

最新酒店人力资源部工作计划(大全5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。我们该怎么拟定计划呢? 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。

酒店人力资源部工作计划篇一

从二月份升为值班经理以来我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使命感日益增强。从一月份开会董事长强调了20xx年是企业文化年,我们谨记董事长每次开会的内容,把企业文化的每一条都用到我们的工作中,付出在行动上。

在这半年中我们成功的举办了技能大赛,又在董事长你好,家人这简单的几个字中感到了与客人之间的亲切感。

一个企业盈利是第一目标,一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章,在工作中配合店长把前台管理好,热情接待,账务清晰,督导收银员的工作,不断加强学习,提高我们的工作能力。

一, 前台接待:

前台是酒店的形象窗口,严格要求仪容仪表,不仅是对客人的尊重也代表酒店的形象,接待服务作为工作重点,认真做好预定,通过合理排房,提高入住率,热情满意的服务,接待好每一位客人,每一个团队,留住到酒店的每一位客人。并能感觉到我们的服务宗旨,入住好如家享受如家的感觉。

接待团队是文化路店的一大特色,团队接待不好会造成很大影响,所以我们对团队接待认真负责,每次根据店长下达的团队接待通知单,提前控制房态,及时告知预定中心近期的

房态情况，合理排房。让团队客人入住满意。

值班经理是承上启下的作用，配合和执行店长交代的其它工作。

二，班组管理

加强业务学习，提高前台的接待能力，特别是新员工的培训，在日常工作中我们注意到新员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对新员工进行考核，同时加强岗上实际操作培训，使前台能够学以致用，遇到大型接待任务，我们尽量用最短的时间给客人登记入住，包括整个行之有效的报道流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断地充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务，发现问题反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准，。

三，加强自我学习

身为前台的一名值班经理，我首先致力于自身素质的完善与学习，其中最重要的是性格方面，印度就有一句谚语：播种性格，收获成功，也就是说：一个人性格关系到事业的成败。所以我时时严格要求自己，待人正直，公正处事，要求严于律己，宽以待人。同时注重培养自己的观察能力，因为在我看来，做为一名前台人员，必须拥有灵活的头脑和敏锐的洞察力，在工作中能举一反三，由此及彼。另一方面，为丰富自己的业务知识，我经常得用休息的时间，来查找有关于酒店管理方面的资料，给自己不断地充电。对于酒店及部门开展的各项活动都积极参加，通过加强自身学习，让我提高了整体能力。在服务上缺乏灵活性和主动性；营销力度不够，营销意识欠缺；节能降耗有待加强。

下半年的工作有以下主要计划：

- 1、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性
- 3、硬件不足软件补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足
- 4、加强营销宣传
- 5、加大节约能耗，防火防盗等安全防范工作

酒店人力资源部工作计划篇二

- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务；
- 9、建立餐厅案例收。制度，减少顾客投诉几率，收。餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管。及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收。的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管

- 3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管。更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和。解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合。，工作较多的情况下，主次不是很分明；

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在；

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确；

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督；

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅、体管、经营的策划

3、加强部门之间协调关系；

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管；

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，制订了市场营销部2021年工作计划，现在向大家作一个汇报：

一、建立酒店营销公关通讯联络网

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2021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，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性服务，最大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。

四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，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，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，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，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取些公众单位对酒店工作的支持和合作。

酒店年工作计划范文大全

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

酒店人力资源部工作计划篇三

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人工作计划：

1、组织建立和管理。

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于匮乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

2、完善规章制度。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什

么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

3、现场运营的监督管理。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场运营的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

4、企业文化的深入培训。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人对新的一年的工作计划，其中有许多的不足之处还望领导多多批评指导。

酒店人力资源部工作计划篇四

以下为您提供的是两篇酒店上半年工作总结及下半年工作计划，欢迎参考~!希望对您有帮助!

