

# 酒店安全总结及来年计划

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。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。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店安全总结及来年计划篇一

20xx年，营销部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店宣传力度。力争全年在散客的入住率上有较大提高。

### 2、加强与各大旅行社间联系

20xx年营销部拟定在旅游黄金周到来之前，利用周末的休息时间，到省内几大的旅游城市(张家界、吉首、衡阳、岳阳、韶山等)进行走访，与地州市的各大旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

### 3、加强主题、价格、渠道营销策略的应用

20xx年营销部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房，棋牌，餐饮组合销售。使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

### 4、加强部门间的沟通协作

## 5、具体的目标明确

a□会议计划收入为13万，理想目标是完成15万。

b□会议团队、旅行团队的总收入力争达到45万。

c□由营销部带来的餐饮收入突破40万

新的一年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望又会有忙碌而充实的一年，但是明年再回过头来总结的时候，我们希望不再留有遗憾。我们不奢望尽善尽美，但希望营销部在新的一年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。我始终坚信天道酬勤，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家！

## 酒店安全总结及来年计划篇二

一、以贵宾包厢为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的服务典范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

二、加强现场监督，强化走动管理。

提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

三、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月定期召开服务

质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现，这种形式的研讨，为前厅部管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到积极的作用。

#### 四、建立月度质量检查机制。

xx年制定质量检查标准，卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，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。

#### 五、建造和谐、健康、快乐的工作氛围。

当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

#### 六、人员稳定，减少人员流失。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

七、在现有“五常管理法”的基础上，对落台内物品摆放更细化，根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

八、在软件有所提高的同时，我们的设施设备也要有所转变，

同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

## 酒店安全总结及来年计划篇三

力争在3月前完成各部门任职资格体系的编制，包括：职位说明（岗位责任制）、任职要求。任职资格体系是人力资源部门进行招聘、考核及定薪的基础资料，非常关键。这个体系不能照搬其他企业的，一定要与各部门负责人进行沟通，制定出符合公司实际情况的任职资格体系，并能够持续沿用。

在年初制定公司定员、定编，并对现在人浮于事的部门人员进行清理，减员增效，这项工作完成后，人事部要严格按照编制和该部门的薪酬预算对各部门进行控制。同时，利用好各项招聘渠道，保障公司对人才的需求。

1) 因要配合绩效管理的开展，拟在xx年1月或2月对公司的主管级以上员工进行相关知识的培训。总结xx年考核工作开展的不好的原因，公司绝大部门管理人员对绩效管理不理解、不懂，没有他们的配合，做考核也是空谈。目前已在着手整理教案，会在年前上报林总。

2) 年前针对中层，做一个年度培训意愿调查，根据各管理人员的需要及公司的实际情况，安排好参加聚成培训的人员，并在培训前明确参训人员的培训目的，人事部注意考察培训内容的应用程度，将培训有效地和考核结合起来，使培训真正达到效果，由点扩散到面。

3) 公司培训师参与培训课后，必须在3天内拿出培训教案和计划，不同的课程对不同的人员进行公司内训，保证公司综合水平的提高，人事部负责对培训反馈意见进行调查并如实反馈。

4) 可在xx年组织公司中层参加一些户外拓展训练，通过户外的活动，锻炼并强化中层的团队意识。

5) 在公司派员参加培训的同时，可以进行员工的梯队建设，在该部门经理外出参加培训时，设一名助理代理日常事务处理，既能锻炼该员工的能力，也能提高该员工的积极性，为公司的发展逐步储备人才。

考核与公司经营目标挂钩，从总经理一级向下逐级延伸，副总经理及以上一级签定季度目标责任书，主管及以上一级签定月度目标责任书，内容涵盖经营指标、费用指标、阶段性任务指标等，根据各部门实际情况一一签订。考核期结束后，由财务提供数据，人事部落实考核情况，做到过程控制，及时将考核情况反馈给公司高层，并辅导各部门进行绩效面谈、找出问题，帮助部门实现沟通，以利于下一步工作的开展，并明确下一步的工作目标，进而促进公司整体目标的完成。

拟在xx年推行职能工资制，用薪酬体系作为调节员工工作积极性，增强公司凝聚力的手段，具体薪酬设计方案还有待完善，现不详尽表述，但会按照公司的预算严格进行过程控制，并对每月薪酬总额做出科学的分析，做到事前、事中的管理。

