2023年酒店弱电工作内容 酒店工作计划(模板7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

酒店弱电工作内容篇一

（一） 内部培训：

1、新员工入职培训：

每月按计划对新进员工进行店级培训，分7个课时进行培训

课时 培训内容 授课人

第一课 企业文化，院、集团及宾馆基本情况

仪容仪表，礼节礼貌，店纪店规 质培主管

大堂副理

第二课 酒店英语知识 质培主管

第四课 酒店安全知识 安全部经理

第五课 节能降耗、设备保养与维护 工程部经理

第六课 卫生救护常识 医务室医生

第七课 工会知识 工会主席

2、“经理一人一堂课”培训

组织各部门经理按培训计划，对全员或领班以上的员工进行专题培训。

3、专项培训

每月开展一次专项培训，由各部门管理人员进行培训。

时间 培训内容

2月 酒店对客服务英语实操技能

3月 酒店星级标准安全专项培训

6月 节能、降耗知识

7、8月 安全、法制知识

9月 酒店销售知识

10月 服务质量标准

11月 酒店管理知识

4、其他店级培训

(1)将组织4次外请训导师对全员或领班及以上人员进行酒店专业知识培训。

时间 培训内容 培训对象 授课人

4月 酒店员工激励（主讲：） 全员

外请训导师

6月 酒店员工心理培训 领班以上管理人员

10月 《酒店细节服务三十七式》 领班以上管理人员

11月 酒店8l服务模式 领班以上管理人员

(2)根据部门的不同岗位进行相关岗位知识的培训。

时间 培训内容 培训对象 授课人

2月 餐饮服务英语 餐厅、茶坊员工 人力资源部

2月 对客服务英语 前厅、客房、工程

员工 人力资源部

3月 办公软件应用 全员 电脑部人员

4月 餐饮实操技能训练 餐厅员工 餐饮部

5月 酒店客房服务质量关键控制点

客房员工□am 外请训导师

7月 工会知识法规 全员 工会

9月 岗位安全操作 全员 安全部经理

11月 板报制作技巧 通讯员 人力资源部

（二）外送培训

时间 培训内容 培训对象 主办单位

5月 特种人员操作知识 特种作业员工 市特检局

6月 消防安全 安全员、重点

岗位员工 市消防中心

7月 酒店管理跟岗实习 基层管理人员 四星或五星酒店

9月 酒店行业管理知识 中基层管理人员 西藏饭店

11月 专业酒店旅游管理 后备管理人员 相关旅游学院

（三）、对各部门培训进行量化管理。积极参与部门培训，及时跟进培训情况，每月对各部门培训记录进行汇总，并要求各部门上交下月培训计划。

（一）加强酒店质量管理，健全完善监查制度

1、按《旅游饭店星级的划分与评定标准》修改完善质检规定制度、在宾馆范围内开展管理及检查工作，重点跟进星级复核评定。

2、严格执行检查制度。进行抽查、复查相结合的方式，提高检查质量。

3、实行表格化管理，使各项检查工作有序开展。

（二）抓好质量管理工作，提高质检水平

3、对质检人员的日常工作进行量化管理。大堂副理每日填写“am每日巡检表”，并上交支配主管，质培主管将对巡查表进行批注及复查。

4、将在各部门设质检员，每月对各质检员进行培训，并组织参加各部门的培训活动，了解和掌握部门的工作流程及规范提高质检人员的素质。

（三）加强与各部门的工作交流和沟通

1、按照宾馆的规定及要求，协助各部门完善工作程序，规范操作流程。对各部门按季度进行服务明星评选，组织相关的业务知识竞赛、技能操作比赛等。

2、不定期到各部门进行服务流程检查，及时整改发现得问题。

酒店弱电工作内容篇二

新的一年，新的起点，新的舞台，在即将来临的2018年，我店将紧紧围绕利润这一核心目标，从经营管理，菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“精品舒适，物有所值”这一中心战略，开展工作，努力提高营业收入，强化内部管理，尽可能将各项费用控制到最低，争取完成公司下达的计划指标。

