# 最新年后酒店工作计划 酒店工作计划(十五篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2025-04-08

*年后酒店工作计划 酒店工作计划一：20xx年4月xx日起—20xx年5月xx日；：xx大酒店；：温馨享受午夜房，特价标间天天有，打折金卡新体验，会员充值任您选；：在原先的基础上更新设施设备和实施新的经营战略，使客房服务多样化；：住店散客；：...*

**年后酒店工作计划 酒店工作计划一**

：

20xx年4月xx日起—20xx年5月xx日；

：

xx大酒店；

：

温馨享受午夜房，特价标间天天有，打折金卡新体验，会员充值任您选；

：

在原先的基础上更新设施设备和实施新的经营战略，使客房服务多样化；

：

住店散客；

：

完善酒店客房软件管理模式及提升客房创新意识，为客人带给个性化服务；

：

1）午夜房：从7月xx日起，实施午夜房（当日凌晨1点入住——当日中午12点退房），仅限酒店商务单、标间，房价为：99元/间/晚，酒店将视行情定活动终止日期；

2）特价标间：从7月xx日起，酒店每一天推出特价房（108元/间），每一天推出5间，如当日满房或房量较紧则停止。

3）打折金卡：从7月xx日起，推出酒店打折金卡，金卡售价30元/张，购卡后即可享受房价每间/夜打折30元的优惠，如原房价168/间变为138/间，每张卡每一天可开房3间。同时打折金卡可在洗浴享受每位洗浴xx元的优惠。

4）会员充值卡：从7月xx日起，推出会员充值卡，20xx元起充，充值20xx元赠送1000元。会员充值卡开房价格在前台最低优惠价的基础上打6。6折。

1、人力推广：各部门互相配合在适当时光为客人宣传本次活动资料和优惠措施，并邀请相关客人入住体验；

2、媒介推广：大堂易拉宝海报1个、电梯广告1个、巨幅喷绘1幅，大力宣传本次活动资料，

广告标题：温馨享受午夜房，特价标间天天有，打折金卡新体验，会员充值任您选；广告资料：

活动时光：20xx年7月xx日起；

活动地点：xx大酒店酒店；

（1）午夜房（仅限商务单、标间）

当日凌晨1点入住——当日中午12点退房，房价为：99元/间/晚；

（2）特价房

酒店每一天推出特价房（108元/间），每一天推出5间；

（3）打折金卡

从7月xx日起，推出酒店打折金卡，金卡售价30元/张，购卡后即可享受房价每间/夜打折30元的优惠。

（4）会员充值卡：

从7月xx日起，推出会员充值卡，xx元起充，充值xxx元赠送xx元。会员充值卡开房价格在前台最低优惠价的基础上打6。6折。

注：酒店将视情形定活动终止日期，以上活动最终解释权归本酒店所有。

**年后酒店工作计划 酒店工作计划二**

xx酒店始终坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，为今后的经营和管理打好坚实的基础。现制定营销工作计划如下。

为了更好地努力打造服务品牌，酒店以文明规范活动为突破口，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准，根据酒店实际情况，结合有关火灾、治安事件、食品安全等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。使员工真正掌握安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。

安排好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们工作的.标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。

通过客史档案，加强对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。

重视干部队伍的建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

我们还有非常多的不足，希望在以后的工作中能够做的更好！

**年后酒店工作计划 酒店工作计划三**

pb部的办事工作具有两重性子，对客及对酒店内部均有其重要的办事职务和责任，对客而言pb部是一个直接面客的部门，人客在步入酒店的范围后所接触到的地区范围与物品的清洁调养工作全由pb部完成，所认为酒店制造一个整洁的铺子是pb部一项重要的工作，同时pb部人员也是在大堂地区范围活动的较为频繁的酒店人员之一，在一个酒店中除去业务部门内部以外，几乎所有的地区范围都是pb部的工作场合。对酒店内部而言pb部需要负责办公地区范围、员工活动地区范围、酒店后勤地区范围所有的卫生清洁与物品调养工作，是直接为酒店员工提供办事的。鉴于pb部实际工作地区范围及工作内部实质意义的缘故原由，办事成为一项重要的工作内部实质意义，而如何提高工作人员的办事意识与办事技巧则成为pb部一项重要的工作，对一个新开业的酒店在前一阶段对pb部人员的培训就显患上尤其重要，而培训的内部实质意义则偏重于以下几方面：

意识是一个重要的需要解答的题目，在培训中一定要将办事意识的培训作为一个重点课题举行，而办事意识的重点内部实质意义不仅要求工作人员建立对客办事意识，更要建立起主动的内部实质意义办事意识，打破一种不正常的工作心态，建立起生业的荣誉感，如许才能让员工真正打高兴结，将精力纯粹投入到办事工作中去，办事意识的培训主要包孕几方面的内部实质意义即：酒店群体办事意识、对客办事的必要性、内部办事的重要性、办事礼节规范、内外部客户的开发与维护、如何建立主动的办事意识等等，颠末培训工作使员工在工作时可开端建立主动的办事意识，为此后的工作打下良好的根蒂根基。

对办事工作而言意识是一个根蒂根基性需要解答的题目，而技巧则是一项重要的工作内部实质意义，员工只有具备了良好的办事技巧，才能让人客在无形中感触感染到酒店群体有序、有礼、有节的办事的规范性的要求，以是说办事技巧不仅是前台或者餐饮员工需要掌握的常识，更是pb部工作人员需要掌握的一项重要的工作内部实质意义，办事技巧的培训是言传与身教并重的一项内部实质意义，是一项持续性的工作，在酒店开业初期可以让员工接触一些酒店规范性办事礼节的培训内部实质意义，懂患上如安在工作中为人客提供最基本的`规范性的办事，更为重要的是要让员工在规范性办事内部实质意义的根蒂根基长举行个性化办事内部实质意义的开发与实行，对员工提供的个性化的办事要实时给予提议和指导，以便真正树立酒店办事的群体型象，同时办事技巧的培训也是一项持续性的工作内部实质意义，在此后的工作中针对此要建立周全的培训计划。

