

最新酒店客房部工作计划 酒店个人年度 工作计划(通用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。什么样的计划才是有效的呢？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。

酒店客房部工作计划篇一

新的一年，新的起点，新的舞台，在即将来临的20__年，我店将紧紧围绕利润这一核心目标，从经营管理，菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“精品舒适，物有所值”这一中心战略，开展工作，努力提高营业收入，强化内部管理，尽可能将各项费用控制到最低，争取完成公司下达的计划指标。

一、经营思路：

- 1、树立全体员工整体营销意识。不要空话套话，要融入到员工日常行为规范和服务管理中去。
- 2、进一步调整目标市场定位和客源结构，在稳定维系好现有客源的基础上，积极开拓市场。
- 3、调整营销思路，推行客户量化管理标准，同时联营专业网络营销合作平台，增强销售力量。
- 4、提升产品及服务的附加值，在产品打包组合上做文章。
- 5、根据市场变化，结合营销手段，灵活运用价格杠杆，最大限度地获取经济效益。

- 6、努力拓展市场份额，以各种节假日节点为主线，作好节假日及日常婚宴的营销工作。
- 7、了解竞争对手的信息，知己知彼，有针对性的制定本店的营销计划。
- 8、努力提高本酒店的知名度，美誉度。
- 9、以服务带动营销，以营销去检测服务为标准，加大客户体验与反馈沟通。

二、管理思路：

- 1、管理上定位“执行年”，内部管理重点为执行力建设和团队建设。
- 2、加大经营、管理、服务及制度创新力度，树立管理的权威性和严肃性。
- 3、把宾客的满意度（对外）和员工的满意度（对内）作为系统工程来抓。
- 4、开源节流，增收节支，紧缩内部各项管理费用，从管理和技术上使节能降耗工作取得更大成效。

三、经营计划

一、市场营销方面：

- 5、在十一前对消费达到5万以上的重点单位客户以及重要合作伙伴进行周年礼品赠送（计划数100份，成本约100元左右/份）；每次大型团队到店做到基本为销售人员进行重点跟进服务。
- 6、本地单位客户基本做到销售人员能第一时间在现场进行服

务以及售后，对重点单位客户餐饮消费进行专职的跟进服务。

7、客房以与ota单位“酒+景”战略合作及预付政策捆绑销售

8、对于本地单位住房给予住一定间夜数给予一定奖励；

9、给予会务公司用房奖励；加强会务主推。

10、推出各项会员卡并给予会员充值赠送政策。

11、加强与各商务单位、自驾俱乐部、各类高端俱乐部等拜访，建立合作关系，联合各渠道旅行社、会务公司、培训市场、单位工会□ota等建立深度合作，以共赢为目标；提升市场占有率。

二、客房营销计划：

1、加强客户维系、提升客户满意度

2、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。接近宾客与酒店的距离。

3、加强礼宾员岗位工作服务规范操作，加强行李寄存及安全保管工作，完善光观车管理制度，目前较多住店宾客并不知酒店这一项泡温泉免费光观车接送服务，除了前台员工在入住时会提醒宾客酒店有免费光观车去泡温泉，还应在公园道大堂及温泉中心大堂醒目位置摆放pop牌提示光观车接送时间及联系方式等，提高宾客满意度。

4、提升大堂服务主动性，自10月份开始，大堂设立了免费自助茶水供应服务，受到了宾客的满意及好评，明年将会延续并优化这一项服务，设法将自助服务改为员工主动上前服务，

宾客到店，员工热情的递上一杯热茶，加深宾客满意度。

三、餐饮营销计划：

1、服务方面

提高员工的培训及服务标准，并对餐饮用品适当调整，做到年轻化、标准化、热情化。

2、菜品方面

菜品方面将在现有菜品的基础上，进行菜品特色开发，主要是以本地生态食材为主，增加养生主题概念，研发出能代表地区的地道菜肴，并与政府积极配合进行宣传推广。

3、餐具方面

根据餐饮出品定位，计划采购系列主题餐具，以提升餐饮出品品质。

4、定期推出特色、特价菜活动，根据节事，节点活动，推出酒店让利销售折扣优惠，吸引大众眼球达到增加人气，促进消费的目的。调整厨房技术力量 and 结果，引进本地菜系，避免“大而全”，出品上突出本地特色。根据客史档案，有针对性推出高档及特色菜肴，体现高档次消费。

