# 酒店经理年度工作计划(大全10篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-08-13

*人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参...*

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店经理年度工作计划篇一**

当前出现了很多酒店卫生安全事件，酒店的卫生引起了社会的关注。对于我们客房部压力更大了。一方面我们要做好卫生工作，另一方面我们还要管理好部门人员。在\*\*年即将结束，\*\*年向我们招收之际，特做了一下\*\*年工作计划：

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

酒店外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

**酒店经理年度工作计划篇二**

做好工作，首先要有良好的工作态度，树立正确的人生观和价值观。因此，今年在春风保持全国员工先进性教育活动的帮助下，我部将有计划、有针对性地开展提高员工职业道德的学习教育活动，帮助部门员工培养爱、敬业、奉献的精神，树立全心全意服务的理念。同时，部门还会组织员工积极参加酒店培训，并根据酒店年度主题员工培训计划，部门本身会定期组织员工进行酒店规章制度和业务知识培训。通过培训和学习，可以不断提高部门员工的专业技能和水平，提高工作效率。

守法是一个群体在正常工作生活中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”。因此，为了做好20xx的整体工作，办公厅必须以严格的组织纪律为保证。要坚持不懈地抓组织纪律，部门负责人要带头管好自己的事情，彻底杜绝违纪违纪现象的发生。部门工作人员的举止、仪态、服装要规范，要努力使综合办公室成为酒店的文明窗口。

1.美化酒店环境，打造“温馨家园”。

严格的卫生管理是保证酒店环境整洁，为客人提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加强健康管理。除了继续坚持周四的一般健康检查外，我们还将进行不定期检查，严格按照标准，不办手续，不流于形式，报告检查结果，制定奖惩制度，实施奖惩，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店健康工作跃上一个新的台阶。另外，要彻底做好防蝇防鼠防蛙工作。目前正处于鼠蛙繁殖高峰期，应加强控制，有效消灭苍蝇、蟑螂、老鼠。

2.创新宿舍管理，为员工创造舒适的家宿舍管理一直是薄弱环节。今年，我们将加强管理，为居民创造一个真正的“舒适的家”。为此，首先是要有一个干净的卧室环境。我们要求宿舍管理员做好公共区域卫生，并在每个宿舍设立一名宿舍长，负责安排和督促宿舍人员打扫卫生，要求室内整洁，物品整齐，并检查和报告每个宿舍的卫生情况。

第二，要加强宿舍的安全管理，不忘防火防盗，禁止外国人随意进出宿舍，实行外国人查询登记制度，确保住宿人员的人身和财产安全。

第三，要把管理型转变为服务型。管理员应该被改造成住宿人员的服务员。大多数内部员工是来自世界各地的年轻人，他们对自己的家很陌生。大部分都比较年轻，缺乏社会经验。所以，他们在很多方面都需要我们的照顾。所以宿舍管理员更应该关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是生病的员工，让他们感受到家庭的温暖。

1.加强宿舍水电煤气管理

要加强宣传教育，深化员工心目中“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念，增强节约意识。同时，要加强这方面的管理。关于水、电、空调的使用，我们将根据实际情况开放，加强监督检查，杜绝“跑水、烧灯、开空调”现象，加强员工澡堂的管理。严禁外国人进入澡堂洗澡，严禁员工在澡堂洗衣服。

2.加强酒店办公用品、服装和劳保用品的管理

我们将参考以往的相关标准和规定，并根据实际情况，重新组织制定各部门办公用品、服装、劳保用品的领取年限和数量标准，完善领取手续，做好台帐。要求按规定发放，做到账实相符，库房物品妥善保管，防止变质损坏。

3.加强车辆登机牌和电话管理

建立车辆使用制度，实行车辆调度制度，禁止私自使用车辆和在外停留，加强车辆的油耗、维修管理和车辆保养，确保酒店领导使用车辆的安全。登机牌和长途电话应实行严格的管理和登记制度，防止私人使用。

