

酒店工作计划及总结 酒店工作计划(优秀5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店工作计划及总结篇一

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二〇xx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。

酒店工作计划及总结篇二

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、餐饮服务业影响、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、酒店与管理层的

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。

酒店工作计划及总结篇三

新的一年已经到来，面临××酒店业竞赛越来越激烈的实际，以及酒店运营面临着设备进一步老化的`艰难和应战，程部要全力联系酒店现有设备做好全年保护养护作业。

养护，设备巡检，保证好热泵，电梯，配电，基地空调，供水体系，厨房设备等正常作业，格外要进步客房，餐厅，娱乐部设备的完好率和舒服度。进一步加大动力办理力度，加强本钱认识，完善物耗资料办理，设备备件定置办理，大力抓好挖潜和修旧利废作业。

加强人员训练，效劳认识训练，效劳技能训练，争夺人员一专多能，充分利用人力资源，操控人员总数，施行末位筛选，改善效劳，改善后台形象，促进作业质量更上台阶。

二、工程部要点抓好如下作业

1、狠抓工程部职工的训练查核作业，从礼节礼貌、仪容表面、效劳认识、效劳程序、效劳质量等方面下手，到进步作业技能，进步作业效率，改善作业形象，做到一专多能，培育和招聘归纳型技工，如电工必定要从强电修理到配电，电梯等方面技能归纳化。对工程部技工实施优胜劣汰，技能比武查核。留用优异主干职工，关于有的老职工疲沓心情，写入新生机，人员任用上不搞一潭死水，引进竞赛和筛选机制，常言道：户枢不蠹，流水不腐。只要在人员聘用上采纳能者勤者留用，惰者、庸者筛选的方法，才能使全部集体随时有竞赛，有生机。期望经过训练、查核，使工程部后勤职工都以满怀热心，去创立舒服的硬件环境，为客人供给舒服的效劳

商品，要完全改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台效劳也充溢浓郁的酒店空气。

2、改善作业效劳程序，加强主动性，协调性，协调好与各部分之间格外前后台部分间，班组之间，上、下级之间的作业及时性，有效性，不推诿，多干事。每个班组加强对设备的平时巡检，按规范道路巡查，职责分区，职责到人。而且由修理班组定时对前哨运用人员叙述运用养护常识，根绝粗野操作。

3、依照修理养护准则，抓好对大型关键设备的方案修理养护，做好电梯、基地空调、热泵、配电、供水体系的换季修理，平时保护，格外是对基地空调主机及其配套冷却塔、水泵，结尾风机盘管、风柜的清洁养护，精心调试，保证基地空调顺畅作业安全度夏。加强对客房、卡拉ok包房内电器、装修、水暖等各种设备，厨房设备、餐厅设备的周期养护巡检。养护有必要经运用部分承认到位与否，作为对各班组查核的依据。

4、建立本钱经济概念，表现赢利基地效果，健全并依照动力、物料、修旧利废办理准则和方法，操控下降物耗，能耗本钱，加强修旧利废，争夺更进一步下降万元收入电费比，操控万元收入水费比，下降万元收入物耗比。

(1)掌握工程配件质量关，对严重配件资料挂牌挂号运用日期，盯梢运用质量和寿数。加强对配件报价的市场查询，包含对用于装修正造的装修工程资料的报价查询操控。

(2)修旧利废加强查核计算，每月查看通报每个班组的修旧利废状况，作业优异者可给予恰当奖赏，坚决根绝只管替换不论精心修理的不良作业风格。

(3)合理调控设备经济作业，根绝跑冒滴漏景象。

(4) 贯彻执行动力办理方法，加强对各点水、电动力运用查看，天天抄水电表并进行比照，水电表计量的运用量每月通报各运用部分，便于运用部分本钱操控。

(5) 加强资料，设备配件定置办理。建立好设备备件台帐，具体各配件资料报价，便于操控。

(6) 严格操控外委项目，水、电装置能自行处理者自行装置。设备修理严格操控外委，尽量操控修理本钱。

5、工程部职工要增强美学美感认识，学习掌握星级新规范，为酒店创立***的漂亮环境。

总归，作业不论巨细，要干就干最佳，咱们也信任，没有最佳，只要十分好，只要咱们不断自我加压，寻觅作业的兴奋点，对作业充溢***，对作业充溢热心，对公司倾泻厚意，对顾客满怀亲情，对社会贡献真情，一个舒服的酒店必定变成顾客满腔热忱的家乡。

