

2023年酒店绩效考核方案(模板5篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

酒店绩效考核方案篇一

为了提高各部门的工作业绩，不断完善提高员工的工作能力，并达到实际在工作中的效果，通过对员工在实际工作中的绩效管理，使每位员工都很清楚的熟知自己的职责和工作目标，以及知道完成部门予以自己的工作目标完成的情况等，最终实现酒店的经营要求，使酒店达到最佳的运营状态。行政人事部结合酒店的现状，特制定月度绩效考核方案，具体操作方法如下：

一、考核目的

通过绩效管理，提高部门工作业绩及员工的工作能力，让员工更好的履行工作职责，以达到最佳工作状态，同时也使酒店达到最佳营运状态。

二、实施时间

从 年 月 日执行

三、考核对象 酒店全体员工

四、考核办法

1、为了简单有效的实施绩效管理，全酒店分三个层次进行绩效考核，即基础员工层、基础

管理层(领班、主管)、管理层(部门经理)，考核比例为工资总额的30%。

2、员工工作考核和工作表现的评估分别为分值系数。

3、由行政人事部根据不同层级的绩效结果设定统一的考核分值，在一个考核周期内，每个员工表现评估的结果，作为工作考核的结果得到自己的分值，分值系数由两部分组成，即100分的固定分值，20分的浮动分值，当员工当月表现十分优秀时，最高分值为120分。

4、员工奖励和处罚直接对应分值的变化；

5、每月先由员工对自己本月的'工作表现作出评估，然后由上一级领导作出评估，基础员工层和基础管理层评估结果由部门经理签字确认后报人力资源部审核。

6、各个部门由于工作任务和特点不同，在工作技能、工作能力、工作效果的评估中，允许部门添加具有部门特点的工作内容指标，但是必须上报行政人事部并总经理批准，不得任意改动。

7、部门经理的考核由两个部分组成，即责任目标考核和管理目标考核(详见部门经理绩效

考核表)

五、评估时间及形式

每月 号前采取书面方式由酒店各级管理层进行绩效评估。

六、结果应用

1、考核结果作为评选月度优秀员工的依据；

2、考核评分标准为：

99分—90分为良好，员工将得到100%的绩效工资；

89分—80分为及格；员工将得到80%的绩效工资(不超过部门总人数的10%)；80分以下为不及格，员工将得到70%的绩效工资(不超过部门总人数的10%)。连续三个月考核不及格者，将给予降职、降级、劝退或半年内不得加薪；连续三个月考核优秀者，将给予晋升、晋级奖励。

3、考核结果作为职务调整(升迁、降职)，薪资调整等有效依据；

4、考核结果将进入到员工个人档案以备案

5、考核结果将作为员工绩效工资的发放依据。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店绩效工资考核方案。

酒店绩效考核方案篇二

绩效考评是现代餐饮酒店进行人力资源管理的一个重要环节，它是依据一定的目的、程序，对照工作目标或绩效标准采用科学的方法，对员工的工作目标完成情况、员工的发展情况等工作绩效给予全面、系统、客观的评定，并将评定的结果反馈给员工的过程。同时餐饮酒店针对员工能力欠缺的地方进行有效的培训，从而提升员工的整体素质。因此说，它是现代餐饮酒店人力资源管理的基础。需要强调的是没有公正、合理的绩效考评，员工的激励、薪酬、福利等都将成为一句话。应当指出：绩效考评从理论上讲，是具有很强的可操作性。然而，餐饮酒店在实施和操作绩效考评过程中经常会碰到一些难题。依据笔者从事餐饮酒店工作多年实践和基于理

论上的思考，笔者就这方面的问题在此作一些初步的探讨，旨在抛砖引玉，以求同行对这一问题的关注：

笔者曾就绩效考评问题在员工中进行过调查，有不少员工认为绩效考评是无效的，关键原因在于餐饮酒店相关部门在设计、实施绩效考评时出现问题所致：如考核目的不明确，有时甚至是为了考核而考核，餐饮酒店考核方和被考核方都未能充分清楚地了解考核只是一种管理手段，本身并非是管理的目的。同时考核在内容、项目设定以及权重设置等方面表现出无相关性，随意性突出，常常仅体现管理者意志和其个人好恶，且整个体系缺乏严肃性，任意更改，难以保证制度上的连续一致性。

