

2023年宾馆工作计划(大全8篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

宾馆工作计划篇一

2011是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年有失落的、伤心的，成功的、开心的，不过那不重要了，是过去式了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，这我相信，成熟了嘛。

我真的很满意，有好多的事情压着我，我还是坚强的挺过来了，我的生活、情绪都是一样的面带微笑来过，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折与困难，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作做如下总结：

一、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。
- 2、对下属公平、公正、公开做事。
- 3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4、发生过两起斗殴事件

5、2011年传菜部共离职12人，相对来说算比较稳定的一年。虽然经常能听到下属的一句“龙哥”，但是自己也不乏作为领导者的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说得很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。当然比较内疚的一点就是那两起斗殴事件，虽然不是自己直接的原因，但是可以说是自己管理上的疏忽大意，没有多跟他们谈心导致的，2012年得多加注意。

二、岗位责任

1、传菜部人员的管理

2、传菜人手的协调

3、传菜出菜相应输入与控制

三、培训方面：

1、叶明良老师讲解责任的重要性

2、青海老师讲解服务相关细节

3、山西饭店胡经理、蔺经理一行四人培训服务相关礼仪

4、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能

5、防疫站文化广场培训有关食品安全管理条例及食品安全法

通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做做一个有责任心的人，认真做事、

用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

四、存在的问题

- 1、部分传菜员工礼貌礼节、仪容仪表不达标
- 2、传菜员工偷吃现象普遍比较严重
- 3、传菜员工责任心差，日常卫生区域清洁不自觉
- 4、部分传菜员工走菜完毕不能及时回到传菜部
- 5、部分传菜员工受家庭、社会环境影响，教育管理时无法沟通，可能导致恶性事件
- 6、忙时导致菜肴造型变形，体现不了宾馆菜品精华所在7、有时不能按相关标准操作
- 8、楼层领班不能协助管理走菜员工及时回工作岗位
- 9、宿舍卫生状况“久治不愈”环保意识差

五、自己的想法

- 1、现在的年轻人都是宝贝，父母的溺爱等原因导致这些年轻的宝贝，越来越不会干活，只知道追求金钱，不懂得换位思考，我的工作难度其实也在加大，年轻人的现状可能也是招不回人的原因吧！
- 2、建议宾馆设计专门的美食专栏，天天更新当日新加工菜品，可以起到很好的推销作用

宾馆工作计划篇二

根据我校“内涵发展”的要求，进一步深化旅游酒店管理课程改革，聚焦常态课堂，打造高效课堂，切实转变教师教学观念、转变学生学习方式，追求“每堂课的精彩”。在抓实常规教研工作的同时，创新教研方式和思路，提升教研水平，追求“每次研得充分”。围绕“教学质量要攀升，课堂研究再深入，队伍打造有成效，教研创新显活力”的教研工作目标，下移重心，主动引领，服务教学，扎实工作。

1. 加强学习培训，观念的进一步更新。充分利用学校各级教研活动平台，不失时机的引导教师们专注新课程，反思自己的教学行为。引领教师们聚焦常态课堂，专注常态课堂，设计常态课堂，追求高效课堂。

2. 在学校教务处“常态课总体要求”的基础上，并组织学科及骨干力量进行示范引领，力争常态课的高效、精品。

3. 组织教师们一道深入课堂，推门听课，多听常态课，尽快准确把脉各教师的真实教学水平，提出切实的改进意见或建议，大面积提高教师实施高效常态课教学的能力，从而实现教学质量整体攀升的奋斗目标。

4. 除常态课的研究外，本学期还要把各学科比赛作为教研的重点，通过比赛可以专题研究的形式开展针对性研究，把教学和研究紧密结合，做到教学实践为专题研究服务，专题研究促进有效地教学实践。

1. 创“三有”骨干队伍。本学科将继续着力打造“有成效、有影响、有名气”的旅游酒店管理专业骨干教师队伍，争取在校里知名，使之有责任、有成果、有特点。对专业学科教学带头人、骨干教师要创造条件引导他们认真履行职责，积极上示范课、开设讲座。