1.要提高文件材料的书写水平和质量，及时完成酒店各类文件材料的起草和打印，加强档案管理，建立档案管理制度，妥善保管归档材料和文件，不得损坏或丢失。

2.及时宣传报道酒店典型故事，加强酒店宣传，大力宣传三个文明建设中涌现的先进典型，大力推广酒店，树立酒店良好的外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，办公厅全体工作人员将以新的起点、新的形象、新的工作作风，在酒店的正确领导下，在各部门的.密切配合下，为酒店的发展和腾飞而努力奋斗。

**酒店经理年度工作计划篇三**

工作计划书

是一个单位或团体在一定时期内的工作计划。写工作计划要求简明扼要、具体明确，用词造句必须准确，不能含糊。一般包括工作的目的和要求，工作的项目和指标，实施的步骤和措施等，也就是为什么做、做什么怎么做、做到什么程度。根据需要与可能，规定出一定时期内所应完成的任务和应达到的工作指标。在明确了工作任务以后，还需要根据主客观条件，确定工作的方法和步骤，采取必要的措施，以保证工作任务的完成。搜集的《酒店经理

年度工作计划

书》，供大家参考阅读。

一、每天的工作

(一)坚持参加销售部门的早会和班后会;

(二)每天必须看的报表(营业日报、申报单)并作出相应的指导;

(三)每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络;

(四)了解一个片区销售拓展情况;

(六)亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪;

(七)每天检查3-5间房间，做好记录;

(八)应该批复的文件，审核的报表;申报与请示相关事宜;

(九)记住一名员工的名字及其特点;

(十)看一张有用的报纸;

(十二)制定明天应该做的主要工作。

二、每周的工作

(一)召开一次中层干部例会。

(二)与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。

(三)与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。

(四)向上级汇报一次工作。

(五)对各个片区的销售进展总一次。

(六)纠正饭店内部一个细节上的不正确做法。

(七)检查上周纠正措施的落实情况，并报区域公司、公司业务部、市场部。

(八)进行一次自我总(非正式)。

(九)熟悉操作中的一个环节。

(十)整理自已的文件或书柜。

(十一)与一个非公司的朋友沟通。

(十二)了解相应财务指标的变化。

(十三)与一个重要客户联络。

(十四)每周必须看的报表(如现金流量表、销售周报表)。

(十五)与一个供应商沟通一次。

(十六)表扬一个你的骨干。

(十七)看一本杂志。

三、每月的工作

(一)对各个片区的销售考核一次。

(二)拜访一个重要客户。

(三)自我考核一次。

(四)审核本月财务报表及报损情况。

(五)本月客房维修情况，餐厅菜肴出品情况。

(六)本月总体销售情况。

(七)本月质量改进情况。

(八)下月销售方案与计划。

(九)根据成本核算，制定下月菜肴出品、客房维修、物品报损计划。

(十)了解职工本月的生活、就餐情况。

(十一)安排一次由店经理亲自主讲的培训。

(十二)检查投诉处理情况。

(十三)考核供应商业绩。

(十四)对你的主要竞争对手评估一次。

(十五)去一个在管理方面有特长，与本公司不同业务的企业学习交流。

(十六)有针对性的就一个管理财务指标做深入分析并提出建设性意见。

(十七)与上级沟通一次。

(十八)读一本书。

(十九)查遍每一个房间，做好记录，160间左右一个月为一个周期，房间数量大于160间，检查周期相应延长。

(二十)本月的营收、费用、分析报告交区域公司及公司业务部。

(二十一)根据年度和月度的经营预算和成本预算情况进行店内经营状况分析。

(二十二)每月做一次市场分析。

四、每季度的工作

(一)向区域作一次述职报告。

(二)检查落实人事考核情况。

(三)应收帐款的清理(重点是呆坏帐)。

(四)库存的盘点抽查。

(五)搜集员工的建议。

(六)对劳动效率进行一次考核或比赛。

(七)表扬一批人员。

(八)组织一次比赛或活动。

(九)根据预算修订、完善下一季度的营销计划，总本季度的营销工作和预算完成情况。

五、每半年的工作

(一)半年工作总。

(二)奖励一批人员。

(三)对政策的有效性和执行情况考评一次。

(四)参加一次协会或同行业组织的集会。

(五)根据预算修订、完善下半年的营销计划，总上半年度的营销工作和预算完成情况。

六、每年的工作

(一)年终总。

(二)兑现给销售人员及各部门人员的承诺。[莲山课~件]