5、加大住店客户及内部员工的优惠力度，如：给住店客人凭房卡9折，给过生日员工当日消费8折优惠等等。

6、宴会市场营销全面铺开，与婚庆公司、明政部门、婚纱影楼、珠宝店，花店建立长期稳固的合作关系，拓宽市场信息来源与渠道。

四、管理计划

一、人力资源开发与管理

做到“两化”管理，以“人力优化、能源量化”为主导思想，做好内部成本控制，扁平化的管理模式，实行一岗多能，一专多职的角色扮演原则。能源管理方面；做到灯有控制表，设备有使用量化表，每个员工有思想意识表。

1、抓好企业文化和精神文明建设。不断改善员工工作条件，重视员工满意度，企业文化是维系酒店发展和稳定经营重要法宝，也是企业的一种工作氛围和习惯，同样也是管理层敬业爱岗具有企业共同愿景一种精神依托，积极稳定员工队伍，降低员工流失率。继续加强员工沟通交流制度建设，推进民主与透明化管理的进程，增强员工的归属感，通过多种途径体现酒店对员工的关心，最大限度地降低员工的流失率。

2、调整与建设管理班子，抓好现有管理人员，以经营为向导，以服务为基准，抓好品质经营，以管理者的行动为动力，带动全体员工的活力，推行二八管理原则，调动各岗工作积极性及服务准确性。在工作管理中，以“先扶后舍”的原则，逐步完善及更新团队力量。

二、服务品质方面

1、抓好酒店三项服务，“大厅动态服务”以观察为导向，“客房静态服务”以留言个性为导向，“中餐现场服务”以交流为导向，从三项服务方面，做好延生，制定标准，创造体验价值。

三、培训方面

品质提升起培训为根本，强化酒店的各项培训制度，督促实施与完善，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，人事培训课件的制作，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。
- 3、晋升培训，建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧及知识，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、交流观摩培训，由酒店组织，定期开展与同行之间特别是外市区星级酒店间的交流培训与学习。以提高员工思想境界及标准。
- 5、加强培训记录存档管理，确保培训有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

四、成本控制方面

- 1、加强客房易耗品的配送与管理，杜绝流失现象，做到月算月核，发现问题，及时查找补漏。
- 2、调整客房迷你吧经营模式，通过一年的免费赠送，市场占有率明显提升，计划淡季调整房价后，由免费模式改为盈利模式。达到减本增效。
- 3、加强能耗管控，“水、电”使用的严格控制，制定酒店大型设备使用表，流量提示卡，时刻提醒员工节能意识。
- 4、采购方面：多了解供应商资料，进行合理比价，及时掌握最新价格消息，进行有效的监督、管理、控制。严格按照采购的程序办理。
- 5、费用开支：严格按预算、计划开支，巩固和落实现有的费用报销制度。

五、设备管理及工程改造

- 1、加强大型设设备管理责任制，做到设备落实到人，有责必究的原则，并定期开展设备操作培训及保养培训，定期抽查，保障到各项设备良性运转。
- 2、完善大型设备巡检制度，针对酒店空气能、空调、太阳能、高压配备柜等制定巡检制度及保养预案，出现问题，能及时发现，及时解决。
- 3、针对酒店工程问题逐步调整，计划：高级套房加装电视转盘，负一层改造员工更衣室及就餐区，三楼厨房传菜通道改道规范事宜，二楼棋牌室安装分体空调工程降低能耗，三楼多功能男女洗手间座侧改为蹲厕。

六、安全管理

- 1、治安管理。重点为建立完善对突发事件处理预案并认真实施。针对夜间薄弱时间段加强与安保的联防机制。
- 2、消防安全管理方面，定期组织开展员工消防教育与培训，提高员工安全意识，加强员工对消防设备的使用与了解，并掌握一定的防火知识，做到群防群治。联系安保部定期组织消防演习。提高员工应急预案疏散流程掌握。

综上所述只是介于对酒店整体计划管理一部分，有不到之处恳请领导与已修改指正。以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要各个部门的协助与配合，更需要上级领导的鼎力支持我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20__年的工作时，收获的不仅是信心满满，更有累累硕果。

