

2023年酒店工作计划与目标 目标工作计划 (精选8篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇一

始终如一地热爱祖国，拥护党的领导，热爱本职工作，关心国家大事，坚持政治学习，记录政治笔记，提高觉悟和意识。注重个人道德修养，为人师表，严于律己，关心学生的学习、生活，做学生的良师益友。加强团结，与同事相处融洽，合作愉快，心往一处想，劲往一处使，组成一个团结协作的大家庭。

作为一名教师，除了要具备良好的思想品德，高尚的道德情操；还需要具备较高水平的业务技能。本学年我将注重开拓视野，订阅专业杂志，浏览音乐网页，随时记下可借鉴的教学经验、优秀案例等材料，以备参考。不断为自己充电，每天安排一定的时间扎实提高基本功，努力使自己成为能随时供给学生一杯水的自来水。

课堂是教师“传道、授业、解惑”的主阵地，是学生茁壮成长的快乐园。为了使每堂课短短的40分钟井然有序、包容性大，信息量多、形式活跃、贴近学生的年龄特点，发挥其最大的效用。我将注重在课前、课中、课后三个方面下功夫。课前认真备课。作到课前再备课，备教材、备学生，熟悉教学软件的操作过程，保证课前的准备工作及时、充分。课中全神贯注。处处体现音乐课特色，用旋律代替老师的指令，琴声就是他们出发的号角，让学生始终处于音乐的欢快氛围中。并根据学生的年龄特点进行趣味化教学，让学生在一种

轻松愉快的氛围中学习。愉快的心情是产生学习兴趣的重要因素，所以我将激发学生的学习积极性，运用谜语导入新课、故事贯穿课堂始终、音乐游戏中解决枯燥的乐理教学、充分地调动学生的学习积极性，引导学生在老师的启发下进行一系列的学习活动，自觉的用脑、用耳、动口、动手去完成老师所设计的各个教学环节，兴趣成为了学生学习的动力。

课后及时反思记下教学中的成功点和失败点，及其改进方法。本学期我还尽量为学生创设良好的课堂气氛，注重培养学生养成井然有序的课堂常规；使他们在轻松愉快、欢乐活泼的状态下进行积极地学习。

每年的文艺汇演是我工作的重中之重。为什么说它重要呢？因为音乐学科这“小三门”，随着素质教育的提出、教育体制的改革越来越受到重视。当然对于一线的教师，要求也越来越高。今年学校安排了“六一文艺演出“和”元旦“鸿雁杯”歌舞大展台，为我、学生也为学校的艺术教育提供了展示的平台，这演出代表的是我们这个大家庭毕家疃小学的形象。我想我只能为学校、为大家填采。所以，我压力很大，但我将变压力为动力，工作中保持一种脚踏实地的作风，胜不骄、败不馁的健康心态，锐意进取追求卓越的精神，我也坚信我的付出会有收获。所以开学年初我就挑选“苗子”，带着他们走那台下十年功的苦练旅程。多少汗水、多少付出，为的就是那短短的.瞬间。

认真计划20xx□希望收获20xx□我将努力，再努力!!

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇二

20xx年是集团公司“十一五”计划的开局之年，也是科学发展之年，确保今年的经营管理工作开好局，起好步，对实现“十一五”目标至关重要。今年集团公司下达我们给大厦的经营指标是实现收支平。大厦的经营形势不容乐观，随着折旧费的提高，人员工资附加的增长，土地使用费的无形增

加，其他变动成本的加大，我们大厦年底要实现2100万的经营收入，才能完成集团公司的经营指标。

去年，大厦给我们pa部下达的任务是控亏指标再21万元内，而今年要完成对外收入4万元的营业收入，而且成本要控制在2万元之内。身上的担子一下加重了。可又一想，今年的任务这么重，如果都让客房、餐饮完成这简直是个奇迹。作为大厦的一个部门、一名员工有责任要把领导交给的任务完成，而且要完成的更加出色。