## 酒店安全总结及来年计划篇四

我发现自从这一年酒店的业绩开始变差之后，我们财务室的工作也开始了难得的忙里偷闲，刚开始的一两天还好，觉得挺舒适的，但是时间一长，就觉得浑身的不自在，我要做的第一件事，就是把自己的对工作的热情再激发出来，不再这么随波逐流，我不仅要让自己全身心的进入工作状态，我还得用以自己去影响身边的人，影响财务部的所有财务人员，这个时候我们只能选择相信酒店的高层，而不是想着辞职，毕竟我们也一起辉煌过，在酒店困难的时候就应该陪着一起度过。

个人认为，作为酒店的一位财务人员，最应该注重的就是自己的工作能力，自问我是做不到高效、迅速以及毫无错误率，这些都是值得去加强的地方，我既然现在在酒店工作，我记得酒店在今年的三月份又有一次有关于财务人员的培训，那我就竭尽全力地去争取这次机会，能学到东西的机会我自然是不会放过的，我认为作为一个财务人员，成本核算还是不太会的，无法根据酒店的特点或者是运营方式制定会计核算的具体规定，这一点我也必将在培训的时候请教前排，把这点搞懂，对我们酒店的财务方面还是有一点助力的。

既然酒店现在遇到了困难，而我们财务部能做的只能是，做好自己的本质工作，保证酒店的财务不出任何的一点差错，准确且及时的做好酒店收入的结算工作，对酒店资金的使用精确的每一分钱，都要有所记录，只有保证我们提供的所有财务数据是完全正确的，才能让酒店的领导最真实的看到酒店的生产经营状况，做好酒店所有资金的统计工作，首先要算出我们有没有用了没有必要的支出，找出原因，第二，用我们财务人员的能力寻找解决的机会，发自内心的希望能跟酒店一起度过这次困难。

我虽然不是酒店的财务部领导，只是一名普通的财务人员，但是我心系酒店，所做的一切都是希望酒店能够变好，尽自己可能的为酒店贡献出自己的价值。

## 酒店安全总结及来年计划篇五

客房部现有的规章制度与日常业务活动中的实际情况极不适应，存在“同一岗位多套职责共同使用”、“服务操作没有统一标准”、“管理处罚参考标准多样随意”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化方向发展。xx年将建立一套完整的家政管理体系，包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过上述管理制度的统一制定，

各岗位员工将更加明确自己的工作内容、各项工作操作的标准和规范，进一步提高服务质量和工作效率，同时有利于各项经营管理工作的深入开展。

xx客房部的总成本必须控制在249.3万元以内，也就是月均成本控制在20.775万元以内。分析客房部每月的支出项目。根据客房部xx年的人员配备和实际运行情况，预计客房部每月固定成本支出为126096万元，可变成本必须控制在105321万元以内，才能完成年度成本指标控制任务。因此，客房部将通过制定“节能计划及实施办法”，有效降低运营成本。

1. 亚麻洗涤的成本一直是该部门可变成本的重要组成部分。

将目前客房换麻的制度改为每天换麻的制度，减少了换麻和洗麻的频率。一方面大大降低了洗亚麻布的成本，另一方面延长了亚麻布的使用寿命，缩短了服务员整理房间的时间，提高了工作效率。经过初步估算，采用这种方法每年将节省约5万元的可变成本。

2. 严格控制房间内各种耗材的配置和使用。

客房内各种耗材的配置原则上实行“一客一换”或“用后更换”制度；客人坚持更换的未使用的洗漱用品，必须在保证卫生质量的前提下，进行充分回收和再填充使用；对于房间价格低于60%的团队和会议室，减少洗漱用品的数量。

## 酒店安全总结及来年计划篇六

经过几代管理人员的不断努力，现今客房部已形成一套管理制度和操作流程。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多八零后职员成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各

项管理工作。

1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心职员。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训职员。

(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1)、深入认识服务的内涵，培养职员主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。



完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用；做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控；杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组（主楼及四合院）责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

#### 4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、18年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个职员能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题；其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品；最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性地进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

#### 6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

结合部门职员“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对职员的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与职员的沟通，培养良好的工作氛围。要定期开展了“职员谈心活动”，虚心征询职员对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导职员相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