酒店客房部工作计划篇二

随着对办公室工作性质的了解和对服务规律的把握，办公室在20__年度工作中较好地切合了公司管理节奏，充分到位地发挥了总经办的职能。20__年度，办公室将继续秉持协作、协调这一思路，搞好管理引导和后勤保障工作。在进一步规范工作程序，掌握服务规律的同时，不断创新管理，提高绩效，确保公司新年度重点任务的顺利完成。

一、开展宣传管理，发挥档案资料的作用。

针对办公室人手少，应急、临时性工作多的实际，20__年度计划合并内勤和档案员岗位。继续办好厂报，并以企业报为阵地，搞好企业文化建设工作。明确工作分工和岗位职责，进一步发挥好档案、图书资料的作用，积极为生产一线服务。

二、抓好行车安全管理，努力调高服务水平。

继续执行车辆“三定”管理制度，并延用驾驶员里程工资和安全补助等成熟的管理办法。在考察论证的前提下，做好年度车险入保工作。20__年度将继续加强修车、路桥费审核控制，严格车辆派遣管理，通过密切劳酬关系，拉大收入差距，进而激发驾驶员文明驾驶，安全出行的工作积极性，使20__年度车队工作跨上新的台阶。

三、发挥协调职能，凝聚管理合力。

20__年度办公室意在搭建舞台，当好跳台。通过发挥协调优势，提高部室的协作效率，进一步培养和凝聚部室的管理合力。

20__年度，办公室立足本职搞协作，在自主、圆满完成内部管理任务的同时，联合企管部抓好绩效落实和制度修订工作。以东厂设备整改和降耗挖潜为切入点，配合生技部抓好外协

和服务工作。通过内部宣传和舆论引导，统一员工思想认识，激发员工增收节支的热情，配合人力部搞好员工培训工作。同时，协同销售部抓好供暖宣传服务，联合财务部完成技改扩容工程的验收决算工作。从提高土建施工服务效率，健全零工管理手续入手，积极为生产车间服务。

四、 压缩通讯费用，减少公司开支。

20__年度办公室按照公司确定的18万元年度通讯费用定额，进一步压缩手机补助范围，减少通讯开支。同时，利用通讯行业竞争的机会，签订定额包月协议，降低话费开支。在条件允许的情况下，落实好合同期满后管理人员通讯工具的调整和补助兑现等工作，坚决完成4万元的费用控制任务。

五、 严格土建管理，压缩零工开支。

20__年度，办公室将健全完善土建的派工、验收机制，规范工程预决算管理。通过坚决执行月度收方制度，坚决压缩零工用量，最大限度节约工程开支。我们坚信只有挺不直的脊梁，没有带不好的队伍。只要规范了监督管理体制，只要切实到位地执行好公司的规章制度，工程管理和费用控制工作一定会有大的进步。

六、 扩大行管外延，丰富后勤服务内涵。

以东厂区卫生清扫、绿化改造为抓手，做好20__年度东厂区综合办公楼和运行厕所等的治理整顿工作。在工作范围和覆盖面两方面扩大行管工作外延，在求细求精抓死抓实方面丰富行管工作的内涵，使行管职能在20__年度发生大的变化，产生新的起色。

七、 用心服务，坚定不移地抓好免费供餐工作。

免费供餐是公司领导在企业亏损经营情况下做出的重要举措。

抓好供餐服务是食堂工作的重中之重。把好事办好看似简单，在实际执行工作中有太多的变数和困难。但在此项工作面前，办公室已经没有任何退路。目前免费供餐的管理框架已搭建完毕，关键是规章制度的贯彻落实。20__年度食堂工作，将以兑现制度为重点，在严格执行制度的基础上，悉心征求大家意见，加强职工间的互动交流，将心比心，以心换心。坚定不移地把领导的关心变成运行员工的欢欣和开心。

20__年度办公室以协调服务为主线，在公司领导的带领下，积极开展好本职工作。在坚持三个服务的同时，进一步创新管理，提高工作的时效性和及时性，通过把握服务工作的规律，来提高办公室工作的主动权，更好地为公司年度目标任务的完成创造条件，为公司的扭亏增效工作做出应有的贡献。

酒店客房部工作计划篇三

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划：

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x%。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx%

