# 酒店年度工作计划及完成情况(7篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-07-03

*酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况一一、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率酒店经过了20\_\_年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对\_\_的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈...*

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况一**

一、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

酒店经过了20\_\_年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对\_\_的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、老化，时常出现工程问题影响对客的正常服务，对于高档次的客人会随着装修新型、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店的每一位成员都有责任、有义务做好销售工作。要想为了更好的做好销售工作，本职计划对前台接待员进行培训售房方式方法与实战技巧，同时灌输酒店当局领导的指示，强调员工在接待过程中“只要是到总台的客人我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

二、加强各类报表及报关数据的管理

今年是20\_\_年，中国将会有世界各国人士因\_\_而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店的各项工作能正常进行，本职将严格要求前台接待处做好登记关、上传关，前台按照公安局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，客人的资料通过酒店的上传系统及时的向当地安全局进行报告，认真执行公安局下发的通知。同时将委派专人专管宾客资料信息、相关数据报表。

三、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，严格要求每位员工用好每一张纸、每一支笔，以旧换新，将废旧的纸张收集分享裁剪成册供一线岗位应急之用。同时对大堂灯光、空调的开关控制、办公室用电、前台部门电脑用电进行合理的调整与规划。

四、保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解便于工作的开展与实施

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，根据员工提出合理性的要求，本职将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，做力所能及的。如果解决不了的将上报酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

五、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况二**

一、餐具清洗，消毒，保管;环境清洁维持，泔水处理;二级库管理，物料补充与控制;布草管理与配置;家私财产与餐具，器具的管理，档案建立与修正;餐饮前厅申购和到位物品(统称)的验收及其使用信息反馈;传菜与质量把关;酱料与菜品所跟用具的配备和跟进;信息传递与沟通;等相应的工作内容

二、实施餐饮部的各项规章制度，协助解决人事问题;不断地创造部门内良好、和谐的工作气氛和环境，协助实施员工培训计划，提高服务质量。

三、协助各个部门的工作，以保证酒店的每天正常运营

四、做好每天营业前的准备工作，做好酒店的成本控制及消耗控制

五、做好酒店每位员工的各项福利计划标准与实施

六、员工食堂和宿舍管理制度的完善与实施

七、对管事部的库房，财产人员管理要经常教育其行事风格，态度教育很重要，另外加强责任管理，建立严格的各项规章制度和操作流程。

八、领头之人严以律己，以身作则，要求下属做到的自己必须首先做到，一定要团结全体人员，形成良好的氛围。

九、后勤员工的定期培训与考核

一十、员工未来业余活动的计划与实施根据企业发展及员工建议，适时对员工食堂、宿舍条件提出改进建议

十一、酒店环境及办公区域的清洁定期检查工作，发现问题及时解决酒店所有卫生质量的标准与实施

十二、提高后勤人员的工作质量，认真做好领导下达的每项工作

十三、负责调配本部门人员的工作安排。调配及日常事务管理本部门各项工作有序开展，计划及时完成的程度、关心员工与做员工的思想工作

十四、员工更衣室与其他服务设施的管理并检查和督促工作。

十五、员工宿舍管理制度与员工就餐时间及作息时间的合理安排制度的实施

十六、严格执行后勤部各项费用审批制度，确保后勤费用支出控制在预算范围之内。

十七、配合人力资源部定期组织本部门员工进行工作技能培训，提高后勤服务水平

十八、注重每各人的作用和地位，并充分尊重之，合重人力成大家事。

十九、强化系统运作，机制运行

二十、要实施兄弟姐妹般情怀与严格的纪律管理并重，恩威并施，管理要有魄力，树立榜样

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况三**

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对经营决策起重要性作用，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我制订了酒店市场营销部20\_\_年工作计划：

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。

二、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，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。

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，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。

20\_\_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。

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况四**

客房部20\_\_年度的工作总的来说比较平稳，只是在年底因酒店自身原因造成员工情绪不稳定，给部门工作带来一小段时间的停滞，酒店问题解决后，虽员工的情绪已稳定，但仍有不少后遗症（如卫生、服务、仪容仪表、礼貌礼节等不到位），很难在短时间内恢复原来的状态。