从目前温州饭店行业来看：在考评实践中，普遍采用的是上级对下级进行审查式的考核，考核者作为员工的直接的上司，他和员工的私人关系的好坏、个人的偏见或喜好等非客观因素将在很大程度上影响绩效考评的客观性，这样就很容易形成“领导说你行，你就行，不行也行；领导说你不行，你就不行，行也不行”的局面，作为考核者的领导由于一家之言是很难给出令人信服的考核意见，因而常常会引发上下级关系紧张，甚至于优秀员工辞职的现象。要客观的全面的'评价一位员工，往往需要多方面的观察和判断，考核者一般应该包括考核者的上级、同事、下属、被考核者本人以及客人等多方面的意见，实施全面的综合的考核，从而得出相对客观、全面精确的考核意见，单一的考核人员往往由于考核者缺乏足够的时间和足够长的机会了解员工的工作行为，同时考核者本身也可能缺乏足够的动力和能力去做出全面的细致的评价，这样往往会导致评价结果的失真。

三、考核标准是否统一问题

对任何一个餐饮酒店而言，在餐饮酒店内部建立一个统一的绩效考评系统，为同层次的员工提供一致的竞争标准，不仅能够保证考评体系系统的公正性，而且可以实现餐饮酒店所

有部门的一致目标，促进餐饮酒店发展。所有的同层次员工的考评标准一致，也就不存在标准高低不均，保证考评系统的公平性，这对员工可以形成一种激励，从而达到餐饮酒店发展的目的。

然而由于餐饮酒店各部室的工作性质、工作职能不同，建立统一的绩效考评体系并不符合各部门的客观实际发展情况。如果为不同部门设立各异的考评标准，又有可能造成内部的矛盾，以前台为例：对客房部员工的考核主要以客房的出租率为标准，而对营销部员工的考核主要以平均房价为标准也就是说，对客房部员工而言，出租率越高，其奖金基数就越大，其报酬也就越多；而对营销部员工而言，平均房价越高，其奖金基数就越大，其报酬也就越多。但平均房价越高，客人入住客房的客人就会减少，客房的出租率就会下降，也就是说，这两者是矛盾的两个方面，是对立而存在的。

四、考核的实施方式问题

绩效考评面对的是餐饮酒店的全体员工，考评过程的实施需要得到员工自身的配合和支持。尽管大多数员工都认为绩效考评是很有必要的，并且其作用也很大，然而他们却要求保证整个考评体系的合理性、公正性为前提。并且由于员工个人爱好、文化背景等方面的差异，即使对统一考评体系，不同的员工也会产生不同的看法。是强制员工使用统一规定的考评标准，还是提供多个被选方案，让员工自主选择适合自身特点的考评系统？前者可以保证同一层次的员工绩效之间的可比性，为员工的普升、加薪提供依据，却有可能抑制员工某些才能的发挥，如创新才能；而后者有助于激发员工全方位的才能，但同时也破坏了员工绩效之间的可比性，形成不公正的餐饮酒店氛围。

从目前温州大部分餐饮酒店来看，大部分餐饮酒店是采用强制执行的方式来实施绩效考评，但随着现代餐饮酒店的全面发展，餐饮酒店将会越来越注重员工的全面发展，自主选择

将为员工技能、水平的发挥的提供舞台。可以肯定，这种方式也必将受到越来越多餐饮酒店的关注。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店餐饮绩效考核方案。

酒店绩效考核方案篇三

一、总则

定本方案。

(二)本绩效考核方案适合本酒店各部门员工的绩效考核。

二、考核目的

员工身的综合绩效考核成绩作为部门每月奖金领取、优秀部门评选、年终发放的'依据。

三、考核原则

为充分发挥绩效考核对酒店各阶段工作的经营管理状况的信息馈作用，以及对各部门工作的指引作用，绩效考核应遵循以下原则：

一、明确化、公开化原则。考评内容、考核标准、评分细则、考评程序和考评结果透明公开，对酒店各部门形成正确指导，在酒店内部形成良性竞争的机制。

二、客观考评原则。绩效评估过程中，考评者应对考评对象做出客观的评价，如实的填写有关考评资料，不应带个人主观因素和感情-色彩，做到“用事实说话”，使评估建立在客观事实的基础上，其次要做到被考评者与既定考评标准作比

