

酒店管理方案要制定(精选5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

酒店管理方案要制定篇一

一、培养目标

本专业主要培养热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，适应社会主义市场经济需要，熟悉酒店企业各项主要业务，具有现代酒店业经营管理理念，具备牢固专业管理理论知识和熟练职业技能，能够对酒店前厅部、客房部、餐饮部等主要业务部门的一线工作进行组织、管理等工作的德智体美全面发展的高端技能型专门人才。

二、培养要求

毕业生应获得以下几方面的知识和能力：

(1) 具备基本的计算机操作能力；

主干学科：管理学、公共关系学、消费心理学、组织行为学

四、专业核心课程

主干课程：《酒店管理概论》、《酒店餐饮管理》、《酒店前厅管理》、《酒店客房

管理》、《酒店人力资源管理》、《酒店市场营销管理》、《酒店服务礼仪》

五、学制

学制：三年

六、最低毕业学分要求

七、教学进程计划表

一、培养目标

培养德、智、体、美、劳全面发展的，拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理、服务等第一线需要的，重点掌握酒店管理、酒店服务等基本知识，同时熟悉旅游-行业现状并且具备基本旅游服务技能，具备酒店各岗位服务技能、企业基层管理人员管理能力、社会交际能力，面向高星级酒店（宾馆、酒店）及餐饮企业管理、服务第一线，熟练掌握酒店、餐饮企业管理方法及运作方式，具备较高服务技能与管理水平、具有良好职业道德的高技能人才。

（一）职业与岗位分析

（二）人才规格

本专业学生主要学习旅游管理方面的基本理论和基本知识，进行旅游-行业基层服务操作技能的基本训练，具有旅游-行业基层管理和服务的的基本知识和能力：

（1）熟悉酒店前厅、客房工作服务规范，掌握酒店业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级客房服务员资格证书。

（2）熟悉中、西餐厅的工作程序与服务规范，掌握餐饮业服务与管理的基本技能，通过学习考取中级餐厅服务员资格证书或中级调酒师资格证书。

（3）熟悉市场调查和公关策划的工作方法，掌握酒店公共关

系宣传、社区关系协调、市场促销的基本技能。

(4) 具备一定的英语读写、听说能力，在校期间取得高等学校英语应用能力等级证书。

(5) 具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普、英语口语表达技巧。

(6) 具备较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作，在校期间通过国家一级计算机水平考试。

(7) 具有较强的创新意识和自我拓展能力。

(三) 职业核心能力

酒店服务能力和人际交往能力

二、学制、修业年限及招生对象

1、本专业基本学制为3年（2+1，2年在校学习，0.5年酒店顶岗实习，0.5年毕业实习），学生可以在修满学分后提前毕业。

2、招生对象：普通高中毕业生（文理兼收）、中等职业学校毕业生。

三、素质、能力、知识结构分解表（职业能力结构及其分解）

104

四、教学时间分配

表一 专业教学时间分配表

表二 各类课程学时、学分比例

105

五、理论教学计划进度

表一 必修正理论课程教学计划进程表

表二 专业方向课、专业选修课进程表

106

107

上者计3学分；同一类奖多次获奖者，按最高奖项计学分，不予重复计学分。

3. 学生参加教师的研究课题并独立承担其中一部分项目，其工作和成果经系部审核、教务处审定，可计0.5~2学分。

4. 获得规定等级以上或以外的等级证书(职业资格证书)，每证计1学分，最多计3学分。

108

七、毕业学分及有关要求

(三) 其他学分4学分，可通过如下形式获得相应学分：

1. 经团委核准，集体组织或集体进行的2周以上的社会实践活动计1学分。

八、专业核心课程与主要实践环节

(一) 专业核心课程

（二）主要实践环节

酒店管理专业认识实习、酒店模拟实习、酒店顶岗实习、毕业实习 九、必要的说明（含特色）

- 1、第二学期暑期布置学生到家庭所在地进行旅游需求社会调查，第三学期开始应按要求提交调查报告。
- 2、第五学期、第六学期，学生将进驻四星级以上酒店进行顶岗实习，由酒店和学院对学生进行共同管理。
- 3、学生在校期间必须取得劳动部餐厅服务员中级职业资格证书、前厅客房中级职业资格证书、调酒师中级职业资格技术证书、茶艺初中级证书、高职高专英语证书以及普通话等级证书、计算机等级考核证书。

109

（一）专业培养目标及要求

培养目标：本专业培养适应星级酒店发展需要，具备较高的现代管理理论素养和系统的酒店管理专业知识，具备人文素质、国际视野、创新意识、创业精神、实践能力和社会责任，熟悉现代星级酒店经营管理方法和手段，能够在高星级酒店、高级住宿业机构、高级餐饮业机构、教育研究机构等从事酒店管理、接待服务及教学和科研工作应用型、复合型专业人才。

