

# 酒店促销员管理及制度 酒店工作总结及 工作计划(通用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 酒店促销员管理及制度篇一

回顾过去，展望未来□20xx年将是机遇与挑战并存的一年，酒店经营市场更加繁荣，市场竞争更加激烈，各种困难和压力依然存在，“思源”酒店持续发展工作任重道远。关于来年的工作思路和努力方向，我们有如下设想与计划：

- 1、不断完善酒店各项规章制度和操作规程，加强酒店制度化、规范化、科学化管理，完善酒店组织机构和人员配置，完善酒店员工绩效考核，让酒店上“星”走上快速发展的道路。
- 2、酒店将大力弘扬思源的独特企业文化，树立“顾客就是上帝”的经营理念，发扬“以情服务，用心做事”的工作精神，强调更加人性化、专业化、规范化的酒店经营管理服务，不断加强员工的培训，提高员工业务素质 and 综合素质，提高酒店经营、管理、服务的水平，不断打造酒店核心竞争力，不断提高酒店的知名度和美誉度。
- 3、为了提高酒店综合管理水平，加强酒店各项日常事务的管理，酒店拟成立六个行风的监督小组，隶属于酒店质检督察组，分别是员工之家小组、公关与客户情报小组、消防与工程环保监督小组、财产硬件保养小组、技能培训与仪容仪表小组、质量监督及监控小组，正式实施后将大大促进酒店综合质检工作。

- 4、酒店更加重视酒店中层管理人员队伍建设，强调中层管理人员的执行力，强调各部门及管理人员之间的横向合作与沟通，加强各部门内部团队协作，提高酒店大型活动的工作成效。
- 5、不断完善酒店消防软硬件，建立健全酒店各种消防管理制度和消防信息档案，严格执行消防安全检查，杜绝火灾隐患，确保酒店消防安全；同时加强酒店保安作风建设，打造一支规范的有战斗力的保安队伍，确保酒店财产安全和人身安全。
- 6、酒店将继续实行各部门经济指标的绩效管理。
- 7、酒店将继续做好“开源节流”工作。一方面酒店将加强对各项成本费用的管理与控制，强调从自身做起，从小事做起，做好节能降耗“节流”工作；另一方面想方设法利用酒店平台进行酒店经营的商务开发，如继续做好中秋月饼的销售等“开源”工作等。
- 8、酒店应在20xx年改善一楼咖啡厅的经营力度上，进一步开发一楼特价厅的经营，提升酒店的整体经营人气。
- 9、计划把思源大酒店打造成为株洲县商会与广东省商会、香港总商会之间的商贸交流、文化交流的桥头堡，促进株洲县的招商引资工作，提高酒店的社会形象。
- 10、酒店继续严格把好原材料采购质量关、把好仓库储存关、把好菜肴出品质量关、把好菜品定位关、客房服务质量关等工作。
- 11、酒店加强对动力、工程运维工作的管理及维保工作，做好后勤服务保障工作。
- 12、加强员工的培训，提高员工的业务素质 and 综合素质。

13、酒店不断重视系统营销工作，不断壮大营销力量，营销部要联合餐饮部、客房部、厨房努力做好酒店“团体会议、零点散客、宴会接待”三大块消费营销工作，打好节假日酒店营销牌，做好酒店营销工作；建立健全vip客户档案；同时酒店全年整体经营思路须注重努力营造酒店优美、舒适、安全、方便的消费环境，充分发挥酒店健康、环保、时尚的餐饮特色，发挥酒店设施完善、高档装潢等客房优势，提高酒店知名度和美誉度，吸引更多顾客光临“思源”消费在“思源”，让思源大酒店真正成为株洲县酒店行业的龙头！

为了实现酒店20xx年以上工作计划目标，酒店在此强调几个方面的工作：

## 一、强调20xx年是思源大酒店展现品牌形象的亮牌之年

### 1、亮牌的背景

如果说20xx年是酒店创造品牌，树立品牌阶段，那么20xx年就是酒店真正全方位展现品牌形象的亮牌阶段。至20xx年1月15日酒店已经开业两周年了，按照酒店当初“一年亏，两年平，三年赚”设想□20xx年将是酒店经营大赢利的年份。思源大酒店一直以来的整体经营思路是通过餐饮消费带动客房经营，而酒店目前的餐饮面临着“燕楼东|”、“和盛”、“大有食府”等酒楼的冲击。基于渌口镇餐饮界的竞争越来越激烈，思源大酒店只有不断内部挖潜，林立酒店品牌形象，展现酒店品牌独有魅力，打造酒店核心竞争力，酒店才能立足于市场。

