

# 酒店工作计划书(实用10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。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 酒店工作计划书篇一

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了xx年的第一季度，为了使本部门的'工作更好的开展，也使部门的管理得到更好的提升，上一季度的工作总结。现给予我们走过的上一季度做一总结。

xx至xx共计营业额约为xx万元。

宴会：

xx月份共计□xx场宴会，总收入xx元，人均消费xx元。

上一季度主营宴会和自助共计□xx人，xx桌，共计营业额为xx元。

上一季度羊肉泡馍营业情况分析。

综上所述上一季度羊肉泡馍大碗xx元共售出xx碗，共计xx元；小碗xx元共售出xx碗，共计xx元，总计xx元。

根据这三个月以来报表可以很客观的看出羊肉泡馍很受广大群众的喜欢，进而本餐厅会努力扩大对此特色的大力宣传做到人人皆知、人人赞不觉口、人人眼中的特色，反之□xx团是

本店的弱项，我们会从中察觉是否是菜品的质量问题以及菜品的新鲜程度，随之也会对菜品进行相应的调整，争取在下一个季度中xx团也将成为人们眼中的特色。同比根据财务数据显示与上个季度同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在宴会、夜班、收费水果等接待方面都有明显的下滑，特别是在宴会方面明显的比上个月减少，夜班方面：虽然酒店住房方面还可以但是这个月中明显的夜班消费情况不如以前，同时也存在着部分新老客户的流失现象。

20xx年第xx季度三个月餐厅总收入为xx万比年初制定的预计第xx季度的总收入xx万，相差xx万，完成季度任务指标的xx%较上一季度相比利润有所减少，虽然在餐饮方面没有完成理想中的任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了新客源力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了xx期间的接待情况，接待各个宴会及会议都能比较完善，在会议方面，完成了市委及各个大型会议的早餐接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为服务技能和对客服务的接待意识。

4、对于餐厅的安全隐患的整改，通过对消防安全意识的大力宣传，对于工作中的各个区域增加了安全的指引和提示。

5、在中秋节制定出本部门的营销方案，做好中秋节菜肴的推广、人员安排、节日安全，服务接待等工作。

1、加大部门员工的培训工作的，以对客户服务方面的培训，多加

案例和实际操作为主，并且抓好检查的工作，是部门的员工对客人的服务水平整体提高。

2、加大部门的团队凝聚力，达到餐厅是我家，服务靠大家的服务意识，使各个管理者能认识到自己的存在的不足以及重要。

3、加大散客的销售力度，增加菜肴的推广，增强服务的规范化、个性化，加强对卫生的质量把关，做好餐具的破损登记。

4、下一个季度的宴会以及大型婚宴会逐渐增加，在此酒店下达通知无特殊情况酒店全员停休，为了更好的接待即将到来的每场宴会。

## 酒店工作计划书篇二

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和

服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在xx年里要不断提高自身形象，工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很

实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

## 酒店工作计划书篇三

如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

一是意识化。这个意识又分为两个方面：1)是服务的意识，2)是集体的意识。这两块都是以前培训中所欠缺的，也是06年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方，工作计划《酒店质检部工作计划》。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上了。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把

茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。 ！

2、培训与质检的充分结合：培训与质检合并在一个部门是非常有道理的□20xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的，\*\*\*年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

3、提高部门培训专业化：现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。\*\*年度质检部的重要一项工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

## 酒店工作计划书篇四

1、从内部治理入手，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。

要做好思想工作，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，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中尊重客人，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，必须专心服务，注重细节，追求完美。注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无故指责，采取引导和感化的方法，不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，都是为了客人的满足。

### 3、利用行业优势，加强保安信息工作。

根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项安全工作顺利进行。

### 4、坚持“人防与技防相结合”保障设备设施安全、有效运行。

20xx年酒店在大型设备安全运行方面给予高度重视，先后签订了消防设备与立体停车设备的维护保养协议，并对监控系统整体改造方面作出明确批示。加强了设施设备的维护保养工作，提高了技防工作效率。根据相关部门要求，组织人员参加相关特种设备操作专业培训，保证设备操作持证上岗。今年我们将对设备操作管理制度加以完善，明确责任和操作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。对维保工作加强管理、提高要求。对维保项目认真监督及验收。

### 5、做好协调工作，加强酒店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，并组织酒店员工进行灭火、疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

## 酒店工作计划书篇五

不久之前，我们的工作终于开始了。尽管今年的开头情况并不怎么尽人意，但是现在才是我们开始反击的时候，我们必须抓住三月的`机会，努力的改善酒店的成绩！为此，作为xxx酒店的人事，我必须更加严格的在三月做好自己的工作，积极的将自己的能力发挥出来，让酒店的工作能顺利的完成！

作为人事，我的主要工作时招聘和管理。首先就招聘来说，因为部分员工辞职，我们在很多岗位上都要及时的增加员工。

为了能更好的完成这份任务，我首先对自己的要求一定要严格，不能随意、盲目的去看待这份任务。首先，自己要严格的了解酒店缺少的员工，并且为酒店之后的工作所需人员也做好准备和安排。在开始招聘后，我要严格的根据各部门的人员要求和公司的目标去完成，不能随意的去安排和招聘。