传统的pb部的办事工作无非是实时举行卫生清洁，以包管大众地区范围的外不雅的整洁，而因为工作人员受到传统办理方面的限制，很难打破这个通例性办事的内部实质意义，而现代酒店业pb部工作人员的办事功效在此根蒂根基上应举行科学性的拓展，除主动举行清洁调养工作以外更要成为酒店的指引师与信息咨询师，熟悉酒店地区范围及相关地区范围的常识，面对人客的扣问可自在答对，同时为人客在酒店地区范围的活动提供有益的指导，树立酒店群体对外形象。

酒店各个部门的正常运作主要依靠规范的部门办理及严密的工作计划，对pb部这个掌握着酒店所有大众地区范围及业务地区范围地面地毯清洁与调养工作的部门而言，工作的规范性与计划性就更为重要，出格针对帝京国际酒店如许大规模大装修大扮饰的五星级酒店来说，其群体调养工作的重要性就显患上更为凸起，出格是针对酒店外围的群体扮饰气势气魄，在酒店内部装修时也必然会采用显示高档氛围的高档扮饰石材，木材及地面扮饰质料，而地毯的选用，也必然对pa的保洁工作的举行提很高要求，同时因为外围占地面积较大，并且清洁调养区分清楚地区范围较多，只有将工作计划具体到日、将人员与工作内部实质意义举行合理配比、晋升工作人员的工作技巧，才能真正将这项工作做好，总结起来主要包孕以下几项工作内部实质意义：

pb部的工作计区分清楚为日、周、月、季、年工作计划，针对工作地区范围灯具物品，不同质地的扮饰质料想到地板、地毯、大理石地面的不同要求拟定出不同清洁周期的工作计划，固然如许的工作计划是为了给酒店开业时所施用的物品的清洁与调养奠基一个良好的根蒂根基，这个计划的实行与变更还需根据本地不同的气候前提及施用过程中出现的不同需要解答的题目举行调整，但最重要的是岂论在何种前提下一定要有一个周详的工作计划，以便指导员工举行工作，无序的工作内部实质意义是pb部工作之大忌。

**年后酒店工作计划 酒店工作计划四**

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，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。

将在现有服务水准的\'基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

20xx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、调酒师职业资格认证和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，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**年后酒店工作计划 酒店工作计划五**

总结过去，展望未来，在追求更专业化酒店服务的道路上，前厅部还有很多路要走，还有很多知识需要学习，还有许多经验需要积累。前厅部旨在提升部门服务质量、服务创新、梯队培养、为指导思想;以下为20xx年整体工作计划汇报内容：

部门管理核心就是让团队不断成长，团队建设在于绩效管理运用，确保能激发员工的工作潜能、维护部门顺畅运行。以下是团队管理建设实施计划：

1.给团队思想及工作目标

不断给团队灌输“正思想”、“正能量”，时刻把大家攥在一起，团结到一起，向目标前进。工作中时刻给团队信心和勇气。保持在任何情况下不被下属负面的情绪和思想所左右。

2.传教于团队工作方法

结合部门员工经历、学习和成长环境，针对性看待每一个员工的素质。作为部门负责人，在工作中不但要提出问题，还要启发下属有思考问题的能力和解决问题的方法。做一个有良好思考能力和解决问题方法督导者。

3.给团队压力、帮助、鼓舞

工作中给团队一定的工作压力是十分必要的。做好自己的角色定位。优秀的管理者一定是一个优秀的鼓舞者，管理一半是鼓舞。鼓舞的目的就是为了更好地推动工作。学会使用鼓励与激励。

一、标准化、量化管理的建立与宣贯

1)奉行“写我所做、做我所写、持续改进”，完善适合部门运作的管理模式。

2)拟制部门标准化培训计划，培训要有签到、评估、记录，可查询、可追朔。

3)对部门全员进行标准化考核，有试卷、有成绩单，所有记录可查阅。

二、部门各类分析数据的建立

1)部门月度分析对数据、增销、宾客满意度、投诉内容等数据进行同比、环比分析，找出

差距，适时改进。

2)服务质量月度分析：达标率与部门绩效工资挂钩、分析存在的典型问题，及时改进，不

断提升服务品质。

3)人员状况月度分析：员工流动率、员工动态、员工沟通进行分析，确保做好人才梯队培

训计划。

三、部门检查机制的建立与完善

成立内部培训小组，推进日检机制，由各督导级负责日常巡查、纠正、改进;进行定制合理的检查机制与计划，避免日久走形式。

四、部门常态会议的`建立与完善

1)召开每日例会，时间10-20分钟内，有事汇报，内部沟通问题严禁发言，私下沟通完成;

2)月度会议对上月现状同比、环比分析等，针对问题进行修正建议探讨，优化管理结构及

督导重点。

3)部门员工大会每季度或者半年召开一次，宣贯酒店文化、解读酒店各项新政策、制度等

内容，了解员工诉求。

四、工作计划与总结机制的建立

1)各关键岗位每周、每月、每半年、每年均应有工作计划与总结。

2)建立工作计划检查机制，与绩效挂钩达到有计划、有条理的工作状态。

五、绩效管理、奖罚机制的建立

通过总结20xx年绩效考核成效及不足，完善部门相关考评细则，通过奖、罚分明原则，落实围绕全员绩效考核，确保提升整体员工工作效率及激励成效。

1.部门培训制度的建立与完善

分类部门培训制度，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

1)岗前培训，部门培训课件的制作，形成最基本的培训教材。

2)在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

3)晋升培训，要建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧

及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4)确保培训必须有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