“十一五”的崭新发展阶段已向我们走来，需要我们认清使命乘势而上，奋发有为，共同缔造美好未来。首先统一思想、统一目标、统一认识，然后为共同的目标而努力。围绕pa部的经营指标，召开全体员工大会在贯彻落实三会精神的同时重点对今年的经营指标进行了分析和传达，使每一名员工都了解大厦今年的经营形式，发展前景及pa部为完成经营指标应该怎样去做，同时针对自己的岗位对二0xx年工作都制定了计划和表了决心。

为了确保经营指标的完成我们对今年的经营状况做了一次系统的分析。

我们pa部的优势：首先是作为我们现在这个行业有着很高的优势，在整个松原市没有向我们这么有着经过国外专业人士培训的一批懂技术、会运用、有敬业精神版权所有的员工。另外，对于这行是刚刚起步的行业，在松原市有着相当高的开发潜力。而且在今年年初我们洽谈并完成了有一个有120平理石的公司，在对其进行将近二个月的保养后，对方的老总非常的满意并要求以后的所有保洁项目全部由我们完成。这又给我增加了信心。

存在的问题及不足：首先，这个行业是新理念不被一般人所重视，而且我们松原地区的落后，装修一般也不采用理石，用理石铺设地面的公司太少。年前对一些大的公司进行了考

察，例如：中行、网通、移动、工行、电信等等，都是松原的知名企业进行推销，结果都是以各种理由一一的拒绝，当时真是觉得人的思想怎么这么落后，连连的受到了人家的白眼，挫折后我们把教训当为动力，我总是任为没有压力就没有动力，克服困难努力开发市场。

一是努力开拓市场是。利用下夜班的人员对市场做好摸底工作，做到谁家有，谁家无，每家的地面的材质是什么，并一一做好记录，以备后用。

二是要用信誉创市场。敢喊“做不好不收费”口号，直至达到客户满意。费用高低先别管，程序不能差，只能做好不能做差，要的就是四星级的服务，四星级的标准。

三是不断的提高专业技术的水平。多与同行联系，多与同行请教，多看一些与专业有关的书籍，多做实验做到无论什么样的板材都能做到最好。

四是一步加强水、电等成本的使用，做到人走灯灭，电断，水关。做好能源的节约工作。

五是以集团公司“基础管理年”活动为契机，大力加强基层建设，努力提高基层队伍的管理水平、广大员工的自身素质，推动本部门经营工作登上新台阶。

成绩只能代表过去□20xx年我们要再接再厉、创新管理、扎实工作，全面完成大厦下达的各项经营指标，为石油大厦实现跨越式发展做出新的贡献。

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇三

古人说过，不想做将军的兵不是好兵。身为一个文员，职位虽小，但是工作矜矜业业。为了能使以后的工作达到质量更好，效率更高，同时进一步提高个人的能力，我对办公室文

秘这个工作岗位谈一下自己的粗浅认识和计划，请领导批评指正。

我个性比较开朗，办事认真，信奉明明白白做人，实实在在做事的原则。无论在什么时候、做任何事，我都会认认真真的对待。我还是个善于学习，敢于挑战困难的人，来到这里的第二天，我的上司张主任就给我上了很重要的一课，她说人一定要在社会中找到自己的位置，这样人生才有价值。我一定牢记这句话，在xx集团实现自己的人生梦想。

办公室文秘一职，对我而言是一次机会，它能够充分展现自己的理想和抱负。我非常珍惜也非常感谢领导能给我这样一个发挥自己才能的机会。我将把这份感激之情化为工作的热情，扎实苦干，一丝不苟地完成领导交给我的任务。

1. 服从，一切工作要听从领导的吩咐和安排。
2. 领会，要完全理解、遵照领导的意图办事。
3. 执行，要坚决地落实贯彻领导意志，强化执行力。

但是服从并不是被动，很多工作可以提前预测、积极主动地开展，及时准确地掌握各方面的工作动态，及时向领导反馈各方面的信息，注重调查分析，为领导提供决策参考。同时，办公室工作还要讲策略，讲工作艺术，认真、科学地搞好领导与领导、同事与同事、部门与部门之间的沟通协调工作，不能扯皮、推委、出现工作空档。

