴地投入到自己的工作中去。
2. 固执己见，对某事过于执着，应多听取他人意见，好好与同事交流，虚心像领导询问，自己再完善的想想。

3. 工作和生活分不开，在生活中遇到不开心的事情，有时很情绪化，会发泄几句，可能会导致接客人电话时，语音语调的不完美。

所以，我一直在努力地改变自己，尽量不把生活中的烦恼带到工作中去，也不把工作中的压力带到平常的生活中！