2.前厅部系统培训法则

首先培养员工敬业乐业的职业意识。利用各种场合各种机会，采取各种形式，对员工进行思想培养。

第一步“说”：要培训的内容进行分解，并逐一讲解给员工，讲清楚、讲透彻、讲到位。第二步“看”：即观察员工自己动手实操的能力和实效，让员工动手是非常重要。

第三步“评”：即对员工的实操进行评述，对不足之处进行指导和纠正。“评”就是总结。

要让受训者清楚地知道自己哪些地方不足，哪些地方是缺陷，并帮助找到提升和改进的方向。善于发现员工的亮点，给以鼓舞，这帮助员工树立信心。

第四步“量化和固化”：将培训要点、规范、标准、细节、要求等进行量化、规范和固

化，使培训的内容不走样。量化主要是指把培训内容所要求的时间、效率、度量单位等等一一进行量化，以保证培训的标准统一、快速高效。

回顾过去，部门以及个的进步还微不足道，不足之处才是进步的阻碍，在20xx年，将对20xx年取得进步加以巩固，让自己更加专业，对不足之处进行针对性改进，期望在20xx年年终，能突破现有瓶颈，实现新跨越。发挥优势、改进不足，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队，也使自己成为一个更具有专业素养的酒店职业经理人!

最后衷心祝愿酒店管理公司及新都酒店在新的一年兴旺发达，明天一定会更加美好!

**年后酒店工作计划 酒店工作计划六**

根据半个多月在集团公司及各个酒店的调研与日常工作，发现目前存在的问题：

1、制度不健全或是制度表面化。没有良好的执行力与督导。

2、厨房技术力量薄弱，菜品单菜质量合格率较低，成品量化较为自由，宴会搭配不能迎合市场。

3、全员的仪容仪表与服务意识不能达到一个品牌酒店应有的水平。

4、集团公司对于酒店掌控力还需提高或需加强督导。

5、基层管理人的业务知识欠缺导致在日常工作中降低了服务值

6、酒店卫生不达标、基础设施维护和保养不及时。

7、集团公司对于产品及服务统一性较差。品牌意识模糊，

8、市场销售人员对于开发性与客户维护欠佳

9、后续管理人员的培养不能满足本企业发展的需求。

10、主打产品不能在传统技艺和现场表演技艺不能完美结合。

针对目前公司存在的问题下半年的工作主要围绕几个方面开展：

(1)不能否认，我们酒店制定的制度相对来说比较健全，但是往往都没有很好的执行，而经常受个人主观的控制，甚至很多制度只是一种摆设。可能有许多管理者会把所谓人性化管理作为一种理由来解释。这种认识上的差异，关键还是来自于我们很多人忽略人性化的一个基本立足点，即它是一种责任，一种对自己和企业的责任。不规范执行制度，造成制度形同虚设。

“只要你敢碰它，它就烫你，而且当时就烫你;第一次就烫得很厉害;它只烫你碰它的那部分，而不会烫你全身;对谁都一样――谁碰它，它就烫谁;你不碰它，它就不烫你。这就是“热火炉”的定律，当然指的就是制度和规范。其实，这样执行制度，才可以理解为人性化的管理。人性的认识，是一个逐步深化的过程，对人性面的理解不是简单以待人宽厚善良为标准，它需要靠管理者在实践中不断的探索和提炼。首先要在制度化管理基础上，大家已经具备了一种行为规范，才可以讲所谓人性化的软化管理。

(2)企业的发展离不开管理。而管理对象就是企业的员工，为了更好地适应现代社会餐饮的发展以及在未来餐饮市场占有率和影响力，在公司现有的基础上，结合公司及各个酒店特点，切合实际的不断地完善、修改、制定公司制度和相关岗位以及工作程序，使之良性运转，增加企业凝聚力，上下同欲，形成制度管人、流程管事、团队打天下、管理定市场的企业概念。

(1)局部中层以及技术人员的调整，公司三个酒店厨房整体技术力量薄弱，没有良好的整体意识，已经严重的影响了酒店的社会声誉和酒店效益，所以，厨房人员技术人员的充实和核心管理的调整将采取唯才是举的方式，从而带动厨房整体管理水平以及良好的饭菜质量。前厅与其他各岗位根据公司人事部评估和店总建议在提升服务意识和打造团队的基础上不断升华。

(2)中高层人员调整，增强市场竞争力，打造核心团队，店总以及部门负责人，在围绕节能增收，创造良好的社会效应和经济效益的基础上调整到位，为下一年工作打好基础，实施店长和部门管理人员负责制，为将来全新的考核机制做好准备。

(1)餐饮管理就是味道管理，菜品管理已是现代酒店管理的一个重要环节，全聚德一个文化餐饮和餐饮文化相结合的餐饮品牌，在社会上已有150年历史，但是除了主产品外，附属产品质量稳定以影响企业发展，故此，在技术人员到位的基础上，公司产品的稳定统一将会是下半年的一个工作重点，包含：产品的包装、色泽、主辅料的配比、口味、和调味品统一标准，为将来的统一配送制作走好第一步，做到“款款特色，道道精品”始终如一，稳步提上，在产品综合质量上成为同行业的标杆。同时，主打产品再结合传统技艺的工艺上，增强现场操作的观赏性与文化底蕴，从而达到食与美的结合，在保证单菜质量稳定的基础上调整宴会配套产品。

(2)产品的提升，在技术支持与产品稳定的情况下，开始产品的提升与传统鲁菜的挖掘，不断地推陈出新，迎合市场，让产品说话，让产品体现水平，打造鲁菜之都，让企业产品定位更为明确，让产品为每一食客个留下良好的印象，弥补前厅服务中的不足，赢取社会口碑。

