# 酒店经理2024年工作计划优秀6篇

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-06-06

*制定工作计划可以帮助我们提高工作的可持续性和稳定性，工作计划应该具备明确的目标和可衡量的绩效指标，小编今天就为您带来了酒店经理2024年工作计划优秀6篇，相信一定会对你有所帮助。一、月度渠道活动计划针对4月份看房客户的情况，渠道部的拓展工作...*

制定工作计划可以帮助我们提高工作的可持续性和稳定性，工作计划应该具备明确的目标和可衡量的绩效指标，小编今天就为您带来了酒店经理2024年工作计划优秀6篇，相信一定会对你有所帮助。

一、月度渠道活动计划

针对4月份看房客户的情况，渠道部的拓展工作任重而道远，随着国家出台的新一轮的政策调控，对于5月份的销售旺季可能会造成一定的影响，从4月底最后一个星期活动现场客户的反应来看，新政策的出台对首次购房的客户虽然没有造成太大的影响，但对于2、3次购房的客户造成了一定的影响，很多购房客户开始持观望态度;为更好的挖掘\_\_的潜在客户，扩大项目的影响力，拟通过各项策划活动，变被动为主动，不再等待客户上门，以走出去的营销方式在\_\_各区域进行路演，以一对一的形式进行现场沟通讲解大范围的寻找潜在客户。

为了更准确的锁定方向和目标，将在\_\_区域图上分区域开发，标注目标和时间，挨个进行覆盖;为更好的吸引客户可将看房班车进行包装，吸引更多人的好奇和关注，增加客户的到访量;以求达到终端行销目的。

二、5月份渠道客户资源人员获取目标

获取意向客户345组，看房客户100组

三、5月份渠道重点工作

1、本月通过对重点社区及商超所覆盖的人群进行深度挖掘，扩大新客户积累量。

2、对每次展示的社区、商超进行单页覆盖，让客户进一步了解\_\_项目的情况。

计划展示：\_\_区、\_\_区周边社区及商超。

3、对积累的客户资料进行维护，提升看房推荐量。

4、新增渠道宣传点和定点联系人和关系维护，促使推荐。

5、对老客户定点做短信维护。

6、制定周工作计划，对于突发问题及时做好调配工作。

四、具体执行计划

第一周工作计划(5月3日—5月9日)

1、获取客户资源周度目标：

获取新意向客户80组，看房客户20组

2、重点工作：

1、获取客户资源周度目标：

获取新意向客户90组，看房客户30组

3、渠道日常工作

①在本周内及时外出寻找展示地点，积累展示资源;

②电话回访：每日电话回访获取电话的客户，促使其到场看房。

③短信平台：对已经获取的大量客户资源及销售现场接待客户，利用短信平台向其宣传项目信息。

3、渠道日常工作

①在本周内及时外出寻找展示地点，积累展示资源;

②电话回访：每日电话回访获取电话的客户，促使其到场看房。

③短信平台：对已经获取的大量客户资源及销售现场接待客户，利用短信平台向其宣传获取新意向客户85组，看房客户20组

①在本周内及时外出寻找展示地点，积累展示资源;

②电话回访：每日电话回访获取电话的客户，促使其到场看房。

③短信平台：对已经获取的大量客户资源及销售现场接待客户，利用短信平台向其宣传项目信息。

20xx年，俱乐部原计划收入3709.04万元，实际收入2329.65万元，完成率62.81%。排除中餐收入影响，俱乐部计划收入1613.40元，实际收入1648.69元，完成率102.19%。其中西餐计划收入401万元，实际收入436.29万元，完成率108.8%，客房计划收入1186万元，实际完成1145万元，完成率96.5%。

第一，为了促进住房和消费，俱乐部主要采取以下措施来确保其经营的持续增长:

