# 2024年酒店年度工作计划(五篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-10-11

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。酒店年度工作计划篇一...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店年度工作计划篇一**

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，开业初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。尤其下半年会议强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收：酒店需要调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加营业收入。酒店全年完成营收入\_\_万元，要比上半年超额\_\_万元，超幅为\_\_%;其中客房收入为\_\_万元，写字间收入为\_\_万元，餐厅收入\_\_万元，其它收入共\_\_万元。全年客房平均出租率为\_\_%，年均房价\_\_元/间夜。

2、管理创利：酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店下半年需要达到经营利润\_\_ 万元，经营利润率 \_\_%，计划增加 \_\_万元和 \_\_%。其中，人工成本 \_\_万元，能源费用 \_\_万元，物料消耗\_\_万元，分别占酒店总收入的x %、x %、x %。

3、服务创优：酒店需要引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。

4、安全创稳定：酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精、气、神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在下半年抓“三标一体”，6s管理的推行认证过程中，安排不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些会大大促进并指导酒店管理工作更规范地开展。

**酒店年度工作计划篇二**

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。

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。

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(四)：酒店工程部年度工作计划

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。

一、工程部今年的总体工作：

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，设施备件定置管理，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，促使工作质量更上台阶。

二、工程部重点抓好如下工作：

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，培养综合型技工，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，尽可量自行维修，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。

**酒店年度工作计划篇三**

一、加强员工的业务培训，提高员工的综合素质

前厅部的每一位成员都是餐厅的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现一个餐厅的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，本职计划每月根据员工接受业务的进度和运用的情况进行必要的每周一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟。同时在每月5日前向总办与人力资源部上交上月的培训总结与本月的培训计划进行监督。

二、加强员工的销售意识和技巧，提高入住率

餐厅经过了\_\_年的风风雨雨，随着时间的逝去餐厅的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的餐厅行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因餐厅的硬件设施的陈旧、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、豪华餐厅的出现而流失一部份，作为餐厅的成员，深知客房是餐厅经济创收的重要部门之一，也是利润最高的一个部门，因此作为餐厅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，同时灌输餐厅当局领导的指示，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，尽可能的为餐厅争取住客率，提高餐厅的经济效益。

三、加强各类报表及 报关 数据的管理

今年是\_\_年，中国将会有世界各国人士因\_\_会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为餐厅行业的接待部门，为了保证餐厅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，客人的资料通过餐厅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。

四、响应餐厅领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多餐厅一直在号召这个口号，本部也将响应餐厅领导的号召，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。

五、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餐厅领导。让员工真正感受到自己在部门、在餐厅受到尊重与重视。

**酒店年度工作计划篇四**

我在20\_\_年11月正式加入兴隆大酒店，那时候酒店正是处于兴旺发展的时期。食品和饮料部门的工作局面也是最激烈的时期，设备如何添置，原材料如何采购，把关、市场营销和产品如何定位，法规规章和各种日用品的定制都处于一个紧张协商、逐步推进的时期。

这几年来，大酒店的领导的重视和关怀下，我烹饪部的工作有条不紊地运行着。烹饪部的烹饪菜肴从最初的372种增加到如今的1072种，并且菜肴品质也得到大幅度提升。

现在将新的一年工作计划，报告如下：

第一，菜品定位方面，根据酒店整体战略规划进一步开发菜品，根据市场状况和客户需要，继续改善和提高菜品的质量。

第二，厨房组织工作，提高管理的规范化，利用现代信息工具，系统集成的核心管理力，以酒店烹饪部门的市场竞争力。

第三，逐步推进厨房人员的专业技能培训考核工作，实行优胜劣汰、赏罚分明的奖励机制，鉴于实际情况，进一步完善各项规章制度。

第四，定期检查菜肴制作过程，对于建立健全每道菜肴厨师负责机制。

第五，严格把关原材料质量，提高原材料利用率，力争满足客户需求的同事，最大程度节约成本。

第六，食品安全卫生环节加大工作力度。严格执行《食品卫生法》。抓住厨房的卫生和安全工作。严格执行标准化操作规程，防止各类事故发生。

第七，将厨房消防安全工作列为工作的重中之重。

**酒店年度工作计划篇五**

第一，是加强业务培训，提高员工素质

作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人。员工的工作态度和服务质量反映了一个酒店的服务水平和管理水平。因此，员工的培训是我们工作的重点。今年为五家分公司制定了详细的培训计划：对于总机，我们将培训接听电话的语言技能;行李区行李运送和存储服务培训;接待员礼仪和销售技能培训;特别是今年7月，前台所有员工都进行了为期一个月的外语培训，为今年的星级考评打下了一定的基础。只有通过培训，员工才能进一步提高业务知识和服务技能，更好地为客人提供优质服务。

第二，向员工灌输“开源节流”的意识，控制好成本

“开源节流，开源节流”是每个企业的追求。前台工作人员积极响应酒店的号召，开展节支节流活动，控制成本。前台为了省钱，购买了塑料筐来装团队的钥匙，减少了钥匙包和房卡的使用，节省了酒店的开支(本来每个房间，无论是团队还是个人，都要填写房卡，使用钥匙包，但是团队房间不用房卡和钥匙包，大大节省了开支。1/张，钥匙包0.1/，每天有100多个团队房间，一年可以节省一大笔费用);商务中心使用过期报表打印草稿纸;督促住宿人员节约用水用电;控制办公用品，善用每一张纸和笔。通过这些控制，前台应该为酒店的收入做出应有的贡献。

第三，强化员工的销售意识和销售技能，提高入住率

前台根据市场情况，积极推动散客销售。今年，酒店推出了一系列客房促销活动，如：粉丝房、忠诚卡、优惠券、千元卡等促销活动。接待员在提供优惠政策的同时，根据市场情况和当天的入住情况灵活掌握房价。前台散客数量明显增加，入住率提高。接待员的目的是强调：“只要客人来到前台，我们一定想尽一切办法让客人留下来”

第四，注意各部门之间的协调

酒店就像一个大家庭，工作中难免会出现部门之间的摩擦，工作中的协调性会受到很大影响。前厅是整个酒店的中心部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作关系。如果出现问题，可以主动与部门协调解决，避免事情恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，如果不解决处理得当，会给酒店带来一定的负面影响。

第五.，加强各种报表和报关数据的管理

前台按照公安局的规定为每位客人办理入住手续，并输入电脑。境外客人的信息通过酒店的报关系统及时向国家安全局出入境管理科申报，并认真执行公安局发布的通知，提醒和存放每位客人的贵重物品。前线办公室的所有报告和数据应指定专人负责分类和归档，并每月进行报告。

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