

最新酒店管理计划书(汇总8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。那么我们应该如何写一篇较为完美的计划呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店管理计划书篇一

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要有直接的面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工培训是工作重点，进行接听电话语言技巧培训，接待员礼节礼貌和售房技巧的培训，礼宾员的工作流程的培训。

商务中心做好各部门使用纸张的统计，用过期报表来打印草稿纸，住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品。用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极推进散客房销售_年推出的售房积分卡很受散客的欢迎。接待员在酒店优惠政策的同时，根据当日入住情况，灵活账务房价，散客有明显的增加，提高了入住率。接待员不仅要接待好，每一位进入酒店的客人，目的是：只要到前台来的客人，要想尽办法让客人住下来，争取更多的入住率。

酒店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅部是酒店的中枢部门，它同餐饮、客房有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了酒店。

工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让

员工认为你事一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，正确的`说服和引导。

俗话说：伸手不打笑脸人，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。通过一个歉意的微笑，我想客人会理解的。

前台按照公安局的规定，对每个入住的客人进行登记，认真执行公安局下发的通知，对每位住宿的贵重物品进行提醒寄存，做好各类报表的保管。

酒店管理计划书篇二

- 1、布置安排好x月1日的旺季接待，计划在x月要求各部门对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨（主要是互动交叉式），主要偏向现场模拟演练培训。
- 2、同时做好对x月1日黄金周客房、餐饮预订与接待预测工作。对人力与物力进行合理性的调配。确保接待工作能正常运行。
- 3、做好节日酒店各项卖品推出的优惠政策与推广工作（已安排实施）。
- 4、世博会在月底即将结束，世博后的各项销售和预订、客服、本地合约签订、误机客、会员卡销售各相关部门要落实跟进。
- 5、餐饮销售一直是公司的薄弱环节，抓紧对外销售工作的落实，组织推介餐饮销售工作。员工工作程序及操作很不理想，要加强培训和现场训导。
- 6、更新菜肴的出品，制作对换季节性新菜更新。（已实施）
- 7、对南桥店、石皮路店管理人员进行培训和现场指导工作，

特别是物资：布草、设备设施方面的管控工作要求熟练掌握。

8、召开店长及部门主要负责人会议布置下一季度工作安排。
(对日常事务性工作按先易后难一样一样的`落实完成并逐步纳入到绩效考核)

9、抽调公司有发展潜力的优秀中层管理人员进行培训。

1、安全工作

房务部安全工作存在着很多问题，例如：客人资料保密，报表夜审不到位，维修工作不及时，消防意识不够（使用不熟练），各种用具，电器、系统经常性的出现问题，要跟进隶属方面的工作。

2、员工队伍不稳定，招聘管理人员没到位，在招聘增补员工方面不及时。

3、开源节流

(1) 销售工作：维护老客房增加新客户。

(2) 与预订客服协作做好接待工作。

(3) 遵循废物利用、重复使用为原则；同时做好对用人、用物、用水、用电的管控工作。

4、员工培训工作理论与实践作为重心，落实到各分管部门负责人，定期检查各部门培训工作，检查培训工作完成情况，同时进行考核、总结、完善各项培训工作。

5、各项工作的沟通与交流：确保对内员工、对外客户、对上领导、对下员工顺畅工作，相互尊重，及时沟通，不推诿责任不揽成绩。

6月月份是黄金周，也是旅游期，在月上、中旬，房务部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是房务部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新的高峰。

7、召开接待总结会，对黄金周接待过程中存在的问题进行总结，并做管理上的要求。

酒店管理计划书篇三

以人为本，员工是企业的最大财富；为员工营造快乐和谐的工作氛围是企业真正关心员工，爱护员工的最重要举措。xx年，酒店将通过一系列的文体活动和业务竞赛活动来励练，提升各部门的内在凝聚力和与其它部门间的沟通，协作能力，为整个企业注入活力。上半年计划组织一次管理人员拓展培训，使大家真正感受到团队精神的可贵魅力，使部门与部门之间，人与人之间充满浓浓的战友亲情。其次是对团队精神差，思想落后，态度消极，给整个团队的协作发展造成阻力的员工和管理人员进行针对性的教育，使每个员工能敞开心扉接纳他人，乐于帮助同事。最后是通过总经理信箱的形式，鼓励大家多提好的意见和建议，认真吸收合理化建议，规范管理中的不科学因素，促进各环节流程的合理，通畅，把内耗降到最低限度，使员工感受到家的温暖，得到真正意义上的归属感！