回顾这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过半年的学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将半年来的工作情况总结如下:

虽然我的职务只是一名领班,但要做到优秀,自己的学识,能力等还有一定距离,所以总不敢掉以轻心,向书本,向领导,向同事学习,这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步,在管理能力,协调能力及处理问题等方面,有了进一步的提高,保证了楼层各项工作的正常运行。

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中,各项工作几乎都是从零开始,尽快理顺工作关系,融入新的工作环境,是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作,本着实事求是原则,做到上情下达,下情上报。本酒店的会议接待任务比较重,上半年多次接待了海关的重要宾客,但由于客房服务人员因种种原因经常短缺,这就要求自我强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,力求周全,准确避免疏漏和差错。

半年来,本人能认真地开展工作,但也存在一些问题和不足,主要表现在:第一。我毕竟到嘉海工作才半年多,许多工作我是边干边摸索,以致工作起来不能游刃有余,工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细,如在查房上,设施设备及卫生检查上,不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
2. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
3. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。
4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。
5. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。
6. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

从二月份升为值班经理以来我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使命感日益增强。从一月份开会董事长强调了20xx年是企业文化年，我们谨记董事长每次开会的内容，把企业文化的每一条都用到我们的工作中，付出在行动上。

在这半年中我们成功的举办了技能大赛，又在董事长你好，家人这简单的几个字中感到了与客人之间的亲切感。

一个企业盈利是第一目标，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章，在工作中配合店长把前台管理好，热情接待，账务清晰，督导收银员的工作，不断加强学习，提高我们的工作能力。

前台是酒店的形象窗口，严格要求仪容仪表，不仅是对客人

的尊重也代表酒店的形象，接待服务作为工作重点，认真做好预定，通过合理排房，提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。并能感觉到我们的服务宗旨，入住好如家享受如家的感觉。

接待团队是文化路店的一大特色，团队接待不好会造成很大影响，所以我们对团队接待认真负责，每次根据店长下达的团队接待通知单，提前控制房态，及时告知预定中心近期的房态情况，合理排房。让团队客人入住满意。

值班经理是承上启下的作用，配合和执行店长交代的其它工作。

加强业务学习，提高前台的接待能力，特别是新员工的培训，在日常工作中我们注意到新员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对新员工进行考核，同时加强岗上实际操作培训，使前台能够学以致用，遇到大型接待任务，我们尽量用最短的时间给客人登记入住，包括整个行之有效的报道流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断地充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务，发现问题反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准，。

身为前台的一名值班经理，我首先致力于自身素质的完善与学习，其中最重要的是性格方面，印度就有一句谚语：“播种性格，收获成功”，也就是说：一个人性格关系到事业的成败。所以我时时严格要求自己，待人正直，公正处事，要求严于律己，宽以待人。同时注重培养自己的观察能力，因为在我看来，做为一名前台人员，必须拥有灵活的头脑和敏锐的洞察力，在工作中能举一反三，由此及彼。另一方面，为丰富自己的业务知识，我经常得用休息的时间，来查找有关于酒店管理方面的资料，给自己不断地充电。对于酒店及部门开展的各项活动都积极参加，通过加强自身学习，让我

提高了整体能力。在服务上缺乏灵活性和主动性;营销力度不够,营销意识欠缺;节能降耗有待加强。

下半年的工作有以下主要计划:

- 1、 继续加强培训,提高员工综合素质,提高服务质量
- 2、 稳定员工队伍,减少员工的流动性
- 3、 “硬件”不足“软件”补,通过提高服务质量来弥补设备老化的不足
- 4、 加强营销宣传
- 5、 加大节约能耗,防火防盗等安全防范工作

酒店人力资源部工作计划篇五

20xx年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下,我调入餐饮部带领全体同仁团结一心,克服种种困难取得如下成绩:

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面,率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长,小组成员有副经理和几名主管组成,每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查,对查出的问题逐一整改落实,并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导,质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际,集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度,要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议,总结本楼层的昨日不足,布置补充本楼层工作安排;对部分员工工作散漫,违纪违规,私拿偷吃等遗留的

老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

对每一位部门管理人员在职能上做了较为细致的分工。使日常工作得以顺利开展，尤其各类重大接待也均能圆满完成。

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行力方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。
- 5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

下半年工作特制定计划如下：

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为己任、视部门的发展为己任、视员工的发展为己任、视自己的发展为己任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉煌！