

# 最新酒店经理工作总结及明年计划 酒店 总经理工作计划(优质7篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇一

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。

目前，酒店员工的服务技能和服务意识与我们的四星级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。

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。

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。

- 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，首先是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。

## 2、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。

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。

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。

## 酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇二

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划；根据酒店安排.分析营销部人员配备及各班组工作状况.制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范.检查各班组和各班次的工作记录.检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核；每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

参加酒店每日办公晨会；参加酒店每月的总结会议，汇报工

作，听取酒店决策层指示；组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作；组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作；必要时组织部门人员召开专题研讨会。

满足顾客的合理要求；引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

每月、每季、年度总结本部门的工作和营业收入情况，向酒店作出书面汇报；每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作；根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务；负责与其他部门进行协调、沟通；签署和审核部门的文件、报表；根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员；尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量；部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。

## **酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇三**

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導體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。

一、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。

(4)饭店人力资源的开发和管理计划的制定等。

## 二、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。

## 三、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。

## 四、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。

## 五、饭店的财务管理

财务管理是饭店管理的“灵魂”。每个企业以获得的经济效益，获得利润为目标，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。

## 六、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。

## 酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇四

在今年的工作中，我首先还是要跟着经理的步子朝前走。不管经理走得是大步还是小步，我作为一个经理助理，我不能脱离经理而越级去工作，那样的话不仅是给经理添乱，也是在给酒店添乱，我首先要认清的还是我作为一个经理助理的位置，是一个辅助工作的位置。在去年的工作中，我这一点做得还是算不错的，但我有些担心今年自己做得久了，会有那种浮躁急切的心情，会丢了那份踏实和勤恳。所以我在今年的工作计划中，首先得记下这一点，以防自己迷失了方向。

经理是我们酒店的总务经理，他的工作应该可以说是我们酒店里面最多最杂的工作了，我想我的存在也给了经理一定的安慰，毕竟有一个人可以全心全意的帮着他做完酒店里需要他来完成的的事情，我这个经理助理的岗位还是非常有存在的必要的。我会在今年的工作中继续协作经理完成我们酒店那些又多又杂的工作，把我们酒店的服务工作做好，让每一个来我们酒店消费的客人都被我们酒店的服务所打动，让他们记住我们酒店对每一位客人的体贴和关怀。总之，我就是经理的兵，经理让我到哪我就到哪，协助经理做好一切该做好的工作。

如果可以，我也愿意在今年帮助经理抗下一些酒店的重担。在去年半年跟随经理的过程中，我知道经理每天都是披星戴月的在忙，这让我看在眼里很心酸，毕竟他作为我的领导，比我还要忙几千万倍，让我这个做助理的觉得自己没能够帮经理分担一些重担。一是经理可能对我这个刚来的助理还不够放心，二是或许经理就是一个啥事儿都喜欢亲力亲为的人，他一定要这样自己完成那些重担，他才能够放下的去休息。在今年里，我争取取得经理的绝对信任，帮助经理分担一点经理在酒店里的重担！

## 酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇五

以前总是不停的忙碌，缺乏对自己的工作进行系统的规划。今天开完会议对自己的下一步的工作做了个简单的规划，每天要好好的提醒自己。

### 一、每天的工作

- (一) 坚持参加销售部门的早会和班后会；
- (二) 每天必须看的报表(营业日报、申报单)并作出相应的指导；
- (三) 每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络；
- (四) 了解一个片区销售拓展情况；
- (六) 亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪；
- (七) 每天检查3-5间房间，做好记录；
- (八) 应该批复的文件，审核的报表；申报与请示相关事宜；

