

最新酒店大堂经理年度工作计划 酒店年度工作计划(大全6篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店大堂经理年度工作计划篇一

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、

科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

酒店大堂经理年度工作计划篇二

1□“xxx”品牌的战略定位：细分市场一线品牌、大饮料行业二线品牌。

2□xx年市场目标：开辟城市区域市场120个；年销售额5000万元以上。

3、按照“xxx”品牌的战略定位和20xx年市场目标，结合现有的资源状况，我们确立了一种“混合营销”模式：试销+区域样板市场+区域独家经销。

4、省外市场以省级经理为责任单位，省内市场以片区经理为责任单位，省内市场片区经理等同于省外市场的省级经理。下同。省内市场的直供渠道归“xxx”招商部管理。

5、公司要求每位省级经理都必须成为经销商的“投资顾问”。因此，帮助经销商成功做好试销、经销和区域样板市场的启动和销售工作，确保经销商首批进货额的成功销售，是每位经理的职责所在。

6、本方案内容分为两个部分，市场费用控制和产品策略等内容为指令性规定，市场运作模式为指导性意见。本方案自公布之日起执行。

7、本案附件为□xxx区域市场费用使用规范□□□xxx产品知识□□□xxx区域市场促销方案□□□xxx终端广告工具□□□xxx区域市场管理表格》等。

一、试销

1、试销区域：全国任何城市，凡是符合经销商要求的企业均可试销。试销区域以城市为单位。全国一级市场的试销，月进货量达到一定规模（如每月销量为10万元）时，要控制货

品流向。

2、目的和目标：试销为了经销，一要确保经销商在试销中获得利益（至少能看得见利益），二要为经销商总结一套成功的市场模式。新老经销商均可参与试销。以地级市场为单位，每城市市场可寻找3家左右的经销商进行试销。说明：未来每城市只能选一家独家经销商，其他参与试销的经销商可整合为分销商。

3、进货额度：最低1万元，最高2万元。确保经销商的投资安全。

4、物料配比：公司将根据经销商首批进货金额，免费配比促销物料。单页5000份，牙签盒1000个，海报500x2张，餐饮终端合作书500张，不干胶贴200张□vcd广告工具光盘一个□dvd电视广告光碟一个。非首额的宣传物料和助销品按成本价销售给乙方。

5、试销奖励：试销的目的是为了帮助试销的经销商成为该区域独家经销商。因此，必须进行市场试验工作。为奖励试销者的市场试验，厂家返还进货额的20%货品，用于市场促销试验。如商家不能提供试销试验资料，在后续进货中厂家有权将该额度的货品扣回。

6、试销方案：设定进货额完成销售的时间目标为2个月左右；省级经理和经销商一道确定试销终端规划（包括铺货终端、促销终端）；省级经理必须关注每个试销经销商的销售进度（以15天为一个期限提交报告），至1个月时如销售未有起色，则必须拿出改进方案；如销售获得成功，也要按月总结经验。

7、试销工作程序：寻找经销商——认知产品并产生兴趣——鼓励直接成为独家经销商——如暂时还没有信心，可进行试销——确定试销额度——对经销商终端（餐饮+商超）效能进行评估——按照2个月内完成进货额销售的目标制定试销终端

（餐饮+商超）规划——确定组织公司制定的促销方案的终端数量（商超：堆头，免费品尝□pop□单页；餐饮：好口彩摸奖促销），要求□ka堆头促销、散发单页不少于1家□b类商超堆头、免费品尝、散发单页不少于3家，社区店张贴海报、散发单页不少于5家。餐饮终端大酒店摸奖促销、派发单页、名片不少于1家，中档酒楼摸奖促销、派发单页、名片不少于2家，社区餐饮海报张贴不少于5家 ——对上述终端进行终端效能评估、促销效果评估，提交半月度报告——市场诊断、拾遗补缺，确保成功——协调经销商签订独家经销协议——后续开发工作跟进。