(三)制定下一年度的市场营销计划和工作安排，根据本年度的预算和完成情况，分析预算执行过程中的成功与不足。

(四)店庆活动。

(五)年度报表。

(六)提出三个创新的意见。

(七)召开一次职工大会。

(八)对竞争对手和市场情况进行一次调研并作stow分析。

一、主持制定和完善康乐部各项

规章制度

，建立健全内部组织系统协调各部门关系，建立内部合理有效的运行机制;为使我部门的日常运行逐步纳入到工作有计划、有知道、有跟踪、有总的管理系统中去，有效的将计划性工作和应急性工作密切合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每日总、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以评考。部门营业之初，各项制度未健全，制度的完善及各项工作程序的确立，需要在长期大量的时间中方能逐步完成，本部门各项岗位程序及流程已制定。在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月召开工作总会，针对指定的工作计划，总实际实施进度，提出需解决的问题使得各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

二、研究并掌握市场的变化和发展情况，指定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并掌握市场的变化与酒店、ktv的发展息息相关的信息。我康乐部证实基于此紧扣市场脉搏，即使提出各阶段工作重点：

六月份：部门试营业之初，组织分配各部门基层服务人员的工作岗位和续聘优服务人员，完成酒店ktb的宣传单发放任务。

七月份：为节约陈本，下达了部分低值易耗品的停供制定，并相应加强对本部门的硬件设施的维护力度。

八月份：对ktv部分问题房间进行全面系统的维护，确保部门硬件设施设备的完好性。

九月份：制定了部分果品提供商的供应，相继联系了多家价廉物优的供应商，并多次到外地采购本部门推销所需要的商品。

十月份：做好十一黄金周的大客流接待工作，出台相应的活动方案，取得优异成绩。

十一月份：完成部门\*的更换工作，同事，对部门套餐的喷配物品进行了笑范围的更换，保证客人对我部门商品套餐的新鲜感，取得良好的效益。

十二月份：以圣诞节为重点对ktv进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

三、展望.我对自己对酒店对我部门充满信心!

在未来的工作中，我会认认真真做好上级领导所下达的各项任务，细化服务，提高客人满意度，是我部门的社会高效益和经济效益达到一定水平，即管理科学化、制度化，服务规范化、优质化，经营品牌效益化等，需要做大量的工作，作为部门管理者，就在认识客观实际前提下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，把部门做成为本地、的娱乐会所!我部门的管理要管理在：内部的特定环境的(即内部的实际情况这个客观前提的基础上)管理，组织机构的管理，规章制度的完善，服务质量的管理，现场运营的管理，企业文化的深入加强。

1、组织建立和管理。作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理，ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成嘉年华ktv航所的组织构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

2、完善规章制度。“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

3、现场运营的监督管理。部门的运运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

4、企业文化的深入培训。何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

一、加强学习讲奉献

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持\*员

先进性教育

活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

二、严格纪律树形象

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。

三、创新管理求实效

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。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二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。

第三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。

四、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、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，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、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。

五、宣传、推介亮品牌

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。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗!

