# 最新酒店工作计划表内容(七篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-17

*酒店工作计划表内容一“情满xx，舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客...*

**酒店工作计划表内容一**

“情满xx，舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。“情满xx，舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库，pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

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治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施备件定置治理，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，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

三、合创新品牌战略，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，培养和招聘综合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，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。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，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，使工程部后勤员工都以满怀热情，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，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

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非凡前后台部门间，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前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、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。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断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，杜绝饱冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。创建和谐的漂亮环境。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握新标准，为酒店

总之，我们事情无论大小，要干就干，我们也相信，没有，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业布满\*，对工作布满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团在以李总为首的酒店领导班子四周，通过成功实施“情满xx，舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。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。机管理。

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

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。沟通，并可作为工作检查的标准。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第二。因为计划是大家的行动目标与方案。努力才能实现。这样才会有指导意义。

第三。这样才会有激励作用；又要具有挑战性，只有通过不断

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酒店的形象窗口，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酒店的管理水平，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

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、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、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店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，同时灌输酒店当局领导的指示，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，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店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，客人的资料通过酒店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、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，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。的开展与实施

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

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酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：的沟通、协调工作.1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动（以茶花会的形式），主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力.3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月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（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训.4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消合”的思想能真正贯彻到底.

**酒店工作计划表内容二**

酒店月工作计划表【三篇】

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。下面是为您整理的《酒店月工作计划表【三篇】》，仅供大家查阅。

【篇1】

一、充分提高对“情满xx，舒适家园”品牌战略的熟悉，从严把握工作标准和要求。

“情满xx，舒适家园”品牌战略是我们的行动口号：“完善自我，追求卓越”所倡导的，是我们的奋斗目标：“以一流的产品一流的服务，一流的员工队伍，一流的治理模式，创建一流的三酒店”所要求的，为理想而奉献，为收获而耕耘，满足顾客的需求，是xx人永远的追求。不断改善工作质量和服务质量，浓郁酒店氛围，提高宾客满足度和酒店舒适度是作为三酒店尤其是全省旅游饭店的根本标志和必然要求，也是酒店立足市场，吸引宾客，抢占市场份额的必然要求。“情满xx，舒适家园”是顾客对酒店的认同，也是品牌品质的提升，竞争力的提升。家园是以店为家，努力奉献，团向上的团队如家庭般暖和，也是经过我们的努力，优秀的服务，顾客对酒店的高度认同和评价，是生意兴隆，宾至如归的衷心认可，是对酒店品牌美誉度的认同。实现这一品牌战略是保持我们企业长盛不衰的重大举措。我相信，广大员工团、敬业、学习、创新，以诚信精神，创新精神，团队精神，奉献精神来指导和促进我们的工作，市场经营以顾客为中心，企业治理以员工为中心，超越顾客期望，专心捕捉客人需求，充分按照三星评标准来指导工作，做优秀的员工，提供优质的服务，品牌战略一定会取得成功。

二、工程部今年的总体工作

今年是酒店企业改制的攻关之年，同时企业经营面临着设施设备进一步老化的困难和挑战。工程部要尽力建设完善硬件设施，尽快完成主附楼搭建工程的扫尾工作，使二楼、五楼尽快投入使用，完善其配套设施的功能。充分挖掘利用主楼六楼技术夹层的可利用面积，通过改造使其可作为客房部办公室，布草仓库，pa工作间等，同时，增加客房数量。在资金安排得当的前提下，改造提升10~12层客房的设施，通过装修改造，提升客房作为核心产品的竞争力。

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治理，加强计划检修保养，设备巡检，保证好锅炉，电梯，配电，中心空调，供水系统，厨房设施等正常运行，非凡要提高客房，餐厅设施的完好率和舒适度。

进一步加大能源治理力度，加强成本意识，完善物耗材料治理，设施备件定置治理，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，控制人员总数，实施末位淘汰，改善服务，改善后台形象，促使工作质量更上台阶。

三、合创新品牌战略，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，培养和招聘综合型技工，如电工一定要从强电维修到配电，电梯等方面技术综合化，今年3月将派出人员参加电梯培训。对工程部技工实行优胜劣汰，技能比武考核。留用优秀骨干员工，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。只有在人员聘用上采取能者勤者留用，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，使工程部后勤员工都以满怀热情，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，使后台服务也布满浓郁的酒店氛围。

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非凡前后台部门间，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前台使用人员讲述使用保养知识，杜绝野蛮操作。

3、根据酒店部署，改造好硬件设施，做好客房的改造设计方案，精心选择队伍，精心施工，使改造的客房舒适新奇，极具超前的竞争力。合理调整布局，增加客房数量4—6套。控制好工程改造造价。

4、按照检修保养制度，抓好对大型要害设备的计划检修保养，做好电梯、中心空调、锅炉、配电、供水系统的换季检修，日常维护，非凡是对中心空调主机及其配套冷却塔、水泵，末端风机盘管、风柜的清洗保养，精心调试，确保中心空调顺利运转安全度夏。加强对客房内电器、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。

5、树立成本经济概念，发挥利润中心作用，健全并按照能源、物料、修旧利废治理制度和办法，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，争取更进一步降低万元收入电费比，控制万元收入水费比、煤耗比，降低万元收入物耗比。

(1)把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用用质量和寿命。加强对配件价格的市场调查，包括对用于装修改造的装饰工程材料的价格调查控制。

(2)修旧利废加强考核统计，每月检查通报每个班组的修旧利废情况，工作优秀者可给予适当奖励。果断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，杜绝饱冒滴漏现象。

(4)贯彻落实能源治理办法，加强对各点水、电能源使用检查，每半个月检查一次，水电装表计量的使用量每月通报各使用部门，便于使用部门成本控制。

(5)加强材料，设备配件定置治理。建立好设备备件台帐，具体各配件材料价格，便于控制。用于各部门的材料必须经使用者签单，使用部门应针对工程部材料报表检查核对。杜绝流失现象。每月应对二级仓库实物盘查，杜绝积压和闲置物品备件。