培养要求：本专业的学生主要学习酒店管理方面的基本理论和基本知识，接受现代星级酒店服务与管理方面的基本训练，掌握专业管理理论知识和酒店经营管理的基本能力。

毕业生应获得以下几方面的知识和能力：

1. 掌握酒店管理的基本理论、基本知识；
2. 掌握科学的学习和思维方法，具有运用酒店管理理论分析和解决问题的能力；
3. 熟悉我国关于旅游和酒店管理的方针、政策和法规；
4. 了解国内外酒店和现代服务业的发展趋势；
6. 具备国际化酒店服务与管理标准化职业素养；
7. 具备较高的外语水平，拥有较高的国际交流能力。

（二）专业核心课程

旅游学概论、酒店管理概论、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理、酒店品牌建设和管理、现代服务业管理、酒店商务英语、酒店公关礼仪。

（三）学制及授予学位

学制：四年；学位：管理学学士。

（四）专业教学计划总表

酒店管理方案要制定篇二

为加强企业管理，建立健全培训机制，使培训工作制度化、规范化、经常化、创新化、强化其考核力度，特制定本员工培训考核方案。

各单位上报培训计划，由人力资源部审定后实施，人力资源部是员工培训工作的综合管理部门，并全面负责对各单位的考核工作。

（一）安环知识标准

- 1、掌握安全生产、环保方针、政策和公司安环的规章制度及有关安全技术规定。
- 2、懂得安全生产和环境保护工作的重要性。
- 3、基本掌握本岗位的生产工艺及主要设备概况。
- 4、能正确使用防护用品、消防器材、工器具及本岗位的仪表设施、防护装置、安全装置等。
- 5、能准确掌握本岗位的安全规程。
- 6、掌握一般职工的安环职责。

（二）生产技术和工艺知识标准

- 1、熟练掌握本岗位操作规程。
- 2、掌握本单位和本岗位工艺流程知识。
- 3、懂得设备性能、原理、维护保养及操作。
- 4、熟悉本岗位安全生产、防尘、防毒知识。
- 5、做到“四懂”，即懂知识、懂原理、懂性能、懂用途；“三会”即会使用、会维护保养、会排除故障。

本考核办法只从安环知识和生产技术知识方面考核，涉及其他方面由公司相关部门根据实际加以考核。

- 1、各单位根据培训时间要求组织培训，结束后由公司安环部和生产技术部联合出题考试，并负责考试管理和试卷评阅工作，全过程本着公平、公正、公开的原则。

员工培训考核表

2、考试成绩汇总各方面评定出优（95分以上）、良（80—95分）、中（60—80分）、差（60分以下）等，并按单位（可按车间统计）算出优秀率和及格率，评阅完毕后公布结果，并整理上报公司领导和相关部门（特殊情况下考试成绩评定标准可根据实际情况采取灵活多变的形式）。

3、公司安环部和生产技术部负责对各厂进行培训考核，由公司人力资源部监督。

（1）及格率达95%以上的，奖励单位负责人人民币200元，凡成绩达95分以上的员工，将给予50元的奖励。

（2）凡未及格人员进行待岗1—2个月处理，限期学习补考，期间只发个人岗位工资的60%，补考合格后上岗，否则予以辞退。

（3）对及格低于80%的，处罚其单位负责人200元。

4、各单位根据培训及考核情况，按10%的比例，评选“岗位操作能手”，“最佳学习标兵”，“最佳创新成果”等，评选可个人申请或车间申报，经厂部审核，再上报公司审批。评选采用“逐级递减法”确定人员，除发给荣誉证书外，还给予获得者50元奖励。

酒店管理方案要制定篇三

婚庆公司与五星级酒店的合作方案

描绘与酒店合作后未来发展的前景。

合作后，在酒店举行婚礼秀以及类似的活动，如何吸引自身顾客的同时，为酒店提高影响力以吸引更多订单方案。

合作过程中，通过广告去宣传合作。描绘达到的效果。

入住酒店的条件：

（提成的费用只是硬件设备和现场布置、礼仪的费用，不包括演艺费用和饭菜酒水）

要求：用词精美，尽可以将合作后的蓝图描绘精美。

要求具体到可以实施并可实施性要强。

若您没有经验请不要浪费时间。对你的大力支持表示感谢。
方案设计：需要我方看到，其他人不得看到。方案要保密！

酒店管理方案要制定篇四

- 1、员工过生日时，酒店统一为其提供礼物或活动如统一就餐。
- 2、业务技能优秀，不迟到，不早退，不请假，无旷工。
- 3、工作积极，团结同事，任劳任怨。
- 4、礼貌，热情，周到的服务，经常得到客人的好评。
- 5、所在区域楼层卫生，连续合格数周。
- 6、从公司利益出发，为酒店发展出谋划策，有贡献，尽心尽力。

（一）。违反一下规定，每次处罚二十元。

- 1、上班迟到，早退三十分钟以内，（三十分钟以上者按旷工半天处理，月累计旷工3次无全勤）。
- 2、在工作时间。玩手机。闲聊。嬉戏干与工作无关的事。

- 3、浪费公物，视情节处理。
- 4、妨害工作秩序或违反安全卫生工作守则。
- 5、工作时间内躺卧。睡觉。对客人指手画脚，品头论足，把个人情绪带入工作中。
- 6、操作不按照规定，不标准服务，违规操作。

