

# 酒店保安部经理年终总结及年计划(精选9篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇一

安保部：

2. 安保部将着重从选拔员工方面入手。挑选一些优秀安保人员；如退役军人、优秀青年以及文化程度适中、有经验的人员参与小区的安保工作。对于一些志愿投身安保工作而自身条件又不足的人员应加以培训。如从体能、军事、消防、法制及服务技能方面进行培训，也可根据小区外国居民比较多的特点进行英语培训，以优质高效的服务去完善我们所从事的物业安保工作。

3. 安保工作的重点主要体现在门岗、巡逻岗等方面。门岗执勤人员要把礼节礼貌、岗上执勤能力各方面认真、具体落实。主要体现在对人员车辆进入的询问、盘查、登记、纪录的落实。做到热情服务、礼貌待人，严格把好门岗关，决不轻易让外来人员车辆进入小区，大件物品放行要做到确认无误。强化门岗对外形象，争取做到“内强素质，外树形象”，以体现国信物业风范。

4. 巡岗方面：严格按路线巡逻。在巡逻过程中发现问题及时处理。不能解决的及时汇报。相关负责人现场及时处理。诸如违建问题，能制止的及时制止，不能制止的应及时通知工程人员现场处理，安保人员现场配合。

5. 门岗与巡逻岗的. 配合方面：在某些人员车辆进入小区之前，特别是需要跟进的，门岗须通知巡岗跟进确认。互相积极配合，以确保不出现失误。

工程部：

逐步完善健全工程维修服务工作程序、流程、制度, 规范服务工作行为, 提高工作效率, 增强服务意识。完善各种设施设备维修保养工作制度、操作规程, 及各种表格记录, 并完成如下工作：

1. 小区智能化系统的掌握及维护工作；
2. 电梯的保养及故障排除的培训工作，争取能自己解决常规问题；
3. 红外报警系统、中央空调的维修保养计划安排工作；
5. 按照计划对所有的设施设备进行日常维护和对外委托的维保；
6. 提高专业技能, 建立专业队伍，对业主开展特约服务.

客服部：

2. 结合实际，制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将通知到每户业主；
5. 开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等；
6. 客服人员规范服务, 丰富、充实专业知识, 为小区业主提供更优质的服务.

## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇二

工作计划网发布酒店销售经理工作计划范本，更多酒店销售经理工作计划范本相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《酒店销售经理工作计划范本》文章，供大家学习参考！

### 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，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(文章转载自[百分网况及工作日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。

首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的维害，我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作，发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年，每一分钟都在工作，每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了，这些系统都已有部份的. 磨损和损坏，所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建，我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检查，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题：

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合, 在今后我会更积极地去对待工作, 同时展开对新进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训.

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化，又在高温和各种酸咸水中工作，经常出现故障，我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢，一到冷天或太阳不好就会热水不够用，客人时不时提出水不够热，为了减少这种情况，我也将在后期的工作中进行检查和处理，并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作。尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏，为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作状态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。

展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

## **酒店保安部经理年终总结及年计划篇三**

2018年就要到了，还在为怎样写好新年工作计划发愁吗？不用着急，工作计划网小编为大家搜集整理的酒店总经理年度工作计划，欢迎阅读。

### **酒店总经理年度工作计划(一)**

新的一年，总办全体员工将以新的起点，新的形象，

新的工作作风，酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

身为酒店餐饮部经理，新年新气象。也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

## 一xx年市场综合分析(配合酒店销售部总经办)

1本店的客户群定位。

2年度竞争对手分析。

3广告宣传力度。

## 二锁定目标进行市场分析

减少酒店营业本钱。1培养客户群。

培养具有忠诚度的员工队伍。2有效控制员工流失。

## 三要用软性服务去留住客人

1优质服务

2严格纪律树形象

督察力度加强。落实是个大问题尤其是临时执行。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，管理的执行力度。提高部门战斗力的有效保证。古人云：“无规矩不成方圆”所以，必需要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，完全杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、衣着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

## 四创新管理求实效

营造“温馨家园” 1美化酒店环境。

为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，严格卫生管理是确保酒店环境整洁。将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，还将进行不定期的检查，并且严格依照规范，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，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