(6)严格控制外委项目，水、电安装能自行解决者自行安装。设备维修严格控制外委。尽量控制维修成本。

6、工程部员工要增强美学美感意识，学习把握新标准，为酒店创建和谐的漂亮环境。

总之，我们事情无论大小，要干就干，我们也相信，没有，只有更好，只有我们不断自我加压，寻找工作的兴奋点，对事业布满\*，对工作布满热情，对企业倾注深情，对顾客满怀亲情，对社会奉献真情，一个和谐舒适的品牌酒店必然成为我们的家园，成为顾客宾至如归的家园。同志们，让我们在市xx局党组的正确领导下，团在以李总为首的酒店领导班子四周，通过成功实施“情满xx，舒适家园”品牌战略，赢得宾客满堂红，赢得效益年年红。

【篇2】

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。

。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。

【篇3】

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酒店的形象窗口，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酒店的管理水平，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

酒店经过了十九年的风风雨雨，随着时间的逝去酒店的硬件设施也跟着陈旧、老化，面对江门的酒店行业市场，竞争很激烈，也可说是任重道远。因酒店的硬件设施的陈旧、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、豪华酒店的出现而流失一部份，作为酒店的成员，深知客房是酒店经济创收的重要部门之一，也是利润的一个部门，因此作为酒店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，同时灌输酒店当局领导的指示，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，尽可能的为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。

三、加强各类报表及报关数据的管理

今年是奥运年，中国将会有世界各国人士因奥运会而来到中国，面对世界各国人士突如其来的“进攻”，作为酒店行业的接待部门，为了保证酒店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，客人的资料通过酒店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、响应酒店领导提倡“节能降耗”的口号

节能降耗是很多酒店一直在号召这个口号，本部也将响应酒店领导的号召，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酒店领导。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视。

六、做好部门内部的质检工作

计划每个月对部门员工进行一次质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、岗位操作技能与踪合应变能力。质检人由部门的大堂副理、分部领班、经理组成。对在质检出存在问题的给一定时间进行整改，在规定的时间若没有整改完成将进行个人的经济罚款处理。

九月份的工作计划：

1、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善中间的沟通、协调工作.

2、根据员工的兴趣爱好，本职计划在月中旬举行一个“粤语随便说”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力.3、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在这个月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，主要偏向现场模拟演练培训.

4、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消合”的思想能真正贯彻到底.

**酒店工作计划表内容三**

篇1：酒店前厅部每月工作计划 酒店前厅部每月工作计划

xxx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，前厅部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合前厅部工作特点，制定xxx年度工作要点如下： 第一季度（1-3月）：

1、完成礼宾、接待、收银各部的岗位知识培训，主要是针对新入职人员及在实际工作中出现较弱的方面进行必要的培训，培训前厅部员工对客服务技巧，提高员工的对客服务意识，方式偏向模拟操作培训

2、协助营销部做好春节及情人节的相关活动推销及接待工作。合理安排员工休假。

3、2月中旬将对部门的员工进行一次笔试，主要是测试员工前期所接受岗位的知识面，刺激员工的神经，提高员工对工作的积极性

4、准备部门内部举办一次岗位技能操作培训，主要对象是前厅部各岗位员工，内容是各岗位员工的岗位技能比赛，针对各分部表现较好的员工作为部门重点的培训对象。

5、3月中旬根据2月份的笔试，结合日常工作表现及平时对客服务意识，综合考虑相关较弱的员工建议岗位变动处理

6、密切合作，主动协调与酒店其他部门接好业务结合工作，密切合作，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。

7、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。为酒店新的一年开一个好局。第二季度（4-6月）

1、根据员工的兴趣爱好，本职计划在4月中旬举行一个“野外拓展”的活动，主要是为了增进员工之间的沟通与交流。加强员工之间的凝聚力。同时为营造一个和谐、积极的工作团体，多组织一些有意义的部门活动，来提高团队的凝聚力。同时为五一节的接待做好精神准备。

2、协助营销部做好团队接待、散客预订接待工作。特别对五一黄金旅游周及端午节各类活动的推销及接待工作，将合理安排人员上岗，争取圆满完成接待任务。

3、如果工作档期允许，将与保安部经理协调组织一次消防知识培训，主要的目的是加强员工防火意识，并对“预防为主，防消结合”的思想能真正贯彻到底

4、计划在6月中旬对全体部门员工进行一次“饭店对客人的服务与责任”的相关内容培训，由于前厅部员工处在第一线，都是正面同客人沟通、服务。因为人都是情感动物，有时很容易因为语言的理解会让人产生误会的想法，如果在接待过程中让客人产生误会的想法，素质稍好的客人可能只是骂人，如果遇到部份素质较低的客人可能会出现动手打人的现象，面对这一现象，很多的员工都是很难把握，根据这一个工作需要，所以将会对前厅部全体非当班的员工进行“饭店对客人的服务与责任”的培训，主要的目的是让员工能更明确自己的责任。进一步强化销售员工培训、提高员工素质、业务水平。

5、定期与客房部召开协商沟通交流分析会，做好部门之间的沟通，处理好工作中的矛盾，并收集客人意见，同时研究客人的需求及消费心理，提高前台销售技巧能力。 第三季度（7-9月）

1、七、八月份是步入秋凉季节的初期，也是旅游季节的启动期，因此，为了更好的接待好每个团队，让每一位在好来登酒店下榻过的宾客都能感受到酒店每一位成员付出诚心的服务，本职计划在月初对全体员工进行一次团队接待的培训，主要的目的是巩固前厅部员工在工作的责任心与责任感。让团队客人也能感受到酒店工的努力，真正让宾客体验“家外之家”的温暖。

2、做好中秋节客房促销活动的推销，力争完成任务。

3、计划出台一个“最佳员工”的评比活动，内容由部门管理层商定，根据商定的内容呈分管部门的领导审阅，审阅通过后再呈总办审批。关于这一项活动是希望在旅游季节繁忙的接待能通过这个活动缓解员工的工作压力，同时激发员工对工作保持积极的心态。

