# 2024年酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划(六篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-06-14

*酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划一酒店新员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素...*

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划一**

酒店新员工面临着从社会人到职业人的角色转变，需要一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。为了使新进的接待员尽快适应工作环境，熟悉工作流程，增强对企业的认同感和归属感，养成良好职业素养、职业形象、沟通协调能力、团队合作能力、敢于面对挑战的心态以投入工作角色，提高工作效率和绩效，特进行此次为期12天的新进接待员培训。

二、培训对象

本酒店新入职前台服务人员。

三、培训规模 10人

四、培训内容（详见附表）

（一）酒店文化常识（二）酒店概况业务知识 （三）前台岗位业务知识 （四）前台操作流程（五）前台整体实践

五、培训时间

\_\_年4月28日~\_\_年5月10日的每日上午8:30~11:30和下午13:30~17:30.

六、培训地点

本酒店3楼培训室 七、培训费用

本次培训属于内部培训，无需太多开支。每天中午和晚上为培训者和参训者提供8元/餐的标准餐和饮用水，为讲师发放500元/课时的津贴，预计2万元人民币左右。

八、培训人员

相应领域的老员工以及接待处的部长。

九、培训方式

ppt讲解、案例研讨、师徒式讲解师范、自学实践等方式相结合。

十、考评方式

1、考试：接待员学完课程设置中的每一个培训课后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由酒店组成考评组在培训点对接待员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查接待员的岗位技能掌握情况和职业素养及职业精神，视个人情况延长试用期或者劝退。

十一、调整方式

情况若有变化，需上报人力资源部经理并得到三分之二以上的培训员工的同意。

十二、培训评估与反馈

1.讲师、人力资源专员总结培训过程中出现的问题及时更改培训教程。

2.培训员工在培训完每一节课填写《新员工培训反馈表》上报人力资源部。3.培训结束后邀请考评组人员进行培训效果总结。

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划二**

1、建立酒店营销公关通讯联络网。

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。细分市场，将商务散客、网络订房、企事业单位会议、旅行社团队和散客、长住户等市场份额细分。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，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1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。

2、开拓创新，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任务，重新制订完善的销售任务计划及业绩考核管理条例，提高销售经理的工资待遇，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。

3、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，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，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。

4、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。

5、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。

6、随时关注行业的最新动向、调研同行价格等发展趋势，争取在市场中取得主动和先机，在行业市场中牢牢把握住产品优势。

1.维护好重点客户单位，对有潜力的和重点客户进行定期上门回访。对酒店睡眠协议重新进行分类拜访并争取生意。

2.做针对性的销售，策划教师节、重阳节等促销活动，吸引湖师老师消费。

3.推出酒店vip贵宾卡，做好酒店vip贵宾卡的市场推广。

4.加大新客户签约工作，做好周边市场的开拓在——月31日前新签协议数须达到——份以上。

5.制作婚宴促销宣传彩页，在十一前面向市内进行推介。

6.策划中秋节客户答谢活动方案。

7.制定部门新开发客户提成方案，加强新客户开发力度。

8.中秋节、国庆长假等推出客房超值套餐，吸引外来散客。

9.做好圣诞、元旦、春节的活动促销方案及实施。

10.对酒店内外进行圣诞节、新年装饰，营造氛围。

11.按计划做好部门员工的日常培训工作。

12.跟进酒店日常应收款的催收工作。

13.制定部门员工行政考核制度，加强日常工作考核力度。

14.制定新的酒店商务协议及旅行社协议模板，重新签署20\_\_年各单位优惠协议。

15.努力完成全年销售目标任务。

16.做好年终大客户答谢联谊会。

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划三**

（一）背景

1、20\_\_年是深圳麒麟山景大酒店快速发展的一年，也是公司以崭新的姿态呈现给世界的一年。酒店预定于20\_\_年4月份开业，需要储备大量合格人才，这些人要有一定的专业技能，适应公司的管理模式，接受公司的企业文化；

