

最新酒店柜子管理方案设计(汇总5篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

酒店柜子管理方案设计篇一

为满足消费市场需求，同时调动酒店员工的工作积极性，为酒店创造好的经营效果，综合本地区行业情况，结合本酒店的实际，特制订如下方案：

一、营销方案：

1、推销办理储值卡的提成：

根据办理储值卡金额(6000元起办)提成。具体提成办法见《关于办理vip客户储值卡的相关事宜》。

2、凡是酒店员工代预订婚寿宴、会议、团队，必须员工本人第一时间在酒店营销部登记并签订协议，由营销部文员登记，营销部主管核实有效，可按实际消费金额的1.5%提成，如消费后有其他折扣或优惠的，均不能享受提成。

3、在消费过程中，酒店员工谁代预定谁负责，其他相关部门人员必须全力协助接待。

二、奖励对象：

1、推销储值卡酒店全体员工均可参与。

2、代预订婚寿宴、会议、团队，酒店各部门主管以上管理人

员、营销人员不参与，其他员工均可参与。

三、提成发放时间：消费产生并全部结账后，可在当月工资兑现。

四、因抢客造成客人不满意或因利益等方面怠慢客人的情况，该次提成全部抹零还将按酒店《质量管理条例》执行惩罚。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店柜子管理方案设计篇二

（一）、市场基本状况

1、百家酒店地理位置及环境；

百家酒店处于兴义桔山新区黄金路段神奇东路，距市中心街心花园2公里，距兴义机场2公里，距马岭河峡谷景区10公里，距离万峰林景区30公里，且是兴义机场进入兴义市区的必经之地，按照兴义最新城市规划，未来属于城市中央核心地段的百家酒店是马岭河峡谷景区与万峰林景区的中间路段，周边有较为密集的餐饮娱乐场所□ktv及检察院，市国土局，州

设计院，花月小区，明盛阳光等政府职能部门单位以及高中低档住宅区。良好的区位环境及地下停车场在该片区能打造自己的卓越地位和知名度。

2、兴义市餐旅酒店业情况：

近年来，兴义市旅游事业快速发展，政府以打造旅游城市和旅游名片为核心，同时滋生了相互配套的兴义餐饮酒店业，其中以高档次定位的酒店有：翠湖宾馆、未来的富康国际酒店、黔山皇冠酒店，其次是民航酒店、黔山酒店、等城市中央一类综合型酒店。二类酒店：有海钰酒店、帝都酒店，龙宇酒店，诚诚大厦，兴义宾馆，三生酒店，伊索酒店，盘江宾馆、神喜酒店等单一功能型酒店，其它类别的宾馆和旅店不予置评和调研。

综上，百家酒店介于一类与二类之间，在功能上有会所及中餐+客房，本身不太具有明显竞争力，但在环境装修上却占有绝对优势。

3、黔西南州旅游业发展分析和兴义市区位环境状况：

引用2009年全年黔西南州旅游业收入情况统计情况：黔西南州全年共接待国内游客442万人次，比上年增长11.6%；全年实现旅游总收入23.2亿元，比上年增长1.7%。（未有今年数据）综合其情况，黔西南州酒店餐旅业市场细分的比较乐观且持续上涨趋势。光兴义旅行社就发展到10-20家之多，可以说前景乐观。兴义市位于贵州省西南部，地处黔滇桂三省结合部，是三省旅游开发链接路线的中间段，十二、五期间，贵州三横三纵公路贯穿东西南北，对地方旅游事业是最大化的促进，因而酒店未来前景乐观。

4、竞争对手分析：

从功能上应把百家酒店分为3个部分来解析：

(1) 餐饮：

兴义餐饮业发展一直以来不容乐观，各种系别、档次、类型的饮食行业参差不齐，按档次分为，翠湖宾馆的金翠酒家、金凯园、大白鲨、一品酒楼、盘江人家、盛宴酒楼、金福园、红房子、等等较为上档次的. 餐饮场所，按盈利状和良好经营状况也仅有盘江人家、一品酒楼、盛宴酒楼、红房子、金凯园等有实现盈利，其它场所均在利润和经营商存在很大压力。