8、试销的两个关键点：一、如何找到所需要的终端质量和数量。经销商未必一开始就拿出最好的终端来试销，要计算该终端的费用和效能之间的投入与产出比。在条件容许的情况下，找到试销所需要的终端，以确保进货额的销售。二、如何确保促销工作的执行到位。要和经销商充分沟通，要督促经销商将促销落实到人、财、物上。明确的告诉经销商：最后确立独家经销商，一要看你的网络规模、实力，二要看你的促销工作如何。

9、试销结束和独家经销开始：试销工作过程中，招商部依据省级经理的半月度报告，对各试销经销商进行评估，再根据经销商的独家经销意愿、网络规模和实力，确立独家经销商并提出相应的经销商资源整合方案。一当确立独家经销商，试销就宣告结束。

如两到三个月后，仅有1家试销者且他又不愿意签订独家经销协议，可继续试销1轮。公司也继续在当地招商。

全国一级市场因为经销时机不成熟需要继续试销的，则继续试销政策。但月进货量达到10万元以上时，公司也指派专人（省级经理）控制该区域货品流向。

酒店大堂经理年度工作计划篇三

回顾过去，展望未来□20xx年将是机遇与挑战并存的一年，酒店经营市场更加繁荣，市场竞争更加激烈，各种困难和压力依然存在，“思源”酒店持续发展工作任重道远。关于来年的工作思路和努力方向，我们有如下设想与计划：

- 1、不断完善酒店各项规章制度和操作规程，加强酒店制度化、规范化、科学化管理，完善酒店组织机构和人员配置，完善酒店员工绩效考核，让酒店上“星”走上快速发展的道路。
- 2、酒店将大力弘扬思源的独特企业文化，树立“顾客就是上帝”的经营理念，发扬“以情服务，用心做事”的工作精神，强调更加人性化、专业化、规范化的酒店经营管理服务，不断加强员工的培训，提高员工业务素质 and 综合素质，提高酒店经营、管理、服务的水平，不断打造酒店核心竞争力，不断提高酒店的知名度和美誉度。
- 3、为了提高酒店综合管理水平，加强酒店各项日常事务的管理，酒店拟成立六个行风的监督小组，隶属于酒店质检督察组，分别是员工之家小组、公关与客户情报小组、消防与工程环保监督小组、财产硬件保养小组、技能培训与仪容仪表小组、质量监督及监控小组，正式实施后将大大促进酒店综合质检工作。
- 4、酒店更加重视酒店中层管理人员队伍建设，强调中层管理人员的执行力，强调各部门及管理人员之间的横向合作与沟通，加强各部门内部团队协作，提高酒店大型活动的工作成效。
- 5、不断完善酒店消防软硬件，建立健全酒店各种消防管理制度和消防信息档案，严格执行消防安全检查，杜绝火灾隐患，确保酒店消防安全；同时加强酒店保安作风建设，打造一支规范的有战斗力的保安队伍，确保酒店财产和人身安全。

6、酒店将继续实行各部门经济指标的绩效管理。

7、酒店将继续做好“开源节流”工作。一方面酒店将加强对各项成本费用的管理与控制，强调从自身做起，从小事做起，做好节能降耗“节流”工作；另一方面想方设法利用酒店平台进行酒店经营的商务开发，如继续做好中秋月饼的销售等“开源”工作等。

8、酒店应在20xx年改善一楼咖啡厅的经营力度上，进一步开发一楼特价厅的经营，提升酒店的的整体经营人气。

9、计划把思源大酒店打造成为株洲县商会与广东省商会、香港总商会之间的商贸交流、文化交流的桥头堡，促进株洲县的招商引资工作，提高酒店的社会形象。

10、酒店继续严格把好原材料采购质量关、把好仓库储存关、把好菜肴出品质量关、把好菜品定位关、客房服务质量关等工作。

11、酒店加强对动力、工程运维工作的管理及维保工作，做好后勤服务保障工作。

12、加强员工的培训，提高员工的业务素质 and 综合素质。

13、酒店不断重视系统营销工作，不断壮大营销力量，营销部要联合餐饮部、客房部、厨房努力做好酒店“团体会议、零点散客、宴会接待”三大块消费营销工作，打好节假日酒店营销牌，做好酒店营销工作；建立健全vip客户档案；同时酒店全年整体经营思路须注重努力营造酒店优美、舒适、安全、方便的消费环境，充分发挥酒店健康、环保、时尚的餐饮特色，发挥酒店设施完善、高档装潢等客房优势，提高酒店和知名度和美誉度，吸引更多顾客光临“思源”消费在“思源”，让思源大酒店真正成为株洲县酒店行业的龙头！

