# 2024年酒店客房下半年工作计划(十三篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-06-14

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。酒店客房下半年工作计划篇一毕竟我来这...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**酒店客房下半年工作计划篇一**

毕竟我来这里只有十来天的时间，对本店有了一定的了解但还不太熟悉，这里有一个优秀的管理团队，为公司创造了巨大的经济效益，同时也体会和意识到我们存在的问题和不足之处：

1.前厅人员配置不够，存在着招人难、用人难、留人难的问题。

2.前厅员工都是新员工，基本的业务知识和技能还存在很大的欠缺。

3.服务方面缺乏积极性和主动性，更谈不上超前的服务意识。

4.前厅用品工具摆放不合理，存在安全隐患和影响大厅环境的问题。

5.部分设备老化甚至坏掉，没有及时更新和维修。

由于以上原因导致部分顾客有不愉快的用餐经历，以至流失，生意日渐清淡。针对以上问题，特制定本年度工作计划：

一、稳定员工队伍，减少员工的流动性

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动。

二、加强业务培训，提高员工素质

前厅作为饭店的门面，每个员工都要直接面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，困此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

1.前厅员工的服务知识和基本的业务技能。

2.前厅员工的从业能力和超前的服务意识。

3.前厅员工的从业理念。

三、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本

前厅用品工具定位定人，责任到人。住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

以上是我本年度不成熟的工作计划，有不足之处，望领导指正!

**酒店客房下半年工作计划篇二**

做完20\_\_上半年工作总结，我们对下半年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在下半年重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。

服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。

五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自05月底酒店与\_\_绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上\_\_今年缺雨水，已出现枯死的现象。下半年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。下半年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

三、商务楼层客用品的更换

目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

四、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。

只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能

宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使第一范文网接待员根本无法全力去接待客人。

客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部

目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能

成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容

①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。

②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。

③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。

④店内查询。接受客人的查询。

五、拓展前台upsall的散客市场，增加散客收入

目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，20\_\_年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。

接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1.在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2.客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3.客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4.确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5.客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。

通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

六、工资调整

(一)员工工资调整方法

1.员工工资基数为500元，技能工资为100元和200元，根据员工的考核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，成绩差的只能领基本工资500元。

2.部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3.技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4.技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资

(二)领班工资调整方法

1.领班工资基数为1100元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾下半年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**酒店客房下半年工作计划篇三**

时间过半，任务过半多，但我们不能沾沾自喜，而要鼓足干劲，再创新高，要按以下思路开创后半年工作的新局面，实现后半年业绩的新突破：要着力营造学习型、文化型酒店，贯彻诚信经营的理念，树立高效快捷作风，构建和谐善战团队，创新管理模式，拓宽客源市场，探索新的经济增长点，为了完成后半年各项工作任务，具体的工作措施是：

一、强化培训，切实提高全员综合素质

培训是一项系统的工程，人员综合素质高低直接影响酒店接待服务水平，也影响着酒店的对外形象。前半年，是做了不少工作，下了不少功夫，在座各位管理人员，我想试问一下?效果如何?究竟原因何在?要的是培训效果，要的是服务技能?要能拿出来，用得上，这不得不引起我们的反思?为此，后半年，必须要高度重视培训工作，制定切实可行培训方案，创造条件，搭建平台，营造环境，加大投入，采取不同方式，通过不同渠道，用运不同模式，继续推行企校联手、企企合作策略，充分利用酒店职工之家这块阵地，开展读书活动，树立良好的学习风尚，要求各部门着重从转变学风上下功夫，思想教育上动脑筋，服务技能上做文章，鼓励员工参加成人自考和对口业务技能培训，深层次、多渠道、全方位扩大培训涵盖面。

这就要求我们以下五个方面抓好培训工作：

一是继续选派中高层管理人员外出培训，开拓视野，增加知识，学好、记好、传达好、运用好，使培训的效果能够从工作中全面体现出来。

二是通过内部培训，培养敏锐眼光，善于洞察来往宾客的言行举止，把最热情友好的服务提供给每一位宾客。

三是鼓励员工自学成才，逐步要形成一个自学成才的浓厚氛围，鼓励员工每天写日记，做笔记，从而逐步提高全员工的文化素养。

四是服务做到程序化，要求每位员工通过学习、培训后，各项服务流程全部程序化，诸如餐前准备就绪，餐中服务到位，餐后整理及时，形成一环扣一环，环环相连的服务模式。

五是着重培养员工的悟性与思维、主动性与灵活性，忠诚度与信誉度、创新意识与传统意识，通过一个眼神、一个微笑、一个举动能够领悟到客人的指意以及领导的意图。

六是博学多问，勤于思考，积累知识，成为岗位上的行家里手，酒店要求经营两部门积极开展内部服务技能竞技比赛(中式铺床和中餐宴会摆台项目)，利用酒店这块平台，树立知识改变命运的理念，不断地提高自己，不断塑造自己，不断修练自己，力争把员工培养社会有用之才，把酒店建设成为一所社会大学堂。

二、加大设施设备的维保力度，保障酒店正常运行

前半在我们在设施设备上做了大量而又卓有成效工作，取得了阶段性成果。为了继续引深此项工作，扎实整改省旅游局领导给我们提出的7条共30余项整改项目，这将成为我们当前和今后相关长一段时期的工作重点，这就需要我们在座全体管理人员重新审视此项工作，并以省旅游局检查为契机，继续按照“低成本投入，高质量更新”原则，有目标、有计划、有步骤地开展设施设备维护、更新工作，酒店后半年将此项工作纳入议事日程，调动一切可调动力量，利用一切可利用资源，全力进行维护、保养、更新、更换，逐步使所有的设施设备得到大修或更新，价值得到体现，功能得到彰显，力争所有设施设备符合四星级访查规范。

