

2023年酒店收银员工作计划(精选9篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。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。

酒店收银员工作计划篇一

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。

酒店收银员工作计划篇二

时间飞逝，又是新的半年。新的半年开启新的希望，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上半年的工作经验总结作出下半年的工作计划。

- 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。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。

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。

酒店收银员工作计划篇三

酒店新一年的.工作随之开展，我作为酒店的店长，内心十分的想让酒店走向一个又一个高度，但是却给我反馈过来的业绩浮动，却是微乎其微的，一点也没有向上增长的趋势，每年的二月份，是酒店工作的重新开始的重要一月，我总结了以往的工作成绩，以及酒店当前的现状，制定出了以下工作计划：

一个酒店的好与坏，跟酒店的工作理念已经相关的工作人员是直接相关联的，工作理念这一块我自认为没有什么问题的，一直都是以“顾客第一、顾客至上、让顾客都能有一种宾至如归的感觉。”为主要工作思想的，但是好像很多的员

工都没有好好的做到这一点，作为酒店的店长，我为了酒店的发展，我将在二月份进行人员的清洗，把酒店当前的蛀虫都清理出去。比如：

1、我知道酒店目前有一部分员工都不是正规的进入的，一些有些权利的管理人员都会把自己家的亲戚拉到酒店来任职，一般这种人在工作中都不会给你酒店带来多少的效益，甚至可能因为工作能力差，而给酒店造成损失。这一类人我要剔除。

2、有点员工，工作状态低迷，在工作上经常犯错的，也会在我考虑的名单之内，这种人我会给他提醒，要是在这一个月之内，没有好的转变，那我只能让他们离职了，给了机会自己不知道证明自己的价值，那就只能说再见。

3、管理层也是存在蛀虫的，身居高位却不作分内的事，这种事屡见不鲜，作为酒店的高层，不更加尽职尽责的给酒店的发展提供建设性的意见和有作用的实际行动，反而利用自己的职务之便偷懒的，没有任何商量余地的开除。

大换水之后，就是公司酒店人员的招聘了，一定要高要求，高标准的看人，绝对不错过一个有用的人才，也绝对不放进来一个平平无奇的员工。

二月份我一定要让酒店的所有部门养成联合协作的习惯，把酒店看成一个整体，不要只想着自己部门的工作，餐饮部和客户部的沟通流程就有待加强，争取更快的能把顾客想吃的饭菜送到客房去，送餐的速度快慢会直接影响到顾客的心情。大堂经理负责的酒店前厅也是应该和保安部有更加密切的联系，一旦发生意外情况也是及时的进行处理，防止事态发展到不可控的地步，酒店所用来联系的对讲机，我也是进行了更新，目前已经全面购买了一批，将在这个月陆续的配发到位，保证无论在酒店的哪里都能流畅的进行沟通。

我希望在这份工作计划之下，酒店的销量能再创新高，共同进步，为我们今年的工作打下坚实的基础。

酒店收银员工作计划篇四

岁月如梭，转眼间，来xxx宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的'学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结如下：

作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

- 1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位
- 2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。
- 3、自己管理水平和理论水平有限。

四、下一年计划

- 1、积极认真配合经理搞好楼层日常工作、
- 2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

- 3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。
- 4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查
- 5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

酒店收银员工作计划篇五

一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

(6) 督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(10) 对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的`权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店收银员工作计划篇六

xx酒店是名符其实的xx市唯一挂牌的四星级酒店、其沉淀的.餐饮服务影响、在本市举足轻重。特别是近年来董事长与总经理带领团队的精心打造与开拓创新、使得xx酒店成为有口皆碑的行业领军老大。但是、我们必须看到由于中央政策的变化与反腐的缩紧、给酒店行业带来了前所未有的影响与考验。高端消费的急剧减少、官员公款消费的销声匿迹、企业内部自行消费的策略都是严重影响我们酒店发展的致命点。我们如何能在四面楚歌中振兴崛起？如何能在困境中保持不败之势？如何能正确应对严峻的形势、提升我们的服务质量

与营销策略？这就是摆在我们面前的新课题。我们在20xx年的总体工作思路与决策是“强化内部管理机制、主动出击招引顾客消费、创新实施各种奇招妙法、打造xx常胜酒店。”具体计划内容如下：