其次，办公室文秘工作相当于集团的小管家，办公室日常的物品采购、发放；各子公司常用物品的登记、备案等都由办公室完成，因此办公室文秘一定要有足够的耐心并热爱本职工作。

1. 在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理、出入库、各类帐务的报销工作。

(4)协助办公室主任做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行集团公章管理规定，不滥用公章。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助办公室主任做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间集团的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

2. 在行政工作中，我将做到以下几点：

(1)做好领导服务：及时完成办公室主任、集团各部经理和部门主管交办的各项的工作，要成为领导的助力、助手，急领导所急，想领导所想，勤跑腿，多汇报，当好参谋助手。

(2)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的

传递到位。

(3)做好员工服务：及时的将集团员工的信息向公司领导反馈。做好员工与领导沟通的桥梁。

(4)协助办公室主任完善集团各项规章制度。

(5)做好信息保密工作：保存好办公室常用文档，做好存档保密工作；要及时、准确、全面的收集各方面信息并做好存档工作。

(6)做好文书工作：及时完成领导交办的各种文稿，学习各种文字材料的写作，提高自身写作功底。

3. 提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

(1)积极参加集团安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的，现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰，当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为xx集团就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使业务水平和自身修养同步提高，实现自我的最高价值。

4. 其他工作

(1)协助人力资源部做好各项工作。

(2) 协助财务部、物业部、项目部做好相应工作。

(3) 协助各子公司做好各项工作。

(4) 及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

办公室文秘这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的.桥梁。

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇四

本学年，学校教学工作将紧紧围绕学校工作总目标，以实施素质教育为主题，以提高教学质量为中心，以“关注课堂教学，提高课堂教学质量”为工作重点，以实施科学管理为保证，坚持精神引领和制度引领，进一步增强“创新意识，质量意识，服务意识和效率意识”，狠抓教学常规管理，深入开展校本教研活动，更新教师教学观念，培养学生良好的学习习惯，形成良好的校风、教风、学风，努力提高教学质量。

1. 努力实现吉林省义务教育学校办学基本标准，基本实现义务教育初步均衡。
2. 实现学校校园校舍、仪器设备、图书、公用经费、师资队伍和教育教学管理等均衡发展。
3. 坚持内涵发展，强化质量意识，将学生的全面发展、成长成才作为出发点和立足点，强化学校的持续发展。
4. 加大经费投入，改善设施设备、教师补充、教师交流、教师教育、教学研究、教育科研等方面制度。建立符合学校发

展的考评体系。

5、继续抓好常规，抓严细节，抓实过程，形成办学特色。

6、抓好养成教育，培养学生良好的学习习惯，形成良好的校风、班风、学风。

7、扎实开展丰富多彩的校本教研活动，发挥学科带头人和骨干教师的引领、示范作用。

1、加大投资力度，美化校园环境，继续完善教育教学设施配套，努力创建“美丽乡村学校”，力争将9月份四平市“美丽乡村学校”现场会在我校举办的圆满成功！

2、严格执行《吉林省义务教育教学常规》，按照课程计划的要求开全课程，开足课时，教学进度适中，不占用节假日和课余时间集体上课或辅导。

每学年举办一次全校文艺活动。继续开好少年宫各项活动，丰富师生课余生活。

4、利用“蓝天十家堡青少年体育俱乐部”的有效资源，鼓励师生积极加入，培养综合能力，开阔视野。

5、学生综合素质评价在学校统一组织和安排下，由班主任主持，各科任课教师参加，同时听取全体同学和家长等各方面的意见。学生学业评价工作，日常考察由任课教师负责。

6、建立比较完善的校本教研、科研和校本培训制度，健全教师集体备课、听课、评课制度，促进教师专业发展，提高教育教学质量。

7、实行安全工作校长负责制，有专人负责安全工作。学校设施、消防、用电、卫生等安全管理制度健全，学期期初、期

末组织安全检查两次，及时发现和排除各类安全隐患。有突发事件应急预案。加强对师生的安全教育，培养师生自救自护能力。

8、师资队伍：按照《吉林省人民政府办公厅关于转发吉林省普通中小学教职工编制核定深化改革实施意见的通知》规定，我校依然属于缺编单位。本学期，我校继续以争取师范院校毕业生或者特岗教师等方式，满足教育教学和教师离岗退休的需要；实行教职工工作考核制度，完善教职工激励机制；保证教师按规定参加继续教育、业务培训和对外交流。

