# 关于酒店年度工作计划范文汇总(三篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-08

*关于酒店年度工作计划范文汇总一1、充分了解酒店各种经营设施、经营项目。2、销售部提出酒店市场定位建议，以报告形式上呈总经理。3、参与酒店各部门价格制定， 提出合理建议，以报告形式上呈总经理。二、市场环境分析1、酒店周边经营环境分析。2、竞争...*

**关于酒店年度工作计划范文汇总一**

1、充分了解酒店各种经营设施、经营项目。

2、销售部提出酒店市场定位建议，以报告形式上呈总经理。

3、参与酒店各部门价格制定， 提出合理建议，以报告形式上呈总经理。

二、市场环境分析

1、酒店周边经营环境分析。

2、竞争对手情况摸底分析。

3、酒店优劣式分析。

4、销售目标分析。

5、召开市场分析会议，以报表形式将销售部分析的情况告之酒店各经营部门。

6、提出合理改进意见，以报告形式上呈总经理。

三、制定销售部岗位职责、规章制度

制定好销售部岗位职责、规章制度，以报告形式上呈总经理批示。

**关于酒店年度工作计划范文汇总二**

1、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

2、 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。

3、 协助各个部门的工作，以保证酒店的每天正常运营

4、 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

5、 做好酒店每位员工的各项福利计划标准与实施

6、 员工食堂和宿舍管理制度的完善与实施

7、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。

8、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。

9、 后勤员工的定期培训与考核

10、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

11、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

12、提高后勤人员的工作质量，认真做好领导下达的每项工作

13、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

14、员工更衣室与其他服务设施的管理并检查和督促工作。

15、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

16、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。

17、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

18、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。

19、强化系统运作，机制运行

20、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

**关于酒店年度工作计划范文汇总三**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。

这个月以来，我们做好了以下几项工作：

一、组建了前台工作班子

现在前台有4人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

二、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都要能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

一、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

二、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

三、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪 污金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!

一、加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、稳定员工队伍，减少员工的流动性。

三、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足。

四、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！