

最新星级酒店保安工作计划 四星级酒店 年终工作计划(汇总6篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

星级酒店保安工作计划篇一

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

1、组织建立和管理。

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、

科学、有序的进行。

2、完善规章制度。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

3、现场运营的监督管理。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

4、企业文化的深入培训。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、

倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质！这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍！

以上就是本人20xx年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多的不足之处还望领导多多批评指导。

酒店年度工作计划(三)：酒店营销部年度工作计划

一、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

二、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日志志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客

户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对性服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

20xx年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

2017酒店年度工作计划(四)：酒店工程部年度工作计划

新的一年已经到来，面对酒店业竞争越来越激烈的现实，以及酒店经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设备设施做好全年维护保养工作。

一、工程部今年的总体工作：

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修

保养，设备巡检，保证好消防，电梯，配电，中央空调，供水

系统，厨房设备设施等正常运行，特别要提高餐厅部，娱乐部，客房部设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

二、工程部重点抓好如下工作：

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，消防，中央空调，电梯等方面技术综合化。对工程部技工实行优胜劣汰，技能考核。针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，

使工程部员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。每个班组加强对设备设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对各部门设施使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、消防、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调在春季保养过程中对主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、水系统的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对餐饮部、客房部、卡拉ok包房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否，作为对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，发挥利用中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低成本。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件总体质量的调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查班组的修旧利废情况，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3)合理调控设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源的使用检查，杜绝浪费。

(5)加强材料，设备配件的定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料用途，便于控制。

(6)严格控制外协项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外协，尽可能自行维修，尽量控制维修成本。

5、工程部员工要增强个人卫生及仪容仪表意识，增强个人素质意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

星级酒店保安工作计划篇二

作为前台，基本的礼仪是必须要知道了的，我来到酒店工作也有了半年多的时间了，在迎接客户方面也是没有什么大的问题，但是一些礼仪细节方面是需要继续的改进，让自己做的更好的。在日常工作中，我要继续发挥积极性，认真的去面对每一个客户，无论是什么样的难题，我都是要积极的去解决，不能逃避，也必须要去把客户接待好，对于客户的一些需求，只要我是能满足的，我都要积极的去做。

除了接待，我也是要和其他部门的同事一起把工作配合好，像客户房间点餐，更换洗漱用品，或者床上用品，在为客户服务的同时，和其他部门的同事必须要有默契的配合，不能出差错，或者传达不到位，导致客户的投诉，或者其他部门同事的一个抱怨，酒店的服务不是一个人做的，是需要大家一起配合，一起去做的，所以在这方面我也是要和其他部门的同事去处理好关系，有事情需要帮忙的时候也是能及时的去处理。

除了工作，我也是要积极的去学习，作为前台，遇到的客人来自不同的地方，他们的需求也是不一样的，我要了解一些其他地方的基本礼仪和习俗，对于一些老客户的相关习惯也是要记好，下次来的时候也是能更好的去做好服务，像有些客人喜欢住同一间房，那么可以在客户入住前就给他预留好，让客户有一个好的映像。对于酒店周边的环境以及旅游的景点也是要有熟悉，能指引客人去玩，特别是一些旅游过来的，更是可以给他们做一些简单的介绍，让他们对我们的服务感到满意。

同时对于服务这块，我也是要去学习，看看别的同事是如何做的，一些优秀的前台他们做服务工作是如何去做的。只有积极的去学习，了解更多的方面，那么我才能把工作给做好，虽然我只是一个基本岗位的前台，但是做得好，也是会有发展的，并不能因为岗位较为基础而不努力，不去学习，那么也是没办法成长的。

新的，我要认真的去工作，积极的去学习，提升自己，让自己的工作能力变强，自己的工作经验更加的丰富，并得到领导和客户的认可。

星级酒店保安工作计划篇三

一直以来就想到酒店工作，因为这种喜欢和向往，在经过一番取舍后，我还是选择了到酒店实习，即使自己学的是市场营销且没有旅管专业的优势，但有幸我能在一家四星涉外酒店实习，而且实习部门是前台。

通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，并拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

实习心得

1. 中介

我的实习可以说是“中介”介绍的，它是一家酒店管理公司，在一次校园宣讲会上我记下了该公司的联系方式，因为是北京的，而且是酒店业，我就留心了，寒假过后来北京联系了该公司，他们很热心地帮我们联系了实习单位，我和同校的两个女生一起被分到国广公寓，从开始接待我们到最后送我们离开酒店，他们确实很负责，而且时时都挺关心我们，中间还组织过两次相关培训，总之他们的管理挺人性化。说起这家公司我还是很崇敬的，它是去年才成立的，可以说是从零开始，和他们接触中我见证了一家公司从成立到步入正轨的艰辛还有人性化管理的必要。

2. 英语

在四星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力特别是说的能力是特别重要的。我们酒店就在中国国际广播电台后面，且有业务上的关系，我们公寓里住的都是外国专家。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，我也在不断的锻炼中提高了自己的英语会话水平。