打造员工“舒适家园” 2创新宿舍管理。

今年我将加大管理力度，宿舍的管理历来是一个薄弱环节。为住店员工打造一个真正的舒适家园”为此，一是要有一个整洁的寝室环境，要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室本设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，第二要加强寝室的平安管理。实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财富平安。

初出家门的年青人，第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方。大多年龄小，社会经验缺乏，因此，很多方面都需要我关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他思想情绪变化，关心他生活，尤其是对生病的员工，要给予他亲情般的关爱，使他感受到家庭般的温暖。

五节能降耗创效益

1加强宿舍水、电、气的管理

将“提倡节约、反对浪费、开源节流”观念深入员工心中，

要加强宣传、教育。增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。水、电及空调的使用方面，将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

## 2加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

并根据实际情况，将参照以往的有关规范规定。重新梳理，制定部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止蜕变受损。

## 酒店总经理年度工作计划(二)

2018年是酒店争创预备四星级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力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在2018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2018年的全员培训工作。

### 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意识与我店四星级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，对客户服务意识不强，员工业务不熟等方面。



### 三、当前的目标和任务

2018年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，积极引导员工自觉学习，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2018年的全局性工作，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

#### 1、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，调动员工的积极性，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。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即

时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 六、节能降耗创效益

### 1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 2、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

## 七、宣传、推介亮品牌

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

## 八、新员工入店培训：人事部

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

## 酒店总经理年度工作计划(三)

## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇四

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，工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，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。这是酒店安保部工作下面是豆花问答网小编整理的《酒店安保部年

工作计划》，供您阅读,参考。希望对您能有所帮助!

## 酒店安保部年工作计划

### 一、做好保安人员稳定工作，控制人员流失

1、加强队员思想政治教育，教育队员认清现阶段就业形式，珍惜来之不易的工作机会，报着对单位、对自己，对家人负责的态度，端正工作态度，积极做好本职工作。

2、加强与队员的沟通交流，指明工作发展方向，指出机会是靠自己争取的，公司发展较快，机会很多，提高队员工作积极性与工作责任心;关心队员日常生活，帮助队员解决一些实际问题，提高队员对保安职业、公司集体的认同感。

3、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。也可组织一下文体比赛、业务技能竞赛等，凝聚人心，提高队员团队意思。

### 二、加强队员日常管理与培训，努力提高保安队员思想素质和业务技能

1、严格落实公司规章制度，对于新入职队员，加强二级培训，使保安队员尽快适应国际大厦管理;注重队员在岗状态的监督，通过保安班长来严格落实平常工作，提高管理的有效性。

2、加强队员业务培训，培训内容包括：队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面，注重培训形式的多样化，采用集中讲授和岗位指导相结合，理论教学与实际操作相结合，使保安队员熟练掌握业务技能，适应国际大厦安全工作需要。

3、注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。预防队员出现违法乱纪的事件。

4、鼓励员工积极学习，追求进步，对于工作积极，有一定管理能力，具备管理人员基本素质的队员，加强关注，引导其向更高层次发展。

### 三、注重安防设施设备维护，确保监控、消防设施完好

1、积极协同管理处工程部、维保单位对大厦消防设施、设备(消防主机、消防广播、烟温感、喷淋系统、防火卷帘门、消防器材及大厦消防防火重点区域等)进行检查与测试，存在问题及时维保单位处理，如无法解决的由维保方出具报告，交管理处及大厦业主方审核。