1.为住宿客人增加了免费游泳项目，并推出了商务客房每五个房间赠送一张游泳票的优惠活动，以鼓励商务公司预订和推广新开放的游泳池。

2.针对6月下旬房屋预售量较低的情况，给个人客户和商品房提供早餐，并为旅行社降低周末价格以吸引客户。

3.将西餐厅定位为从华强北到高关的中高档西餐厅，完善服务，加强生产。抓住五一黄金周机遇，从5月1日起再次调整西餐厅，自助午餐价格提高到58元/人，启动下午茶项目。

4.俱乐部运营达不到目标的主要原因是中餐收入离计划太远。下半年，中餐形势极度悲观。根据盛达有限公司的决定，9月11日宣布暂停营业。意味着俱乐部摆脱了中餐，轻装上阵，扭亏为盈的目标指日可待。

5.指导制定和规划中西节庆活动，实现创收高峰。

二、主持制定和完善酒店规章制度，建立健全内部组织体系，协调各部门关系，建立合理有效的内部运行机制。

为了将酒店的日常运营逐步融入到有计划、有指导、有跟踪、有总结的工作管理体系中，将有计划的工作与应急工作有效结合，建立明确的工作目标，要求各部门建立有计划的工作体系。通过月度总结和计划，每项工作都按照计划的步骤进行计划和实施。建立月度工作报告制度，通过工作完成情况对各部门负责人进行评价。

酒店成立之初，各种制度并不完善，制度的完善和各种工作程序的建立要在长期的广泛实践中逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期而复杂的工作。现在这部分工作已经基本完成，制定了俱乐部的各项岗位流程和流程。

酒店管理的规范化和制度化是酒店发展的基础。自20xx年初以来，酒店管理层明确规定了酒店的整体规范和标准，并相继发布了相关的程序性和标准化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照公布的考核实施办法进行考核，另一方面每月召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需要解决的问题，让所有工作落实到人，也作为各部门考核的依据。

三、研究掌握市场的变化和发展，制定市场拓展和价格体系，及时提出阶段性工作重点，并指导实施。

市场的变化与酒店的发展密切相关。基于此，俱乐部紧跟市场脉搏，及时提出各个阶段的工作重点:

1月，20xx制定了个人商务房、长包房、会议团体房、旅行社团体房的`价格和合同版本。

2月，规划情人节活动和推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机和服务中心分开管理。

3月，根据季度变化，对金海月厅a区、b区的优惠政策进行调整，减少赠品，完善c区服务功能，狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好配送或销售任务。制定西餐厅的工作流程和奖惩制度。做xx会员卡章程。

4月，修订酒店部门职责，起草酒店部门工作程序，开展游泳池开业筹备工作，完成西餐厅天台布局。组织营销人员销售钻石卡、打折卡，策划母亲节活动。

5月份，编制新菜品，换季菜品做好，通过改变中餐c区服务功能引入行政套餐，加强游泳池销售，修复客房、卫生间渗水，西餐厅包间天花、壁纸发霉，修复中西厨房地板，清理中餐空调尘网。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告制作。为儿童节计划优惠活动。

6月，重组中餐员工编制，再次聘请优秀营销人员，开展端午节、儿童节活动，调整西餐厅夏季产品，印刷酒店宣传册。

7月，酒店为了节约成本，实施了部分材料的自购，增加了中餐新菜品的推广，推出了西餐精选下午茶和夏季饮品。毛巾可以在客房出售，客房一次性用品的颜色可以区分。开始客房渗水维护。

8月更换酒店电梯喷漆，中央空调和锅炉处理清洗，客房一次性用品重新订购。

9月份，根据中餐经营情况及时停止中餐业务，围绕暂停中餐业务，进行员工辞退、供应商材料退回、资产清点等工作。同时西餐厅推出以登高赏月为主题的中秋，取得了不错的效果。

