

最新酒店pa年度工作计划(模板8篇)

幼儿园工作计划是教师对幼儿园整体工作进行系统性安排和组织的重要依据。小编为大家提供了一些详细的教学工作计划样本，希望对大家的教学工作有所帮助。

酒店pa年度工作计划篇一

1、区市场分析预测

近几年来随着社会的发展、人们的思想提高，旅游业的增加，使得经济发展迅速，目前酒店业在市内十分看好。从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高酒店在两年内竞争不算激烈，可以从中采用各种应对措施稳定客源。

2、竞争对手分析

对于每个酒店来说，每个同档次的酒店都是自己的竞争对手，甚至某些不同档次的酒店也成为潜在竞争对手，但从目前情况看，在本市的竞争对手的不是在市区的酒店，而是附近的几家连锁酒店。连锁酒店都是依照总店的经营模式定位，而不会根据实地的实际情况定位。

3、本酒店竞争能力分析

本酒店的优势：

本酒店属于自创酒店使用自己的模式和定位，可根据人们的消费水平自行调价来提高住客率，不用按照连锁酒店的模式给予定价，可根据当地的实际情况(淡、旺季)随时推出活动，打造几间独特的婚房，从这方面就有一定的独占性和排他性。

4、销售模型制定

为使销售过程与销售小组活动的关系正常化，制定顾客发展模型，对顾客进行销售前研究，以收集并预测顾客愿望，分析其销售潜能；然后探索和分析其特定需求，进行个性化销售宣传，决定竞争者类型及范围；接下来制定满足目标顾客需求的明确的协议书，以得到顾客的认同；第四步是实施具体策略营销，尝试添加满足或超越顾客需求的增值产品或服务；第五步，随时追踪监控服务反馈信息，保证顾客满意化；最后是了解时尚趋势，精心研究客户未来需求以保持和扩大伙伴关系。

5、全年本酒店客源预测

全年稳定客源首先是关系户，协议客户，老客户，旅行社，维护新客户。

全年酒店目标

全年我店的主要目标市场应确立为商务市场为主导(包括商务散客、商务会议、)，旅游市场为辅。商务市场的开发，我们必须着力拓展商务会议团队，不但只是附近地区的，而且要把触角发展到其他县、区，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为本市知名商务品牌。保证顾客的忠诚度，为今后的竞争打下基础。

根据淡旺季不同月份、各黄金周制定不同的促销方案，做为各月份工作重点和目标。

酒店pa年度工作计划篇二

22xx年度人力资源部在酒店领导的直接领导下，其他部门的大力配合下，秉承打造“鸣凰人的厨房”的经营理念，按照年前制定的工作计划，开展工作；在人力资源管理的各项工作中，取得了一些成绩，也看到了一些工作中不足的地方，为了做好今后的工作，现将20xx年的安排做出如下打算：

根据22xx年营收状况和20xx年餐饮部营收指标，各部门人员编制如下：

1、餐饮部□22xx年餐饮指标为2400万□20xx年餐饮指标为20xx万元，综合22xx年指标完成情况和餐饮所处的大气候影响□20xx年前厅部各岗位人员配置如下：

厨房部各岗位

2、客房部20xx年度岗位人员标配如下：

3、工程部20xx年度岗位人员标配如下：

4、康乐部20xx年度岗位人员标配如下：

5、保安部20xx年度岗位人员标配如下：

合理利用资源，控制钟点工数量和质量。

1、对新入职员工进行酒店员工手册和规章制度的培训，定期组织员工参加酒店服务礼仪的培训（培训由办公室和工会负责），由各部门对新进员工进行服务技能的培训。

2、规范酒店用人制度，酒店新入职人员必须经过人事部进行统一面试，面试合格者方可录用。

1、前厅服务员、传菜员和厨房的打荷、切配流动性较大，服务员在这一年中离职人数为110人，传菜员为46人，打荷为35人，切配为36人，在上半年的员工离职中，自动辞职情况较严重，对酒店员工进行离职流程进行规范，并对员工进行培训，此培训部分可以并入入职培训中。

2、客房部和后勤部人员较为稳定，但是保安流动性也很大，从22xx年5月到现在，离职保安人数为38人。

- 1、员工入职前，酒店提供入职培训，培训酒店礼貌礼仪，店纪店规，和员工手册培训。培训由各部门或行政办公室负责。
- 2、对餐厅领班进行考核，能者居之。1) 每月对领班进行考核，包括礼貌礼仪、服务技能和管理技能的培训考核，连续考核不通过者，作降级处理。2) 设立服务员/传菜员小组长职务，对优秀服务员进行升职不提薪奖励，优秀组长经考核可以晋升为实习领班。
- 3、对服务员/传菜员看台给予10—20元的奖励，给予人头提成，提高服务员/传菜员工作积极性。
- 4、定期组织员工进行规范酒店服务礼仪培训，培训老师可以外请（或酒店资深领班/经理担任），满足员工自身提高的需求。
- 5、制作员工生日福利，寄发生日贺卡（总经理名义），当月底定一天给员工举办集体生日会，让员工感受到酒店对他的关心，满足归属需求。
- 6、设立年假，一线经营部门员工除春节期间和酒店繁忙时期，可享受带薪休假一个星期。
- 7、针对保安离职率高的情况，经调查，主要原因是因为入职后的'保安达不到主管的要求，针对此情况□20xx年严格控制保安入职面试情况，严格把关，实行二级把关制，控制保安流动性，确保酒店安全工作有序的进行。

酒店pa年度工作计划篇三

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企

事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年计划在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，重新制订完善××年市场营销部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理室。强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整个部门总任务相结合，强调互相合作，互相帮助，营造一个和谐、积极的工作团体。

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天候”服务，注意服务形象和仪表，热情周到，针对各类宾客进行特殊和有针对服务，最大限度满足宾客的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

与酒店其他部门接好业务结合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。

加强与有关宣传新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推荐酒店，宣传酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

20xx年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，创造营销部的新形象、新境界。

新的一年已经到来，面对酒店业竞争越来越激烈的现实，以及酒店经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设备设施做好全年维护保养工作。

工程部要确保酒店动力正常运行，要进一步加强设备的维护运行管理，加强计划检修

保养，设备巡检，保证好消防，电梯，配电，中央空调，供水

系统，厨房设备设施等正常运行，特别要提高餐厅部，娱乐部，客房部设施的完好率和舒适度。进一步加大能源管理力度，加强成本意识，完善物耗材料管理，设施设备定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

加强人员培训，服务意识培训，服务技能培训，争取人员一专多能，充分利用人力资源，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上新台阶。

1、狠抓工程部员工的培训考核工作，从礼节礼貌、仪容仪表、服务意识、服务程序、服务质量等方面入手，到提高工作技能，提高工作效率，改善工作形象，做到一专多能，培养复合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，消防，中央空调，电梯等方面技术综合化。对工程部技工实行优胜劣汰，技能考核。针对有的老员工疲沓情绪，注入新活力，人员任用上不搞一潭死水，引入竞争和淘汰机制，常言道：户枢不

蠹，流水不腐。采取能者勤者留用，惰者、庸者淘汰的办法，才能使整个团体随时有竞争，有活力。希望通过培训、考核，使工程部员工都以满怀热情，去创建舒适的硬件环境，为客人提供舒适的服务产品，要彻底改变游击队，救火队，油子兵形象，使后台服务也充满浓郁的酒店氛围。

2、改进工作服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间特别前后台部门间，班组之间，上、下级之间的工作及时性，有效性，不推诿，多做事。每个班组加强对设备设施的日常巡检，按标准路线巡查，责任分区，责任到人。并且由维修班组定期对各部门设施使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修保养，做好电梯、中央空调、消防、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别是对中央空调在春季保养过程中对主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、水系统的清洗保养，精心调试，确保中央空调顺利运转安全度夏。加强对餐饮部、客房部、卡拉ok包房内电器、装饰、水暖等各种设施，厨房设备、餐厅设备的周期保养巡检。保养必须经使用部门确认到位与否，作为对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，发挥利用中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废管理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低成本。

(1) 把握工程配件质量关，对重大配件材料登记使用日期，跟踪使用质量和寿命。加强对配件总体质量的调查控制。

(2) 修旧利废加强考核统计，每月检查班组的修旧利废情况，坚决杜绝只管更换不管精心维修的不良工作作风。

(3) 合理调控设备经济运行，杜绝跑冒滴漏现象。

(4) 贯彻落实能源管理办法，加强对各点水、电能源的使用检查，杜绝浪费。

(5) 加强材料，设备配件的定置管理。建立好设备备件台帐，详细各配件材料用途，便于控制。

(6) 严格控制外协项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外协，尽可能自行维修，尽量控制维修成本。