行跟进指导，确保学习的实用性。另一方面，外出学习的管理人员回店后要认真学习，巩固所学内容，并将其加以升华，具备独立授课能力，将所学知识与大家进行分享，带动全员共同提高。

企业内部的培训均以管理人员授课为主，从军训，企业文化培训到制度培训，菜品培训，服务知识培训等各方面形成一个自主培训，监督，考核机制，使企业成为学习型组织。

客房与餐饮在现有服务水平基础上，要向接待形式个性化，营销服务精细化方向发展，其主要表现在各类宴席的承办方面，从针对性的礼貌用语，周到的细节服务到个性化场景布置，处处均彰显个性，突出品位，使之与整个酒店定位相匹配；出品方面，成立三店菜品创新研发小组，三店厨房各自定期推出新品，厨师定期统一到市场考察，新菜品推出后，三店轮流品评新菜，集思广益，群策群力做好新品研发工作。

前厅与后厨的有效沟通是服务创新，出品创新的基础，顾客的反馈是前厅，后厨沟通最宝贵的信息来源，要求服务人员当餐认真记录顾客的反馈信息，领班，经理将此信息整理交与餐饮部经理，餐饮部经理每餐餐后与厨师长进行沟通，及时解决菜品，服务方面出现的一切问题。

各负其责。推行前首先进行一次全员五常培训，做出五常推行计划，限定时间完成全面推广工作，各个时间段均不定期在三店范围内开展评比活动，好的部门给予奖励和表扬，差的部门进行处罚和批评，以集体荣誉感带动员工积极性，增强团队凝聚力，促使五常又好又快推行。步入正轨后，再成立三店五常质检小组，每周不定期检查，一如暨往的开展评比活动，使大家养成良好的工作习惯。

开源方面，餐饮部和营销部继续做好老客户的跟踪维系，加大新客户开发力度，加大会员卡和签单客户的针对性服务工作。做好各类包席，会晤活动的信息采集，主动营销和细节服务工作，加大账款回收工作力度！

节流方面，财物每月月初将各部门当月费用明细表下发到各部门负责人手中，各部门负责人根据当月费用指标，查找费用节约管理中的弱项，及时调整思路！

酒店管理计划书篇四

制定工作计划的过程是个思考的过程，制定好工作计划以后，

在心中基本上对某个项目已经有谱了，“胸有成竹”了。制定的过程中，已经将工作思路理清了，下面做起来就自然“水到渠成”了。下面是小编给大家整理的酒店管理工作计划精选，希望大家喜欢！

一、落实层级管理，重视执行力，不断推进部门的管理制度建设

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

1、深入贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3)管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1)深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用；做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控；杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

20__年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题；其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品；最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围。要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1) 强化新员工基本功训练。

(2) 重视岗位培训，持之以恒抓好班前班后会工作

解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3) 适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

四、管理工作方面

(1) 加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的.每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3)继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求利润。

(4)加强团队建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。

(5)加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6)加强维修保养工作。

五、其他方面

(1)加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

(3)做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

(4) 进一步强调信息传递的高效、畅通性。工作指令和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

(5) 加强重复问题的整改，越是难整改的问题越是要想办法坚决整改。

(一) 以经济效益为中心，建立目标经营责任制

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，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。

(二) 加强精神文明建设，提高员工福利待遇

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高员工综合素质，以崭新的面貌迎接20__年的挑战。在这方面，饭店决定从以下方面着手：

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，我们将在饭店年终总大会上给予表彰，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20__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。

(三)加大培训、考核、质检力度，提高服务质量：

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。

(四)加强安全和后勤保障工作

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；注意加强对设施设备的维修和保养工作；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。