9、规范办学行为，切实减轻学生过重课业负担。营造良好的社会环境，建立有利于素质教育实施的评价机制，做好义务教育的交接工作。

10、每个教学班配备一名任课教师做副班主任，辅助班级管理工作。并建立健全班主任、科任老师和家长的联系制度。

11、把德育工作放在首位。在学校各项教育教学活动中有针对性地进行思想、品德、纪律、法制、行为规范养成、心理健康等方面教育；并充分利用走廊文化对学生进行潜移默化地渗透与熏陶；落实教职工德育工作职责，发挥教师的表率作用；在“党的群众路线教育活动”中，充分发挥党员干部的先进性，建立与学生家庭、社会相结合的德育工作网络。

12、开展研讨课、汇报课、示范课、课堂教学大奖赛等活动，提高教师的能力，减少差距。

新的学年，美丽的环境，崭新的思路，给我们带来新的机遇和挑战，也给我们提出了新的目标和要求。我们要继续强化质量立校意识和创新意识，振奋精神，团结拼搏，突出教学中心，确保校园安全，狠抓常规管理，提升办学品味，确保实现20xx-2015学年的奋斗目标，办好人民满意教育，为实现一流学校不断努力！

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇五

下面是计划网工作计划栏目小编精心为大家整理的2018年酒店工作计划，欢迎阅读。

2018年酒店工作计划【一】

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

2018年酒店工作计划【二】

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

一、保安全 促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有

力的保证奥运期间不发生一起中毒事件;在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧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，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，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，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划;其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品(房、餐)进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会;还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或

个人负责。

服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

四、坚持创新，培养创新意识

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，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，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，再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，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半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细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，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。

六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

七、用人性化管理 提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度?员工对企业在哪方面不够满意?这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。

另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通

报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

1. 酒店部门工作计划

2. 酒店部门经理年度工作计划, 酒店部门年度工作计划

4. 酒店财务部门工作计划

7. 酒店领班年度工作计划, 酒店工作计划, 酒店领班工作计划

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇六

在工作中做好督导，协助，榜样。

1. 单据报表存档

2. 平帐，漏结，呆账，信用卡等账务的处理

3. 每周工作计划及总结

4. 每月考勤及排班等

1、以身作则，带领员工落实完成上级安排的各项工作任务

3、多观察。对不足的，错误的立即提醒纠正

4、营造良好的工作氛围。使员工之间互相协助，团结一致

5、主动做员工的思想工作，应善沟通，会协调。给予其关心和帮助

1、学习面谈，电话，书面等各种沟通技巧

3、培养强烈的工作责任心，不推卸不找借口

4、学习如何进行有效的管理

5、建立良好的人际关系

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇七

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，

比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时

间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 % 提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，

却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，

保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训

人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各

岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

酒店工作计划与目标 目标工作计划篇八

20xx年全年计划销售70万盒，力争100万盒，需要对市场问题进行必要的分析，对进行更细致的划分，并进行必要的工作指导和要求。

目前在全国基本上进行了点的销售网络建设，但因为零售价格过低，18.00元/盒，平均销售价格在11.74元，共货价格在3—3.60元，相当于19—23扣，部分地区的零售价格在17.10元/盒，因为为新品牌，需要进行大量的开发工作，而折合到单位盒的利润空间过小，造成了代理商业或业务员不愿意投入而

没有进行必要的市场拓展。

经过与业务员的大量沟通, 业务员缺乏对公司的信赖, 主要原因是公司管理表面简单, 实际复杂, 加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素, 造成了心理上的压力, 害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控, 造成冲货、窜货的发生, 不愿意进行市场投入, 将变为情感的销售, 实际上, 因为低利润的原因, 这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。

如果强制性的进行市场的划分, 因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持, 加上产品的单一、目前利润很少, 并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实度, 势必造成市场竞争的混乱, 相互的恶性竞争, 不仅不能拓展市场, 更可能会使市场畏缩。

所有经营活动必须有一个统一的营销模式, 而不是所谓的放任自流, 凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场, 因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑, 更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品, 事实上也是如此, 与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理, 迅速提高市场的占有率。而依据业务员的自觉性来任其发展, 公司只能听凭市场的自然发展, 失去主动性。

到目前为止, 公司对市场支持工作基本上为0, 而所有新产品进行市场开拓期, 没有哪个企业没有进行市场的适当投入, 因为目前医药市场的相对透明, 市场开拓费用的逐步增加, 销售代表在考虑风险的同时, 更在考虑资金投入的收益和产出比例, 如果在相同投入、而产出比例悬殊过大, 代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

企业发展的三大要素之一是人力资本的充分发挥、组织行为的绝对统一、企业文化对员工的吸引及绝对的凝聚力。

管理的绝对公平和公正、信息反馈的处理速度和能力的机制的健全。而目前公司在管理问题上基本还是凭借主观的臆断而处理问题。

目前市场基本上实现了布点的完成工作，通过近半年的彼此磨合与考察，对目前所有人员的资性程度应该得到认可，为了绝对回避风险，企业应该确定其管理的主要地位，然后适当进行必要的诱导和支持，进行市场的拓展和网络建设工作。

根据目前市场情况，应该确立以目前地区经理为主要负责人、网络拓展的基础的整体思想，仍然将市场定位在otc及农村市场上，必须加强对市场网络组建的要求，保障点面的结合工作。

2、在8月底前，要求全部代表进行必要的招商、招聘工作，要求在当地招聘，费用控制在20xx内，公司用货物支持，对不能配合的地区经理资格。对招商业成功的地区实行奖励，凡新开发的地区，一次性销售5件以上，给予1件的奖励。

网络组建模式，再实现适当的微调，而不是放任自流。

要求公司做好如下的工作：

所有销售都是为公司服务，所有员工都是企业的资源，销售活动是为企业发展服务。无论销售公司的什么产品，都是属于公司。而全部的网络、人员本身就是公司的资源，应该充分利用此资源，进行整体营销售及管理。

成都既然已经成立了营销售中心，应该将整个业务转移到成都，所有合同的管理、合同的审查、货款的催收、商业档案收集及管理、发货的确定等等，乐山只能作为特殊合同的审批、和后勤保障工作。

没有哪个企业销售中心根本不知道详细的发货情况、销售情况、回款情况的，这无论对市场的信息反馈还是市场控制都不利，营销中心对市场的决策主要信息来源为各种销售数据，如果失去这些数据，营销中心失去意义。

因此，具体要求为：

1、成都的智能：

负责全部的销售工作，乐山应该将全部的信息反馈直接转交到成都，成都进行必要的信息处理，而不是出现许多乐山事先进行处理、处理不下来后再让成都处理的局面，让业务员失去对企业的信任度。

2、乐山的智能：

提供每天的销售信息，发货、回款信息，应该严格管理，对重大合同实现审批。只能作为后勤保障和问题的最终决断处理。

1、召开一次全国地区经理会议，规定统一的市场运做模式，加强业务员对企业的信心，提高对企业的凝聚能力。

2、要求对市场进行细分、进行招商、招聘，费用有公司采取用药品冲抵的方法，减少公司现金的支出。

3、继续加大对市场的保护，要求统一销售价格。加大对市场的支持力度。

4、加强对合同和商业的管理。

附件：

1、分销商的合同管理

2、招商的利弊管理-----会议培训

3□20xx年上半年销售情况及下半年工作销售指标