2. 学期初集中进行学习、听课、研讨，确定学期活动主题；学期中认真组织活动；学期末开展学期活动总结，推广活动经验。

3. 带教学新秀队伍。对新教师，首先要求他们要采用走出去、请进来的方式，通过平时多听经验丰富的老教师的课和多请教等方式，使自己上出让学生喜欢的常态课。

1. 继续把教师业务水平的提高作为常规教研的重点，在督促做好教学“五认真”工作的同时，组织开展常态课的教学实践活动：组织上一堂汇报课（包括说课：说指导思想、设计思路、反思体会）；主评同组教师的一堂课（写一篇对应的课堂教学观察笔记）；针对教学过程中某个环节，提出一个自己最需要帮助解决的问题（写成教学反思）；交流评比一份教案。

2. 实现资源共享，共同提高。教研是为常规教学服务，集体研究先行课、示范课、模式实验课，帮助青年教师成长。

3. 组织教师相互听评课，吸纳优质资源，更新教学观念，提高自己的教学水平。

宾馆工作计划篇三

在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好！之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。20xx年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬！做完20xx年工作总结，我们对20xx年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在酒店客房部20xx年工作计划重点做好以下几个方面的工作：

培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行

业发展，饭店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。

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。

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。

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。

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。

外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自16年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

宾馆工作计划篇四

为落实宾馆“加强基础培训，开展业务练兵”的要求，前厅部结合本部门新员工较多，综合基础业务知识掌握薄弱等实际工作情况，前厅部拟在本部门范围内举行“前厅部综合业

务知识答题竞赛”。具体实施计划如下：

一、准备阶段：

1、时间：年4月1日至年4月10日

2、资料准备：

(1) 由陆春平经理负责准备宾馆内部前台需掌握的知识材料。

(2) 由金钥匙陈伟负责准备前台需掌握的社会综合知识材料。

(3) 上述两项工作拟订年4月10日前完成。

二、初赛阶段

1、以各班组为单位进行初赛，每班组选出3名代表准备参加复赛。

2、完成时间年4月30日前

三、复赛阶段

1、以大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位进行复赛，每组选出3名代表准备参加决赛。

2、完成时间年5月15日前

四、决赛阶段

1、由大楼前台、公寓前台、礼宾部为单位，每组派3名代表参加决赛。

2、决赛结果取个人前三名，团体一名。

3、决赛时间：待订

宾馆工作计划篇五

(一) 依法治企成效显著，公司实现平稳发展。

过去的一年，监理公司始终按照集团公司“依法治企年”工作要求，先后编制“依法治企风险点”、“依法治企计划方案”“依法治企自查报告”，根据风险点清理公司管理制度上的不足，现已罗列出公司需完善的十余项制度，部分制度如《监理公司重大工作集体决策制度》、《监理公司文件审批制度》、《监理公司各项目部现场生活用品配发办法》正在修订中。在公司层面已经对十九项制度进行清理和完善。同时配合集团公司“三标一体”内审。对三个不符合项及时进行了整改。并已经顺利通过“三标一体”外审。公司市场开发、经营管理、工程质量、安全进度、服务效益、人才培养等主要指标都迈上了新台阶。公司增加资本金工作也已顺利完成，资本金由308万增至1168万。为公司的进一步做大做强奠定了基础。

根据集团公司决策，年初理顺了管理公司和监理公司业务范围，随后的一系列具体工作，如财产分割，财务对账，人员安排等等，公司都给予高度重视，投入了大量的精力、物力、财力予以妥善解决。特别是理顺后大量富余人员都集中在监理公司，给人员安置带来了空前压力，公司顾大局，识大体，千方百计，化解难题，通过近一年的实践，运作状态良好，为维护集团公司大局稳定做出了应有的贡献。