三、继续推进品牌战略，引深创新发展

品牌是企业形象，也是企业一张名片;创新是企业发展的源泉，也是企业发展的动力。前半年我们是做了不少工作，在外树立了良好的口碑，赢得了社会各界的好评，各位宾客的认可。但是随着国际五星级宾馆的崛起，天天鱼缸日益规范，我们要想立足当地，就要有超前的发展意识，超前的发展展眼光，在抓文化建设的同时，一定要抓好品牌战略，开拓思维，深入市场，调查研究，吸收精华，推陈出新。这就要求每一个部门都要有一个新亮点，在原有基础继续增加新的服务项目，在原有菜品的基础上继续推出适应当地消费群体的菜品，培育新的核心竞争力，形成国贸独特的品牌。通过这些品牌效应建立，力争实现经济效益与社会效益的双丰收!

四、建立营销体系，全方位开展营销工作

营销工作是我们酒店的一个弱项工作，以前我们的营销工作只是叫喊在口头上，强调在例会上，而没有真正落实在实际行动上，从6月份经济运行情况来看，并不是那么理想，营业收入有点下降，这给我们敲响了警钟。我们还有很大的空间，没有全部挖掘出来，这不得不引起我们的高度重视，我们要重新调整营销策略，要继续确立淡季不淡的思想，齐心协力，调动一切可调动的积极性因素，通过多种渠道，拓宽营销模式，想办法，出主意，努力做好新客户的拓展，老客户的回访，要人人都要心系营销，人人都要考虑卖点，部门要开展一些营销活动，多想一些营销策略，想办法搞活客房销售，酒店准备成立营销部，招聘营销员，建立营销网络，逐步要形成规范运营体系，后半年要真正地把营销工作开展起来。

五、抓好安全工作，确保安全运行

安全重如泰山，安全维系生命。任何时候都不能出现安全问题，安全是一切工作的先决条件，一切工作都要围绕安全组织开展，绝对不能忽视，更不能掉以轻心，而是要时刻警钟常鸣。

为此，我们必须要在继续总结前半年安全工作的基础上，引深安全管理：

一是严格执行酒店各项安全管理规定，要在其位、谋其职、想其事、负其责，人人树立安全意识，人人都懂安全常识，人人都会使用灭火器具，人人都要学会火灾报警，人人都要学会自救。

二是要抓好治安工作，保安部要与巡防队联手，对来往可疑客人进行密切关注，对来往车辆进行认真巡视，防止掉钱、换包、诈骗等各类现象的发生;对入住宾客严格执行一人一证登记，保证100%信息系统上传;要做好“五防”和“五管要害部位”防范工作，并对重点区域、关键部位实行24小时监控，不能出现工作的失误或失职，由此引起的后果，要追究其责任;另外要加强总值班工作，继续执行“谁值班，谁负责”的安全责任制，坚决杜绝总值班人员擅离职守，不负责任。

三是抓好设施设备的安全工作，要对重点设备、重要设施勤维护、勤保养，在运行高峰期，实行专人负责，跟踪监督，确保不出现重大的机械事故;四是抓好食品安全工作，要严格执行国家食品卫生标准，要建立供货商食品索取证件档案，要建立大型宴会留样制度，要严格控制使用食品添增剂，对凉菜系列从加工到上桌严格把关，必须要符合食品卫生规定，坚决杜绝食品事故发生。通过这一系列措施，要建立一张无形的安全大网，确保酒店的安全运行。

六、巩固纪律、卫生成果，继续提高标准

纪律是执行一切任务的根本保证，没有严明纪律，就象军队一样是一盘散沙;卫生是企业的门面，是企业的形象，卫生质量的高与低从一个则面反应一个企业的管理水平，因此说管理是企业永恒的主题，任何时候都不能放松，而是要时刻绷紧这一根弦，继续完善和补充各项管理制度，在巩固原来的基础上，要引深管理：一是要痛下决心，抓好劳动纪律工作，要求管理人员以身作则，率先垂范，带头遵守酒店的各项规章制度，谁要是超越了警戒线，谁就要受到严肃的处理，谁降低了工作的标准，就要拿谁试问?谁玩忽职守，谁就要承担损失?

在座的各位管理人员要认真反思，认真总结，汲取教训，把所有的心思都用在工作上，把所有的恶俗都要彻底根除，把所有的不文明的行为都要加以扼杀，把所有的不规范行为都要纠正过来，把管理上凸显出来的问题，都要动真的、碰硬的，只要给酒店造成重大的经济损失和影响酒店整体工作，就要严肃处理。二是要设定标准，抓好卫生工作，要求各部门在原来的基础上继续细化卫生工作。要重新审定，遵循“五定”原则，即：定制度、定标准、定区域、定流程、定责任。根据这一原则，继续推行“三级”检查制度和周通报制度，确保后半年的卫生工作再上一个新台阶。

七、引进高素质人才，优化管理队伍

企业的发展离不开人才，人才是企业发展的基石。四年来，我们在人才建设方面做了大量的工作，立足长远，放眼未来，酒店自身培养了一批中基层骨干力量，为酒店的经营管理做出了较大的成绩。随着酒店的发展，社会品牌效应逐步的扩大，越来越认识到我们酒店缺乏高素质的专业人才，这将是制约酒店发展的一大瓶颈。

