

酒店部长工作计划和目标(精选7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。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

酒店部长工作计划和目标篇一

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。

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。

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。

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。

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。

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。

酒店部长工作计划和目标篇二

年时光飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的`盼望，新的出发点引发新的空想。我做为旅店餐饮工头，凭据公司带领的任务支配及客岁的任务履历总结做出本年的任务计划。

1、礼仪规矩请求天天例会频频操练，员工睹到主人要规矩用语，迥殊是前台支银战地区看位效劳职员请求做到一吸便应，请求把礼仪规矩利用到任务中的每面滴，员工之间彼此监视，配合提高。

2、班前脆持对仪容仪表的的检讨，仪容仪表没有及格者请求. 及格后方可上岗，岗上收现仪容成绩马上斧正，监视对客礼节规矩的应用，员工养成一种优越的立场。

3、宽抓定岗定位战效劳认识，进步效劳服从，针对效劳职员正在用餐顶峰期的时刻停止开.的分配，以工头或滋长为中间随时收援闲档的地区，其别人员各背其责，明白各自的任务内容，停止合作互助。

4、倡导服从效劳，请求员工只需有主人必要效劳的马上停止为主人效劳。

5、物品管.从年夜件物品到小件物品不论是客益或许天然破坏，凡事皆请求做到有章可循、有据可查、有人履行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.大众地区，请求保净职员看到有同物或许净物必需即速洁净。各地区的卫生请求沙收皮相、周围及餐桌、空中、无尘无火渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段因为主人到店比力.中，每每会涌现主人列队的景象，主人会浮现出没有耐心。这时候就必要工头组长职员做好欢迎顶峰前的欢迎筹办，以削减主人等待时光，同时也应注重桌位，确保无误。做好表明任务，延长等待时光，当真欢迎好每桌主人，做到闲而没有治。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的晋升自助餐效劳的量量，造定了《自助餐效劳.体实操计划》，进一步标准了自助餐效劳的操纵流程战效劳尺度。

9、树立餐厅案例支.轨制，削减主顾赞扬概率，支.餐厅主顾对效劳量量、品格等圆面的赞扬，做为改进平常管.及效劳供应紧张根据，餐厅全部职员对支.的案例停止剖析总结，针对成绩拿出办理计划，使平常效劳更具针对性，削减了主顾的赞扬概率。

1、新员工任务为餐厅职员的紧张构成部门，可否疾速的融进团队、调.恶化型心态将曲接影响效劳量量及团队扶植。凭据新员工特色及进职状况，展开专题培训，请保存此符号员工的

心态，重视角色转化，熟悉餐饮行业特色。使新员工正在心上做好充沛的思惟筹办，减缓了角色改变的没有顺应而形成的没有谦情感，放慢了融进餐饮团队的程序。

2、重视员工的发展，时辰闭注员工的心态，请求连结优越的任务状况，没有按期构造员工停止进修，并以对员工停止审核，检讨培训后果，收现不敷的地方实时补充，并对培训计划加以改善，每个月按期找员工交心做思惟任务，理解他们远期的任务状况从中收现成绩办理成绩。

3、分离任务实践增强培训，目标是为了进步任务服从，使管加倍标准有用。并分离平常餐厅案例剖析的情势停止解析，使员工对平常效劳有了全新的熟悉战解，正在平常效劳认识上构成了分歧。

1、正在任务的进程中不敷细节化，任务支配没有开，任务较多的状况下，主次没有是很清楚。

2、部分之间短缺相同，经常是出了事今后才收现成绩的存正在。

3、培训进程中互动环节没有多，削减了气愤战生机

1、做好外部职员经管，正在经管上做到轨制宽明，合作明白。

3、将正在现有效劳火准的底子上对效劳停止立异晋升，主抓效劳细节战人道化效劳，进步效劳职员的进职资历，晋升效劳员的薪酬审核报酬尺度，增强平常效劳，建立劣量效劳窗心，造制效劳亮面，正在品牌的底子上再立异的效劳品牌。

4、正在物品经管上义务到人，有章可循，有据可查，有人履行，有人监视。

5、减鼎力度对会员客户的保护。

1、宽格经管轨制、用工培训轨制，分别明白岗亭审核品级，加强员工合作认识，进步小我私家素养及任务服从。

2、加强员工效益认识，增强本钱掌握，勤俭用度开收。培训员工养成优越的勤俭风俗，开.用火用电等，收现糟蹋景象，实时禁止并宽格履行相干处分轨制。

3、增强部分之间调和闭系。

4、重食物平安卫生，抓好各项平安管.。

5、展开多渠讲宣扬，促销举止并与周边各公司彼此互助，添加会员率。

酒店部长工作计划和目标篇三

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。

为了能够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。

为实现经营指标，将着力抓好以下几项工作：

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。

酒店部长工作计划和目标篇四

xx酒店是名符其实的xx市唯一挂牌的四星级酒店、其沉淀的.餐饮服务影响、在本市举足轻重。特别是近年来董事长与总经理带领团队的精心打造与开拓创新、使得xx酒店成为有口皆碑的行业领军老大。但是、我们必须看到由于中央政策的变化与反腐的缩紧、给酒店行业带来了前所未有的影响与考验。高端消费的急剧减少、官员公款消费的销声匿迹、企业内部自行消费的策略都是严重影响我们酒店发展的致命点。我们如何能在四面楚歌中振兴崛起？如何能在困境中保持不败之势？如何能正确应对严峻的形势、提升我们的服务质量与营销策略？这就是摆在我们面前的新课题。我们在20xx年的总体工作思路与决策是“强化内部管理机制、主动出击招引顾客消费、创新实施各种奇招妙法、打造xx常胜酒店。”

