# 酒店管理的工作计划(实用11篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-08-09

*计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店管理的工作计划篇一1.批阅每天工作报告，指出不足之处，提取有价值信息...*

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店管理的工作计划篇一**

1.批阅每天工作报告，指出不足之处，提取有价值信息呈报某总，举行每日例会,落实当天的重要事件安排,听取当天客户的客户投诉意见计划安排明天外出拜访.

3.完成赵总下达的各项工作指令。

4.每天电话拜访5家商务客户，接待重要客户的入店及离店。

5.早上大堂值班，交换2张陌生客户卡片，听取客人反应意见。

6.完成每天工作日记，主要记录当天发生的事件及跟进情况。

1.跟进3位大客户：xx制衣有限公司;xx布业有限公司;xx国际。联系感情,了解春交会的消费动向及最近住房安排。

2.跟进有赠送客房的商务公司预约上门拜访。

3.陌生开发客户5家并跟进成为优质商务客户。

4.跟进正邦集团公司4月18号以及宸煜服装公司4月17号的住房安排，尽早确定住房名单，做好控房。

5.针对性地拜访与广交会有关的各个公司.

6.完成季度客户答谢会的操作方案。

7.跟进春交会期间的房间价格是否作调整,及宣传工作.

1.4月14号设立春交会期间用车宣传水牌。

2.4月14号之前确定宸煜服装公司订房的确定数量

3.4月17号作好宸煜服装公司的服务接待工作。提前与客人确定用餐人数及住房准确名单或数量。

4.17号组织部门培训，内容为业务方面的基础英语及部门的管理制度,本人主要负责.

5.跟进青松布业公司广交会期间的订房。

6.新开发商务公司20家,四月份住房650间.

7.另强客户拜访，发觉客户的需求，统计客户类型。

1、积极应对四月份住房小高潮，做好服务工作，确保优质的服务。

2、不断开发新客源.以抢占更多的市场份额.

3、国际劳动节、父亲节及儿童节的促销方案。

4、由于二，三季度属于淡季节，制定定期促销活动，如消费送现金券等。

5、端午节种子的销售。

6、5月31号将完成中秋节目标客户群的客户名单安稿,为中秋节月饼销售做准备。

7、完成下达的各项工作指令，协助赵总完成各项工作。

**酒店管理的工作计划篇二**

1.布置安排好x月1日的旺季接待，计划在x月要求各部门对员工进行全面性的培训，内容有：礼节礼貌、仪容仪表、各岗位的职责、各岗位知识的培训、各岗位常见案例的探讨(主要是互动交叉式)，主要偏向现场模拟演练培训.

2.同时做好对x月1日黄金周客房、餐饮预订与接待预测工作。对人力与物力进行合理性的调配。确保接待工作能正常运行。

3.做好节日酒店各项卖品推出的优惠政策与推广工作(已安排实施)。

4.世博会在月底即将结束，世博后的各项销售和预订、客服、本地合约签订、误机客、会员卡销售各相关部门要落实跟进。

5.餐饮销售一直是公司的薄弱环节，抓紧对外销售工作的落实，组织推介餐饮销售工作。员工工作程序及操作很不理想，要加强培训和现场训导。

6.更新菜肴的出品，制作对换季节性新菜更新(已实施)

7. 对南桥店、石皮路店管理人员进行培训和现场指导工作，特别是物资：布草、设备设施方面的管控工作要求熟练掌握。

8.召开店长及部门主要负责人会议布置下一季度工作安排(对日常事务性工作按先易后难一样一样的落实完成并逐步纳入到绩效考核)

9.抽调公司有发展潜力的优秀中层管理人员进行培训。

二、客房x月份工作计划

1、安全工作

房务部安全工作存在着很多问题，例如：客人资料保密，报表夜审不到位，维修工作不及时，消防意识不够(使用不熟练)，各种用具，电器、系统经常性的出现问题，要跟进隶属方面的工作。

