

2023年酒店的工作计划和发展目标(实用9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

酒店的工作计划和发展目标篇一

新的一年，为完成公司久远成长，现分离公司战我部分的实践状况，我们工程部20xx年任务的重面，出立于工程部各项任务任务的落实，并正在本来工程部任务的底子上，不停进步效劳量量，自动合营物业效劳中间完成各项维建义务，特制定任务计划以下：

依照运做形式及岗亭经管的请求，工程部的职员保持现在的的人数，包管火电体系的运转。为包管应急事情得和时有用的处置，正在现有职员体例中，夜间执行听班轨制。

(1)增强工程部的效劳认识。现在正在效劳上，工程部需进一步进步效劳火仄，迥殊是正在方法战量量上，更需进一步进步。本部分将按期战没有按期的展开效劳认识战方法的培训，进步部分职员的效劳量量战效劳服从。

(2)完美轨制，明白义务，保证部分良性运做。为发扬工程部做为物业战商家之间成长的优越沟心的纽带感化，针对效劳的形状，完美战改善任务轨制，从而更得当现在任务的展开。从装备经管战职员支配轨制，真正完成任务有章可循，轨制标准任务。经过落实轨制，明白义务，包管了部分任务的良性展开。

(3)增强装备的羁系、增强本钱认识。工程部背责全部的设备

装备的保护经管，曲接闭系物业本钱的掌握。熟习装备运转、机能，包管装备的一般运转，依照标准操纵时羈系的重力区，工程部将依照相干任务的必要停止落实，做到有装备，有保护，出效果；并将设备装备保护着重面计划到详细小我私家。

(4)展开培训，强化进修，进步技艺火仄。就现在工程部效劳的范畴，还比力无限，迥殊是范围于本身常识的布局，为进一步进步任务技艺，得当展开实际进修，扬长避短，进步团体部队的效劳火仄。

(5)针对设备装备保护颐养的特色，制定响应的保护颐养计划，将任务目的细化。

能耗本钱凡是占物业公司平常本钱的很年夜比例，节能降耗是进步公司效益的有用手腕。动力经管的闭键是：

(1)进步全部员工的节能认识。

(2)造定需要的规章轨制。

(3)接纳需要的技能步伐，好比停止市场告白战路灯的照明设备装备的改革，凭据时节实时调治开闭灯的时光，将能耗降到最低；将楼讲的灯改革为节能型灯具掌握开闭改革为触摸延时开闭。

(4)正在装备运转战维建本钱长进止外部审核掌握，幸免战削减不用要的糟蹋。

(5)每个月守时抄火电表并停止汇总，做好节能降耗的任务。

酒店的工作计划和发展目标篇二

年时光飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的`盼望，新的出发点引发新的空想。我做为旅店餐饮工头，凭据公司带领

的任务支配及客岁的任务履历总结做出本年的任务计划。

1、礼仪规矩请求天天例会频频操练，员工睹到主人要规矩用语，迥殊是前台支银战地区看位效劳职员请求做到一吸便应，请求把礼仪规矩利用到任务中的每面滴，员工之间彼此监视，配合提高。

2、班前脆持对仪容仪表的的检讨，仪容仪表没有及格者请求. 及格后方可上岗，岗上收现仪容成绩马上斧正，监视对客礼节规矩的应用，员工养成一种优越的立场。

3、宽抓定岗定位战效劳认识，进步效劳服从，针对效劳职员正在用餐顶峰期的时刻停止开. 的分配，以工头或滋长为中间随时收援闲档的地区，其别人员各背其责，明白各自的任务内容，停止合作互助。

4、倡导服从效劳，请求员工只需有主人必要效劳的马上停止为主人效劳。

5、物品管. 从年夜件物品到小件物品不论是客益或许天然破坏，凡事皆请求做到有章可循、有据可查、有人履行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管. 大众地区，请求保净职员看到有同物或许净物必需即速洁净。各地区的卫生请求沙收皮相、周围及餐桌、空中、无尘无火渍、摆放. 齐、无倾斜。7、用餐时段因为主人到店比力. 中，每每会涌现主人列队的景象，主人会浮现出没有耐心。这时候就必要工头组长职员做好欢迎顶峰前的欢迎筹办，以削减主人等待时光，同时也应注重桌位，确保无误。做好表明任务，延长等待时光，当真欢迎好每桌主人，做到闲而没有治。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的晋升自助餐效劳的量量，造定了《自助餐效劳. 体实操计划》，进一步标准了

自助餐效劳的操纵流程战效劳尺度。

9、树立餐厅案例支.轨制，削减主顾赞扬概率，支.餐厅主顾对效劳量量、品格等圆面的赞扬，做为改进平常管.及效劳供应紧张根据，餐厅全部职员对支.的案例停止剖析总结，针对成绩拿出办理计划，使平常效劳更具针对性，削减了主顾的赞扬概率。

