

酒店冬季运营方案(优质5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店冬季运营方案篇一

- 1、全面提高保安员综合服务素质，以体现我酒店服务宗旨，塑造良好的企业形象。
- 2、提高全体保安人员工作效率，服务质量，使酒店能为宾客提供高效、周到的服务。
- 3、提高全体保安人员自我学习、自我约束的能力，识现企业愿景。
- 4、实现管辖区内无重大安全责任事故，无火灾、被盗、打架斗殴事件。

二、保安部任务

- 1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作，维护酒店范围内治安秩序。
- 2、严格治安管理，做好来访及加班登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。
- 3、严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。
- 4、积极配合司法委打击酒店内及周围发生的违法犯罪活动。

- 5、负责对酒店治安、消防工作的宣传、指导和监督。
- 6、抓好保安队伍的业务培训。

三、岗位职责

- 1、保安部工作管理制度
- 2、保安领班岗位职责
- 3、保安员培训管理制度
- 4、保安员岗位职责
- 5、大门口保安员岗位职责
- 6、巡逻保安员岗位职责
- 7、保安装备交接制度
- 8、保安员日常管理制度

四、紧急事件处理程序

1、突发事件的处理程序

- (1) 凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告当值经理。
- (2) 简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。
- (3) 驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。
- (4) 查看本部各类记录、出入登记、各电视录像，检查有无

可疑情况和人员。

(5) 对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的情况变化。

(6) 对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

(7) 对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作。

(8) 对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告司法委并由保安部领班协助调查处理。

(9) 保安部主管、领班在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大，并拍照留证。

(10) 保安部领班组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度上报司法委、有关部门及酒店总经理。

2、殴打暴力事件的处理程序

(1) 处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与客人发生武力冲突或争吵。

(2) 巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、消防电话或其他最快的方式报告酒店保安领班，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等）。如能处理的，即时处理；否则监视现场，等待保安领班的指令。

(3) 保安领班接报后应立即向保安主管或酒店总经理报告，并视情况派适当数量的保安员立即到场制止，将肇事者带往保安部接受调查。如场面无法控制，应尽快报司法委。

(4) 斗殴事件中如酒店财产或人员受到损害，应拍照、保护

现场，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

(5) 如涉及刑事责任，应交司法委立案处理。

(6) 事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

3、盗窃等破坏事件的处理程序

(1) 巡查发现或接报酒店内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其他方式尽快报告保安领班，简单说明现场情况，并监视现场等待保安领班的指令。

(2) 保安领班接报后应立即保安部主管报告，并应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，带往保安中心调查处理。

(3) 事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

(4) 如涉及刑事责任，应交司法委立案处理。

4、电梯困人的处理程序

(1) 消防中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯，立即报告当值班长和部门主管，组织保安员到现场协调控制电梯和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、停留的楼层通知工程部。

(2) 监控中心通过电视监控屏观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作。

(3) 如遇特殊情况无法消除故障或被困人员中有身体严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决。

(4) 保安领班填写重大事故报告表，详细记录故障情况及处理经过。

5、停电事故的处理程序

(1) 接通知酒店将在短时间内停电，应在停电前10分钟，用紧急广播通知用户。工程部安排电梯工，提前将电梯停在酒店首层；管理部派管理员提前10分钟到达电梯厅维持秩序，阻止客人使用电梯，以免停电期间有客人困梯。

