# 2025年酒店经营管理方案(模板9篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2025-06-07

*方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。酒店经营管理方案篇一为满足消费市场...*

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

**酒店经营管理方案篇一**

为满足消费市场需求，同时调动酒店员工的工作积极性，为酒店创造好的经营效果，综合本地区行业情况，结合本酒店的实际，特制订如下方案：

一、营销方案：

1、推销办理储值卡的提成：

根据办理储值卡金额(6000元起办)提成。具体提成办法见《关于办理vip客户储值卡的相关事宜》。

2、凡是酒店员工代预订婚寿宴、会议、团队，必须员工本人第一时间在酒店营销部登记并签订协议，由营销部文员登记，营销部主管核实有效，可按实际消费金额的1。5%提成，如消费后有其他折扣或优惠的，均不能享受提成。

3、在消费过程中，酒店员工谁代预定谁负责，其他相关部门人员必须全力协助接待。

二、奖励对象：

1、推销储值卡酒店全体员工均可参与。

2、代预订婚寿宴、会议、团队，酒店各部门主管以上管理人员、营销人员不参与，其他员工均可参与。

三、提成发放时间：消费产生并全部结账后，可在当月工资兑现。

四、因抢客造成客人不满意或因利益等方面怠慢客人的情况，该次提成全部抹零还将按酒店《质量管理条例》执行惩罚。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店经营管理方案篇二**

（一）酒店总体指标：营业额xx万元，纯利润xx万元。

（二）各部门任务分配

1、餐饮

二餐：（1）营业额xx万元；（2）毛利率xx%；

三餐：（1）营业额xx万元；（2）毛利率xx%；

十八餐：（1）营业额xx万元；（2）毛利率xx%。

2、客房

（1）营业额xx万元

（2）毛利率xx%

酒店的经济收入主要来源于三部分：一是客房收入；二是饮食收入；三是配套服务收入；其中客房收入是酒店收入的重要来源，从利润分析，客房收入的经营成本比餐饮、商品都小，客房利润也是酒店利润的主要来源，在经营管理的过程中，要使客房出租率上升，则取决于房务管理，其主要包括以下几个方面：

1、科学合理地计划与组织房务部工作的运转：

在客房的经营过程中，前厅部处于起点，负责客房的销售，而客房部则处于中间环节，负责客人投宿期间的大部分服务工作，客人住店期间，在客房停留的时间最长，接触和享用客房服务的机会多、时间长，因此，酒店要投入相应的劳动力和发生相应的设备消耗，如何将接待服务工作科学合理地组织起来，即保证服务质量，满足客人需要，提高客房出租率，又使物资消耗和经营收入提高加强房务工作的监督力度，保证接待服务和客房整理的质量，保持合理的比例，是客房管理的一个重要内容。因此，首先要根据酒店整体计划制定客房部的计划，确定服务质量、劳动定额以及物资消耗等各项指标，做好人力调配计划，同时，要制定和落实各项规章制度从而为实现各项指标提供保障。

客房服务过程中的督查，是保证服务质量的一个重要环节。第一，要加强对各班组的组织和领导，严格执行规章制度地服务人员的每一道程序要进行严格的检查，实行领班、经理、质检员、房务总监逐级查房制度，达到层层把关；第二，加强各部门间的联系，及时传递信息，客房管理不是孤立存在的，需要和其他部门协调配合形成一个统一的整体，才能保证业务活动的正常进行；第三，主动了解客人的反映，及时处理客人投诉，加强意见反馈渠道，做好接待服务工作。客房管理的好坏最终取决于客人的满意程度，要注意分析客人类型，研究客人的心理，随时掌握客人的意见和要求，从中发现带有普遍性的问题和客人需求的变化规律，抓住客房服务过程中的内在联系和基本环节，不断提高服务质量。

2、加强员工队伍建设，提高员工综合素质。

前厅部与客房部的工作性质，是直接为客人提供服务，服务的好与差直接影响着酒店的管理和服务水平，所以加强员工队伍建设和提高员工综合素质，确保房务工作顺利开展和提高服务质量的关键之一。

首先，要不断进行员工的思想教育，使员工热爱自己的本职工作，培养对专业的兴趣，从而激发工作的主动性、积极性，教育员工树立高尚的职业道德和全心全意为客人服务的意识，教育员工树立严格的组织观念，自觉遵守国家的法纪和酒店的规章制度。

同时，不断提高员工的业务素质，因为这是提高酒店工作效率和服务质量的基本条件。所以一方面要抓好员工文化知识的学习，提高员工文化水平，另一方面要抓业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

（1）热情、主动、耐心、周到、细致、尽职尽责，对客人必须树立尊重和友好的态度。

（2）在服务质量方面减少和杜绝对服务员因素质和技能欠缺造成服务不到位而产生的不满意。

（3）人人都要从细节做起，特别是在仪容、仪表、礼貌、礼仪、言行举止方面要得体大方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

