

酒店绩效方案(汇总5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店绩效方案篇一

- 1、为提升经理人员的工作绩效管理,提高酒店的整体运行效率,促进酒店持续快速发展,特制定本则员工绩效考核管理制度。
- 2、通过对经理人员的工作业绩、工作能力、工作态度进行客观评价,为酒店经理人员薪酬管理提供有效依据,激励经理人员努力改善工作绩效,提高自身能力,提升管理水平。
- 3、本制度适用于公司经理级人员。
- 4、酒店成立经理人员绩效考核领导小组,负责经理人员绩效考核工作的组织实施,由总经理直接领导。
- 5、考核小组成员由行政、财务、经营工作高层管理人员担任,行政人事部为考核小组下设日常工作办公室。
- 7、考核小组根据考核工作实际下设相关工作小组,安排相关人员具体负责考核数据统计工作。
- 8、考核分为月度考核和年度考核两个类别。
- 10、考核内容分为工作业绩、工作能力、工作态度三部分。
- 11、工作业绩考核,是对经理人员履行岗位职责、完成酒店各项指令、实施部门管理情况的考核。工作业绩重点考核内容

和标准如下：

(1) 组织落实经营工作计划, 部门年营业目标额, 并按月分解, 完成率达100%。

(2) 部门成本费用控制在酒店规定预算内, 成本费用节约率达100%。

(3) 有规范健全各岗位服务质量(工作质量)标准和流程, 执行率100%。

(4) 严格落实酒店下达各项工作指令, 指令性工作完成率100%。

(5) 严格执行走动式管理, 监督检查员工的工作状态和工作质量, 指导员工的工作, 及时发现员工存在问题随时解决。

(6) 妥善处理客人投诉, 处理客人投诉及时率100%。

(7) 酒店联合检查无不良通报, 日常质检出现的问题认真对待和处理。

(8) 积极开展部门岗上培训、岗位练兵, 培训计划完成率100%, 员工业务技能达标率100%。

(9) 积极参加酒店优质服务百日竞赛活动, 活动达标率70%。

(10) 加强员工队伍日常管理, 无严重违纪行为, 员工违纪率低于70%, 出勤率达100%。

(11) 认真落实酒店会议接待和婚宴接待各项工作, 涉及本部门的工作安排详实周密, 无组织疏漏, 客户满意度100%。

(12) 与各部门沟通协调情况良好, 内部投诉率为0。

(13) 部门资产管理规范, 责任落实到人, 设施设备报修及时, 设

施设备完好率100%。

(14) 部门营业、办公、库房各区域环境卫生合格率100%。

(15) 导致酒店经济损失和影响酒店社会声誉的'工作失误为零。

13、工作能力考核,是对经理人员的组织协调能力、分析判断能力、领导能力、创新能力、学习能力、业务能力、指导能力、执行能力、授权与激励能力等的考核。

14、工作态度考核,是对经理人员工作事业心、责任感、主动性、纪律性、协作性、奉献精神等进行考核。

15、根据经理人员所在职位特征不同,考核具体内容和标准有所不同,酒店按职位制定相应岗位经理人员绩效考核量表,按量表进行考核评定。

16、月度考核,以工作业绩考核为重点,按经理人员绩效考核量表规定标准实施考核。月度考核是年度考核的基础。

17、月度考核总分100分,每个考核项目分达标、基本达标、不达标三个考核评价。被考核项目达到考核要求标准,为“达标”,得标准分满分;被考核项目未达到考核要求标准,小有差异,或因不可抗力因素影响未能完全符合考核标准要求,申诉理由正当属实,为“基本达标”,考核者依据实际情况评标准分的60%-90%分值;未能达到考核标准要求,又没有正当申诉理由,为“不达标”,不得分值。

18、年度考核,是对工作业绩、工作能力、工作态度的综合评定。

年度考核得分=月度考核的平均得分×60%+年度测评得分×40%

19、年度测评以工作能力和工作态度考核为重点,考核实行百分制,考核内容包括:

(1)述职报告评定,10分。经理级人员对全年工作业绩情况形成书面述职报告,并进行述职演说。考核小组依据述职情况进行考评计分。

(2)基础知识考试测评,10分,考察被考核者酒店知识、管理知识、专业知识储备情况。

(3)直属下级和下级员工代表民意测评,20分。

(4)经理级人员互评,10分。

(5)其他部门员工代表民意测评,10分。

(6)直属上级总经理评定,20分。

(7)考核调查,20分,考核组依据拟定的调查提纲对被考核者进行考核调查,分别与被考核者本人、直属下级、下级员工代表进行面谈,了解被考评者工作情况和综合表现。

年度测评得分统计后,年度测评总分公开,具体项目得分情况保密。

20、考核小组下设安全保障、财务统计、行政质检三个工作组。

21、财务统计工作组负责对经理人员财务运营类绩效指标完成情况进行月度和年度统计,对部门财务运营管理进行考核评定。

22、行政质检工作组负责对经理人员下属部门日常管理和下属员工管理工作进行考核,包括对酒店指令性工作完成情况和员工服务(工作)质量、仪容仪表、劳动纪律、员工培训、奖