2、协同管理处工程部定期或不定期对大厦安保系统(监视屏、电梯手控、双鉴布防、巡更打点、紧急录象等)的检查与测试，存在问题及时修复。

3、在“消防、安保”设施、设备部分存在故障的前提下，加强“人防”管理，尽最大可能的保障大厦各方面安全。

### 四、规范进出人员管理，确保人员管理上不出现漏洞

1、中控、大堂及机动巡逻队员密切配合，加强大厦及各楼层可疑、推销及迷路人员的管理，及时做好制止与指引工作。

2、大堂、车库岗加强施工人员进入大厦的监督，严格按制度执行，凭施工证(一人一证)核对放行。

3、外来送水、送货、搬家人员，先客户确认后，安排队员指引通道全程跟踪陪同，直至结束，人员离开。

4、在非办公时间段(夜间、双休日、及国假日)要进、出入大厦的人员要实行登记，并协调中控进行确认。

5、外来至大厦办公人员(如：办理公积金等业务)有领班、大堂队员及时主动询问并作指引，加强公共区域的管理，维护大厦的日常秩序。

五、加强车辆安全管理，维护管区内正常交通秩序，保障车辆安全

1、车辆进出车库应按指定路行、车速行驶。

2、车辆进入时需认真检查《出入证》、车况，登记进出时间。

3、每天对停在地下车库车辆、过夜车辆进行车况检查，发现问题及时与车主联系处理，并登记。

4、外来车辆要进入大厦要事先问清事由，可以放行的应通知了下车库保安指定其停车位置。

六、做好物品进出管理工作，控制物品流失

1、大厦内租户要携出物品时，出具物品出门证，出门证上必须有其单位盖章，保安在各出入口进行核对确认后放行，出门证汇总后交部门存档。

2、大厦内施工单位要携出物品时，出具物品出门证，出门证上必须有其施工负责人签字或单位盖章，保安在各出入口进行核对确认后放行，出门证汇总后交部门存档。

3、有业主租户物品进入大厦的，各岗位队员应根据实际情况准确指引途径、路线，并有专人负责全程陪同。

酒店安保部年工作计划

1、从内部治理入手，提高保安综合素质。建立目标治理责任制，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。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，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，必须专心服务，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故指责，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，都是为了客人的满足。

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，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒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

设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强酒店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，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

## 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场地，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

大门岗是我们酒店为客人服务的最前沿，他的服务质量好坏，关系到住宿客人第一感觉，为此为了保证我们的服务质量，我们从以下二个方面落实：

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。

## 20\_\_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201x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。合人资部制定的考核标准，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。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。同时，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。下面就是小编给大家带来的酒店安保部工作计划，希望能帮助到大家！

## 20酒店安保部工作计划(一)

### 一、指导思想

认真贯彻全国及盛市国内安保工作会议和国内安保基层基础工作会议精神，大力加强派出所国内安保工作，使维护社会稳定的工作真正落到基层派出所，切实提高防范、发现控制能力，真正实现“发案少、秩序好、群众满意”的工作目标。

### 二、组织领导

为切实加强国内安保工作的组织领导，全所成立由所长负全责，分管副所长具体抓，支部成员协助抓的国内安保工作领导小组，负责工作的开展、指导和督查。

### 三、工作目标

1、“三图十表”齐全，按规定上墙，台帐有专人负责，管理科学、规范，内容充实。

2、每名责任区民-警必须有名以上信息员、联络员，并经常进行接待，有详细的接待工作记录档案。

3、建立完善派出所对责任区民-警的岗位目标责任考核机制，建立健全情报信息奖惩制度。

#### 四、具体措施和办法

1、统一思想，提高认识。全所召开全体民-警动员会，让大家认识开展调查等有关工作的深远意义。认真学习有关文件，领会精神实质，使每位干警统一思想，明确意义，以高度的政治责任感和工作使命感，大胆务实地投入到国内安保工作中去。

2、认真调查摸底，集中登记造册。以每个责任区为单位，全面开展摸底调查，澄清责任区内人口、重点单位、不安定因素；印刷、打字、复印行业；宗教、邪教非法活动场所；将物建的国内安保工作的联络员、信息员及特情真正利用起来，按要求做好各类相应的工作台帐，与有关行业负责人签订责任状。

一，客房服务水平是酒店的服务水平和管理水平的反映，客房部经营的好坏直接关系到酒店的整个声誉及经营效果，是酒店经营过程中的重中之重，客房部的主要功能是为客人提供舒适的客房及安全保障。客房部的工作，直接影响到酒店的整体声誉及服务形象。

1、前厅部(frontoffice)前厅部是酒店以房务运做为中心的营业部门，具有负责实施酒店的运营计划并直接提供多种对客服务的功能。前台是酒店的神经中枢，是酒店与客人之间的桥梁。前厅部下设总服务台(问询、接待、预定)、行李处、