故，百家酒店餐饮必须做好餐饮定位和产品定位、价格策略及服务，方能打开市场赢得一席之地。

(2) 会所：

兴义会所一直不错，但竞争也相当激烈，从盈利情况看，目前就：印象咖啡、鼎上咖啡，一品咖啡、原意咖啡较不错，其它的经营状况不容乐观甚至亏损。兴义的客户消费群体固定，而且很难发展和增加新的成员，因而，百家酒店必须发挥好会员管理及服务优势，建立自己的忠实客户消费群体。

(3) 住宿：

综合分析其它酒店住宿情况，百家酒店在住宿配套服务已经环境硬件设施上必须打造自己的特色，在定价和服务上以及消费模式上创新，通过市场营销等多方配合开辟自己的市场和客户资源群体。

5、百家酒店综合情况分析：

结合调查及百家酒店实际情况，对百家酒店的优、劣势作出以下分析：

(1) 优势：

- 环境和硬件配套优越
- 交通便捷、地理位置优越
- 有停车场
- 定位上占优势

(2) 劣势:

- 经营项目和功能单一
- 市场竞争激烈
- 未被社会认可
- 缺乏特色
- 内部管理系统建设为完成，各项工作未有序开展
- 知名度及推广力度不够
- 未建立自己的客户群体

(一)、百家酒店品牌表现策略

- 1、建立完善的vi[cis]形象视觉识别系统，对整个酒店印刷品，器具、包装、广告表现上严格要求达到统一，在内部装饰和外部宣传上对所有需要表现的酒店形象严格要求和监督实施，保持品牌一致性。
- 2、系统化纳入公司全部品牌体系统一包装推广，在客户管理系统中完善其品牌印象和忠诚度。
- 3、建立自己产品特色及服务特色，并统一管理严格要求执行、

产品制作及表现上精益求精。

确保品牌质量。

4、通过各种合作活动及广告宣传、网络推广进行品牌传播。

（二）品牌定位

1、在市场分析中的一类和二类之间寻找自己平衡点，将服务和产品质量有效提升，最终达到物美价廉的目的做黔西南地区最受欢迎和客户青睐的豪华商务经济型酒店；以四星级酒店管理标准来要求其在产品服务上的标准化管理。

2、会员及客户定位：以商务接待及宴会为主，休闲散客为辅，高端旅游接待为补。

3、价格定位：四星级标准，三星级价位，同行业同性质同标准情况同价格情况下提升服务及配套政策。

（2）本地高端客户接待、宴会等；

（3）旅游团体接待等；

（4）企事业高管接待宴请，合作伙伴宴会，高级别招待。

（5）高端人士生日、婚礼等宴会接待。

5、市场细分：

| 目标市场 | 客源成分 | 比例 |
|----------|------|-----|
| 政府 | 政府招待 | 20% |
| 政府高端人士接待 | 15% | |
| 商界 | 旅游接待 | 15% |
| 企事业高管接待 | 20% | |

| | |
|------|------------|
| 社会 | 高端人士宴会 20% |
| 其它散客 | 10% |

6、项目细分：

餐饮收入40%，会所30%、客房20%、其它10%。

用如家酒店，7天酒店等相同的经验管理理念，制定百家酒店自己的经验管理策略，打造黔西南州唯一一家本土知名商务经济型酒店为长远战略，以发展酒店连锁或相关产业为终极目标。

以高标准的商务客房及配套餐饮、休闲会所为品牌形象，以规模化的客房和酒店式公寓为利润中心，以特立足，以特取胜，人有我新，人新我精，人精我奇，人奇我变。开启中高端客户群体市场，做好客房销售的情况下、大力抓好餐饮、会所经营管理，完善其产品、服务、环境、成本、价格、营销等相关管理。成为黔西南州旅游指定接待单位，拓展网络营销市场，提升酒店知名度并全面推广；成为黔西南州最具知名度酒店以及餐饮名店，寻找创新经营管理思维及模式，建立精英营销队伍及管理团队。实现利润最大化，积蓄资金，壮大公司实力，以发展酒店连锁或相关产业为终极目标。

完善其人事管理绩效考核制度等，建立和吸纳高级和优秀人才储备，完善薪酬福利管理制度，团队效益决定企业发展及利益，利益与效益挂钩。成立客户俱乐部和员工俱乐部，丰富员工学习和业余活动，让客户利益最大化。建立百家酒店独有的企业文化特色。壮大其管理，经营，提升影响力和员工工作效率积极性。