惩记录、内外部投诉等方面工作进行考评。

23、安全保障工作组由安全保卫、设备维护、客户投诉相关工作负责人组成,负责对经理人员部门相关工作进行考评。

24、考核小组依据各工作组考评计分,对经理人员工作绩效进行综合分析和考评,测算考核得分,填写考核结果表,撰写考核评语,提出初步改进意见。

25、考评小组将考评结果告之被考核者,就绩效考评的结果与被考核者进行面谈。若被考核者对考核结果无异议,则在考核结果表上签字表示确认;若有异议,可进行考核申诉。

26、在对被考核者的绩效考评结束后,考核小组与被考核者共同对被考核者绩效中未达到酒店要求的内容进行深入分析,并制定相应的改进计划,为被考核者提供绩效改进指导和帮助,并跟踪其改进结果。

27、被考核者对考核结果不服,有权进行考核申诉。

28、考核申诉有效期为绩效沟通面谈结束后的一个星期之内,进行绩效考核申诉须填写“绩效考核申诉表”交至行政人事部。

29、考核小组在接到申诉后的10个工作日内对考核结果进行复查,并给予答复。

30、经被考核者签字确认后的考核成绩资料由行政人事部整理后,报送总经办存档。

31、考核小组对经理人员的考评成绩分成a□b□c□d四个等级□a级,考核成绩90分以上(含90分)者;b级,考核成绩80-89分者;c级,考核成绩60-79分者;d级,考核成绩60分以下者。

32、考核成绩可作为被考核者评先评优、奖金发放、薪资调整、职务升降、培训考察等的重要依据。

33□a□b级成绩获得者,酒店给予其年度兑现奖金;c级成绩获得者,须在20个工作日内制定并上报绩效改进报告,考核小组审议通过后,方可发放年度兑现奖金;d级成绩者,取消其年度兑现奖金及下一年度录用资格。

34、被考核者考核期内出现下列行为,酒店实行一票否决,取消被考核者全部年终奖金并按酒店规定实施处罚:

a□贪污索贿、吃拿卡要行为;

b□严重的安全保卫事件;

c□由于管理不善造成资产严重损坏的行为;

d□出现严重的客伤投诉;

e□因管理混乱,出现严重的经济责任和经济纠纷事件;