4、计划给部门员工进行一次前厅各岗位常见案例的分析与讲解，为了防止接待过于繁忙员工的责任心有所下降，主要的目的是提高员工的责任心与责任感。

5、协助营销部做好团队接待、电话订房等各项工作，完善部门间的沟通、协调工作。

6、为了冲刺黄金周10月1日的旺季接待，本职计划在9月份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（主要是互动式），主要偏向现场模拟演练培训。 第四季度（10-12月）

1、十月份是黄金周的旅游期，在10月上、中旬，前厅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、服务好就是前厅部工作的重中之重。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和高峰。

2、做好十月份黄金周的销售工作，根据十月份的预订与当日的售房预测，合理性的控制客房的销售，对部份房型价格建议调价政策

3、做好客房的预订工作，届时将合理安排专人跟进预订工作，预防出现超额预订、重复预订或漏订等问题。。

4、10月下旬本职计划将安排员工进行合理的休息，黄金周大型接待过后，员工的心相对较疲惫，对部份业务骨干要适当调整工作的档期进行合理化休假。

5、根据十月份接待的工作进行总结，根据总结出的优点与缺点在会议上与部门的员工分享，表杨表现优秀的员工，鼓励做得不够的员工，同时拟定本月的培训计划，对部份在工作做得不够的员工进行岗位突击性的培训。培训方式发现场模拟为主。目的是为了提高员工对客服务的熟练度。

6、协助营销部门做好会议与团队的接待。

7、协助营销部做好十二月份圣诞节的布置及推出相关活动的各项工作。

8、12月份是临近春节的月份，酒店各部门都处于忙碌中，本职计划在12月主要的工作是稳定固定客源的同时应注意散客的接待，因此，本职计划，大堂副理在每天都要定岗在大堂，在大堂协助处理部份突发事件，并收集宾客意见。

9、根据天气情况，合理的控制空调、灯光的开关时间，将酒店领导响应的号召灌输到每一位员工，让员工从内心深处有节能降耗意识。

10、总结xxx年的工作，并在部门会议上与员工分享，对部门所做的工作、营业额、经营的情况进行通报，对表现突出的建议进行表彰，对表现较平庸的进行鼓励或处罚。

11、根据xxx年的工作，拟定好工作计划呈总经理办公室。

在充满挑战的xxx年，部门将通过内外培训、业务交流，努力提高前厅人员的综合素质，增强前台的营销技能。前厅部全体员工在酒店领导下立志以前瞻的视野，超前的营销，勇于创新，迎难而上，勤勉工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为酒店奉献自我，争取完成酒店下达的经济任务指标，创造前厅部的新形象、新境界。篇2：前台工作计划

20\_年12月了，又到了回顾历史，展望未来的时间。纵观20\_年整个年度，前台跟着酒店的变化而相应有些变动。在过去的一年中前台随着酒店的成长也在自己的煅炼下慢慢变得成熟稳重，无论从内部管理还是员工自身素质都在不断提升，作为酒店信息中枢的一个部门，前台员工对于客人的要求及意见及时跟进，尽我们最大的努力来达到客人的要求，尽量让每一位客人都成为我们酒店的消费者，当然工作中也存在一些不足的地方，希望在20\_年能够完善不足之处，现将20\_年工作总结如下： 接待处内部运作方面

接待处在人员方面相对比较稳定（领班1人、接待员4人），其中两员工是在五月份前台同客房调整时入职，通过新老员工的一起努力做好了日常接待工作。五月份前台在管理方面做出了调整，楼层同前台进行了分开管理，但是客房文员的工作依旧由前台负责做好楼层与前台及各部门的信息沟通，前台在没有行李生的情况下由楼层领班相互协助做好行李的运送，当然如果在假期客人较多的时候没有行李员也会对客人服务造成一些不便。由于酒店的总机、商务中心的日常工作都由接待处负责所以对每一位员工都严格加强培训，做到一人多职。前台作为酒店的窗口及信息中枢客人的意见反馈第一时间进行协调及解决，为了更好的了解和收集客人的有效信息，接待处员工对每天退房的客人都会进行主动询问，对于有效及好的建议都会及时采纳为以后奠定良好的客源基础。待客方面

在接待方面尽量简化入住手续，缩短客人的等待时间，特别是有预订的客人来到酒店以最快的速度办理客人入住。在平时工作中尽量做到超前服务为宾客提供方便，让客人有宾至如归的感觉。针对客人喜好做好档案，客人入住前与楼层沟通按客人的喜好去安排好房间。由于订房中心及旅散都由前台订房操作，为了保持客户的关系，每次的推广或订房之类都电话联系，有什么问题尽量电话联系沟通。为了提高入住率前台在酒店优惠政策的同时根据市场行情与当日入住情况灵活掌握房价，有效提高步入散客入住率(在20\_年接待散管客共2226间)。在下半年酒店对面的“月亮湾酒店”开业之后多少对散客还是有些影响，所以对员工一直秉承：“只要到前台的客人，我们都尽量想办法让客人留下来”的宗旨，争取更多的入住率及营业收入。（接待数据附表）

旅散及订房中心

旅行社、订房中心每年都有新公司增加，为了维系客源的稳定对各旅行社、订房中心进行了电话拜访，对于长期有合作的公司，都有邀请其到酒店参观。为了增加入住率，在六月份同商务公司一起对旅行社及订房中心做了住房推广活动，但效果不太理想。由于酒店房数有限在这一年中订房中心、旅散的客人相对多一些，团房基本上没有什以订房，因为团房的数量基本上在20间左右，酒店房间数量不够导致根本无法接受团房预订。十月中旬酒店九楼以上客房出租,只剩下六七八楼的房间,由于房间数量极少，在此段时间针对订心中心及旅行社基本上都处于关房的状态,直到十一月底三楼有部分房间交付客房使用,订房方面才有所好转，所以在旅行社及订房中心这块我们也会积极的去争取客源尽量提高酒店的入住率。培训方面：