2、员工队伍不稳定，招聘管理人员没到位，在招聘增补员工方面不及时。

3、开源节流

(1)销售工作：维护老客房增加新客户

(2)与预订客服协作做好接待工作

6、x月份是黄金周，也是旅游期，在月上、中旬，房务部主要的工作就是投入到重大的接待中，把每一位抵店的客人接待好、服务好就是房务部工作的重中之重。此期间本职将合理安排好人力、物力，保证接待工作能达到一个新的高峰。

7、召开接待总结会，对黄金周接待过程中存在的问题进行总结，并做管理上的要求。

8、月底将根据员工的出勤情况，对员工进行必要的调休。

**酒店管理的工作计划篇三**

(1)根据店内实际情况营业额合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗;一岗多责。

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总门店经营情况，及培训果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

(1)不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态;

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：

1）店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2）餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3）个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

**酒店管理的工作计划篇四**

我们常说酒店的形象就是我们每一个职工的表现这确实是真的，我们每一个人的日常工作一定是关系到了酒店的形象，就现阶段我们酒店职工的一个整体修养我觉得还会有待提高的，这个是必然的一个的东西，我们酒店现阶段员工的职业素养还是有待提高的，特别是新员工一定要加紧培训，我们的宗旨就是打造一个高素质的服务团队，目的不为别的，这很简单，为消费者提供优质的服务。

现阶段我们的服务还是有待补充的，通过x个季度的以来看到的不足的弊端，一定在第一季度中加紧改善，有问题一定要及时的发现，酒店就是这么一个环境，细节就决定着我们是不是能够做好，我们做为职场员工这也是最基本的事情，往大的来说我们今后也一定是往好的方向继续发展。

在这x个月来的整顿下，酒店的安全的工作还是做的很好的，但是不能松懈，第一季度的工作还需要用心还需要加强安全工作，每天的人流量很多对于一些突发事件一定要及时的发现，第一季度的工作中面对这么多问题，还是不能松懈，这些问题包括括酒店的失窃，还有消防工作，这些都是接下来需要重视的\'工作面对这么多的工作，酒店下一步一定要走的很稳。

第一季度的工作是很重要的，酒店的全年的营业额是否达标关键也是在第一季度，这是很大的一个挑战，xx酒店第一季度的工作一定是充实，而且会很顺利的。

**酒店管理的工作计划篇五**

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，认真学习深刻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。

20xx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。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20xx年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭螂工作，目前，正值鼠螂的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的xxxx公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

第一要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第二要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的`温暖。

1、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

2、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的`先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

**酒店管理的工作计划篇六**

面对新一年的工作，在工作前我不能贸然冲刺，无准备的努力不仅难以走向正确的方向，还有可能达不到酒店的目标要求。

在自我的管理上，我的首先要加强自身的思想，一以上一年的工作要求为基础，进一步加强自我的管理要求，在工作中加强自我的管理，并积极契合酒店的计划。

要为自己制定目标，严格分析酒店的计划，配合酒店的目标在工作准备个人目标，做好对每个环节的准备。

此外，更要积极吸取上一年在招聘上的经验，维持人力资源的稳定，灵活有效的进行人事招聘工作。

结合酒店目前的情况，分析第一季度的计划和客流量预计，分析出各部门所需人数，再进一步的展开招聘工作。

除了传统招聘告示已经网络平台招聘之外，考虑到年初实习生众多，可以多考虑多利用这些较为灵活的人力资源。与附近高校联系，提供部分基础工作岗位。

此外，在面试上要着重与各部门领导进行沟通交流，确定招聘条件，严格按照岗位要求以及部门领导的需求去进行招聘，保证新人的实用性，能跟好的配合的酒店工作目标。

在新人招聘后，要及时的组织人员培训工作，对基础的酒店理念、文化、规定等进行完善培训，保证新人能在工作中能最低限度的遵守酒店的要求下完成工作。此外，也要准备好新人的考核制度，对新人的各方面能力进行考核，确保能在工作中完成好负责工作。