(1)树立全员销售理念，全员销售不是全员都是销售，即是全员尽心尽职做好自己本职工作工，全员营销的价值链是否流畅，要取决于执行力，全员营销的效果好与坏，要取决的全体员工的工作，全员营销就像是一个团队，他们之间有互补性和协调性，相互之间始终保持有效的及时沟通，管理者指出工作方向、灌输工作思想，二线人员为一线人员做好后勤、辅助性工作，全力为一线人员服务，一线人员在和客户沟通时，客户提出的或遇到的种种的合理要求和问题，及时反馈，由二线人员甚至管理者作出决策和解决方案，然后由一线人员快速地执行下去，只有建立了这套完整的营销价值链，一线人员才能更好的为客户提供服务，为客户解决实际问题，真正为客户创造价值，让客户满意，这样才能最终实现全员营销。

(2)督导按月度的相关节日制定销售方案、开发新产品、新活动项目外，更要推出独特的宣传方式来吸引客源，在广告策划推销上多做软广告文章。可选择电视、电台、报刊等媒体，经常性地报道酒店新近推出的特色菜肴、活动项目等，提高宾客对酒店的感官印象。

调整经营思路，实施店总负责制，经营管理权全面下放，财务支配权和数字掌控逐步回收，公司加强对相关费用的控制，例如营业额，毛利率，人员配置，以及费用控制，在相关的控制范围内给予一定的奖惩，如有盈利或费用控制得当，则给予以店为单位一定分红或费用节约奖励，如达不到公司规定的要求或费用超标则有酒店管理人员与员工按比例分摊一定的费用，将营业利率压力进一步向一线转移，以来调动全员积极性和自我控制能力。

定期或不定期的检查各酒店仓库已经厨房原材料，杜绝食品安全问题出现，针对采购、仓管、使用部门、加工部门进行抽查，对于三五产品和变质物料杜绝进入酒店。餐饮消费者到酒店、餐厅进餐时，最关心的问题就是菜品等食品是否卫生安全，对于酒店来说，要想赢得广大客人的信赖，首先的问题是要维护客户的人身利益为首要，这就要求我们必须加大对卫生的监管力度。

(1)人员的培训，丰富管人人员的酒店基础，提升管理水平和部门掌控力，增强对企业的.忠诚度和日常管理中技巧，逐步的培养成酒店的中坚力量。

(2)管理人员的储备，为公司将来的发展储备一批优秀的管理者，在以后的发展中以备不时之需。

8、主动出击，代表公司做好与外界监管部门良好沟通以及同行业的交流

20xx上半年在欢乐中度过，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。20xx年上半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20xx上半年工作总结，我们对20xx下半年有了更多的期许，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20xx下半年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20xx年月05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。

三、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。

四、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。

(一)成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。

只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1、宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递;统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2、宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。

客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

(二)成立礼宾部

目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1、礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2、礼宾部的工作内容①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。 ②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。 ③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。 ④店内查询。接受客人的查询。

五、拓展前台up sall的散客市场，增加散客收入

目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，20xx年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。

接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1、在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2、客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3、客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4、确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5、客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6、节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。

通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

(一)员工工资调整方法

1、员工工资基数为500元，技能工资为100元和200元，根据员工的考核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，成绩差的只能领基本工资500元。

2、部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3、技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4、技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资

(二)领班工资调整方法

1、领班工资基数为1100元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2、根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3、连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

20xx年，我们有着更多的期待!虽然时间总是漫长的，但是等你走过之后才会发现，其实并不是那样的，只要努力去做了，就不会有遗憾，20xx上半年我们做的很好，所以在20xx下半年，我相信我们还是会做的更好，这是毋庸置疑的，相信我们的明天会更好!

**年后酒店工作计划 酒店工作计划七**

20xx年的日历已翻过，现在已迎来崭新的20xx年，回顾过去一年的工作经历，餐厅从营业的调整磨合到现在的稳固运营，这一切都源于餐饮部领导的支持和信任，新的一年到来之际，透视过去的一年，工作中的风风雨雨历历在目，用最直白的语言陈述一年中的工作经验。

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，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，促进了贵宾房的服务质量。

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，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、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，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，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。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的`投诉几率。

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“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，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决，同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、20xx年工作打算

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素(对背景音乐进行调整)，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数(酒吧、管事部的负责人参加)，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，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。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx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、调酒师职业资格认证和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，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

20xx年的部门培训主要课程设置构想是：把20xx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。20xx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力!

**年后酒店工作计划 酒店工作计划八**

xx大酒店是一家文化型酒店，在经营上打造一流文化型酒店。在餐饮形式上讲究：地方特色或民族性风味特色，所以在餐饮产品品种数量上，相应比较多。这样就决定了酒店在食品原料上的成本投入，相应的增多。所以在餐饮成本控管方面，必须注意到食品原料市场供应情况及厨房在加工情况。以便于更好的对产品价格跟踪管理，随时对产品的毛利进行控制。做出毛利预警机制，以保证酒店的利益。刚到财务，一切都从零开始。作为成本控管，本岗位的工作责任就是：发现问题，然后用具体的数字或文字说明问题。解决关于成本方面的问题，不定时地对酒店的菜品价格进行核算。是否销售价格过低，或成本过高等问题。以便于及时发现问题，如有发现及时记录下来。并且用书面形式表达出来，以作书面性汇报！及时的反应情况，保证酒店利益不受损失！将酒店的xx年财务工作计划如下：

