# 最新酒店年度工作计划(四篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-10-14

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店年度工作计划篇一1、礼节礼貌要求每天例...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店年度工作计划篇一**

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适的调配，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、物品管理，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、卫生管理，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、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，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、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集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、调整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。使新员工在心理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，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和了解，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、在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

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，合理用水用电等，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，抓好各项安全管理。

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。

**酒店年度工作计划篇二**

xx年是酒店争创准备四星级旅行饭店和完成经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在xx年度以培养一专多能的员工活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好xx年的全员培训工作。

以饭店经济工作为中心，将培养一专多能的员工的主题贯穿其中，认真学习深化领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的全面提高。

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四星级目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实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，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织施行岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技能。

1.专业技能培训。

（1）管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店员工燃眉之急的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，定期组织由酒店总经理、副总或资深经理人培训的关于提高管理技能培训课程。

（2）总台、房务中心等作为饭店优质服务的重要窗口，旅行外语水平的不足，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的外语水平，酒店将于近期开展英语培训课程。详细计划。

①工夫：拟于xx月份起开展，以3个月为一个周期，每周安排两节培训课（共计24课时）。

②目标：提高员工外语基本会话能力开展，达到能用外语与外宾进行基本交流的水平。

③对象：前厅部全体员工、及房务中心、总机员工强制要求参加。其它岗位员工答应自愿报名参加。

④考核：培训期间人事部将以小测试的方式进行不间断地考核，借以考察员工把握程度。培训结束后，人事部将进行一次大考核，考核主要针对口语测试进行。

⑤激励与处罚机制：a、激励、对于考试成绩优秀的员工给予工资晋级，b、设定肯定的英语津贴，c、在年度评比优秀员工时给予优先评比；处罚、对于考核不合格的人员给予补考机会，不合格人员将考虑延缓晋级。

（3）员工业务技能培训：以部门为培训单位，部门每月制定员工培训计划（上交人事部）并落实执行，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。

2、员工入店培训。

员工办理入职手续。

培训内容：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技能、酒店知识等。

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技能，使之尽快与发展飞快的饭店同步提高。根据先培训、后上岗，边培训、边上岗的原则，有计划有步骤地对新进员工进行按部就班的岗位培训。

培训内容：岗位职责、部门规章制度、员工排班、假期请求、部门组织架构、需要联络的部门及联系电话、部门服务意识及服务标准、业务知识与技能、部门的培训政策与程序、班前班后的交接程序、部门的卫生标准、同事的介绍、操作程序等。

新员工入店培训：人事部。

新员工入职培训每月开展一至两次（视新员工人数而定），工夫安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

3、一专多能培训。

培养一专多能型人才是xx年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

在一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流淌，解决应急情况下的缺员问题，同时也为员工全面把握服务技能，争创一专多能的智能型员工提供必要的素能条件。

**酒店年度工作计划篇三**

回顾过去的第xx季度，酒店预计实现季度销售收入超xx万元，比去季度同期增长了xx%，其中，餐饮收入占总收入的xx%，客房销售收入占xx%，客房营业收入比去季度同期增长了xx%。

人，是工作的核心，而酒店服务行业，人的重要性高于其他因素。酒店运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，酒店多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行；范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拨学习快的员工带领其他员工练习。

如何加强管理层在酒店成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题；厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度酒店都会选出xx之星，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对酒店整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

安全，是生产持续的保障，是酒店经营最基本的要素之一，酒店在第二季度度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握三懂、三会、三提示等，并且参加酒店组织的消防演练。针对酒店基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为酒店的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在酒店进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此勤是本酒店对于安全的理解。

本酒店新楼，经过第xx季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了酒店档次品质和完善了硬件设施设备，使酒店能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为xx季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

酒店通过利用本身的区位优势和价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源；在内部开展业绩争优，增加了营业收入。开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了酒店良好的、持续的发展趋势。

酒店发展中还遇到很多问题，员工流动性大、季度末心态不稳部分员工要回家过季度；员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，酒店主楼内外明季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的第xx季度，每位员工都在积极热情地工作，为xx的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为xx旅游事业的发展做出微薄的贡献。

**酒店年度工作计划篇四**

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了xx年的第一季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到更好的提升，上一季度的工作总结。现给予我们走过的上一季度做一总结。

xx至xx共计营业额约为xx万元。

宴会：

xx月份共计：xx场宴会，总收入xx元，人均消费xx元。

上一季度主营宴会和自助共计：xx人，xx桌，共计营业额为xx元。

上一季度羊肉泡馍营业情况分析。

综上所述上一季度羊肉泡馍大碗xx元共售出xx碗，共计xx元；小碗xx元共售出xx碗，共计xx元，总计xx元。

根据这三个月以来报表可以很客观的看出羊肉泡馍很受广大群众的喜欢，进而本餐厅会努力扩大对此特色的大力宣传做到人人皆知、人人赞不觉口、人人眼中的特色，反之，xx团是本店的弱项，我们会从中察觉是否是菜品的质量问题以及菜品的新鲜程度，随之也会对菜品进行相应的调整，争取在下一个季度中xx团也将成为人们眼中的特色。同比根据财务数据显示与上个季度同期相比总体营业额有所下降，其主要原因是在宴会、夜班、收费水果等接待方面都有明显的下滑，特别是在宴会方面明显的比上个月减少，夜班方面：虽然酒店住房方面还可以但是这个月中明显的夜班消费情况不如以前，同时也存在着部分新老客户的流失现象。

2024年第xx季度三个月餐厅总收入为xx万比年初制定的预计第xx季度的总收入xx万，相差xx万，完成季度任务指标的xx%较上一季度相比利润有所减少，虽然在餐饮方面没有完成理想中的任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了新客源力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了xx期间的接待情况，接待各个宴会及会议都能比较完善，在会议方面，完成了市委及各个大型会议的早餐接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为服务技能和对客服务的接待意识。

4、对于餐厅的安全隐患的整改，通过对消防安全意识的大力宣传，对于工作中的各个区域增加了安全的指引和提示。

5、在中秋节制定出本部门的营销方案，做好中秋节菜肴的推广、人员安排、节日安全，服务接待等工作。

以上虽然工作做得还是比较完善，但是在2024年第xx季度部门工作中依然存在不足，员工对客人的个性化服务不足，对客人的服务没有至始至终。为了使部门的工作更好的提升和开展，工作的计划安排如下：

1、加大部门员工的培训工作，以对客服务方面的培训，多加案例和实际操作为主，并且抓好检查的工作，是部门的员工对客人的服务水平整体提高。

2、加大部门的团队凝聚力，达到餐厅是我家，服务靠大家的服务意识，使各个管理者能认识到自己的存在的不足以及重要。

3、加大散客的销售力度，增加菜肴的推广，增强服务的规范化、个性化，加强对卫生的质量把关，做好餐具的破损登记。

4、下一个季度的宴会以及大型婚宴会逐渐增加，在此酒店下达通知无特殊情况酒店全员停休，为了更好的接待即将到来的每场宴会。

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