**酒店管理的工作计划篇七**

1、坚持参加三店的例会。（具体的安排周一、周三、周五到林英酒店；周二、周四、周六到华澳娱 乐会所；周日到金税酒店）

2、每天必须看的报表（营业日报）并作出相应的指导；

3、每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络；

4、了解一个店的经营情况；

6、亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪；

7、每天检查3-5间房间，包括各店的餐厅、客房、娱 乐会所，做好记录；

8、应该批复的文件，审核的报表；申报与请示相关事宜；

9、记住一名员工的名字及其特点；

10、看一张有用的报纸；

12、制定明天应该做的主要工作。

1、召开一次中层干部例会。

2、与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。

3、与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。

4、向上级汇报一次工作。

5、对各个店的业绩总结一次。

6、纠正酒店内部一个细节上的`不正确做法。

7、检查上周纠正措施的落实情况，并出通报。

8、进行一次自我总结（非正式）。

9、熟悉操作中的一个环节。

10、整理自已的文件或书柜。

11、与一个非公司的朋友沟通。

12、了解相应财务指标的变化。

13、与一个重要客户联络。

14、每周必须看的报表（如现金流量表、销售周报表）。

15、与一个供应商沟通一次。

16、表扬一个你的骨干。

17、看一本杂志。

1、对各店的销售业绩考核一次。

2、拜访一个重要客户。

3、自我考核一次。

**酒店管理的工作计划篇八**

（1）根据店内实际情况营业额合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

（2）根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

（3）加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

（1）每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

（2）菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

（3）加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

（4）上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

（1）每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

（2）每周开管理组会议；总门店经营情况，及培训果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

（5）每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

（1）不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

（2）设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

（3）卫生管理：

1）店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2）餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3）个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

（4）服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

（5）人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

**酒店管理的工作计划篇九**

根据酒店\_\_年整体经营目标以及\_\_年客房部成本费用控制指标的相关要求，特制定全年工作计划如下：

一、建立并完善客房部各项规章制度。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如\"同一岗位多套岗位职责并用\"、\"服务操作无统一规范\"等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

（该项工作完成时间：\_\_年1月31日前）

二、部门成本费用控制。

\_\_年客房部总成本费用必须控制在249.3万元以内。客房部将通过制定\"节能降耗方案及实施办法\"，有效降低营业成本。

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、\"水、电、煤气\"使用的严格控制，也是\"节能降耗\"的重要举措之一（该项工作执行时间：\_\_年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于\_\_年2月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

三、部门培训工作。

客房部要在\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

（该项工作执行时间：\_\_年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于\_\_年3月31日前完成第一次部门培训工作）

四、工资、月奖及考核评定工作。

五、部门培训工作。

客房部要在\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

（该项工作执行时间：\_\_年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于\_\_年3月31日前完成第一次部门培训工作）

六、工资、月奖及考核评定工作。

为达到\"奖勤罚懒，表彰先进\"的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店\_\_年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制。

**酒店管理的工作计划篇十**

1、酒店客人、员工的个人生命财产安全得到妥善保护。

2、酒店内部服务尽然有序，各部门工作稳妥开展。

3、酒店不存在较为明显的安全隐患，酒店安全部门应对突发事件处置能力强。

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。

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。

**酒店管理的工作计划篇十一**

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文,也是应用写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。下面是小编收集整理的酒店管理

工作计划范文

，欢迎借鉴参考。

一、加强学习讲奉献

二、严格纪律树形象

三、创新管理求实效

1、美化酒店环境营造“温馨家园”

2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

做为一个餐饮行业的我,曾经是有过这样的经历,那时我是在一个私企,那时侯能成为那里的一份子真的很高兴,因为那里的管理,模式真的让我不得不佩服,不过我那时侯只是刚胜任的一名主管,在管理上,在他那里管理上不是说一个人说了算，而是每个的月底,每个部门都要总结工作,和提出一些相关对工作有利的提议,但是要以书面的形式作出提议与建议,然后上交与高级管理人,上交总经理办公室,然后有总经理核实,假如总经理采纳,哪个部门的意见,在有高成管理人去通知有关部门,协商在做结论.