(九) 记住一名员工的姓名及其特点；

(十) 看一张有用的报纸；

(十二) 制定明天应该做的主要工作。

## 二、每周的工作

(一) 召开一次中层干部例会。

(二) 与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。

(三) 与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。

(四) 向上级汇报一次工作。

(五) 对各个片区的销售进展总结一次。

(六) 纠正饭店内部一个细节上的不正确做法。

(七) 检查上周纠正措施的落实情况，并报区域公司、公司业务部、市场部。

(八) 进行一次自我总结(非正式)。

(九) 熟悉操作中的一个环节。

(十) 整理自己的文件或书柜。

(十一) 与一个非公司的朋友沟通。

(十二) 了解相应财务指标的变化。

(十三) 与一个重要客户联络。

(十四) 每周必须看的报表(如现金流量表、销售周报表)。

(十五) 与一个供应商沟通一次。

(十六) 表扬一个你的骨干。

(十七) 看一本杂志。

### 三、每月的工作

(一) 对各个片区的销售考核一次。

(二) 拜访一个重要客户。

(三) 自我考核一次。

(四) 审核本月财务报表及报损情况。

(五) 本月客房维修情况，餐厅菜肴出品情况。

(六) 本月总体销售情况。

(七) 本月质量改进情况。

(八) 下月销售方案与计划。

(九) 根据成本核算，制定下月菜肴出品、客房维修、物品报损计划。

(十) 了解职工本月的生活、就餐情况。

(十一) 安排一次由店经理亲自主讲的培训。

(十二) 检查投诉处理情况。

(十三) 考核供应商业绩。

(十四) 对你的主要竞争对手评估一次。

(十五) 去一个在管理方面有特长，与本公司不同业务的企业学习交流。

(十六) 有针对性的就一个管理财务指标做深入分析并提出建设性意见。

(十七) 与上级沟通一次。

(十八) 读一本书。

(十九) 查遍每一个房间，做好记录，160间左右一个月为一个周期，房间数量大于160间，检查周期相应延长。

(二十) 本月的营收、费用、分析报告交区域公司及公司业务部。

(二十一) 根据年度和月度的经营预算和成本预算情况进行店内经营状况分析。

(二十二) 每月做一次市场分析。

#### 四、每季度的工作

(一) 向区域作一次述职报告。

(二) 检查落实人事考核情况。

(三) 应收帐款的清理(重点是呆坏帐)。

(四) 库存的盘点抽查。

(五) 搜集员工的建议。

(六) 对劳动效率进行一次考核或比赛。

(七) 表扬一批人员。

(八) 组织一次比赛或活动。

(九) 根据预算修订、完善下一季度的营销计划，总结本季度的营销工作和预算完成情况。

## 五、每半年的工作

(一) 半年工作总结。

(二) 奖励一批人员。

(三) 对政策的有效性和执行情况考评一次。

(四) 参加一次协会或同行业组织的集会。

(五) 根据预算修订、完善下半年的营销计划，总结上半年度的营销工作和预算完成情况。

## 六、每年的工作

(一) 年终总结。

(二) 兑现给销售人员及各部门人员的承诺。

(三) 制定下一年度的市场营销计划和工作安排，根据本年度的预算和完成情况，分析预算执行过程中的成功与不足。

(四) 店庆活动。

(五) 年度报表。

(六) 提出三个创新的意见。

(七) 召开一次职工大会。

(八) 对竞争对手和市场情况进行一次调研并作stow分析。

## 酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇六

作为一名酒店的大堂经理，身上的担子是最重的，我不仅要做好酒店的任何大堂，不能出现任何坏账，而且整个酒店的发展和我很大的关系。作为酒店的实力型人物，我一直在注意，注意和每个同事、员工搞好关系，高处不胜寒，做好领导一定要这样。

当然最重要的是要注意公司的大堂问题了，大堂问题在任何地方都是整个公司的核心，是最重要的，不能出现任何马虎。一旦有马虎了，那这个公司面对的只能是倒闭了，大堂问题的重要性不用赘言了。

我当大堂经理已经有些年了，酒店没有出现过任何大堂问题的状况，所以我的工作一直是比较好做的，在公司的人气也很高。因为只要公司的的大堂不出现问题，能及时的将员工的工资发下去，这比说一万句好话都重要。我一直信守这个原则，一直这样做，我很相信这就是对的。

下面又到了我的一年的大堂计划了，大堂计划对酒店一年的发展状况尤为重要，每年我都能做好，今年当然不能例外了。

大堂计划是大堂预测所确定的经营目标的系统化和具体化，又是控制大堂收支活动、分析经营成果的依据。大堂计划工

作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。它是落实酒店奋斗目标和保证措施的必要环节。

酒店编制的大堂计划主要包括：筹资计划、固定资产增减和折旧计划、流动资产及其周转计划、成本费用计划、利润及利润分配计划、对外投资计划等。每项计划均由许多大堂指标构成，大堂计划指标是计划期各项大堂活动的奋斗目标，为了实现这些目标，大堂计划还必须列出保证计划完成的主要经营管理措施。

编制大堂计划要做好以下工作。

### （一）分析主客观原因，全面安排计划指标

审视当年的经营情况，分析整个经营条件和目前的竞争形势等与所确定的经营目标有关的各种因素，按照酒店总体经济效益的原则，制定出主要的计划指标。

### （二）协调人力、物力、财力，落实增产节约措施

要合理安排人力、物力、财力，使之与经营目标的要求相适应；在财力平衡方面，要组织资金运用同资金来源的平衡、大堂支出同大堂收入的平衡等。还要努力挖掘酒店内部潜力，从提高经济效益出发，对酒店各部门经营活动提出要求，制定出各部门的增产节约措施，制定和修订各项定额，以保证计划指标的落实。

### （三）编制计划表格，协调各项计划指标

以经营目标为核心，以平均先进定额为基础，计算酒店计划期内资金占用、成本、费用利润等各项计划指标，编制出大堂计划表，并检查、核对各项有关计划指标是否密切衔接协调平衡。

这就是我这一年的工作计划，对公司大堂的计划都做了很好的计划，相信公司一年的大堂问题不会出现任何问题的。在金融危机的大前提下，酒店的生意也受到了很大的困扰，这就需要每一个公司的员工都能够做到认真负责，积极努力的为公司的生存做出自己应有的力量。

说实话能够当一个酒店的大堂经理，以我个人的能力是不能够完全的胜任的，我靠的就是付出比别人更多的努力和同事、员工的帮助，这就是我为什么要和同事、员工搞好关系的原因。笨鸟先飞，早起的鸟儿有虫吃。我做到这些都是靠努力的来的。

这就是我的一年工作计划，如有不同的意见，请及时和我沟通，我认真改正。

## **酒店经理工作总结及明年计划 酒店总经理工作计划 篇七**

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，使其服务认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范事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典范事例进行推广，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、比贡献的优良氛围。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。

自xx年月10月底酒店与xx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。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。

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赞誉度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。