1、了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。

2、不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

3、做好日常酒店菜品价格巡查工作，发现菜品价格问题及时做出书面汇报，并计算出毛利率！以保证餐饮产品的毛利率不低于50%

在弘润华夏酒店财务，工作的这段时间里。刚开始工作比较上进，并且能快速的发现问题并反应问题，同时做出书面性的工作汇报。并且也解决了一些实际问题。但是到最近半个月来，由于年终盘点，年货问题，而没分清主次，同时没有做好时间安排。造成成本控管工作不及时，反应不到位。书面性汇报也没有做，同时做了好多无用功，造成大量工作时间的浪费。在保密工作当中，由于自己的刚刚踏入财务，对工作数据的保密意识不强，所以后我将三思而后行。在工作认真考虑后再去做，把工作时间安排好，以免做太多的无用功。在工作当中应做到，工作效率的化以防止效率过低！工作问题主要存在：没有分清工作重点，没有理顺工作环节。而造成以上问题的发生，为防止以上问题从复发生，做出下一步工作计划如下：

迎新年，xx年工作计划如下：

1、安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。

2、一周一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备！

3、对厨房原料有针对性地盘点，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。

4、针对原料的购进与售出，存在若干品种可以论件计算，也就是整进整出。在整进整出的原料品种方面，准备制订出每日售卖盘存表。以便于更准确地了解厨房的成本及其损耗

5、当月计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的化。

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，xx年要在饭店总经理的领导下，围绕饭店的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好饭店的安全防范工作，维护饭店的治安秩序，力争达到“让客人完全满意”的服务目标，为饭店创造良好的经营管理环境。

1、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证饭店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助饭店把好用人关，进一步净化饭店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保饭店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强业主单位员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对业主单位进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的xx保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为xx的发展做好保驾护航的工作。

<

酒店业是一个依存度很强的行业，其产品具有不可储存不可移动的特性。也就是说，酒店需要将自己的产品尽可能多的销售出去，才能保障正常的经营及提高利润。现将月工作计划计划如下：

1、酒店各部门之间充分沟通，尽可能满足客人需求而解决问题

2、正规的培训，激励员工用正确的服务方式，大胆有效授权，并通过全面检查控制服务出错率、与客人广泛接触，听取意见，将客人需求及时传递，快捷响应，努力使客人满意、

3、全员销售酒店是一种顾客与员工高度接触的企业，对客人的服务质量在很大程度上取决于员工的服务表现、酒店业真正的产品差异是来自提供服务个人。每个员工都在不知不觉的服务和过程中进行着营销活动，他们在扮演着营销员的角色、

应该对酒店的客源结构做出相应的调整及分配进行灵活的变更。下面是我店结合自身情况对各市场的.特点调整比例进行说明：

在现有182间房数量下控制比例在50%左右散客比例4%，如果能够更高当然，可相应减少团队用房。协议公司商务散客是酒店客源中最重要的部分，受到国内刺激内需的影响，国内商务散客与往年相比有了较大的增长，我们应当抓住这次机遇，加大散客销售力度，扩大散客市场。在对散客市场进行扩充时可选择以下几种方式：

1、根据周边机关、部委制定针对性较强的销售策略，在国内刺激内需的大环境下，各省市地区得到了充足的资金，很多地方的土建、能源、冶金、等项目正在进行或者在审查中，酒店可根据国家发改委，建设部，核二院等设计审批部门在周边的特点着重开发，可也以联络尽可能多的驻京办，酒店周边还分布大量的科研院校及大学。

2、由于酒店距离北京展览馆不远，提前与举办方联系借机发展外地客源。

3、对原有协议散客深度开发，这部分客源是酒店经营的基础，在日常工作中应对其进行较详细的分类进行科学的管理。需要将这部分的客源细分成多个阶段，进行深度开发根据入住情况将他们分成高、中、低，几个档次。通过销售人员进行细致的维护，来达到稳定增长的目标，这类客人要酒店定期的提供一些特殊的优惠或激励政策来进行奖励，以不断刺激其成为最忠诚的客源。例如根据协议公司在酒店当年的入住间夜数量，利用酒店集团的连锁性质，向客人提供赠送本地或异地连锁店的间夜，达到激励维护的目的。

在现在的大经济背景下，现有房间数量下，将订房中心散客达到或控制在25%左右，订房中心散客很重要，其散客主要以外地客人为主，由于酒店不可能抽出大量的物力和财力开拓外地市场，所以酒店还要依赖订房中心来做对外的宣传，由于现在酒店多于订房中心合作，大家的佣金比例又相差不多，这样就需要酒店制定出有别于其他酒店的的优惠政策，提高与其他酒店竞争性，以达到高性价比来扩大酒店异地客人中的知名度。

通过对订房中心的促销，统计订房中心在酒店的常客来达到将这部分客人变为自己的商务散客的目的。

例如酒店赠送欢迎果盘欢迎饮料等。

会议市场根据酒店房量控制在12%上下，会议市场细分有好几种，总体分为三大类：大型会议、社团会议、企业会议。由于受到酒店自身会议设施的限制，着重开发以下几种：

1、董事会会议，一个社团一般一年举办三、四次，而且都经过精心策划和安排，人均花费比其他社团会议要高，人数在15人左右。

2、委员会会议，社团是通过委员会进行运作的，而这些委员会每年都需要举行几次会议，人数在15人左右。

3、管理层会议，企业的管理人员经常要到一个安安静静的环境，远离电话和其他琐事，以便于安心地去探讨一些重要的事情。根据公司规模及管理层级别选择适合酒店的会议接待，一般在20人左右。

4、技术会议，专家们需要经常讨论一些互相关心的事情，这类会议不像其他的企业会议那样复杂，精细。

**年后酒店工作计划 酒店工作计划九**

展望在新一年当中我会从以下几点去努力：

1、出品创新：首先要有一个虚心好学的良好心态，多走出去学习，多问多学，及时了解本地、外地市场动态，加强和采购沟通，对市场的创新原材料的尝试，加强三店厨师之间的沟通，取长补短，不断充实自己。