5、工程部员工要增强个人卫生及仪容仪表意识，增强个人素质意识，学习掌握星级新标准，为酒店创建和谐的美丽环境。

总之，事情无论大小，要干就干最好，我们也相信，没有最好，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业充满激情，对工作充满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个舒适的`酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

酒店pa年度工作计划篇四

做好酒店开业前的准备工作，对酒店开业及开业后的工作具有非常重要的意义；对从事酒店管理工作的专业人士来说也是一个挑战。我采用倒计时的手法，将酒店开业筹备工作作为一个项目来运作，实践证明可操作性极强。

酒店开业筹备的任务与要求，酒店开业前的准备工作，主要是建立部门运营系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，具体包括：

(一) 确定酒店各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉酒店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定酒店的管辖区域及各部门

的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。酒店最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，酒店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

(二) 设计酒店各部门组织机构

要科学、合理地设计组织机构，酒店各部门经理要综合考虑各种相关因素，如：饭店的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

(三) 制定物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作，仅靠采购部去完成此项任务难度很大，各经营部门应协助其共同完成。无论是采购部还是酒店各部门，在制定酒店各部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1. 本酒店的建筑特点。

2. 行业标准。

国家旅游局发布了“星级饭店客房用品质量与配备要求”的行业标准，它是客房部经理们制定采购清单的主要依据。

3. 本饭店的设计标准及目标市场定位。

酒店管理人员应从本酒店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本酒店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

4. 行业发展趋势。

酒店管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，饭店根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

5. 其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、饭店的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

(四) 协助采购

酒店各部门经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，酒店各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。酒店各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

(五) 参与或负责制服的设计与制作

酒店各部门参与制服的设计与制作，是饭店行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

(六) 编写酒店各部工作手册

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

(七) 参与员工的招聘与培训

酒店各部门的员工招聘与培训，需由人事部和酒店各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据酒店工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而酒店各部门经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，酒店各部门经理需从本饭店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

(八) 建立酒店各部门财产档案

开业前，即开始建立酒店各部门的财产档案，对日后酒店各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

(九) 跟进酒店装饰工程进度并参与酒店各部门验收

酒店各部门的验收，一般由基建部、工程部、酒店各部门等部门共同参加。酒店各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到饭店所要求的标准。酒店各部门在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份酒店各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

酒店pa年度工作计划篇五

时间飞逝，又是新的一年。新的一年开启新的希望，新的起点引领新的梦想。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工

作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管.从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较.中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了

自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调.好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，请保留此标记员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心.上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管.更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和.解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合.，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

1、做好内咳嗽惫蒂.，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管.。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店pa年度工作计划篇六

a□前期规划

1，酒店前期运作计划书

2，酒店前期运营管理

3，前期工作备忘录

b□物品筹备

- 1, 各部门、区域的物品筹备
- 2, 采购物品规格价格明细单
- 3, 各物品的供应商的敲定
- 4, 采购概况明细上报
- 5, 部门硬件设备设施、办公用品、酒店管理软件、常耗物品、一次性物品、清洁用品、

c□开业筹备

- 1, 试营业时各项筹备
- 2, 开张时各项筹备
- 3, 各部门开业筹备
- 4, 酒店产品价格的前期议定

d□设备设施

- 1, 设备设施的安装管理
- 2, 设备设施的前期调试
- 3, 设备设施责任制到位

e□装饰装修

- 1, 酒店外围装修装潢工程

2, 酒店内部装修装潢工程

3, 各区域的效果图

f□部门配备

1, 前期酒店大部门的配制

2, 人力资源部、公关部、财务部、工程部、采购部、餐饮部、房务部、后勤部

3, 部门前期协调工作计划

4, 前期部门体制监督运行

a□员工手册

1, 酒店的员工手册

2, 各部门规章制度

3, 员工的岗位职责

4, 岗位工作流程制定

b□员工培训

1, 部门经理前期培训计划

2, 餐饮部培训

3, 房务部培训

4, 后勤部门培训

c□员工招聘

- 1，按部门要求招聘
- 2，后勤员工招聘

d□绩效考核

- 1，初级员工的考核
- 2，培训后的员工考核
- 3，酒店试营业时的考核
- 4，阶段员工品行考核
- 5，前期人工成本预算与控制
- 6，员工岗位工资的拟定
- 7，酒店各部门奖惩制度