酒店柜子管理方案设计篇三

一、管理方案；为了便于酒店停车场的管理，由保安部申请、酒店制作停车卡两种；（天峰国际酒店停车卡、天峰国际酒

店出行卡，停车卡由保安部填写发放，出行卡由吧台人员填写发放。)上面注明日期和进出时间。

由前场保安负责询问来店客人目的，是否在酒店消费，不在酒店消费不得进入，在酒店消费的在进行放车，然后通知后院和地下室接车，后院和地下室值岗人再次确定客人是否在酒店消费，再行发放停车卡，前场把关——后场及地下室确认——在行驶入后场和地下室再行发放停车卡，这样就会进一步确定客人来店目的。

1. 停车卡由后院和地下室值岗人员发放，发卡前给客人讲明，在我酒店消费的可免费停车，如不在酒店消费，酒店就按照外来车辆对待，将收取停车费每小时60元。天峰国际酒店停车卡由保安部发放，并将客人停车时间和停车卡号等资料进行登记。由各营业区域吧台工作人员收回停车卡并给客人开具出行卡，保安员见到出行卡在给予放行。

2. 保安部的工作是在发放停车卡的同时，给客人讲明离店时用停车卡去吧台换出行卡，如果没有出行卡，我们认为你没有在我酒店消费。酒店会按以上规定处理，请你配合我们的工作。

3. 为了进一步加强酒店车辆管理，特规定商场□ktv□超市及酒店内部员工车辆全部停放于前场和北广场，后场和地下室为酒店客用专用停车场，严禁酒店员工□ktv□超市及商场停放（特殊情况除外）。超市送货车辆一律不得停放，地下室只能停放二辆超市送货车。小区车辆禁止在酒店停放，如发现马上处理。

二、酒店各部门配合工作及服务流程如下；

1. 餐饮部宴会客人相对较多，服务员要在客人用餐的时候给客人提醒；如果你开车请你在走的时候去我们吧台换取出行卡，吧台给客人开出行卡时上面写上时间和日期，并签上姓

名方可奏效。（望其注意，此卡片只限于酒店后院和地下室使用）假如卡片上没有吧台工作人员签字，导致客人下来和保安员发生争执，保安部会追究开票人上报领导做处理，请餐饮部全力和我们保安部。谢谢！

2. 前厅部在给客人登记房间的时候，给客人讲明，请你在离店的时把你的停车卡带上，在前台办理离店手续的同时用你的停车卡换取出行卡，前台将停车卡收回，给出行卡上面填写时间和日期以及姓名方可奏效。上面没有前台工作人员签名的保安部按照废卡处理。前台在给客人办理入住手续时必须将客人的车牌号进行登记，以备查询。

3. 负二层由小区保安配合酒店保安把车辆停放好，酒店保安员负责安排车辆进入负二层，通知小区保安负责安排车辆停放，酒店车位管理由小区保安照看，禁止小区占用，如发现立马上报酒店保安部处理。

4. 酒店办公室协调和超市经理和酒店采购部联系，规定送货时间，不能在酒店高峰期送货，以免导致车位紧张和车位不够用。

三、以上管理方案之限于后院及地下室，由酒店保安部监督管理，工作由酒店保安部做，为了引起不必要的麻烦发生，望各部门全力配合并给予支持，在你们的配合下保安部才可能酒店车场管理好。在此保安部感谢各部门。

天峰国际酒店保安部 2012年11月11日

酒店柜子管理方案设计篇四

餐饮质量的管理，从某种意义上说决定着酒店的声誉和效益。厨房是餐饮的核心，厨房的管理是餐饮管理的重要组成部分。厨房的管理水平和出品质量，直接影响餐饮的特色，经营及效益。

很多社会酒店很多时候，由于后厨与前厅之间的协调不够充分，造成前厅点的菜上不来，后厨的创新菜出不去。服务员因为上菜慢而怪罪厨师，厨师因为点的菜费工费时而迁怒服务员。久而久之，形成恶性循环。最终损害的是顾客和酒店老板的利益。与之相反，如果前台与后厨的默契配合使客人对酒店的建议及想法能够及时地反馈回来，使酒店能够在最短时间内进行调整改进服务水平，提高饭菜质量，只有这样才能持续不断地加强客人对酒店的满意程度，使酒店财源广进、宾朋八方。协调的重要在此可见一斑。

