

最新酒店新的一年工作计划(通用5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

酒店新的一年工作计划篇一

光阴如梭，韶光似箭，转眼间入职得尔乐大旅店工作已有一年多时候，在过去的一年里，在总经理的带领下，经过议定旅店全部员工的互助竭力，我们的卫生和办事获得巩固和进步，固然另有很多的细节上面，我们还存在着很多有待进一步美满的处所。下面，我就20__年的各项工作，做以下安排：

1、以高朋包厢为平台，制造办事亮点，建立优良办事窗口。

在现有的办事水准的根本，对高朋办事进行立异提拔，主抓办事细节和人道化办事，并对高朋包厢的办事人员进行布局性调整，提崇高宾包厢办事人员的入职资格，提拔办事员的等级薪酬报酬，把高朋包厢欢迎办事打造为旅店的办事典范，制造办事亮点，在办事品牌的根本上再立异办事品牌。

2、加强现场监督，强化走动办理。

现场监督和走动办理是餐饮办理的紧张式样，本人坚定在当班时候按二八原则进行办理时候分派，百分之八十的时候在现场办理现场，百分之二十的时候做办理总结，并直接参加现场办事，对现场呈现的题目赐与及时的改正和提醒，对典范题目进行记录，分析题目泉源，订定培训筹划，补充办理弊端。

3、按期召创办事专题集会，探讨办事中存在的题目。

精良的办事品格是餐饮竞争力的核心，为了包管办事质量，进步办事办理程度，进步顾客如意度，将每个月按期召创办事质量专题钻研会，由前厅办理人员参加，分析当月办事状况，查验办事质量，分享办理经验，对典型案例进行分析，钻研办理方法，禁止一样的办事质量题目在办理进程中再次呈现，这类式样的钻研，为前厅部办理人员供给一个雷同交换办理经验的平台，对包管和提拔办事质量起到自动的效用。

4、建立月度质量查抄机制。

20__年订定质量查抄标准，卫生状况、工程状况、办法配置状况、安定办理、办事质量、员工规矩礼仪等内容进行周全监督查抄，每个月按期公告查抄结果，构成“质量查抄每天有，质量结果月月评”的精良运作机制，把质量办理工作推上一个新台阶。

5、创设和谐、健康、高兴的工作氛围。

当今基层员工根本上都是90后，大部分员工大略其实不是太介意“钱”，他们所需求的大略远远不止这些，就必要办理人员人道化办理与轨制化办理相联合，在糊口生涯中给员工一些关心和倾慕，在工作上为员工营建出一种轻快、高兴、和谐的工作氛围。

6、人员巩固，裁减人员流失。

明白老员工思维动态，明白员工需求，尽量挽留老员工，裁减办理人员工作上压力，同时裁减公司资本和时候上的华侈，尽量包管公司的长处不受吃亏的前提下，赐与员工福利报酬。

7、在现有“五常办理法”的根本下，对落台内物品摆放更细化，根据餐具的高度来肯定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而裁减员工盘点餐具时的工作量，进步员工保卫餐具的意识。

8、在软件有所进步的同时，我们的办法配置也要有所变化，联合类别台布、口布要有三种色彩以上，可根据差别的客人，差别的欢迎，安排差别色彩的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提早对包厢进行装潢，让客人有所欣喜。

酒店新的一年工作计划篇二

让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

二、培训班期安排

试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践；后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

三、前台培训内容

培训计划需时30天，分三个阶段完成。

(一)前面10天：

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

(二) 中间10天:

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
 - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
 - 3、培训前台卖房技巧。
 - 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
 - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天
- 1、培训更改房租程序。
 - 2、了解客房升级的情形及标准。
 - 3、入住登记程序培训。
 - 4、结帐退房程序培训。
 - 5、团体入住及结帐程序培训。
 - 6、培训查ed房的程序。
 - 7、培训转换房间的程序。
 - 8、客用保险箱的使用程序培训。
 - 9、客房参观及住客生日的处理。
 - 10、补单的跟进程序。
 - 11、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。
 - 12、各类信用卡结算方法的培训。

13、以上培训均结合相关上机操作。

14、受训员总结培训内容。

15、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机、实际操作。

(三)后60天：

1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。

2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

(四)考核

试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。

酒店新的一年工作计划篇三

一直在北京x有限公司做前厅总经理一职，在新的一年里，我将酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

(6)督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(10)对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好

感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店新的一年工作计划篇四

20__是酒店争创预备四旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在20__年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好20__的全员培训工作。

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将培养“一专多能的员工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务认识与我店四目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务认识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

20__度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，主动引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、严格纪律树形象

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，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20__的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

五、创新管理求实效

美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，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，以增强各部门的责任感，调动员工的主动性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

酒店新的一年工作计划篇五

建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人著名人士，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报答联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善20xx年市场营销部销售工作计划完成任务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记志，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记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。

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，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。