给我印象最深的是住2092的客人，他叫faraglatifabdellatifnafady是埃及人在我们酒店的公寓里常住，是国际台阿拉伯语的播音员，他也是第一个夸奖我英语好的，他很和蔼可亲，长期在学校学的都是哑巴英语，所以我对自己的英语口语很不自信，但和他的交流中他总鼓励和夸奖我，使我不断提高了和外宾交流的胆量，不但敢开口说还能完成英语接待工作。

3. 服务意识和水平的提高

在酒店这服务行业，服务意识要求很高，通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，不断锻炼了我的’服务意识，还养成

了面对客人泛出微笑的好习惯，学会了用标准的礼仪礼貌待客。礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足。

4. 酒店行业的了解

经过了三个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。虽说我的职责是前台接待，但酒店也是成立不久，还不完善，我们前台分工也不是很明确，我不但接触接待工作，也学习收银，打报表，上夜班时还要做夜审，所以前台的工作几乎都熟悉了。而且身在前台接触的其他部门也很多，通过不断接触我对酒店的组织结构和运营方式也有所了解。

星级酒店保安工作计划篇四

随着行业发展，餐饮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，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。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

星级酒店保安工作计划篇五

一、自觉遵守宾馆管理制度，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着装上岗，挂牌服务，要仪表端庄，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、客房服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，填写客房清洁日报表，要认真细致；要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、外来住宿人员，要有本人身份证或有效证件进行登记后，方可入住。

五、不得随意领外人到房间逗留或留宿，未经宾馆经理同意不准私开房间，为他人(含职工)提供住宿、休息及娱乐等。

六、检查清理客房时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品；拾到遗失的物品，要逐一登记交公。

七、不准他人随意进入前台；前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作；打字、复印、收发传真，要按规定收费。

八、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

九、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

酒店卫生制度

一、宾馆要保持周围环境整洁、美观，地面无果皮、痰迹和垃圾。

二、必须设有消毒间或消毒设施，并要有健全的卫生制度。

三、被套、枕套(巾)、床单等卧具要一客一换。

四、公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面必须光洁、无油渍、无水渍、无异味。

五、客房内卫生间的洗漱池、浴盆应每日清洗消毒，并粘贴已消毒封签。无卫生间的客房，每个床位应配备有不同标记的脸盆和脚盆各一个。脸盆、脚盆和拖鞋要做到一客一换，用后必须清洗和消毒。

六、宾馆的公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并保持无积水、无蚊蝇、无异味。

七、宾馆要有防蝇、蚊、蟑螂和防鼠害的设施，并经常检查设施使用情况，发现问题及时改进。

八、对旅客废弃的衣物要进行登记，统一销毁。

九、店内自备水源和二次供水水质应符合生活饮用水卫生标准，二次供水蓄水池要符合输水管材卫生要求，做到定期清洗消毒。

客房部考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、按时参加各岗位例会(客房每周一至周五早八点)、(前台每周一和周四下午三点)例会不到者按旷工处理。

三、每人每周倒休一天，遇重要接待任务暂停排休，会后补休。年假按中心规定。

四、员工请病假须提前将医院诊断证明和请假单上交，如有特殊情况不能提前请假的，应及时通知领班，由领班请示经理。

五、员工请事假，须提前三天至一周上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

六、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

七、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

客房部仪容仪表规定

仪表：

- 1、工作时间应穿着规定的工作服。
- 2、工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。
- 3、工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。
- 4、服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。
- 5、服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、

戒指等。

6、工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。

7、服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

1. 酒店保安规章制度范本

2. 酒店工作规章制度范本

3. 酒店员工管理规章制度范本

4. 酒店服务员规章制度范本

5. 有关酒店管理规章制度范本

6. 酒店的规章制度范本

7. 酒店pa员工规章制度范本

8. 酒店管理规章制度范本

9. 酒店考勤规章制度范本

星级酒店保安工作计划篇六

在学校有四星级少先队，在宾馆有四星级房间，在我家里却有一个“四星级妈妈。”

勤劳星

每天睡觉前，妈妈总会拖地、洗衣服，有时加班到12点回家，她都要做完这两件事才会睡觉，要不然妈妈是不会睡觉的。

时尚星

我妈妈很时尚呢！每天早上妈妈做的第一件事就是打扮，妈妈也觉得自己打扮的不好看，就会换掉，一定要打扮到自己满意为止，有时候还让我和爸爸做评判呢！我觉得妈妈真像时尚明星。

节约星

妈妈很节约，每次出去买东西都会挑便宜的。吃饭也很节约的，掉到桌上的饭粒妈妈都会叫我捡起来吃掉。饭碗里的饭必须吃的一干二净，我妈妈也真是节约呀！一点也不浪费！

贪睡星

这段时间我妈妈真够贪睡的，平时都是妈妈叫我起床的，可是这几天都轮到我叫妈妈起床了。有一天早上，妈妈明明知道我要去老师那里上课，可是妈妈却睡着了，我叫了半天也没叫醒，只好让爸爸带着我去了。

这就是我的四星级妈妈。