1、新员任务为餐厅职员的紧张构成部门，可否疾速的融进团队、调.恶化型心态将曲接影响效劳量量及团队扶植。凭据新员工特色及进职状况，展开专题培训，请保存此符号员工的心态，重视脚色转化，熟悉餐饮止业特色。使新员工正在心.上做好充沛的思惟筹办，减缓了果脚色改变的没有顺应而形成的没有谦情感，放慢了融进餐饮团队的程序。

2、重视员工的发展，时辰闭注员工的心态，请求连结优越的任务状况，没有按期构造员工停止进修，并以对员工停止审核，检讨培训后果，收现不敷的地方实时补充，并对培训计划减以改善，每个月按期找员工交心做思惟任务，理解他们远期的任务状况从中收现成绩办理成绩。

3、分离任务实践增强培训，目标是为了进步任务服从，使管.加倍标准有用。并分离平常餐厅案例剖析的情势停止解析，使员对平常效劳有了全新的熟悉战.解，正在平常效劳认识上构成了分歧。

1、正在任务的进程中不敷细节化，任务支配没有开.，任务较多的状况下，主次没有是很清楚。

2、部分之间短缺相同，经常是出了事今后才收现成绩的存正在。

3、培训进程中互动环节没有多，削减了气愤战生机

1、做好外部职员经管.，正在经管上做到轨制宽明，合作明白。

3、将正在现有效劳水准的底子上对效劳停止立异晋升，主抓效劳细节战人道化效劳，进步效劳职员的进职资历，晋升效劳员的薪酬审核报酬尺度，增强平常效劳，建立劣量效劳窗口，造制效劳亮面，正在品牌的底子上再立异的效劳品牌。

4、正在物品经管上义务到人，有章可循，有据可查，有人履行，有人监视。

5、减鼎力度对会员客户的保护。

1、宽格经管轨制、用工培训轨制，分别明白岗亭审核品级，加强员工合作认识，进步小我私家素养及任务服从。

2、加强员工效益认识，增强本钱掌握，勤俭用度开收。培训员工养成优越的勤俭风俗，开.用火用电等，收现糟蹋景象，实时禁止并宽格履行相干处分轨制。

3、增强部分之间调和闭系。

4、重食物平安卫生，抓好各项平安管.。

5、展开多渠讲宣扬，促销举止并与周边各公司彼此互助，添加会员率。

酒店的工作计划和发展目标篇三

除了完善原有人力资源管理制度外,根据劳动法和劳动政策法规,结合酒店的实际情况,明晰了奖惩、考核、调动与选拔、休假、劳动关系等内容,逐步完善劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力,提高员工素质和能力,满足酒

店及员工个人发展的需要,人力资源部制定了相关培训管理规定,并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作。

1、通过精心组织,认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训,共举办两期。一期酒店新员工培训共50余人参加。第二期员工集训是在管理公司来后协助进行的。

2、各部门日常培训工作的效果显著。

以客房部为例,一方面,各班组重点抓好员工素质,工作态度、服务礼节培训;另一方面,认真落实当月培训计划,完成培训任务,组织日常性的岗位业务学习。

3、组织员工参加比赛,检验了员工的教育培训工作。

组织服务员参加滕州市职工技能比武,获得团体第二名,厨师烹饪比赛团体金奖等。

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。

因此,在质检部没有成立前,人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则,做到有功必奖,有过必罚,制度面前人人平等,维护了酒店及员工的正常利益。

人力资源部采取批评教育,督促检查,每日通报,罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度,严格落实服务区各项制度的实施,严肃处理违反酒店规定的行为。

20xx年,是老板更换的一年,我部结合济宁香港大酒店管理模式,逐渐形成了能体现新酒店自身的人事管理系统。在组织结构上,以精简、必需、合理为原则,根据各部门功能和职权情

况,设置了合理的三级垂直管理模式,初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的。

酒店的工作计划和发展目标篇四

新年新气象,身为酒店部门经理,也为今年的工作安排设计了相应的经理工作计划。

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。

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20xx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。

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蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，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和通报。

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。

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。并且要求按规定发放，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。同时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。

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。接下来，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。

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。

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。

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！

酒店的工作计划和发展目标篇五

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，也为了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。

以上虽然工作做得还是比较完善，但是在20xx年第xx季度部门工作中依然存在不足，员工对客人的个性化服务不足，对客人的服务没有至始至终。为了使部门的工作更好的提升和

开展，工作的计划安排如下：

- 1、加大部门员工的培训工作，以对客服务方面的培训，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。

酒店的工作计划和发展目标篇六

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，

齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安

全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其

中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐

厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，

有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训 批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各

岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

酒店的工作计划和发展目标篇七

财务部门年底很忙，要把一年的工作去梳理，做好汇总，但是再忙，也是要把来年的工作去做好计划，这样才能更好的在20xx年到来之后，从容的去做好工作。

做好日常的财务工作，财务的工作需要严谨，细致的去做，而日常的工作则是特别重要的，对于报销，核对，原始票据的核对都是需要我们财务人员严谨的工作态度去做好的，无论是报销或者支出的工作都是需要确认清楚，明确目的才能去做。而不能游走在法律的边缘，一定是要依法去做好财务的工作，为酒店把关，同时明确各个财务人员的责任，不能混淆了。酒店的业务量大，财务单据多，也是需要我们好好的一笔笔的核算清楚，不能遗漏和出错，无论是客户的付款，或者是采购的报销单据，都是必须一笔笔的确认清楚才行。

管理好财务工作人员，进行队伍的建设，新的一年，财务部门要把财务人员队伍带领好，加强培训，明确个人的工作职责，确保财务部能在日常的工作中做好，而且财务部的人

员很多都是新人，对于业务不是那么的熟悉，所以更是要加强培训，让老员工带领新人一起来把财务的工作给做好，虽然任务是比较的艰巨，但是也是要去做好的，特别是新人如果带好了的话，他们的热情，冲劲更能把财务部的工作做得更加优秀，去为酒店服务。

个人的学习也是不可或缺的，无论是管理方面，或者财务会计方面的知识，特别是最新的一些知识更是要去学，不能落后，作为财务的一员，本职工作是必须做好的，但同时该学习的东西也是不能落下，不能故步自封一直用着老的方法，而不去尝试新的东西。同时我也是要提高个人的一个工作效率，之前的工作虽然做得还不错，但是效率上来说还是不能让领导满意，这也是我要在新的20xx年去改进的。

回顾过去，虽然已经快要结束这一年的工作了，但是我知道我还有很多的不足要去改进，在新的20xx年里面，我不能松懈，要继续的去把工作给做好，把自己不足的地方去努力改进，让自己的工作做得更加好，让领导满意，让自己的工作能力得到提升和增长。我也是准备好了，对于新的一年的工作，我想，我是充满了信心，也一定是可以去做好的。

酒店的工作计划和发展目标篇八

为加强酒店服务质量管理，提高酒店整体的竞争力。为保证服务质量的检查工作能够行之有效，整改工作能够主动和积极落实完成，特制定质量检查规定如下：

一、酒店质量检查组织网络：酒店质量检查小组(简称质检小组)由领导小组和工作小组组成，负责酒店各部门服务质量及工作质量的检查、监督，并提出整改意见，进行跟进考核。

1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)

2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)

3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服务、客房维护修保养与清洁卫生)

4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、餐饮区域维护修保养与清洁卫生)

5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公共卫生间、后台区域)

6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

三、酒店质量检查运行模式：

酒店质量检查运行模式：

(一)酒店质检小组工作原则：酒店质检小组工作原则：

原则 1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店星级的划分与评定释义》前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店星级的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》，客观的展开质检工作，服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容，要如实的记录在质检情况表上，并提出个人看法。

3、在质检过程中，即时记录酒店领导的工作。

(二)酒店质检工作的运作方式：

酒店质检工作的运作方式：

- 1、每周一次定期检查，参加人员由质检工作小组组长确定，并出具 2 周质检报告(附件 1) ;每两月一次检查，由质检工作小组组长 安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关 人员参加，进行对酒 店安全设施设备与维护保养进行全面性 检查， 并指定由被检部门人员 做好现场记录并出具质检报告 (附件 3) ， 届时由质检工作小组汇总 核对；每季度一次抽 查， 邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、 旅游局 专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查， 并出具专 业 报告(附件 2、附件 4) 。
- 2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检 查。
- 3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及 被检部 门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责 任原因。
- 4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好质检报 告 (附件 1)发至各部门。
- 5、各部门经理在质检报告上填写纠正措施及纠正时间，并签 字确认后质检报告反馈到质检小组。
- 6、质检小组依据质检报告上的整改计划和结果进行复查，并 将 结果反馈到质检领导小组审阅。
- 7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一 问题， 质检工作小组将提请酒店在行政例会上进行通报， 并要视情况对所在 部门负责人进行相应的经济考核。
- 8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处 理，视 情况决定是否处罚。 (三)酒店质检渠道：酒店质检 渠道：质检渠道 3 a□直接检查; b□值班记录; c□其他人或部门 反馈; d□客人投诉; e□宾客意见表等。

酒店的工作计划和发展目标篇九

在工作中做好督导，协助，榜样。

1. 单据报表存档

2. 平帐，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

1、以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

2、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

3、多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

4、营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

5、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

1、学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

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