

# 前厅部工作总结与计划 酒店前厅部夜班 工作计划(优秀6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！相信许多人会觉得计划很难写？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。

## 前厅部工作总结与计划篇一

(一)前厅部管理制度：

1、员工在工作中，必须服从部门领导的安排，若对领导交待的事情有疑问需马上了解清楚，若有任何建议，必须先执行，过后再提。任务执行中必须坚持“反馈制度”，不允许交待执行后，无任何反馈的现象。

部门员工需有高度的团队精神，团结一致，互相协作，禁止任何不利于团结的言论及行为。

2、员工必须严格执行酒店的考勤制度，上班时间指到岗时间而非打卡时间，到岗前须到部门签到本上签到，下班时间要签退。

3、日常排班由各部门的领班或主管进行，员工有任何排班意向须提前说明，工作中必须服从排班安排，若需换班需征得分部领班或主管及当事人同意，并写书面申请。不允许私自或强行换班，主管的换班需知会部门经理的同意。

4、前厅部工作人员禁止利用工作之便收受回扣，一经发现则按开除处理。

5、前厅部工作人员必须严格执行客人资料保密制度，非经部

门经理及酒店领导批准不得擅自打印、复印报表,若因报表打印不清晰需要重新打印,废报表应送商务中心进行销毁,行李员送报表至各部门需严格执行签收制度。若违反此项按酒店规定严肃处理。

6、借用钥匙者需经部门经理及酒店领导批准,不允许私自做钥匙,若有违反,按酒店规定严肃处理。

## 前厅部工作总结与计划篇二

1. 负责夜班的一切客房工作;
2. 检查夜班员工的仪表仪容、精神状态,并对他们进行工作安排;
3. 重点vip楼层要派人定岗,行李到达或团体到达时,要派人到楼层交接和迎候;
7. 检查有关楼层其他钥匙的回收情况;
8. 留意非法留宿或异常举动的住客,并与保安部、大堂副理及值班经理联系;
9. 完成夜班工作,核对酒水单,统计开房数,抄写维修报表、稽查单,做酒水日报表;
11. 合理分配第二天卫生班所需要清洁的房间,并安排机动人员;
12. 合理安排夜班服务人员的查房工作;
13. 监督员工的考勤情况,填写夜班交班记录;
14. 参加部门早上例会,并向楼面值班经理汇报工作情况。

## 前厅部工作总结与计划篇三

大家好!今天我们回首过去总结20\_\_年的工作,放眼未来规划20\_\_年的全景工作,首先我谨代表公司董事会和厦门\_\_公司全体成员向大家致谢,向默默无闻奉献在酒店一线的全体员工表示衷心的感谢,向辛勤工作、努力保障后勤的所有同仁表示由衷的谢意,向长期工作在外、东奔西跑的营销人员致以崇高的敬意。感谢大家在过去的一年里,在全体员工的共同努力下,通过大家辛勤的工作和无私的奉献,圆满完成了公司的营业任务指标,为公司的发展作出了积极的贡献。回首过去的一年,酒店在集团王董、詹董的领导下,紧紧围绕“一个中心、两个重点”为依据,即“以顾客为中心、重管理树形象、重发展控成本”,全年总营业额x元,出租客房间数x间,平均房价x元,出租率x%[]总结今年的主要工作如下:

一、以顾客为中心:

二、重管理树形象、重发展控成本:

1、管理就是从细节开始,首先我们调整了内部的组织架构,将前厅部和销售部合并为营销部,后勤部门即保安部、人事部和工程部统一合并为行政部,客房房调整了逯经理为客房部经理,通过组织架构的合并缩减了人员成本。

## 前厅部工作总结与计划篇四

(一)前厅部经理

报告上级:饭店总经理(分管总监)

督导下级:宾客服务经理 各级主管领班

岗位职责:

1. 直接对总经理(分管总监)负责,贯彻执行总经理(分管总监)下达的经营管理指令及行政命令,严格按照饭店的政策制度和规定办事,以身作则。
2. 制订前厅部工作计划,并指导、落实、检查、协调计划的执行。
3. 组织主持每周主管领班例会,听取汇报,布置工作,解决工作难题。(例会时间定于每星期二下午14:00分)
4. 对各主管和各岗位领班下达工作任务。
5. 为适应发展,不断完善前厅部的组织机构及各项规章制度。
6. 了解房间预订情况,密切注意客情,控制超额预订。
7. 向总经理(分管总监)提出有利于客房销售的各项建议,并提供信息反馈,供总经理(分管总监)等参考决策。
8. 加强与有关部门的横向联系。
9. 督查各岗位领班的工作进度,纠正偏差。
10. 负责本部门的安全及消防工作。
11. 定期审阅宾客服务经理工作日记和每周总结汇报。
12. 协助总经理(分管总监)做好vip的接待工作。

知识要求:

1. 文化程度:大专毕业或具有同等学历。
2. 外语程度:具有广泛深入的前厅部业务知识,精通一门外语。

3. 专业知识:熟悉前厅管理专业知识和接待礼仪。
4. 政策法规知识:了解旅游法规,饭店治安管理和消防条例,外事纪律以及外汇管理法规。
5. 相关知识:了解旅游经济、公共关系、市场销售知识,懂得电脑使用技术。