(二)、市场开发成果丰硕，百万机组实现突破。

过去的一年，公司始终把市场开发作为各项工作的重中之重。积极开拓市场，截止11月底，今年主要投标陕西府谷清水川煤电一体化项目电厂二期(21000mw)工程、国电克拉玛依发电有限公司2350mw超临界热电联产机组、神华准东五彩

湾2350mw热电项目工程共25个火电项目，已经中标8个火电工程。中标大唐定边风电厂张家山风场一期工程/、华能陕西发电有限公司靖边风电场一期()工程等两个风电项目。省公司输变电工程共投四批，中标27个工程。第五批待投。特别值得庆的是，在集团公司的大力支持下，公司通过不懈的努力，实现了1000mw机组工程监理零的突破，多年的愿望终于变为现实。陕西府谷清水川煤电一体化项目电厂二期(21000mw)工程的中标，标志着公司监理业务水平上了一个新台阶，为公司今后承接大容量、高参数的机组奠定了坚实的基础。为企业做大做强和持续发展迈出了新的步伐。

(三)、合同履行顺利准时，经营收入再创新高。

至11月底，在建和新开工监理项目共有93个，其中火电工程有39个，送变电工程约50个(其中国外1个)、风电工程4个。其中2600mw项目5个(宝二，秦岭，榆横，彬长，神东电塔)□2300mw的项目11个(华电昌吉电厂，鲁能和丰电厂，内蒙京泰电厂，，鸿雁池电厂，内蒙乌斯太电厂，内蒙准能研电电厂，黄陵矿业电厂，神华郭家湾电厂，大唐灞桥电厂，国电克拉玛电厂，准东五彩湾电厂)□200mw及以下工程23个。各项目监理工作总体进展顺利。合同履行准时。本年累计新签合同23份，合同金额共计近6000 万元，创历史新高。

公司计划完成经营额5800万元，至11月底已完成万元，完成年计划5800万元的89%。截止11月底上缴管理费万元，完成年计划980万元的。实现利润总额万元。

(四)、内部管理日趋完善，精细化程度逐步提高。

监理公司按照集团公司统一部署，坚持管理创新，强化细化落实，完善经营机制，明确管理目标，推动内部管理向纵深发展，主要体现在以下几个方面：

1、启动三年发展规划的编制工作， 监理公司把三年规划的

编制工作上升到集团公司总体发展的战略高度，从公司基本情况、面临形势、规划思路和目标、战略重点及实施步骤、保障措施等诸方面，全盘规划，突出引领，为奠定监理公司科学发展，和谐发展、跨越发展的大好局面提供了新依据。

2、管理体系方面：由质技部牵头负责，先后对宝热电、秦岭等工程的监理规划、监理月报、资料台帐等进行审核，并督促其按照管理体系程序要求进行整改，有些项目，由公司本部直接派人协助，既有力地推动了这一方面的工作，同时也加强了本部和现场的沟通，便于发现问题，总结经验，保证了公司管理体系的运作顺畅。

3、经营管理方面：根据多年积累的管理数据，年初制定了各项目部经营责任制，下达了费用控制指标，做到成本精细化管理，费用开支从严控制，并按季度进行经济活动分析。监理费用方面要求总监按照合同尽快回收监理费，各项目基本做到全年监理费按期收回，对于已完工程尚未收回的监理费落实到人，并督促其尽快收回，目前公司资金运转正常。针对公司员工人数增长快的实际，在加大市场开发力度的前提下，坚持开源与节流并重的理念，坚持节约办一切事。经全体员工共同努力，已全面接近完成全年的各项经营管理考核指标。

4、财务管理方面：

(1)、按照集团公司对监理项目进行整合的思路，将管理公司账务和监理公司账务进行整合：确认了监理公司收益上交方案，准备按照上交方案要求，已将物业公司所有账务并入监理公司帐套。