今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算□xx年，我部平均每间房(不含折旧)的`出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

酒店客房部工作计划篇四

酒店业是一个依存度很强的行业，其产品具有不可储存不可移动的特性。也就是说，酒店需要将自己的产品尽可能多的销售出去，才能保障正常的经营及提高利润。现将月工作计划计划如下：

1、酒店各部门之间充分沟通，尽可能满足客人需求而解决问题

应该对酒店的客源结构做出相应的调整及分配进行灵活的变更。下面是我店结合自身情况对各市场的特点调整比例进行说明：

在现有182间房数量下控制比例在50%左右散客比例4%，如果能够更高当然，可相应减少团队用房。协议公司商务散客是酒店客源中最重要的部分，受到国内刺激内需的影响，国内商务散客与往年相比有了较大的增长，我们应当抓住这次机遇，加大散客销售力度，扩大散客市场。在对散客市场进行扩充时可选择以下几种方式：

1、根据周边机关、部委制定针对性较强的销售策略，在国内刺激内需的大环境下，各省市地区得到了充足的资金，很多地方的土建、能源、冶金、等项目正在进行或者在审查中，酒店可根据国家发改委，建设部，核二院等设计审批部门在周边的特点着重开发，可也以联络尽可能多的驻京办，酒店周边还分布大量的科研院校及大学。

2、由于酒店距离北京展览馆不远，提前与举办方联系借机发展外地客源。

3、对原有协议散客深度开发，这部分客源是酒店经营的基础，在日常工作中应对其进行分类进行科学的管理。需要将这部分的客源细分成多个阶段，进行深度开发根据入住

情况将他们分成高、中、低，几个档次。通过销售人员进行细致的维护，来达到稳定增长的目标，这类客人要酒店定期的提供一些特殊的优惠或激励政策来进行奖励，以不断刺激其成为最忠诚的客源。例如根据协议公司在酒店当年的入住间夜数量，利用酒店集团的连锁性质，向客人提供赠送本地或异地连锁店的间夜，达到激励维护的目的。

在现在的大经济背景下，现有房间数量下，将订房中心散客达到或控制在25%左右，订房中心散客很重要，其散客主要以外地客人为主，由于酒店不可能抽出大量的物力和财力开拓外地市场，所以酒店还要依赖订房中心来做对外的宣传，由于现在酒店多于订房中心合作，大家的佣金比例又相差不多，这样就需要酒店制定出有别于其他酒店的优惠政策，提高与其他酒店竞争性，以达到高性价比来扩大酒店异地客人中的知名度。

通过对订房中心的促销，统计订房中心在酒店的常客来达到将这部分客人变为自己的商务散客的目的。

例如酒店赠送欢迎果盘欢迎饮料等。

会议市场根据酒店房量控制在12%上下，会议市场细分有好几种，总体分为三大类：大型会议、社团会议、企业会议。由于受到酒店自身会议设施的限制，着重开发以下几种：

- 1、董事会会议，一个社团一般一年举办三、四次，而且都经过精心策划和安排，人均花费比其他社团会议要高，人数在15人左右。
- 2、委员会会议，社团是通过委员会进行运作的，而这些委员会每年都需要举行几次会议，人数在15人左右。
- 3、管理层会议，企业的管理人员经常要到一个安安静静的环境，远离电话和其他琐事，以便于安心地去探讨一些重要的

事情。根据公司规模及管理层级别选择适合酒店的会议接待，一般在20人左右。

4、技术会议，专家们需要经常讨论一些互相关心的事情，这类会议不像其他的企业会议那样复杂，精细。

酒店客房部工作计划篇五

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，__大酒店又翻开了崭新的一页！在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，__人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练企业内功，争创__品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

一、提升产品质量，强化队伍建设

随着__市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可避免的选择。在硬件设施设备上，酒店将在__年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立__人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

二、加大促销力度，强化市场拓展

“__”之川菜品牌，已在__市餐饮市场争得了一席之地，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定__之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的基础。

三、培养创新意识，加大创新举措

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，__年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，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，在__年的基础上，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。

四、严格成本控制，量化部门成本

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今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量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，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。

五、提高员工福利，增强企业文化底蕴

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年里，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、

攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把__大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将借__市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘__大酒店美好的明天！