前台为酒店的门面，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工作的重点。从五月份开始对前台礼仪礼貌、酒店服务意识、工作程序细节等都一一进行培训，对新员工来说是岗位学习，对老员工来说是对岗位知识重新温习一遍，通过理论同实践相结合来提高员工业务水平，但在灵活度方面个别员工还需加强，希望在20\_年能全面提高。其它方面

20\_年整个酒店都重新进行了翻新改造（三楼至五楼重新装修、精品店出租装修等），前台原本要从站式服务改成坐式服务由于种种原因暂时未改，但把前台大堂都重新翻新粉刷了一遍，并对前台地毯进行更换，让前台有一种新的面貌来迎接20\_。

三至五楼重新装修对房间门锁进行更换并重新设置调配，对酒店所有门锁也进行定时保养。由于三到五楼房间有所增加及减少，每间房的电话号码进行重新分配并存档以备查。

协助前台做好平时及各类大假期的接待工作外，对前台旅业也进行严格登记，每天都会进行自查，以免出现漏入或入错客人资料。每年的旅游局各类报表按照旅游局要求准时上报。20\_年酒店客房全面升级,白金房也有所增加,网络方面的问题客人投诉较多，为了满足客户需求将酒店原有4兆光纤网速升级为20兆等。20\_年我们需要继续发扬以往的优点，做好与各部门工作上的沟通，完善并改进不足之处，提高员工在作

上的热情度和积极性。

为了接待好每一位到店客人，前台员工除了做好日常接待工作外，更要为初次到店的客人建立客历档案、做好服务跟踪等，向其介绍酒店的各项服务、周边的景点等。加强对周边景点、餐饮联系，以便能随时解决客人的需要。熟客方面做好客人的喜好档案，培养感情稳定客源。在散客、网络订房中心、旅行社方面，需要灵活的销售策略，要保持网络及电话联系，根据酒店的房态而传送各种优惠及推广信息，保证酒店的入住率，在20\_年的基础上再有所增加。保持员工的稳定，加强员工的服务意识，灌输员工的成本节约意识，希望在20\_年能有一个全新面貌呈现。

一、20\_年入住客人类型统计表及百分比

二、20\_年客人来源地统计表及百分比篇3：酒店周工作计划 由：孟琦 报：徐店

事：5月20至26日周工作计划 时：20

14、5、20

一、前厅部：

1、维护前厅整体形象，安排保洁对大厅内外玻璃擦拭清扫，（需要田经理配合，周二开始）。

2、前台更衣柜跟进，本周到位。更衣柜到位后将更衣室整体规范化，制定卫生管理制度并落实（更衣柜到位后，进行卫生监督检查，每天如此）

3、前台仪容仪表规范化，要求工装、头花工鞋规范化、化淡妆（周二开始发夏装）

4、强化对客服务语言规范化、简练化、业务培训加强业务熟练度

5、培训前台积极与各部门配合，减少摩擦，做好与各部门中转调度工作（中层管理对员工进行培训，各部门加强沟通）

6、做好前台销售计划，将前台销售知识，贯彻下去，落实到每个人（将之前所定销售技巧贯彻执行每天督促检测）

7、账务跟进，配合财务将团购账务结算！股东签单账务、结算流程更加规范化！

8、出租车提成跟进

9、周四增加前台新规章制度，规定制定后报徐店审批。

10、周例会再次进行突发事件案例处理培训。

二、销售部：

1、当月营业额任务为16万，截止20号目前仅完成当月任务50%。8万6千元。

2、与销售部经理共同制定本周销售计划，销售量。

3、宣传单页已经发完，需要印发单页，印发销售名片

4、网络销售再次跟进，协商团购价格。

5、原有客户进行电话拜访每天下午15:00至16:00

6、销售部提成核算、及提成标准、报销规定落实（需要徐店指导）

三、安防部

1、增加保安对消防认识，本周开始每天对消防器材巡查检验（逐步完善、预计六月份消防安全整体培训）

2、加强保安安防意识、夜间巡查楼层，停车场，有异常情况即可汇报。（加强培训，不能间断）

3、停车场卫生（下月1号开始统一清理，因本周只有两名保安都是夜班，停车场光线不足）

4、本周停车场画停车线（工程部、保安部合作）需要徐店指导（预计周四）

四、本周先规范各部门基本流程，相互配合，六月份制定酒店各部门详细工作计划！不足之处请徐店指示。

目前尚欠缺正规化服务理念，欠缺品牌形象认识，对客服务规范性不到位！

**酒店工作计划表内容四**

酒店pa工作计划表

【篇1：酒店pa工作流程】

将工作流程时间话，相关领导按时间抽查巡视督导差10分钟是正常现象。酒店不同流程不同仅供参考。pa工作流程

工作范围：酒店的公共区域，客用卫生间、员工更衣室、防火通道。工作内容：

1、6：50到前台领取对讲机、楼层钥匙，在客房办公室签到，阅读pa交接本，领取工具准备工作。

2、7：00——7：10大堂立式烟灰桶清洁并换垃圾袋，会客区清洁以及大堂地面推尘。

3、7：10——7：20客用卫生间清洁。

4、7：20——7：50帮助客房早班的服务员抢房，协助前台查退房。 5、7：50——8：15参加客房的早班晨会，听取一天的工作安排及特殊事项。6、8：15——8：30巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区。

7、9：00——9：30清扫男女换衣室、男女员工浴室。穿插巡视大堂区域。8、9：30——11：00清扫大堂区域，以及8f—10f公共区域地面

a、大堂地面不间断的日常推尘，发现特殊污渍及时处理。b、大堂理石墙面、木格的日常推尘。

c、立式烟灰桶的日常保养、清洁，清洗并更换沙石，发现烟头及时处理，最多是不可超过3个烟头。

d、电梯门的擦尘以及保养，定期给电梯上不锈钢光亮剂。

e、大堂绿色植物的清洁。注意植物的叶子要用专用的抹布擦拭。植物花盆内部不要存有其他杂物。

f、大堂地面边缝的清洁。要用废牙刷每天清洁大堂地面的卫生死角。g、客用卫生间的清洁。要求每隔30分钟巡查一次。确保客用卫生间的卫生标准，特别注重地面、台面的水渍问题。9、11：00——11：30午餐