为了实现酒店20xx年以上工作计划目标，酒店在此强调四个方面的工作：

一、强调20xx年是思源大酒店展现品牌形象的亮牌之年

1、亮牌的背景

如果说20xx年是酒店创造品牌，树立品牌阶段，那么20xx年就是酒店真正全方位展现品牌形象的亮牌阶段。至20xx年1月15日酒店已经开业两周年了，按照酒店当初“一年亏，两年平，三年赚”设想□20xx年将是酒店经营大赢利的年份。思源大酒店一直以来的整体经营思路是通过餐饮消费带动客房经营，而酒店目前的餐饮面临着“燕楼东|”、“和盛”、“大有食府”等酒楼的冲击。基于涪口镇餐饮界的竞争越来越激烈，思源大酒店只有不断内部挖潜，林立酒店品牌形象，展现酒店品牌独有魅力，打造酒店核心竞争力，酒店才能立足于市场。

2、怎样亮牌

(1) 加大培训力度，提高员工综合素质，增强酒店接待能力，提高酒店的顾客满意度，提高酒店在行业市场的公信力。

(2) 做好酒店营销策划并付诸实施，争取市场更多份额。

(3) 不允许重复问题发生。酒店要制定重复问题发生的处理机制，有问题必须迅速整改，要坚持“三不放过原则”，要遵循“闭环原则”并形成习惯。“三不放过”原则就是发现问题没有找到原因不放过；没有找到责任人不放过；没有整改措施不放过。这是要大家学会找到解决问题的办法来。“闭环的原则”即坚持“计划——实施——检查——提高”四环节完整链条，真正实现解决问题的的工作机效。

(4) 管理人员工作率先垂范，实行工作绩效末位淘汰

制，“能者上，平者让，庸者下”。如连续三个月个人绩效考核最后一名则免职或降级，连续三个月个人绩效第一名则实行奖励政策。酒店要不断打造强大的中层管理人员队伍，打造团队力量，提高酒店决策的执行力。

(5) 继续打造优秀部门（团队），部门之间及员工之间要互相促进你争我赶，倡导先进模范表率作用。

二、强调20xx年是酒店完善机制流程出效益的产出年

过去年20xx年思源大酒店完全是依靠经验和惯性在运转，也在不断建立健全酒店经营管理机制□20xx年酒店机制将更加科学规范更加理性系统，将是酒店开业两年来不断优化积淀的机制真正见效发挥作用的一年。

1、机制的概念：我们常说什么市场机制、竞争机制、用人机制，可以理解为机构和制度或者是制度加方法。另外机制也可以理解为解决实际问题操作可行的策略，保证目标实施有效的方案，调动全员积极性、创造性的激励及奖罚办法。

2、流程的概念：流程就是一个岗位工作从开始到结束的程序，以及在这个过程中全部标准，它包括时间、地点、质量、要求、检查等要素。实施流程其实是一个工作步骤规范化的过程。酒店现有业务流程要不断优化、科学化、完善化。酒店业务流程要以顾客满意度为标准进行重组、整合。整合完善化的业务流有如下四大好处：

(1) 是能极大地调动员工工作的积极性。

(2) 是能合理利用信息技术，加速内部信息的传递和外部信息的融入，促进信息的横向交流，共享信息资源，更好的为酒店经营管理服务。

(3) 实现以人为本的团队管理。

(4) 促成酒店内部以流程为中心，以顾客为导向，以市场为基础的竞争格局。

总之20xx年酒店各部门均要完善管理的规范化，由各部门配合行政人事部和酒店质检督察组，完成各部门组织机构图、人员编制、部门文化、部门特点，部门各岗位职责及工作流程、部门制度、事控点、检查标准、奖罚标准、培训与考核、薪酬与福利等的规范，作为部门及员工绩效考核和年底奖惩的依据。