(2) 未预知的情况下酒店突然发生停电，立即联系工程部，尽快采取措施恢复供电。

(3) 使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。

(4) 派保安员到各主要电梯厅及酒店出入口维护秩序。

(5) 监控中心和巡楼保安员密切注视酒店各楼层，以防有人趁机制制造治安问题。

五、消防报警信号处理程序

1、消防监控中心当值保安员收到消防报警信号或电话报警时：

(1) 用对讲机通知巡楼保安员或管理员即时到现场核实；

(2) 即时向主管报告，讲清报警地点；

(3) 将监控镜头定在报警楼层监视，并将情况及时向主管报告。

(1) 报警地点在公共地方，直接进入报警地点检查。

(2) 报警地点在客房内，应先按门铃，向宾客简要说明理由后，进入报警地点检查。

(3) 报警地点在停车场内，立即进入报警地点检查。

(4) 报警地点在客房内且上锁，即时报告主管，并留守注意观察，等待主管到场后决定是否破锁进入检查。

3、主管接到消防监控中心保安报告后，即时带领机动人员最快速度赶到报警地点现场检查。

(1) 经到报警地点现场检查，确认属误报，即时通知消防监控中心当值保安员复位，若进入客房内检查，需向宾客解释清楚，致歉后方可离开。

(2) 报警地点在客房内且已上锁时，若观察到有明火或烟，而房务部经理未能及时赶到必须破锁进入现场检查，排除险情后再加锁，并通知房务部。

(3) 经现场检查认为火警后，按初期火警处理程序处理。

4、消防监控中心当值保安收到当值主管指令后信号复位，并做好记录。

六、初期火警处理程序

1、发现初期火警，在场人员应该：

(2) 立即利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展；

(3) 可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。

2、消防监控中心当值保安员收到现场报告后：

(1) 即时报告领班；

(2) 联络保安部主管，报告情况；

(3) 密切监视报警地点情况。

3、主管收到火警报告后：

(1) 带领保安人员，携带灭火器以最快速度到达火警现场；

(2) 立即指挥在场人员进行灭火扑救；

(3) 指挥火警现场及可能受影响范围内的人员使用安全通道疏散。

4、灭火后，主管安排人员留守火警现场，等待公司调查。

5、若扑救无效，主管即时决定：

(1) 将灭火人员撤离至安全距离内；

(2) 立即向上级报告；

(3) 进入火灾紧急处理程序。

七、火灾紧急处理方案

初期火警扑救无效，火势无法控制并进一步蔓延时，在场主管应该即时向酒店总经理报告。

4、安全警卫组接到指挥部工作指令后：

(1) 清除路障，指挥无关车辆离开现场，维持酒店外围秩序；

(2) 禁止无关人员进入酒店，指挥疏散人员离开酒店；

(3) 等待引导消防局消防员到火灾现场。

八、停车场管理守则

- 1、车辆进入本停车场停泊，必须按规定停放。
- 2、车况不良或车辆漏油不得进入车场。
- 3、不得让携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入车场。
- 4、不得在停车场内加油、修车。
- 5、宾客车辆须泊入指定车位，不得跨车位停泊。
- 6、在驾驶员离开前须提醒检查车门、车窗是否关好。
- 7、车辆不得堵塞停车场行车道。

九、服务用语

1、对违章行车应说

“对不起，消防通道禁止停车，请您将车泊在车位里好吗？”

2、对车场内闲杂人员说

“您好，为确保您的安全，请您不要在车场玩耍” “多谢您的合作”

3、当车辆进车时应说

“请您将门窗锁好，贵重物品随身带走，不要放在车内。”

酒店冬季运营方案篇二

【篇一】

一、计划的概念

不预则废。不论事大事小，计划是酒店工作过程的第一步骤。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立。都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字；一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。具体而言，酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店计划应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做？二是要实现什么目标？三是实现既定目标，对组织的活动是如何进行管理？对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

酒店计划有下列好处：

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划将迫使管理者作全面的思考。计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

不做计划就是选择混乱，事实上。不实行计划管理就是实行危机管理。

二、计划制定的特点

可以从酒店不同管理层的角度，酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的因此。来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

1上层管理者

很难预测的因此这类战略性计划具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

2中层管理者

制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目标和政策为指导。因而计划的不确定性就大大减少了这类计划在性质上也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划□

3低层管理者

这包括员工工作时间和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。即主管要做计划。计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是客源或任务既定情况下的作业计划。

三、计划制定的要求

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意下列几个方面的问题：要制定好一项酒店计划。

第一。也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二。因为计划是大家的行动目标与方案。

第三。这样才会有激励作用；又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

【篇二】

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店*领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

酒店冬季运营方案篇三

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了2020年的第三季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到更好的提升，第二季度的工作总结。现给予我们走过的第二季度做一总结。

