

# 最新酒店宴会经理工作内容 酒店总经理 工作计划(优质5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

## 酒店宴会经理工作内容 酒店总经理工作计划篇一

饭店总经理在构筑饭店整体运作架构时，除每日以巡检及例会为核心的日常运转模式、每月以主题工作及评审核心为轴心的整体运作模式外，还应有序、有机、有效地建立、控制如下饭店三大整体运作核心体系，即以员工为核心的人力资源体系，以预算为核心的财务督导体系及以产品为核心的服务营销体系。这是饭店整体运作的三根支柱。

### 1. 饭店中长期战略规划，包括：

(1) 涉及饭店今后发展方向和发展目标的重大决策，以及为维护饭店的良好信誉而开展民用工业的工作，饭店内外关系的协调。每年下半年制定的后三年饭店经营的滚动式计划和在此基础上制定的下一年的经营预算是饭店规划和发展的主要内容。

(2) 在此基础上制定饭店的设备设施维修保养更新改造计划。饭店的设备设施维护良好，这是饭店资产保值增加的前提。

(3) 饭店的经营发展方向和经营战略的制定和确立。

### 2. 饭店市场推广

每饭从它诞生之日起，就与市场密不可分。市场是饭店经营活动的轴心，而顾客是市场的主宰[]“our customer are winners.”[]我们的客户是赢家) 赢得了顾客就是赢得了市场；而赢得了市场，就等于赢得了成功。

这里的市场指的是客源细分市场。总经理在做长期、细致的客源市场分析研究后得出的市场定位须以相应的产品组合设计来完成其营销目标，要积极地组织市场推销工作。饭店员工的优质服务也是实现促销的手段之一，这就是服务营销的本质。

饭店作为经营企业，它也毫不例外地获得最大利润为自己的最终目标。企业要生存发展就要不断扩大自己的规模。“东方不亮西方亮”，多元化的经营，可以减少饭店业目前的买方市场风险。一旦饭店受到冲击，其他方面可以弥补。多元化经营，可以为饭店企业的发展寻求新的经济增长点。同时，它还能使饭店的人力资源，财力资源，物力资源得到更高层次的合理配置使用。

### 3. 饭店人力资源开发

饭店整体运作的核心是总经理，他负责日常经营活动的全面管理和统一指挥。饭店总经理重视人力资源管理首先是选拔好饭店中高级人员。特别是选好副总经理、驻店经理及部门主管。

### 4. 饭店经营决策

决策在现代饭店整体运作中居于首要地位。总经理决策水平的高低，直接影响到现代饭店的经营成果。饭店总经理如何捕捉市场经济发展的最新信息，科学掌握饭店营运发展的趋势，抓住机遇及时调整经营策略进行科学有效的决策，使饭店在市场中获得成功，取得良好的经济效益，这是经营决策的目的。

## 5. 饭店的财务管理

财务管理是饭店管理的“灵魂”。每个企业以获得最好的经济效益，获得最大利润为最大目标，财务决策在饭店管理中起着不可缺少的重要作用。总经理对饭店财务工作的管理，首先要抓好每年下半年制定的三年经营滚动预算，然后，再根据三年滚动预算做未来第一年经营预算。为了促使经营状况良性循环，总经理每月都要对来自于各部门的预算报告加以整合，完成整个饭店及各部门预算完成情况的分析评述，并进行研究讨论。其次，总经理还要对同行饭店的经营情况做出分析比较，了解本饭店在本地区与其他饭店的竞争中处于什么样的地位。通过分析，调整饭店的经营策略和方向。第三，总经理要依靠财务总监对饭店内部的各项财务工作进行具体管理。总经理要特别关注对成本控制，包括应收款的信用控制，开源节流的管理，关注每月每日的饭店营业情况。饭店总经理在构筑饭店整体运作架构时，除每日以巡检及例会为核心的日常运转模式、每月以主题工作及评审核心为轴心的整体运作模式外，还应有序、有机、有效地建立、控制如下饭店三大整体运作核心体系，即以员工为核心。

## 6. 饭店的公共关系

饭店总经理，应该是一位出色的公共关系方面的专家。他是饭店形象的代表，做好饭店的对外公共关系方面的工作是总经理的重要职责。一个饭店的形象如何，很大程度上取决于总经理的行为及其形象，以及总经理对公关工作的态度、做法和专业程度。建立融洽、良好的公共关系，可以为饭店经营管理打下良好的外部环境基础。经营一个饭店与社会各界有着千丝万缕的联系。各级政府和部门、海内外旅行社、工商税务部门等等，都需要总经理运用公关手段，来协调和处理好与他们的关系。