较，而不是人与人之间作比较。

三、考评结果及时反馈原则。在评估结果出来后，评估的结果及评语一定要及时反馈给考评者本人，否则就起不到对员工的评估的教育作用，在反馈评估结果的同时，还应向被考评者就评语进行解释说明，肯定员工的成绩和进步，说明不足只处，提供今后努力的方向。

四、考核内容与标准

(一)考核时间：1. 月度考评：以月份为期限，具体考核工作开展时间为

每个月25日至30日。

2. 年度考评：每年12月20—12月25号

(二)根据财务部对酒店经营情况核算，对经营部门制定经营指标绩效奖金，后勤部门按照一定比例提取奖金。

(三)未转正的员工和管理人员不参与月度绩效考评。

(四)考核内容以及标准：

1. 工作态度（每达标一项给4分，总分20分）

a很少迟到、早退、缺勤，工作态度认真

b工作从不偷赖、不倦怠

c做事敏捷、效率高

d遵守上级的指示

e 遇事及时、正确地向上级报告

2. 基础能力（每达标一项给3分，总分15分）

a 精通职务内容，具备处理事务的力

b 掌握个人工作重点

c 善于计划工作的步骤、积极做准备工作

d 严守报告、联络、协商的原则

e 在既定

3. 业务水平（每达标一项给4分，总分20分）

a 工作没有差错，且速度快

b 处理事物能力卓越，正确

c 勤于整理、整顿、检视自己的工作

d 确实地做好自己的工作

e 可以独立并正确完成新的工作

4. 责任感（每达标一项给3分，总分15分）

a 责任感强，确实完成交付的工作

b 即使是难的工作，身为组织的一员也勇于面对

c 努力用心地处理事情，避免过错的发生

d 预测过错的可预防性，并想出预防的对策

e 做事冷静，绝不感情用事

5. 团队合作精神（每达标一项给3分，总分15分）

a 与同事配合，和睦地工作

b 重视与其他部门的同事协调

c 在工作上乐于帮助同事

d 积极参加公司举办的活动

e 有集体荣誉感

6. 自我意识（每达标一项给3分，总分15分）

a 审查自己的力，并学习新的行业知识、职业技能

b 以广阔的眼光来看自己与公司的未来

c 是否虚心地听取他人建议、意见并可以改正自己的缺点

d 表现热情向上的精神状态、不向外倾诉工作上的不满

e 即使是分外的工作，有时也做出思考及提案

(五) 考核等级划分：考核结果分为abcd四个等级

a级 月度考核在85分以上

b级 月度考核在75分以上

c级 月度考核在65分以上

d级 月度考核在65分以下

注:年度考核总分为各月度考核加和之平均分!

(六)特别注意:

- 1、为鼓励员工能长期为酒店服务，年度考评特对入店一年以上的员工进行加分，服务满一年的员工加10分，服务二年的员工加7分。(此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限)
- 2、员工漏打卡情况可用调休抵(迟到与早退不能抵)，调休不再另外享受。
- 3、年度代表酒店参加各项活动获得荣誉的员工进行加4分。(此项加分在员工考评总得分基础上再另行加分，不以总分100分为限)

五、考核程序

- (一) 人力资源部根据工作计划下发〈年度月度全员考评通知〉。
- (二) 各部门成立考评小组(由部门第一负责人、执行总经理、总经理组成)，对部门员工进行各项考评。
- (三) 部门依据考核办法使用考评标准量化打分。
- (四) 考核对象自 总结，其他有关各级主管对下级员工准备考评意见。
- (五) 汇总各项考核分值，该总分在1~100分之间，依此划