a□弱电管理

- 1，各区域的弱电管理
- 2，部门电源开关节能管理
- 3，消防区域管理
- 4，水、电、气的相关管理

b□工程改造

- 1，前期、二期的'改造

2, 具体项目的落实、跟踪

c□设备管理

1, 酒店各部门大型设备管理

2, 设备设施的维护保养

a□餐厅管理

1, 部门配制

2, 部门协调配合工作

3, 餐厅各岗位的工作流程和部门制度的制定

4, 岗位时间表的制定

5, 接待方面管理, 电话预定、上门散客、宴会、婚宴、生日宴、乔迁宴

6, 服务质量的控制与提升

7, 服务技巧的实施与推广

8, 与其他部门协调合作

9, 物耗的成本控制

10, 人力资源成本控制

11, 其他服务的制定

12, 反馈系统的建立

b□厨房管理

- 1, 菜单的制定
- 2, 产品的定价
- 3, 厨房出品质量、样式、菜式
- 4, 菜品培训、资源共享
- 5, 厨房部门制度、岗位工作流程
- 6, 物耗、原材料、物品环节成本控制

c□部门协调

- 1, 与酒店其他部门所有协调配合工作
- 2, 部门协调备忘录
- 3, 部门协调原则

d□员工岗位培训

- 1, 餐厅部员工培训工作

包括：领班、迎宾员、服务员、传菜员、收银员、酒水员、营业员

- 2, 针对岗位性质进行岗位培训，熟悉本岗位的工作流程，酒店环境、文化、人事结构
- 3, 先由酒店统一培训，再进行区域培训
- 4, 培训后进行前期考核

5， 建立考核制度

a□接待

b□客房

c□洗衣房

d□商务中心

e□总机

f□大堂

a□收银

1， 收银员的岗位职责和 workflows

2， 收银员与财务的协调配合工作和原则

b□物品采购

1， 各部门的物品采购明细清单

2， 价格的审核与相关控制

c□成本管理

1， 酒店前期运作成本预算、控制、管理

2□

d□仓库管理

- 1, 库房的物品日常管理
- 2, 进、出库的相关管理
- 3, 领料相关操作程序
- 4, 仓库管理员的岗位职责
- 5, 月存、日进、检验的相关管理

酒店pa年度工作计划篇七

在我上任后我会加强对酒店知识的学习，酒店管理的学习，加强自己的各种人际交往能力，在每天的工作中更加认真，对每天维修单任务进行全面的修理和审核，同时也要加强自身的素质和技术能力，提高对各种突发事件的处理能力。

首先决定清洗和维护锅炉，对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作，同时为节省燃油和减少锅炉的危害，我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作，发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年，每一分钟都在工作，每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了，这些系统都已有部份的磨损和损坏，所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建，我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检查，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合，在今后我会更积极地去对待工作，同时展开对新

进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训。

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化，又在高温和各种酸咸水中工作，经常出现故障，我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢，一到冷天或太阳不好就会热水不够用，客人时不时提出水不够热，为了减少这种情况，我也将在后期的工作中进行检查和处理，并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作。尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵，或是损坏，也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理，众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏，为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全，急需进行更换和修复，让其能保持正常的工作状态。

在此，工作中我还会不断的学习、借鉴，提高自身素质、技术、管理水平，以求完美。

展看未来，我对自己充满信心，对工作我全身充满精神和力量，在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

我会用我的知识技术，管理技巧，把酒店的设备设施搞得更好，同时为了走向现代化、新时代，适应新潮流，酒店会如我所说的每间客房都有新的改进和变化，实现网络化、数字化、自动化，让客房就是一个高档办公室也是一个温馨家。

以上我也提到了锅炉和热水的问题，为了达到更理想化，我

也在构想着能不能我们自己研究设计一个自动电加热水箱系统。这样在天上没有太阳热水不够用或是不够热时我们就可以用电加热而不再用昂贵的燃油了；另由于洗衣房的启用，所以每天都得用锅炉烧蒸气，我们用自来水直接注进锅炉，没有经过特殊的水质处理，从科学角度看多少会对锅炉产生一定程度上损伤，所以我也在构想着，研究设计着是不是能用已经报废的过滤水箱来做一个大型的水质处理器，让我们都报着成功的希望吧。毕竟这些都是一种美好的设想，如能把这些构想变成事实那么对我们的工作，对酒店的成本和服务上都会有很大的改善。