其次，是培训方面。员工进来了就要培训。但是结合三月的状况，整个三月最重要的就是八号这一天。为此，我们在培训和招聘上都要抓紧，同时还要加强管理工作，确保这次的活动能顺利的进行。

招聘方面：大年刚过，有不少的学生也在寻找工作，因此，我可以在校招中找到许多的人员。但因为学生在各方面工作的经验都有所不足，所以在招聘方面要有所谨慎。相较之下，在网络平台上招聘有经验的员工，对于即将到来的工作，确实更加适合。

在管理上，面对新老员工，我们在管理程度上要以不同的方式去管理。但是在要求上，都要一视同仁。并且为了妇女节期间的工作，我们必须加快，加强管理要求，提高员工的积极性！让员工们积极、热情的去面对这次的活动，为酒店带来更好的收益。



一个月的工作重要的并不是仅仅是一次活动，而是一直以来不断的累积和成长！为了今后的工作，我也要不断的严格要求自己，让自己能在工作中不断的进化和提升！未来，一定会更加的宽阔！

## 酒店工作计划书篇六

计划应规定出在一定时间内所完成的目标、任务和应达到要求。任务和要求应该具体明确，有的还要定出数量、质量和时间要求。下面是小编给大家推荐的酒店个人工作计划范文。欢迎大家来阅读。

### 一、成本管理：

(1)根据店内实际情况营业额合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

### 二、菜肴管理：

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接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，菜肴的口味，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

实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

### 三、培训计划：

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总门店经营情况，及培训果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

### 四、店面管理；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净整洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

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：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

### 一、加强业务培训，提高员工素质：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要有直接的面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工培训是工作重点，进行接听电话语言技巧培训，接待员礼节礼貌和售房技巧的培训，礼

宾员的工作流程的培训。

二、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。

商务中心做好各部门使用纸张的统计，用过期报表来打印草稿纸，住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品。用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售知识和销售技巧，提高入住率。

前厅部根据市场情况，积极推进散客房销售\_\_\_\_年推出的售房积分卡很受散客的欢迎。接待员在酒店优惠政策的同时，根据当日入住情况，灵活账务房价，散客有明显的增加，提高了入住率。接待员不仅要接待好，每一位进入酒店的客人，目的是：只要到前台来的客人，要想尽办法让客人住下来，争取更多的入住率。

四、注意各部门之间的协调工作

酒店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅部是酒店的中枢部门，它同餐饮、客房有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了酒店。

五、稳定员工队伍，减少员工的流动性

工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你事一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，正确的说服和引导。

六、“硬件”老化，“软件”补

俗话说：伸手不打笑脸人，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。通过一个歉意的微笑，我想客人会理解的。

## 七、做好客房备档工作

前台按照公安局的规定，对每个入住的客人进行登记，认真执行公安局下发的通知，对每位住宿的贵重物品进行提醒寄存，做好各类报表的保管。

新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向客人提供优质的服务。贯彻微笑问好是我们的态度，躬身上前是我们的行动服务主题。

### (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，富都上下，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定目标责任状，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

出去旅游，大前年是千山，前年到了丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，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20\_\_年9月28日富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

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20\_\_年再创辉煌!

## 一、提升产品质量,强化队伍建设

随着三亚市大小酒店的异军突起,以及顾客消费心理的日趋成熟,对酒店产品的要求也越来越高,不断地提升酒店产品质量,以适应市场的需求,已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上,酒店将在\_\_年改造的基础上,进一步细化产品改造工作,全面提升硬件产品质量;在软件上,进一步完善各类规章制度,加大人员培训及人力资源开发力度,成立中亚人才库,以人才库为依托,为一线经营部门源源不断地输送优秀人才,以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

## 二、加大促销力度,强化市场拓展

“天府楼”之川菜品牌,已在三亚市餐饮市场争得了一席之地,随着各类客房的成功改造,不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里,要加大促销力度,进一步打造、树立、坚定中亚之品牌,充分拓展市场空间,为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

## 三、培养创新意识,加大创新举措

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,\_\_年,我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新,并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下,必须要大力培养创新意识,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，在\_\_年的基础上，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。

#### 四、严格成本控制，量化部门成本

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今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量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，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。

##### 一、建立完善的考核机制、真正做到公平、公正、公开。

\_\_年我们对酒店员工和管理层的考核完全采取跟踪考核数字化的办法。每月都有酒店各部门对员工、酒店对管理层的具体考核内容和分数果。到年终集中考核评比过程中、我们对管理层另外采取群众测评、上级对管理层测评、个人述职的办法、严格进行综合评价。并进行末位淘汰制度。倒数第一名的第一年警告、第二年继续倒数第一名就取消部门领导职位。