具体计划内容如下：

20xx年我们对酒店员工与管理层的考核完全采取跟踪考核数字化的办法。每月都有酒店各部门对员工、酒店对管理层的具体考核内容与分数结果。到年终集中考核评比过程中、我们对管理层另外采取群众测评、上级对管理层测评、个人述职的办法、严格进行综合评价。并进行末位淘汰制度。倒数第一名的第一年警告、第二年继续倒数第一名就取消部门领导职位。

我们要通过多工种多渠道的培训办法、让员工接受正规的培训与学习。一是酒店聘请专家讲课；二是让老师傅技师传帮带。酒店采取严格考试与竞选办法、在员工中产生业务能手与技术尖子。并大张旗鼓的树立标兵、给以奖励。

20xx年酒店同各部门经理签订承包责任书。经济指标同个人收入挂钩、完成任务的保证正常的工资收入。超额完成任务按照完成比例给以额外的收入与奖励。降低成本厉行节约的有特殊奖励。

20xx年我们公开向社会推出了以下营销办法：

- 1、举办有特定设计有专门队伍有固定目标有策划的生日宴；
- 2、采取专门送餐办法。
- 3、宴会厅降低消费标准、让平常百姓家进入。
- 4、开展大学生售消费卡公益活动。让大学生有收入、公益事业有发展。
- 5、确立终身尊贵客户、建立走访制度。定期邀请会面、定期赠送礼品。

6、走访企业、老板、机关、厂矿、随时了解顾客需求、调整我们的服务理念与方法、做到顾客最大的满意。

我们最大的愿望就是要真正改变员工的住宿环境与饮食的质量、让员工舒心、安心的工作。让员工在工作中树立正确的人生目标、怀抱远大的人生梦想。酒店积极为员工提供平台、提供机会。充分发挥与展示员工的才华、让员工真正得到成长与发展、实现美好的人生梦想。

酒店部长工作计划和目标篇五

除了完善原有人力资源管理制度外,根据劳动法和劳动政策法规,结合酒店的实际情况,明晰了奖惩、考核、调动与选拔、休假、劳动关系等内容,逐步完善劳动人事管理制度。

为了不断增强酒店的竞争实力,提高员工素质和能力,满足酒店及员工个人发展的需要,人力资源部制定了相关培训管理规定,并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作。

1、通过精心组织,认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训,共举办两期。一期酒店新员工培训共50余人参加。第二期员工集训是在管理公司来后协助进行的。

2、各部门日常培训工作效率显著。

以客房部为例,一方面,各班组重点抓好员工素质,工作态度、服务礼节培训;另一方面,认真落实当月培训计划,完成培训任务,组织日常性的岗位业务学习。

3、组织员工参加比赛,检验了员工的教育培训工作。

组织服务员参加滕州市职工技能比武, 获得团体第二名, 厨师烹饪比赛团体金奖等。

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。

因此, 在质检部没有成立前, 人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则, 做到有功必奖, 有过必罚, 制度面前人人平等, 维护了酒店及员工的正常利益。

人力资源部采取批评教育, 督促检查, 每日通报, 罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度, 严格落实服务区各项制度的实施, 严肃处理违反酒店规定的行为。

20xx年, 是老板更换的一年, 我部结合济宁香港大酒店管理模式, 逐渐形成了能体现新酒店自身的人事管理系统。在组织结构上, 以精简、必需、合理为原则, 根据各部门功能和职权情况, 设置了合理的三级垂直管理模式, 初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的。

酒店部长工作计划和目标篇六

新年伊始, 万象更新, 我们迎来期盼已久的xx年, 回眸xx年, 我们在**的`带领下, 按照年初提出的工作思路和目标, 坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点, 狠抓经营管理。在新的经济形势下, 我们总结过去, 以便更好的完成xx年的工作任务, 现将xx年度工作总结如下:

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为工作重点。通过合理排房、提高入住率, 热情满意的服务, 接待好每一位客人, 每一个团队, 留住到酒店的每一位客人。

各项经营指标均有所下降, 分析原因主要表现在:

1. 随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争, 酒店本身的优势

逐步弱化；

2. 酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；

3. 营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有*名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

（2）、从6月份，根据国家旅游总局提出有关退房时间的规定，前厅部及时调整，除在客人入住时进行提醒，在退房当天中午12点再次进行提醒，对有特殊要求的客人，退房时间适当延长之下午2点，并免收白天房费。

（3）、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见

书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从*月至今现已征集到宾客意见书*份，赠送小礼品*份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。

四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行公安部门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认；对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存；对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

酒店部长工作计划和目标篇七

工作计划网发布2019酒店工作计划例文，更多2019酒店工作计划例文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

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