f□扰乱酒店正常工作秩序、对酒店社会声誉造成不良影响的其他行为。

35、成本费用(包括管理成本、经营成本、工资成本等)超出财务规定预算指标,按超出预算额占预算额比例,扣出被考核者年终兑现奖金相应等值比例,扣完为止。

36、本制度同样适用于考核小组成员经理的考评,对小组成员经理和小组工作人员进行考评时,被考评者须进行有效回避。

37、本制度自颁布之日起生效,解释权归行政人事部,未尽事宜由考核小组共同讨论确定。

酒店绩效方案篇二

为充分发挥员工的'积极性和主动性，公平、公正地对员工工作绩效进行评估，肯定成绩，奖优罚劣，从而不断提高员工的服务意识和业务技能，以提高酒店工作效率和服务质量。

1、考核周期

季度考核：经理及主管进行季度考核，次季度10日之前将考核结果报至人力资源部，根据考核结果确定本岗位工资等级。

2、考核方式及岗位工资标准

每季度参照考核评分表对员工进行相关项目的考核，以作为考核结果的实际工资级别。

3、考核关系

(1) 酒店高管将按照公司薪酬管理制度进行，不参与此绩效考核。

(2) 经理以上由分管领导及执行总经理考核。

(3) 各部门主管和领班由各部门经理考核并由人力资源部进行监督检查。

(4) 普通员工由领班考核并由部门经理及人力资源部进行监督检查。

4、考核分值（见附表）

考核内容分为100分，额外加分20分，总分120分

(1) 公共部分（30分）：考核员工服务意识、仪容仪表、行

为举止、考勤纪律，主要参照员工手册管理规定。

(2) 部门考核（70分）：考核本部门月度经营任务完成情况、成本控制、服务质量管理等方面，主要参照各部门各岗位职责及工作流程制定。

(3) 额外加分（20分）：员工因工作表现优异受到宾客书面表扬，每次可加2分。

5、考核评定

季度考核：

(1) 总分在90—100分以上，可得获得本岗位最高级别工资；

(2) 总分在80—90分（含）之间，可得获得本岗位第二档别工资

(3) 总分在60—80分（含）之间，可得本岗位第三档别工资

(4) 总分在60—70分（含）之间，可得本岗位基本工资；

(5) 总分在60分以下者公司保留调岗降薪的权利。

员工晋升领班

(1) 工作资历：符合领班岗位要求。

(2) 工作年限：员工晋升为领班，工作年限二年。

(3) 考评结果：在二年工作年限内，其月度考评总分均需达到70分以上，且连续半年考评总分达到90分以上。

领班晋升主管

- (1) 工作资历：符合主管岗位要求。
- (2) 工作年限：领班晋升为主管，工作年限三年。
- (3) 考评结果：在三年工作年限内，其月度考评总分均需达到80分以上，且连续半年考评总分达到90分以上。

主管晋升经理

- (1) 工作资历：符合经理岗位要求。
- (2) 工作年限：主管晋升经理，工作年限五年。
- (3) 考评结果：在五年工作年限内，每年度月度考评总分均需达到90分以上，且连续半年考评总分达到95分以上。

在员工达到晋升条件后将作为储备人员，在出现岗位需求时，将从储备人员中选聘。

酒店绩效方案篇三

二、形体、姿态的规定(优良的姿态是最能体现员工的'气质和风度，从坐、立、走等方面的一举一动都应做到谦逊、端正与潇洒)

三、礼貌礼仪规定(不同礼貌用语，谢字当头)

四、服务规定(包括上菜报菜名等)

五、值班人员交接制度(包括什么情况不允予交接)

六、信息反馈制度(包括客人对酒店任何事的投诉)

七、前厅考勤制度(应听从众人意见)

八、前厅员工的调岗与晋升管理制度

九、前厅日常工作检查制度(包括卫生、餐具的清查)

十、餐饮成本规定(包括菜品出现问题是否可退换)

十一、餐具使用管理制度(轻拿、轻放、报损等)

十二、餐饮部财产管理制度(包括酒店公共物品)

十三、餐饮部会议制度

(1)每日晨会：总结昨日工作中出现的问题，并提出解决方案，通告最新菜等。

(2)另因有重要原因召开各类会议如卫生工作会：每周一次，生产工作会每周一次《服务质量、服务创新》等。

(3)前厅纪律会：每周一次通报一下考勤考核情况及前厅纪律。

(4)设备会议：每周一次对酒店设备如灯等设备的使用、维护、简修。

(5)安全会议：每半月一次主要以消防等。

(6)协调会议：每周一次主要相互交流沟通每会不应费时讨论，不可纠缠不清。

十四、前厅员工考核管理制度

(1)考核的原则：考核是一项常规工作，每月度进行一次，每年度汇总考核一次。对被考核的员工的工作表现要充分的了解搜集其上次考评以来的工作表现记录，确保考核结果的准确性，使被考核员工心服口服，确保考核结果的准确性。

(2) 考核内容:

- 1、素质、上进心
- 2、工作能力
- 3、心态、态度
- 4、绩效(对酒店作出贡献)

酒店绩效方案篇四

(一) 为了实现本酒店业绩攀升和员工的全面发展, 建立有效的. 绩效考评机制, 加强部门之间的配合协作能力, 提高酒店经营管理机制, 特制定本方案。

(二) 本绩效考核方案适合本酒店各部门员工的绩效考核。

目前绩效考核已经成为企业人力资源管理中备受重视的环节, 所谓绩效考核就是对“绩”, “效”的考评, “绩”就是员工业绩。在酒店管理工作中, 绩效考核的重要作用可以从酒店战略发展层面、人力资源管理层面、经营管理三个层面进行分析: 首先, 通过绩效考核及相应管理, 可以提高酒店核心竞争力, 实现酒店经营战略调整, 并能确保酒店短期目标与长期目标相联系; 其次, 它是支撑人力资源管理的有力工具, 提供了解员工的途径, 作为薪资或奖金调整、奖惩、晋升或降级的依据; 再次, 它是经营管理必要的沟通渠道, 绩效考核将所有员工都纳入到管理活动中, 成为管理者更好了解酒店运作、组织现状的门道, 也是员工参与本酒店管理的方式之一。希望通过绩效考评这一制度的实施, 能够实现酒店本身和员工身的综合绩效考核成绩作为部门每月奖金领取、优秀部门评选、年终发放的依据。