为了解决这一问题，我们首先要建立和完善留人用人的机制，采取待遇留人、情感留人、事业留人的方式，逐步解决优秀员工养老金的问题;其次要建立公平、公正、公开的选人、用人机制和激励机制，采取优胜劣汰的办法，对我们现有的管理人员进行综合的评价，目标是要减少管理环节，解决扯皮、推诿、不团结、不和谐、不协调、不配合、责任不明的弊端，要让我们现有的管理人员充分发挥各自的聪明才智，动脑筋、想办法、解决工作中存在的问题。另外在人才的培养上和人才的引进上，采取以立足自身培养和海纳百川吸引高素质的人才相结合的原则，创造条件，营造环境，搭建平台、着手招聘酒店需要的人才，填补酒店高素质人才的空白，从而优化我们酒店的管理队伍。

八、加强团结，打造核心团队

团结就是力量，这力量是铁、这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……这首歌说的就是团结的重要性。我们应该深刻理解其内涵，把团结工作做为当前和今后的一项主要工作来抓。后半年我们一定要培养内心强大的核心团队员工，能与企业同呼吸、共命运，关键时刻不离不弃，能够忠于企业，忠于领导，敢于承担责任;能与企业思想上高度统一，步调上保持一致，坚决服从命令。

我们每一位员工都要恪尽职守，用心工作，用心做事，做好自己的本职工作。各级管理人员要树立独立商业人格，要坚持原则，独立承担责任，应从商业人格的启蒙做起，培养内心强大的员工，要关怀和关爱下级，凝聚人心，从酒店大局出发引导员工，按照酒店的发展思路，沿着既定的方向，预定目标，设定标准，脚踏实地打造一支团结奋进、充满活力，求真务实、高效快捷、廉洁奉公的管理团队和员工队伍。

**酒店客房下半年工作计划篇四**

今天，我们在这里召开《x年下半年工作安排》大会，我代表酒店向关心和支持我们工作的各位领导表示衷心的感谢!向辛勤工作在基层一线的全体员工表示崇高的敬意!下面我向大家做前半年的工作总结和后半年的工作安排，如有不妥之处，请提出建议!

前半年工作总结与回顾

前半年，我们酒店在刘董事长的正确指导下，按照年初制定的工作方针：营造学习型酒店，贯彻诚信经营的理念，树立高效快捷作风，构建和谐善战团队，以诚信经营，增收节支，减员增效，高效运作为主线，在认真总结与回顾20xx年度工作的基础上，立足酒店经营实际，在传承前任领导班子智慧结晶的基础上，把文化建设放到首要位置，提出以文化引领酒店，持续发展的的新理念，

酒店前半年工作总结

全体员工精诚团结，携手并进，一心扑在工作上，一门心思搞服务，营业额突破了1200万元大关，创造了国贸同期最好的业绩。这离不开刘董事长的正确领导，离不开社会各行各界的鼎力相助，离不开广大员工的辛勤努力。在此，我对大家表示崇高的敬意和衷心的感谢!

后半年的工作计划安排

时间过半，任务过半多，但我们不能沾沾自喜，而要鼓足干劲，再创新高，要按以下思路开创后半年工作的新局面，实现后半年业绩的新突破：要着力营造学习型、文化型酒店，贯彻诚信经营的理念，树立高效快捷作风，构建和谐善战团队，创新管理模式，拓宽客源市场，探索新的经济增长点，为了完成后半年各项工作任务，具体的工作措施是：

一、强化培训，切实提高全员综合素质

培训是一项系统的工程，人员综合素质高低直接影响酒店接待服务水平，也影响着酒店的对外形象。前半年，是做了不少工作，下了不少功夫，在座各位管理人员，我想试问一下?效果如何?究竟原因何在?要的是培训效果，要的是服务技能?要能拿出来，用得上，这不得不引起我们的反思?为此，后半年，必须要高度重视培训工作，制定切实可行培训方案，创造条件，搭建平台，营造环境，加大投入，采取不同方式，通过不同渠道，用运不同模式，继续推行企校联手、企企合作策略，充分利用酒店职工之家这块阵地，开展读书活动，树立良好的学习风尚，要求各部门着重从转变学风上下功夫，思想教育上动脑筋，服务技能上做文章，鼓励员工参加成人自考和对口业务技能培训，深层次、多渠道、全方位扩大培训涵盖面，这就要求我们以下五个方面抓好培训工作：一是继续选派中高层管理人员外出培训，开拓视野，增加知识，学好、记好、传达好、运用好，使培训的效果能够从工作中全面体现出来;二是通过内部培训，培养敏锐眼光，善于洞察来往宾客的言行举止，把最热情友好的服务提供给每一位宾客;三是鼓励员工自学成才，逐步要形成一个自学成才的浓厚氛围，鼓励员工每天写日记，做笔记，从而逐步提高全员工的文化素养;四是服务做到程序化，要求每位员工通过学习、培训后，各项服务流程全部程序化，诸如餐前准备就绪，餐中服务到位，餐后整理及时，形成一环扣一环，环环相连的服务模式;五是着重培养员工的悟性与思维、主动性与灵活性，忠诚度与信誉度、创新意识与传统意识，通过一个眼神、一个微笑、一个举动能够领悟到客人的指意以及领导的意图;六是博学多问，勤于思考，积累知识，成为岗位上的行家里手，酒店要求经营两部门积极开展内部服务技能竞技比赛(中式铺床和中餐宴会摆台项目)，利用酒店这块平台，树立知识改变命运的理念，不断地提高自己，不断塑造自己，不断修练自己，力争把员工培养社会有用之才，把酒店建设成为一所社会大学堂。