能力要求:

1. 管理能力:有指挥、控制、组织和实施本部门工作的能力,有与其它部门协调和公关能力。
2. 思想工作能力:关心和爱护职工,有激励和调动职工积极性的能力。
3. 具有十分丰富的工作实践经验,能够灵活恰当地运用管理手段来组织、计划、控制、指导和协调前厅部的一系列业务和事务工作。
4. 充分了解市场状况,掌握饭店经营及管理动态,能够及时作出相应反应,具有较好的社交技巧。
5. 努力创造工作中的和谐气氛,提倡和发展部门之间及部门内部通力合作的工作态度。

## (二)前厅部经理助理

报告上级:前厅部经理

督导下级:各级主管、领班

联系部门:管家部 财务部 餐饮部 市场营销部 工程部

人力资源开发部 保安部

## 岗位职责：

1. 在各项前厅业务工作中积极配合前厅部经理的工作, 及时同前厅部经理商议和解决前厅部的各种工作问题。
2. 积极协调前厅部下属各部位之间的业务关系, 督导各部位主管、领班的工作。
3. 当前厅部经理不在岗位时, 能够全面负责前厅部的工作领导, 保证前厅部各项工作的正常进行。
4. 具有良好的客际关系并能影响下属员工, 树立热情、礼貌、公正、有才干的榜样。
5. 审阅总台交班本。
6. 检查员工着装、仪容、仪表。
7. 经常向客人征求意见, 了解情况, 及时反馈, 并定期提出有关接待服务工作的改进意见, 供前厅部经理参考。
8. 搞好考勤, 每月向有关部门报告本部门员工出勤的情况。

## 知识要求：

1. 文化程度: 大专毕业或具有同等学历。
2. 外语程度: 精通一门外语。
3. 专业知识: 熟悉前厅管理知识和接待礼仪。

## 能力要求：

1. 协调能力: 能够和饭店其它业务部门积极地协调配合。

2. 全面掌握前厅部及其所有下属业务部门的工作程序及环节内容。
3. 具有善于发现、分析及归纳总结工作中出现的各种问题的能力。
4. 能够有能力调动一切激励因素来调动员工积极性。

## 前厅部工作总结与计划篇五

20xx年已经过去，回顾过去的一年，我在公司领导的指导和关心下，在大家的共同努力下，做出了一定的工作，但还有很多的不足之处。今年，我将按xx年度行政总部的整体发展规划及企业发展方向，本着“多沟通、多协调、积极主动、创造性地开展工作”的指导思想，发扬“以公司管理者的角度看待公司发展和管理”的工作作风，本着主人翁精神全面开展xx年度的工作。现特对xx年2月份到4月份工作制定如下计划：

二月份为调整月，会积极主动的找公司领导和人事部经理进行有效沟通，本月把前厅部员工力争调整到一个较高的状态，保证在月底前通过找部门所有员工进行单独沟通，找出思想不积极、在岗状态不佳人员进行沟通教育，对存在不稳定因素员工及时做出调整，为三月份公司整体培训打好基础。

三月份为培训月，除积极配合公司集体培训外，会提前做好对前厅部门内部专项培训计划，绝对不走形式化。力争在本月通过培训让本部门所有员工对公司基本业务知识达到一个新的认识和理解，对本部门业务知识不但要熟记熟背还要很好的运用到工作中去，对部门进行销售技巧单项培训和现场模拟，争取提高部门营业额，为公司更大化盈利。

四月份为执行月，通过前两个月努力，现阶段部门员工自身已有了一个明显的提高，为了使这种状态长久的持续下去并

不断的提高，本月会对本部门加大管理力度，对违反公司相关规定员工进行严抓、重罚。和员工多沟通、勤沟通。争取使本部门工作顺利、有序进行并逐渐提高。

xx年2月份到4月份前厅部外售分别为2月份29947元、3月份37213元、4月份34645元、合计101805元。随着本行业市场日益竞争激烈的今天，本着稳定、努力、发展的大方针，特对xx年前厅部外售计划做以下保证：

- 1、不定时在岗培训销售技巧及方法，并不定时对在岗员工进行检查、指导。
- 2、对本部门外售情况进行一天一小评、一周一总结，发现问题及时整改。
- 3、想尽一切办法，掌握多种销售技巧，力争超过去年同期营业额。

## 前厅部工作总结与计划篇六

直接上级：劳资福利主管

- 1、执行有关员工福利、待遇、工资、津贴方面的规章制度。
- 2、负责接听人力资源部经理办公室电话并代理留言、答复、传呼、转达。
- 3、负责安排、准备、提醒人力资源部经理的日常约会、例会及外访时间。
- 4、负责建立、完善、更新、保管各种文件档案。
- 5、审核员工考勤、加班补休、工资奖金等。

6、负责电脑、考勤、工资、数据库的建立与维护工作。

9、负责申领、管理人力资源部的文具、书籍、仪器、设备。

10、完成领导临时委派的其他工作。

素质要求：有责任心，一年以上相关工作经验

自然条件：18岁以上，身体健康，仪表端庄。

文化程度：相关专业中专以上学历

工作经验：1年以上相关工作经验。

特殊要求：熟练使用电脑及其他办公自动化设备