春风春色春光暖，新年新风新气象。新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20__年再创辉煌！

一、建立各部门的规章制度。

二、根据现各小部门操作上，重点落实改进前台与客房的操作流程。提高工作效率，实现客房物品摆放标准化，统一化。

三、落实酒店设施设备的保养，维护工作。制定周期计划卫生表。

1、要求客房员工在卫生方面做到干净，整洁。礼仪方面做到见到任何人都能热情礼貌的打招呼。

2、建立奖惩制度，奖罚分明。避免有罚无奖，或是有奖无罚。

3、酒店各类设施设备如有发现损坏，必须及时报修，并有完整的报修记录和跟修情况。

4、杜绝楼层间把脏和房间换下来的布草不于过道旁边。

四、加强对酒店各部门员工的培训和监督工作。

1、建立酒店培训方案，加强对酒店的培训工作，新员工培训有计划的进行。

2、建立酒店基本信息库(酒店房间分布图、房间各类面积大小、各类房型的价格、各类房型的区分、各小部门的岗位位置等等)

五、建立对客房成本控制的方案，并逐步落实。

1、根据酒店现存在的问题进行分析，整理。

2、每月统计客房消耗品数据，一次性消耗品数据，布草破损数据。

3、改善客房消费品的质量和提高部分客房的物品档次。

六、重视酒店老员工及培养酒店新人。

1、建立酒店员工年限制度，并认真落实到位。

2、对酒店新人进行“一对一”的培训方式，培训新人过关后根据合格与否来对培训人进行奖励。

七、提高员工对酒店安全、酒店消防意识。定期对新老员工进行培训。建立酒店安全制度，防火防盗。

20__年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明

确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1、20__年上门客销售任务，根据20__年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、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，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

四、员工培训

1、树立“培训是给予员工福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训

内容的内化。

五、节能降耗创效益

- 1、加强宿舍水、电、气管理
- 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理
- 3、加强车辆乘车卡及电话管理

六、内外协调促效率

七、宣传、推介亮品牌

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗！

20__年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定__年度工作要点如下：

第一季度(1-3月)：

- 1、完成礼宾、接待、收银各部的岗位知识培训，主要是针对新入职人员及在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训。
- 2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。
- 3、2月中旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性。

- 4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。
- 5、3月中旬根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，综合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理。
- 6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，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，创造效益。
- 7、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。为酒店新的一年开一个好局。

第二季度(4-6月)

- 1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。
- 2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。
- 3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。
- 4、计划在6月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程

中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。

第三季度(7-9月)

1、七、8月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在好来登酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、做好中秋节客房促销活动的推销，力争完成任务。

3、计划出台一个“员工”的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态。

4、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

5、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部

门间的沟通、协调工作。

6、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动式)，主要偏向现场模拟演练培训。

1、十月份是黄金周的旅游期，在10月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、10月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

5、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表扬表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了 提高员工对客服服务的熟练度。

6、协助营销部门做好会议与团队的接待。

7、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

8、12月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在12月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，在大堂协助处理部份突发事件，并收集宾客意见。

9、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

10、总结20__年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

11、根据20__年的工作，拟定好20__年的工作计划呈总经理办公室。

在充满挑战的20__年，部门将通过内外培训、业务交流，努力提高前厅人员的综合素质，增强前台的营销技能。前厅部全体员工在酒店领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造前厅部的新形象、新境界。

酒店管理计划书篇五

1、坚持参加三店的例会。（具体的安排周一、周三、周五到林英酒店；周二、周四、周六到华澳娱乐会所；周日到金税酒店）

2、每天必须看的报表（营业日报）并作出相应的指导；

3、每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络；

4、了解一个店的经营情况；

- 6、亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪；
- 7、每天检查3-5间房间，包括各店的餐厅、客房、娱乐会所，做好记录；
- 8、应该批复的文件，审核的报表；申报与请示相关事宜；
- 9、记住一名员工的名字及其特点；
- 10、看一张有用的报纸；
- 12、制定明天应该做的主要工作。
 - 1、召开一次中层干部例会。
 - 2、与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。
 - 3、与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。
 - 4、向上级汇报一次工作。
 - 5、对各个店的业绩总结一次。
 - 6、纠正酒店内部一个细节上的`不正确做法。
 - 7、检查上周纠正措施的落实情况，并出通报。
 - 8、进行一次自我总结（非正式）。
 - 9、熟悉操作中的一个环节。
 - 10、整理自己的文件或书柜。
 - 11、与一个非公司的朋友沟通。