二、加大设施设备的维保力度，保障酒店正常运行

前半在我们在设施设备上做了大量而又卓有成效工作，取得了阶段性成果。为了继续引深此项工作，扎实整改省旅游局领导给我们提出的7条共30余项整改项目，这将成为我们当前和今后相关长一段时期的工作重点，这就需要我们在座全体管理人员重新审视此项工作，并以省旅游局检查为契机，继续按照“低成本投入，高质量更新”原则，有目标、有计划、有步骤地开展设施设备维护、更新工作，酒店后半年将此项工作纳入议事日程，调动一切可调动力量，利用一切可利用资源，全力进行维护、保养、更新、更换，逐步使所有的设施设备得到大修或更新，价值得到体现，功能得到彰显，力争所有设施设备符合四星级访查规范。

三、继续推进品牌战略，引深创新发展

品牌是企业形象，也是企业一张名片;创新是企业发展的源泉，也是企业发展的动力。前半年我们是做了不少工作，在外树立了良好的口碑，赢得了社会各界的好评，各位宾客的认可。但是随着国际五星级宾馆的崛起，天天鱼缸日益规范，我们要想立足当地，就要有超前的发展意识，超前的发展眼光，在抓文化建设的同时，一定要抓好品牌战略，开拓思维，深入市场，调查研究，吸收精华，推陈出新。这就要求每一个部门都要有一个新亮点，在原有基础继续增加新的服务项目，在原有菜品的基础上继续推出适应当地消费群体的菜品，培育新的核心竞争力，形成国贸独特的品牌。通过这些品牌效应建立，力争实现经济效益与社会效益的双丰收!

四、建立营销体系，全方位开展营销工作

营销工作是我们酒店的一个弱项工作，以前我们的营销工作只是叫喊在口头上，强调在例会上，而没有真正落实在实际行动上，从6月份经济运行情况来看，并不是那么理想，营业收入有点下降，这给我们敲响了警钟。我们还有很大的空间，没有全部挖掘出来，这不得不引起我们的高度重视，我们要重新调整营销策略，要继续确立淡季不淡的思想，齐心协力，调动一切可调动的积极性因素，通过多种渠道，拓宽营销模式，想办法，出主意，努力做好新客户的拓展，老客户的回访，要人人都要心系营销，人人都要考虑卖点，部门要开展一些营销活动，多想一些营销策略，想办法搞活客房销售，酒店准备成立营销部，招聘营销员,建立营销网络,逐步要形成规范运营体系,后半年要真正地把营销工作开展起来。

五、抓好安全工作，确保安全运行

安全重如泰山，安全维系生命。任何时候都不能出现安全问题，安全是一切工作的先决条件，一切工作都要围绕安全组织开展，绝对不能忽视，更不能掉以轻心，而是要时刻警钟常鸣。为此，我们必须要在继续总结前半年安全工作的基础上，引深安全管理：一是严格执行酒店各项安全管理规定，要在其位、谋其职、想其事、负其责，人人树立安全意识，人人都懂安全常识，人人都会使用灭火器具，人人都要学会火灾报警，人人都要学会自救;二是要抓好治安工作，保安部要与巡防队联手，对来往可疑客人进行密切关注，对来往车辆进行认真巡视，防止掉钱、换包、诈骗等各类现象的发生;对入住宾客严格执行一人一证登记，保证100%信息系统上传;要做好“五防”和“五管要害部位”防范工作，并对重点区域、关键部位实行24小时监控，不能出现工作的失误或失职，由此引起的后果，要追究其责任;另外要加强总值班工作，继续执行“谁值班，谁负责”的安全责任制，坚决杜绝总值班人员擅离职守，不负责任;三是抓好设施设备的安全工作，要对重点设备、重要设施勤维护、勤保养，在运行高峰期，实行专人负责，跟踪监督，确保不出现重大的机械事故;四是抓好食品安全工作，要严格执行国家食品卫生标准，要建立供货商食品索取证件档案，要建立大型宴会留样制度，要严格控制使用食品添增剂，对凉菜系列从加工到上桌严格把关，必须要符合食品卫生规定，坚决杜绝食品事故发生。通过这一系列措施，要建立一张无形的安全大网，确保酒店的安全运行。

六、巩固纪律、卫生成果，继续提高标准

纪律是执行一切任务的根本保证，没有严明纪律，就象军队一样是一盘散沙;卫生是企业的门面，是企业的形象，卫生质量的高与低从一个则面反应一个企业的管理水平，因此说管理是企业永恒的主题，任何时候都不能放松，而是要时刻绷紧这一根弦，继续完善和补充各项管理制度，在巩固原来的基础上，要引深管理：一是要痛下决心，抓好劳动纪律工作，要求管理人员以身作则，率先垂范，带头遵守酒店的各项规章制度，谁要是超越了警戒线，谁就要受到严肃的处理，谁降低了工作的标准，就要拿谁试问?谁玩忽职守，谁就要承担损失?在座的各位管理人员要认真反思，认真总结，汲取教训，把所有的心思都用在工作上，把所有的恶俗都要彻底根除，把所有的不文明的行为都要加以扼杀，把所有的不规范行为都要纠正过来，把管理上凸显出来的问题，都要动真的、碰硬的，只要给酒店造成重大的经济损失和影响酒店整体工作，就要严肃处理。二是要设定标准，抓好卫生工作，要求各部门在原来的基础上继续细化卫生工作。要重新审定，遵循“五定”原则，即：定制度、定标准、定区域、定流程、定责任。根据这一原则，继续推行“三级”检查制度和周通报制度，确保后半年的卫生工作再上一个新台阶。