客人点好菜之后，后厨因为当天原料短缺，而造成客人换菜的情况不少，而这些情况无疑会让酒店的声誉受到影响。

究其原因，是由于前厅与后厨之间原料的协调不到位。目前，后厨整理原料的最普遍形式是：出具沽清单。就是厨房在了解当天购进原料的数量缺货、积压原料的情况后开具的一种推销单，也是一种提示单。它告诉服务员当日的推销品种、特价菜、所缺菜品，以便服务员对当日菜式有所了解，避免服务员在当日为客人服务时遇到尴尬、难堪、指责等情况。后厨开出当天的沽清单后，要及时与前厅负责人协调，列举当日原料情况以及最适合出品的菜肴，并介绍口味特点、营养特点、季节特点等普通服务员难于介绍的专业知识。而前厅人员在介绍菜品时，就要相对有倾向性地介绍，当客人点到当天没有的菜品时，一般可以以“对不起，今天刚刚卖完。”来回答，然后要及时为客人介绍一道口味相近的菜品，这样客人从心理上比较容易接受，也不会引起客人不满和抱怨。

点菜实际就是推销菜，服务员就是推销员。他不只是接受顾客的指令，还应作建议性的推销，让客人乐于接受餐厅服务。

服务员在点菜时必须熟悉菜牌，明白推销菜式的品质和配制方式，介绍时可作解释，在点菜过程中，客人不能决定要什么时，服务员可提供建议，最好是先建议高中等价位的菜式，再建议便宜价位的菜式。因为高中档菜的利润较高，且有一

部分菜的制作工序较简单，在生意高峰期尽量少点一些加工手续比较繁琐的造形菜和加工时间较长的菜。否则这样会加大后厨的工作负担，并且由于太忙，可能会影响它的上菜速度造成客人投诉。接下来便是向后厨递单，服务员在写完菜单后，应立即把单子递到后厨。入厨单应写清楚写好后与原单迅速核对以免遗漏，下单时，不同的出品部门要分单写，如果不是马上出的菜要做好注释。以便后厨有更多时间来安排好每一道菜。

后厨在接单后，只要不是叫单。凉菜应在二分钟内出一道成品菜。热菜在三至五分钟内出一道成品菜，上菜前应注意菜肴的'色泽、新鲜程度、有无异味、有无灰尘、飞虫等不洁物，检查菜肴卫生。严禁用手翻动或用嘴吹。必须翻动时。要用消毒过的器具，尤其是对凉菜要注意新鲜程度，不能有变质、变味、发粘等不符合卫生的菜肴上桌。由于宴席不同。上菜程序也不会完全相同，这就需要前厅服务员熟悉菜单及上菜的先后顺序。熟练掌握上菜操作程序的方法，特别是对一些特殊菜的上菜方法，更应该注意如铁板、火候菜、拔丝菜等。所以说这就要求传菜人员应与后厨相配合。以最快速度把菜品传递下去，保证菜肴的色、香、味、型俱佳，若客人要求暂停上菜。服务员应及时通知后厨暂停上菜，之后要通知恢复上菜，后厨不仅要出菜快。造型点缀擦边快，更需要划单与传递快才行。

一般来说，客人要求退菜和换菜大致有这样几种情况：一是说菜品质量有问题，如菜有异味、欠火候或过火等如确实如此，那就是属于酒店自身的问题，服务员应无条件地退菜。并诚恳地向客人表示歉意；二是说没有时间等了。这时服务员应马上与厨房联系。尽可能先做：

三是客人自己点的菜式。要求退这种情况如确实不是质量问题。不应同意退菜。但可尽力耐心讲道理。劝客人不要退了。吃不了可帮助他打包带走。四是客人进餐中不想吃了，菜还没有上来。服务员应先去厨房看一下，所点的菜是否已经制成

半成品或成品。如果制成不给予退，但应向客人说明情况。在客人就餐后主动询问客人对饭菜的评价，及时反馈给厨房，以便后厨做必要的调整与安排。不要二者相互推卸责任，指责对方不足。只有共同分析问题、解决问题，才能使工作做得更好。