**酒店经理年度工作计划篇四**

(1)坚持参加销售部的晨会和课后会；

(二)每天必须阅读并给予相应指导的报表(营业日报表、申报表)；

(3)每天通过电话陪同或拜访3-5位客户，与重要客户保持联系；

(4)了解一个地区的销售扩张情况；

(六)亲自处理1-2名客人投诉或服务质量跟踪；

(七)每天检查3-5个房间并做好记录；

(八)应批准的文件、审计报告；申报和请示相关事宜；

(9)记住一个员工的名字和特征；

(10)看有用的报纸；

(十二)制定明天要做的主要工作。

(一)定期召开中层干部会议。

(二)与主要职能部门的`经理和主管进行讨论。

(3)和一个你认为现在或者将来是公司业务骨干的人沟通。

(四)向上级汇报一次。

(五)每个地区的销售进度总是一次。

(6)纠正酒店内部某个细节的不正确做法。

(七)检查上周纠正措施的执行情况，并向公司区域公司、业务部和市场部报告。

(八)进行自我总(非正式)。

(九)熟悉操作中的一个环节。

(十)自行整理文件或书柜。

(11)和不是公司的朋友交流。

(十二)了解相应财务指标的变化情况。

(13)联系重要客户。

(14)每周必须阅读的报表(如现金流量表、每周销售报表)。

(15)与供应商沟通一次。

(16)表扬你的一个骨干。

(十七)看杂志。

(一)每个地区的销售考核一次。

(2)拜访重要客户。

(三)自我评估一次。

(四)审核本月财务报表，挂失。

(五)本月的客房维修、餐厅菜肴制作。

(六)本月整体销售情况。

(七)本月质量改进情况。

(八)下个月的销售计划和计划。

(九)根据成本核算，制定下月菜肴生产、客房维修和物品损耗计划。

(十)了解本月员工的生活和就餐情况。

(十一)由店长本人安排一次培训。

(十二)检查投诉处理情况。

(十三)评估供应商的绩效。

(14)评价你的主要竞争对手一次。

(15)去有管理特长，和我公司有不同业务的企业学习交流。

(16)对一项管理财务指标进行深入分析，并提出建设性意见。

(十七)与上级沟通一次。

(十八)看书。

(19)检查每个房间并做好记录。一个月是160间左右的周期，房间数在160间以上，因此检查周期也相应延长。

(20)本月的收入、费用和分析报告应提交给地区公司和公司业务部。

(二十一)根据年度、月度经营预算和成本预算，分析门店的经营状况。

(二十二)每月做一次市场分析。

(一)向本地区作述职报告。

(二)检查人员考核实施情况。

(3)清理应收账款(重点是坏账和呆账)。

(四)库存检查。

(5)收集员工的建议。

(六)对劳动效率进行评估或竞争。

(七)表扬一批人员。

(八)组织竞赛或活动。

(9)根据预算修订完善下季度营销计划，总结本季度营销工作和预算完成情况。

(一)半年总工作量。

(二)奖励一批人员。

(三)对政策的有效性和执行情况评价一次。

(四)参加协会或者同行业组织的集会。

(5)根据预算修订完善下半年营销计划，总结上半年营销工作和预算完成情况。

(a)年终总额。

(二)履行对销售人员和各部门人员的承诺。

(3)制定下一年的营销计划和工作安排，根据今年的预算和完成情况，分析预算执行过程中的成功和不足。

(4)庆祝活动。

(五)年度报告。

(6)提出三点创新意见。

(七)召集职工会议。

(八)对竞争对手和市场状况进行调查，并进行stow分析。

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

**酒店经理年度工作计划篇五**

进一步提高员工素质，提高服务技能是当前夯实内力的迫切需求。根据酒店董事会关于加大员工培训工作力度的指示精神，结合本酒店实际，我拟在x年度以培养“一专多能的员工”活动为契机，进一步推进员工培训工作的深度，努力做好x年的全员培训工作。

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星级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。

x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x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，今年我们与新的花卉公司合作，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”。

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二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。

