

# 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划(汇总6篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇一

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

在当前形势下，为了保证宾馆的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，宾馆将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个宾馆的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及宾馆的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的

高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，宾馆将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是宾馆一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。宾馆下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，宾馆将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有宾馆在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

创新是宾馆生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到宾馆成长的乐趣，在目前对宾馆产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创

新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让宾馆在创新中得到不断的进步与发展，如，马上宾馆要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年宾馆将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好宾馆各项成本控制工作。

宾馆经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华宾馆的出现而流失一部份，（年底宾馆旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务宾馆）为此，宾馆在计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为宾馆争取住客率，提高宾馆的经济效益。

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数

员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

## 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇二

新年新风新气象。新年伊始，春风春色春光暖。面对新的机遇和挑战，一定要上下一心，团结一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20xx年再创辉煌！

不难看出饭店市场环境的残酷和恶劣，饭店周围有酒店、酒店、酒店、集团筹建的四星级酒店、志达集团筹建的五星级饭店等强力竞争对手。但是有信心也有能力去抢占属于我领地。

以经济效益为中心。要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，面对激烈的市场竞争。建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销的大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营

销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

要继续以经济效益为中心，新的一年。加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

经研究决定：

2、凡在本店连续工作6个月以上的员工，一年一度的黄金周期间。饭店将会组织他出去旅游，大前年是千山，前年到丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，今年我也许去大连。

3、今年将组织多种赛事让大家参与进来，为了丰富员工的业余文化生活。各赛事均设三等奖，愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、为让努力工作一年，年终岁尾。并且创造良好效益的员工过好春节，将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、为饭店做出巨大贡献的优秀员工，对于平时表现突出。将在饭店年终总结大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、将在各部门经理的协助和配合下，为规范管理。争取于20xx年xx月xx日——富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

希望大家能够群策群力，此。广提合理化意见和建议，解决管理中存在问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

加大培训、考核、质检力度。加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。培训采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵，各部门制定可行性培训计划。每月每季进行考核，巩固业务技能，提高服务质量。全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。

并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作。强调食品卫生的重要性；注意加强对设施设备的维责任明确，修和保养工作；各部门一定要分工清楚。充分发挥员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

## 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇三

现任总经理田出资80万元,其余7人每人出资30万元。本社主要分4个部门:财务部、财务部、公关部、人力资源部。由于旅行社刚成立，所以对于各社的资本需要量只能是初步的预测。

在预测之后，对各社资本的分配是：财务部由于要新产品开发、市场调研发及宣传和做企划方案安排了36万元的资金，公关部与上游企业和地接社联系安排了20万元，人力资源部15万元，另外还有20万元用于购车，再就是房屋的一年租金一次交清2万元和各种资料以及设备等的采集共用了30万元。余下的77万元留存财务部作后备资金发及发工资之用，此外，还有100万元上交庄旅游局作国际旅行社的保证金。至于预算方面，初步是：到年末达到净收入180万元。

2、 资本运用。这就需要各部门合理运用所规划的资金做好份内的工作。财务部：新产品开发、市场调研及广告宣传和

做企划方案;公关部：与上游企业和地接社联系;人力资源部：招聘和培训新员工;就财务部而言就是对社内部的资料、设备、杂物等进行配置，以及到月年末分发工资、奖金，对于工资的安排是：总经理1800元每月，各部门经理1500元每月，业务员1200元每月。奖金是成本节约奖和销售冠军奖均为xx元。

3、 股利分配这主要是财务部要协助董事会处理好股利分配问题。我们现在的初步计划是到年终除总经理得到年总利润的10%的红利外，余下7人每人5%，剩下的利润就留作上交税金、购买设备资金和公积金。

4、 保管对旅行社货币的收支以及其他财务方面的交易活动进行管理：每次销售产品后的收入上交财务部，企业运行过程中的费用均需开示发票到财务部报账。对旅行社来说，团队的收入有两种情况。一是：现收;二是：应收账款。对于这两者，应收款是管理的重点，即收现率应是一个重要的指标。但应收账款不仅会占用公司的资金，而且，也会产生坏账的风险。这就需要公司制定相应的信用制度，来规避风险。同时，应根据旅行社的行业特点，挂账就应严格审查挂账的依据，防止业务员的暗箱操作。当然，采取一定信用策略，也是企业参与竞争的必要手段。同时，应严格遵守收支两条线的原则，禁止业务员不通过财务部门直接从收入中支取成本。