分abcd四个等级，考核表需附有总结性评语一项。

(六) 考核结果上报人力资源部分存入员工档案。

(七) 考核之后还需征求考核对象的意见。

(八) 各部门向人力资源管理部上交员工绩效考评结果。

(九) 各部门考评小组成员在组织考评时应严格按照本公司的绩效考评

内容与标准组织考评。

六、绩效考评工作总结与分析

(一) 分析考评结果的客观公正性与可信度。

(二) 进一步核查考评结果的准确性，并及时向员工公布考评结果。

(三) 总结考评过程中出现的问题以便在下一次考评之前改进考评方案。

七、结语

以上绩效考评方案自2013年1月开始实施，希望各部门在规定期

内认真安排考评小组成员认真组织考评，同时也望各员工积极配合参与

考评工作。

一个公司，一个团队，公司的发展要靠团队共同努力奋进，希望各部门员工团结合作，在促进公司发展的同时，也让自

及得到全面的发展。最后，祝愿我们的团队团结奋进，祝愿我们公司前程美好！

酒店绩效考核方案篇四

（一）目的`

为规范前厅工作管理，提高前厅服务接待水平，激发员工工作积极性，特制定本方案。

（二）范围

本方案适用于对前厅各岗位工作人员的考核。

（三）原则

定性与定量相结合，公开、公正。

本方案主要对前厅各岗位服务质量、操作规范、对客态度、服务意识等方面进行考核。

工具管理：行李车、行李寄存单等设备用品齐全、完好，摆放位置得当，检查中每出现1次扣1分。

行李接送：接送行李迅速、清点件数准确、交接手续清楚、暂存堆放整齐、运送行李细心，无任何损坏、丢失、差错等责任事故发生。每发生差错1次扣2分。

行李寄存：主动热情，件数点清，发放准确，手续完善，每发生差错事故1次扣2分。

服务态度：热情、礼貌、周到，不向客人索取小费。每发生1次客人投诉扣2分。

服务：入住接待手续办理不超过3分钟，记录准确，每发生客人投诉或出现差错，扣1分。

分房：熟悉房态信息，分房准确，每发生差错1次，扣1分。

处理：对客人换房、降低房费等要求及时请示，及时答复，记录准确，处理得当，每出现差错或客人投诉扣2分。

服务态度：礼貌、热情、周到，每发生一次客人投诉扣2分。

服务：接转电话迅速，准确，无错接、漏接、误转现象发生，每发生差错1次或引起客人投诉扣0.5分。

接听电话：语言规范、迅速及时，抽查中发生长时间无人接听或占线，1次扣0.5分。

接受留言：应准确记录客人姓名、房号、留言内容，并及时转告，发生1次漏转现象扣2分。

叫醒服务：准确掌握叫醒客人姓名、房号、叫醒时间，输入电脑正确无误，电脑叫醒5分钟后，人工叫醒确认一遍，每发生1次漏叫或引起客人投诉扣2分。

服务：服务意识态度热情，微笑服务，语言运用准确得当，每出现1次客人投诉扣2分。

传真、打印、复印等服务：操作准确、迅速，符合客人要求，差错率0，每出现差错1次扣2分。

订票服务：准确、及时，符合客人要求，每出现差错1次、发生客人投诉1次均扣2分。

工作记录：完整、准确，无人为差错，每出现差错1次扣1分。

手续办理：办理结账手续快速准确，提取寄存行李准确无误，

每出现差错一次扣1分。

欢送客人：主动告别，欢迎客人再次光临，祝福客人旅途愉快等，每发生一次客人投诉，扣2分。

记录：迅速将离店信息输入电脑，调整预订、分房及查询信息，迅速通知客房中心整理房间，为继续迎接新客人提供优质服务，每出现差错1次扣2分。

1、前厅部经理制定各岗位绩效考核指标及评分标准，制定绩效考核表。

2、根据各岗位员工日常工作记录、工作报表、客人评价及投诉情况等对员工进行考核评分。

3、员工在考核期内填写“员工自评表”，作为绩效考核参照依据。

4、前厅部考核周期分为：月度、季度、年度考核三种。

s□优秀、90~100分、薪酬上调3个等级或升职1级。

a□良、80~89分、薪酬上调2个等级。

b□好、70~79分、薪酬上调1个等级。

c□一般、60~69分、薪资待遇保持不变。

d□差、60分以下、减少5%的工资。

酒店绩效考核方案篇五

如何有效加强对连锁厨务部系统的管理控制，是做好连锁厨

务管理工作的重点。既要允许分店厨师长有相对的管理自治权力，又要保证分店厨务部的各项管理必须围绕厨务部制定的总体方针、指导思想来开展工作。

本期介绍的厨务部对连锁厨师长的管理督导是从9个要素来进行综合考核评定的。这9个要素基本涵盖了厨师长日常管理的各个方面，比较系统全面。

考核依据：参照各店人才输出记录表(必须上报厨政才有效)

