

# 酒店店长工作安排 酒店工作计划(优秀9篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇一

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。

1. 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。
2. 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范事例，进行搜集整理，归纳入档。
3. 系统规范：将整理的典范事例进行推广，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。

4. 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、比贡献的优良氛围。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。

自xx年月xx月底酒店与xx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xx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。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。

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赞誉度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇二

### 一. 人员团队的组建。

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

### 二. 注重培训工作

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

### 三. 加强员工的推销意识和技巧

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益最大化。

#### 四. 开源节流、增收节支

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

#### 五. 关注和采纳客人的意见，倡导个性化服务。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能最大化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

#### 六. 注重与各部门之间的协调工作

### 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇三

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门经理要综合考虑

各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

1、本酒店的建筑特点。

2、行业标准。国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。

3、本饭店的设计标准及目标市场定位。酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门经理则负责

把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，酒店各部门经理需从本饭店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇四

xxxx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xxxx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xxxx年的全员培训工作。

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。

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，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

xxxx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。

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”

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。



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-xx: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。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇五

1、负责各部门的日常工作管理，保证各部门的服务水准。根据酒店年度计划所规定的经营目标和年度销售指标，制定客房部的经营决策计划，建立起有效的管理系统，将客房部的人力、物力资源合理地组织起来以确保年度销售计划指标的完成。

2、根据本部门的计划，对下级管理人员及员工下达任务，布置工作，并进行指导和监督。通过检查、考核、评估员工的工作情况及接受客人投诉等方式，将各项工作的进展和执行计划的结果与计划目标进行对比，找出偏差，分析产生偏差的原因，制定纠正偏差的措施并予以落实，使客房管理活动形成一个良好的循环过程。

3、编制客房部各种服务规范和工作程序质量标准、考核评比等检查表格，不断完善本部门的工作计划、经营预算并督促和检查员工的贯彻执行。

4、协助并监督实施餐饮及厨房部门工作计划的完成及人员岗位协调，定期对下属员工进行绩效评估，制定员工工作评估制度，提出奖惩建议，以评估的结果来奖惩员工，奖勤罚懒，不断提高员工的工作积极性。

5、参与酒店营业成本分析，采取有效措施加强成本控制。

6、协助酒店总经理制定和实施客房销售及餐饮推销计划。有效调整散客和团队的入住率，提高酒店的营销业绩。

7、做好各部门内部协调工作及与其他相关部门的沟通合作。尤其要协调好前台服务和客房领班、餐饮供应的生产关系。确保工作效率，避免不必要的差错。

8、经常巡视各部门运行情况，负责督导、检查各部门服务质量，广泛收集客人意见和建议，并组织落实整改。

9、负责检查员工仪表、仪容和执行规章制度的情况，、督导员工对所辖范围内的设施设备进行维护和保养并及时完成总经理布置的其他任务。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇六

1、充分了解酒店各种经营设施、经营项目。

2、销售部提出酒店市场定位建议，以报告形式上呈总经理。

3、参与酒店各部门价格制定，提出合理建议，以报告形式上呈总经理。

1、酒店周边经营环境分析。

2、竞争对手情况摸底分析。

3、酒店优劣式分析。

4、销售目标分析。

5、召开市场分析会议，以报表形式将销售部分析的情况告之酒店各经营部门。

6、提出合理改进意见，以报告形式上呈总经理。

制定好销售部岗位职责、规章制度，以报告形式上呈总经理

批示。

- 1、制定酒店销售策略，以报告形式上呈总经理批示。
- 2、制定销售部政策与程序，以报告形式上呈总经理批示，并分发酒店各职能经营部门。
- 1、依据酒店员工手册工作计划，酒店及部门的规章制度对员工进行综合素质培训。
- 2、依据总经理批示的销售部政策与程序对员工进行专业技能培训。
- 3、依据酒店的现有情况对员工进行爱岗敬业、团队意识培训。
- 1、确立酒店标识。
- 2、制作酒店企业简介。
- 3、制作酒店各种客用印刷品以及客用问询表格。
- 4、参与酒店各部门经营环境的布置。
- 5、参与酒店各部门经营项目的确立，并提出合理建议。

## **酒店店长工作安排 酒店工作计划篇七**

20xx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20xx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20xx年的全员培训工作计划。

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。

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，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

20xx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。

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\_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”

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型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在\_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。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇八

1、在酒店各项指标不断更新不断创新不断提升的情况下，我们将时刻更新新的推广信息及新的推广内容，使得每一位客户能够随时了解酒店在不断创新不断提升的信息，让客户始终觉得酒店有探索之处，增强客户消费潜力。

2、在酒店特殊体质范围内，扩大对酒店整体的宣传与推广；我们将继续利用网络信息产业，电话通讯产业、渠道客户资源、企事业公司资源等各种营销方式，将酒店各项产品信息传递到每一个推广平台和每一家企业公司，力争做到每位客户都知晓青岛神剑楼酒店的详细情况。