一、经营思路：

1、树立全体员工整体营销意识。不要空话套话，要融入到员工日常行为规范和服务管理中去。

2、进一步调整目标市场定位和客源结构，在稳定维系好现有客源的基础上，积极开拓市场。

3、调整营销思路，推行客户量化管理标准，同时联营专业网络营销合作平台，增强销售力量。

4、提升产品及服务的附加值，在产品打包组合上做文章。

5、根据市场变化，结合营销手段，灵活运用价格杠杆，最大限度地获取经济效益。

6、努力拓展市场份额，以各种节假日节点为主线，作好节假

日及日常婚宴的营销工作。

7、了解竞争对手的信息，知己知彼，有针对性的制定本店的营销计划。

8、努力提高本酒店的知名度，美誉度。

9、以服务带动营销，以营销去检测服务为标准，加大客户体验与反馈沟通。

二、管理思路：

1、管理上定位“执行年”，内部管理重点为执行力建设和团队建设。

2、加大经营、管理、服务及制度创新力度，树立管理的权威性和严肃性。

3、把宾客的满意度（对外）和员工的满意度（对内）作为系统工程来抓。

4、开源节流，增收节支，紧缩内部各项管理费用，从管理和技术上使节能降耗工作取得更大成效。

三、经营计划

一、市场营销方面：

5.在十一前对消费达到5万以上的重点单位客户以及重要合作伙伴 进行周年礼品赠送（计划数100份，成本约100元左右/份）；每次大型团队到店做到基本为销售人员进行重点跟进服务。

6、本地单位客户基本做到销售人员能第一时间在现场进行服务以 及售后，对重点单位客户餐饮消费进行专职的跟进服务。

7、客房以与ota单位“酒+景”战略合作及预付政策捆绑销售

8、对于本地单位住房给予住一定间夜数给予一定奖励；

9、给予会务公司用房奖励；加强会务主推。

10、推出各项会员卡并给予会员充值赠送政策。

11、加强与各商务单位、自驾俱乐部、各类高端俱乐部等拜访，建立 合作关系，联合各渠道旅行社、会务公司、培训市场、单位工会□ota等建立深度合作，以共赢为目标；提升市场占有量。

二、客房营销计划

1、加强客户维系、提升客户满意度

2、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务 体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美 好感觉。接近宾客与酒店的距离。

3、加强礼宾员岗位工作服务规范操作，加强行李寄存及安全保管工作，完 善光观车管理制度，目前较多住店宾客并不知酒店这一项泡温泉免费光观车 接送服务，除了前台员工在入住时会提醒宾客酒店有免费光观车去泡温泉，还应在公园道大堂及温泉中心大堂醒目位置摆放pop牌提示光观车接送时间及联系方式等，提高宾客满意度。

4、提升大堂服务主动性，自10月份开始，大堂设立了免费自助茶水供应服 务，受到了宾客的满意及好评，明年将会延续并优化这一项服务，设法将自 助服务改为员工主动上前服务，宾客到店，员工热情的递上一杯热茶，加深 宾客满意度。

三、餐饮营销计划:

1、服务方面

提高员工的培训及服务标准，并对餐饮用品适当调整，做到年轻化、标准化、热情化。

2、菜品方面

菜品方面将在现有菜品的基础上，进行菜品特色开发，主要是以本地生态食材为主，增加养生主题概念，研发出能代表地区的地道菜肴，并与政府积极配合进行宣传推广。

3、餐具方面

根据餐饮出品定位，计划采购系列主题餐具，以提升餐饮出品品质。

4、定期推出特色、特价菜活动，根据节事，节点活动，推出酒店让利销售折扣优惠，吸引大众眼球达到增加人气，促进消费的目的。调整厨房技术力量和结果，引进本地菜系，避免“大而全”，出品上突出本地特色。根据客史档案，有针对性推出高档及特色菜肴，体现高档次消费。

5、加大住店客户及内部员工的优惠力度，如：给住店客人凭房卡9折，给过生日员工当日消费8优惠等等。

6、宴会市场营销全面铺开，与婚庆公司、明政部门、婚纱影楼、珠宝店，花店建立长期稳固的合作关系，拓宽市场信息来源与渠道。

四、管理计划

一、人力资源开发与管理

做到“两化”管理，以“人力优化、能源量化”为主导思想，做好内部成本控制，扁平化的管理模式，实行一岗多能，一专多职的角色扮演原则。能源管理方面;做到灯有控制表，设备有使用量化表，每个员工有思想意识表。

1.抓好企业文化和精神文明建设。不断改善员工工作条件，重视员工满意度，企业文化是维系酒店发展和稳定经营重要法宝，也是企业的一种工作氛围和习惯，同样也是管理层敬业爱岗具有企业共同愿景一种精神依托，积极稳定员工队伍，降低员工流失率。继续加强员工沟通交流制度建设，推进民主与透明化管理的进程，增强员工的归属感，通过多种途径体现酒店对员工的关心，最大限度地降低员工的流失率。

2.调整与建设管理班子，抓好现有管理人员，以经营为向导，以服务为基准，抓好品质经营，以管理者的行动为动力，带动全体员工的活力，推行二八管理原则，调动各岗工作积极性及服务准确性。在工作管理中，以“先扶后舍”的原则，逐步完善及更新团队力量。