为了完成以上我所说的目标也为了我工作的顺利开展，为酒店设备的能高效正常的工作，我在今后的的工作中将会更加认真，负责的去工作，更加会全身心的去投入到工作当中去，更加的去努力学习新的知识和技术，还有更加科学的管理技巧；我会尽我最大的能力用最热情的工作情绪去工作，用最科学的管理技巧，最具权威的技术把工程部搞得更好，更团结，更能发挥和体现自身和团体的价值和意义。

我对这次主管竞选充满希望，我所有的设想将在这次评选中得以实现，所有的技术才华会得以展示。我一定会胜利！

酒店pa年度工作计划篇八

年度目标：争做xx人最满意的酒店，区域内形成酒店特有的“xx情结”，酒店工作计划。

主要工作：全年营销工作以“打好区域牌，亲情牌”为基础，针对不同的消费群体、不同的季节、不同的节日，定向实施，培养忠诚客户，从而达到提高营业收入、提高美誉度及争做xx人最满意酒店的目标。

重点工作：1、建立建全宾客的档案网络；2、作好年度营销工作的计划性；3、努力作好各类节日及生日宴、婚宴市场的

开发工作；以有形产品为基础，即菜品——全方位的、较显著的恰当定位；服务——从对客服务的感觉上提高服务质量；环境文化——由于硬件设施的局限性，建设好浓郁的文化环境氛围是工作中的重中之重。

1、 建立健全完善各类消费群体的客户档案；

a□ 通过各种方式将客人详尽的人文资料解详细；

c□ 根据档案情况、客户情况，随时进行调整，建立起动态管理档案，真正的发挥作用；

d□ 及时对各类档案资料进行分析、分类、提供出有价值的资料数据，指导建档工作；

f□ 制定各种可获取顾客资料的方式、方法、活动：宾客意见卡、大堂订餐表、特殊宴会通知单、贵宾卡的登记、交换名片、寄信等，自然获取客人人文资料。

2、 充分挖掘自身周围的“宝藏”。

a□ 划定营销区域，制作区域营销工作图，保证客户走访工作的100%覆盖率；

b□ 每月制定客户走访计划，按计划进行检查落实；

c□ 做好日常工作（宾客意见卡统计分析工作，电话回访、餐中面客等）；

3、 巩固老客户，开发新客源。

c□ 针对不同类重点客户，制定出相应的vip服务程序，从“进”到“出”点滴不漏，竭力突出亲情、周到、细致。

1. 结合二店实际情况生日宴、婚宴、双休日的市场开发，应以生日宴市场的开发为主，婚宴、双休日的市场开发为辅。

b□ 双休日的市场开发，坚持作好家庭消费的宣传工作，坚持周末趣味抽奖活动及其他娱乐活动。如演出提高趣味性、娱乐性，吸引家庭消费。

4、 针对不同类型的消费群体，重点抓好特定节日的营销工作。

b□ 特定节日：（妇女节、青年节、母亲节、世界助残日、建军节、记者节、重阳节等）依据节日针对的各类特定人群，提前建立起客户档案，在节日前以各种形式，（邮寄贺卡、优惠卡、走访等）邀请，吸引客人来店用餐，并在店内营造节日氛围，反应出我们对某一特殊群体的关心和敬重；（送花、献歌、拍照、送菜等）

d□ 儿童节及学生寒暑假：

1) 坚持对就餐儿童发放趣味卡片、文具、课程表，及时建立起儿童、小学生档案；

2) 双休日寒暑假系列营销活动，如设立“儿童xx园地”设置各项活动“一餐一卡集卡活动”，趣味游戏（集知识、娱乐为一体）活动。

a□ 每日对竞争对手□xx□xxx□进行考察；

b□ 解其价格、定位、营业额、上座率、新菜品、的营销项目等，建立档案，然后进行统计分析，上报总经理，为总经理提供决策。

3) 将以上两条内容整理出可操作性方案进行实施；

4) 对营销人员制定出相应的考核政策。

1、 营造浓郁的文化环境，对客、对己逐步形成“xx情结”。

b□ 房间内辅以街、巷、景的老照片，说明老街、巷、景的由来，唤起客人对往事回忆；

c□ 亲情活动连续不断，营造情感氛围（如邀老街房来xx过春节、捎年货等）。

d□ 以集团制订的“春、夏、秋、冬”四大高潮为基调有计划地开展营销策划及实施工作。

e□ 酒店宣传工作及时到位，通过各种渠道向客人宣传，让客人及时解酒店的新举措。