3、旅游市场的推广；来年我们将选择适合我们酒店的旅游公司进行合作，将酒店的详细产品资料和新的报价体系大批量的传递给全国各地的旅游公司，提高酒店在旅游市场的份额和知名度，提高酒店的入住率。

因酒店的特殊情况和局限性，我们将针对销售市场进行保底侧重开发方式；将旅游公司作为酒店的垫底资源客户；侧重开发会议市场，婚宴市场，协议散客市场、网络客户资源，各项餐饮市场，控制好酒店的相关客户架构，使客户资源高端化，商务化、稳定化，建立长久固定的客户消费群体。

1、通过宣传来引导消费者进店消费。

2、通过加强服务来加强消费者消费。

3、通过消费者感观来提高消费者消费。

一个合格的营销人员具备着丰富的综合实力，具备着高素质，高水准，高效率的综合素质！

1、建立完整的销售管理制度和销售工作流程。

2、提高营销人员的专业知识，业务技能，个人素养及严以律己的工作责任心和敬业的职业操守。

3、锻炼每一位营销人员勇于承担责任，不推卸责任，勇往直前，乐于奉献的精神，不因小事斤斤计较，不因工作勾心斗角的良好工作心态。

4、提高每一位营销人员的综合形象，严格遵守酒店规章制度；勤于思考，善于沟通。

5、营销人员要严格要求仪容仪表、礼貌礼仪，礼貌用语，礼貌待客的工作态度。

6、每一位营销人员必须做到熟知酒店产品知识，熟悉酒店周边环境和共享资源，做到客户所问所答，能够熟练回答客户提出的每一个关于酒店业务方面的问题。

7、加强营销人员的考核制度和培训力度；提高营销人员的工作作风。

8、对工作敷衍者不认可、对无责任心者不认可、对得过且过者不认可、对作风不正者不认可、对违背原则者不认可、对无道德底线者不认可、对损人利己者不认可、对无事生非者不认可。

9、锻炼营销人员积极乐观的工作心态。贯彻正确科学的营销

理念。

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，以取得最大的经济效益。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。

酒店作为盈利性企业，在其经营管理过程中，必须重视经济效益。酒店的营销人员在制定和实施酒店的销售目标时，必须立足于酒店的经济利益，并把经济效益与经营成本进行比较，只有科学正确的销售目标和方法才是可行的。但是，效益的含义并非单一指经济效益，酒店的营销管理人员除了要考虑酒店的经济效益外同时想到酒店的社会效益，应该以满足消费对象日益增长的物质生活和文化生活的需求。

当今时代是信息时代；就要求酒店的营销管理人员具有信息观念，重视信息的作用，不断提高获取信息、加工信息处理信息和运用信息的能力。酒店所提供的产品价值，不仅随着劳动量增加，而且随着信息量的增加而增加。可靠、及时的信息可以为酒店带来更大的利润；而失真、过时信息能给酒店带来巨大的损失。

本年度营销部全体员工在上级领导的正确领导下，全力以赴完成目标任务，营销部20xx年年度总指标200万元，基数指标120万元。



部门计划将以上指标分为三个季度完成，分别为，淡季、平季、旺季；再按比例细分到月度计划，做到正确科学的分配比例。

## 酒店店长工作安排 酒店工作计划篇九

1、确保规范经营，完成人事调动；

以人手合理化、最少化，服务规范化、确保效益最大化。

店内后勤管理，调整了文秘，做好培养和引导工作；

并相序完成餐饮部经理、客房部经理调整、前厅部主管补冲、后厨师资力量的调整调配，以及各部员工的补充与调整。

2、完善、出台及下发各种制度文件，并组织学习及落实。

各部门、各岗位的职责及考核追究办法已全部下发，让各部门组织学习、签阅、张贴及开展实施。为4月份质检部开展质检工作提供质检依据。

3、为确保卫生质量，由总经理每周亲自带队进行检查；

逐步提高卫生状况，并长期坚持下去，确保无遗漏、无死角。

4、以身作则，每周一、四召开酒店经理级会议，并坚持让部门第一责任人每天写工作日志，并确保每天批阅，保证了每天沟通，工作的每天提醒，任务的下达，特殊事件的处理，各部工作状况确保酒店了解。

