

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划(实用8篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

宾馆企划工作计划 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。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇二

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

一、进一步健全和完善安全防范体系

1. 组织落实

自从10月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

二、落实安全检查，确保酒店安全。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工现场，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

三、树服务品牌，抓学习、管理

1. 组织学习

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

2. 人性化管理

加强对员工的管理，是我们部门要经常做的。如何加强员工进行管理，是我们部门更应关注的，对员工我们采取人性化管理只有这样，才能发挥出员工更好的积极性，在今后的工作中他们才能够用敬业来报答企业。

四、服务质量

1. 大门岗服务

第一. 经常性组织员工开会学习，培养员工对企业要有敬业精神，只有这样服务质量才会到家。

第二. 服务质量，大门岗停车场保安服务，做到客人车辆来去时，指挥车辆服务，指路服务。尤其是是在天寒地冻，日晒雨淋，他们始终站在服务最前沿，为客人服务。

***x年的工作打算

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

全年工作的整体思路：

1、与各部门签订***x年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的. 学习计划，改变这种不学习

的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位，(立岗、停车指挥、消防监控、保安)进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服(配齐皮带、肩章、帽徽等)，部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人力资源部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇三

为提高全员消防安全意识，增强员工在紧急情况下的应变和自我防护能力，掌握一定的消防逃生技能，最大限度的消除火灾隐患，同时也检验公司消防安全应急预案的可行性，根据赣州帝晶制定的20xx年安全生产工作管理目标，于6月29日上午8:30举行了夏季消防演习。

此次演习由公司行政副总经理黄鹏洪任总指挥，行政主管黄担华任现场负责人，演习分为紧急疏散演练、器材使用演练、经验总结三部分。其中，紧急疏散共分灭火行动、疏散引导、通讯联络、紧急救护、警戒保障等5个应急小组。

上午8点30分，演习工作人员发出火警报警信号。各演练工作小组在听到指令后，迅速**就位。在接到火警报告后，总指挥第一时间安排灭火行动、疏散引导、伤员抢救、现场警戒等工作。在各小组密切配合下，所有人员按照既定逃生疏散路线有序到达二号厂房东面安全**点，顺利完成紧急疏散演练。

8点35分，总指挥宣布20xx年xx光电科技有限公司夏季消防演习正式开始！

紧接着，现场负责人为所有员工讲解消防应急操作及正确逃生方法，并现场模拟演示报警、灭火器使用、消防水带接驳，用通俗易懂的动作和语言助家掌握基本自救技能。

在灭火器及消防水带实操阶段，各部门员工积极投入到灭火“战斗”中，不畏惧错误，不论男女，踊跃参加，在实践中充实自己的安全意识及安全技能。

9点15分，器材使用实操结束，总指挥对此次消防演练进行点评，对演练结果给了充分的肯定，同时，对于演习中存在的缺失也提出了改进要求。

最后，公司黄昕刚总经理对此次消防演习发表总结讲话，要求所有员工提高安全意识，在生产、生活中能以点带面，举一反三的做好安全工作。

虽然此次演习任务分工繁杂，责任重，但是通过各部门的积极配合及现场协调，演习取得预期效果，整个演习过程流畅，现场秩序井然，公司将以此此次演习为契机，不断培养和提高全员安全意识、技能、素养，不松懈、不动摇，坚决打赢安全生产攻坚战！

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇四

1. 在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。
3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
4. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。
5. 熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。
6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。
7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。

11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。

12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。

13. 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。

16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

1. 在部门经理/主任的领导下，检查落实部门规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。

2. 安排、带领、督促、检查员工做好营业前的各项准备工作，及时、如实地向经理反映部门情况，向部门经理/主任汇报各员工的工作表现。

3. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。

4. 加强公关意识，广交朋友，树立本部门良好的形象，有一定客源。

5. 熟悉业务，在工作中发扬吃苦耐劳，兢兢业业的精神，起到模范带头作用，协助部门经理/主任增强本部门员工的凝聚力。

6. 检查当班服务员的工作着装及个人仪态仪表。

7. 作好每位员工的考勤排休工作，严格把关，不徇私情。

8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有vip客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。
10. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门经理/主任反映。
11. 检查餐厅的电掣、空调掣、音响情况，做好安全和节电工作。
12. 定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向部门经理/主任汇报。
13. 负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。
15. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每季优秀员工的依据。
16. 积极完成上级经理交派的其他任务。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇五

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，广泛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护责任明确，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。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇六

在我们的饭店周围有xx酒店□xx酒店□xx酒店□xx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，我们不难看出饭店市场环境的残酷和恶劣，但是，我们有信心也有能力去抢占属于我们的领地。

面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，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，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。

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你们的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。

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

3、为了丰富员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，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、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的员工过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

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

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于xx年9月28日——富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

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

各部门制定可行性培训计划，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，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。

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案；食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性；注意加强对设施的维修和保养工作；各部门一定要分工清楚，责任明确，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。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇七

- 1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。
- 2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。
- 3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。
- 4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

- 5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。
- 7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。
- 3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；
- 4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；
- 5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；
- 8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；
- 10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

宾馆企划工作计划 宾馆工作计划篇八

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

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。宾馆服务讲究“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，使其服务意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型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3、系统规范：将整理的典型事例进行推广，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、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，宾馆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。物就是宾馆产品即：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。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自____年月____月底宾馆与____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，给宾馆增添一些喜庆。现在宾馆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。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。

三、减少服务环节，提高服务效率

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。客人入住宾馆以后，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满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。