三、强调20xx年是打造酒店强大团队之年

1、什么是团队？团队即由两个或两个以上的人组成的一个共同体，该共同体有一个既定的目标，并合理利用每一个成员的知识、技能协同工作，解决问题，最终实现这个目标。

2、合理选择好团队领导和成员。

3、形成团队认同的文化、制度、工作方法，规范团队行为。

4、注重团队业绩的建立。

5、打造团队成员和谐上进的正确心态。

6、搞好团队领导与员工之间，以及员工与员工之间的感情投资，形成凝聚力。

7、朝着打造专业化、国际化的管理团队而努力。

四、强调20xx年是酒店围绕创新发展的一年

1、加强酒店销售队伍的建设，充实酒店营销力量，打造全新营销团队。

- 2、合理转变酒店营销模式，打造酒店营销专业化机制，实现电脑管理客户信息功能。
- 3、建立创新机制，要体现坚持以结果为导向，提高工作效率上，要鼓励新思路、新制度、新方法的创新。
- 4、要创新酒店选拔、录用人才的机制。
- 5、要创新餐饮经营模式，不断提高酒店市场竞争力。
- 6、要不断开发新菜品，要博采众长，兼收并蓄，敢为人先，提高菜品出品创新能力，提高菜品出品档次，要创新设计菜品结构，创新出品定位。
- 7、要创新订单经营机制，实现计划与销售完美结合，高效完成酒店经营目标。
- 8、创新引入“八个危机“的经营理念，即”抱怨、任务、清谈、摸索、他救、安逸、手工、负债“这八耻出现哪能一个都是危机，都会导致团队和个人掉队，影响业绩。新的一年，酒店员工都要居安思危，积极进取。

我们相信，思源大酒店在新的一年里只要上下一心，锐意改革，积极进取，以人为本，团结务实，开拓创新，不断发奋图强，就一定会创造“思源”和谐发展的的大好局面。

酒店大堂经理年度工作计划篇四

光阴似箭，岁月如梭，转眼间20xx年已成为过去，在过去的一年里，我们虽然取得了一定成绩，这与大伙的共同努力是分不开的，虽然紧张、忙碌、风雨兼程，一路走来，我们充实而快乐！在这里我真诚向大家道一声：“谢谢大家，你们辛苦了，谢谢你们！”

翘首xx□任重而道远，我们的任务更加艰巨，酒店前厅年度工作计划。市场给了我们更严峻的考验，企业同时也寄予了厚望与责任，我们如何在新的征程奋起扬帆，迎接新的挑战，特制定工作计划如下：

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里. 及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯；多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。

其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，把平时的家庭聚餐、同事聚会、生小孩、过生日、过寿等宴请都来我们.....，并且能享受到家的感觉。

五常在我们的企业相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量，工作计划《酒店前厅年度工作计划》。

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努

力而发展，员工因企业的成长而进步。我们.....倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

安全是经营的基础，是我们工作的前提，，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在xx年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌！

酒店大堂经理年度工作计划篇五

往年酒店厨师工作的'完成让我意识到自己的职业生涯存在着许多值得改进的地方，若非细心留意的话很容易忽视缺陷所在反而沉浸在以往的厨师工作成就之中，实际上略微思考便应该明白现如今唯有构思较为周全的厨师长工作计划才能够令酒店的整体效益相较往年有所提升。

应当加强对餐饮部厨师的管理状况并做好学徒培训工作，也许是自己缺乏管理经验的缘故导致日常工作中难以有效指挥其他的厨师，针对这项问题应当与其他部门的主管进行深入交流并从中吸取更多的管理经验，再加上自己的厨艺本就十

分不错对原因自然能够因为管理水平的提升实现能力的进步，除此之外厨师学徒的培训工作也需要通过酒店人事部门的协助才能够得到较好的完成，毕竟学徒的培养对烹饪过程中食材的准备而言往往能够起到相当不错的效果，只不过草创的学徒培养制度而言应当更加严谨些才能够提升餐饮部的整体凝聚力与集体荣誉感。