前厅与后厨是一个不可分割的整体，缺少哪一部分或者双方配合不好，都会使酒店陷入困境。因此要加强双方协调。每星期厨房应与前台在一起最少开一次座谈会，交换看法。在一起学学菜谱，讨论讨论菜式，客人都有那些建议。举行一些活动、比赛增加一份感情。更好地为酒店服务配合。

有必要培养自己的专业点菜师、以管理人员和优秀员工为核心。点菜师将为后厨与前厅协调提供方便。

点菜师的出现，从很大程度上提升了餐厅的品位，尤其是中高档酒店的餐厅服务必须与自身消费水平相称。当一位穿着别致、举止大方、谈吐文雅的点菜师出现在客人面前的时候，客人一般都会露出欣赏的表情，即而对这种高规格的服务表示赞许，其自身尊贵的虚荣也得到了满足：客人在进餐时对菜肴的首选很大程度上取决于服务员的推销，也就是说，该菜卖不卖得出去，卖得多与少，全靠服务员一张嘴。现在有了专业点菜师，卖出的数量与质量自然可想而知。有了点菜师，新菜推出的频率也会加快。正常情况下客人认识新菜有个过程，当这种推销力度加大后，认识过程自然会缩短，市场知名度就会迅速提升，效益是不言自明的。

一名合格的点菜师将为饭店后厨与前厅的协调提供更多便利。与一般服务员相比，点菜师必须具备以下素质：

儒雅的风度。点菜师展示给客人的第一印象从某种程度说，是客人深层次了解饭店的第一切入点。儒雅不是装出来的，也是装不出来的。他们是酒店人酒店意识、文化水平、专业素养的综合体现。在一个餐厅有一到两位点菜师出

现。这个餐厅的文化氛围会因此而浓郁。其吸引力也会在不知不觉中加大。作用是潜意识的。影响是独特的。

丰富而广博的专业知识，用广博来形容点菜师知识的丰富毫不过分。也是理应要求，否则就是不称职。点菜师除完全掌握本厅所有菜品的名称、特点、烹调方法外，对其它菜系的相关内容亦也有所了解，以便更好地为客人提供服务。另外，从调剂客人口味和健康负责的愿望出发，点菜师还应知道各地风土人情、习惯嗜好尤其是饮食要求等。在人们对健康饮食要求越来越高的今天，点菜师熟悉有关营养学的常识是非常必要的。

熟练的推销技巧。有了上述两个条件而嘴上功夫不行，再好的菜同样卖不出去。在餐厅推销菜是一个短平快的过程，一般不会超过十分钟。这就与其它产品推销有很大区别。其它推销可以反复、可以时间延续、可以感情投资、可以研究对策，而推销菜不行。你必须在点菜这段时间解决问题，要通过简短准确的问询来判定客人需要什么，不需要什么；或者通过非常自信的介绍来让客人相信这道菜，从而点这道菜，否则人家就走了，想抓都抓不住。十分钟时间决定了点菜师职业点菜推销的挑战性。艰巨但诱人。餐厅效益也会随之而增。

酒店柜子管理方案设计篇五

酒店物业管理系自荐信、在求职过程时怎样写自荐信，这时大学生个人简历网（）为求职者推荐这份物业管理系求职自荐书范文为参考资料。

xx经理：

我从《xx日报》上的招聘广告中获悉贵酒店欲招聘一名经理秘书，特冒昧写信应聘。

两个月后，我将从北京xx工商学院酒店物业管理系毕业。身高1.65cm□相貌端庄，气质颇佳。在校期间，我系统地学习了现代管理概论、社会心理学、酒店管理概论、酒店财务会计、酒店客房管理、酒店餐饮管理、酒店前厅管理、酒店营销、酒店物业管理、物业管理学、住宅小区物业管理、应用写作、礼仪学、专业英语等课程。成绩优秀，曾发表论文多篇。熟悉电脑操作，英语通过国家四级，英语口语流利，略懂日语、粤语、普通话运用自如。

去年下半学期，我曾在xxx五星级酒店客房办化验室实习半个月，积累了一些实际工作经验。我热爱酒店管理工作，希望能成为贵酒店的一员，和大家一起为促进酒店发展竭尽全力，做好工作。

我的个人简历及相关材料一并附上，如能给我面谈的机会，我将不胜荣幸。

联系地址：北京xxx工商学院酒店物业管理系

联系电话□XXXXXXXXXX

此致

敬礼！

求职人□xxx

xxxx年xx月xx日