第三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。

新员工入职培训每月开展一至两次(具体情况视新员工人数而定)，时间安排避开部门营业的高峰期，入职培训以一周为一个周期，每天利用下午14：00-16：30进行培训。

**酒店经理年度工作计划篇六**

(1)坚持参加销售部的晨会和课后会；

(二)每天必须阅读并给予相应指导的报表(营业日报表、申报表)；

(3)每天通过电话陪同或拜访3-5位客户，与重要客户保持联系；

(4)了解一个地区的销售扩张情况；

(六)亲自处理1-2名客人投诉或服务质量跟踪；

(七)每天检查3-5个房间并做好记录；

(八)应批准的文件、审计报告；申报和请示相关事宜；

(9)记住一个员工的名字和特征；

(10)看有用的报纸；

(十二)制定明天要做的主要工作。

(一)定期召开中层干部会议。

(二)与主要职能部门的经理和主管进行讨论。

(3)和一个你认为现在或者将来是公司业务骨干的人沟通。

(四)向上级汇报一次。

(五)每个地区的销售进度总是一次。

(6)纠正酒店内部某个细节的不正确做法。

(七)检查上周纠正措施的执行情况，并向公司区域公司、业务部和市场部报告。

(八)进行自我总(非正式)。

(九)熟悉操作中的一个环节。

(十)自行整理文件或书柜。

(11)和不是公司的朋友交流。

(十二)了解相应财务指标的变化情况。

(13)联系重要客户。

(14)每周必须阅读的报表(如现金流量表、每周销售报表)。

(15)与供应商沟通一次。

(16)表扬你的一个骨干。

(十七)看杂志。

(一)每个地区的销售考核一次。

(2)拜访重要客户。

(三)自我评估一次。

(四)审核本月财务报表，挂失。

(五)本月的客房维修、餐厅菜肴制作。

(六)本月整体销售情况。

(七)本月质量改进情况。

(八)下个月的销售计划和计划。

(九)根据成本核算，制定下月菜肴生产、客房维修和物品损耗计划。

(十)了解本月员工的生活和就餐情况。

(十一)由店长本人安排一次培训。

(十二)检查投诉处理情况。

(十三)评估供应商的绩效。

(14)评价你的主要竞争对手一次。

(15)去有管理特长，和我公司有不同业务的企业学习交流。

(16)对一项管理财务指标进行深入分析，并提出建设性意见。

(十七)与上级沟通一次。

(十八)看书。

(19)检查每个房间并做好记录。一个月是160间左右的周期，房间数在160间以上，因此检查周期也相应延长。

(20)本月的收入、费用和分析报告应提交给地区公司和公司业务部。

(二十一)根据年度、月度经营预算和成本预算，分析门店的经营状况。

(二十二)每月做一次市场分析。

(一)向本地区作述职报告。

(二)检查人员考核实施情况。

(3)清理应收账款(重点是坏账和呆账)。

(四)库存检查。

(5)收集员工的建议。

(六)对劳动效率进行评估或竞争。

(七)表扬一批人员。

(八)组织竞赛或活动。

(9)根据预算修订完善下季度营销计划，总结本季度营销工作和预算完成情况。

(一)半年总工作量。

(二)奖励一批人员。

(三)对政策的有效性和执行情况评价一次。

(四)参加协会或者同行业组织的集会。

(5)根据预算修订完善下半年营销计划，总结上半年营销工作和预算完成情况。

(a)年终总额。

(二)履行对销售人员和各部门人员的承诺。

(3)制定下一年的营销计划和工作安排，根据今年的预算和完成情况，分析预算执行过程中的成功和不足。

(4)庆祝活动。

(五)年度报告。

(6)提出三点创新意见。

(七)召集职工会议。

(八)对竞争对手和市场状况进行调查，并进行stow分析。

**酒店经理年度工作计划篇七**

在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划：

加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度

通过分析比较某某年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有某某万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为某某元，约占房间成本的某某。从某某月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。某某地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

某某年，我部各项维修费用达某某万元，占到全年营业费用的某某。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，某某年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为某某元，平均房价为某某某元，出售一间房的毛利为某某元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

四、做好常客信息收集及服务回访工作

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

**酒店经理年度工作计划篇八**

20××年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。20××年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬!做完20××年工作总结，我们对20××年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在酒店客房部20××年工作计划重点做好以下几个方面的工作：

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘?部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自08年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

**酒店经理年度工作计划篇九**

1、配合公司经理制订好公司的经营目标、经营计划，分解到各部门并组织实施；

2、制订并落实好公司的各项规章制度；

4、配合总经理处理好各部门相互之间的事务矛盾和问题；

5、把握好公司的各项经营费用支出，努力提高公司的经济效益，在较好完成了事业部收款率的基础上，配合经理对外融资将近500万元，替公司排忧解难。

6、在处理对外债务关系时，积极组织协调沟通，既维护公司利益，又树立公司良好的社会形象。

7、在接管长城出租车公司的过程中，本人带领其他员工做了大量细

致的筹备工作，向其驾驶员和管理人员派发律师函，邀请长城公司部分驾驶员进行会谈，正面宣传和沟通，做好解释工作。在客管处及税务部门的过度工作中，积极向各相关职能部门进行解释沟通，派发告知函，以便交接工作顺利过度。