(2)、监理项目整合后，公司组织各职能部门研究讨论各项费用报销制度，在确定好各项费用报销制度后，财务部出通知并专门打电话通知各项目部新的报销制度及一些报销要求。使相关项目过渡平稳，工作衔接。为公司平稳发展提供了强

有力的财务保障。

5、人力资源管理方面：

截至目前，监理公司设有国内在建、新建火电项目监理部40个、风电项目监理部3个、送变电项目监理部20余个、国外工程项目部1个。监理公司在岗员工共计627人，其中正式在册员工69人，人事代理74人，聘用员工484人。在人员入口，严格按照《劳动法》进行人员聘用，截至目前共签订聘用合同132份(其中新进人员67人，调动人员65人)，工作协议155份(其中新进人员58人，调动人员97人)，共签订合同287份。在员工管理方面。建章立制，规范管理□xx年新建员工清册、离职员工台帐、新进员工回访台帐、劳动合同台帐等台帐20余个。并定期对在册正式职工及人事代理职工进行绩效考核，今年10月开始，每个月进行绩效打分，年终进行总的自我评价和综合测评。绩效考核结果与绩效工资挂钩，通过绩效考核及时掌握员工工作效果、成绩，真正起到激励作用。

在教育培训方面□xx年办理注册监理师延续注册23人，初始注册3人，继续教育2人，变更曾报第二专业2人；办理注册安全师初始注册4人，继续教育1人；注册造价师继续教育：4人。组织注册类资格考试报名：注册监理师：7人，注册造价师：6人，一级建造师14人；安全师：12人。成功申报中电建协行业总监理工程师6人，行业监理师14人□xx年中电建协行业资格证书换证工作是重点工作之一，换证申报总监理工程师48人，行业监理师99人，监理员4人。

6、综合管理方面：

(1)、坚持树立服务意识，做好协调配合工作，对文印、文件的使用进行规范，完善用印审批程序，办公用品采购力求节约、实用，避免浪费，同时做到购买、发放、库存各类台帐清晰。

(2)、根据公司实际情况，制订《电建监理公司车辆安全管理规定》，加强安全驾驶教育，要求各项目部驾驶员每周自学所在地的交通法规，每天对车辆进行检查，做好车辆检修保养工作，逐月上报车辆行驶公里数、维修费用、油耗等相关数据。

(3)、顺利完成公司资质审核和换证工作。

(五)、在建项目管理有序，安全质量亮点增多。

目前，公司监理的项目总数达93个，安全质量均处于受控状态，各项目总监能团结员工遵照监理原则，服务工程、服务业主，积极推进工程进度，业主满意度高。通过回访统计，业主满意率达百分之九十六以上。

今年以来，公司全面开展项目部全体人员学习《电力建设安全工作规程》、《电力建设安全健康与环境施工管理规定》等安全规程活动，并编制试题组织了全员安全考试。参试人员达百分之百。

宾馆工作计划篇六

(2)加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合。20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规程，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1)计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格

贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2) 计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3) 加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要

求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

宾馆工作计划篇七

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，中亚大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目

标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年中，我们要苦练企业内功，争创中亚品牌!在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

随着三亚市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量;在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

“天府楼”之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣□xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将

加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工思想要高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把中亚大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借三亚市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘中亚大酒店美好的明天！

新年新气象，在xx年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满xx□舒适家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，具体工作如下：

服务作为餐饮的第二大核心产品□xx年我们将紧紧围绕酒店“情满xx□舒适家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细

的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验实施效果。一楼的服务仍然以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来继续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐时间，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的机会认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在xx年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在xx良好社会形象，从而争取更多的客源。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有一定差距。今年，我们

将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料使用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和使用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆放的情况，延长物品的使用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽最大的努力来实现部门更多的利润。

新的一年我部将在酒店领导班子的正确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

将对xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

xx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的

处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

出品是餐饮管理的核心□xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

xx年的部门培训主要课程设置构想是：把xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力□xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之