2、20\_\_年是深圳麒麟山景大酒店筹备的一年，培训开展较少，困难较多，需要摸索适合酒店发展的培训方式；

3、预计明年招聘过来的员工，无论是中低层管理人员，还是基层员工，大多是新岗位，缺乏工作经验，加剧了培训压力；

4、酒店将与郑州铁路职业技术学院和贵州亚泰职业合作，届时将有大量实习生进入酒店。

总体看来，培训工作任务艰巨。

（二）工作思路

结合当前人力资源急需主任部长级人才，加快课程开发，加强督导的专业化培训；加强训导师建设培养更多的讲师人才和教练型管理者；推动学习型组织建立，提高管理者的专业化管理水平，引导管理者从控制式管理向教练式管理转化；强化各讲师的教导水平和训练效率和规范化，促进人才快速成长。

（三）工作方针

专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路；

务实：根据麒麟山景大酒店实际情况找到最适合酒店发展的各种培训方式，培训执行脚踏实地。

高效：日常性工作条理化，加强时间管理，提高工作效率；

创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新。

分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

（四）工作重点

1、加快培训讲师人才队伍建设

a、开办训导师培训班一期；

b、平时的上门听课与课后指导，指导部门培训员开展培训；

c、利用每期协调会后进行学习，精选管理小文章，共同学习；

d、对训导师的个人职业规划与指导，加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

e、训导师考评，对训导师辅导结合考评指引工作开展方向，激励训导师更多地投入到培训工作中。

2、不断开发并完善基层管理课程

a、完善入职岗前培训与转正培训课程；

b、领班与主任的晋升辅导课程；

c、开发经理人培训课程

适时的与外部培训机构合作，妥善培训光盘，设计课程学习方式，案例设置等，开发适合深圳麒麟山景大酒店的经理层课程。

d、专业化销售与客户管理培训课程

为建立专业化销售对伍，开发出适合深圳麒麟山景大酒店销售人员学习的专业化销售训练课程。提高销售人员队伍的专业化。

3、规范培训教材

更方便讲师的授课与学员的学习，编写或完善几本小册子：《酒店案例手册》、《员工手册》、《酒店产品知识手册》、《酒店英语学习手册》结合培训授课、考核、比赛等形式，综合利用起来。

对于管理培训教材，除购买光碟、书籍，讲师备课，一边开发课程，一边整理教材，不断完善深圳麒麟山景大酒店培训各类教材。

要求各部门收集并整理部门的培训资料，各讲师完善自己的主讲课程，以规范格式形成部门培训手册，报人力资源部备案。

4、营造学习型氛围

a、英语角：创办麒麟山景大酒店英语角，提供一个练习说英语的环境，看英文电影的场所；

b、协调会：培训协调会的学习，每期管理故事及案例分析，并分享一些管理理念，引导各部门在会议中各部门互相学习。

c、店报：利用店报这个学\_\_\_台，引导员工进行学习，利用\"案例分析\"、\"好书推荐\"、\"管理小故事\"、\"英语学习\"及管理与服务版面等，引导全店员工进行学习与思考。

5、加大对各层级管理人员培训与辅导比重

a、协助总经理：推荐有效资讯、文章等，开阔视野，推荐适合的管理工具或理念，针对本公司经理层，方便总经理、副总对各部门负责人指导；

b、引导经理层：利用培训卡、移动商学院、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门总监、经理、副经理进行培训。课程内容要针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结；平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部所的工作与服务中的的问题，及时提出建议与协助。

c、指导训导师：开展一至两期内部讲师培训，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门训导师开展起部门的日常管理和培训工作。

d、训练督导层：开发系列督导培训课程，对全公司部长与主任进行专题培训。

e、培养储备干部：对返公司的优秀大专本实习生，晋升为资深员工的中专实习生作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助进行职业生涯规划指导。

6、完善培训体系

利用培训协调会等形式指导各部门训导师开展培训，对训导师进行培训，对部门培训进行指导，对各部门服务与工作情况进行调查，建立适合深圳麒麟山景大酒店的培训方式，使酒店的培训以务实、灵活的方式纳入到培训体系中来。

（五）工作开展办法

一、新员工培训

1、入职岗前培训：

a、该项培训与主要课程将由培训老师来负责。

b、人力资源部正式发文通知各部门新入职员工培训。

c、所有入职员工必须修完入职课程，并参加考核，如果考核不合格，则参加下一期考核，并利用个人假日参加学习，无法通过入职培训考试，除人力资资部总监特批外，将不予转正。

d、对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分；对于实习生增加职业生涯规划、茶话会、培训总结等内容。

2、入职在岗培训：

推行在岗培训跟踪表，加强培训监督，保证一线部门均按此操作，在提高入职在岗培训的效率，减少新员工导致的服务质量不稳与客人投诉现象；同时锻炼基层骨干员工的或领班的指导新员工能力，建立新老员工间良好的师徒关系。

3、新员工转正培训：

让麒麟山景大酒店的服务理念尽快地复制到新员工身上，使服务理念能更快速地传承，快速产生优秀员工，并逐渐在全员形成优质服务的氛围。

二、基层管理培训

1、晋升辅导培训

a、课程开发：完善此系列课程，成为20\_\_年培训课程开发的重点，让酒店能更快地培养出合格的基层管理人员。

b、培训形式：每季度开展一期晋升辅导培训，每部门资深员工或优秀实习生可参加，部门可安排参加，人力资源部可指定参加，个人参加须申请经人力资源部同意。做好成绩记录，结合人力资源部晋升管理制度。保证基层管理人员的素质并形成管理人员主动学习的积极性。

2、管理专题培训

利用酒店现有的多媒体设备，以及申请各种培训光碟，开展针对经理、主任的专题培训，由人力资源部现场负责，设计考核试卷或学习总结报告，培训结束后由人力资源部进行考核与跟踪检查，并将考评情况汇总报总办。以此提升专业管理技巧。

销售专题的培训要求所有销售部人员都要参加，并参加考核，提升现有营销人员的专业化水平。

三、中层经理培训

1、外派培训

根据当前的工作需要，结合20\_\_年度各机构推出培训，安排合适的人员参加培训。经理偏向于管理知识类的系统化培训，提升现有管理者的综合素质。如旅广东省旅游局办的部门经理上岗资格培训等。训导师参加一些开阔思路的培训，了解先进管理技术与训练技巧，更好地为全店培训服务。

2、外请培训

安排一次，在培训安排上减少成本，提高针对性，训前做好师资考评及和讲师之间的沟通工作。

3、户外拓展训练

提升部门经理的综合能力，进行强化训练，送出部分中层管理人员参加强化培训式训练。根据明年干部训练需要，必要时安排一期户外拓展训练，培训团队凝聚力，创新意识，战斗意志力等，由人力资源部设计主题与培训目标。

四、专题培训

1、产品知识竞赛与培训

由人力资源部组织开展产品知识赛，动员全店员工学习产品知识，进行竞赛选拔活动，对优秀部门及优秀个人进行奖励。

2、宴会服务培训

根据工作需要安排一些宴会服务培训，主要为非餐饮部门的宴会服务，为大型宴会时加班提前培训备用宴会服务人员。由中餐厅负责培训。

3、消防培训

安排一期消防轮训或消防演习，培养全员消防安全意识，提高消防技能水平。由保安部与人力资源部一起实施。

4、医疗急救

请专业急救讲师，对前厅部、管家部两部门的主任、经理及健身房教练领班进行专业急救训练，其他部门如餐饮、保安、培训等可由经理参加。

5、化妆技巧培训

根据需要组织一线部门员工参加分妆技巧培训，针对女员工化妆，请外来培训讲师，讲授职业淡妆的化法，桑拿部技师与娱乐部dj与业务员参加，夜间妆容的学习。由人力资源部寻找合适的外部讲师，培训内部化妆较好的人员。