（4）熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

（5）对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

（6）营造员工队伍的团队精神。

（7）实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

在房务管理过程中，要认真执行奖罚制度，开展评选优秀员工的活动，表彰、奖励服务质量高，业务技术精、完成任务好、协作风格高的员工，对员工的思想及业务水平定期进行考察，根据各种特长合理的安排使用，重视培养选拔人才，形成一支骨干队伍，在各项工作中发挥中坚作用。

3、开源节流，做好房务设备、物资的管理与控制。

房务设备和用品是客房服务工作的物质基础，因此，管理好房务方面的设备和用品也是客房管理的重要内容之一，前厅部和客房部要具体制定设备、用品管理制度，明确规定各级管理人员在这方面的职责，做到合理使用。因此，节约上要以小看大，一点水，一度电，一根针，一条线，养成节约或浪费的不同习惯，就会出现不同效益。

前厅部、客房部的各种设备应始终处于安全、完好的状态。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，管理人员要定期汇报设备情况，客房内各种供客人使用的物品及相应工具应备齐备足以满足服务工作的需要。在保证服务质量的前提下，尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，堵塞漏洞，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。

4、树立天天多售房的主导思想。

客房虽是一种有形商品，并具有商品的属性，但它又不同于其他商品，因为其它商品如果销不出去，可以作为库存积压，不至于造成大的损失，而客房如果当天卖不出去，就要造成固定成本的损失，所以它是一种具有特殊性的商品，我们作为经营者最重要的责任就是要想办法销售当天的客房。

虽然近几年滕州市随着经济的迅速发展，人们的消费观念和消费水平都发生了改变与提高，但在这市场经济的大环境中酒店要想立于不败之地，就必须采取灵活经营的方针。要求前厅部、客房部在提高服务意识的同时，要利用自身的优势，扬长避短，培养自己的忠诚客户，再者，要随时掌握竞争对手的经营动态，采取灵活多变的价格策略，以优质优价为宗旨，结合酒店制定的销售方案和计划，努力完成各项指标和任务。

随着经济建设的发展，餐饮业也随着社会需求而迅速发展，同时发生了由“卖方市场”到“买方市场”的转变。买方市场的出现，人们可以根据自己的喜好、口味和经济条件去选择能满足自己需要的酒店、酒楼餐厅进餐，酒店餐饮经营要想吸引消费者去惠顾，就必须根据消费者的需求去确定自己的经营项目和经营方式。谁不能认识到这一点，谁就无法在激烈的市场中取胜，众所周知，餐饮业是一种十分特殊的行业，这种特殊性主要表现在它提供给顾客的产品具有双重性，既有形性和无形性。作为经营者，必须从这两个方面满足顾客的需求，即不仅菜肴的色、香、味、美、型、器、都要好，使客人感到物有所值，而且与这相适应的服务过程也要好，服务要富有人情味，让客人有好的感受。

任何一个经营者，如不善于体察和满足消费者，不能提供上乘的有形出品和无形新产品，就无法适应消费市场的需求，就不可能取得良好的经济效益。

根据上述情况，在餐饮经营方面应采取如下措施：

（一）加强服务人员和督导层的素质培训，向客人提供一流的服务质量。

具体做好以下三点：

1、从思想教育入手

培养服务员要以主人翁的身份去工作，思想教育是共产党传统的工作方法和经验，每个管理人员都要对自己手下的员工进行耐心、细致的思想教育，增强大家的酒店意识和主人翁姿态。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”“人情服务”和“文明礼貌”服务

这里重点谈一下“人情服务”，过去，酒店管理者把“顾客是上帝”作为酒店的宗旨，因此，各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的就餐的热烈气氛和愉快心情；二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律；三是不便培养酒店的“回头客”。而“人情服务”是规范化和标准化服务的补充和延伸。它将客人当作酒店的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对酒店各方面的建议和要求，便于酒店经营管理方面的调整和提高，从而使顾客满意，并成为酒店的忠诚客户——“回头客”。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量

顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到就是上面讲的富有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。特别是餐厅服务方面，如果酒店对服务人员在服务技能方面培训不到位，就会出现顾客入席后，虽然服务人员手忙脚乱，可顾客左等右等就是开不了餐，上头道菜往往要等半小时，是必给顾客造成上菜慢的感觉，使一些时间观念强的客户流失（建议餐饮部要抽时间专门请人讲解学习华罗庚的“优选法”），只有将上述二者紧密结合起来，才能形成酒店高质量、有特色的服务。

（二）形成主体菜系，丰富菜肴品种，提高菜品质量、保证充足客源。

1、尽快形成主体菜系。应该肯定，鲁南大酒店餐饮经营菜系定位到目前为止还没有形成主体菜系。这是造成菜肴没有特色客源不稳定的主要因素之一。因此，我们要尽快决定出适应多数顾客口味及本酒店条件的主体菜系。在确定主体菜系的同时并突出风味和特色。