七、引进高素质人才，优化管理队伍

企业的发展离不开人才，人才是企业发展的基石。四年来，我们在人才建设方面做了大量的工作，立足长远，放眼未来，酒店自身培养了一批中基层骨干力量，为酒店的经营管理做出了较大的成绩。随着酒店的发展，社会品牌效应逐步的扩大，越来越认识到我们酒店缺乏高素质的专业人才，这将是制约酒店发展的一大瓶颈。为了解决这一问题，我们首先要建立和完善留人用人的机制，采取待遇留人、情感留人、事业留人的方式，逐步解决优秀员工养老金的问题;其次要建立公平、公正、公开的选人、用人机制和激励机制，采取优胜劣汰的办法，对我们现有的管理人员进行综合的评价，目标是要减少管理环节，解决扯皮、推诿、不团结、不和谐、不协调、不配合、责任不明的弊端，要让我们现有的管理人员充分发挥各自的聪明才智，动脑筋、想办法、解决工作中存在的问题。另外在人才的培养上和人才的引进上，采取以立足自身培养和海纳百川吸引高素质的人才相结合的原则，创造条件，营造环境，搭建平台、着手招聘酒店需要的人才，填补酒店高素质人才的空白，从而优化我们酒店的管理队伍。

八、加强团结，打造核心团队

团结就是力量，这力量是铁、这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……这首歌说的就是团结的重要性。我们应该深刻理解其内涵，把团结工作做为当前和今后的一项主要工作来抓。后半年我们一定要培养内心强大的核心团队员工，能与企业同呼吸、共命运，关键时刻不离不弃，能够忠于企业，忠于领导，敢于承担责任;能与企业思想上高度统一，步调上保持一致，坚决服从命令。我们每一位员工都要恪尽职守，用心工作，用心做事，做好自己的本职工作。各级管理人员要树立独立商业人格，要坚持原则，独立承担责任，应从商业人格的启蒙做起，培养内心强大的员工，要关怀和关爱下级，凝聚人心，从酒店大局出发引导员工，按照酒店的发展思路，沿着既定的方向，预定目标，设定标准，脚踏实地打造一支团结奋进、充满活力，求真务实、高效快捷、廉洁奉公的管理团队和员工队伍。

**酒店客房下半年工作计划篇五**

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

**酒店客房下半年工作计划篇六**

20xx年酒店上半年预算收入1007.38万元 ，上半年预计实现580.24万元，较预算减少427.14万元，完成预算收入的57.60%。20xx年下半年预算收入1095.44万元，预计完成898.11万元，完成预算收入的81.99%。20xx年全年预算收入2102.82万元，全年预计实现收入1475.17万元，较全年预算减少627.65万元，完成全年收入的70.15%。

在酒店业竞争日趋激烈的情况下，针对目前酒店现状，我们要努力开拓酒店各项业务，降低成本，树立和推广酒店形象，完成酒店预计收益。首先要对市场细分，确定目标营销市场，围绕市场需求，提请酒店各部门配合推出相应的产品，并选择最适合酒店的产品组合、销售渠道，制定销售目标、阶段性销售计划和富有竞争力的价格，追求最高利润，在工作中逐步实施，使酒店获得最理想的经济效益。结合酒店实际，力争在下半年提高营业收入，努力做好下半年的工作，具体分析如下：

一、酒店态势分析

优势：

四星级酒店价值体现，客房、会议场地依然是客户首选

综合配套基本齐全，价格能被市场接受

高新区的高端酒店，地理位置好

劣势：

餐饮没有大的宴会厅，大型团队用餐受限

5年运转，存在硬件设施陈旧和老化

员工服务意识培训，管理层执行力的提升

市场定位

作为市内高端酒店，充分发挥酒店地理位置优势，餐饮、会务设施优势，瞄准高、中层次消费群体：

(1)国内标准团队。

(2)境外旅游团队。

(3)高、中档的商务散客。

(4)各类型会议。

二、当前的目标和任务

1、员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，不断学习、不断提高，努力成为智能型员工。

2、组织纪律要常抓不懈，员工的言谈举止、穿着打扮要规范。各部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。