五、培训讲师队伍建设

1、对部门培训讲师人才的培训和辅导

a、开办训导师培训班一期，如有必要开办针对普通员工的演讲训练班一期，如条件成熟则组织演讲比赛活动，提高员工自我展示技巧，并通过此过程发掘适合的后备主持人与讲师人才；

b、平时的上门听课与课后指导；

由培训主管多去各部门听课，并开展关于部门培训与讲师授课技巧的辅导，在听课结束后对培训员进行指导，以提高部门培训效率，提升讲师开展培训工作的水平。

c、利用每期协调会后进行学习；

选取管理小故事形式结合典型的当前本店发生案例，组织训导师进行学习与分析。从网络寻找优秀小文章放在人力资源部咨讯中，实现资源共享，搭建学习的\_\_\_台。

d、对训导师的个人职业规划与指导，推荐书目。

加强与各训导师的单个沟通与职业发展指引，引导大家加强学习，不断提升自我。

2、训导师考评

季度津贴考评奖励优秀训导师，引导部门培训工作开展。年度考评，激励并挽留讲师人才。

3、内部授课津贴

对消防、军训、日语等跨部门的培训支持，讲师利用业余时间进行培训的发放津贴，由人力资源部进行考评。

4、训导师旅游活动

安排一期训导师的外出旅游活动，加强训导师之间沟通协作，提高大家工作积极性。

六、英语及其他语言类培训

1、岗位英语培训

提高岗位英语应对水平，培训结束形成培训总结报告，报人力资源部与受训部门。

2、英语角

营造学习英语的氛围，组织英语爱好者建好英语角，利用各种形式，游戏、歌曲、演讲、对话，看英文电影等灵活多样的形式，强化员工的听说水平，激发学习英语的兴趣。

3、英语等级考试

结合晋升考核，引入英语等级考评，晋升管理人员必须通过相应等级的英语考试。分为初级、中级、高级，各不同岗位不同职位对英语的要求而定，为晋升考核的一部分，达到规定级别发放外语津贴。

4、其他语言类培训

日语培训利用懂日语员工对相关部门进行岗位日语培训，实施授课津贴，有条件的部门自行开展培训等两种形式，进行日语培训。其他小语种如韩语意大利语等语言，有条件的部门主管自行培训，只培训简单几句问候语即可。

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划四**

(一)以经济效益为中心，建立目标经营责任制

面对激烈的市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销的大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应的奖励机制,最大限度地调动每一个人的工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

新的一年，我们要继续以经济效益为中心，加强管理，饭店将会与各部门签定目标责任状，把饭店的效益和你们的利益紧密联系在一起，做出的贡献越大，获益也就越多，反之，则按部门完成指标的差距按即定比例扣发工资，多劳多得，按劳分配。

(二)加强精神文明建设，提高员工福利待遇

我们今年的工作重点，在围绕以经济建设为中心的前提下，要积极加强精神文明建设，提高员工综合素质，以崭新的面貌迎接20\_\_年的挑战。在这方面，饭店决定从以下方面着手：

1、为提高员工福利待遇，经研究决定：凡本店员工连续工作2年以上者，签定三年合同，饭店为其缴纳养老保险，解决员工的后顾之忧;

2、一年一度的黄金周期间，凡在本店连续工作6个月以上的员工，饭店将会组织他们出去旅游，大前年是千山，前年到了丹东凤凰山和鸭绿江，去年登上了北京八达岭，今年我们也许去大连。

3、为了丰富员工的业余文化生活，我们今年将组织多种赛事让大家参与进来，各赛事均设三等奖，在愉悦身心的同时，还要给予物质奖励。比赛如：拔河、象棋、跳棋、扑克等，欢迎大家踊跃报名，为部门争光。

4、年终岁尾，为让努力工作一年，并且创造良好效益的员工过好春节，我们将组织大家聚餐开联欢，开开心心过大年。

5、对于平时表现突出，为饭店做出巨大贡献的优秀员工，我们将在饭店年终总结大会上给予表彰，颁发荣誉证书和奖金。

6、为规范管理，我将在各部门经理的协助和配合下，争取于20\_\_年9月28日 富都饭店开业5周年之日，奉上《富都饭店管理手册》。

在此，我希望大家能够群策群力，广提合理化意见和建议，解决管理中存在的问题，也希望大家能树立主人翁责任感，真正以店为家。

(三)加大培训、考核、质检力度，提高服务质量：

各部门制定可行性培训计划，加大学习规章制度的力度，针对培训进行定期考核，遵循质检制度，保证服务高质量，以竞赛活动树立岗位标兵。培训采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗培训，同时各部门要举行岗位大练兵,每月每季进行考核，巩固业务技能,提高服务质量。全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以 制度管人 和以 工资拉开档次 为主要内容的奖罚激励管理机制。