商务(票务)中心、总机等四个分部门，通过前台一系列的业务程序和服务环节，使客人能顺利的抵店，并在住店过程中，享受酒店提供的高效优质的服务。

2、餐饮部(foodandbeveragedepartment)酒店餐饮主要的功能是为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务，是酒店重要的营业部门，是酒店经营的重点。

3、康乐部(recreationdepartment)康乐部是满足客人娱乐、康体、健身需要的综合性营业部门，康乐部下辖泳池、夜总会、游戏厅、桑拿、美容美发和健身房等娱乐、健身项目。

15、财务部(accountingdepartment)财务部是执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银班组，负责对客人在酒店的各项消费进行结算收费。计算机管理系统是酒店现代化管理的一个重要的标志，计算机系统担负着酒店各种财务数据和信息的处理和分析任务。酒店的计算机系统在财务会计、物资管理、经营统计、分析、自动结算费用等方面得到大量的应用。财务部下设电脑部、收银组、仓库组、成本控制组、应收组。

## 1、治安方面

(1)酒店尽量做好入住登记工作，避免行政处罚的出现

(2)安保一小时巡逻一次，加强酒店安全防范工作；

(3)加强与当地派出所的联系，防范治安事件的发生。

## 2、消防方面

(1)配合消防局做好消防标准化管理工作，一切结合酒店实际，完成标准化管理。

(2)酒店消防控制柜在物业监控室，所以需要加强与物业公司

的协作，做好酒店的消控设备的运行管理工作。

(3)加强员工的消防知识和实践操作能力培训，结合酒店实际，进行两次消防应急预案演习。

## 20酒店安保部工作计划(二)

保安工作的灵活性、复杂性、时效性、服务性等性质告诉我们，作为一个公共场所、安全经营是压倒一切的工作责任。为保障酒店经营的工作顺利进行，我们保安部要以现有的措施为基础，以市场为先导，以管理为支撑，在酒店管理上下功夫，在队伍管理上下功夫，在服务顾客上下功夫，努力让我们怡和园酒店成为广大顾客一个温馨的家。经初步研究，我将从如下几方面着手开展工作：

### 一、建立健全公安部各项规章制度，确保酒店稳定璀璨经营。

配齐配强一支保安队伍后，坚持“安全责任重于泰山”的原则。一是以身作则，当好表率。身为保安带头人，我将认真执行总经理的指令，做好总经理在保安工作的参谋和帮助，配合有关部门做好消防等方面工作，还坚持每月做到“四个必须”（即必须自始至终坚守岗位，树立模范；必须向总经理和其他部门经理汇报当月的工作情况；必须对分管的工作做到目标、措施、绩效“三落实”；必须组织开展一次调研，上好一堂辅导课，写好一篇文章。）二是建立队伍长效机制，管好保安。定制组织学习《日常法律法规知识》、《治安管理处罚条例》及《门卫值班管理制度》、《消防安全管理制度》、《客人登记入住制度》等制度内容，在工作中不断完善和遵循各项规章制度，以制度管人，使全体保安员在实际工作中逐步实现思想上的升华和观念上的突破，为开展各项保安工作提供强而有力的保障。

### 二、加强保安队伍自身建设，找准工作的切入点。

本着我们保安“干什么，练什么”的原则，坚持在“干中学，学中干”。一是通过言传身教，督促引导保安员在业余时间培训保安礼仪与训练部队“三大步法”、擒敌拳及军警擒拿攻防战术技能，练习指挥车辆停放、消防措施的运用及突发事件疏散顾客等常识(到时具体拟定细则)；二是强化管理抓落实。在工作中强化保安员树立“三大意识”(即大局意识、法制意识、服务意识)，弘扬正气，落实“奖惩制定”，不断提高酒店的“顾客回头率”。多与保安员沟通谈心，掌握他们思想状态，使大家时刻感到心中有热流，工作有干劲，时刻保持良好的精神面貌和热情的工作状态。