##### 二、建立激励竞争机制、真正把企业人的积极性调动到极致。

我们要通过多工种多渠道的培训办法、让员工接受正规的培训和学习。一是酒店聘请专家讲课;二是让老师傅技师传帮带。酒店采取严格考试和竞选办法、在员工中产生业务能手和技术尖子。并大张旗鼓的树立标兵、给以奖励。

##### 三、建立营销自主的承包机制、真正实现多劳多得的分配目标

\_\_年酒店同各部门经理签订承包责任书。经济指标同个人收

入挂钩、完成任务的保证正常的工资收入。超额完成任务按照完成比例给以额外的收入和奖励。降低成本厉行节约的有特殊奖励。

四、建立多种经营的创新机制、真正激活酒店的服务功效。

\_\_年我们公开向社会推出了以下营销办法：

- 1、举办有特定设计有专门队伍有固定目标有策划的生日宴；
- 2、采取专门送餐办法。
- 3、宴会厅降低消费标准、让平常百姓家进入。
- 4、开展大学生售消费卡公益活动。让大学生有收入、公益事业有发展。
- 5、确立终身尊贵客户、建立走访制度。定期邀请会面、定期赠送礼品。
- 6、走访企业、老板、机关、厂矿、随时了解顾客需求、调整我们的服务理念和方法、做到顾客的满意。

五、建立关爱员工长效机制、真正改善员工的生活环境、提高员工的自信心。

## 酒店工作计划书篇七

20xx年的到来，在即将过完的寒冬里我们已闻到春天的清香，于此同时，酒店给我们部门制定了新的`工作计划，作为市场营销部的我们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。

## 一、 建立健全完善客史档案的建立

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、 开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店完成与公司签订的经营计划目标，所以营销部将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志综合考核营销代表。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。

## 三、 热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，将会做到全程跟踪服务，“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

每季度组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

#### 五、 主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作

密切与抚仙湖周边的酒店合作，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。加强与微信平台等单位的关系，充分利用多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

### 酒店工作计划书篇八

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适的调配，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、物品管理，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、卫生管理，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、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，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，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集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、调整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。使新员工在心理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，使管理更加规范有效。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 and 了解，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、在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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，合理用水用电等，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，抓好各项安全管理。
- 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。

## 酒店工作计划书篇九

通过分析比较20xx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x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。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。

20xx年，我部各项维修费用达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。

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。

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□20xx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。

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。

## 酒店工作计划书篇十

一、酒店厨房的人员管理 人，财，物的管理中，人是第一位，运用情感管理的方式激发员工的工作热情，充分调动员工的各种积极性，做到精益求精的风尚与精神。

二、建立奖罚制度

### 三、加强技术管理

在工作上针对个人特长，尽量做到人尽其才，培养造就一批既有技术又有责任感的厨师队伍。

### 四、厨师长职责

负责酒店厨房的组织，指挥运转管理工作，通过设计，生产提共富有特色的产品来吸引客源进行成本控制，为酒店创造最佳的经济效益。

五、生产加工，菜品质量的管理 必须全面加强工作管理，要保证菜肴质量的稳定性，配菜，成菜，出菜，上菜的速度，合理的营养，色泽，造型，装盘搭配。坚决不能出现一菜两味的现象。

### 六、成本核算的管理

根据酒店经营的方向核定毛利率，给顾客一个双赢的概念，是酒店稳步发展的长远趋势。

### 七、原料的管理

通过原材料采购的质量数量，价格进行严格的验收，储藏和发放，实行立体化的管理，决不允许出现有损顾客利益的事情发生。

八、酒店厨房安全工作，卫生管理 从个人安全，设备损坏预防，火灾预防及个人卫生，酒店厨房卫生，食品卫生做出严格统一管理，从而维护消费则以及酒店的安全和利益。

九、处理好前后协调关系 酒店厨房和前厅服务部的协调很重要，服务员对菜品要有一定的认识，能随时让顾客了解新菜品，要树立一种整体观念，为酒店创一流的效益。 我们的员

工既要有“真诚，勤奋，团结，创新”的精神，还要有“质量第一、安全第一。卫生第一、团结协作再第一”的思想。

注：关于管理制度的几个提议

1. 管理制度的指定要切实可行，便于操作，要有实际意义。
2. 工作人员的素质关一定要把牢，要录用符合业务要求和脊背职业素质的员工，否则一切管理无从谈起。
3. 管理观念上的更新，在管理观念上要提倡科学，实事求是。
4. 制度上的落实要不折不扣，不能随意化。
5. 要非常重视对员工的制度教育，让他们理解制度的精神和整体的行动指南。
6. 管理重在疏导而不在堵漏。
7. 厨师长的素质重于经验。经验是宝贵的。在处理各类事件中，往往凭着经验就能很快的解决问题，但是有时候就不灵验了，这就是素质的问题。厨师长要善于接受科学的管理理念，结合自己酒店厨房的具体情况，以制度为准绳，让处于不同昨天下的员工都能在制度框架下正常工作。