2、菜品质量：严把质量关，对原材料的质量严格把关，重视食品安全使用，在色、香、味、型方面精心钻研，对每一个上到客人台面的菜做到尽善尽美，对菜品搭配、份量、温度严格把关，杜绝异物、杂物的出现。

3、前厅和后厨沟通协调：每天及时地加强对客人反馈信息的正确对待、重视，并以良好的心态，虚心的态度不断提升菜品质量，针对上菜快慢、顺序严格把关，对每天的急推、特别介绍环节沟通到位，对每天餐标安排、套餐的沟通加强。

4、能源节约：对每天的水、电、气使用严格合理使用，定时定人准时开关各种开关设备。

5、设施、设备的安全使用：加强和工程部沟通，定期对设施设备的保养、保修，正确安全使用操作使用设施、设备，下班前全面检查一遍，做到万无一失。

6、成本控制：对原材料合理使用，做到物尽其用，把好验货关，严格杜绝变质变味的食品流入酒店，协调各菜系对原材料相互配合使用。

最后，我用一句话总结我个人心态：我会打好这份工。

谢谢大家。

厨房房员工奖惩条例

对有如下表现的员工，应给予奖励：

一、完成销售计划或工作任务，成绩突出的。

二、对于酒店提出合理化建议被采纳，并取得效果的。

三、维护财经纪律，抵制歪风邪气，事迹突出的。

四、技术熟练，受到顾客表扬或在有关重在比赛中获得奖励的。

五、当场抓获或揭发摸、拿、偷、盗商品，销售或其它有价值的凭单，情况属实的。

六、一贯忠于职守，奉公廉洁，拒收贿赂，谋私利有突出事迹的。

七、利用业余时间修旧利废，为酒店节约费用开支，有突出贡献的。

八、其它值得奖励的行为。有关部门根据情况给予适当的奖励。

对有下列行为的应以行政处罚或罚款。

一、在店内打架斗殴，造成严重影响的医药费自理，假期工资，损环的公共财物由当事人照价赔偿。同时视情节轻重，给予行政罚款。

二、因工作失误造成火灾、火警、被偷、被盗、被骗或其它事故的，除由当事人赔偿全部损失之外，还须视情节重轻给予不同程度的处罚。

三、员工在店内拿商品不付款或有意少付款的除补付余额外还须观其认错态度和商品金额的多少，处于倍的罚款。

四、当班制作人员因自已有事与其它当班人员私搭协议，擅自调换，顶替以致影响出菜速度和产品质量的作旷工论处，并予以罚款元。

五、上班时间不穿戴工作服(帽)或穿戴不整洁或在上岗操作中违反卫生管理条例的予以罚款。

六、制作人员不按菜肴的质量标准要求做菜，产品粗制滥造，影响产品质量，酒店信誉的除按价赔偿损失外，还应按菜肴同等数量或倍予以罚款。

七、故意掺和佐料，造成浪费，故意消耗原材料影响酒店经营毛利水平和产品质量的破坏行为。应给予严从重的行政处分和罚款。

八、制作人员不经服务员传菜，直接给亲友，熟人等顾客配菜、炒菜，份量擅自加多的罚款元。

九、配菜人员不按菜单所列的菜名配菜，以低价菜换实际高价菜，菜单与实际不符的按炒出菜价的倍罚款。

十、制作人员用餐是私自开设“小灶”，挖酒店“墙角”的，一次罚款元。

十一、员工进入厨房。凉菜间偷拿、偷吃食品的罚款元，制作人员在场，不予制止的并罚。

十二、酒店组织召开的各种大小会议，员工都应该参加，有急事须向召集人请假，没有请假的，无故缺席的罚款元。

以上条例由厨师长、主管负责实施，罚金额由各种部门用于奖励。如发现各部门对处罚行为没有兑现的，将对各部门负责人罚款元。

附一关于餐饮营销方案的计划

餐厅营销是餐厅经营经者为满足顾客需要，实现经营目标展开的一系列有计划有组织的活动，是一个完整的过程。营销是餐厅利益与公众利益的协调者，要依靠一整套营销活动不断地追踪顾客的需求和要求变化，及时调整餐厅整体经营活动，努力满足顾客的需要，获得顾客信赖，通过顾客的满意来实现餐厅经营目标。达到公众利益与餐厅利益的一致。

餐厅营销特殊的营销活动，它有无形产品(如服务、餐厅气氛…………)和有形产品(如餐厅设施、菜肴…………)两大类组合型产品的影响，必须通过广告、宣传，真实可信的向公众传达。而且受季节，一周不同的日期，每天不同的营业时间所影响，必须通过市场分折才能通过创造性的订价，促销来达到。再者受产品的不一致性及质量难以控制的影响，那么必须通过对餐厅人员(包含厨师)的培训和激励，使产品标准化，同时通过检查制度来衡量客人对产品的满意程度来减少产品不一致和质量不稳定而完成促销活动。