（二）。违反一下规定按次罚款五十元。

- 1、不服从管理与分配工作。（多次给予开除）
- 2、对同事恶意攻击或诬告，伪证而制造事端。
- 3、随意进入厨房，偷吃。偷拿等
- 4、工作散漫，粗心大意。
- 5、在更衣柜存放酒店物品。食品或饮料。
- 6、上下班拒绝酒店管理人员或授权人员的检查。
- 7、对宾客不礼貌，与宾客争辩。
- 8、当班时擅自离岗，闲逛，干私人事情。
- 9、不请假，随意旷工。

（三）。违反一下条款给予辞退或开除，造成经济损失的按原价赔偿，触碰刑法的提交司法机关。

- 1、偷盗同事财务或公有财物。
- 2、对上司或同事实施暴力或有重大的侮辱行动。

- 3、蓄意破坏酒店或他人财务。
- 4、不服从工作安排，调动指挥。无理取闹影响工作秩序。
- 5、工作不负责任。损坏工具设备浪费原材料，造成经济损失较大的。
- 6、玩忽职守，违章操作，指挥，造成事故或经济损失较大的。
- 7、包庇员工，对员工所犯错误视而不见，屡教不改的。
- 8、道德败坏，复杂男女关系，向客人索取小费或物品，与客人吵架的。
- 9、连续旷工三天。或月累计三天的
- 10触动刑法，造成影响的，移交司法机关。

以上奖罚项目均由总经理主持并进行落实。

酒店管理方案要制定篇五

（一）目的

为规范前厅工作管理，提高前厅服务接待水平，激发员工工作积极性，特制定本方案。

（二）范围

本方案适用于对前厅各岗位工作人员的考核。

（三）原则

定性与定量相结合，公开、公正。

本方案主要对前厅各岗位服务质量、操作规范、对客态度、服务意识等方面进行考核。

工具管理：行李车、行李寄存单等设备用品齐全、完好，摆放位置得当，检查中每出现1次扣1分。

行李接送：接送行李迅速、清点件数准确、交接手续清楚、暂存堆放整齐、运送行李细心，无任何损坏、丢失、差错等责任事故发生。每发生差错1次扣2分。

行李寄存：主动热情，件数点清，发放准确，手续完善，每发生差错事故1次扣2分。

服务态度：热情、礼貌、周到，不向客人索取小费。每发生1次客人投诉扣2分。

服务：入住接待手续办理不超过3分钟，记录准确，每发生客人投诉或出现差错，扣1分。

分房：熟悉房态信息，分房准确，每发生差错1次，扣1分。

处理：对客人换房、降低房费等要求及时请示，及时答复，记录准确，处理得当，每出现差错或客人投诉扣2分。

服务态度：礼貌、热情、周到，每发生一次客人投诉扣2分。

服务：接转电话迅速，准确，无错接、漏接、误转现象发生，每发生差错1次或引起客人投诉扣0.5分。

接听电话：语言规范、迅速及时，抽查中发生长时间无人接听或占线，1次扣0.5分。

接受留言：应准确记录客人姓名、房号、留言内容，并及时转告，发生1次漏转现象扣2分。

叫醒服务：准确掌握叫醒客人姓名、房号、叫醒时间，输入电脑正确无误，电脑叫醒5分钟后，人工叫醒确认一遍，每发生1次漏叫或引起客人投诉扣2分。

服务：服务意识态度热情，微笑服务，语言运用准确得当，每出现1次客人投诉扣2分。

传真、打印、复印等服务：操作准确、迅速，符合客人要求，差错率0，每出现差错1次扣2分。

订票服务：准确、及时，符合客人要求，每出现差错1次、发生客人投诉1次均扣2分。

工作记录：完整、准确，无人为差错，每出现差错1次扣1分。

手续办理：办理结账手续快速准确，提取寄存行李准确无误，每出现差错一次扣1分。

欢送客人：主动告别，欢迎客人再次光临，祝福客人旅途愉快等，每发生一次客人投诉，扣2分。

记录：迅速将离店信息输入电脑，调整预订、分房及查询信息，迅速通知客房中心整理房间，为继续迎接新客人提供优质服务，每出现差错1次扣2分。

1、前厅部经理制定各岗位绩效考核指标及评分标准，制定绩效考核表。

2、根据各岗位员工日常工作记录、工作报表、客人评价及投诉情况等对员工进行考核评分。

3、员工在考核期内填写“员工自评表”，作为绩效考核参照依据。

4、前厅部考核周期分为：月度、季度、年度考核三种。

s□优秀、90~100分、薪酬上调3个等级或升职1级。

a□良、80~89分、薪酬上调2个等级。

b□好、70~79分、薪酬上调1个等级。

c□一般、60~69分、薪资待遇保持不变。

d□差、60分以下、减少5%的工资。