3、加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

4、根据酒店总经理制定的经营目标和下达的销售任务，制定相应的中短 期销售目标、市场策略和具体实施计划，并组织实施，使酒店获得良好的综合效益。

5、对酒店的地理位置、设备设施、服务项目与质量进行合理组合，使推 广工作更具针对性，最大限度地提高酒店的平均房价与营业收入。

6、对酒店的客房、餐饮、会议室的出租运用各种营销手段进行推广，确 保价值得到充分、合理的实现，同时提高酒店的知名度。

三、市场客源的开发

1、加强与各企事业单位的联系，稳定现有客户，大力开发新客户，本地市场客户要逐一登门拜访。

2、针对散客，客房、餐饮捆绑销售，客户在酒店住房，可同时在餐饮方面享受不同程度的优惠。

3、根据不同客人的需要，设计多种套餐(打包价)，含客房、餐饮。

4、大力发展长住客户，制定内部员工合理的客房提成奖励制度与政策。

5、与天津、北京机场出租司机的互动，对出租车司机的促销。

6、加强、维护网络促销，扩大网络订房中心对酒店的宣传、影响力。

四、营销措施

餐饮措施：

1、制定“学生谢师宴”方案、中秋节活动方案和促销。7月中旬餐饮部完成菜谱方案、销售部完成广告宣传促销方案、各项工作逐 步开展。

2、中秋节月饼促销，7月下旬餐饮部完成制作方案、销售部完成广告宣传促销方案。

3、拓展婚庆、宴会、生日、满月宴。

4、餐饮部拟定圣诞节促销方案。圣诞节----圣诞大餐。11月下旬餐饮部、销售部完成制作圣诞菜单、广告宣传促销及抽奖游戏设计方案及环境布置方案。

客房措施：

1、加强商务散客促销，制定出8、9月份团、散用房奖励促销方案。

2、加强对国庆节市场调查，制定国庆节促销方案和国庆节的团、散预订。

3、每月继续推行储值卡，购买在酒店享受优惠措施。

4、地毯式推广计划，提高酒店知名度，争取获得业务机会。

五、节支降耗，开源节流

1、酒店人工成本费用45万元左右，编制154人，原在岗员工143人，为严格控人力成本，各部门调整后现在岗员工134人。

2、节约一滴水，一度电，各部门合理利用资源。(工程部为主要责任 部门)

3、加强办公、服装及劳保用品的管理，根据实际情况制定各部门的支领标准，完善领用手续地，按规定发放，做到帐实相符。

面对激烈的市场竞争与挑战，精诚合作，同心拓展，我会带领我们的团队，团结协作，充满信心，努力实现预算目标，完成企业赋予我的管理使命与职责。

**酒店客房下半年工作计划篇七**

根据半个多月在集团公司及各个酒店的调研与日常工作，发现目前存在的问题:

1、制度不健全或是制度表面化。没有良好的执行力与督导。

2、厨房技术力量薄弱，菜品单菜质量合格率较低，成品量化较为自由，宴会搭配不能迎合市场。

3、全员的仪容仪表与服务意识不能达到一个品牌酒店应有的水平。

4、集团公司对于酒店掌控力还需提高或需加强督导。

5、基层管理人的业务知识欠缺导致在日常工作中降低了服务值

6、酒店卫生不达标、基础设施维护和保养不及时。

7、集团公司对于产品及服务统一性较差。品牌意识模糊。

8、市场销售人员对于开发性与客户维护欠佳

9、后续管理人员的培养不能满足本企业发展的需求。

10、主打产品不能在传统技艺和现场表演技艺不能完美结合。

针对目前公司存在的问题下半年的工作主要围绕几个方面开展:

1、加强对制度的健全以及落实和督导:

(1)不能否认，我们酒店制定的制度相对来说比较健全，但是往往都没有很好的执行，而经常受个人主观的控制，甚至很多制度只是一种摆设。

可能有许多管理者会把所谓人性化管理作为一种理由来解释。

这种认识上的差异，关键还是来自于我们很多人忽略人性化的一个基本立足点，即它是一种责任，一种对自己和企业的责任。

不规范执行制度，造成制度形同虚设。

“只要你敢碰它，它就烫你，而且当时就烫你;第一次就烫得很厉害;它只烫你碰它的那部分，而不会烫你全身;对谁都一样――谁碰它，它就烫谁;你不碰它，它就不烫你。

这就是“热火炉”的定律，当然指的就是制度和规范。

其实，这样执行制度，才可以理解为人性化的管理。

人性的认识，是一个逐步深化的过程，对人性面的理解不是简单以待人宽厚善良为标准，它需要靠管理者在实践中不断的探索和提炼。

首先要在制度化管理基础上，大家已经具备了一种行为规范，才可以讲所谓人性化的软化管理。

(2)企业的发展离不开管理。

而管理对象就是企业的员工，为了更好地适应现代社会餐饮的发展以及在未来餐饮市场占有率和影响力，在公司现有的基础上，结合公司及各个酒店特点，

切合实际的不断地完善、修改、制定公司制度和相关岗位以及工作程序，使之良性运转，增加企业凝聚力，上下同欲，形成制度管人、流程管事、团队打天下、管理定市场的企业概念。

2、人员的调整

(1)局部中层以及技术人员的调整，公司三个酒店厨房整体技术力量薄弱，没有良好的整体意识，已经严重的影响了酒店的社会声誉和酒店效益，

所以，厨房人员技术人员的充实和核心管理的调整将采取唯才是举的方式，从而带动厨房整体管理水平以及良好的饭菜质量。

前厅与其他各岗位根据公司人事部评估和店总建议在提升服务意识和打造团队的基础上不断升华。

(2)中高层人员调整，增强市场竞争力，打造核心团队，店总以及部门负责人，在围绕节能增收，创造良好的社会效应和经济效益的基础上调整到位，

为下一年工作打好基础，实施店长和部门管理人员负责制，为将来全新的考核机制做好准备。

3、产品质量的稳定与提升，使之与公司品牌相匹配。

(1)餐饮管理就是味道管理，菜品管理已是现代酒店管理的一个重要环节，全聚德一个文化餐饮和餐饮文化相结合的餐饮品牌，在社会上已有150年历史，

但是除了主产品外，附属产品质量稳定以影响企业发展，故此，在技术人员到位的基础上，公司产品的稳定统一将会是下半年的一个工作重点，

包含:产品的包装、色泽、主辅料的配比、口味、和调味品统一标准，为将来的统一配送制作走好第一步，做到“款款特色，道道精品”始终如一，稳步提上，在产品综合质量上成为同行业的标杆。