2、逐步培养一支技术过硬、素质高、酒店自身的厨师队伍。厨师的技术高低是保证出品质量的前提，由此，酒店要通过各种方式，招收、引进、培养一批悟性高、有潜力、有前途、热爱烹调工作、热爱鲁南大酒店的厨师，对于一些有特长、身怀绝技的厨师，建议酒店在住房、用餐、工资等方面给予特殊的待遇。

3、菜肴出品坚决实行产品标签制。标签制不仅是检验每位厨师制作技术和出品质量的依据，且是征求顾客意见、反馈信息、改进工作的重要途径，同时会对每位厨师产生一种动力和责任感。实行标签制后，对顾客的意见每餐要汇总，每天要讲评，每月要奖惩。

4、根据季节规律和当地风俗，及时推出不同的时令菜肴和节假日宴席。餐饮部要制定出不同规格的寿宴、婚宴、满月宴等菜牌及时提供给顾客。酒店餐饮的经营要想上新台阶，就必须有新观念、新的举措、新的招数，一年四季几乎每个月都有节日，这些节日也正是酒店推销产品的良机，餐饮部和营销部要把握好这些机会，每个节日都要策划出营销方案。

5、成立新菜研究室。配备专门人员，采取请进来、走出去的方法开发新菜、特色菜。定期聘请国内一流的师傅在店做短期献艺，不仅能扩大酒店的社会影响，且是厨师技术交流的一项重要活动。同时酒店也要组织自己的师傅到外地学习交流。

鼓励、支持厨师创新自己的特色菜，创新菜一旦得到顾客的认可，酒店将给予一定的奖励。

6、厉行节约、降低成本、加强核算。餐饮部经理和厨师长要及时核算出每道菜的成本和毛利率，所采购的原材料都要物有所用，采购数量征收销售额要相吻合。

7、餐饮部要及时了解、掌握滕州本行业竞争对手的新举措、新动向，达到知已知彼，百战不殆。

营销工作是酒店中极为重要的一项工作，它不仅关系到酒店的经营效益，还关系我酒店的形象，甚至关系到酒店的生存和发展。鲁南大酒店营销工作建议以后的指导思想是“全方位、有重点、全动员、抓主力”。按照这个指导思想，营销工作重点抓以下几项：

1、加强营销队伍的领导和力量

营销工作由总经理亲自抓。营销部编制7人，其中：经理1人，美工1人，营销员5人；责任划分：市区1人（包括各大局委机关、学校等）、（各大煤矿及热电厂、水泥厂等大型企事业、工业厂矿2人）、乡镇办事处1人，济南及周边市县1人。

2、重新进行市场细分工作

做好市场了解，熟悉市场，细分客源对象，是营销部的当务之急。通过细分要清晰掌握重点客源的基本情况，抓紧与他们建立或进一步密切关系。营销部在熟练掌握各种产品的种类、价格、质量、状况以及客房、餐饮基本情况的同时，进行与客户拜访、沟通及签约工作，以酒店的优势和营销手段去争取客户，建立良好合作关系。营销部的客户档案要认真整理、管理，并做到客户跟踪工作（有消费动态有人跟、住房有人跟、就餐有人跟、会议有人跟、结算有人跟、征求意见有人跟）。

3、定职、定责、定任务、定奖惩。

可考虑首先在营销部实行基本工资+效益工资的工资制度。酒店每月给营销部每个人下达销售任务，完成任务奖（提成），完不成任务罚，下不保底，上不封顶。具体基本任务数、提成率、基本工资由财务部和营销部共同拿出意见。由酒店总经理办公会确定。

4、抓紧抓好营销宣传攻势

酒店以后要重视在宣传方面的投资，并积极参加一些公益活动，从而扩大鲁南大酒店的知名度，让社会认可。

5、预测市场行情，把握销售良机

预测销售市场，把握良好商机是酒店营销工作的法宝之一。营销部不仅是销售产品的主力部队，同时也是酒店决策层的参谋部，一些市场信息和对手的经营变化情况，往往都是营销人员获得的。

6、制定以招揽会议为重点的营销计划

由于酒店离市区各办事机构较近，加之交通便利（离火车站近），因此，一般情况下较多外来散客，主动来酒店住宿、就餐，这样，是必对客房入住率和餐饮客源有一定的基础。也是我们经营中的主要有利因素。但我们目前的客房数达206间（套）可以说在本地同行业是房数最多的。因此，房务营销一定要以会议为重点，要通过各种关系，各种渠道和各种手段招揽滕州市、枣庄市乃至省级和全国性的会议。营销部在增加专职营销人员的同时，在济南、枣庄及滕州市区特聘一些兼职营销人员，专门招揽各种会议（可以按提成方式展开）。同时，要力求得到市委政府的支持和帮助，了解和掌握各局的会议动态，开展强有力的营销攻势，达到大小会议不放过的经营思想。