至共计营业额约为43万元。

宴会：

第二季度羊肉泡馍营业情况分析

综上所述第二季度羊肉泡馍大碗58元共售出2855碗，共计165590元；小碗38元共售出1117碗，共计42446元，总计208036元。

第二季度抠抠团营业：

388元套餐共计15份，营业额为5820元

198元套餐共计32份，营业额为6336元

根据这三个月以来报表可以很客观的看出羊肉泡馍很受广大群众的喜欢，进而本餐厅会努力扩大对此特色的大力宣传做到人人皆知、人人赞不觉口、人人眼中的特色，反之，某某团是本店的弱项，我们会从中察觉是否是菜品的质量问题以及菜品的新鲜程度，随之也会对菜品进行相应的调整，争取在下一个季度中某某团也将成为人们眼中的特色。同比根据财务数据显示与上个季度同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在宴会、夜班、收费水果等接待方面都有明显的

下滑，特别是在宴会方面明显的比上个月减少，夜班方面：虽然酒店住房方面还可以但是这个月中明显的夜班消费情况不如以前，同时也存在着部分新老客户的流失现象。

20xx年第二季度三个月(7-9)餐厅总收入为138万比年初制定的预计第二季度的总收入140万，相差2万，完成季度任务指标的98%较上一季度相比利润有所减少，虽然在餐饮方面没有完成理想中的任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了新客源力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了暑期间的接待情况，接待各个宴会及会议都能比较完善，在会议方面，完成了市委及各个大型会议的早餐接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为服务技能和对客服务的接待意识。

4、对于餐厅的安全隐患的整改，通过对消防安全意识的大力宣传，对于工作中的各个区域增加了安全的指引和提示。

5、在中秋节制定出本部门的营销方案，做好中秋节菜肴的推广、人员安排、节日安全，服务接待等工作。

1、加大部门员工的培训工作，以对客户服务方面的培训，多加案例和实际操作为主，并且抓好检查的工作，是部门的员工对客人的服务水平整体提高。

2、加大部门的团队凝聚力，达到餐厅是我家，服务靠大家的服务意识，使各个管理者能认识到自己的存在的不足以及重

要。

3、加大散客的销售力度，增加菜肴的推广，增强服务的规范化、个性化，加强对卫生的质量把关，做好餐具的破损登记。

4、下一个季度的宴会以及大型婚宴会逐渐增加，在此酒店下达通知无特殊情况酒店全员停休，为了更好的接待即将到来的每场宴会。

酒店冬季运营方案篇四

工作计划网发布酒店2019话务员工作计划表格，更多酒店2019话务员工作计划表格相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

1、自接到客户来电后，认真完成来电中委托受理的业务，努力做到没有事故、没有差错、杜绝有移后电话的现象。

2、平时多学习多看资料，刻苦钻研业务技术，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定。

3、始终保持一种热情的态度，热心为用户服务，态度热情，用语清晰，件件电话负责到底，直至客户满意为止。

接电话最基本要求：快、准、通、好才是像总结似的概括了工作计划的所有内容。

酒店前厅部岗位职责和操作流程

k.叫醒服务情况。

1.保持室内清洁卫生。

2、总机房员工的素质要求：

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员必须以热情的态度、礼貌的语言、甜美的嗓音、娴熟的技能，体质高效地为客人提供服务。可以说，电话是对客服务的桥梁，话务员是“只听其悦耳声，不见其微笑声”的幕后服务员。因此，话务员必须具备较好的素质。

- 1) 齿清楚，语言甜美，耳、喉部无慢性疾病。
- 2) 写迅速，反应快。
- 3) 工作认真，记忆力强。
- 4) 较强的外语听说能力，能用三种以上外语为客人提供话务服务。
- 5) 有酒店话务或相似工作经历，熟悉电话业务。
- 6) 熟悉电脑操作及打字。
- 7) 掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息。
- 8) 有很强的信息沟通能力。