际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

宾馆工作计划篇八

随着对酒店办公室工作性质的了解和对服务行业工作规律的把握，办公室20xx年度工作在领导的指导、支持和兄弟部门的配合下，较好地切合了酒店的管理节奏，基本发挥了工作职能。20xx年度，在酒店争创三星的大环境下，办公室将继续秉承协作、协调这一基本思路，搞好管理引导和后勤保障工作。在进一步规范工作制度、工作程序，掌握服务规律的同时，不断创新管理，提高工作绩效，确保办公室工作能促进酒店20xx年度各项任务的顺利完成。

工作要做好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年办公室将组织和配合各部门有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，培养员工爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意为宾客服务的理念。同时，还要将酒店的培训工作规范化、系统化，根据酒店的年度主题制订合理的培训计划，将定期组织员工开展酒店规章制度与业务技能知识的培训。通过培训、学习，不断提高酒店全体员工的业务技能与水平，提高后勤部门的办事效率。

纪律是一个团队正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高战斗力的有效保障。为了搞好20xx年的相关工作，办公室将以身作则，加强对员工违规违纪行为的处罚力度，以严格的组织纪律作发展保障。将采取坚持对员工日常工作的巡查、提高巡查频次，发现问题及时纠正、及时处理，努力做到公正、公平，树立办公室督办工作的良好形象。办公室还要加强同其他部门在抓组织纪律方面的沟通、协作，做到相关工作日清日结，彻底杜绝违纪违规现象的发生，努力把酒店打造成行业的一个文明窗口。

20xx年度，办公室将搭建舞台，当好跳台。通过发挥协调优势，提高各部门的协作效率，进一步凝聚管理合力。办公室在自主、圆满完成管理任务的同时，将联合各部门抓好绩效落实和制度修订工作。一是统一员工思想认识，激发员工工作热情，提高服务意识。二是结合酒店实际制订、修订规范化的服务标准及流程。三是抓好质量控制关，通过对照标准细则，及时发现和纠正出现的质量问题，让员工明白酒店各项管理制度及工作标准的意义，从被动的接受转变为自觉的遵守和执行。

为了使酒店人力资源工作达到高效率、低成本、少风险的良好效果，办公室将根据实用、简单的原则，理顺招聘机制，增强人资活力。在现行制度的基础上修订出清晰明确的员工岗位职责、管理人员职务权限和合理的全员激励机制。一是在人员招聘方面，实行先内部招聘、再社会招聘的原则，为员工提供更多的晋升机会。在人员配置方面，协助相关部门共同制订出合理的人员编制，并鼓励员工在酒店范围内适当的轮岗及合理的流动。二是建立实用完善的培训体系、制定具体的培训目标，全面推进培训工作。在培训内容上将分四个部分实施：包括酒店文化、职业技能、专业技能和管理技能；在培训时间上，力争做到全年人均学习时间累计达到15天，即保证月均有一天的学习时间；在培训层次上将分为四类：包括高管培训、中层培训、基层培训和员工培训；在培训性质上将分为入职培训、在职培训和晋升培训并抓好以上几类培训的实施工作。

一是要提高文字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。二是要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件妥善保管，确保不丢失并督促、指导各归档部门按规定进行立卷归档。三是虚心学习档案管理业务，不断提高管理档案的业务能力。

一是进一步制定和完善酒店安全保卫工作制度，结合实

际健全、完善酒店安全保卫体系。二是做好安保人员的培训
工作，提高思想、业务素质，维护好酒店的办公秩序、经营
秩序。三是健全组织，加强综合治理目标管理，防止意外事
故发生。四是做好重点要害部位、治安复杂区域的管理工作，
定期检查，注意发现安全隐患，及时要求有关部门限期整改。
五是认真做好消防安全管理工作，制定消防器材的配备、更
新计划，定期检查、落实消防器材的使用、维护工作。

总之，在20xx年里，办公室将以新的起点，新的形象，
新的工作作风，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发
展、腾飞而努力工作！