7、策划成立滕州市办公室主任联谊会

各单位的办公室主任，一般情况下均负责掌握着机关的招待会议安排，因此，定期组织他（她）们到酒店参加联谊活动，不仅增加与他（她）们的沟通和联系，且可及时了解、掌握各单位的客源情况。

办公室主任联谊会，要以讲授办公室现代化管理知识，交流办公室工作经验和信息为前提，结合进行征求主任对酒店的建议和要求，发布酒店的一些新举措，品尝酒店的新菜品，收集各单位的消费动态。（可局部逐步进行）

8、策划推出aa大酒店“金卡”（价值10000元）、“银卡”（价值5000元）、“宝石卡”（价值3000元）。

1、以上卡使用期限为一年；

2、以上卡购买后不可退还现金；

3、以上卡均享受酒店做出的相应特别优惠价及服务；

4、购卡需领取申请表，办理入会购买手续；

6、动员全体员工及销售人员参与卖卡，卖出提成（略）。

**酒店经营管理方案篇三**

20xx年以来，酒店业迅猛发展，老品牌酒店和新崛起的快捷饭店等坐拥市场，个体餐馆新兴势力也出手不凡，遍地开花。作为古城的老牌酒店在竞争中已站有一席之地，为更好的扩展市场，树立酒店品牌，成为最强的行业带头兵，每年都会做好全年宣传计划。

年后，酒店来了一个预定房间的客户，一共预定了三套单人套间，前台负责人找到我，因为这个客户是年前我同意的那个广告业务公司的会员，按当时我们的协议，在我们酒店消费是要有折扣的。为此我很注重这件事，亲自接待了那个客户，了解到他是保定视频导购网的会员，正是在网站上看到了我们的信息，考虑到这次接待的是商务洽谈重要客户，才选择了我们，还有重要的一点就是在消费上有优惠，相对来讲选择其他酒店，就不如多花一点选择我们星级酒店，以表诚意。

**酒店经营管理方案篇四**

七夕佳节将至，饭店营销部推测：此次七夕将迎来我市饭店婚宴消费的小高潮。为了进一步拉动xx饭店的婚宴及相关的餐饮消费，经饭店的市场营销部及相关部门讨论后决定：现推出以“美满良缘由天赐，满意婚宴在”的婚宴营销活动，以促进和拉动xx饭店的婚宴消费。特制定如下xx饭店婚宴营销活动方案(草案)。

美满良缘由天赐满意婚宴在

充分发挥饭店自身优势以及超前创新的活动安排，通过一系列的宣传策划，利用x月的黄金季节组织富有实效的“办婚宴，到”为主题的营销活动，使xx饭店真正成为新人婚宴的\'理想殿堂。

x年xx月至x年xx月

1、满十席以上免费提供婚庆音响设施。

2、满十席以上免费提供大堂迎宾牌两块。

3、满十席以上免费提供创意绢花拱门一道。

4、满十席以上免费提供大堂外喜庆横幅一条。

5、满十五席以上免费提供宴会大厅喜庆背景喷绘(含新人姓名)。

6、满十五席以上免费提供豪华婚房一间/夜(含次日精美双早)。

7、满十五席以上免费提供主桌精美台花(鲜花)一份。

8、预定婚宴688元/席以上(含688元/席)达十席之多者婚宴当天将可获赠多层婚庆蛋糕一份。

1、百年好合宴688/桌(10人)

2、金玉良缘宴788/桌(10人)

3、珠联璧合宴888/桌(10人)

4、龙凤呈祥宴988/桌(10人)

5、佳偶天成宴1088/桌(10人)

1、把此次活动内容配以图片说明制作成宣传折页

—报纸夹放

—闹市区人员发放

—与婚纱影楼或婚庆公司以互惠方式合作，并将宣传折页放置在其店内。

—放置在饭店各营业点。

2、电梯间pop/大堂pop

把本次活动内容做成宣传海报，挂置在饭店电梯间内，以便于客人了解和推广。

1、营销部负责此次活动的对外联系宣传与制作。

2、餐饮部前厅负责具体的操作与服务及场景布置等事宜。

3、餐饮厨房负责此次活动菜品与菜价的核定工作。

4、总办负责组织员工在闹市区发放宣传折页。

5、房务部负责婚房的准备工作。

6、其他各部门熟知此活动内容，配合饭店做好本活动的宣传推广。

1、绢花拱门：2.35米x2米=x元(可长期使用)

2、普通喷绘喷绘：x元/平方米x平方米=x元(姓名处粘贴，整体可重复利用)

