

# 最新酒店的绩效考核方案(模板5篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店的绩效考核方案篇一

为加强企业管理，建立健全培训机制，使培训工作制度化、规范化、经常化、创新化、强化其考核力度，特制定本员工培训考核方案。

各单位上报培训计划，由人力资源部审定后实施，人力资源部是员工培训工作的综合管理部门，并全面负责对各单位的考核工作。

### （一）安环知识标准

- 1、掌握安全生产、环保方针、政策和公司安环的规章制度及有关安全技术规定。
- 2、懂得安全生产和环境保护工作的重要性。
- 3、基本掌握本岗位的生产工艺及主要设备概况。
- 4、能正确使用防护用品、消防器材、工器具及本岗位的仪表设施、防护装置、安全装置等。
- 5、能准确掌握本岗位的安全规程。
- 6、掌握一般职工的安环职责。

## （二）生产技术和工艺知识标准

- 1、熟练掌握本岗位操作规程。
- 2、掌握本单位和本岗位工艺流程知识。
- 3、懂得设备性能、原理、维护保养及操作。
- 4、熟悉本岗位安全生产、防尘、防毒知识。
- 5、做到“四懂”，即懂知识、懂原理、懂性能、懂用途；“三会”即会使用、会维护保养、会排除故障。

本考核办法只从安环知识和生产技术知识方面考核，涉及其他方面由公司相关部门根据实际加以考核。

1、各单位根据培训时间要求组织培训，结束后由公司安环部和生产技术部联合出题考试，并负责考试管理和试卷评阅工作，全过程本着公平、公正、公开的原则。

### 员工培训考核表

2、考试成绩汇总各方面评定出优（95分以上）、良（80—95分）、中（60—80分）、差（60分以下）等，并按单位（可按车间统计）算出优秀率和及格率，评阅完毕后公布结果，并整理上报公司领导和相关部门（特殊情况下考试成绩评定标准可根据实际情况采取灵活多变的形式）。

3、公司安环部和生产技术部负责对各厂进行培训考核，由公司人力资源部监督。

（1）及格率达95%以上的，奖励单位负责人人民币200元，凡成绩达95分以上的员工，将给予50元的奖励。

（2）凡未及格人员进行待岗1—2个月处理，限期学习补考，

期间只发个人岗位工资的60%，补考合格后上岗，否则予以辞退。

(3) 对及格低于80%的，处罚其单位负责人200元。

4、各单位根据培训及考核情况，按10%的比例，评选“岗位操作能手”，“最佳学习标兵”，“最佳创新成果”等，评选可个人申请或车间申报，经厂部审核，再上报公司审批。评选采用“逐级递减法”确定人员，除发给荣誉证书外，还给予获得者50元奖励。

## 酒店的绩效考核方案篇二

为鼓励先进，鞭策后进，充分发挥员工的积极性和主动性，公平、公正地对员工本月工作绩效进行评估，肯定成绩，奖优罚劣，从而不断提高员工的服务意识和业务技能，以提高酒店工作效率和服务质量。

### 1、考核周期

各部门每月对员工进行一次考核，并于当月23—25日将各部门考核结果汇总提报至办公室。

### 2、考核方式及绩效工资标准

每月参照考核评分表对员工进行相关项目的考核，按工资标准从工资中提取相应额度作为绩效考核浮动工资，员工月考核分值作为系数乘以考核工资，以作为考核结果的实际绩效工资。

### 3、考核关系

1) 部门经理（含）以上由总经理考核。

2) 各部门领班由各部门第一负责人考核。

3) 普通员工由直接领导考核。

#### 4、考核范围

宾馆全体员工。

(附后)

1、总分在91分以上，可得绩效工资120%；

2、总分在80分—90分（含）以上，可得绩效工资的100%；

3、总分在70分—80分之间，可得绩效工资的90%；

4、总分在60—70分之间，可得绩效工资的80%；

5、总分在60分以下，可得绩效工资的60%；

6、如连续三个月总分均低于60分者，将予以调整工作岗位。

## 酒店的绩效考核方案篇三

### 宾客住宿须知

一、入住本酒店的宾客必须遵守以下宾客须知：

1、宾客住宿时，凭身份证、回乡证、国外同胞证、驾驶证等有效证件住宿，夫妻同住须凭结婚证和身份证到总台办理登记手续。2. 宾客携带的贵重物品、大额现金、请妥自行妥善保管。

3、严禁将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险品及匕首、三棱刮刀、弹簧跳刀等管制刀具带入本酒店。

- 4、严禁在本馆内进行卖淫、嫖宿、吸毒、赌博、传播淫秽物品及打架、斗殴等到违法犯罪活动。
- 5、严禁在客房内参与非法传销等演讲活动。
- 6、宾客不得擅自在客房内烧煮食物，不得酗酒滋事、大声喧哗影响他人休息；不准私自留客住宿或转让床位。
- 7、房内物品必须爱护，如有损坏要照价赔偿。
- 8、如果宾客违反了以上规定，酒店有权拒绝该宾客使用房间。