(1)、强化新职员基本功训练。

(2) 重视岗位培训，持之以行抓好班前班后会工作

业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在在职的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强职员与管理人士的沟通和了解，互通情况，统一思想、提高认识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3)、适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

(1)、加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)、加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3)、继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在职员队伍大力倡导节约节能之风，谋求最大利润。

(4)、加强团体建设，组织开展职员思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和职员的归属感。

(5)、加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位

成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型职员队伍，走可持续发展的道路。

(6)、加强维修保养工作。

(1)、加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进职员给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)、加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

(3)、做好管理人员之间、职员之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

(4)、进一步强调信息传递的高效、畅通性。工作指令和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

(5)、加强重复问题的整改，越是难整改的问题越是要想办法坚决整改。

(6)、搜集服务过程中出现的个性化服务、典型案例做成案例对职员进行培训。当事情发生时能应对自如，不惊惶失措。

## **酒店安全总结及来年计划篇七**

1、库存商品尽可能在进场前用完，先用完，避免过度变质和过期。

2、在不影响菜品口感的情况下，减少油脂的用量，使菜品更加清爽，降低成本。

3、尽量充分利用原材料。在开发菜品的基础上，各部门边角料相辅相成，互相利用。

2、能源：禁止长流水，定时开启风扇，工作不忙时集中处理时间，尽可能节约能源。

与去年同期相比，节气2万元，节电2万元，节水3000元，营业收入多150万。

3、安全：严格执行《食品安全法，消防法》，切实做好食品卫生安全工作，做好食品加工的各个环节，正确使用和登记食品添加剂，禁止使用三非和过期食品，不使用公司规定以外的任何食品添加剂，坚持生熟冰箱分开，加盖加膜。标签上明确注明特殊情况下已经相关行政管理部门验收合格。坚持公司的原则——成立以厨师、经理、部门负责人为主导的自检小组，每天对厨房食品卫生、消防、员工gfd进行检查和跟踪。做得好的和做得不好的部门和个人应该得到相应的惩罚和奖励。并且每月评比、张贴、宣传都与浮动挂钩。增加员工生产、个人安全培训及相关教育，并正确引导；在消防方面，定期培训并聘请专业人士讲解和实践，让员工做到全民消防。

4、菜品：菜品是企业的生命力。感谢公司对我的关心——还有我的个人培训，我出去做了很多检查，让我对菜品有了更多的了解，提升了自己。——始终坚持菜品如人品的原则，灌输员工认真做好每一道菜。作为厨师，严格控制菜品质量，定期对所有员工进行培训，对差的部门和个人分别进行培训和指导。时刻以身作则，坚持每天亲自下厨，带动员工，提高对产品的责任感。每月定期推出新菜品，稳定客户，吸引更多客户，提高更多效益。厨房认真听取前厅的意见和顾客反馈的意见。总结日常生产问题，并在日常会议中及时改进，以促进菜肴的稳定性和适口性。严格执行公司的退餐制度和程序，尽量减少不必要的退餐，让客人开心满意。

根据上半年的工作，下半年的工作计划如下：

- 1、牢记集团公司，配合前厅部经理特别注意，做好自我管理。
- 2、努力带领你的团队在菜品上努力，说没有永恒的特色，只有不断的创新，努力用老菜品吸引新客户，用新菜品吸引回头客。

加强食品卫生安全监督管理，强化食品添加剂五大专业管理，强化部门责任制，进一步提高员工的节约意识，力争下半年创造更好的经济效益。

## 酒店安全总结及来年计划篇八

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。
  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.

1. 4月14号设立春交会期间用车宣传水牌。

2. 4月14号之前确定宸煜服装公司订房的确定数量

3. 4月17号作好宸煜服装公司的服务接待工作。提前与客人确定用餐人数及住房准确名单或数量。

5. 跟进青松布业公司广交会期间的订房。

6. 新开发商务公司20家, 四月份住房650间.

7. 另强客户拜访, 发觉客户的需求, 统计客户类型。

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。

## 酒店安全总结及来年计划篇九

培训工作：如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

一是意识化。这个意识又分为两个方面：

(1) 服务的意识。

(2) 集体的意识。

这两块都是以前培训中所欠缺的，也是xx年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上了。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

培训与质检合并在一个部门是非常有道理的□xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的□xx年的培训要进一步加强与质检的结合，开发一些实

用的课程。

现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好□xx年度质检部的重要一项工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。