3、桌花：35元/份x1份=35元

4、婚房：豪华单人间x元/间夜

5、蛋糕：180元/份

7、宣传折页：x/张张=x元

8、报纸夹放费：x元/张张=x元

9、电梯间pop：x元/幅x2幅=x元

本方案尚属草案，不足与不到之处需结合实际情况加以调整，请相关部门经理参与讨论后再定。

**酒店经营管理方案篇五**

1、这个制度需经酒店董事会审议才可通过，自20xx年xx月xx日开始执行。

2、这个制度实行的准则为：坚持按劳分配、多劳多得，支持效率优先，兼顾公平的原则。

3、这个制度努力实现的方向为：按效分配，唯才是用、唯功是赏的薪酬分配原则。

员工工资的具体结构如下为：

1、个人工资收入=职务岗位等级工资+店龄津贴+浮动效益工资；

2、职务岗位等级工资含为：基本工资+岗位津贴+生活津贴（包括员工中、夜班津贴，独生子女费等）+技术津贴（仅限特殊工种）

3、职务岗位等级工资，依据担任的职务、岗位职责、技能高低，经考核后确定；

4、工龄津贴为：依据员工服务年资（含试用期间）计算（以每年1月1日为限（即头年某日入店均以次年的一月一日起算）调整1次，在酒店服务满一年的员工，可享受工龄津贴。工龄津贴起点为每人每月30元，每月随工资发放，并逐年按此标准递增，工龄工资最高为300元，超出此数，酒店另外补贴）。

5、浮动效益工资为：即奖金。随酒店经营效益的高低，并结合管理质量的优劣而上下浮动，具体方案另拟。

6、每年6月30日前，依据岗位工资等级标准和员工的业务技能以及本年度考核结果进行调整。

7、上列计算结果若有小数点产生时，一律舍去不计。

1、酒店为公正评价每位员工的资历能力和贡献，将全店职能部门所有岗位自上而下划分为10级30档。管理人员以现任职务确定工资等级，职工以现有岗位确定相应的工资等级。

2、全店等级工资情况见附表《酒店岗位工资等级表》。

1、职务提升为：凡被提升为领班以上的各级管理人员，自提升之日起，在其所在职务基础上试用三个月，享受该职务等级试用期工资待遇。经考核合格，方可纳入相应职位的转正级别。

2、岗位变动为：凡在酒店内部调动，自调动之日起均须经过三个月试用期，试用期内，若原等级低于本岗位者纳入本岗位等级；若原等级与现岗位等级相同者，其级别不变；若原岗位高于现岗位等级，按现岗位等级执行，高出部分不予保留。试用期满后，经考核合格者，按相应等级转正级别执行。

1、新招人员为：有相同工作经历，招入本店后，经试用期满考核合格，按其工作能力，纳入相应岗位等级。

2、各专业学校毕业生（职高、大专、本科）直接来本店实习，根据实习生级别确定生活补助标准。按实习合同期限(一般为6个月以上)，实习期满，愿留店工作的，根据所在岗位确定等级，可直接进入岗位等级工资，若变动岗位，则按上述第四点变动岗位的工资规定。

3、社会招聘录用有熟练工作技能和工作经验的人员，根据所在岗位确定等级，进入试用期，经试用三个月期满考核之后，按现岗位等级转正。

4、社会招聘录用无工作经验的服务人员，按实习生待遇执行。

（一）酒店原则上根据经营业绩的成长，每年6月份进行员工调薪。

1、以本年度该员工考核结果为依据；

2、以各岗位级别工资标准为依据。

（二）下列情况不在调薪范围为：

1、以每年6月30日为限，一年之内因升职或变动岗位而调薪不满一年者；

2、当年新入职员工，正式服务年限不满一年者；

3、已达到本岗位最高薪级，调薪当月正办理离职手续者；

4、因缺勤停职达1个月以上者（缺勤指为：病假和事假等，按实际天数累计，旷工按10倍天数累计）

5、本年度内受书面通报惩戒以上处分者。

（一）等级工资计算期间为当月1日至当月月底，工资发放时间为次月的某日（若遇节假日顺延）。

（二）每月工资以30天计算，每工作6天享有有薪假期1天。

职务岗位等级工资总额

出勤工资=×（出勤天数+应享有有薪假天数）30

（三）下列各项须直接从工资中扣除为：

1、个人所得调节税；

2、社保有关费用；

3、超标水电费用等；

4、违纪罚款及赔偿费用；

5、该月应偿还酒店代垫款项；

6、其他应从工资中扣除的费用等。

（四）每月缺勤工资扣罚按《考勤管理制度》执行。

（五）1、凡每月发生的人事薪资变动，属于晋升工资的范围，均从总经理批准之日算起。

2、凡每月发生的人事薪资变动，属于正常到时转正的，则从转正期满之日算起。

1、主管及以下的各级员工等级工资的确定及调整，由所在部门根据编制、工资标准和实际工作需要，进行考核，提出意申报人力资源部审核并报总经理批准后执行。

2、部门副经理级以上管理人员等级工资的确定，根据总经理任职命令，人力资源部负责执行。

3、以上人员变动，须有总经理签发的任命或经有关部门批准的《人事变动表》才能生效。

**酒店经营管理方案篇六**

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职得尔乐大酒店工作已有一年多时间，在过去的一年里，在总经理的领导下，经过酒店全体员工的共同努力，我们的卫生和服务得到巩固和提高，当然还有很多的细节上面，我们还存在着许多有待进一步完善的地方。下面，我就20xx年的各项工作，做以下安排：