### 2、怎样亮牌

(1) 加大培训力度，提高员工综合素质，增强酒店接待能力，提高酒店的顾客满意度，提高酒店在行业市场的公信力。

(2) 做好酒店营销策划并付诸实施，争取市场更多份额。

(3) 不允许重复问题发生。酒店要制定重复问题发生的处理机制，有问题必须迅速整改，要坚持“三不放过原则”，要遵循“闭环原则”并形成习惯。“三不放过”原则就是发现问题没有找到原因不放过；没有找到责任人不放过；没有整改措施不放过。这是要大家学会找到解决问题的办法来。“闭环的原则”即坚持“计划——实施——检查——提高”四环节完整链条，真正实现解决问题的工作机效。

(4) 管理人员工作率先垂范，实行工作绩效末位淘汰制，“能者上，平者让，庸者下”。如连续三个月个人绩效考核最后一名则免职或降级，连续三个月个人绩效第一名则实行奖励政策。酒店要不断打造强大的中层管理人员队伍，打造团队力量，提高酒店决策的执行力。

(5) 继续打造优秀部门（团队），部门之间及员工之间要互相促进你争我赶，倡导先进模范表率作用。

## 二、强调20xx年是酒店完善机制流程出效益的产出年

过去年20xx年思源大酒店完全是依靠经验和惯性在运转，也在不断建立健全酒店经营管理机制[]20xx年酒店机制将更加科学规范更加理性系统，将是酒店开业两年来不断优化积淀的机制真正见效发挥作用的一年。

1、机制的概念：我们常说什么市场机制、竞争机制、用人机制，可以理解为机构和制度或者是制度加方法。另外机制也可以理解为解决实际问题操作可行的策略，保证目标实施有效的方案，调动全员积极性、创造性的激励及奖罚办法。

2、流程的概念：流程就是一个岗位工作从开始到结束的程序，以及在这个过程中全部标准，它包括时间、地点、质量、要求、检查等要素。实施流程其实是一个工作步骤规范化的过程。酒店现有业务流程要不断优化、科学化、完善化。酒店业务流程要以顾客满意度为标准进行重组、整合。整合完

善化的业务流有如下四大好处：

（1）是能极大地调动员工工作的积极性。

（2）是能合理利用信息技术，加速内部信息的传递和外部信息的融入，促进信息的横向交流，共享信息资源，更好的为酒店经营管理服务。

（3）实现以人为本的团队管理。

（4）促成酒店内部以流程为中心，以顾客为导向，以市场为基础的竞争格局。

总之20xx年酒店各部门均要完善管理的规范化，由各部门配合行政人事部和酒店质检督察组，完成各部门组织机构图、人员编制、部门文化、部门特点，部门各岗位职责及工作流程、部门制度、事控点、检查标准、奖罚标准、培训与考核、薪酬与福利等的规范，作为部门及员工绩效考核和年底奖惩的依据。

### 三、强调20xx年是打造酒店强大团队之年

1、什么是团队？团队即由两个或两个以上的人组成的一个共同体，该共同体有一个既定的目标，并合理利用每一个成员的知识、技能协同工作，解决问题，最终实现这个目标。

2、合理选择好团队领导和成员。

3、形成团队认同的文化、制度、工作方法，规范团队行为。

4、注重团队业绩的建立。

5、打造团队成员和谐上进的正确心态。

## 酒店促销员管理及制度篇二

酒店全年对各部门出台了部门绩效方案，强化各部门的成本核算，主要是针对客店部楼层、室、洗衣房，以及餐饮部、出品部进行细化成本控制，节约日常耗材，节约日常用水用电用气等，取得了较好的成效。

1、酒店自五月份起对各部门管理区域实行分装水电表，为部门水电费成本细化核算打下基础。

2、客房部是酒店主要创收部门，同显也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的宗旨，客房部号召全体员工从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。