10、11：30——12：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

11、12：00——13：00每日中午一小时做主管安排的周期清洁工作。 12、13：00——13：30清理8f b区地面的清理 13、13：30——14：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

14、14：00——14：30抹8f公共区域地脚线。

15、14：30——15：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

16、15：00——15：30抹9f公共区域地脚线。

17、15：30——16：00巡视大堂区域立式烟灰桶、及会客区，巡视客用卫生间及员工换衣室、洗澡间。

18、16：00——16：30抹10f公共区域地脚线。 19、16：30——17：00晚餐

20、17：00——17：30到客房办公室开班后会，听取主管安排的晚间工作内容，领取楼层钥匙、对讲。

21、17：30——20：00同第8条，并协助中班服务员查退房，送客用品，在房间紧张时，帮助中班服务员做房。（同时在17：30——19：30时间段内要对大堂不间断的巡视及保洁，重点大堂地面、立式烟灰桶，客用卫生间。）

22、20：00——20：30巡视自己所有的工作区域，整理好自己的工作工具及服务间。

23、20：30写好交接记录本和中班服务员交接，到前台签退、签还钥匙对讲，下班。

【篇2：酒店pa工作内容】

酒店pa工作内容：

1．pa也是酒店的门面，它能够创造出一个干净、卫生的环境，使客人住得舒服愉快。从而提高酒店住房率，增加酒店的收入

2．它可以保持酒店的级数，延长酒店的物业和设施的使用寿命，从而减少酒店的装饰费用使酒店减少开支

pa工作场所：公共车场、酒店大堂、电梯间、走火通道、卫生间、房间地毯等。常用清洁机械及工具：

机器：洗地机、抛光机、吸水机、吸尘机、地毯抽洗机、晶面处理机、高压水机、升降台、电子打泡箱、吹干机、洗沙发机、手提抛光机等

工具：伸缩杆、玻璃刮、玻璃擦、尘推架、尘推罩、尘推杆、地拖、腊拖、双桶榨水器、尘袋、球形刷、喷壶、抹布、白洁布、钢丝钳、钢丝刷、胶手套 等

pa常用清洁剂（酸性、中性、碱性）： 酸性：盐酸、氧酸、氰复酸、硫酸、洁而精、硫酸钠、磷酸钾等

中性：全能水、玻璃水、洁而亮

碱性：酸水、漂白水、盐水、洗衣粉、香皀液

3．专用清洁剂：起脂水、面脂、底腊、喷磨脂、香口胶喷剂、省铜水、不锈钢油、干泡地毯水、抽洗地毯水、松香水、杀菌液、敌敌畏、洁而亮、空气清新剂、地毯粉 地板的分类：1条状2板状3块状4拼花状

地板一般所用材料：1大理石2水磨石3花岗石4瓷砖5软木地板6合成木地板7橡胶地板8泥清地板9亚麻油地板10青岩地板11煤矿地板12热熔速化地板13泥稀地板14抗滑地板15倒体地板

泡洗地毯的程序：（工具：单擦机、电子打泡箱、干泡剂、强力除渍剂、手刷、毛巾、尘器）

1.把工作中要用的工具和器、清洁剂等搬到工作区域 2.清除工作场所的家俬、花木等一切能搬动的物品 3.将工作区内吸尘一遍

4.将干泡地毯清洁剂按一定的比例配好倒入电子打泡箱内，将机器接上电源，检查机器是否正常

5.按由内到外，由边到中的顺序清洗地毯（注意：开机前要先打开打泡箱，待地毯刷边缘有泡渗出，打开机器清洗地毯） 6.全场洗完后清点工具离开现场

7.找一个地方清洗工具，将工具放回工作间 8.洗地毯待干后用吸尘器吸尘一次 9.将搬离的物品、花木等搬回原处 10.填写报表

地毯的抽洗方法（用品有：抽洗机、风机、抽洗液、告示牌、消泡剂、除渍剂、水桶、手刷）

1.检查机器用品、设备拿到施工场所 2.将要清洁的区域放好工作告示牌

3.搬开工作内移动的家俬、绿化物，清除地面的大垃圾、杂物、局部除渍

4.将抽风机全部打开，使整个地面抽风

5.根据地毯受污程度，将地毯抽洗液按一定比例配好（一般1：20），将溶液倒入清水箱内

6.将污水缸内倒入20－30毫升消泡剂防止漏水，保护马达和延长使用时间 7.调好操作高度，接上电源

8.起动机器－将开关按次序打开电源－起动开关－吸水开关－抽水开关－发热开关

9.污水报警器亮时关掉电源，将污水倒掉并加入消泡剂，方可继续使用

10.检查有无遗漏现象，拆掉告示牌，将工具清洗好，放回工作间 11.写好工作报表

吸尘知识：（用品：吸尘器、扫把、垃圾铲、香口胶喷剂等工作告示牌）

1.检查机器设备及用品 2.将工具拿到清洁区域

3.将告示牌放好，清除地板上的大垃圾及杂物 4.把吸尘器与软管、吸尘拔头连结好，拖上电源

5.起动吸尘器，按由内到外，由边角到中间的顺序吸尘

6.如发现有香口胶粘在地毯上，要及时用香口胶处理（冰肤法） 7.吸完尘后，要清理吸尘器的尘袋及其它工具

8.检查工具有无损坏及漏吸地方，撤掉告示牌将工具放回工作间，写报表

起脂、洗地、打腊、抛光：

用品：洗地机、吸水机、抛光机、吹风机、地板铲刀、地板刮、水桶、腊拖、尘推、地拖、压榨器

药水：强力起脂水、底腊、腊、抛光腊、20度－100度热水

一.起腊：

1.检查机器和用品，并拿到工作场所 2.告示牌表示正在工作，封锁现场

3.搬开家俬和花木等，清除地面杂物和垃圾

4.将强力起腊水与（1：5）稀释，用地拖配溶液，湿拖起腊地面，待反应（15分钟）把洗地机配装上针盘及取蜡垫，待反应以后洗地，速度要慢，一般要2次

5.地板刮将水刮在一起（6－10m2），装好洗水机，用吸水机吸去脏水，如果效果不好需重复2次

二.洗地：

1.吸完所有地板上的水，用80度－100度的水拖地，第一遍拖完后，重复拖数次，最后要拖干，起动吹风机，开到最大速度吹干地面，用地板刮刀刮去没有被起掉的残腊及脏物，并检查地面边角处是否干净，用尘推将整个地面的尘推一次

