

# 最新酒店下年度工作计划(优质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。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店下年度工作计划篇一

- 1、积极应对四月份住房小高潮，做好服务工作，确保优质的服务。
- 2、不断开发新客源. 以抢占更多的市场份额.
- 3、国际劳动节、父亲节及儿童节的促销方案。
- 4、由于二，三季度属于淡季节，制定定期促销活动，如消费送现金券等。
- 5、端午节种子的销售。
- 6、5月31号将完成中秋节目标客户群的客户名单安稿, 为中秋节月饼销售做准备。
7. 完成下达的各项工作指令，协助赵总完成各项工作。

## 酒店下年度工作计划篇二

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。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。

## 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.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

## 酒店下年度工作计划篇三

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。

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。

## 酒店下年度工作计划篇四

1. 批阅每天工作报告，指出不足之处，提取有价值信息呈报某总，举行每日例会，落实当天的重要事件安排，听取当天客户的客户投诉意见计划安排明天外出拜访。

3. 完成赵总下达的各项工作指令。

4. 每天电话拜访5家商务客户，接待重要客户的入店及离店。

5. 早上大堂值班，交换2张陌生客户卡片，听取客人反应意见。

6. 完成每天工作日记，主要记录当天发生的事件及跟进情况。

二、一周工作(4.13-4.19)

## 酒店下年度工作计划篇五

1. 跟进3位大客户□xx制衣有限公司;xx布业有限公司;xx国际。联系感情，了解春交会的消费动向及最近住房安排。

2. 跟进有赠送客房的商务公司预约上门拜访。

3. 陌生开发客户5家并跟进成为优质商务客户。

4. 跟进正邦集团公司4月18号以及宸煜服装公司4月17号的住房安排，尽早确定住房名单，做好控房。

5. 针对性地拜访与广交会有关系的各个公司.
6. 完成季度客户答谢会的操作方案。
7. 跟进春交会期间的房间价格是否作调整, 及宣传工作.

## 酒店下年度工作计划篇六

时间过的好快，似乎在一个不经意间给人许多考验，许多宝贵的经验，我已从事财务工作两个多月的时间了。以下是针对我所在酒店的基本介绍与20\_\_年酒店财务工作计划的具体情况： 酒店简介：\_\_大酒店是一家文化型酒店，在经营上打造一流文化型酒店。在餐饮形式上讲究：地方特色或民族性风味特色，所以在餐饮产品品种数量上，相应比较多。这样就决定了酒店在食品原料上的成本投入，相应的增多。所以在餐饮成本控管方面，必须注意到食品原料市场供应情况及厨房在加工情况。以便于更好的对产品价格跟踪管理，随时对产品的毛利进行控制。做出毛利预警机制，以保证酒店的利益。刚到财务，一切都从零开始。作为成本控管，本岗位的工作责任就是：发现问题，然后用具体的数字或文字说明问题。解决关于成本方面的问题，不定时地对酒店的菜品价格进行核算。是否销售价格过低，或成本过高等问题。以便于及时发现问题，如有发现及时记录下来。并且用书面形式表达出来，以作书面性汇报。好及时的反应情况，保证酒店利益不受损失，将酒店的20\_\_年财务工作计划如下：

- 1、了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。
- 2、不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

在\_\_酒店财务，工作的这段时间里。刚开始工作比较上进，并且能快速的发现问题并反应问题，同时做出书面性的工作汇报。并且也解决了一些实际问题。但是到最近半个月来，由于年终盘点，年货问题，而没分清主次，同时没有做好时间安排。造成成本控管工作不及时，反应不到位。书面性汇报也没有做，同时做了好多无用功，造成大量工作时间的浪费。在\_\_工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的\_\_意识不强，所以后我将三思而后行。在工作认真考虑后再去做，把工作时间安排好，以免做太多的无用功。在工作当中应做到，工作效率的最大化以防止效率过低!工作问题主要存在：没有分清工作重点，没有理顺工作环节。而造成以上问题的发生，为防止以上问题从复发生，做出下一步工作计划如下：

迎新年，20\_\_年工作计划如下：

- 1、安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。
- 2、一周一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备。
- 3、对厨房原料有针对性地盘点，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。
- 4、针对原料的购进与售出，存在若干品种可以论件计算，也就是整进整出。在整进整出的原料品种方面，准备制订出每日售卖盘存表。以便于更准确地了解厨房的成本及其损耗。

## 酒店下年度工作计划篇七

二、实施餐饮部的各项规章制度，协助解决人事问题；不断地创造部门内良好、和谐的工作气氛和环境，协助实施员工培训计划，提高服务质量。

三、协助各个部门的工作，以保证酒店的每天正常运营

四、做好每天营业前的准备工作，做好酒店的成本控制及消耗控制

五、做好酒店每位员工的各项福利计划标准与实施

六、员工食堂和宿舍管理制度的完善与实施

七、对管事部的库房，财产人员管理要经常教育其行事风格，态度教育很重要，另外加强责任管理，建立严格的各项规章制度和操作流程。

八、领头之人严以律己，以身作则，要求下属做到的自己必须首先做到，一定要团结全体人员，形成良好的氛围。

九、后勤员工的定期培训与考核

十二、提高后勤人员的工作质量，认真做好领导下达的每项工作

十四、员工更衣室与其他服务设施的管理并检查和督促工作。

十五、员工宿舍管理制度与员工就餐时间及作息时间的合理安排制度的实施

十六、严格执行后勤部各项费用审批制度，确保后勤费用支出控制在预算范围之内。

十七、配合人力资源部定期组织本部门员工进行工作技能培训，提高后勤服务水平

十八、注重每各人的作用和地位，并充分尊重之，合重人力成大家事。

十九、强化系统运作，机制运行

二十、要实施兄弟姐妹般情怀与严格的纪律管理并重，恩威并施，管理要有魄力，树立榜样

## 酒店下年度工作计划篇八

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、

科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

## 酒店下年度工作计划篇九

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20xx年已成为过去，在过去的一年里，我们虽然取得了一定成绩，这与大伙的共同努力是分不开的，虽然紧张、忙碌、风雨兼程，一路走来，我们充实而快乐！在这里我真诚向大家道一声：“谢谢大家，你们辛苦了，谢谢你们！”

翘首xx□任重而道远，我们的任务更加艰巨，酒店前厅年度工作计划。市场给了我们更严峻的考验，企业同时也寄予了厚望与责任，我们如何在新的征程奋起扬帆，迎接新的挑战，特制定工作计划如下：

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里. 及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们.....，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌

输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量，工作计划《酒店前厅年度工作计划》。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们.....倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在xx年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！