5、 信用和收款财务部要制定信用政策，催收旅行社的应收账款。与各地接社和上游企业结清帐。

6、 保险这一点对旅行社很重要。把旅行社财产、人员以及组团后游客的人身财产保险，如此把旅行社经营活动中和风险转移到了保险公司，保证了经营活动可以更加大胆地进行。

7、 团队核算本社在团队核算中都已采用了单团核算体系，来进行旅游团队的基本财务核算。所谓单团核算就是将每个

团做为核算对象，进行独立的财务记录和分析。这样处理的好处就是通过缩小核算单位，将每个团的盈亏责任落实到具体的业务员身上，并能掌握每个团的具体情况。

8、最后，对于节省资本方面，我们考虑：降低交通费，通过利用业务量来与航空公司谈判；而地接费可通过招标等手段来减低成本。现代企业的竞争，主要就是采取低成本策略和产品奇异性策略。而旅行社作为进入门槛低竞争激烈的行业，成本支出的控制则尤为重要。现在，公司对成本的控制只是用毛利率来加以限制，其实可以引入标准成本来加强控制。

如：对常规路线可让业务部门和财务部门共同制定出淡、旺季团队标准成本和标准报价，即通过团队的实际成本和标准成本的对比，来找出其中的差异，并督促业务部门向标准指标努力。这样财务也可以根据标准来判断成本支出的合理性。

当然，在采用毛利率和标准成本控制下，也应同时制定相应的激励机制。如：可设立成本节约奖、销售冠军奖等，来调动员工的积极性。而奖金的支出应从管理费列支。对于非常规团队在制定线路时，也应测算出相应的成本来。实际上，这种个性化旅游在未来的旅游市场一定会占有相当的比例。

## **酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇四**

在个人的工作方面，我根据宾馆领导的要求积极的对宾馆的配置、服务、销售计划等等接连做出了拟定计划方案，并在领导和同事们的建议中进行详细的修正。在工作中我带领宾馆员工积极的实行改进和计划，在这一年里充分的发挥了每次假期和节日的机会，创造销售的热潮。

除了在工作中的努力之外，我利用空闲的时间去积极的提升了自我的业务能力。通过空闲中对销售、运营等书籍的充电，我感到自己对自己工作的重点有了更深的了解，作为宾馆的主管，我不应该仅仅只是去追逐每次的旺季的机会，而更应

该主动的去创造机会，这样才能在平淡中做出成绩，最终推动xxx宾馆名气的提升!

在管理上，我重视将事情做到“有理有据”，对于犯错的惩罚，我会严格的执行，并一定让员工清楚的了解原因和理由。而对于奖励，我也一定会大张旗鼓的表扬，让员工们信服的同时也让大家明白，想要得到奖励并不难，只要有心，谁都能做到!

并且，在工作中我坚持以身作则，在管理上不仅严格的要求自己，在纠正员工问题的时候，更会亲力亲为!让员工能信任我，并能深刻的意识到——只有认真努力的人，没有做不好工作!

在一年来的工作中，我不仅加强了自己，还锻炼出了一支优秀的团队!正是因为有了团队中大家团结一心的努力和拼搏，才有了如今的成绩!

## 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇五

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展[]20xx年将建立一整套客房部完整的管理制度。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

xx年客房部总成本费用必须控制在xx万元以内。客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

(2) 严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

(3) “水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。

客房部要在xx年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交宾馆行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

(1) 工资。按照宾馆xx年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a□b□c三个级别。

(2) 部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

(3) 工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制。

(1) 在完成客房部各项服务管理工作规范化、标准化、程序化的改造后，必须进一步加大对部门员工的培训力度和输出服务的整改力度，使客房部每位员工具备良好的礼仪、礼貌，热情的服务态度，丰富的服务知识，娴熟的服务技能，快捷的服务效率。