三.打腊：

1.吹干所有地面后开始打腊

2.将适度的底腊倒在榨水器内，上好腊拖，湿透，待腊拖压在80%干后，开始打第一遍底腊（薄而均匀，不能有 漏，待第一遍干后，开始打第二遍，打腊方向同上次或相反为90度角，其它相同）

3.底腊干后，换上干净的腊拖，打面腊方向还是同上一遍交成90度角方法上

4.待上次腊干后，再打第二次面腊，方法同上 5.待腊干后，起动风机开到低腊，整个地面吹干

四.抛光：

1.在抛光机上上好抛光垫，待地面完全干后抛光

2.抛光时速度不可太快（2－3厘米/秒）重叠前进，每次与行间重叠10－20平方米左右，抛光完所有打过腊的面积后把整个地面推尘一遍

3.清洗，清洁设备和工具放回工作间

4.将家俬和花盆等物品摆放原处，撤走告示牌 5.写报表

电梯的清洁与保养：（用品：吸尘机、无绒抹布、不锈钢清洁剂、万能清洁剂、地板抹布、水桶、玻璃刮等）

操作程序：

1．检查清洁用品和清洁设备，并拿到工作场地 2．封停被清洁电梯，并在梯口放上告示牌

3．取出梯内地毯等用水管开始冲洗地毯，遇到污渍要用洗洁精擦地毯，冲洗干净

4．用万能清洁剂擦洗天花、钢门，用吸尘器吸出电梯内及门轨的尘沙

5．用小毛巾仔细清洗天花上的抽风机口 6．用无绒抹布配不锈钢油擦不锈钢门

7．清洁所用工具，放回工作间，铺好地毯 8． 写好工作报表

地毯的损坏及污染和保护方法： 1．尘埃：定期吸尘

2．污物：及时清洗以防其进入地毯内部发生化学反应 3．砂子：在门口放置门垫并定期吸尘使用，看护处理 4．劲酒：用吸收力强的布除掉，然后清洗

5．烟头损坏：平时应放好充足的垃圾桶和烟盅，定期检查并做好阻燃工作，如需要应做好挖补处理

6．家俬的压印：应该经常移动家俬，在家俬脚上放置杯碟，使受力面积增大

7．清洁剂的残渍：洗地毯后认真吸水，不要留未吸水的地方

8．地毯生虫：经常杀虫并做好防蛀处理，有必要时进行喷药杀虫

铜器的清洁：（工具：无绒抹布，万能清洁剂，省铜水，喷壶）1． 检查用品、药品 2.用鸡毛将被洁物全面扫一遍 3.查看整个被洁物是否有其它脏物，如有则用万能水清洗 4.将省铜水喷在叠好的抹布上，一次不能喷太多 5.按顺序将物体表面擦干净 6.待半小时后，用干净的半无绒抹布将刚擦过的物体仔细擦过一次（注意：这次物质表面要无省铜水）7.将被清洁物品放回原处 8.将清洁用品及洗洁剂放回工作间，并用酸性清洁剂洗刚用过的抹布，晾好备用

地板的晶面处理：

将化学药品加温浓缩并结晶成晶体铺在地面上的一种过程。它可以在地面上形成清澈透明的薄膜，此过程可以除去那些丝微的毛孔，并使地面在最后一次涂饰水变得更加光亮照人。注意：晶面加硬可用于大理石，水磨石。但它不可以用于花纹、深刻裂缝及被杂压过的地面。对此地板需在晶面加硬过程前进行砂磨或喷磨处理。

处理步骤及所用的工具、药剂等：

1.工具、药剂：打磨机（175转）、云石翻新水磨剂、云石翻新水磨光剂、铜丝打磨垫、红色垫、喷壶、起腊水不、黑色垫、中性清洁剂、刮水器、拖把、榨水器、水桶、抹布等

2.处理与步骤：a、大理地面在处理前要先进行测试，只有天然大理石才可以进行晶面处理（用酸性清洁剂在一个偏僻的地方试地板，无色泡产生则为人工合成大理石）b、处理前要进行起腊等，彻底清洁地面，待干c、把粉化晶化剂与水按4：1的比例混合，约放50克的混合剂于2平方米的地板上，用加重打磨机配红色垫速回打磨约5分钟（打磨时要适时加水，保持地面湿润，打磨完后用利水器将残余晶化剂刮到下一块地面用清水清洗已打磨地面，待干。若不佳，请重复打磨数次，待所有地面都完晶化后，用干布将地板上粉末擦干净（通常受损或全新地板要2-3次）。用喷壶装上液化晶剂均匀喷入—3立方米的地面，用打磨机配铜丝垫打磨（注意：晶化剂沾満垫面而）d、粉状剂和液状剂可混合使用，对受损严重的地面可先用粉剂处理，过清水，待干后再用液状剂处理e、处理过的地面日常保养：定时扫地、推尘、抛光。推尘时尘推上要喷上静电剂去污垢或油液，可用1：40的中性清洁剂液拖地（不

可用酸）。平常保养为先拖洗整个地面待干后用抛光机配白色垫抛光f、受损地面要定期用晶化剂进行修补（注意：上面这种晶化剂不可吸入人体或其它部位）

3.鼠害的控制：a、堵塞所有的入洞口及管道周围的缝隙b、搬走可能做鼠巢的材料c、在有老鼠出入的地方放置鼠药d、清除鼠类食物来源（如：垃圾桶盖要盖严，防止垃圾个漏）e、督促承包商在各个角落和裂缝地放置鼠药，粘鼠板等，并定期检查