建立良好的公共关系，还有一方面的内容就是要经常保持与来店vip客人的接触。饭店总经理经常访问老客户，会使客人

感到荣耀和光彩。总经理有重点地拜访客人，使空和感到很亲切，会再度光临。总经理重视公共关系工作的另一层面在重视企业形象的设计[corporateidentity]。总经理要经常策划本饭店在社会各界的良好形象设计，以使自己的饭店在本地区、乃至全国和世界范围内有良好的口碑。

## 酒店宴会经理工作内容 酒店总经理工作计划篇二

下面是由计划网编辑为大家整理的“酒店餐饮经理工作计划范文”，欢迎大家阅读，仅供大家参考，希望对您有所帮助。工作计划简而言之就是对未来工作的一种规划。朋友，你的工作计划又是什么呢?更多文章在计划网范文栏目，希望您关注与阅读。

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

1. 本店的客户群定位。
2. 年度竞争对手分析。
3. 广告宣传力度。

### 二 锁定目标进行市场分析

1. 培养客户群，减少酒店营业成本。
2. 有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

### 三 要用软性服务去留住客人

1. 优质服务

## 2. 严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。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，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，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，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

## 四 创新管理求实效

### 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，除了继续坚持周一的卫生大检查外，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，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

### 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，将检查情况进行通报。

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。

#### 四 节能降耗创效益

##### 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。

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。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。

总之，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！

餐饮部：

20\*\*年\*\*月\*\*日

20\*\*年5月是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有

品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

### 1. 优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20\*\*年5月婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

### 2. 提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

### 3. 建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20\*\*年5月将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

### 4. 以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立

餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

#### 5. 协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20\*\*\*年5月度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

#### 6. 调整培训方向，创建学习型团队

20\*\*年5月将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的`各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

#### 7. 优化培训课程，提升管理水平

20\*\*年5月的部门培训主要课程设置构想是：把20\*\*年5月的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

#### 8. 配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。\*\*年5月度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在



来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

## 一、工作计划

### 1. 餐厅内部管理方面

(1) 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

(2) 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(3) 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

(4) 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

(5) 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(6) 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

(7) 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(8) 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，以及食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

(9) 抓好餐厅卫生工作和安全工作，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

## 2、营销方面

(1) 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2) 征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

(3) 企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好\*\*\*\*的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

## 3、经营战略

我餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1). 我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

(2). 结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3). 在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

## 二、员工培训

### 1. 餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

### 2. 餐厅礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作服务中时时、处处体现出对客人的尊重，满足客人要求。

### 3. 餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，最大化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的全部的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。因此员工要服从工作的需要，服从客人的需

要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

#### 4. 业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展的工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

### 三、经理职务

#### 1. 巡视

#### 2. 监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

#### 3. 汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

#### 4. 主持会议

传达总经理例会上有关餐饮部门的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置明后天的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

## 5. 沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

## 6. 计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。

### 2. 酒店餐饮部经理工作计划

### 3. 酒店餐饮部经理个人工作计划

### 4. 酒店餐饮领班工作计划

### 5. 酒店餐饮月度工作计划

### 6. 酒店餐饮月度工作计划

### 8. 酒店餐饮部工作计划

## 酒店宴会经理工作内容 酒店总经理工作计划篇三

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范

服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人

全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换 自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。 六、商务楼层客用品的更换 目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品 更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率 服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节 来提高服务效率。

市场营销部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，它对总经理室进行经营决策，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、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一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、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，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管理实施细则，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。

强调团队精神，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。

## 三、热情接待，服务周到

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。

#### 四、做好市场调查及促销活动策划

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。

#### 五、密切合作，主动协调

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。

这一年，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。

##### 一、加强学习讲奉献

##### 二、严格纪律树形象

##### 三、创新管理求实效

##### 1、美化酒店环境营造“温馨家园”

##### 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

第三要变管理型为服务型管理员要转变为住宿员工服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会经验不足因此在很多方面都需要我们关心照顾所以宿舍管理

员要多关注们思想情绪变化关心们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家庭般温暖。

#### 四、节能降耗创效益

##### 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。

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。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。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。

#### 六、内外协调促效率

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。今年，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。