同时，主打产品再结合传统技艺的工艺上，增强现场操作的观赏性与文化底蕴，从而达到食与美的结合，在保证单菜质量稳定的基础上调整宴会配套产品。

(2)产品的提升，在技术支持与产品稳定的情况下，开始产品的.提升与传统鲁菜的挖掘，不断地推陈出新，迎合市场，让产品说话，让产品体现水平，

打造鲁菜之都，让企业产品定位更为明确，让产品为每一食客个留下良好的印象，弥补前厅服务中的不足，赢取社会口碑。

4、紧抓市场销售，拉动业绩提升，树立企业形象

(1)树立全员销售理念，全员销售不是全员都是销售，即是全员尽心尽职做好自己本职工作工，全员营销的价值链是否流畅，要取决于执行力，

**酒店客房下半年工作计划篇八**

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

一、保安全 促经营

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感;在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件;在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

二、抓培训，提素质

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

三、开源节流，降低成本，提高人均消费

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划;其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品(房、餐)进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会;还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。(这个我们一直在做)如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

四、坚持创新，培养创新意识

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，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，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，再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，如，马上酒店要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

五、严格成本控制，加强细化核算

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半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细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，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。

六、加强设备设施维修，稳定星级服务

酒店经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，(年底酒店旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务酒店)为此，酒店在有计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

七、用人性化管理 提高企业凝聚力

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度?员工对企业在哪方面不够满意?这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难;在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

**酒店客房下半年工作计划篇九**

保安部自上半年开展工作以来，酒店所属区域基本正常，外围车辆指挥安排有序，防火、防盗、防事故、 防自然灾害，四防工作安全无事故，更换监控显示器四台，消防系统运行正常，对消防设施设备的数量统计及检查，对过期的消防器材上报并更换，所有的这些与总办的正确领导是分不开的，现就上半年本部门工作具体总结如下：

工作业绩

一、日常工作

1、坚持班前会工作布置和班后会工作小结制度，贯彻落实酒店的各项规章制度，对酒店下发的文件和会议精神的内容及时传达给每一个队员，严格管理劳动纪律。这方面工作当中，有少数违规违纪的人员均已按部门的规章制度及酒店的《员工手册》进行处罚。

2、人员的不稳定仍然是部门工作中的一大因素，从元月至6月份保安部离职人数共有19人，新增19人，目前仍有少数人员流动，针对这一问题，部门也对保安人员做了大量工作，比如阐述酒店给予良好的福利待遇、每年都调整员工工资、有发展空间的管理机制、为员工创造学习机会等，鼓励保安队员在工作中尽可能发挥自己的特长做好本职工作等，尽量减少人员的流动，确保酒店正常的安全生产秩序。

二、消防工作

全面负责本酒店的消防安全检查工作，实行“预防为主，防消结合”的消防工作方针，经常开展防火安全检查、发现和整改火灾隐患等，及时上传消防安全重点单位信息平台文件填报工作，真正做到“防患于未然”，确保酒店人身财产的安全。在酒店总经办的领导下，现对酒店所有的消防设备器材系统进行一次详细的自查。现就具体情况汇报如下：

(1)、酒店共2层楼，目前配有“室内消防栓”55个，“手提式abc干粉灭火器”350个，“防毒面具”4个，“应急灯”288个，“安全出口标志”143个，“防火指示标志”164个，“送风口”15个，“排烟口”15个，“自动喷淋”1281个，烟感器615个，防火门12个，消防电话2个。对这些设施、设备、器材、产品的检查维护，能及时查出问题，能及时跟进整改维修，对过期的消防器材上报更换，确保每一项都完好有效。

三、安全保卫工作

除了消防工作外，我保安部在安全保卫工作方面也不放松警惕。坚持每小时安全巡逻，监控和外围岗位不脱岗，技防和人防相结合的管理方法。紧抓临芳墅、会议中心、三期车场的管理，禁止发生车辆刮蹭事件，值班领班定时在酒店外围督促巡查，各岗位夜间9时定时定点按时在水云间签到等。对平时巡查及检查出的各类安全隐患做出有效的处理办法，避免了可能发生的事故。保安部对酒店所发生的突发事件处理建立了《云泽山庄保安部应急处理预案》，并成立了安全保卫小组，发现情况做到招之能来、来之能战、战之能胜。半年以来，在总经办和人事部的配合下对全体员工进行了消防、防汛培训演练各一次。完成了安全生产月各种文件的填报工作。

四、培训和训练

1、培训工作，部门也在思想教育和礼节礼貌和仪容仪表方面加大力度去培训，让多数年轻队员在思想上由复杂性向健康稳定方向发展。组织队员学习《员工手册》《安保业务学习手册》，在酒店要有公司意识，要具备最起码的责任心，做什么要像什么，我们的形象代表着酒店的形象“窗口” ，尽善尽美地履行自己的岗位职责，工作一步一个脚印，做到认真踏实，真诚友善。

2、训练工作，部门每个月制定的训练内容有队列和素质训练、消防训练。三大步伐、俯卧撑，速跑，抛接水带，水枪等是训练的主要内容。但因大部分非退役军人，所以效果一般，所以在针对这种情况，部门以后将强化训练。

五、下半年工作计划

1、牢抓防火、防盗、防汛、防各类安全事故，确保酒店安全;

2、提高队员素质，做好培训工作;

3、灵活处理各种纠纷，维护保障酒店良好秩序;