### 三、打破框框，创新思维，着力解决实际问题。

合理安排配置保安员按时上岗，做好交接班工作。一是将现有的10保安员，根据国家规定8小时/日工作时间，按三班倒制，每班安排3人(即大门停车场、后门停车场各1名，另一保安员不停地在各个部位巡防，如此而来每天有1名保安员休假，每月保安员人均休假时间有3至4天，必要时还安排1至2名备勤保安员)。二是坚持把车辆管理作为首先要任务来抓。当班的保安员负责指挥车辆进出，落实“五防”(即防火、防盗、防抢、防破坏、防治安灾害)措施，并制定表格做好登记，对进出的车辆做到心中有数，万无一失。

### 四、倡导团体观念，争当优秀员工。

积极鼓励全体保安员争当优秀员工，踊跃参加酒店各项活动，与顾客及员工构筑好和谐友好关系。和睦相处同事、文明规范语气，对顾客的光临有迎声有走有送声。着装整洁，朴素大方，树立不可侵犯的形象，兢兢业业积极工作，先们酒店之忧而忧，后我们酒店之乐而乐!在团体中与大家一道为铸造我们怡和园大酒店的辉煌明天而勤勤恳恳，恪尽职守工作。

最后，建议一是能够在酒店内安装摄像头，将原安排巡防的那名保安员在监控室上班；二是酒店能够为保安员购置人身安



全保险，从而体现出组织的关怀，让组织的关怀打消个的思想顾虑。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。虽然我没有从事酒店工作的经验，但是我也会将酒店保安员建设成一支召之能来，来之能战的队伍。我相信，在总经理的正确带领下，10名战友荣辱与共的奋斗下及全体员工的支持和配合下，我会将这支保安队打造成酒店员工放心，广大顾客满意的队伍。为广大青睐光临的消费者提供一个祥和、舒适的消费环境。

### 燃气安全工作计划(三)

为进一步加强我镇燃气安全生产管理，加快建立燃气安全隐患排查治理工作长效机制，全面提升燃气从业单位的安全生产水平，严厉打击非法经营等违法违规行为，坚决消除事故隐患，杜绝燃气安全事故发生，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、国务院《城镇燃气管理条例》、《特种设备安全监察条例》、《省燃气管理条例》等法律法规和市《关于进一步加强燃气安全监管工作的实施意见》结合我镇实际，制订燃气安全监管工作实施方案。

#### 一、指导思想

以“科学发展观”为指导，以国家有关安全生产法律、法规为依据，树立安全发展理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，进一步整顿和规范燃气市场秩序，依法履行安全监管职能，消除安全隐患，确保村居供气、用气安全。

#### 二、目标任务

深化专项治理整顿，严厉打击非法违法行为；建立健全由政府统一领导、各部门齐抓共管、全社会共同参与的长效管理机制，实现我镇燃气安全监管工作常态化、制度化、规范化。

### 三、整治重点

(一)推进隐患排查治理工作长效机制的建立。落实各相关单位安全隐患排查治理的主体责任，建立和完善隐患排查治理工作制度；定期进行隐患排查，建立隐患排查治理工作台账，形成隐患排查治理长效机制。

(二)依法查处燃气企业经营中的违法违规行为。查处充装不合格钢瓶、缺斤少两、掺杂二甲醚等违规行为；查处为未取得燃气经营许可证的单位和个人提供经营性气源的行为；查处销售不合格钢瓶等违法行为。

(三)依法查取小液化气供应网点经营中的违法违规行为。取缔不符合规划、无证照小液化气供应网点；查处价格欺诈、强买强卖、违章倒灌、倒残等损害消费者利益的违规行为；查处超范围经营、擅自在未经核准场所经营、非法改装液化石油气钢瓶、超量存放实瓶等违法行为。

(四)规范宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等用户的燃气采购、储存和使用安全管理。查处使用不合格燃气和不合格燃烧器具、不符合安全规范的瓶库使用行为；查处不规范瓶组、擅自改装燃烧器具、液相直烧、管道瓶装气混用等违法使用燃气行为。

### 四、职责分工

各相关职能部门根据法律法规规定的职责，认真组织、有效开展燃气行业违法违规行为的查处。对各村居，机关各办、服务区、镇属各单位工作职责明确如下：

新河派出所、新河交警中队：负责依法查处禁行区域内未按“危险化学品道路运输车辆进入禁行区域时间、路线规定”的运输危险化学品行为；查处液化气运输超载行为；查处未取得危险化学品运输资质、擅自从事液化气运输的行为；负