二、服务品质方面

1、抓好酒店三项服务，“大厅动态服务”以观察为导向，“客房静态服务”以留言个性为导向，“中餐现场服务”以交流为导向，从三项服务方面，做好延生，制定标准，创造体验价值。

三、培训方面

品质提升起培训为根本，强化酒店的各类培训制度，督促实施与完善，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

1、岗前培训，人事培训课件的制作，形成最基本的培训教材。

2、在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

3、晋升培训，建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4、交流观摩培训，由酒店组织，定期开展与同行之间特别是外市区星级酒店间的交流培训与学习。以提高员工思想境界及标准。

5、加强培训记录存档管理，确保培训有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

四、成本控制方面：

1、加强客房易耗品的配送与管理，杜绝流失现像，做到月算月核，发现问题，及时查找补漏。

2、调整客房迷你吧经营模式，通过一年的免费赠送，市场占有率明显提升，计划淡季调整房价后，由免费模式改为盈利模式。达到减本增效。

3、加强能耗管控，"水、电"使用的严格控制，制定酒店大型设备使用表，流量提示卡，时刻提醒员工节能意识。

4、采购方面：多了解供应商资料，进行合理比价，及时掌握最新价 格消息，进行有效的监督、管理、控制。严格按照采购的程序办理。

5、费用开支：严格按预算、计划开支，巩固和落实现有的费用报销 制度。

五、设备管理及工程改造

1、加强大型设设备管理责任制，做到设备落实到人，有责必究的 原则，并定期开展设备操作培训及保养培训，定期抽查，保障到 各项设备良性运转。

2、完善大型设备巡检制度，针对酒店空气能、空调、太阳能、高 压配备柜等制定巡检制度及保养预案，出现问题，能及时发现，及时解决。

3、针对酒店工程问题逐步调整，计划：高级套房加装电视转盘，负一层改造员工更衣室及就餐区，三楼厨房传菜通道改道规范事 宜，二楼棋牌室安装分体空调工程降低能耗，三楼多功能男女洗 手间座侧改为蹲厕。

六、安全管理

1、治安管理。重点为建立完善对突发事件处理预案并认真实施。针对夜间薄弱时间段加强与安保的联防机制。

2、消防安全管理方面，定期组织开展员工消防教育与培训，提高 员工安全意识，加强员工对消防设备的使用与了解，并掌握一定 的防火知识，做到群防群治。联系安保部定期组织消防演习。提 高员工应急预案疏散流程掌握。

综上所述只是介于对酒店整体计划管理一部分，有不到之处恳请领导 与已修改指正。以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需 要各个部门的协助与配合，更需要上级领导的鼎力支持我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾2018年的工作时，收获的不仅是 信心满满，更有累累硕果。

2017/12/26

酒店弱电工作内容篇三

酒店的筹备是在集团营运中心监控下，酒店事务部直接指导

下，实行总经理责任制这样展开的。首先由酒店事务部根据该饭店的档次、规模等，派驻一位能力强、酒店与酒店管理知识丰富、有较好的人际关系技巧的总经理到职。

总经理到职后，首要做下列事项：

2.确立饭店各部门的行政架构及部门主管级以上的人员编制，报饭店事务部审批;

6.待饭店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，饭店事务部认可签合同而聘请的。

到这一工作环节，整个饭店的筹备工作便全面展开。

酒店弱电工作内容篇四

年是我们酒店评星后的第一年,新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远，酒店质检工作计划。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的.发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是*年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期望提升酒店整体服务质量和服务意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此***年质检部工作总体计划如下：

一、培训工作：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。

1、提高培训的层次：现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。***年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

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。

二是细节化。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。

4、完善开拓培训的资源;培训不能拘泥于在课堂上讲授，形式要多样化。包括进行培训游戏、多媒体培训，甚至走出培训课堂。利用各种途径完善培训的资料库，搜集培训资源，包括要求部门定期提供培训案例，搜集有关的书报资料和网络资料等等。

5、***年度的培训工作将从以上四个方面着手，努力提高员工员工的意识，提高培训的专业化，充分与质检的结合，开拓培训的资源。***的培训大纲也会根据以上内容进行制定，做一些有用的，员工感兴趣的培训。

酒店弱电工作内容篇五

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。

20xx年1月我们根据董事长给出的营销思路结合酒店现状做出以下酒店销售部工作计划：

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。

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。

酒店弱电工作内容篇六

1、 部门定位

餐饮部作为私人会所重要的组成部分，它的`每一个环节深深影响着整个会所，所以它必须是完美的。它必须具备最流畅、最亲切的“管家式服务”，并提供最高档、最时尚、最健康的菜肴，配备最全面的酒水饮料和器皿。因为它的高档、神秘，让许多会员流连忘怀，让众多非会员想往，它的出品一直在餐饮界处于领先状态。

