

酒店工作计划及总结 酒店工作计划(精选9篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？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。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇一

1、情人节营销计划

以中、青年为主题，推出情侣套餐、情侣洗浴，情侣客房、大型晚会现场速配游戏活动。前50对报名参加的免收夜总会门票费用，并评选出当晚最佳情侣奖，最佳默契奖，最佳人缘奖。以此来吸引我们的目标客户。并同时推出美容卡、健身卡等的销售活动。扩大我们的市场份额，提高竞争力。

2、五一国际劳动节营销计划

以餐饮为主题，推出五一美食七天乐，来酒店用餐，天天有惊喜，天天有优惠。依次来提升长假期间餐厅上座率。同时加大与旅行社的合作，争取更多的旅行团队。

3、端午节

随着餐饮美食节同期推出粽子风味大赛，设置奖项：评出最佳造型奖，最佳口味奖，最佳组织奖，最佳参与奖，最大的粽子和最小的粽子奖。以此来带动酒店的餐饮发展和其他配套设施的盈利。以此扩大社会影响，提高公司的美誉度。评选最优秀的，前十名有不同的奖励。邀请到酒店参观并入住酒店，以次来表达酒店对员工劳动成果的肯定。提高公司的美誉度，从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，

随之会给酒店带来可观的经济效益。

4、六一国际儿童节营销计划

以儿童为主题，推出儿童夏令营活动，从各小学选出年度最优秀的学生共计100人，由公司出费用组织带领儿童旅游，举办篝火晚会活动，并免费洗浴一次。随团记者随时报道有关活动情况，以获得免费的新闻宣传。以此扩大社会影响，提高公司的美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

5、教师节营销计划

以我最敬爱的老师为主题，推出有奖征文及诗歌比赛。对被评年度优秀教师的，给予免费提供一次洗浴门票及其他节日礼品。获奖作品也有相应的奖励。

6、中秋节营销计划

以迎中秋、庆团圆为主题，举办歌舞冷餐酒会来答谢酒店重要客户，以次来维护酒店与客户的关系。同时推出中秋月饼系列，中秋礼包等，并在楼顶花园赏月。借此扩大社会影响，提高公司的美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

通过举办一些活动计划，邀请各界知名人士及会员参加，加强与他们的沟通，巩固客户的忠诚度。并加强会员卡的销售工作，并告知我们的下一季度的计划，会推出哪些产品及优惠措施。借助媒体宣传，扩大社会影响，提高公司的知名度、美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇二

- 1、认真执行部门负责人的指示和交付的任务,严于职守,以身作则。全面负责酒店培训质检工作,并组织各部门做好员工培训及内部督导检查工作。
- 2、落实部门经理的工作安排和工作指令。根据酒店现状与经营管理方针、培训需求,制定酒店年度培训规划和月度培训计划。
- 3、掌握酒店员工的基本情况,根据现状组织、督定制订员工培训计划,并审定培训教材,修订有关表单及程序,执行管理人员的培训计划。
- 4、负责协调酒店各部门的培训活动并组织考核。
- 5、组织有针对性的各种培训班,包括草拟计划,选用教材,组织上课,批阅试卷,总结培训情况及进行跟踪检查,负责制订培训工作的奖惩条例。
- 6、负责审核、安排外派教学的师资素质,收费标准。
- 7、负责安排外单位来酒店培训人员的业务学习、岗位实习、考核及日常生活管理等工作。
- 8、配合各部门组织,实行员工岗位业务考核,协助人事主管做好员工定级、定职、晋升的考核工作,并建立员工技术档案。
- 9、建立培训档案,熟悉了解员工岗位业务考核情况,及时将考核材料、培训材料、数据整理存档,随时备案。
- 10、编写适合于酒店的.各类实际教材,并负责专项培训和考核工作。

- 11、做好各种教学设备的检查、保管、保养工作。
- 12、负责图书、杂志、培训资料的购入及借阅登记工作。
- 13、及时反馈培训实施结果情况,并定期提交报告。
- 14、协助酒店质检小组开展日常检查工作,参与酒店的卫生检查督导工作,建立工作台帐。
- 15、定期汇总质检情况报告,报送酒店管理層。
- 16、完成上级交代的其他工作。

1、自然条件:年龄28—45岁,相貌端正,身体健康。

2、文化程度:大专文化或同等学历以上。

3、素质要求:具有人事管理基本知识,熟练掌握酒店各项规章制度、规范及流程,熟悉星级标准及国际质量标准;能进行酒店知识的专业培训,有较强的讲解、授课能力和服务质量监控、指导能力。