(四)加强安全和后勤保障工作

认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防突发事件的工作，并制定应急预案;食品卫生工作常抓不懈，强调食品卫生的重要性; 注意加强对设施设备的维修和保养工作;各部门一定要分工清楚，责任明确，充分发挥员工的积极性和主动性，做好安全检查和防范措施。

春风春色春光暖，新年新风新气象。新年伊始，面对新的机遇和挑战，我们一定要上下一心，团结一致，乘风破浪，勇往直前，加强管理，节支增效，我们要以饱满的精神，十分的热情迎接挑战，力争在20\_\_年再创辉煌!

近期工作

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维害，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察，并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题：

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陪训.

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行捡查、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捡查和处理,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捡查修理。

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壮态。

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境。

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欣家。

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我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,

我对这次主管评选充满希望，我所有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!

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划五**

一、目标市场分析预测

1、区市场分析预测

区近几年来随着市政府、省政府各级机关的办公楼的落成使用，国际会展中心投入使用，附近的高级、豪华住宅区相继交付业主使用，使得本区商业活跃，经济发展迅速，目前酒店业十分看好，在市内，\_\_区酒店的入住率和平均房价是最高的。现在的情况是高星级酒店较少，只有大富豪大酒店等四家四星级酒店，另一家按五星级酒店标准设计和三家四星级酒店标准设计的酒店最快的可以在 20\_\_年6月份完工试业，其余为三星级中下档、抵挡饭店、娱乐企业，大约有140家，从市场角度分析，现在中抵挡酒店市场日趋饱和，高星级酒店在两年内竞争不算激烈，可以从容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，在区甚至在本市称得上本店的竞争对手的不是在市区的五家五星级酒店，而是附近的四星级大富豪大酒店和没有评星的银座国际公寓会馆。

大富豪大酒店是一家按五星级酒店标准设计的和本酒店同时开业的，评上四星级的高星级酒店。该酒店以前卫的娱乐业和多变的饮食风味，利用互联网进行营销，赢得了本区域豪华住宅区比较富有的商业人士、香港、台湾和南洋华侨华人商人青睐。该酒店的优势在于娱乐业和饮食方面，该饭店被列为竞争对手另一个主要原因是该酒店按五星级标准设计，只是由于试业时期，出现部门之间合作配合不顺畅导致服务质量下降而被评为四星级，现在他们经过整改，经营日趋成熟，市场占有率不断上升，目前正为评五星级而努力，顺利的话，20\_\_年年底就可以评为五星级的了;他们的不足是太注重娱乐和餐饮业(也是他们的优势)，称不上严格意义的商务酒店，而本区旅游业是以商务活动为主，导致他们客源不稳定，也由于娱乐业和餐饮业容易模仿，酒店要不断对娱乐业和餐饮业进行创新才能保持客源。

银座国际公寓会馆是一家国际知名财团控股的商务型国际公寓，虽然没有参加评星，但其按五星级标准设计的商务套间，拥有十万多平米高级写字楼，商务设施一应齐全，类似于有家的感觉的长住型饭店，却兼有完善的商务作用，该公寓除了拥有国内外30多家国内外知名企业进驻外，在散客方面很博得西方商务客人的欢心，因此，在商务方面，银座国际公寓牢牢掌握着一部分成功的事业型客人，原因是这部分客人偏执于工作，对于娱乐和饮食方面却不讲究，独立自主惯了，有一个完善的服务环境就很符合他们的心意了。他们的优势是商务服务周全，家居式公寓服务体贴入微，他们的不足是缺乏娱乐恶化餐饮方面的服务，加之上帝式的服务标准化缺乏一种亲切感，使人如住后有一种莫名的压抑感，不符合中国人的生活习惯，至少会缺少本市政界和政界相关客人。