(以下是我在一家私企的综合管理工作经历)

1.这个私企饭店管理工作，是整个企业内部的职责，管理分为很多种，包括在员工的彼此尊重，同事之间不轻视他人，同事之间，多向对方学习，多看同事之间的优势，要想得到别人的尊重，就先尊重他人，多学别人的长处，添补自己的短处，在工作技能上，每个人都有不足之处，只要每位员工相互帮忙，相互提拔，不鄙视他人技能，不鄙视他人生活习惯，这就是同事之间的尊重，也是企业的文化。

2.在那个饭店新开业前或者开业后, 他们必备的工作项目，是一个饭店开业主要是把口碑先做好,所以在那里是有一定的培训基地.

5.就是厨房出品服务,安全出品卫生,出品服务,保质保量,出品服务的速度,而且还要不断给予客人改变新鲜的口味,于获得顾客最佳的满意,厨房管理出品,和卫生安全是最重要的,很多饭店,因为只注重楼面服务,却疏忽了出品的质量,和出品卫生,出品速度,导致了顾客来了,菜上不出来,或者是质量保不住,然而,给顾客留下了很不好的印象.

6.要让员工有亲密感，亲密,是全体员工，包括管理者与员工，员工与员工，员工与顾客彼此融洽如一家.

7.要员工团结，是要把全体员工分工明确，但要做到分工不分家, 能分工合作，同事之间要主动帮助别人,这种团结是企业实现自已目标的根本保证，也是企业发展的动力，团结才能使员工同心协作，并肩工作。

9.饭店勤俭节约，勤劳俭开销。勤俭是企业的宝贵财富，勤俭用水节约，反对浪费，同样是企业之道, 饭店开业前或者开业后，要建立餐厅各部门财产档案，建立餐厅各部门的财产档案，对日后餐厅各部门的管理具有特别重要的意义。很多饭店酒店各部门管理人就因在此期间忽视该项工作，导致失去了掌握店内物质资料的机会,所以到最后.也不知道店内物质有多少,在就是频率的在买.

a和b组,早上9;30到14;00

下午a组,17;00到收市,第二天,接12;00班

下午b组17;00 到晚上21;30下班第二天下午到收市

下班,c组,12;00到晚上21;30, 三组轮流值中晚班,

每天晚所有班次带班要到交接-班记录,交接-班记录限带班人负责

11,每天开餐前,早上九点半上班打扫卫生,检查家私是否备齐,补齐家私,补齐餐前所用的餐具,每周的一 三 五 是打扫卫生,上午打扫下午验收,店面中合型的每周一上午打扫下午14;00检查验收,若是不干净当天清理完毕.

13.在工作上管理者与员工之间能彼此理解，不猜忌他人，在工作上对他信得过，不以势压人，不欺上瞒下，管理人度量要大与员工，知人善用，做到用人不疑。上下都能坦诚相见，热诚相待。

14.很多企业做到了勤俭,但是做不到,团结,也做不到信任, 相互猜忌,本来生意很好但是因为疑心太重导致饭店的下滑,而造成了不开的遗憾.

一、计划的概念

计划是酒店工作过程的第一步骤。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立，不预则废。不论事大事小，都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字;一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了。但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么，如何做和谁去做。具体而言，酒店计划应考虑3个重要问题。一是我们要做什么，为谁而做?二是我们要实现什么目标?三是实现既定目标，我们对组织的活动是如何进行管理?对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，是酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

酒店计划有下列好处：

计划将迫使管理者作全面的思考，帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

事实上，不做计划就是选择混乱，不实行计划管理就是实行危机管理。

二、计划制定的特点

酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的。因此，我们可以从酒店不同管理层的角度，来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

1、上层管理者

即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到的外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点，是很难预测的，因此这类战略性计划具有不确定性，需要不断调整。

2、中层管理者

即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目标和政策为指导，制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，因而计划的不确定性就大大减少了。这类计划在性质上也是长期的和创造性的。中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划。

3、低层管理者

即主管要做计划。他们的计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是在客源或任务既定情况下的作业计划，这包括员工工作时间安排和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。

三、计划制定的要求

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

要制定好一项酒店计划，还需要注意下列几个方面的问题：

第一，计划必须写下来。这会使人在制定计划时考虑更周全，也可时刻提醒管理人员去努力实现它，容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二，计划要被理解和接受。要让大家知道，因为计划是大家的行动目标与方案。