- 12、了解相应财务指标的变化。
 - 13、与一个重要客户联络。
 - 14、每周必须看的报表（如现金流量表、销售周报表）。
 - 15、与一个供应商沟通一次。
 - 16、表扬一个你的骨干。
 - 17、看一本杂志。
- 1、对各店的销售业绩考核一次。
 - 2、拜访一个重要客户。
 - 3、自我考核一次。

酒店管理计划书篇六

现今阶段，酒店业竞争日益激烈，消费者也变的越来越成熟，这就对我们饭店经营提出了更高的要求。在20__年来临之际，我计划对我们卧龙山庄经营管理作出一系列的调整，吸引消费者到我们店消费，提高我店经营效益。

一、市场环境分析

我店经营中存在的问题：

- 2、宣传力度不够，没能让神木消费群体了解我山庄，也没能在神木地区充分宣传。建议用投入较少的资金进行企业文化宣传或企业人脉的宣传，其次要求对外围主干道设立广告牌。
- 3、山庄优势分析：仿古建筑，硬件齐全，宴会面积扩展，可接多等次宴会，以陕北风味为主，老板关系网密集。

二、市场扩展定位

- 1，以群体消费为主张，以多种宴会为发展
- 2，以餐饮主场带动棋牌，以棋牌做饵诱至餐饮
- 3，以人际口碑为发展主题，以软体硬件力求特殊优质化

三，内部整顿六大块

- 1，建立完善管理体制，
- 2，设立经营销售部，
- 3，塑造有影响力企业文化，
- 4，对员工进行正规化管理与培训，
- 5，改进后勤（如宿舍，水电，维修等）
- 6，成本降低的力度（如，盘库，清库，设施设备日常维护，等）

四、市场营销总策略

“百姓的高档消费对象”，扩大百姓市场的收容争取。我们在文化上进行定位，力争婚宴、寿宴、谢师宴及节日宣传上炒作，以引起“轰动”。对于每年节日待全面拓展。

酒店管理计划书篇七

光阴似剑，在今年上半年，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的

努力，圆满地完成了既定的工作。在接下来的半年，我会再接再厉，积极进取，努力打开工作的新局面。

一、成本管理：

(1) 根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

(2) 根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3) 加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

二、菜肴管理：

(1) 每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2) 菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3) 加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4) 上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划：

(1) 每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2) 每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

(5) 每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、店面管理；

(1) 不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

(2) 设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3) 卫生管理：

1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4) 服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

(5) 人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

1、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。

制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质 and 业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛

开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

酒店管理计划书篇八

面对新一年的工作，在工作前我不能贸然冲刺，无准备的努力不仅难以走向正确的方向，还有可能达不到酒店的目标要求。

在自我的管理上，我的首先要加强自身的思想，一以上一年的工作要求为基础，进一步加强自我的管理要求，在工作中加强自我的管理，并积极契合酒店的计划。

要为自己制定目标，严格分析酒店的计划，配合酒店的目标在工作准备个人目标，做好对每个环节的准备。

此外，更要积极吸取上一年在招聘上的经验，维持人力资源的稳定，灵活有效的进行人事招聘工作。

结合酒店目前的情况，分析第一季度的计划和客流量预计，分析出各部门所需人数，再进一步的展开招聘工作。

除了传统招聘告示已经网络平台招聘之外，考虑到年初实习生众多，可以多考虑多利用这些较为灵活的人力资源。与附近高校联系，提供部分基础工作岗位。

此外，在面试上要着重与各部门领导进行沟通交流，确定招聘条件，严格按照岗位要求以及部门领导的需求去进行招聘，保证新人的实用性，能跟好的配合的酒店工作目标。

在新人招聘后，要及时的组织人员培训工作，对基础的酒店理念、文化、规定等进行完善培训，保证新人能在工作中能

最低限度的遵守酒店的要求下完成工作。此外，也要准备好新人的考核制度，对新人的各方面能力进行考核，确保能在工作中完成好负责工作。