20xx年我们对酒店员工与管理层的考核完全采取跟踪考核数字化的办法。每月都有酒店各部门对员工、酒店对管理层的具体考核内容与分数结果。到年终集中考核评比过程中、我们对管理层另外采取群众测评、上级对管理层测评、个人述职的办法、严格进行综合评价。并进行末位淘汰制度。倒数第一名的第一年警告、第二年继续倒数第一名就取消部门领导职位。

我们要通过多工种多渠道的培训办法、让员工接受正规的培训与学习。一是酒店聘请专家讲课；二是让老师傅技师传帮带。酒店采取严格考试与竞选办法、在员工中产生业务能手与技术尖子。并大张旗鼓的树立标兵、给以奖励。

20xx年酒店同各部门经理签订承包责任书。经济指标同个人收入挂钩、完成任务的保证正常的工资收入。超额完成任务按照完成比例给以额外的收入与奖励。降低成本厉行节约的有特殊奖励。

20xx年我们公开向社会推出了以下营销办法：

- 1、举办有特定设计有专门队伍有固定目标有策划的生日宴；
- 2、采取专门送餐办法。
- 3、宴会厅降低消费标准、让平常百姓家进入。
- 4、开展大学生售消费卡公益活动。让大学生有收入、公益事业有发展。

5、确立终身尊贵客户、建立走访制度。定期邀请会面、定期赠送礼品。

6、走访企业、老板、机关、厂矿、随时了解顾客需求、调整我们的服务理念与方法、做到顾客最大的满意。

我们最大的愿望就是要真正改变员工的住宿环境与饮食的质量、让员工舒心、安心的工作。让员工在工作中树立正确的人生目标、怀抱远大的人生梦想。酒店积极为员工提供平台、提供机会。充分发挥与展示员工的才华、让员工真正得到成长与发展、实现美好的人生梦想。

酒店收银员工作计划篇七

在酒店财务工作的这段时间里，发现了自己存在的一些问题，为了更好的解决这些问题，做出20xx年工作计划。在以前的工作中，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。在保密工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的保密意识不强，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。具体工作计划如下：

- 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点盘，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。

5、当月计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的最大化。

6、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。

7、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。

8、做好日常酒店菜品价格巡查工作，发现菜品价格问题及时做出书面汇报，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于百分之五十。

以上就是本人的工作计划，新年的工作将围绕这几个关键点展开，也希望在新的一年里财务部能够圆满完成工作任务！

酒店收银员工作计划篇八

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。

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。上作好充分的心理准备，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。

酒店收银员工作计划篇九

展望充满挑战的xx[]行政部针对xx年工作中的实际情况，对新一年的工作做如下计划安排：

1、制度的. 监督执行与完善

虽然各部门的管理制度已经建立起来，但是制度的执行力稍差，行政部将在新一年的工作中，加大制度执行力度，并针对星评要求来完善各部门中需要改进的事项。

2、规范办公秩序与员工行为的引导

开展此项工作，以日常抽检作为主体，当场发现，当场进行纠正引导，抽检次数每周至少两次，并成立工作小组进行监

督与实施。

3、成立质检、节能、卫生检查等专项小组

在总经理的带领下，组建质检、节能、卫生、行为等检查工作小组，严格按照星评标准督促酒店各部门的进步与改善。狠抓酒店服务质量、经营成本、卫生清洁的工作，实行流动红旗部门，并对部门采取一定的激励机制，建立完善的质检体系，培养部门质检骨干。

4、部门协调与沟通

积极协调各部门工作，化解各部门工作矛盾，保障公司各部门之间业务的正常开展。行政部每半个月与各部门负责人就部门工作进行沟通一次，收集有关工作协调的问题，进行妥善协调与处理。

5、加强公司凝聚力建设

积极开展员工文化活动，公平公正地执行各项管理制度，积极关注员工需求，同时让员工时刻感受到酒店给予的关注与支持。

6、建立员工心声计划，加强员工关系建设

随时了解员工思想动态，开展员工关怀工作，创造机会与新老员工进行正式与非正式交流，掌握员工信息，为酒店决策提供参考。拉近酒店与员工的距离感，增加员工对酒店的归属感，将总经理信箱真正的用起来。