餐饮部是酒店重要营业部门，直接影响酒店经营的好坏及经济效益，每天参加餐饮部门会议，重要接待及大型宴会要求自己亲临亲莅，非重点接待确保每个饭市巡视3次以上。

每月确保一次给部门员工开会交流，激发员工热情，调动员工积极性。

激发员工全员营销意识，制定全员营销方案，下发落实。

7、完善财务制度，协调分配工作任务，制定13项报表完成时间；

挂账账单分月、分部门投放管理；

督促营销催款、回款，（本月完成回款xx元，营业收入xx元，挂账xx元，占xx%□□

8、做好员工管理，建立员工档案；

初步建立节能降耗方案。

要求各部门把各项工作周详考虑，分重点、分步骤的安排、落实。

本店虽然经历两年的运转，但相关的制度、业务流程没有细化的明文规定；

不便于酒店监管。所以要求各部在酒店制度的框架下，细化、量化各项流程、细则。本月上旬制定组织员工培训，下旬制定各部员工考核方案。（人事部牵头）。

加强员工思想工作，让员工明白自己工作的意义和价值，激发员工工作热情和积极性，快速扭转不良的风气和工作作风，尽快形成一个高效、积极、团结向上的企业氛围。

4月份为本店“服务质量提高月”，餐饮前厅是本次工作的重点，在迎接好开封市旅游局举办的“中餐服务摆台大赛”，又要组织员工合理安排培训内容，要求下旬初步达到3星级服

务水准，不再出现被动服务，初步体现个性化服务与情感服务。并要求管理员做到，桌桌有意见反馈机制，及时了解客人信息。

统计各菜系及单个菜品的销售情况和对客人反馈意见，对菜品进行整合。同时出台相应的物品管理、餐具管理措施，降低成本率。

做好横向信息沟通，避免接待失误。收银员、接待员应领悟财务精神，严格执行财务制度，根据接待情况，适当把握好分寸，避免客户流失。

加强酒店设施设备的维修保养工作，从节能降耗上常抓不懈。

工程部本月重点做好设备维修保养工作，进行全面检查；

真正让工程部由花钱部门转变成省钱部门。

营销部，转变营销思路，由被动营销变主动营销；

主动与客户联系，施行情感式营销模式，巩固老客户，拓展新客源；

到店的客户必须跟踪服务，不能出现问题才打电话，根据淡旺季灵活掌握营销理念，确保“不管黑猫还是白猫，能逮着老鼠就是好猫”的营销理念，同时加大酒店回款力度。

酒店加强全员营销意识，以“先有人气、后有财气”的理念加强餐饮的营销，本月做出“夏季啤酒花园夜市广场”活动方案及分析报告，增加酒店卖点，吸引中低档人群消费，增加酒店人气。

财务上加强各项管理，避免漏洞，控制好成本；

制定节能降耗计划并组织实施。

员工工资成本进行控制，严格把关；

本月下旬由本人牵头，对员工进行考核上岗，确保部门培训效果，转变成学习型企业，关心员工，加强精神文明建设，提高企业凝聚力。

保安上以定人定量的方式，确定员工工作方式，转变工作思想及方式，达到服务型保安标准。

本月着重质检工作开展起来，以质检为依托，加强员工的制度化落实与管理，提高服务质量，确保酒店经济效益。

让我们给自己以工作的压力，始终牢记“今天工作不努力，明天努力找工作”，我们靠企业生存，企业靠我们发展，只有企业不断发展壮大，才有我们施展才华和彰显我们个人价值的平台。

四月在期待中带来，三月过往工作中的一些问题也可以在四月份进行加强和提升了，现在展示自己对四月工作计划。

每天早上提前半个小时来都岗位上做好准备工作，把需要及时处理的文件和任务及时整理出来，及时拨打电话与来访客户沟通，了解沟通的具体情况，以此解决一些问题。

对于超出权利外的一些特殊事情，及时上报给领导，同时学会自己处理一些来及消息，毕竟领导的时间有限。有主动到我们前台询问我们酒店情况的人员，除了简单的介绍我们酒店的情况，之外，还会准备好我们公司早就安排的简介信息给客户观看，方便客户了解，对于有需要安排餐饮和住宿的客户，做好基本的安排。

首先调查那些房间已经退房，或者空余，一定做到房间一定是收拾干净的房间，避免出现在三月份因为仓促安排到没有及时收拾的房间。

还有在客户退房只是同事保洁员，做好卫生打理和调整。保证在第一时间有空闲干净的房间供客户使用，当然，对于那些客户需要订餐的或到酒店餐厅用餐的人员，我们必须明确保证在他们用餐的时间到来是及时安排好就餐工作。

因为过去忽视了礼仪的重要性，在过去的几个月里我吃足了苦头，现在到了四月份，虽然工作依然有些紧，但是我也必须加强对于工作礼仪学习，提上日程。在酒店拥有良好的礼仪礼貌的前台人员更人客户喜欢，我也希望自己朝着这个方向发展。毕竟做一个有礼仪的人也符合我们酒店的要求，这样更加能够有利于我们酒店，我们是酒店的形象，既然要展示在客户面前，所以对于自己的穿着，谈吐我都会按照酒店的规范来实现基本的要求，学习时间利用下班后时间提升自己的礼仪，我会认真的遵行一点，那就是做一个有规划，有目标的前台人员。

在我们前台，我们除了要招待一些陌生的访客之外，更多的是要在最短的时间来安排客户，毕竟酒店的主要业务还是住宿和餐饮，这两点，我们作为前台，也必须要掌握，为了熟悉办公方式，提高办公效率，积极与同事配合，在一些基本的软件应用方面，积极提升，主动学习，不会去逃避，很多时候把办公的效率提高起来才是。当然首先要保证客户的个人体验，让他们感受到我们酒店办事效率快，安排也快速，服务更加会到位，不会浪费任何客户的时间，避免客户等待，更多的时候是主动去完成客户的任务。