3、话务服务的基本要求：

- 1) 电话转接及留言服务：之后再来电。
- 4) 报警电话的处理：
 - a. 接到火警电话时，要了解清楚火情及具体地点。
 - b. 通知总经理到火灾区域。
 - c. 通知驻店经理到火灾区域。

d.通知工程部到火灾区域。

f.通知保安部到火灾区域。

g.通知医务室到火灾区域。

h.通知火灾区域部门领导到火灾区域。

进行以上通知时，话务员必须说明火情及具体地点。

5)叫醒服务：

程序与规范：

a.话务员对每一个来自在酒店内部的叫醒须重复、确认。

b.在叫醒记录本上，清楚地记录叫醒日期、房号、时间及记录时间、话务员工号。

c.及时将叫醒要求输入电脑，检查屏幕及打印机记录是否正确。

d.夜班话务员须将叫醒记录按时间顺序整理记录在交接班本上，注明整理、输入、核对人并签字。

e.在当日最早叫醒时间之前，先检查叫醒机是否工作正常，打印机是否正常打印，如发现问题，应及时通知信息中心。

f.叫醒服务要求时间准确，话务员要用中英文亲切自然地向客人问好，告之叫醒时间已到。

g.话务员须注意查看叫醒无人应答的房间号码，及时将这些房号通知客房服务中心，并清楚地记录在交接本上。

(五) 商务中心员工素质要求:

- 1、熟悉本部门的工作业务和工作程序，掌握工作技巧和服务技能。
 - 2、性格外向，机智灵活，能与客人进行良好的沟通。
 - 3、工作认真，细致有耐心。
 - 4、具有大专以上文化程度和较高的外语水平，知识渊博，英语听、说、笔译、口译熟练等。
 - 5、具有熟练的电脑操作和打字技术。
 - 6、掌握旅游景点及娱乐等方面的知识和信息(如本市旅游景点及娱乐场所的位置、电话、票价及消费水准等)，了解中国历史、地理;熟悉酒店设施、服务项目。
 - a.话务员转接电话时，首先必须认真聆听完客人讲话再转接，并说“请稍等”，如果客人需要其它咨询、留言等服务，应对客人说：“请稍等，我帮您接通××部门”，话务员接转电话过程中，必须给予客人适当的说明。
 - b.在等候接转时，播出悦耳的音乐。
 - c.接转之后，如对方无人接电话，铃响半分钟后(五声)，必须向客人说明：“对不起，电话没有人接，请问您是否需要留言?”。需要给房间客人留言的电话一律转到前厅问讯处。另外，所有给酒店管理人员的留言(非工作时间或管理人员办公室无人应答时)，一律由话务员清楚地记录下来(重复确认)通过寻呼方式或其它有效方式尽快将留言转达给酒店管理人员。
- 2) 回答问讯和查询电话服务:

查询电话服务的程序和规范如下：

a.对于常用电话号码，话务员须对答如流，以提供快速查询服务。

酒店冬季运营方案篇五

作为酒店的一名前台，首先我们的职业微笑是很重要的。领导对我的评价也还是可以的，我在待人待事方面处理的也是井井有条的，服务的客户也从未有过投诉我的情况。我对自己的外表比较满意，所以我在服务的同时，保持非常高度的自信，这让对方也感受到了我们企业的自信力，因此对我们也是非常的放心和安心的。一般在网络上订立的订单，绝大部分都是选择好评的，我也收获到了很多很高的评价，这让我也非常的骄傲和开心。未来一个月，我会继续保持，并且加以完善。

二、保持服务礼仪，树立形象

酒店前台是一个企业的初次形象，还记得酒店领导录用我的那一天跟我说，她相信我能够为我们酒店树立起一个非常标准的形象，也能够给其他的员工树立一个很好的榜样。后来我真的做到了，收获了很多的肯定。对于十月份的工作而言，我想我应该继续保持服务的态度，坚守职业礼仪，我不会辜负这一份份的期待和信任，我一定会做好本身的工作，继续发展自我。

三、保持严谨认真，防范失误

前台工作和客户沟通的机会很多，有时候如若话一旦说错了一点，那么带来的影响就将会是非常大的。因此在接下来每一天的工作当中，我对表达以及处事方面，都应该保持认真和严谨，一步步去做好，以防出现任何一点小的失误，带来一些不好的影响。我会降低失误率的概率，从而增强自己的

工作准确率和执行力。