对于营销方案，我认为必须通过营销分析计划、组织执行和控制才能制订。

综上所述，关于营销方面的计划暂只能就厨房产品制作方案加以规划。

(1)、菜系的经营

①、湘菜：

a湘菜的传统产品(经过改良的品种，有广泛知名度，人们常接触和认识的品种)。

b、湘菜的品牌产品(在烹饪大赛获奖和获部、省嘉奖的品种)。

c、湘菜的流行产品。(时下风行的湘菜品种，受广泛欢迎的品种)。

d、湘式的海鲜烹制产品。

e、湖南特产的瓦缸煨菜产品。

②粤菜：

a、粤菜的高中低档的各类产品。

b、粤菜的烧腊卤味产品。

c、粤菜的燕鲍翅产品。

d、粤菜的海鲜产品。

厨房管理是现代餐饮业管理的\'重要组成部份。不光从对于客人不断改变的餐饮要求方面看，仅从餐饮业获得最佳利润和长远发展的方面来看，厨房管理都是重要的。

在谈及厨房管理之前，我首先对于厨房员工乃至整个餐饮部、酒店将倡导和崇尚的风气加以陈述。

一、倡亲密风尚

所谓亲密，即全体员工，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。

二、提倡团结风尚

所谓团结，即全体员工分工明确，又互相合作，是目标一致下的团结。这种团结是企业实现自已目标的根本保证，是企业发展的动力，团结才能使员工同心同德，并肩工作。

三、提倡互助风尚

所谓互助，即员工无论在工作中，还是生活中都彼此互相关心互相爱护和帮助。

四、提倡友爱

即员工彼此友好相处，互相厚爱，友爱以“仁”为基础，只有“仁”才能与别人友爱友善。员工都有要求做到严于律已，宽于待人。

五、提倡勤俭风尚

所谓勤俭，就是勤劳俭朴。勤俭是企业的宝贵财富，而厉行节约，反对浪费，同样是企业兴业之道。

六、提倡尊重风尚

所谓尊重，即是企业内部尽管有职务，工种之分，但企业的每个成员都要能彼此尊重，不轻视他人，多看别人的优点，多向别人学习，能尊重别人的人格、知识、技术和劳动乃至生活习惯。

七、提倡合作风尚

所谓合作，即工作尽管有分工，但能做到分工不分家，能分工合作，不以邻壑，不论份内外的事才都能关心，尽心尽力地去做，主动帮助别人。

八、提倡信任风尚

所谓信任，即企业的管理者与员工之间能彼此理解，不猜忌，信得过，不以势压人，不欺上瞒下，能选贤任能，知人善任，唯才是举，做到用而不疑。上下都能坦诚相见，热忱相待。

总之，企业风尚所涉及的方面很广，它实际是企业员工长期自觉形成的良好风气。这种风气，做为厨房管理者将极力指导，使整个厨房组成员都具有良好的风尚和精神面貌，也相信整个酒店都表现出良好的风气，因为这些将是企业的巨大精神财富。

综上所述，我相信员工在这样良好的氛围内工作，再加以管理必然会树立良好的企业形象，才能无暇地参与到市场竞争中去，为利于开拓市场与产品。扩大影响和信誉，制订该系列管理计划。

厨房生产流程控制计划

厨房生产流程包括加工，配份和烹调三个程序。三个程序将分为不同班组或岗位，这其间有许多环节，要使每个环节紧密联系又明显划分，就要对厨房生产流程加以控制。

厨房生产控制是对生产质量、产品成本、制作规范，在三个流程中加以检查指导，随时消除一切生产性误差。保证达到预期的成本标准，消除一切生产性浪费，保证员工都按制作规范操作，形成最佳的生产秩序和流程，计划如下：

1、对菜谱、菜单进行标准、标最化制订。

2、对三个流程的产品制作标准加以规格化，包括加工规格、配份规格、烹调规格、加工规格主要对原料的加工规定用量要求，成形规格、质量标准。配份规格是对具体菜肴配制规定用量品种和数量。烹调规格是对加热成菜规定调味汁比例、盛器规格和装盘形式。以上每一种规格将制成文字表格张贴于工作处随时对照执行，使每个参与制作的员工都明了自己的工作标准。(或制成卡片如制备方法卡，制作程序卡……)

3、按生产流程实行程序控制，每一道流程生产者，对上一道流程的食品质量，实行严格的检查控制，不合标准的要及时提出，帮助前延程序纠正。使整个产品在生产的每个过程都受到监控。

4、按厨房的生产分工，实行责任控制法。每个岗位都担任着一个方面的工作，岗位责任要体现生产责任。首先每个员工必须对自己的生产质量负责。其次，各部门负责人必须对本部门的生产质量实行检查控制，并对本部门的生产问题承担责任，把好菜品质量关，对菜肴产品的质量和整个厨房生产负责。

5、对那些经常和容易出现生产问题的环节或部门，作为控制的重点，这些重点是不固定的，哪个时期，哪个环节出现质量问题，就把哪个环节作为重点来检查控制，随着重点的转移，逐步杜绝生产质量问题，不断提高生产水平，向新的标准迈进。

**年后酒店工作计划 酒店工作计划篇十**

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，xx大酒店又翻开了崭新的一页!在以总经理为核心的总经理室的领导下，在社会各界朋友的关心、支持和广大员工的努力拼搏下，中亚人创品牌、树形象、拓市场，一路欢歌，一路汗水，终于取得了非常良好的经营业绩，圆满地完成了“三高二好”总目标。又是企业拓展的又一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年中，我们要苦炼企业内功，争创中亚品牌!在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高员工福利，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一企业发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

随着三亚市大小酒店的异军突起，以及顾客消费心理的日趋成熟，对酒店产品的要求也越来越高，不断地提升酒店产品质量，以适应市场的需求，已经是不可回避的选择。在硬件设施设备上，酒店将在xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量;在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立中亚人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

之川菜品牌，已在三亚市餐饮市场争得了一席之位，随着各类客房的成功改造，不同层次的豪华房间满足了不同人士的需求。在新的一年中，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定中亚之品牌，充分拓展市场空间，为来年的发展与巩固打下坚实的.基础。

创新---是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今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量化，超支的即从部门工资中扣除，对经营部门(如餐饮、康乐部)实行独立核算，自负盈亏，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。

我们将进一步加强企业文化建设，丰富员工生活，增强企业文化底蕴，随着“三高二好”总目标的基本实施，员工的待遇得到了大幅度改善，酒店在新的一年，在良好的经营业绩下，继续以搞好员工福利工作为己任，希望广大员工努力工作，达到酒店、个人双丰收。

随着“三高二好”总目标的实现，我们已经走过了打基础、攻难关、聚能量的时期，进入了在高台阶上加快发展、在高水平上实现跨越的新阶段，此刻全体员工思想要高度统一，步调高度一致，行动高度自觉，进一步增强自信心、必胜心。综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把xx大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪;展望未来，我们信心满怀!在新的一年里，我们将借三亚市快速发展的春风，以内强素质为契机，以“产品、销售、创新、成本、福利”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩!真正实现个人与企业“双赢”，共同谱写我店发展的新乐章，共同描绘中亚大酒店美好的明天!