3、本酒店竞争能力分析

本酒店的优势：现今是区唯一的五星级酒店，在品牌和档次上就有一定的独占性和排他性，拥有庞大的高级、豪华商务活动场所和完善的商务服务，可以招揽到商务、展览、学术会议方面的顾客;拥有齐全的高档娱乐餐饮场所，可以招徕商界、政界、文化界等各界宴请和高级、豪华住宅区的客人;由于政府微妙关系，吸引了31家国内外知名企业进驻。此外，酒店营造的龙文化特色氛围很获得政界人士、商界名士、海内外华人华侨的认同。

酒店不足：高处不胜寒，有些散客对酒店有一种畏惧心理而不敢入住，而我们的宗旨是\"让每一位顾客慕名而来，满意而归\"，在公关上陷入了托大误区;在娱乐和餐饮上项目虽精品不少，但创新不多、更新不快，在与大富豪大酒店竞争中，在价位和项目创新上处于劣势;在商务方面，本酒店虽然服务设施完善，但在宣传方面，却不能体现出来，在广告策划上没有反映出我们的品牌和优势，在与银座常住型客户竞争上处于守势。

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，保证顾客满意最大化;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、20\_\_年本酒店客源预测

20\_\_年稳定客源依然是政府部门关系户，酒店写字楼长租户，回国观光华人华侨，参加商业、贸易会展的商务客人和各种各类会议客人，这部分客源稳有 70%以上;机会客源，节假日、节庆日本市重要企业举行的庆功会和庆祝会，附近高级、豪华住宅小区住户举行的各种宴请，三个黄金周的.旅游者，这种客源占到 15%;潜在客源是换了口味，改变观念的其他酒店的客人(包括市市区酒店的)，根据过去经验，大约有10%。这就是酒店几年入住率来一直达到95%以上的原因，因为5%用于控房调剂。

二、20\_\_年市场定位和目标确定

1、20\_\_年本酒店市场定位

我们的定位是走e-hotel智能酒店的道路。什么是智能型商务酒店呢?众所周知，从事商务活动的人士对于互联网的依赖性越来越强，对于酒店在这方面要提供的服务要求也越来越高。目前，在这一方面我店跟其他的竞争酒店在功能方面并没有突出优势。我们跟其他竞争对手所能提供给客户的互联网的服务仅限于客房的宽带接入，然而人家除了这方面之外，在娱乐和餐饮方面都比我们强。要争取竞争优势，我们只能在商务服务方面做一个更深层次的提高。其实，智能型e-hotel，除了宽带之外，还应包括无线宽带上网、大容量的免费邮箱的提供、店内无线电话的使用、网上实时查询、预订、每个客房,甚至酒吧、酒廊、餐厅都有配备供客人上网工作的电脑，而这些恰好是所谓的商务型的我们的竞争对手所不具备的。我们酒店开创了本区星级酒店的先河，我们曾是本区酒店业的龙头，但正如美国一样，随着西欧、日本的崛起，冷战过后俄罗斯还有一定实力，中国和平崛起，世界格局出现了多极化，它还保着超级大国的地位，影响力却大大降低了，随着众多酒店的出现，我们的所谓龙头的地位和影响力大大降低了。所以我们必须抱着敢于创新的态度，用国际性的商务型酒店的理念来重新打造我们的酒店，我们要做本区一流的智能化商务型酒店，只有这样才能保证我店在本区龙头酒店的地位。

2、20\_\_年本酒店营销目标

20\_\_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、宴会)，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省区和国际上的，提高酒店的知名度和美誉度，把酒店打造成为国内外知名商务品牌。努力扩大和保持现有的政府部门关系户，酒店写字楼长租户，回国观光华人华侨，参加商业、贸易会展的商务客人和各种各类会议客人，保持顾客的忠诚度，为今后五年内竞争打下基础。

**酒店员工的工作计划 酒店员工工作计划六**

转眼间20\_\_年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾20\_\_年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

1.负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作，

2.负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。

3.每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

1.由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。

2.仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。

3.年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。

4.客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20\_\_年的工作想法说一下：

1.面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。

2.鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

3.建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

4.针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：（1.）客人寄存酒水做好寄存卡的交接，（2）在寄存卡上注明存放时间，（3）对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5.再次建议酒店实行考勤打卡制。

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

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