(2) 所谓“绿色客房”，是指无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求的客房；客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的的重要组成部分，

也是明年工作的重点之一。必须加强日常吸尘维护工作力度，部门内员工必须掌握各种水溶性、油溶性污渍的清除方法，并养成及时发现及时处理的习惯，有效解决目前地毯维护差，损耗大的问题；制定《周期性清洁项目》，将各种卫生死角纳入计划性卫生工作，并严格组织有效实施，保证客房部整体卫生质量的稳步提高。

宾客满意度，一直是衡量宾馆服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年工作中必须进一步加大各部门之间的沟通频度，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求，提高宾客满意度。

总之□20xx年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摒弃前嫌，以更加饱满的工作热情，严谨求实的工作态度，高效优质的服务理念，与宾馆其他部门一起笑迎四方宾客，为xx年经营目标的实现不懈努力！

## 酒店传菜部工作总结 宾馆工作计划篇六

20xx年将围绕“经营管理提升年”和“绿色饭店打造年”两大任务开展工作，确保经营目标完成的同时，做好宾馆硬件与软件的提升一年之计在于春。2月10日，山西省地矿宾馆总经理毋世朝主持召开总经理办公会议，研究确定了20xx年地矿宾馆·27号大院工作计划要点。

会议指出□20xx年，是地矿宾馆历经全面装修、面临的道路封闭改造等重重困难之后，第一个预计不受任何干扰、全面展示实力的一年。为做好今年工作，特制定工作计划和要点□20xx年经济目标指标包括经营收入目标和费用支出指标两大部分。经营收入目标包括营业收入指标、利润指标和职工餐厅收支平衡三个方面；全宾馆营业收入确保比20xx年增长12.6%，比20xx年增长34.5%。费用支出指标囊括水电暖费用支出、固定资产和装修装饰投入、维修费用、在岗职工日

常工资奖金支出、在岗职工福利支出、差旅费支出、营销费用支出、职工培训费用支出、精神文明建设投入、其它支出在下一年度实现全面覆盖控制等十个方面；提前有效管理各项费用支出，做到宾馆费用合理化。

- 1、西楼加装电梯一部。
- 2、更新分体空调约15台套。
- 3、更新北楼布草约230套。
- 4、更新餐厅餐具及用具，控制在3万元之内。
- 5、东楼亮化工程。
- 6、力争提升纯净水设施设备。
- 7、考虑西楼进一步装修、北楼和西楼更换锁具事宜。

1、强力做好营销工作。营销工作是地矿宾馆目前工作的重中之重，要完善营销的奖罚制度，设立营销基金，配足营销人员，提高营销接待素质，千方百计提高客房出租率、餐厅入座率和会议室的使用频率，最大限度地开发商业用房资源。

2、开展全员培训。设立培训基金，采取走出去、请进来等多种方式，坚持不懈地对员工进行职业道德和技能培训；按照星级饭店的标准严格要求，实现员工工作规范化。

3、强化制度建设和制度落实。修订员工行为规范、工作程序和奖罚条例，重新出台详尽的规章制度，并通过培训和严格执行，予以落实。

4、健全服务质量督导机制。调整充实服务质量督导机构，配备日常督导人员，发挥质监部门和星级饭店内审员的作用，加强工作督导和现场管理，使卫生、服务和安全等各项管理

常态化。

5、加强企业文化建设。落实“善待宾客、善待员工”的价值理念，

健全精神文明建设体制，开展丰富多彩的活动，提升企业文化素质。健全精神文明建设机构和人员配备，发挥文明委和青年文明号的作用，通过开展活动，凝聚员工队伍，活跃员工生活，打造特别能战斗的员工队伍和管理人员队伍。

6、以节能降耗为中心打造绿色饭店。做好节能降耗的基础工作，时时关心设备的正常运行和各种费用的降低，加强统计分析，开源节流，修旧利废，最大限度地提高经济效益。

7、继续打造酒店文化品牌。加强精细化管理，按照我们部署的建设文化饭店的“九化”要求开展工作，做好山西旅游文化酒店主题的深化、细化和宣传工作，让27号大院品牌形象深入人心。