10月份，我们做好了十一黄金周的接待工作。同时，由于高交会的举办，及时调整了房价，增加了经营收入。为节能降耗，设置秋冬两季中央空调开放时间。

11月，酒店部分x更换完成，客房风机盘管清洗完毕。同时，为了改善员工住宿条件，将员工宿舍从李安堂迁到了上步，取消了员工班车。

12月份办公室搬迁，以圣诞节为重点对酒店进行了全面的安排和规划，基本达到了预期效果。

一、指导思想

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。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务意识与我店四目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务意识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

20xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型员工。

四、培训方法和内容落实

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技能。

1.专业技能培训

(1)管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店员工迫在眉睫的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，定期组织由酒店总经理、副总或资深经理人培训的关于提高管理技能培训课程。

(2)总台、房务中心等作为饭店优质服务的重要窗口，旅游外语水平的不足，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的外语水平，酒店将于近期开展英语培训课程。具体计划如下：

①时间：拟于2月份起开展，以3个月为一个周期，每周安排两节培训课(共计24课时)。

②目标：提高员工外语基本会话能力开展，达到能用外语与外宾进行基本交流的水平。

③对象：前厅部全体员工、及房务中心、总机员工强制要求参加。其它岗位员工允许自愿报名参加。

④考核：培训期间人事部将以小测试的方式进行不间断地考核，借以考察员工掌握程度。培训结束后，人事部将进行一次大考核，考核主要针对口语测试进行。

⑤激励与处罚机制：

a、激励、对于考试成绩优秀的员工给予工资晋级

b、设定一定的英语津贴

c、在年度评选优秀员工时给予优先评选;处罚、对于考核不合格的人员给予补考机会，不合格人员将考虑延缓晋级。

(3)员工业务技能培训：以部门为培训单位，部门每月制定员工培训计划(上交人事部)并落实执行，人事部负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。

2、员工入店培训

员工办理入职手续

培训内容：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范及服务意识、消防及安全知识、服务技能、酒店知识等。

考核

员工转正培训

员工晋升培训

员工转正考核

员工晋升考核

新进员工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，磨练技能，使之尽快与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进员工进行循序渐进的岗位培训。

培训内容：岗位职责、部门规章制度、员工排班、假期申请、部门组织架构、需要联络的部门及联系电话、部门服务意识及服务标准、业务知识与技能、部门的培训政策与程序、班前班后的交接程序、部门的卫生标准、同事的介绍、操作程序等

新员工入店培训：人事部

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。

培训后人事部将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。

3、一专多能培训

培养“一专多能”型人才是20xx年本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。共2页,当前第1页1

(1)在一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为员工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型员工提供必要的素能条件。

(2)人事部于1月份开始分别派人事办公人员到值班经理及各部门各岗位进行跟班实习，加强一线业务技能的培养。

(3)在本部门员工对自身业务熟练的基础上，逐步开展不同部门之间的岗位轮换培训。

20xx年是酒店争创预备四旅游饭店和实现经济腾飞的关键之年。因此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20xx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20xx年的全员培训工作。

一、指导思想

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。

二、酒店的现状

当前酒店员工服务技能及服务认识与我店四目标的标准还有很大的差距，主要体现在员工礼节礼貌不到位，对客服务认识不强，员工业务不熟等方面。

三、当前的目标和任务

20xx年度的员工培训以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，主动引导员工自觉学习，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。

四、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。

五、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，调动员工的主动性，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”。

为此第一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。

在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划：

一、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x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x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从x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。x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。

x年，我部各项维修费用达x万元，占到全年营业费用的x。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，x年，我部平均每间房（不含折旧）的出售成本为x元，平均房价为x元，出售一间房的毛利为x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。

（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；

（五）坚持进入前台接待3-5个客人，及时发现问题并帮助前台人员更准确地理解营销策略；

（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；

（十一）总一天完成的工作；考虑一个不足之处，并想出改善的方法与步骤；考虑一天工作完成的质量与效率是否还能提高；考虑一天工作失误的地方；

（十二）制定明天应该做的主要工作。

（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。

（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。

（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。

（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。

（一）年终总。

（二）兑现给销售人员及各部门人员的承诺。

（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。

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！