一、以贵宾包厢为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口。

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的.服务典范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

二、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班时间按二八原则进行管理时间分配，百分之八十的时间在现场管理现场，百分之二十的时间做管理总结，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

三、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月定期召开服务质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现，这种形式的研讨，为前厅部管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到积极的作用。

四、建立月度质量检查机制。

20xx年制定质量检查标准，卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

五、建造和谐、健康、快乐的工作氛围。

当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化管理相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

六、人员稳定，减少人员流失。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

七、在现有“五常管理法”的基础上，对落台内物品摆放更细化。

根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

八、在软件有所提高的同时，我们的设施设备也要有所转变。

同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

**酒店经营管理方案篇七**

明确酒店各组织机构的职责权限及相互关系，确保管理有效实施。

适用于酒店及各部门管理机构。

iso9001:20005.5.1职责与权限

4.1总经办负责提出酒店组织机构设置及各部门的职责、权限和相互关系的意见。

4.2管理者代表负责对上述意见的审核，并负责日常的监督和检查，提出改进建议。

4.3总经理批准组织机构设置，确定相应的职责、权限和相互关系。

4.4各部门严格履行职责和权限。

5.1酒店组织机构设置为八部室，即总经办、财务部、公关营销部、餐饮部、客房部、前厅部、康乐部、工程部、保安部(详见组织机构图)。

酒店组织机构图

5.2管理者代表主要负责：

5.2.1策划、建立、实施和保持质量管理体系；

5.2.2在整个组织内提升“以顾客为中心”的服务意识；

5.2.3领导和组织内部质量审核；

5.2.5负责酒店质量体系有关事宜与外部各方的联络工作。

5.3体系要素规定的部门职能分配(附管理职能分配表)

5.3.1总经办

(1)负责本部门服务实现的策划。

(2)负责收集并提供国家相关法律、法规和标准规定，由集团档案室统一存档。

(3)按照各部门的职能和权限，协调相互关系，确保酒店内部的有效沟通和协作。

(4)负责酒店内外部文件(非质量体系文件)的控制，保证文件的批准、更新、发放、使用、回收、保存、处置符合文件化程序要求。

(5)完成员工入离职、培训、评估考核、潜能开发等工作，合理配置人力资源，创造其发展环境，满足酒店需求。

(6)分析人力资源信息和资料，为总经理决策提供依据。

(7)负责服务实现的策划。

(8)负责实现酒店质量目标和方针的各项策划。

(9)负责质量体系文件的控制，保证文件的批准、更新、发放、使用、回收、保存符合文件化程序要求。

(10)实施质量记录控制，确保记录的标识、贮存、回收、保护、保存、处置符合文件规定。

(11)负责酒店生产/服务全过程的监视和测量，收集和分析有关数据，以确定质量管理体系的适宜性和有效性，并识别有效的改进。

(12)跟踪检查、验证、评审纠正和预防措施，确保质量体系持续改进。

5.3.2财务部

(1)负责财务服务实现的策划。

(2)按四星酒店标准确定物资采购文件，保证物资质量合格证、产品使用说明书等相关资料的完整，为识别和验证提供依据。

(3)按程序规定对采购物资进行检查和验证，明确其安排及产品的放行办法。

(4)运用财务和统计手段，做好酒店财务控制，确保经营管理绩效。

5.3.3公关营销部

(1)负责公关营销部服务实现的策划。

(2)负责顾客对酒店产品/服务的要求及酒店实际生产/服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续的跟踪措施，与相关部门沟通，明确服务要求和工作标准，确保正确理解和执行。

(3)负责与顾客联络，传播酒店产品信息，提供询价，办理订单/合同，处理变更事项。密切与顾客关系，拓展销售市场，收集顾客反馈，识别顾客需求，实现酒店销售工作的持续改进。

(4)负责酒店市场开发，客源组织和产品销售工作。

(5)负责对销售实施过程的跟踪测量、监视和验证，确保销售目标的完成。

(6)掌握应收帐情况，分析原因，协助财务作好客户拖欠款的催收工作。

(7)与政府机关、社会团体及其他各类客户建立并保持良好关系，组织酒店对外的形象宣传。

5.3.4餐饮部

(1)负责餐饮服务实现的策划。

(2)负责对顾客的餐饮产品/服务的要求及本部门实际生产/服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续跟踪措施，并确保相关人员的正确理解和实施。