为充分发挥绩效考核对酒店各阶段工作的经营管理状况的信

息馈作用，以及对各部门工作的指引作用，绩效考核应遵循以下原则：

一、明确化、公开化原则。考评内容、考核标准、评分细则、考评程序和考评结果透明公开，对酒店各部门形成正确指导，在酒店内部形成良性竞争的机制。

二、客观考评原则。绩效评估过程中，考评者应对考评对象做出客观的评价，如实的填写有关考评资料，不应带个人主观因素和感情色彩，做到“用事实说话”，使评估建立在客观事实的基础上，其次要做到被考评者与既定考评标准作比较，而不是人与人之间作比较。

三、考评结果及时反馈原则。在评估结果出来后，评估的结果及评语一定要及时反馈给考评者本人，否则就起不到对员工的评估的教育作用，在反馈评估结果的同时，还应向被考评者就评语进行解释说明，肯定员工的成绩和进步，说明不足只处，提供今后努力的方向。

（一）考核时间：1. 月度考评：以月份为期限，具体考核工作开展时间为每个月25日至30日。

2. 年度考评：每年12月20—12月25号

（二）根据财务部对酒店经营情况核算，对经营部门制定经营指标绩效奖金，后勤部门按照一定比例提取奖金。

（三）未转正的员工和管理人员不参与月度绩效考评。

（四）考核内容以及标准：

1. 工作态度（每达标一项给4分，总分20分）

a 很少迟到、早退、缺勤，工作态度认真

b工作从不偷赖、不倦怠

c做事敏捷、效率高

d遵守上级的指示

e遇事及时、正确地向上级报告

2. 基础能力（每达标一项给3分，总分15分）

a精通职务内容，具备处理事务的力

b掌握个人工作重点

c善于计划工作的步骤、积极做准备工作

d严守报告、联络、协商的原则

e在既定

3. 业务水平（每达标一项给4分，总分20分）

a工作没有差错，且速度快

b处理事物能力卓越，正确

c勤于整理、整顿、检视自己的工作

d确实地做好自己的工作

e可以独立并正确完成新的工作

4. 责任感（每达标一项给3分，总分15分）

a责任感强，确实完成交付的工作

b即使是难的工作，身为组织的一员也勇于面对

c努力用心地处理事情，避免过错的发生

d预测过错的可预防性，并想出预防的对策

e做事冷静，绝不感情用事

5. 团队合作精神（每达标一项给3分，总分15分）

a与同事配合，和睦地工作

b重视与其他部门的同事协调

c在工作上乐于帮助同事

d积极参加公司举办的活动

e有集体荣誉感

6. 自我意识（每达标一项给3分，总分15分）

a审查自己的力，并学习新的行业知识、职业技能

b以广阔的眼光来看自己与公司的未来

c是否虚心地听取他人建议、意见并可以改正自己的缺点

d表现热情向上的精神状态、不向外倾诉工作上的不满

e即使是分外的工作，有时也做出思考及提案

（五）考核等级划分：考核结果分为abcd四个等级

a级月度考核在85分以上

b级月度考核在75分以上

c级月度考核在65分以上

d级月度考核在65分以下

注：年度考核总分为各月度考核加和之平均分！

（六）特别注意：

1、为鼓励员工能长期为酒店服务，年度考评特对入店一年以上的员工进行加分，服务满一年的员工加10分，服务二年的员工加7分。（此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限）

2、员工漏打卡情况可用调休抵（迟到与早退不能抵），调休不再另外享受。

3、年度代表酒店参加各项活动获得荣誉的员工进行加4分。（此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限）

（一）人力资源部根据工作计划下发〈年度月度全员考评通知〉。

（二）各部门成立考评小组（由部门第一负责人、执行总经理、总经理组成），对部门员工进行各项考评。

（三）部门依据考核办法使用考评标准量化打分。

（四）考核对象自总结，其他有关各级主管对下级员工准备考评意见。

（五）汇总各项考核分值，该总分在1~100分之间，依此划分abcd四个等级，考核表需附有总结性评语一项。

（六）考核结果上报人力资源部分存入员工档案。

（七）考核之后还需征求考核对象的意见。

（八）各部门向人力资源管理部上交员工绩效考评结果。

（九）各部门考评小组成员在组织考评时应严格按照本公司的绩效考评容与标准组织考评。

六、绩效考评工作总结与分析

（一）分析考评结果的客观公正性与可信度。

（二）进一步核查考评结果的准确性，并及时向员工公布考评结果……

（三）总结考评过程中出现的问题以便在下一次考评之前改进考评方案。

以上绩效考评方案自20**年1月开始实施，希望各部门在规定时间内认真安排考评小组成员认真组织考评，同时也望各员工积极配合参与评工作。

一个公司，一个团队，公司的发展要靠团队共同努力奋进，希望各部门员工团结合作，在促进公司发展的同时，也让自及得到全面的发展。最后，祝愿我们的团队团结奋进，祝愿我们公司前程美好！

酒店绩效方案篇五

（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。