责危化品运输车辆的清理整治工作;规范“三车”(三轮车、电瓶三轮车、三轮摩托车)运送及其运输工具的安全管理;协助质监、行政执法中队做好对运输途中的气瓶检查工作。

村镇建设办公室:负责村居燃气行业的监督管理,做好日常检查管理工作,确保站内设备设施安全运行;加强应急救援管理,提高应对突发事件的能力。

安监中队:依法行使安全生产监督管理职权,指导、协调、监督、检查全镇燃气行业的安全生产工作,并将燃气安全纳入全镇安全生产监管工作内容。

行政执法中队:负责依法查处未取得燃气经营许可证或不按照燃气经营许可证的规定从事燃气经营活动的违法行为;依法查处经营单位和个人、燃气用户(重点宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位)及有关单位和个人的违法行为。

消防中队:负责对宾馆、饭店、小餐饮、企事业单位等场所消防安全的监督检查,对不符合消防安全技术标准、存在消防安全隐患的提出整改意见,对严重危害公共安全的单位和经营者,报发证机关依法吊销经营许可证和工商营业执照。

工商分局:负责依法查处未取得营业执照或不按照营业执照的规定从事燃气经营活动的违法行为;在营业执照有效期内被依法吊销、撤销燃气经营许可证或者燃气经营许可证有效期届满的。

各办、服务区:将燃气安全作为安全生产工作的重要内容,负责本服务区的燃气安全监管工作,配备专兼职燃气安全管理员;开展燃气安全隐患排查,每月配合执法中队开展燃气安全隐患专项整治,重点整治宾馆、饭店、小餐饮、小液化气供应站等经营场所;负责重点单位隐患整改跟踪和督查,对治理不落实,整改不到位的,通知相关职能部门依法查处。

## 五、工作要求

(一)提高认识，加强领导。机关各办、服务区，镇属各单位要认真分析燃气安全生产形势和存在的问题，充分认识燃气经营违规、违法行为的危害性和安全监管工作的重要性和紧迫性，牢固树立责任意识。为加强对燃气安全监管工作的领导，镇政府成立燃气安全监管工作领导小组(组成人员名单详见附件)，各办、服务区、镇属有关单位要抽调精干人员成立监管工作机构，切实加强对安全监管工作的领导。

### 20酒店安保部工作计划(四)

1、从内部治理入手，提高保安综合素质。建立目标治理责任制，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。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，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，必须专心服务，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故指责，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，都是为了客人的满足。

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，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用

人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒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 workflows，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，加强酒店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，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练，即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

总之，我们要通过不断深化治理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的酒店保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为酒店的发展做好保驾护航的工作。

酒店安保部年终工作总结

酒店安保部各种岗位职责

酒店安保部工作总结

安保部月度工作计划

## 酒店安保部主任岗位职责

### 酒店保安部经理年终总结及年计划篇五

新的一年，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

身为酒店餐饮部经理，新年新气象。也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

#### 一xx年市场综合分析(配合酒店销售部总经办)

1本店的客户群定位。

2年度竞争对手分析。

3广告宣传力度。

#### 二锁定目标进行市场分析

减少酒店营业本钱。1培养客户群。

培养具有忠诚度的员工队伍。2有效控制员工流失。

三要用软性服务去留住客人

### 酒店保安部经理年终总结及年计划篇六

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20xx年的全局性工作，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。

## 1、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螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。

为此，第一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

## 1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

## 2、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典范事迹，加大对酒店的宣传力度，不遗余力的宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典范，极力推介酒店，树立优良的酒店外部形象，提高酒店知名度。

新员工入职培训每月开展一至两次（具体情况视新员工人数而定），时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。



## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇七

根据上半年具体销售部工作情况特此对下半年销售部工作作如下部署：

。制定各月整体促销计划，部门将对重要节假日提前做好相关促销及包价产品，并且做好前期的宣传推广工作，以确保活动的效果和影响力。

。部门将增加一至两名销售经理，使销售部销售人员人数达到4人并一起分成两组，每组2-3人，将本地市场及外地市场进行区域\*营销，扩大酒店的市场份额。销售经理将实行工作日清制，每个工作日必须完成部门规定的销售工作，以月度销售业绩完成情况及工作日清综合考核。稳定老客户，发展新客户，并及时收集宾客意见及建议，反馈给相关部门及总经理。对新开发客户消费提成比例提高，以提高新客户开发力度。

接待团队、会议□vip客户，做到全程跟踪服务，“全天候”服务，热情周到。提供人性化服务，针对不同客户进行个性服务，限度满足客户的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案和策略。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竞争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。

同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇八

日子如同白驹过隙，不经意间，又将迎来新的工作，新的挑战，此时此刻我们需要开始做一个工作计划。那么你真正懂得怎么写好工作计划吗？以下是小编精心整理的酒店经理助理工作计划，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

跟着经理在酒店做了半年，我已经对自己的工作有了具体的方向。在今年这个爱您爱您大好的年头里，我得先好好计划一下我的工作，让自己的工作方向得到落实，也让自己的能力得到提升，让自己在新的一年里为经理带来更多的帮助，也让自己在新的一年里为我们酒店带来更多的收获！以下是我从三个方面展开的做好酒店经理助理工作的计划，这三个方面循序渐进的代表着我的方向：

在今年的工作中，我首先还是要跟着经理的步子朝前走。不管经理走得是大步还是小步，我作为一个经理助理，我不能脱离经理而越级去工作，那样的话不仅是给经理添乱，也是在给酒店添乱，我首先要认清的还是我作为一个经理助理的位置，是一个辅助工作的位置。在去年的工作中，我这一点做得还是算不错的，但我有些担心今年自己做得久了，会有那种浮躁急切的心情，会丢了那份踏实和勤恳。所以我在今年的工作计划中，首先得记下这一点，以防自己迷失了方向。

经理是我们酒店的总务经理，他的工作应该可以说是我们酒店里面最多最杂的工作了，我想我的存在也给了经理一定的安慰，毕竟有一个人可以全心全意的帮着他做完酒店里需要他来完成的的事情，我这个经理助理的岗位还是非常有存在的必要的。我会在今年的工作中继续协作经理完成我们酒店那些又多又杂的工作，把我们酒店的'服务工作做好，让每一个来我们酒店消费的客人都被我们酒店的服务所打动，让他们

记住我们酒店对每一位客人的体贴和关怀。总之，我就是经理的兵，经理让我到哪我就到哪，协助经理做好一切该做好的工作。

如果可以，我也愿意在今年帮助经理抗下一些酒店的重担。在去年半年跟随经理的过程中，我知道经理每天都是披星戴月的在忙，这让我看在眼里很心酸，毕竟他作为我的领导，比我还要忙几千万倍，让我这个做助理的觉得自己没能够帮经理分担一些重担。一是经理可能对我这个刚来的助理还不够放心，二是或许经理就是一个啥事儿都喜欢亲力亲为的人，他一定要这样自己完成那些重担，他才能够放下的去休息。在今年里，我争取取得经理的绝对信任，帮助经理分担一点经理在酒店里的重担！

## 酒店保安部经理年终总结及年计划篇九

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划；根据酒店安排.分析营销部人员配备及各班组工作状况。制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

2、明确各班组岗位职责，职责范围，工作程序，管理细则用各项规章制度，直接参与和指导各项计划的落实和完成。

### 3、检查各项工作

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范.检查各班组和各班次的工作记录.检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核；每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

### 4、组织并参加各项会议

参加酒店每日办公晨会；参加酒店每月的总结会议，汇报工作，听取酒店决策层指示；组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作；组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作；必要时组织部门人员召开专题研讨会。

## 5、指导或直接参与对顾客意见的处理

满足顾客的合理要求；引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

## 6、总结、评估与调整

每月、每季、年度总结本部门的工作和营业收入情况，向酒店作出书面汇报；每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作；根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务；负责与其他部门进行协调、沟通；签署和审核部门的文件、报表；根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员；尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量；部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。