4.花木的杀虫：（药品的使用标准和注意事项）a、药品要符合农业部的有关标准b、进口药品要有使用许可证c、要注意药品对环境的影响，一般使用高效率药d、不得使用浓烈气味的药品，以免干扰客人e、喷药时要戴口罩、手套，避免药品直接触及皮肤f、喷药时禁止吃食物，饮水，抽烟等g、喷后用喷药王式肥皀洗手，有必要时要洗澡

5.地毯污渍的类型及清除步骤：a、类型有：酒精、烟灰、啤酒、果汁、尿液等（清除：将强力地毯除渍剂倒在抹布上轻轻抹去污渍，用吸尘器吸尘）b、巧克力、鸡蛋、口香糖、牛奶、雪糕（清除：将强力地毯除渍剂1：4配比后抹掉污渍用纸巾吸取液体，或用硼砂1：90清洗后用吸水机吸水）c、类型（油类）：石油、香水、鞋油、油漆、腊、油渍（清除：用1：40的硼砂溶液抹掉污渍；用纸巾吸去液体待干；用地毯除渍剂和干泡地毯剂混合倒上地毯用手刷刷洗；用纸巾或干地巾吸干水分；待干后吸尘

领班职责： 1.要向部门经

理负责，在部门经理和主管的领导下工作

2.每天检查员工考勤，上下班情况，仪容仪表，工作效率和质量，劳动纪律

3.根据员工的工作能力合理安排工作

4.带头做好本职荼，越是困难越要挺身而出

5.勤巡查，发现问题及时处理，工作要仔细，提高效率，保证质量 6.掌握员工思想动态，学会做人的思想工作，经常找员工谈心，进行出访，搞好班组思想及组织建设 7.发挥班内骨干作用，共同做好工作

8.经常向经理、主管汇报情况，听取指示，认真落实 9.加强自身建设，学习业务知识，提高管理水平 10.协调部门与部门，上级与下级之间的工作 11.控制机器、药剂、工具的使用

员工职责：

1.遵守国家纪律，热爱酒店

2.热爱本职工作，注重职业道德，自觉维护酒店声誉 3.努力学习业务技术知识，不断提高工作质量 4.严格遵守酒店的规章制度，服从酒店的管理 5.保守酒店的秘密，确保酒店的安全

【篇3：pa部日工作计划表】

御璟温泉假日酒店房务--pa部pa员日工作计划卫生表

**酒店工作计划表内容五**

酒店年度工作计划表

【篇1：酒店20\_年工作计划】

四川广元天顺实业有限公司---福临酒店20\_年工作计划 陆阳

20\_年是福临酒店加大市场开发力度，强化内部管理扩大行业影响，全面树立品牌形象，促进企业经济效益和社会效益持续快速发展的关键一年，在总结20\_年的基础上针对去年中共环节中出现的问题，进行整改和改进，并以总公司制定的各项方针政策为准绳，努力做好各项工作，20\_年福临酒店将持续以“立足福临、服务福临，与福临人心连心”为经营立足点，以做“福临人满意的酒店”为经营目标，确立“出品为核心、服务为基础、营销为龙头”的工作主线，为此制定详细的工作计划及阶段性目标，分阶段性开展工作，努力提高营业收入，强化内部管理，尽可能将各项费用控制到最低，争取完成总公司下达的目标任务。〖指导思想〗 一、经营思路 1、树立全员营销意识；

2、进一步调整目标市场定位和客源结构，在稳定本地客源的基础上，积极开拓旅游市场，特别是剑阁、昭化景区的团队、散客； 3、积极整合酒店现有资源；

4、调整营销思路，推进客户量化管理标准，同时引进专业销售人才，增强销售力量；

5、提升产品及服务的附加值，在产品组合上做文章；

6、根据市场变化，结合营销手段，灵活运用价格杠杆，最大限度获 取经济效益；

7、能力拓展市场份额，以各种节日为主线，作好家假日及特殊宴会营销工作；

8、了解竞争对手的信息，有针对性的制度本酒店的营销计划； 9、各类营销活动突出主题，注重营销活动的整体性； 10、努力提高福临酒店的美誉度。二、管理思路

1、管理上定位“执行年”，内部管理重点为执行力建设； 2、加大经营、管理、服务及制度创新力度；

3、落实“严谨、严格、严肃”的管理方针，实行“无情管理”和“有情领导”有效结合的管理原则树立管理的权威性和严肃性； 4、把宾客的满意度（对外）和员工的满意度（对内）作为系统来抓； 5、提高整体薪酬水平，加大考核和管理力度，转被动管理为主动管理； 6、加大培训力度，提高员工整体的服务水平；

7、加大人力资源开发和管理，全面落实人才梯队制度建设； 8、开源节流，增加节支，紧缩内部各项管理费用从管理和技术上使节能降耗工作取得更大成效。三、企业文化建设思路

坚持以服务经验管理核心，进一步建立健全机制，完善内涵，丰富表现形式，不断完善员工内部娱乐设施，充分发挥员工的自觉性和主动性、创新求变、与时俱进、达到“统一思想、活跃生活、促进经营”的目的。

〖经营管理经济目标〗 〖经营计划〗

一、稳定宝轮市场高档客源市场打造尊贵身份和地位象征的本地市场品牌；

二、抢占中档客源市场---通过特价房、特价菜价格的杠杆作用及有效的宣传推广手段，吸引广大工薪阶层及中产阶层等客户群体带动人气，最大限度地增加营业收入，挖掘经济效益；

三、重点开发宴会市场---全面铺开宴会销售，根据年份特点，（尤为富丽东方大盘明年交付使用）重点为婚宴、生日、满月、乔迁。 四、积极挖掘旅游及会议市场，建立与旅行社、剑阁、昭化同行的联系。