7、继续加强对内对外的关系与协调

多多拜访与酒店相关联的社保局、医保局、卫生局、劳动局、文体局、旅游局等友情单

位，建立融洽的往来关系。

8、加强酒店培训建设

严格按照星级标准的要求来建立系统的员工培训规划和制度，将培训工作做到常态化、制度化、系统化。制订详细的培训计划，做好培训教材、场地、设备、师资的准备工作。

9、开展各项知识竞赛

为了全面提高员工的整体专业素质，依据星级复核星标要求，将积极组织各部门对照学习，认真开展各项知识技能竞赛，以此全面促进员工服务质量、服务水平。

通过这次的星级复核行政部xx年的工作开展，主要是以新的星级标准将工作具体实施下去，重点是抓在各事项的执行力度上面。

几点建议：

- 1、京山大大小小的酒店有很多，客人住到我们酒店来，追求的是一种享受和星级的服务。我们的服务质量其实也是展现着酒店的窗口形象。服务质量的高低与我们平时的培训紧紧相连。中国移动、中国联通、中国电信三大信息产业，有着一个惊人的相同点，那就是员工一直在培训、考试、考试再培训再考试。建议公司注重酒店员工在各部门中的岗位培训工作，不能永远成为一句空的口号或者仅仅只是敷衍上级的检查。为了将培训工作落实在实处，建议在各部门中选拔、并培养优秀的岗位培训师，真正将培训工作做到常态化、制度化、系统化。培训与考核与员工晋升评估相结合，实施对员工考试，对管理人员也考试。对于优秀的培训师给予一定的薪资补贴或者岗位补贴，以此调动所有人员学习的积极性和挑战性。

2、从四月份刘总参加省旅游局组织的职业技能鉴定工作启动会议以后，酒店员工持证率成为星级酒店复核的必备条件之一。目前酒店员工持证共有76人，持中级证以上的员工不到5人，持有初级证的有72人，管理人员当中持证率几乎为零。通过前几次员工职业技能鉴定考试的报名情况反映，员工主动学习的积极性不高，学习变得很被动，认为有证和无证一个样，对报名考试和学习极度不重视。建议公司重视员工持证与不持证的薪酬区别，持证级别与工资挂钩，与员工晋升挂钩，以此促进酒店员工整体专业水平和服务质量。

3、随着京山地区同星级酒店的依次开业，京山市场酒店行业的竞争力也越来越激烈，虽然酒店已经授予了四星，但是，客人普遍反映酒店的硬件设施达标，软件服务水平与星级酒店不符。为了提高员工的服务水平，酒店各部门已经开展过不同规格、不同对象的课程培训，但是收效不是很明显。为了更好的提升酒店一线部门员工和酒店管理人员的整体服务质量和水平，也是为了达到新星级酒店的复核标准，让玉丰永远成为其他星级酒店学习的楷模。建议公司将酒店一线员工与部分管理人员，外派到其他优质的星级酒店学习，将好的管理理念和服务标准带到我们实实在在的工作中来，以促进酒店整体服务水平的提升。

4、酒店是一个服务性行业，因为行业的特殊性，员工的流动性也高于其他行业。部门要求招人，有时候人招进来了，因为管理人员的气度和温度不够，导致新进员工工作十几天就强烈要求辞职。建议公司多多加强对管理人员的培训和引导，在要求员工的同时，也要求管理人员多一些爱心、耐心、细心和包容心。目前又临近春节的来临，经营部门缺编的一线服务员一直不好招，能不能考虑招聘寒假工和短期工来缓解春节来临时的用工之需。

5、办公室的工作是杂而琐碎，承接着承上启下的作用。有时候递交一份文件或者报告给集团公司总经理，往往是传真到

云梦酒店商务中心了没人送，或者是发电子文件到集团办公室遭到拒收，电子文件遭到拒收后再传商务中心，商务中心又不在第一时间派送，导致京山这边的一些工作不能及时开展，沟通也变得不够顺畅，影响到了办事的工作效率。建议公司指定专人负责京山这边大小事务的联系和传达工作，保证工作的积极开展与沟通。

6、酒店目前各岗各部门在编人数共有二百多人，人员多、岗位多、部门多，而且人员流动性大，然而酒店行政部针对员工人事档案和员工培训管理、考核奖惩、养老保险等一直都还实行着原来的手工管理。每次要统计一年以前的员工养老保险金额或者购买养老保险的基本情况，以及调查以往在职、离职人员的有效资料，都要从各部门找资料梳理一次，工作难度大、办事效率不高，而且数据失去真实性。因为手工操作，酒店前两年的员工资料得不到有效保存，导致往往无记录可查。加上以往办公室主任在离职时将资料删的一干二净，导致后期工作全部断档，工作衔接不上。为了便于员工资料有效保存和规范管理，建议公司购买人事管理系统软件，实行专业的人事管理，使酒店人事管理工作更全面，更高效。