(3)负责与顾客的联络，提供餐饮产品信息和询价，办理订单/合同，处理变更事项。收集顾客反馈，识别顾客需求，处理顾客投诉，保证餐饮质量管理持续改进。

(4)确定餐饮产品/服务的内容与特性，合理配置和使用设施设备，按操作规程实施生产和服务提供，并对此进行检测和监控。

(5)负责餐饮的卫生和安全工作，保护顾客身体健康和财产安全。

5.3.5客房部

(1)负责客房服务实现的`策划。

(2)负责对顾客的住宿及本部门实际服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续的跟踪措施，确保相关人员的正确理解和实施。

(3)收集顾客反馈，识别顾客需求，处理顾客投诉，保证客房各项服务质量的持续改进。

(4)确定住宿的内容与特性，合理配置和使用设施和设备，按操作规程实施服务提供，并对此进行检测和监控。

(5)负责本部门各区域的防火防盗、安全保卫，保护顾客人身财产安全。

5.3.6前厅部

(1)负责前厅服务实现的策划。

(2)责对顾客的接待和商务要求及本部门实际服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续的跟踪措施，确保相关人员的正确理解和实施。

(3)负责与顾客的联络，提供服务信息和询价，办理订单/合同，处理变更事项，收集顾客反馈，识别顾客需求，处理顾客投诉，保证前厅各项服务质量的持续改进。

(4)确定接待、商务的内容与特性，合理配置和使用设施和设备，按操作规程实施服务提供，并对此进行检测和监控。

(5)负责本部门各区域的防火防盗、安全保卫，保护顾客人身财产安全。

5.3.7康乐部

(1)负责康乐服务实现的策划。

(2)负责对顾客的健身、娱乐、休闲等服务要求和本部门实际服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续跟踪措施，确保相关人员的理解和实施。

(3)负责与顾客的联络，提供服务信息和询价，办理订单/合同，处理变更事项。收集顾客反馈，识别顾客需求，处理顾客投诉，保证康乐各项服务质量的持续改进。

(4)确定健身、娱乐、休闲等服务内容及特性，合理配置和使用设施设备，按操作规程实施服务提供，并对此进行检测和监控。

(5)负责本部门各区域的安全保卫工作，做好防火防盗及设施

(6)设备的安全运行，保障顾客人身财产安全。

5.3.8工程部

(1)负责设施设备维护服务实现的策划。

(2)负责酒店设施设备管理，并在酒店技术更新、功能改进时，进行相应改造，为酒店产品/服务的实现提供保障。

(3)按规定对设施设备进行维修、保养，指导各部门正确使用及日常维护，确保良好运行，满足酒店生产/服务提供的需要。

(4)负责酒店检测和监控装置的维护保养，使其处于准确运行状态，保证各部门对生产和服务的有效检测和监控。

5.3.10保安部

(1)负责保安服务实现的策划。

(2)负责酒店的消防安全保卫工作，维护酒店的正常秩序，确保各项生产和服务提供。

**酒店经营管理方案篇八**

为烘托酒店氛围，突出中国传统节日的喜气，并借春节阖家团员的日子做好酒店销售工作，达到扩大酒店知名度及美誉度，以喜庆的节日为载体，营造节日经营氛围，使新年优惠活动得到良好而有效的推广，从而提升酒店的品牌形象。特草拟春节酒店装饰布置及促销方案，如下：

一、时间

春节/情人节/元宵节

二、装饰时间：

元月1日至元月20日共约20天。

三、装饰格调：

装饰简约而隆重，主题突出，结合营销活动，为酒店经营宣传服务，色调以春节传统的\'中国红、金黄为主装饰，体现传统和喜庆。

四、装饰内容：

（一）、酒店外围：

|1、正门玖隆桥两侧栏杆上部缠绕彩带及彩灯，延用至元宵。(工程部协助完成)

2、外围植物绕拉花、满天星（彩灯），酒店正门口立大盆金桔（高约2米）。

3、正门led屏幕打出门口“玖隆大酒店恭祝全县人民新春快乐”横幅。

4、大门口两侧立柱贴“对联”（内容待定）

5、立柱之间的雨搭顶部悬挂4个1.5米红色大灯笼，内容为春节快乐。

6、酒店大堂旋转玻璃门贴马年生肖剪纸图案，两扇拉门一一对称。

（二）、大堂：

2、大堂二楼栏杆下方用红、黄两色装饰带做弧形波浪，两个弧形间挂一中国结或宫灯。一楼至二楼旋转楼梯用彩带装饰。

3、总台收银顶部红、黄两色装饰带做弧形波浪，两个弧形间也挂一中国结或宫灯。

6、西餐厅门口摆放金童玉女娃娃，早餐玻璃墙面上再贴一两幅生肖剪纸图案即可。

7、播放春节背景音乐，大年二十八开始播放。

（三）、餐饮区域：

1、包厢通道吊顶筒灯与筒灯之间用红、黄两色装饰带做弧形波浪，两个弧形间挂一中国结或宫灯。(本职完成)