## 二、客房房卡及取电

本酒店客房取电方法：宾客进入房间时，使用房卡取电，将房卡插入感应取电器方能有效。为了方便您的进出，更好地保障阁下财物安全，当您出门时，并将房卡取出，随身携带。如不慎遗失房卡，请及时通知总台，重新办理领取手续，并补交100元房卡工本费。

## 三、保安系统

本酒店备有二十四小时巡查服务。每间房门上都安装有电子眼，若有任何可疑情况，请立即与总台联络。总台服务电话6111，6222，另外提醒您睡觉时，将门后边的防盗扣扣上。

## 五、网络服务

酒店每个房间均有无线wifi自动连接服务，为阁下提供优质的免费网络连接服务及免费有线长短途电话服务。

## 六、留言服务

阁下如需留言服务，请致电总台，总台电话6111，6222。

## 七、电话使用

本酒店提供免费的长短途电话，拨打电话时，请在号码前加“9”，每个房间设有独立电话号码，拨打本酒店其他房间的电话时，请拨打该客房电话后四位数字。

## 八、其他电器使用

为方便您的旅行，总台准备有万能手机充电器，如有需要，请致电6111，6222向总台借用。退房时请将借用物品和房卡一起交回总台。这些电器如有损坏，须赔付充电器及数据线各50元。

## 九、叫醒服务

阁下如果在某个时间段需要叫醒服务时，请预先致电6111，6222与总台联系，我们会为您提供准时叫醒服务。

## 十、访客

为了给客人提供一个安全舒适的环境，未经住客的亲自授权，服务员是不为访客提供开门服务的。请访客在晚上23:00后离开客房，如果需要加开房间，请到总台办理手续。

## 十一、饮用水

房内卫生间内的冷热水不可以直接饮用，请使用房间内配置的电热水壶开后方可饮用，放水去水壶时，不要放太满水预防煮开时会溢水导致漏电，请注意安全。

## 十二、退房时间

1、住客退房时间为中午12:00前，12:00后退房每小时加收30元，下午18:00后按全天收费。

2、住客转房时间须在中午12:00点前、14:00后加收60元，超过下午17:00点不办理转房手续。

3、钟点房每天中午12:00点到下午15:00，收费100元。超时按全天收费。为了节省您的宝贵时间。退房前请拨打总台电话通知服务员上来检查客房。

星际酒店

## 酒店的绩效考核方案篇四

我们的承诺:关心客人，以职业态度来解决客人的不满。

1、认真倾听，坚持目光的交流，并且不能打断客人的谈话。

2、诚恳地向客人道歉，并对客人提出的意见表示感激。。

3、谨慎地处理投诉，可能的话应在没有其他客人的地方处理投诉。

4、当需跟进服务时，须向客人解释下一步将在何时、由何人执行，并告知预计完成时光。

5、投诉处理完成后，应与客人联系，询问其是否满意。

6、在餐饮部发生的投诉，应立即经过退款或更换食品来妥善地解决。

7、对于较为严重的投诉，应发道歉信给客人同时送上一些致歉的表示（如水果，餐酒或小礼品）。

8、所有书面的投诉需在一个工作日内给予回复。

## 酒店的绩效考核方案篇五

为了实现本酒店业绩攀升和员工的全面发展，建立有效的绩效考评机制，加强部门之间的配合协作能力，提高酒店经营管理机制，特制定本方案。本绩效考核方案适合本酒店各部门员工的绩效考核。

目前绩效考核已经成为企业人力资源管理中备受重视的环节，所谓绩效考核就是对“绩”，“效”的考评，“绩”就是员工业绩。在酒店管理工作中，绩效考核的重要作用可以从酒店战略发展层面、人力资源管理层面、经营管理三个层面进行分析：首先，通过绩效考核及相应管理，可以提高酒店核心竞争力，实现酒店经营战略调整，并能确保酒店短期目标与长期目标相联系；其次，它是支撑人力资源管理的有力工具，提供了解员工的途径，作为薪资或奖金调整、奖惩、晋升或降级的依据；再次，它是经营管理必要的沟通渠道，绩效考核将所有员工都纳入到管理活动中，成为管理者更好了解酒店运作、组织现状的门道，也是员工参与本酒店管理的方式之一。希望通过绩效考评这一制度的实施，能够实现酒店本身和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。

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反馈作用，以及对各部门工作的指引作用，绩效考核应遵循以下原则：

- 1、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。
- 2、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。

3、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。

4、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。

（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！

（五）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）

（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

容与标准组织考评。

（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。

以上绩效考评方案自20xx年x月开始实施，希望各部门在规定时间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评工作。

一个公司，一个团队，公司的发展需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！