1、电力及动力设备的养护，本部分作业场合的环境清洁

坚持大型设备有专人担任办理，执行到自己，并构成准则。每周定时一次完全打扫，洗抹设备的表面，使设备表层不积土，坚持亮光，并及时除锈补刷油漆。定时按说明书的请求对动力设备的内部结构进行清洁、加油等。保证设备的完好率100%。完全铲除滴、跑、冒、堵及电气开关保护失灵等景象。

2、坚持值勤岗位职责准则，做好交***手续。坚持天天早晨***人有必要交清洁的杰出习惯，优异一个杰出的清洁环境。

3、开源节流

依据时节和气候改变，适时调理和批改各种技能参数，在保

证和满意客人对空调水、热水俱求的基础上，调正好用水温度及水的流量，下降热耗，尽量节约电力和燃油，使本钱耗费减至最低极限。争夺比同期降耗10%以上。

注重功率要素的赔偿，大型电机设备投入运用后，及时查询cos中的改变，坚持cox中有必要在0.9以上，然后到达节约用电的意图。

做好天天水、电、油、气的耗费记载，及时剖析和总结耗费的要素，找出多耗费的要素后及时采纳方法进行铲除，每周、每月做出报表上报总经理、供给有关收据有利决议方案时作参阅。

每月底准时做好馆外用水、用电单位的抄表记载，及时上报财政部分，合作财政及时收回水、电费用，办理和监督好在用的水表和电表及管路和电气线路，坚决回绝窃水、窃电景象发作，避免水电丢失。

管好了修理资料，资料出库有必要有修理运用部分的签字证实，做到物必有主，出入库平衡，手续完全，避免修理资料丢失和糟蹋。

4、人性化办理

关怀职工的日子，尽最大力气热心协助职工处理日子中呈现的具体艰难，做到团结友爱，要让每个职工感受在这个大家庭的温暖，然后激发每个员的活跃性、重要性，更有利往后作业的展开。

5、保证动力、电力设备的正常作业，合作各部分及时保质、保量安全完结各项修理任务。

现有客房的空调温控开关、照明摇控开关因存在质量不过关的疑问，损坏率较高，且报价又十分贵，往后如再损坏，逐

渐替换简便报价便宜实惠的开关面板，逐渐修正现有的线路，做到经济实用。

做好夏日基地空调敞开的准备作业，四月底至五月初基地空调机组进行一次体系清洁和调试作业，保证基地空调随时投入运用。

酒店工作计划及总结篇四

一直在北京xxxx有限公司做前厅总经理一职。我认为酒店的前厅主管的工作主要分为以下几点：

(6) 督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

(10) 对客人投诉的处理。客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益双赢的状态处理。

酒店工作计划及总结篇五

在酒店财务工作的这段时间里，发现了自己存在的一些问题，为了更好的解决这些问题，做出20xx年工作计划。在以前的工作中，由于年终盘点，年货问题，而没分清主次，同时没

有做好时间安排，造成成本控管工作不及时，反应不到位。书面性汇报也没有做，同时做了好多无用功，造成大量工作时间的浪费。在保密工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的保密意识不强，所以以后我将三思而后行。在工作认真考虑后再去做，把工作时间安排好，以免做太多的无用功。具体工作计划如下：

1、安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。

2、一周一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备！

3、对厨房原料有针对性地点盘，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。

5、当月计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的最大化。

6、了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。

7、不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

8、做好日常酒店菜品价格巡查工作，发现菜品价格问题及时做出书面汇报，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于百分之五十。

以上就是本人的工作计划，新年的工作将围绕这几个关键点展开，也希望在新的一年里财务部能够圆满完成工作任务！