

2023年酒店工作计划与总结(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

酒店工作计划与总结篇一

- 1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施。
- 2、制订并落实好公司的各项规章制度。
- 3、合理设置本公司的组织机构；积极践行总公司经营理念，创造良好的工作、生活环境，培养员工的归属感，提升企业的向心力、凝聚力、战斗力。
- 4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题。
- 5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。
- 6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。
- 7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

尽管在公司领导和同仁的帮助下我很快适应了新岗位的工作，但是仍然存在着不足。因为一贯秉持快速高效的工作作风，在实际工作中往往忽略一些必要的程序，容易急躁冒进。针对这项不足，下一步要多向公司领导学习，以便能更好地提高自己的管理水平。接下来的工作，我首先要解放思想、实事求是，摆正自己的位置，根据工作中存在的不足，积极向领导、同仁学习，不断改进工作方法，努力做好工作中的每一件事情，以促进公司健康长远的发展。

1. 找准自己的位子、当好上级配角、我作为事业部的总经理助理，严格依照董事会的授权与经营管理范围，带领手下队伍围绕总公司下达的年度工作计划指标和企业发展的实际需要，坚持以人为本，以市场为导向，以规章为支撑，建立健全规章制度与赏罚机制，并千方百计开动脑筋，拓展经营规模，完善服务，展开卓有成效的经营管理工作。

2、务实创新，科学规划，采取多种方式，整理内部员工慵、懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。

在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、

工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20xx年里本人对董事会的承诺是：1、事业部全年投诉率不超过1.5%；（按现有规模，下同），2、安全事故率不超过2%；3、营业外收入同比增长2%。本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20xx年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

酒店工作计划与总结篇二

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，如果培训工作跟不上，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化管理，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。

酒店工作计划与总结篇三

今年重点工作之一建立完善的`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，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。

争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。

营销代表实行工作日记志，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记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。强调精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“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。

经常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。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，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。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利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。

××××年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

酒店工作计划与总结篇四

有效的采购计划可以使企业资金的有效利用，企业大部分的营业额是由采购部门划出去的，采购计划的好不仅能减少企业资金的流出，还可以有效的控制库存。

3、配合财务掌握库存货品数量，对不必要物品不予采购，做到零库存确保酒店现金流通顺畅。

利润主要来源于采购，因为产品的市场价格是企业无法主导的，而采购成本可以企业控制。

3、采购时以“质量好、价格合理”为原则，货比三家。

3、经常走访供应商，对报价单进行核对，并与其他商家对比，

如出现高价或瞒报，要及时更换供应商，保证公司利益不受损失。

1、督促采购员尽量做到日采日清，并及时与财务部核对帐目。做到账账清晰，分厘不差。

1、完善采购的工作制度，严格按照采购流程进行采购与核销；

3、保证每周例会，对集团及公司下发的通知做好上传下达，加强员工的工作主动性，提高员工的工作效率。

20xx年，我们需要积极配合各部门的工作，并完成领导交办的临时性工作。根据公司发展的要求，在总经理的带领下开拓创新，配合酒店统一作好经营成本的控制管理，达到经营成本控制目标。

酒店工作计划与总结篇五

好的明天，前进吧！

20xx年，是我店提升服务品质，提高出品质量，提升企业形象和社会美誉度成果颇为显著的一年，全员密切配合，互助互帮，不怕困难，勇闯难关。虽未完成计划任务，存在一定差距，但总体发展趋势比较好，我们也积累了许多宝贵的经验。

以人为本，员工是企业的最大财富；为员工营造快乐和谐的工作氛围是企业真正关心员工，爱护员工的最重要举措。xx年，酒店将通过一系列的文体活动和业务竞赛活动来励练，提升各部门的内在凝聚力和与其它部门间的沟通，协作能力，为整个企业注入活力。上半年计划组织一次管理人员拓展培训，使大家真正感受到团队精神的可贵魅力，使部门与部门之间，人与人之间充满浓浓的战友亲情。其次是对团队精神差，思想落后，态度消极，给整个团队的协作发展造成阻力的员工

和管理人员进行针对性的教育，使每个员工能敞开心扉接纳他人，乐于帮助同事。最后是通过总经理信箱的形式，鼓励大家多提好的意见和建议，认真吸收合理化建议，规范管理中的不科学因素，促进各环节流程的合理，通畅，把内耗降到最低限度，使员工感受到家的温暖，得到真正意义上的归属感！

行跟进指导，确保学习的实用性。另一方面，外出学习的管理人员回店后要认真学习，巩固所学内容，并将其加以升华，具备独立授课能力，将所学知识与大家进行分享，带动全员共同提高。

企业内部的培训均以管理人员授课为主，从军训，企业文化培训到制度培训，菜品培训，服务知识培训等各方面形成一个自主培训，监督，考核机制，使企业成为学习型组织。

客房与餐饮在现有服务水平基础上，要向接待形式个性化，营销服务精细化方向发展，其主要表现在各类宴席的承办方面，从针对性的礼貌用语，周到的细节服务到个性化场景布置，处处均彰显个性，突出品位，使之与整个酒店定位相匹配；出品方面，成立三店菜品创新研发小组，三店厨房各自定期推出新品，厨师定期统一到市场考察，新菜品推出后，三店轮流品评新菜，集思广益，群策群力做好新品研发工作。

前厅与后厨的有效沟通是服务创新，出品创新的基础，顾客的反馈是前厅，后厨沟通最宝贵的信息来源，要求服务人员当餐认真记录顾客的反馈信息，领班，经理将此信息整理交与餐饮部经理，餐饮部经理每餐餐后与厨师长进行沟通，及时解决菜品，服务方面出现的一切问题。

各负其责。推行前首先进行一次全员五常培训，做出五常推行计划，限定时间完成全面推广工作，各个时间段均不定期在三店范围内开展评比活动，好的部门给予奖励和表扬，差的部门进行处罚和批评，以集体荣誉感带动员工积极性，增

强团队凝聚力，促使五常又好又快推行。步入正轨后，再成立三店五常质检小组，每周不定期检查，一如暨往的开展评比活动，使大家养成良好的工作习惯。

开源方面，餐饮部和营销部继续做好老客户的跟踪维系，加大新客户开发力度，加大会员卡和签单客户的针对性服务工作。做好各类包席，会晤活动的信息采集，主动营销和细节服务工作，加大账款回收工作力度！

节流方面，财物每月月初将各部门当月费用明细表下发到各部门负责人手中，各部门负责人根据当月费用指标，查找费用节约管理中的弱项，及时调整思路！