2、 竞争对手分析

目前还没有出现真正的对手，但我们还是把高档的餐饮会所和五星级酒店的vip俱乐部作为竞争对手。通过不定期的考察，了解它们最新的动态，作出最英明的决策。

3、 价格定位

努力打造“宁波第一贵”餐饮，通过各方面的调整，服务的增加，菜肴的研发，应该是可以达到的。届时在年底把烫金的

“宁波第一贵”五个字挂在会所进来的墙上，以此在促进我们各项服务，又为会员增添信任感，为餐饮以后的发展埋下了伏笔。

4、 会所餐饮部的亮点服务

我们拥有：最专业的谭家菜高级厨师

最高档最齐全的葡萄酒品种

最专业的雪茄房

最具特色和私密性的餐饮包厢

最流行的中国名菜

最亲切的管家式服务

最高雅的会员活动

公司只要真正想打造一个顶级私人会所，就必须拥有一支优秀的团队，丰富而又时常更新的亮点服务，和优越的福利待遇作为保障。

1、 总体考核和管理制度

管理上坚定不移的执行a管理模式和扁平式管理结构，减少众多复杂环节，更大更快的发挥执行力，提高工作效率。提前作好每周、每月、每季的工作计划，充分的准备是成功的基础。

考核上全部转换成数字化考核，上到营业额指标，下到每日员工评分表，既清楚又简单地了解到问题的根源部分，能快速解决任何问题。

每季一次的公平的员工技术比武让员工体验成功，带来激情，我们希望在比武上永远要奖励那些技术高的优秀员工。

2、 前厅管理上

采用标准酒店化管理，落台和储物柜按照五常法管理，服务上实行“管家式服务”，让每位员工掌握各类技能，随时提供一站式服务，服务到底。

3、 厨房管理上

全面实行五常法管理制度和每日盘存制度，加大菜肴创新力度，努力打造最时尚、健康的高档菜品。

4、 吧台管理上

全面落实五常法管理制度和每日盘存制度，不但把现有品种做更精美，更要创新出时尚的鸡尾酒、花式咖啡和奶茶类。

1、 客户维系上

首先做好迎宾酒的更新工作，这个第一印象带来的效果不一般，其次做好全程的服务流程，客户每一次用餐必须有管理层一至二次的上前问候。

2、五常法管理

二季度：

公共课：1、团队建设

2、管理意识

3、高效沟通

前台： 1、销售技巧 4、英语口语

2、细节决定一切 5、养生部项目培训

3、绿色服务 6、五常法管理

后台： 1、厨房英语

2、创新意识

三季度：

公共课：1、个人形象管理

2、与同事相处的30个原则

3、领导力和执行力

前台： 1、英语口语

2、有效沟通技巧

3、商务礼仪技巧

4、时间管理的技巧

后台： 1、厨房英语

2、国际流行菜系

四季度：

公共课：1、国外餐饮企业管理精华

2、活动策划流程

3、餐饮业发展前景

前台： 1、英语口语

2、各类案例分析

3、服务意识

4、各国服务亮点

后台： 1、厨房英语

2、前后台协接工作

酒店弱电工作内容篇七

下面是工作计划网小编为大家带来的精选酒店工作计划范文三篇，欢迎大家阅读，更多精彩范文请关注工作计划网。

酒店营销部工作计划

一、目标市场分析预测

1、区市场分析预测

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高星级酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

2、竞争对手分析

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的星级酒店，而是附

近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

3、本酒店竞争能力分析

本酒店的优势：1、本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况(淡、旺季)随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

4、销售模型制定

为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模型，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿望，分析其销售潜能;然后探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围;接下来制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同;第四步是实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务;第五步，随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意最大化;最后是了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

5、全年本酒店客源预测

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，维护新客户。

二、全年市场定位和目标确定。

1、全年酒店目标

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导(包括商务散客、商务会议、)，旅游市场为辅。商务市场的开发，我们

必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的促销方案，做为各月份工作重点和目标。

酒店主管工作计划

一、落实层级管理，重视执行力，不断推进部门的管理制度建设

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程，酒店客房主管工作计划。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1)、深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的’费用;做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控;杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、17年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题;其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品;最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要

时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围，工作计划《酒店客房主管工作计划》要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗“这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基本功训练。

(2)重视岗位培训，持之以行抓好班前班后会工作

业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在职的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强员工与管理人员的沟通和了解，互通情况，统一思想、提高认

识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3)、适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

四、管理工作方面

(1)、加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)、加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3)、继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求最大利润。

(4)、加强团体建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。

(5)、加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6)、加强维修保养工作。

五、其他方面

(1)、加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)、加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

3)、做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。