**年后酒店工作计划 酒店工作计划篇十一**

１、全面提高保安员综合服务素质，以体现我酒店服务宗旨，塑造良好的企业形象。

２、提高全体保安人员工作效率，服务质量，使酒店能为宾客提供高效、周到的服务。

３、提高全体保安人员自我学习、自我约束的能力，识现企业愿景。

4、实现管辖区内无重大安全责任事故，无火灾、被盗、打架斗殴事件。

保安部、在酒店进行治安防范、消防安全的重要辅助力量.保安部主要任务是落实各项治安、消防制度，维护酒店秩序，及时发现和打击违法犯罪分子的活动，保护酒店设施及辖区内宾客的财产安全。保安部必须坚决执行“谁主管，谁负责”和“群防群制”的原则，应履行以下职责：

1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作，维护酒店范围内治安秩序。

2、严格治安管理，做好来访及加班登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。

3、严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。

4、积极配合司法委打击酒店内及周围发生的违法犯罪活动。

5、负责对酒店治安、消防工作的宣传、指导和监督。

6、抓好保安队伍的业务培训。

1、保安部工作管理制度

2、保安领班岗位职责

3、保安员培训管理制度

4、保安员岗位职责

5、大门口保安员岗位职责

6、巡逻保安员岗位职责

7、保安装备交接制度

8、保安员日常管理制度

1、突发事件的处理程序

（1）凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告当值经理。

（2）简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。

（3）驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

（4）查看本部各类记录、出入登记、各电视录像，检查有无可疑情况和人员。

（5）对勒索、打架事件，监控中心应密切注意事发现场的\'情况变化。

（6）对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

（7）对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作。

（8）对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告司法委并由保安部领班协助调查处理。

（9）保安部主管、领班在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大，并拍照留证。

（10）保安部领班组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度上报司法委、有关部门及酒店总经理。

2、殴打暴力事件的处理程序

（1）处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与客人发生武力冲突或争吵。

（2）巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、消防电话或其他最快的方式报告酒店保安领班，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等）。如能处理的，即时处理；否则监视现场，等待保安领班的指令。

（3）保安领班接报后应立即向保安主管或酒店总经理报告，并视情况派适当数量的保安员立即到场制止，将肇事者带往保安部接受调查。如场面无法控制，应尽快报司法委。

（4）斗殴事件中如酒店财产或人员受到损害，应拍照、保护现场，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

（5）如涉及刑事责任，应交司法委立案处理。

（6）事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往医院。

3、盗窃等破坏事件的处理程序

（1）巡查发现或接报酒店内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其他方式尽快报告保安领班，简单说明现场情况，并监视现场等待保安领班的指令。

（2）保安领班接报后应立即保安部主管报告，并应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，带往保安中心调查处理。

（3）事件中如有财产或人员受到损害，应拍照或录像，并保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

（4）如涉及刑事责任，应交司法委立案处理。

4、电梯困人的处理程序

（1）消防中心接到电梯应急电话或巡查发现困梯，立即报告当值班长和部门主管，组织保安员到现场协调控制电梯和解救被困人员，同时将被困电梯的具体方位、停留的楼层通知工程部。

（2）监控中心通过电视监控屏观察电梯内人员情况，使用电梯应急电话与被困者联系，做好解释安慰工作。

（3）如遇特殊情况无法消除故障或被困人员中有身体严重不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决。

（4）保安领班填写重大事故报告表，详细记录故障情况及处理经过。

5、停电事故的处理程序

（1）接通知酒店将在短时间内停电，应在停电前10分钟，用紧急广播通知用户。工程部安排电梯工，提前将电梯停在酒店首层；管理部派管理员提前10分钟到达电梯厅维持秩序，阻止客人使用电梯，以免停电期间有客人困梯。

（2）未预知的情况下酒店突然发生停电，立即联系工程部，尽快采取措施恢复供电。

（3）使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明。

（4）派保安员到各主要电梯厅及酒店出入口维护秩序。

（5）监控中心和巡楼保安员密切注视酒店各楼层，以防有人趁机制造治安问题。

1、消防监控中心当值保安员收到消防报警信号或电话报警时：

（1）用对讲机通知巡楼保安员或管理员即时到现场核实；

（2）即时向主管报告，讲清报警地点；

（3）将监控镜头定在报警楼层监视，并将情况及时向主管报告。

2．巡楼保安员接到消防监控中心当值保安员呼叫后，以最快速度赶到报警地点核实，并且遵循以下规则：

（1）报警地点在公共地方，直接进入报警地点检查。

（2）报警地点在客房内，应先按门铃，向宾客简要说明理由后，进入报警地点检查。

（3）报警地点在停车场内，立即进入报警地点检查。

（4）报警地点在客房内且上锁，即时报告主管，并留守注意观察，等待主管到场后决定是否破锁进入检查。

3、主管接到消防监控中心保安报告后，即时带领机动人员最快速度赶到报警地点现场检查。

（1）经到报警地点现场检查，确认属误报，即时通知消防监控中心当值保安员复位，若进入客房内检查，需向宾客解释清楚，致歉后方可离开。

（2）报警地点在客房内且已上锁时，若观察到有明火或烟，而房务部经理未能及时赶到必须破锁进入现场检查，排除险情后再加锁，并通知房务部。

（3）经现场检查认为火警后，按初期火警处理程序处理。

4、消防监控中心当值保安

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！