〖市场开拓的重点〗

一、政府、企业、中高级职员，个性经济者等主要的消费群体； 二、天顺公司开发的《富丽东方大盘业主》； 三、宴会市场；

四、周边旅游及会议市场。 〖营销重点管理措施〗

一、全面推行客户量化管理标准：

1、按照客户消费对客户进行分类，实行不同的营销方式接待不同的客户；

2、客户拜访及客户维护管理制度； 3、建立和推行客户拜访制度。二、定期市场分析

1、建立有效的市场调查渠道，快捷，及时，准确地了解市场动态与同行的基本经营情况；

2、确定市场调研计划，明确调研重点，并认真贯彻实施，每月向总经办提交书面市场调查报告，对市场情况，客源结构，市场契机及下阶段营销计划进行分析说明，为酒店经营决策提供依据； 3、每日市场调查制度，要求每日书面报告前日本地同行经营情况； 4、每周客户拜访情况汇总报告，书面报总经办。

三、系统全面建立客史档案，加强对客史档案的利用和管理。 1、由经营部门会同营销部负责收集客户相关资料和信息，由销售部负责汇总整理，全面建立客史档案；

2、客史档案建立要求对客户特别是协议客户在酒店消费的嗜好，特殊要求，联系方式及家庭的情况做详细的记录；

3、客史档案建立后要求经营部门，营销部充分加以利用，及时提供 个性化服务，针对性地进行客户拜访及时客我互动维护工作； 4、重点客户的管理和管理维护有营销部负责跟进，根据客史档案，按照客户量化管理标准，协调相关部门及时有效提供vip服务。四、宴会市场营销

1、宴会市场营销全面铺开，与房地产销售中心、医院妇产科、婚纱影楼、民政所、街道办事处花店及各大单位建立长期稳固的合作关系，拓宽市场信息来源与渠道；

2、严格设计宴会服务流程，深入挖掘广元传统文化，丰富服务内涵，创造本地独一无二的品牌，力求宴会成为酒店增长点；

3、提高宴会附加值，提高客户的满意度，产品营销的联欢效益。 〖20\_年主要营销计划〗 一、年度客户“嘉年华” 1月份

二、情人节营销活动、春节团圆宴2月份

三、寿宴、满月酒、乔迁、婚宴专题策划及推广，经营部门主题营销活动3--4月份

四、端午节、儿童节 自助大餐 5--6月份

五、升学宴、建军节、中秋节营销、周年庆活动7---9月份 六、国庆黄金周营销 10月份

七、餐饮部滋补养生汤系列活动11月份 八、圣诞节、元旦节活动 12月份 〖各经营部门营销计划〗 一、餐饮部

【篇2：酒店20\_年工作计划】

飞鹿旗舰店20\_年工作计划

新的一年，新的起点，新的舞台，在即将来临的20\_年，我店将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本

控制，营销创新等方面着力打造“情满飞鹿，舒适家园”这一品牌战略，开展工作，以顾客就是家人的心态做好各方面工作，开创我店餐饮新的局面，大体工作如下： 一、培训与学习20\_年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对培训中变现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

20\_年的我店培训主要课程是：把20\_年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：【酒店从业人员的推销方法与服务技能】【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】【食品安全法律法规】【消防安全知识培训】【员工心态训练】【创新服务与细节服务】【如何顾客满意】【执行力】【高效沟通技巧】【酒店管理基础知识】【餐饮服务意识】，【酒店营销知识】【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

培训内容开始由管理人员对目前推销存在的问题进行发掘，并提出进行改善培训，让员工的推销手法越发成熟。后期由员工不断创新，改善推销中发现的问题，从而进行整理，继而分享与培训！二、提升服务质量，创新服务细节

1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进服务质量。2、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，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，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，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、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，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，分析各服务员的当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了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，为餐厅管理人员提供了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了积极的作用。4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了；宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了；宾客认为我们做得很好了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

三、成本控制开源节流

1.加强店里水、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限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并严令禁止公物私用的情况发生。2.加强店内办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的管理，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，制定部门的办公用品、一次性消耗物品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，控制没必要的消耗，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

四、安全环境卫生

1.美化旗舰店店环境，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，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，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，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2.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。

3.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。

4.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。

五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。没有优秀的员工，就没有满意的客人；而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，形成“管理人员能上能下，员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤”的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十（超过工作要求）的人进行升职与加薪，让中间百分之七十（胜任工作）的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十（不能胜任工作）的人，辞退或转岗。

为了更好的打造“情满飞鹿，舒适家园”这一品牌战略，开创我店的餐饮新局面，新气象，在新的一年中我店具体工作如下:

1.做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。

2.每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。

3.对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。

4.加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

5.每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命令与任务能及时传达到基层员工中。

6.加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励！ 7.每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。

8.时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常工作中，做好细节服务。

第一季度（一月份-三月份）

1.在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。 2.酒席联系与制定年夜饭的推销方案，年初酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益，并且在新年来临之前制定好年夜饭的推销方案。3.节日问候：

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意;并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

三月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5.策划3月16号的“情系贫困山区留守儿童、全飞鹿统一行动”的义务活动，从而宣传我们的公司。 6.人员安排：

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第二季度（四月份-六月份）

1.推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。 2.节日问候：

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

3.策划由公司组织的全店人员参与劳动节以及助残日的义务活动，让公司经常出现在大众眼中！4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。

六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作的肯定，管理人员组织，预计两个课时。六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。5.人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第三季度（七月份-九月份）

1.推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。 2.节日问候：

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。3.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。七月份组织学习【执行力】，使员共从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使员工认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

八月份组织学习【高效沟通技巧】，一个好的销售人员，首先需要拥有熟练的销售技巧，由管理人员负责，预计4个课时、九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

九月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。4.人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第四季度（十月份-十二月份）

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2.酒席联系，年底酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益。 3.节日问候：

十月份将对酒店在册并留有联系方式的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候;

十二月份责令在感恩节当天对父母家人进行电话问候，关心父母，懂得感恩。4.学习与培训

每次培训，每堂课前由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个个课时。

十一月份学习【酒店营销知识】，服务也是销售，推销自己，推销菜品，酒水都是一种销售，所以员工需要进行学习，管理人员负责，预计两个课时、十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。5.感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。6.人员安排

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

以上是20\_年旗舰店年度工作计划。希望得到领导和各部的指导及配合，我们将齐心协力工作，希望能使飞鹿成为博采

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