（1）客房部楼层要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，牙刷、剃须刀等回收后可卖给废品收购站，梳子清洗消毒后可利用，所有一次性用品外壳回收再利用。

（2）客房部每个工作区域都制定了灯、空调等的开关时间表，及时开关，科学使用，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了不少的电费。

（3）客房部针对酒店下发的部门预算指标，对各管区的物品领用进行合理化划分每月定额，尽量做到以旧换新，责任到人。

3、餐饮部增强员工效益意识，加强部门成本控制，节约费用开支。

（1）餐饮部在部门会议上反复强调部门成本控制的重要性，提倡员工的效益意识，并严格要求贯彻执行落实下去。同时完善部门有关物品申购制度、使用制度及流程，明确责任。

(2) 节约部门耗材，一些物品废旧后加以再利用。如香巾报废后用作抹布再使用，餐桌台布坏了后缝缝补补再利用等。

(3) 培养餐饮服务员工平时养成良好的节约习惯，合理开关部门区域内的所有水、电、气、油、空调开关，杜绝浪费现象。

4、出品部平时严格控制菜品出品成本，严抓厨房内部的各项成本核算。面对今年十一月份以来市场物价飞涨的狂潮时，出品部一方面从菜品价格、原料搭配上做文章，及时调整菜品结构，确保厨房的出品毛利；另一方面配合采购部一起调查市场，及时组织货源，储存了一大批低价粮油（包括茶油、色拉油、大米等），有效地节约了大量出品成本。

## 酒店促销员管理及制度篇三

1、酒店行政人事部负责对新招员工进行了全方位的入职培训，包括酒店基本知识，酒店全员消防培训等。

2、酒店3月份出钱派贺一先去株洲市五星级酒店华天大酒店学习洗衣房技术，贺一先学成回来后还写了学习心得在酒店进行宣讲，促进了酒店员工学习。

3、酒店各部门全年每月都能积极开展员工岗位培训，员工岗位技能比武等活动。

如餐饮部成立培训小组，明确培训的“目的性、实用性、时间性”，制定培训方案，采取理论与实际相结合，经老带新的方式，分期分批进行员工培训。每月积极开展了员工仪容仪表、礼貌用语等行为规范及托盘、斟酒、摆台、上菜、餐巾折花等技能的培训和比武竞赛；每月一次酒店管理知识的培训、一次安全卫生知识培训；每周二次餐饮促销业务知识培训等，并定期进行考核。

财务部全年始终开展收银员岗位培训及技能比武工作。

客房部全年每月利用不忙时间积极开展客房服务员各岗位的培训 and 打扫房间、铺床、查房技巧等的技能比武。

酒店各部门通过平时不断的培训和技能比武及时纠正了员工工作时的不良操作习惯、不规范不科学的操作流程，有力地提高了员工服务技能水平和服务质量，培养了一大批各部门岗位技术能手。

4、酒店各部门在实际工作中不断总结出一些酒店服务经验，如客房部通过规范温馨留言服务、叫醒服务、家外之家楼层管家服务等个性化服务，满意加惊喜的服务，不断提高对客服务质量。餐饮部服务员自我营销个性化服务，节假日向客户电话问候或短信联络等等，不断提高餐饮服务质量，加强与顾客的情感沟通，促进餐饮经营。

## 酒店促销员管理及制度篇四

本人自 20\_\_年 5 月 29 日入职，做为酒店总帐会计在日常工作中，严格执行酒店财务规范的要求认真履行岗位职责，起到了一定的监督和带头作用；在逐步熟悉酒店运行机制后，本人提出合理化意见同时，也配合财务经理完成部分重要工作的调整及细化：

一、配合财务经理，逐步修改完善财务制度，制定报销程序、宴请程序等的酒店内部工作规范，方便今后工作顺利高效的进行。

二、配合财务经理制定新会计科目，完成财务软件二次初始化的工作。虽然此项工作量较大，但我能主动加班加点，在保证酒店正常财务工作的进行的同时顺利完成软件二次初始化的工作。