同时，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。

## 六、宣传、推介亮品牌

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。

总之，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！

## 酒店宴会经理工作内容 酒店总经理工作计划篇四

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更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，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

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，带动我们的中餐零点稳中攀升，并且让我们的婚礼策划人及司仪到全国各地去参加有关婚庆知识的学习与培训，使我们永发家园的婚礼做到，不拘一格。让每对新人都在草原兴发留下美好回忆，以此带动身边的亲朋好友，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永发家园，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。

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。我们永发家园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。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，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，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产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。

## 酒店宴会经理工作内容 酒店总经理工作计划篇五

以酒店经济工作为中心，“培养一专多能员工”的主题贯穿其中，认真学习和深刻理解当今培训工作的重要性，从而促进员工整体素质的全面提高。

### 二、酒店的现状

目前，酒店员工的服务技能和服务意识与我们的四目标标准仍有很大差距，主要体现在员工缺乏礼貌、客户服务意识薄弱、业务陌生等方面。

### 三、当前目标和任务

年度员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，有效提高员工对培训重要性的认识，积极引导员工自觉学习，提高技能，增强参与竞争岗位改革的自信心，培养一支服务质量高、技能独特的高素质员工队伍，使其成为新时期不断学习和提高的知识型员工。

### 四、严格纪律树形象

纪律是一个群体在正常工作生活中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”。因此，为了做好总办的全面工作，总办必须有严格的组织纪律作保证。要坚持不懈地抓组织纪律，部门负责人要带头管

好自己的事情，彻底杜绝违纪违纪现象的发生。部门工作人员的举止、仪态、服装要规范，要努力使综合办公室成为酒店的文明窗口。

## 五、创新管理求实效

### 1、美化酒店环境，打造“温馨家园”。

严格的卫生管理是保证酒店环境整洁，为客人提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加强健康管理。除了继续坚持周四的一般健康检查外，我们还将进行不定期检查，严格按照标准，不办手续，不流于形式，报告检查结果，制定奖惩制度，实施奖惩，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店健康工作跃上一个新的台阶。另外，要彻底做好防蝇防鼠防蛙工作。目前正处于鼠蛙繁殖高峰期，应加强控制，有效消灭苍蝇、蟑螂、老鼠。

花草是美化酒店、打造“温馨家园”不可或缺的点缀。今年，我们与新花公司合作，加强了花卉的'管理，并要求花卉公司定期来店修剪栽培，保持花卉整洁美观，并根据情况立即更换花卉的颜色和品种，使酒店内的花卉常青、常见、新颖，给客人一种温暖舒适的感觉。

### 2、创新宿舍管理，为员工创造舒适的家

宿舍管理一直是薄弱环节。今年，我们将加强管理，为居民创造一个真正的“舒适的家”。为此，首先，要有一个干净的卧室环境。我们要求宿舍管理员做好公共区域卫生，并在每个宿舍设立一名宿舍长，负责安排和督促宿舍人员打扫卫生，要求室内整洁，并检查每个宿舍的卫生状况，报告检查情况。

第二，要加强宿舍的安全管理，不忘防火防盗，禁止外国人随意进出宿舍，实行外国人查询登记制度，确保住宿人员的

人身和财产安全。

第三，要把管理型转变为服务型。管理员

我们将参考以往的相关标准和规定，并根据实际情况，重新组织制定各部门办公用品、服装、劳保用品的领取年限和数量标准，完善领取手续，做好台帐。要求按规定发放，做到账实相符，库房物品妥善保管，防止变质损坏。

3、加强车辆登机牌和电话管理

建立车辆使用制度，实行车辆调度制度，禁止擅自使用车辆和在车外停留，加强车辆的油耗、维修管理和车辆保养，确保酒店领导使用车辆的安全。登机牌和长途电话应实行严格的管理和登记制度，防止私人使用。

六、亮化品牌的宣传和推广

1、要提高文件材料的书写水平和质量，及时完成酒店各类文件材料的起草、打印和发送，加强档案管理，建立档案管理制度，妥善保管归档材料和文件，不得损坏或丢失。

2、及时宣传报道酒店典型故事，加强酒店宣传，大力宣传三个文明建设中涌现的先进典型，大力推广酒店，树立酒店良好的外部形象，提高酒店知名度。

七、新入店员工培训

新员工入职培训每月进行一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门业务高峰期。入职培训以一周为一个周期，每天14：00—16：30进行培训。