针对采购部门提供的食材应该要进行严格的监控才能够为酒店客户的安全提供保障，因此我在完成现有工作的基础上应当对后厨送来的食材进行相应的检验，尤其是新鲜程度以及食材的质量是否能够达到酒店的标准，毕竟对于来到酒店用餐的客户而言要通过自身的努力对得起他们的消费才行，若是因为食材较差导致客户引起反感的话无疑会对酒店的形象造成较为严重的影响，因此对于明年的厨师工作应当加强对食材的检测力度并对于囤积的部分进行妥善管理，而且对于冷冻库的的卫生状况也要建立较为严格的制度才能够对得起酒店的培养。

纵然餐饮部的厨师表现都还算不错却无法在宣传方面实现较大的突破，或者说在在部分客户看来酒店菜式较为高昂的价格导致在这里进行消费是很不划算的事情，因此明年应该针对这类问题开发新的菜式从而在价格方面有所让步，主要还是通过家常菜的研发逐渐提升客户的消费潜力从而实现酒店营业额的提升，只不过我对于宣传工作并不擅长的缘故还需要和其他部门的员工携手努力才行，主要还是希望能够发挥好厨师长的带头作用从而为酒店营造良好的形象。

总而言之对于明年的酒店厨师工作不可掉以轻心才能够体现出自身的重视，尤其是针对领导布置的任务应当做好合理的规划从而提升餐饮部的整体能力，因此我在计划制定以后会在厨师长工作中投入更多的精力从而为酒店营业额的提升添砖加瓦。

酒店大堂经理年度工作计划篇六

转眼已逝，这一年在酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广xx品牌、不断扩大酒店社会影响。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。

酒店主营业务收入共计733万元，发生成本费用608万元，盈利125万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。

客房部实现收入295万元，月均收入24.6万元。其中：客房收入285.1万元，占客房收入的96.6%；客房部初有客房90间，5月份对酒店客房进行改造增加为103间，10月份投入使用，本年共出租入住房21214次，出租率为61%。

餐饮部实现收入357万元，月平均收入29.75万元。其中：主食收入302万元，占餐饮总收入的85%；婚宴收入（5月—12月统计数据）45.9万元，占餐饮总收入的12.8%；散客收入（5月—12月统计数据）134.8万元，占餐饮总收入的37.7%；协议单位（5月—12月统计数据）119万元，占餐饮总收入的33.3%。

- 1、外聘经理人，理清经营思路。酒店3月份聘请三门峡明珠宾馆专业管理团队入驻，在经营方法和理念上对酒店上下做相应调整，成为酒店经营业绩转好的关键点。
- 2、引进本地从业人员，拓宽酒店影响力。透过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使酒店对外工作得到有力提升。
- 3、内部人员整合，实现人尽其能。透过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度；工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决；客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

4、顺利完成三星级酒店市级评定工作。酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使酒店基本到达三星级酒店标准并得到评定专家的认可。

1、提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升；其次，超多购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

2、提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”；合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使xx服务成为对外竞争的着力点。

3、优化采购方式，降低成本。本年多样物品透过网上购物方式进行比较并购买，透过较低价格购得质量合格产品。

4、提高员工待遇，增加员工福利。人均工资较前一年增加150元左右；采用奖金、节日聚餐、发放小物品的’方式提高员工福利，关心员工生活。

5、开展培训。培训是酒店永恒的主题，本年度酒店组织开展酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

1、经营方面：客源市场不科学，大型接待所占比例较低；服务管理不达标，服务意识不浓厚；各项优惠活动未收到预期效果。

2、管理方面：团队缺乏凝聚力及执行力；管理人员潜力有待提高，管理方法欠佳；上传下达工作不到位。

3、员工队伍建设：人员流动性较大；服务技能欠缺；员工队伍文化建设缺失。

- 1、狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转潜力，13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。13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状况提出销售方法，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推荐，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；透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状况，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。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满期望、催人奋进的。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！