三、为今后准确高效的完成财务工作，独立编制财务报表模板，做到每月系统中自动取数生成，极大的方便了会计月结



工作中报表编制工作的进行。

四、因酒店刚开业不久，总出纳岗位人员流动较为频繁，为保证工作规范性、正确性，降低差错的出现，及时制定总出纳工作流程，亲自盘点总出纳库存，防止长短款出现。并指导编制总出纳日报现金银行日报表，方便了解酒店每日现金银行收支情况及酒店可用余额。

五、7月工资表由人力资源部转交财务部制作，及时与人力资源部沟通，确定合理的工资计算方法，指导工资员制作工资表、工资盘，为正确及时的工资发放奠定了基础。

六、采购部划转财务部管理后，协助财务经理完善采购程序，规范采购报销制度，为酒店合理控制资金使用情况，做到资金利用最大化。

七、及时向集团请款，缓解财务资金紧张情况。

八、酒店开业至今，外币兑换一直以总出纳个人名义兑换，其中不仅存在较大安全隐患，且不利于提高酒店对外形象。发现此问题后，主动联系外币兑换事宜，并用以前经验培训出纳外币识别及突发事件处理。

九、每月月结完毕后，辅助经理做好财务分析工作。以上是我个人工作情况总结，在今后工作中，我将更加努力工作，加强专业学习，进一步提高自身能力，全心全意为酒店服务。

## 酒店促销员管理及制度篇五

工作计划是对一定时期的工作预先作出的安排和打算，工作中都需要制定工作计划。计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。所以计划对工

作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。工作为此收录了一些范文，希望能为大家提供帮助。

后勤工作非常重。为了让我们酒店的餐厅有充足的食材来源，我们在这就还没开始就开始做预备工作，按照我们部门的要求，是提前规划，这让我们这周工作很轻松，有着很严谨的逻辑和工作。

我们每个人都在为自己的岗位在思考对策，因为不但要为酒店餐厅提供各种常用的食材，还有其他的后勤资源需要我们注意，比如客房的被褥更换和清洗，卫生的打扫等等都被安排在了我们后勤部门，每天都非常的繁忙，一个是酒店规模大另一个是应为我能需要负责的板块多。

但是虽然有些繁琐，但是也没有乱阵脚，因为我们一直都在跟着节奏来走，每一次前进的步伐都稳健，没有什么错误，所以这周没有什么糟心的事情发生，都能够维持酒店的运营，让我们酒店的份儿有了很大的提升空间。同样我们也都在朝着一个方向前进，不断的为更多的部门负担采购的责任。

沟通是我们为了工作经常要做的工作，每次都要积极的与同事之间进行沟通和了解，彼此做到心中有数，让我们的工作可以在规定的时间内按时完成，不至于拖累了我们酒店的发展。每个人都被分派了很多任务，但是我们并不赶一个是因为我们后勤人手充裕，另一个是我们的工作效率还是比较高的。有领导的统领，更是有大家的配合，把十指攥成拳才能够挥出更加有力的攻击。

我们本周工作中，经常被提及到工作的重要，我们领导也经常给我们很多忠告，比如我能的竞争对数后很多，行业之间的进攻等，想要获得成绩获得时间发展，又该如何做等等问题让我们可以在后勤工作中有了更加充足的准备，因为有先见之明，所以对于工作的加强有很大的提升和开拓。

我们很多人工作都有了基础的依照，有了可以遵循的规律走，因此在后勤工作上面就积累了很大的经验，让我们后勤部有了更大的空间，虽然有些狭小但是也施展开了拳脚，让我们获得了一段宝贵的发展机会这是值得高兴与认同的毕竟这样的分摊任务，调动起更多的人为酒店的发展贡献，自己的实力和价值。

当然最重要的还是我们后勤部团结，每个人都在为这个集体努力又怎么会会出现完不成的任务。

下面说一说接下来的一周计划。

- 1、多做多得，让更多的人参与进来，同时对于不能完成酒店交付的采购业务的成员采取淘汰制，毕竟我们需要的是一个能够给我们酒店能够带来发展。
- 2、对于公司的纪律问题，纪律是一个酒店发展的根本，所以这一点是不能改变的。
- 3、为了提高部门的能力和积极性，积极培训更多有用的储备人员，他们即止我们的后别力量，也是我们工作的基础。
- 4、推动员工对公司的归服感为我们酒店的发展献策。