2、收银台（包括总台收银）内放置印有酒店名称的对联及红包，在客人就餐结束买单时送给客人，已达到宣传的目的，同时满足客人的虚荣心。

3、餐厅收银台上方吊顶挂小灯笼装饰，所有植物改成金桔盆栽。

4、一二三层电梯间吊灯之间悬挂宫灯。

5、放春节背景音乐，大年二十开始播放。

（四）、客房楼层：

楼层通道电梯口吊顶挂中号塑料宫灯或菠萝灯。

五、日程安排：

12月20前，做好物品采购工作

12月25日前，确定酒店春节，情人节及元宵节的营销方案。

12月30日，清点统计现有春节装饰物品的种类和数量；

元月1日，装饰公共区域装饰；

元月5日，分配春节装饰物品到各部门；

元月6日至元月10日，完成装饰；

3月1日，所有春节装饰，并打包登记入库，春节装饰活动完毕。

六、物品申购

七、协作事项：

请采购部负责采购相关节日物品；

请保洁协助节日花卉植物的采购和服务其养护工作；请工程部协助节日布置；

请各部门完善拆除装饰物，并分类打包，列明清单；

**酒店经营管理方案篇九**

公司概述：我公司于xxxx年1月1日在北京正式成立，目前是北京地区一家集餐饮、住宿、商务会议、休闲娱乐于一体的五音乐主题餐厅。现有大小客房1000间，可同时入住3000余人。中西餐厅各十二间，大小会议室20间，各种休闲娱乐场所大小50间，一个大型游泳池可同时容纳1000余人。公司刚成立不久，急需在消费者心中树立良好的品牌形象，提高我公司的知名度。

行业背景分析：目前从事餐饮住宿的公司比比皆是，但千篇一律，没有太多的新意，但是这些公司拥有较多的顾客群体。随着时代的.发展，有新意的综合性的主题餐厅是未来的新发展趋势，前景十分乐观。主题餐厅的特点：鲜明的主题、特定的消费群体、丰富的文化内涵。

营销目标：我公司希望通过音乐主题餐厅来提高知名度扩大市场占有率，在消费者心中树立良好的品牌形象。

1、酒店的整个设计以音乐为主题，满足广大音乐爱好者多方面的需求。

2、艺术与实用性相结合，彰显个性化。

3、多处设计强调中西文化结合，彰显独特性、文化性、体验高品位。

中国音乐厅采用简洁的风格，尊重传统的人文理念更好地诠释中国音乐，力求住客观众在欣赏表演的同时将文化领悟提升一个层次。西方音乐厅配合西式交响乐演出及个人声乐演出，将音乐效果达到化。兼顾个人演出，例如个人演唱会，乐队的设置以及舞蹈的配合。

观众席的设计取环形，力争在各个角度达到视觉、听觉上的盛宴。中式餐厅为点餐，西式餐厅为自助餐，餐厅摆设根据中西方风格而异中式餐厅摆设大圆桌，板凳制作成中式鼓型;西式餐厅摆设矩形圆桌，凳子制作成钢琴琴键形状，黑白间隔摆设。餐桌上均刻有或印上热门歌曲的名或歌词。餐具均印上我公司的logo和音符图标。墙壁上挂有音乐家的肖像和简介。设有点歌台，顾客可以来到这里选择播放一首自己喜欢的歌曲。配备相应的乐器，如中式有古筝、琵琶、二胡等，西式有吉他、钢琴等。顾客可以即兴演奏。每逢周末和节假日我公司会邀请知名演奏家进行表演。

客房：音乐风格类按照音乐风格的不同来布置房间，中西乐器类客房按照不同乐器主题的客房摆放不同的乐器同时房间的墙纸、窗帘、床褥、洗漱间等都会有该乐器的元素设计。各个楼层的走廊墙壁上会挂有相关的照片或实物，让客人感觉到浓烈的主题氛围。泳池位于最顶部，泳池里的水常年恒温。夏天顶盖打开，可以欣赏城景，晒日光浴，冬天可以把顶盖盖上变成室内泳池。泳池里会播放轻音乐，让客人在锻炼时耳朵也能得到放松。

1、加大广告投入力度，可通过网络媒体、张贴海报等来宣传我公司的产品，提高我公司在顾客心目中的形象。

2、做好公关工作。

3、产品的定价，普通标准间1000——20xx元每天、单人间1000——20xx元每天、大床1000——3000元每天、套房20xx——5000元每天。

4、优惠活动：我公司定于今年五一小长假期间举行大酬宾活动，所有房间五折起，入住一天者，免费提供早餐。入住两天者，免费提供早餐和午餐。住三天以上者免费食住一天。费用预算：广告费用投入300万，设计及装修费用5000万，五一期间优惠活动所需费用200万。其他费用100万。

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