第三，计划目标要具有可行性，这样才会有激励作用; 又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

第四，要规定实施的时期，否则，不会产生紧迫责任感。另外，目标规定的实现时间必须与员工的工作时间与对目标感兴趣的时间相一致。

四、酒店工作的计划种类

酒店工作的计划是以上级布置的任务、目标为依据而制定的，是对上级的各种决策作出具体的安排。

从计划的时间性讲，有长远规划和近期计划。而就管理人员的工作计划而言，一般是近期计划。

从计划内容说，有完成经济指标计划、开展营销活动计划、业务工作计划和管理工作计划。作为管理人员经常制定的计划，一般为业务工作和管理工作的计划。从计划表现特点分，或为全面工作计划——往往体现为完成目标计划，或为专项工作计划。

一完成目标计划

又分为完成任务指标计划和某一阶段应达到的工作水平目标计划。完成目标的计划一般可看作是全面工作计划。

种资源的安排，也可能涉及到如何开展营销活动，还可能涉及到如何提高工作质量以利促销，如何调动员工积极性等措施安排，甚至还可能提出需要上级解决的事项及其它部门配合的工作内容等。

再如，某客房部门经理为了使属下每位员工在半年内都能达到高一级技能水准，制定了技术等级达标计划，其中针对每位员工现有实际情况作出具体的有关项目培训练习安排、结对子互帮互学安排和分段考核及总评的时间安排等。

二专项工作计划

如某部门制定在某月中旬接待某大型团队的工作计划，营销部制定接待某v.i.p客人的工作计划，某餐厅制定为某会议举办大型的歌舞晚宴的计划等。这些计划一般都会体现人力安排、物力配备、财务预算、时间确定、信息流动等等，还有可能体现工作程序、协作要求等项目，也会对达到的工作效果等作出具体要求。

再如，前厅部为了使属下员工英语水平有进一步提高，制定了某一时期员工英语专项培训计划，工程部制定了空调制冷系统的全面检修计划，营销部制定了开辟新的销售网络和拜访新、老客户计划等，也都属于专项工作计划。

五、计划的写作要求

前面说过，管理人员要解决某一个问题，完成某一项上级交给的

任务都要有“计划”这个步骤。对于比较重要、比较复杂的工作就应当要有一个文字形式的计划，以便执行者有章可循，也便于有关人员检查落实。形成文字的计划结构一般是：

一标题，即计划名称。要求标题准确、主题明确。

二前言，即制定此计划的缘由和指导思想，要求开门见山，语言简洁。

三正文，这是计划的主体部分。包括：

计划达到的目标，工作要求，工作重点，措施，方法，步骤，时间安排，人力安排等。这一部分集中说明：

——做什么(what);

——何处做(where);

——何时做以及何时完成(when);

——谁去做(who);

——怎么做以及做得结果应达到什么的标准(how)。

这一部分要求写得明确具体，能量化的指标尽可能量化;线条清晰、表述清楚;对于时间安排、人力安排、信息传递工作、方法、行动步骤、工作进度、结果标准等，尽可能写得详尽，不可含糊其辞;可以使用表格的应尽可能使用。

总之，要求主体内容写得细致、周到、明确、具体，这样方能有助于计划的实现。

四其他，即计划中有时还有备注说明、附带资料等，最后要写明制定计划时间、制定人。

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下;在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨;以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了20xx年的工作。回顾20xx，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望20xx，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自20xx年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现

工作总结

如下：

一、成本管理：

(1)根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗;一岗多责。

(2)根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

(3)加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识;

二、菜肴管理：

(1)每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

(2)菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

(3)加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

(4)上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全;根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

三、培训计划：

(1)每天早晨履行晨会;晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

(2)每周开管理组会议;总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划;便于更好的门店经营管理。

(5)每月主持一次员工大会;传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

四、店面管理;

(1)不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态;

以邓小平理论“三个代表”重要思想和党的xx大及xx届五中全会精神为指导，遵照《档案法》及《内蒙古自治区档案条例》要求，进一步加强档案管理工作，使我局档案管理工作进一步做到标准化、科学化、规范化。