评分办法：每培养1名，奖励5分；每输出1名员工，奖励2分

连锁店的发展，对人才的需求大部分需要内部培养，这是一贯的做法，所以分店厨师长能够培养出多少优秀人才就显得格外重要了。但是，大家都有一个共同的心理，自己培养的员工都不愿意将其调往别的分店(除非是那些不好管理的员工)，需要不断做协调工作才行，这给厨务部的人员宏观调控工作造成了压力和被动。

要解决这一问题，使被动变为主动的最有效办法就是让各厨师长积极自愿推荐，促进各厨师长多下精力培养人才。通过这种激励方式，今后，只要厨务部下发通知说某分店缺乏某类人才时，各店就会主动提出供应，这就是厨务工作所要达到的目的。

数据的收集比较简单，分店人员有调动时，必须提交一份申请单给厨务部签字，以签字为准。考虑到人才的培养一直都是餐饮连锁的薄弱环节，所以只奖不罚。

考核依据：参照厨务部制定的连锁各店毛利率指标

评分办法：每多一个点奖励10分，每降低一个点扣5分

厨房的毛利率在整个餐饮行业来说，都维持在差不多的水平。

太高就是暴利;太低，企业就没有赢利。厨房毛利率要想提升到很高的水平是很难的一件事情，但下降却很容易。因此，我们在管理毛利时，通常使用“控制”两个字，控制的目的是不让毛利率下降，毛利率不下降就等于成功。所以，如果厨务部毛利率提升，奖励分值自然就要高，反之，扣分也重。

数据的收集也比较简单，只需年底由财务提供连锁各店每月毛利率进行比较即可。

考核依据：参照厨务部每季度出品抽查成绩及达标分数线

评分办法：每超1分奖励2分;反之，扣1分

每季度厨务部都要组织进行连锁店的出品抽查，抽查可分随机抽查和定向抽查，90分为及格分数线。因为季度检查是比较全面和公平公正的，因此成绩也具有权威性，适合评定考核厨师长的日常出品管理工作。

数据统计简单，统计全年4个季度的检查分数即可。

考核依据：参照厨务部进行的季度连锁各店五常检查成绩

评分办法：每个镜头扣1分

五常管理是厨务管理的一个特色，应持之以恒的贯彻执行下去。厨务部非常重视这项工作，每季度会组织连锁检查一次，主要以拍照取证的方式进行，因此成绩更具有权威性。每个执行五常不合格的地方扣1分。

考核依据：参照厨务或行政下发的处罚通报

评分办法：每个处罚通报扣5分。全年无处罚通报的奖励10分

安全、违纪方面也是考核厨师长日常管理的重要部分，考核

的标准通过行政下发的通报来进行评分，比较有说服力。需要进行通报的基本上都是较大的责任事件，将此纳入考核内容也是必要的。

考核依据：参照厨务部组织的各项培训考试成绩及达标分数线

评分办法：每超出1分奖励1分；反之，扣1分

为了引起厨师长对厨务开展的各项培训考试工作的重视，有必要将此项工作纳入考核体系。员工或主管的考试总平均成绩将作为厨师长的成绩，这样一来，厨师长自然就会重视每一次考试，也就不会允许有人缺考，更不会允许有人不参加培训了。厨务制定的员工达标分数线是85分，主管是90分。

参考依据：参照分店厨部创新菜品被厨务部采用的`菜品道数

评分办法：每道被采纳并被推广的菜品奖励10分

虽然设有专门的技术研发部，但厨务部每年仍然会推行全员创新活动，积极鼓励分店进行创新，这样能调动分店员工进行技术创新的积极性，同时也可以缓解厨务部创新的压力。分店厨师长要想获得绩效分数，就必然会主动组织员工共同学习、共同提高。前提是分店创新出的菜品必须经厨务部确认并在连锁店推广才有效。

只要在连锁厨务部会议上对分店厨师长工作提出表扬的，每次奖励5分。厨务部不定时组织连锁厨师长沟通会议，会议上如有对厨师长的具体工作事项提出表扬的，将给予5分的奖励，以会议纪要的记录为准。

每年年底，厨务部将会根据以上8个方面的奖罚分统计来对各厨师长进行综合评定考核，并进行排名，最后按照每分折合50元的标准进行奖罚。此外，排名连锁店第一的奖励1000

元，排名最后的罚款500元。

此项工作的关键是要保持连贯性，不能中断，到年终必须给予兑现。这样，才能激励厨师长的工作积极性。