4、酒店消电检工作。

5、跟进消防、监控设备设施的日常维护和保养。

6、做好节假日的安全保卫工作。

7、配合其他部门做好各项接待工作。

8、认清部门工作中的几点不足，针对性地做好以下几项：

(1)队员形像素质需要进一步提高;

(2)部门管理水平需要提高，要有创新意识;

(3)提高部门工作效率和质量，争取得到领导的肯定;

(4)消防工作需要加大力度。

在下半年的工作中，我们部门会针对不足之处，在总经办的大力支持和帮助下，结合部门实际情况，扬长避短，在树立云泽山庄酒店保安新形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在总办领导的正确指导下，在部门全体队员的努力下，在下半年会取得更好的成绩。

**酒店客房下半年工作计划篇十**

一、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的档案，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，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。

二、建立灵活的激励营销机制，开拓市场，争取客源

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。

三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，“全天侯”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性服务，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。

四、做好市场调查及促销活动策划

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。

五、密切合作，主动协调

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。

**酒店客房下半年工作计划篇十一**

一、员工培训的强化。针对员工在工作中所暴露出来的不足之处，将重点对部门相关的预订接待、各项操作流程、专业技能技巧等方面进行强化及规范化的培训，同时也要加强对员工业务能力的培训，增加服务意识。

二、主题促销活动。制定各月整体促销计划，部门将对重要节假日提前做好相关促销及包价产品，并且做好前期的宣传推广工作，以确保活动的效果和影响力。

三、加强管理，灵活激励营销机制。部门将增加一至两名销售经理，使销售部销售人员人数达到4人并一起分成两组，每组2-3人，将本地市场及外地市场进行区域营销，扩大酒店的市场份额。销售经理将实行工作日清制，每个工作日必须完成部门规定的销售工作，以月度销售业绩完成情况及工作日清综合考核。稳定老客户，发展新客户，并及时收集宾客意见及建议，反馈给相关部门及总经理。对新开发客户消费提成比例提高，以提高新客户开发力度。

四、热情接待，服务周到。接待团队、会议、vip客户，做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，热情周到。提供人性化服务，针对不同客户进行个性服务，限度满足客户的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案和策略。

五、做好市场调查及促销活动策划。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竟争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

六、提高市场竞争的警觉性

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

七、加强与有关宣传媒介单位的联系。充分利用多种广告形式对酒店进行推广宣传，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与合作。

**酒店客房下半年工作计划篇十二**

一、制订本部门工作计划

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划;根据酒店安排.分析营销部人员配备及各班组工作状况.制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

二、明确各班组岗位职责，职责范围，工作程序，管理细则用各项规章制度，直接参与和指导各项计划的落实和完成。

三、检查各项工作

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范.检查各班组和各班次的工作记录.检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核;每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

四、组织并参加各项会议

参加酒店每日办公晨会;参加酒店每月的总结会议，汇报工作，听取酒店决策层指示;组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作;组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作;必要时组织部门人员召开专题研讨会。

五、指导或直接参与对顾客意见的处理

满足顾客的合理要求;引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

六、总结、评估与调整

每月、每季、年度总结本部门的工作和营业收人情况，向酒店作出书面汇报;每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作;根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务;负责与其他部门进行协调、沟通;签署和审核部门的文件、报表;根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员;尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量;部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。

**酒店客房下半年工作计划篇十三**

一、逐步培训提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现。

(1)员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2)针对以前管理上存在的一些陋习，规范各管理人员的管理意识。

(3)重点进行思想教育工作，使每位员工增加敬业精神，增强工作责任心。

二、制定部门服务质量检查制度，及奖罚制度，在检查中发现问题，并针对问题去加以整改，使工作更加完善。

(1)推行个性化服务，提高服务水准。

(2)每周各区域领班进行互相检查。

〈检查内容：员工仪容仪表，礼貌礼节，服务质量，卫生质量及消防安全意识〉

(3)每周主管、经理检查。

(4)统计检查评分。

(5)连续两次最后最差的区域将给予适当的处罚。

三、增收节支，增加客房迷你吧酒水销售量。

针对xx年迷你吧酒水平均每月不足15000元的销售量情况，部门将对一些不对路不好销的客人消耗品进行调整，增加饮料，小食品种，来引导客人消费，增加销售量，同时，将对以前一些不合理的现象(如不把酒水饮料配入房间)加以整改，力争xx年平均每月迷你吧销售额在18000元以上。

另一方面部门将严格控制消耗，制定出相对应的表格，以表格数字为依据。具体制定出

(1)当月易耗品消耗数量、金额表;

(2)洗涤布草及客衣数量统计表;

(3)酒水销售数量金额统计表;

(4)免费矿泉水消耗统计表;

(5)客赔、报损数量统计表;等表格。随时发现问题，随时制定措施，堵住漏洞，把物品消耗控制在合理的范围之内。

四、加强客房设施、设备的维护和保养。

尽管酒店开业才两年多的时间，但由于以前对客房设施、设备保养维护不够重视，加上某些方面本来装修不够合理，和最初在选用材料质量差的原因，客房设施、设备已出现严重的损坏现象，存在着隐患，随时可能发生安全事故，如：衣柜门脱落，墙纸脱胶得不到维护，玻璃开裂等。根据这种现象

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时维修。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的跟办、汇报意识。

(4) 如因个人疏忽而造成后果，将承担责任。

五、针对员工安全意识薄弱的情况加以培训和督导。

(1)制定各项安全管理制度，使之完善。

(2)模拟培训员工的安全应变能力。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找