而今，我们迎来了崭新的20\_\_年，这将是一个新的开始，不单只为客房部复原，更为实现本年度酒店评四星的目的，本部门工作将从以下几方面着手进行：

一、思想认识方面：

1。狠抓员工做为酒店人的服务意识和卫生意识。

2。改善部门员工的精神面貌，使之具有积极向上的团队精神。

二、形象方面：

注重仪容仪表、礼貌礼节，从我做起，从基层的管理人员做起，为员工树立良好的榜样，带动全体本部员工做合格的酒店人。

三、卫生方面

1．保持办公室整洁，实行轮值清扫制度，清扫工作由房务中心文员负责。

2．客房卫生须按部门制定的客房卫生标准的要求执行，由楼层领班负责检查、监督，若因卫生质量问题引起客人投诉，本部门将依照奖罚制度给予处罚。

3．公区卫生由各楼层服务员负责清扫和保持，由各领班负责检查、监督。

4．楼层计划卫生由领班按本部计划卫生表进行合理安排，并负责检查、监督。

5．楼层服务员负责地毯的日常保洁，并配合pa人员对地毯的清洗，领班负责地毯洗涤质量的验收工作。

四、服务方面：

1．培训员工的专业知识和服务技能、技巧，以求达到为客提供优质服务的目的`。

2．提倡以“宾至如归，宾客至上”为服务宗旨，为客提供个性化服务，以赢得更多回头客，为酒店创收。

五、设施设备的维修与保养方面：

1．培训员工正确的使用设施设备，避免因操作不当而损坏。

2．注重设施设备的日常保养和检修，若发现维修问题及时报工程部维修。

3．积极配合工程部对客房设施设备的定期检修。

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况五**

一、指导思想

要充分认识酒店消防工作的重要性和必要性，认真贯彻落实消防工作\"预防为主、防消结合\"的方针，以酒店财产、客人、员工生命负责的高度认识，处理好酒店消防安全工作与提高酒店服务质量的关系。把消防安全纳入本部门重要议事日程，采取必要措施，保障酒店消防工作落到实处，为酒店客人和员工营造一个安全、详和的环境。

二、工作措施

1、各部门建立健全消防组织，明确消防工作责任；

2、各部门制定年度消防工作计划和灭火应急疏散预案；

3、结合本部门的工作计划对员工进行消防培训与教育；

4、对酒店的消防重点部位进行检查，发现隐患立即整改，并做好记录；

5、每年会同维保单位对酒店的消防设施、设备，防灭火自动系统进行检查与测试；

6、要求各义务消防队员每天对本部门区域的消防设施、设备，灭火器等不少于二次检查，并做好记录存档；

7、加强对消防监控人员的培训与系统的管理；

8、将消防常识纳入培训内容，使员工做到“三懂三会”及“四个能力建设”。三懂（懂基本消防常识、懂消防设施器材使用方法、懂逃生自救技能）；三会（会查改火灾隐患、会扑救初起火灾、会组织人员疏散）；四个能力（检查消除火灾隐患能力、朴救初期火灾能力、组织疏散生的能力和消防宣传教育的能力）。

三、具体做法

1、加强消防安全工作的领导根据消防安全工作要点，要加强酒店消防安全工作的领导，确保消防安全工作的实施。酒店成立了以酒店总经理为主任，工保部经理为副主任、各部门总监、经理为组长的组织架构，分工具体，责任落实。领导小组全体成员要本着对酒店负责的思想，要有高度的事业心和责任感，各司其职，严密防范，做好酒店消防安全工作，努力清除各种影响酒店安全的隐患，保障酒店财产、客人和全体员工的生命安全。

2、贯彻落实各项消防安全制度为保证各项消防制度的贯彻落实，本年度要落实好以下各项工作。（1）认真学习消防法律法规和关于酒店消防安全方面的有关精神，制定相应措施，明确责任负责人，及时检查总结，把消防安全工作纳入年终工作考核；（2）利用多种形式和渠道，对员工进行消防安全知识教育，加强防火教育；（3）认真安排好值班，义务消防员要尽心尽责，每天检查酒各个区域的消防设施、设备。加强对义务消防队的管理；（4）定期检查各类消防器材、重点部位，发现消防安全隐患要及时报告；（5）各部门员工在离开工作岗位或办公室前必须切断电源；

3、贯彻“预防为主、防消结合”的方针做好酒店消防安全工作，关键是要防范于未然。实行定期检查和日常防范相结合的消防安全管理制度。每天部门义务消防队员对酒店各自区域要巡逻、巡视，做好防火工作。发现重要情况，及时上报，不留盲点，不出漏洞。

4、全面开展消防大检查每月都要对酒店每个角落进行地毯式的大搜查，发现隐患，及时整改，特别是酒店的厨房、配电房、水泵房、发电机房、锅炉房、美容美发等重要部位要定期检查，杜绝隐患，酒店义务消防员要按上级要求参加培训，特别是一些重要岗位人员，在酒店消防中发挥主力作用。健全安全工作台帐资料，即消防安全工作计划、消防安全工作会议记录、消防安全工作检查情况、消防安全工作隐患整改情况、消防安全工作教育内容、消防安全工作有关文件和要求等。

5、开展好“119消防日”宣传教育系列活动。每年11月9日是酒店消防宣传日、也是酒店消防检查日。

6、总结经验每月都要对酒店消防安全工作进行总结，积累经验，找出差距，不断完善措施，改进工作方法。对在消防工作这方面有突出成绩的员工，要给予表扬或者奖励，以推动酒店消防安全工作的开展。上述计划请各部门务必根据要求落实到实处，请各部门认真完成好本部门的消防工作及消防台帐工作，将有关消防工作及消防台帐工作计划于20\_\_年1月30日之前报行政办和工程保安部备案（一式二份）。

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况六**

时光荏苒，20\_\_年即将结束，新的一年就要到来。回首过去的一年，感慨万千，很感谢\_\_餐饮管理公司再次给我一个充满自我挑战和魅力前景的合作机会，这对我来说是一个很好的工作平台，能带出一批高技术、高素质的厨师队伍是我工作能力地体现，只有努力的工作，拿出好的效益，才能回报公司领导对我的信任。十月份再次来到公司，到现在三个多月过去了，在这段时间内，我对菜品做了一次全面的调整，在公司的大力管理培训和大家的共同努力下，营运部的支持下，完成了公司下达的在年前完成现有菜品的规范化，统一化的任务!为此感谢门店各位同事的配合。下面就把我对明年即将开展的工作思路和安排分两部分做一个扼要的概述：

一关于门店和公司

1、配合公司的全年计划，为明年迎接我们的旺季，在20\_\_年2月底做好\_\_上市所有的准备工作，培训好厨师团队。

2、对每家门店的厨房菜品操作进行有效监督与指导，严格按公司规定的标准提高执行力。

3、通过专业化培训与管理，对我们的厨师技术力量进行合理储备，合理推出适合季节的新颖菜品，菜品的设计开发，是我们厨师`及公司适应市场需求，保持旺盛竞争力的本钱，菜品创新是餐饮业永恒的主题，做到真正的会聚随心，不时开发新品去适应市场的需求，为企业创造更大的发展空间和利润。

4，每月对各门店和中央厨房的菜品质量检查不低于\_\_次，并每周向公司领导汇报检查工作情况

5，主动收集各门店基层了解到对菜品的意见和信息，做出及时相应的调整

6，\_\_下市前准备好20\_\_年保留下来的特色菜品的上市工作，并根据\_\_年的流行趋势增加相应的新品种

二关于\_\_店

\_\_店在暂停营业半年后于\_\_年三月十八日将以全新的面貌重新开业，鉴于\_\_路的特殊情况，根据公司领导决定，这家店所经营产品将有别于其他几家分店，我们将以\_\_\_--三大块为主，辅以其他门店销量较好的原有菜品，以原有菜品吸引新顾客，以新增菜品留住我们的老顾客，一部分店午市生意都很淡，但长寿路由于地理位置特别，我们将配合营运部把午市做好，如：推出简单快捷丰富的套餐和送餐为楼上公司员工服务。厨房作为整家餐厅的核心部门，现将整个计划做下安排

1，通过对一些和\_\_路店地理位置，周边主要消费群体，经营模式大概一致的店的考察，根据营运部领导给出的大致方针，结合我们的实际情况，在一月中旬将完成整个菜单的组成，包括午市套餐的搭配，到时候上报公司领导审核!

2，菜单确定后，完成菜单所有菜品的标准化和规范化，并对厨房人员和前厅服务人员分别做全面系统的菜品知识培训!

3，了解原材料，调料的市场价格，根据对菜品毛利的要求核算，做出单个菜品的市场售价

4，针对\_\_店，每月进行菜品试做，最终选择三道左右的成功菜品进行更换。再更换前期做好菜品标准化资料，并做好培训工作

5，在\_\_月初做好龙虾下市前的准备工作新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，努力打开一个工作新局面。

**酒店年度工作计划书 酒店年度工作计划及完成情况七**

第一，开展定期的酒店安全保障工作培训。定期开展安全工作培训，培训酒店安全保障部门的工作能力，让每一名安全工作人员切实具备保障安全的工作能力。

第二，加强酒店的治安秩序管理工作。定期开展酒店治安秩序检查工作，对于存在的问题严肃纠正。

第三，定期查出违规行为。

第四，加强酒店消防安全管理工作。定期开展酒店消防管道检查工作，对于存在隐患的部分加强整改力度。

酒店安全保障工

作注意点：

第一，加强酒店安全重要区域的排查与监视工作。

第二，定期培训对于客人伤害、死亡等事故的处理能力。

第三，定期加强客人报失工作的培训。

第四，加强停电事故的应急响应工作准备。

第五，加强酒店防范“偷、抢、盗、打、侵”等各项犯罪活动。

第六，加强内部员工自查自纠工作。

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