(2)设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

(3)卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

工程档案资料是工程建设中不可缺少的重要组成部分。如果把工程现场施工管理比作是一个项目的硬件部分，那么工程档案管理就是它的软件部分，是评定一个工程合格与否的重要依据。对于一个工程，无论是在施工前、还是在施工中直至竣工和以后的保修等任何阶段，工程档案资料管理都必须贯穿始终。作为建设单位的档案员工作重点就是做好每个阶段的工程资料的检查和收集整理工作，并根据不同施工阶段，按照时效性、真实型、完整性等原则需要对工程档案进行检查与复核，保证工程档案资料与工程实际形象进度同步，从而保证工程顺利展开。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细分管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

(4)服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

a.利用先进的硬件设施，如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等，对\"[]\"商场物业实行24小时无间断的安全管理。

(5)人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的20xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

要求各部门每个月末上交一份下个月部门工作计划，眼下酒店正在实施计划管理。下个月头上交一份计划实施情况汇报，此措施实施以来，取得了良好的效果，各部门管理工作的态度和积极性都调动起来了但仍存在上交计划不规范、不按时的现象。究其原因主要是没有弄清楚计划的概念?计划制定的特点?计划制定的要求?计划种类有哪些以及计划的写作要求。作为酒店任何一级管理者，会写工作计划是基本要求。

一、计划的概念

不预则废。不论事大事小，计划是酒店工作过程的第一步骤。计划是指对一个特定的时期内将要进行的工作进行预先的安排和布置的过程。凡事预则立。都应当有一个事先安排，假如估计到某事将可能发生突变，也要有一个预先的分析判断和应急准备。当然，大的事情有大的计划，这种计划往往还要形成文字;一些细小的事情未必以文字形式体现，也许在酒店管理人员的头脑中存在就够了但无论如何，计划是酒店工作过程中必不可少的一个步骤。

如何做和谁去做。具体而言，酒店计划就是指酒店管理者事先规划做什么。酒店计划应考虑3个重要问题。一是要做什么，为谁而做?二是要实现什么目标?三是实现既定目标，对组织的活动是如何进行管理?对这些问题的回答将确定酒店未来所有活动的方针。因此，制定好酒店的各种计划，酒店管理者首先和最重要的工作。计划可以全面合理地安排好其他一切工作，应该说，没有计划就不存在管理。

酒店计划有下列好处：

帮助管理者选择更加有效的经营管理方案，计划将迫使管理者作全面的思考。计划也提供了指导与评价下属工作状况和酒店经营实绩的标准与依据。

不做计划就是选择混乱，事实上。不实行计划管理就是实行危机管理。

二、计划制定的特点

可以从酒店不同管理层的角度，酒店计划是由酒店各层管理人员负责制定和实施的因此。来分析与把握酒店不同计划的类型及特点。

1上层管理者

很难预测的因此这类战略性计划具有不确定性，即酒店集团总裁和酒店总经理制定酒店发展的全面和长期的计划。由于所涉及到外部环境包括法律变动、社会潮流、政府政策、经济发展、国际关系和客源需求数量与特点。需要不断调整。

2中层管理者

制定本部门的业务行动计划。中层的计划主要与内部事务相关，即部门经理要以上层管理者提供的酒店总目标和政策为指导。因而计划的不确定性就大大减少了这类计划在性质上也是长期的和创造性的中层管理者至少要制定为期一个月的本部门工作计划。

3低层管理者

这包括员工工作时间安排和员工分工和工作要求等。低层管理者至少要制定为期一周的计划。即主管要做计划。计划期更短、内容更专门化和具体化。这一层的计划往往是客源或任务既定情况下的作业计划。

三、计划制定的要求

一项好的酒店计划应该包括六方面的内容：目标、措施、实施时间、负责人、预算、评估控制。

还需要注意下列几个方面的问题：要制定好一项酒店计划。

第一。也可时刻提醒管理人员去努力实现它容易在全体人员中沟通，并可作为工作检查的标准。

第二。因为计划是大家的行动目标与方案。

第三。这样才会有激励作用;又要具有挑战性，只有通过不断努力才能实现。这样才会有指导意义。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn