

2023年前厅部年度工作计划纲要(模板5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

前厅部年度工作计划纲要篇一

根据前厅部工作要求，结合培训计划实施的具体情况，前厅部将在员工服务意识，服务规范方面加强培训，具体计划如下：

1、新年及春节酒店系列活动的推广培训

2、《员工手册》培训3、专业技能培训

1、岗位技能比武

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位职责及制度培训

4、《酒店知识》培训

1、服务规范及标准语言培训

2、岗位英语培训

3、专业技能培训

1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

1、仪客仪有及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

1. 新年圣诞系列活动的推广培训

2. 《酒店知识》培训

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客

人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

前厅部是负责招徕并接待客人，推销客房及餐饮等酒店服务，同时为客人提供各种综合服务的职能部门，是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口；是给客人留下第一印象和最后印象的地方；具有一定的经济作用；具有协调作用；是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

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。

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，才能给顾客好的服务。

前厅部年度工作计划纲要篇二

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

- 1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。
- 2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。
- 3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。
- 4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。
- 5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。
- 6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。
- 7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及xxx门的有关规定。

前厅部年度工作计划纲要篇三

有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性，使工作有条不紊地进行。同时，计划本身又是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的约束和督促作用。下面是整理的20xx[]希望对大家有所帮助！

20xx

前厅管理主要要抓服务人员管理和质量管理两大方面。任何管理都应该以人为本，人是管理对象的主体。下面我们以中餐厅 为例，首先对管理的组织结构和岗位作一个设计：

一、前厅部的组织结构设计

二、前厅部各岗位工作人员的工作定位

制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

三、前厅部培训计划

一、主要培训人：前厅部主管

二、时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中

穿插. 三、方式：采取分岗位、分主次重点讲解

四、原则：由点到面，由详细到系统

五、主要培训内容：

1. 参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。
2. 根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。
3. 针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心复印、订票、收发传真、商品销售；大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。
4. 介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。

5. 学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。
6. 讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。
7. 结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。
8. 在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

四、前台接待十则服务标准

一、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。

四、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。

五、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。

六、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

七、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。

八、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。

九、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。

十、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。

20xx

20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚0：00过后，将话务台关掉一台节约能耗；商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、对外销售

1□20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单

位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的言行举止，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和销售技巧。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、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，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

四、员工培训

1、树立“培训是给予员工最大福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新方法，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想教育的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超

前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

五、节能降耗创效益

- 1、加强宿舍水、电、气管理
- 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理
- 3、加强车辆乘车卡及电话管理

车及用车安全对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格管理及登记制度防止私用

六、内外协调促效率

七、宣传、推介亮品牌

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

20xx

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，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，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件

设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

- 1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作。
- 2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。
- 3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨，主要偏向现场模拟演练培训。
- 4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底。

十月份的工作计划：

- 1、十月份是黄金周的旅游期，在月上、中旬，前厅部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是前厅部工作的重中之重。此期间本职将合理安排

好人力、物力，保证接待工作能达到一个新和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策。

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。

4、月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

十一月份的工作计划：

1、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提提高员工对客服服务的熟练度。

2、协助营销部门做好会议与团队的接待。

3、计划在本月下旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个月工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。

十二月份的工作计划：

1、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

2、十二月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在本月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，根据客人的入住时期与退房时期要定岗在大堂协助处理部份突发事件。尽量减客人与酒店的误会。

3、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

4、总结15年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

5、根据15年的工作，拟定好20xx年的工作计划呈总办。

要做好以上各项工作不容易，虽然工作不好做，目前酒店各方面又有困难，但本职会根据上级领导指示的方针工作，协调、处理好每一项工作，把员工的事、客人的事、酒店的事，部门的事当成自己的事去完成；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。

同时本职更是深信酒店在当局领导的带领下、全体员工的努力下，酒店的生意会越来越红火，酒店的明天也会更加辉煌！

前厅部年度工作计划纲要篇四

酒店前厅是一个酒店的形象，要做好工作计划，提高酒店的服务水平，加强员工对工作的热情。下面是由计划网小编精心为大家整理的“2018酒店前厅部工作计划”，更多优秀的文章尽在计划网，欢迎大家阅读，内容仅供参考，希望对您有所帮助！

2018酒店前厅部工作计划(一)

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，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，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是

到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

四、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

五、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的.了解便于工作的开展与实施

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，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与综合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间内若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

2018酒店前厅部工作计划(二)

总结过去，展望未来，在追求更专业化酒店服务的道路上，前厅部还有很多路要走，还有很多知识需要学习，还有许多经验需要积累。前厅部旨在提升部门服务质量、服务创新、梯队培养、为指导思想;以下为2018年整体工作计划汇报内容:

一、部门团队管理建设工作

部门管理核心就是让团队不断成长，团队建设在于绩效管理运用，确保能激发员工的工作潜能、维护部门顺畅运行。以下是团队管理建设实施计划:

1. 给团队思想及工作目标

不断给团队灌输“正思想”、“正能量”，时刻把大家攥在一起，团结到一起，向目标前进。工作中时刻给团队信心和勇气。保持在任何情况下不被下属负面的情绪和思想所左右。

2. 传教于团队工作方法

结合部门员工经历、学习和成长环境，针对性看待每一个员工的素质。作为部门负责人，在工作中不但要提出问题，还要启发下属有思考问题的能力和解决问题的方法。做一个有良好思考能力和解决问题方法督导者。

3. 给团队压力、帮助、鼓舞

工作中给团队一定的工作压力是十分必要的。做好自己的角色定位。优秀的管理者一定是一个优秀的鼓舞者，管理一半是鼓舞。鼓舞的目的就是为了更好地推动工作。学会使用鼓励与激励。

二、部门精益化管理及绩效考核改进计划

1、标准化、量化管理的建立与宣贯

1) 奉行“写我所做、做我所写、持续改进”，完善适合部门运作的管理模式。

2) 拟制部门标准化培训计划，培训要有签到、评估、记录，可查询、可追溯。

3) 对部门全员进行标准化考核，有试卷、有成绩单，所有记录可查阅。

2、部门各类分析数据的建立

差距，适时改进。

断提升服务品质。

训计划。

3、部门检查机制的建立与完善

成立内部培训小组，推进日检机制，由各督导级负责日常巡查、纠正、改进；进行定制合理的检查机制与计划，避免日久走形式。

4、部门常态会议的建立与完善

2) 月度会议对上月现状同比、环比分析等，针对问题进行修

正建议探讨，优化管理结构及
督导重点。

内容，了解员工诉求。

4、工作计划与总结机制的建立

- 1) 各关键岗位每周、每月、每半年、每年均应有工作计划与总结。
- 2) 建立工作计划检查机制，与绩效挂钩达到有计划、有条理的工作状态。

5、绩效管理、奖罚机制的建立

通过总结20xx年绩效考核成效及不足，完善部门相关考评细则，通过奖、罚分明原则，落实围绕全员绩效考核，确保提升整体员工工作效率及激励成效。

三、服务质量改进计划及部门培训

1. 部门培训制度的建立与完善

分类部门培训制度，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

- 1) 岗前培训，部门培训课件的制作，形成最基本的培训教材。
- 2) 在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4) 确保培训必须有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

2. 前厅部系统培训法则

首先培养员工敬业乐业的职业意识。利用各种场合各种机会，采取各种形式，对员工进行思想培养。

第一步“说”：要培训的内容进行分解，并逐一讲解给员工，讲清楚、讲透彻、讲到位。第二步“看”：即观察员工自己动手实操的能力和实效，让员工动手是非常重要的。

第三步“评”：即对员工的实操进行评述，对不足之处进行指导和纠正。“评”就是总结。

要让受训者清楚地知道自己哪些地方不足，哪些地方是缺陷，并帮助找到提升和改进的方向。善于发现员工的亮点，给以鼓舞，这帮助员工树立信心。

第四步“量化和固化”：将培训要点、规范、标准、细节、要求等进行量化、规范和固

化，使培训的内容不走样。量化主要是指把培训内容所要求的时间、效率、度量单位等等一一进行量化，以保证培训的标准统一、快速高效。

四、结束语

回顾过去，部门以及个人的进步还微不足道，不足之处才是进步最大的阻碍，在20xx年，将对20xx年取得进步加以巩固，让自己更加专业，对不足之处进行针对性改进，期望在20xx年年终，能突破现有瓶颈，实现新跨越。发挥优势、改进不足，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队，也使自己成为一个更具有专业素养的酒店职业经理人！

最后衷心祝愿酒店管理公司及新都酒店在新的一年里兴旺发达，明天一定会更加美好！

2018酒店前厅部工作计划(三)

一、指导思想：

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

二、内部管理：

- 1、制定并执行《前厅部日常检查细则及实施办法》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。
- 2、加强职场工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。
- 3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作经验，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。
- 4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。
- 5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命；前台节省订单、登记单、如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费；总机在晚9：30过后，将话务台关掉一台节约能耗；餐厅能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行店内各项安全规章制度及公安部门的有关规定。

三、工作管理

1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力，18年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

2、经营创收。18年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

3、提高服务。以三星级酒店服务标准及流程为依据，对员工服务和流程进一步统一，同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议，在人性化服务上狠下功夫。

4、深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

5、开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推进节能减排工作，强化员工节约意识。

6、提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的2018年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

前厅部年度工作计划纲要篇五

前厅管理主要要抓服务人员管理和质量管理两大方面。任何管理都应该以人为本，人是管理对象的主体。下面我们以中餐厅（慢餐）为例，首先对管理的组织结构和岗位作一个设计：

制定营销计划和培训计划，并报总经理批准以后，负责组织实施。

大堂副理：负责订餐并积极开展预定工作，接待重要客人，处理客人投诉协助前厅经理管理前厅，在前厅经理不在的情况下，负责前厅的全面工作。

主管：有的餐厅叫总领班、餐厅主任或餐厅经理。它介乎于前厅经理和领班之间。一般分工负责楼面的日常管理工作以及日常的培训工作。其管理职能主要有以下方面：督导、沟通、协调、控制，配合前厅经理拟订各项计划，并组织具体实施。主管就是服务员的教师应该担负起日常的培训工作。

迎宾领班：负责迎接客人，为客人引坐，订餐的登记，公示每餐订餐情况，收集并建立客户档案。

值台领班：负责一个区域的现场服务并带领和组织一班服务人员去做好服务工作。

传菜部领班：负责组织传菜、划单，准备开胃菜、开胃酒，

调味料，有的餐厅还要承担煮饭的工作。

吧台部领班：负责组织和操作调酒、果盘的制作，茶水的准备，酒水的销售等工作。

备餐组领班：负责组织公共区域的保洁工作，餐具的保管、清洗和准备工作，有的餐厅还要兼管设备设施的维护、修理工作。

前厅岗位的设置，并非是一成不变的，它要根据餐厅的规模、档次，以及经营的策略，从实际出发，去灵活掌握。

（一）主要培训人：前厅部主管

（二）时间：利用军训和员工培训以外的时间，工作中穿插。

（三）方式：采取分岗位、分主次重点讲解

（四）原则：由点到面，由详细到系统

（五）主要培训内容：

1、参观熟悉前厅各个岗位的分布；介绍并尽快熟悉主要设施设备的功能、使用。

2、根据前厅部员工培训计划分岗位详细讲解各岗位的岗位职责和业务流程及各项业务标准，穿插强调员工经常出现的问题。讲解的过程中因地制宜的由客房部主管实践操作并解答各种问题。

3、针对前厅部员工日常工作中的业务由前厅部主管重点讲解前台接待散客入住程序；行李员引领客人入住程序；商务中心复印、订票、收发传真、商品销售；大堂吧现有各种酒水的制作及服务标准。

- 4、介绍白班及夜班主管工作流程，强调关键时间检查解决的重点问题。
- 5、学习制作主管应做的各种表格。如：自查对比分析，宾客意见统计、周小结等。
- 6、讲解工作过程中应着重仔细查的问题和填写前厅部各岗位到位表的注意事项。
- 7、结合与客房部有关的工作项目讲解和讨论可改进的措施。
- 8、在业务培训过程中穿插介绍部门容易出现的问题和薄弱环节（参照案例总结和员工自查）

注：由于培训时间不充裕因此将培训贯穿到工作当中，分清主次着重讲解应管理和检查的内容。

- 1、上岗前按规定着装，服装挺括、整洁，皮鞋光亮；左胸前佩戴胸牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。
- 2、在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。
- 3、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客人用敬语，语言规范、清晰，如遇繁忙，请客人稍等。
- 4、热情接待客人，用相应语言接待中外客人，提供周到、细致的服务。
- 5、态度和蔼、亲切，切勿谢绝客人，应使客人感到亲切、愉快。
- 6、服务快捷、准确，为客人办理入住登记手续不得超过3分钟。

- 7、准确、及时将客人抵、离时间，各种活动安排通知有关部门，保证衔接无差错。
- 8、大堂总台各种工作用品完好、有效、整齐、清洁、有序，周围环境整洁，盆景鲜艳、美观。
- 9、管理人员坚持在服务现场督导，每天作好岗位考察记录。
- 10、作好交接班记录，交接工作清楚、准确、及时、无差错。