4、工作经历:具有良好的职业道德和敬业精神,遵章守纪,保守秘密、工作认真、耐心、细致、周密。有较强的组织能力和协调能力,团结同事,工作中能建立良好的人际关系。了解酒店各部门运作的基本情况,具有二年以上酒店质检培训相关工作经验或者三年大堂副理工作经历。

5、语言能力:具有很强的语言表达能力和行文书写能力,普通话标准,有较好的英语阅读及会话能力。

6、其他要求:工作细心、耐心,有极高的工作责任感和事业心。熟练使用电脑及其他办公自动化设备。有较强的计划、组织、领导、协调、控制、督导能力。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇三

- 1、确保自己的服饰、发型整洁、淡妆等方面全部符合规定的要求。
- 2、查看交班记录，了解上一班的移交事项，并负责处理。
- 3、熟悉预订资料，了解客情。
- 4、熟悉俱乐部的各项设施及各项政策。
- 5、熟练总台各项专业业务和技能，搞好对客服务。
- 6、熟练掌握俱乐部内外息，提供准确的问讯服务。
- 7、制作有关报表，为其它部门提供准确的接待信息。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇四

酒店新员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的.职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天的新进接待员培训。

本酒店新入职前台服务人员。

本次培训属于内部培训，无需太多开支。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐的标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时的津贴，预计2万元人民币左右。

相应领域的老员工以及接待处的部长。

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

1、考试：接待员学完课程设置中的每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员的岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

情况若有变化，需上报人力资源部经理并得到三分之二以上的培训员工的同意。

1. 讲师、人力资源专员总结培训过程中出现的问题及时更改培训教程。

2. 培训员工在培训完每一节课填写《新员工培训反馈表》上报人力资源部。3. 培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇五

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会任何工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工座谈会，了解员工的思想动态和生活情

况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对餐具，流失量大，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通‘沟通’是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

新的一年、新的气象[]20xx年在悄然登场，对于自身来说在即将过去的一年里，有许多方面需要改进和学习的，那么在新的一年里我会更加的严格要求自己，在以后的工作中，不断的进取、不断的学习，充实自己的知识和经验。做到处事稳重、遇事冷静，控制调节好自己冲动的性格和脾气。也将会认真负责的带领着我的团队，共同的为了新世纪和我们的明天更加美好，去努力、去奋斗。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇六

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xx月底酒店与xx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xx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。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇七

酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行；范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拔学习快的员工带领其他员工练习。

如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找

突破，在隐患阶段扑灭问题；厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出xx之星，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店要保证在第一季度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握三懂、三会、三提示等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此勤是本酒店对于安全的理解。

本酒店新楼，经过20xx年的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务 and 安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为第一季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源；在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度；员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的20xx年，每位员工都在积极热情地工作，为xx的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为xx旅游事业的发展做出微薄的贡献。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇八

身为酒店餐饮部经理，新年新气象。也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

1本店的客户群定位。

2年度竞争对手分析。

3广告宣传力度。

减少酒店营业本钱。1培养客户群。

培养具有忠诚度的员工队伍。2有效控制员工流失。

1优质服务

2严格纪律树形象

督察力度加强。落实是个大问题尤其是临时执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，管理的执行力度。提高部门战斗力的有效保证。古人云：“无规矩不成方圆”所以，必需要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，完全杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、衣着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，严格卫生管理是确保酒店环境整洁。将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，还将进行不定期的检查，并且严格依照规范，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

今年我将加大管理力度，宿舍的管理历来是一个薄弱环节。为住店员工打造一个真正的舒适家园”为此，一是要有一个整洁的寝室环境，要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室本设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，第二要加强寝室的平安管理。实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财富平安。

初出家门的年青人，第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方。大

多年龄小，社会经验缺乏，因此，很多方面都需要我关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他思想情绪变化，关心他生活，尤其是对生病的员工，要给予他亲情般的关爱，使他感受到家庭般的温暖。

将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中，要加强宣传、教育。增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。水、电及空调的使用方面，将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

并根据实际情况，将参照以往的有关规范规定。重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止蜕变受损。

酒店工作计划及总结 酒店工作计划篇九

- 2、对于大理石、木制地板、地毯的清洗保养维护工作。
- 3、接受客房部经理的直接领导, 高效完成工作任务。
- 1、具有2年以上酒店pa保洁岗位或保洁工作经验。
- 2、有较强的工作责任心和团队精神。
- 3、了解大理石保养、木地板维护以及地摊洗涤等技术。
- 4、身体素质良好, 能够胜任一定工作强度。