尽管在公司领导和同仁的帮助下我很快适应了新岗位的工作，但是仍然存在着不足。因为一贯秉持快速高效的工作作风，在实际工作中往往忽略一些必要的程序，容易急躁冒进。针对这项不足，下一步要多向公司领导学习，以便能更好地提高自己的管理水平。接下来的工作，我首先要解放思想、实事求是，摆正自己的位置，根据工作中存在的不足，积极向领导、同仁学习，不断改进工作方法，努力做好工作中的每一件事情，以促进公司健康长远的发展。

2、务实创新，科学规划，采取多种方式，整理内部员工慵、懒、散，拿钱不做事，爱说风凉话，有好处就上，没好处不管，把公司当成大车店的恶劣工作态度。重视人才，发挥能人作用，进行月度考核和年终考核制度，每月进行考核，优胜劣汰，能者居上。

3、加强自身建设，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以向董事会负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，积极学习，以健康的心态和饱满的工作热情来配合领导管好班子、带好队伍。对公司一切事务我坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围。

4、积极协调与政府各职能部门的关系

配合客管处对我公司出租车车辆的增标工作，保质保量的完成客管处对我公司的车辆增标任务。

在接管出租车事业二部工作中，积极协调与相关上级部门、工商税务部门的关系，使公司处于一个良好的发展环境，为接管工作持续顺利发展奠定基础。

5、在20xx年里本人对董事会的承诺是：1、事业部全年投诉率不超过1.5%；(按现有规模，下同)，2、安全事故率不超过2%；3、营业外收入同比增长2%。本人将在其位谋其政，承担相应的风险责任，把薪资与公司的效益挂钩，与公司的发展共同进退。

展望未来，本人当尽心尽职勤勉工作，为公司20xx年里早谋划早运筹。以上是我的述职报告，请领导、同仁批评指正。

**酒店经理年度工作计划篇十**

尊敬的领导、旅游界同仁，女士们、先生们、朋友们：

今天，我们在这里举行简短而热烈的“金钥匙”授徽仪式。在此，我谨代表xx大酒店及全体员工，向不辞劳苦、远道而来的xx副秘书长和莅临本次授徽仪式的管委会经管处xx处长、xx股份公司xx副部长表示热烈地欢迎。

xx大酒店xx年xx月开始运营，从三星挂牌到荣膺四星，在科学管理的基础上，积累了丰富的管理经验，建立了独特的高山酒店管理模式，经济效益以每年xx%的速度递增，连续三年被xx管委会评为“最佳经济效益单位”，xx年度，酒店“上交利税”和“全员劳动生产率”在全省旅游饭店行业中名列第一。xx大酒店已经成为xx风景区一个新的旅游经济增长点。

“国际饭店金钥匙”组织是国际知名的民间组织，如今我国的金钥匙服务已被国家旅游局正式列入星级评定标准。金钥匙服务对高星级酒店而言，不仅是管理水平和服务水平一种成熟的标志，更是在高水平的设施、设备以及完善的操作流程基础上，更高层次的经营管理艺术的体现。

经过充分的准备，我们向“中国饭店金钥匙组织”递交了申请，通过他们认真的评定与考核，我店已正式被批准加入“中国金钥匙”组织，成为xx市首家“金钥匙”成员酒店，许卫宁、桂德胜、何丽娜三位同志成为“金钥匙”成员。我们相信，这把“金钥匙”将会成为xx旅游饭店业的加速器，对现有服务体系的形象将产生深远的影响。

最后，我再借此机会祝陈克军副秘书长和各位领导、旅游界同仁们身体健康、工作顺利，祝愿我们的旅游事业欣欣向荣、兴旺发达。

谢谢!

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

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