# 酒店2024年经营工作计划6篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-06

*工作计划可以帮助我们制定明确的工作步骤和时间节点，确保工作按时完成，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，下面是小编为您分享的酒店2024年经营工作计划6篇，感谢您的参阅。一、概况：\_\_酒店坐落在\_\_市\_\_新区金源购物中心，紧...*

工作计划可以帮助我们制定明确的工作步骤和时间节点，确保工作按时完成，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，下面是小编为您分享的酒店2024年经营工作计划6篇，感谢您的参阅。

一、概况：

\_\_酒店坐落在\_\_市\_\_新区金源购物中心，紧邻商业、贸易和购物热点优势。此外，滨湖医院、四十二中、机场等亦近在咫尺，交通四通八达，令观光、购物或进行商贸活动时，倍觉方便。

万紫千红以粤菜、杭帮菜、徽菜为代表的南方菜系，特色菜有：野生鱼头皇、有机大甲鱼等，山肴珍味有蕨菜、野山菌、野山笋、马兰头等。

万紫千红面积1752平方米，是目前世纪金源购物中心四楼餐饮业态里面规模最大的一家酒店，设有包厢16个（其中豪华包厢3个），大厅一览通透，无障碍物，适宜举办宴席，可同时容纳36桌客人。

二、合作方式：

（一）全权委托任琳经营管理。

（二）自\_年5月15日至\_年6月30日止，酒店交予任琳经营管理。在此日期之前酒店所有债权债务均与任琳无关，经营期间所有债权债务由任琳负责，经营期间酒店所得利润由任琳与许立平分。

（三）经营期间若任琳有意可与许立协商将整个酒店股权买下，酒店股权作价 经双方协商付款金额及付款方式，许立应无条件积极协助任琳办理此项事宜。

三、管理方案：

1、经营思想和方针

1.1顾客满意

顾客是酒店的衣食父母，是酒店赖以生存的土壤，只有为顾客提供优质的服务和优秀的产品，我们才能得到长期的回报。我们必须牢记酒店岗位职责中的服务理念和产品理念：

我们的工作是销售我们的服务，只有服务质量的提高，才能赢得市场的回报!服务是根本，一切行动必须贯彻服务思想。以客人为中心，将客人的需求作为行动的准则。对于服务意识的深入与实施，我们应为此做出不懈的努力。

酒店的核心产品永远是菜肴，为客人提供色香味俱全的菜肴是我们整个酒店所有同仁的努力目标，立足本土市场，结合时尚品味，向客人提供美味佳肴将是整个酒店的努力方向。

1.2经营创新

我们要创造出”人无我有，人有我优，人优我廉，人廉我转”的酒店经营优势。我们深知只有通过不断地改进和完善，才能有效的提高服务质量。“唯有提升，才能更好”。

1.3利益原则

不可否认的一点是酒店经营的主要目的是盈利，我们主张在顾客、职员、酒店之间结成利益共同体，建立按劳分配利益的内部动力机制和按需分配利益的外部动力机制。

1.4经营方针

归纳为三要素：以人为本、以市场为本、以效益为本。

塑造高档形象、主动争取客源、创造服务特色和赢取良好口碑。由于酒店内的不同营业点是存在不同的产品性质和客源市场，如包厢适合商务宴请和接待、大厅则适合各种宴席与散客。对可按不同的营业点制订不同的经营策略与经营方法；并由于客源市场与顾客需求是不断的因时变化，故酒店的经营策略与经营方法也应因时调整，必须按市场需求的预见而定位。尽管经营方法在不断变化．但酒店经营方针的三要素不变。

2、酒店的发展战略

2.1加强酒店品牌管理

围绕：“创立品牌 — 发展品牌 — 壮大品牌”的思路开展工作；树立滨湖当地领头羊的形象，形成与同行业的差别性。不断创新，增强酒店的活力，提高酒店的竞争力，为酒店的进一步发展打下坚实的基础。品牌就是要树立酒店独有特色的形象：优质的产品、感恩式的服务、人文的环境、智能化的管理。为来酒店的客人营造出具有某特色的兴旺的商业气候。尤其是在今天千岛锦王在滨湖的品牌形象受到很大负面影响的情况下，酒店品牌的管理刻不容缓，也是必须要花费大精力、大功夫去解决的重要问题。

2.2运用信息及网络管理技术，建立现代特色高智能化的酒店：

为营销开辟新的渠道，为经营及管理溶入先进的模式，譬如搭建网站、增加团购等，达到形成传统酒店与现代信息科技相结合的经营管理特色的目的。

2.3以酒店为核心，为政府机构及办事单位、为宴席客户、为当地商界做好服务工作：以五星级酒店式的服务、高科技的智能进行管理；形成品牌化、规模化、网络化的酒店管理模式。

3、酒店的市场定位及经营策略

3.1酒店定位为商务型酒店，以商务型酒店概念为经营核心，以中、高档次消费水平的酒店顾客为主。一切配套服务及设施均应围绕此中心，为客人提供便捷的用餐条件。酒店的经营思想应以商务散客为主，以接待宴席客户为辅，努力抓住散客。

3.2抓住滨湖经济快速发展、近年各政府办事单位即将入住滨湖这一契机，开展商务投资、商务考察的相关服务，提高酒店的市场占有率，使酒店的上客率能够稳中有升；

3.3销售部门必须提高市场敏感度，及时调整销售策略，适应市场变化，根据实际情况调整菜肴构成与价格，针对淡季做一些特别报价，以提高酒店上客率；

3.4建立健全考核奖励机制，逐步形成销售积分机制和奖励机制。

3.5借助酒店大堂视野开阔和前期宴席品牌的优势，发展酒店的宴席经济。

3.6经营策略。广开思路、强化营销、价高折大、政策灵活、积极

主动、全员销售、重视意见、优化服务、创造声势、建立形象。我们必须首先强化餐饮业务的拓展，尽量争取最大的客流量，以避免酒店出现冷清的局面。所谓“先有人气，后有财气”。

4、酒店工作计划

4.1实施全面质量管理

酒店管理工作的提高必须有一套完整的质量控制体系,酒店管理工作的质量需要有一系列的体系来加以控制.在开始阶段我必须有计划的针对每一项工作进行跟踪把关管理.

4.2以酒店营销为重点，做好市场突破口

树立“高级商务宴请”酒店的形象，做好酒店对外的促销工作。特别是针对酒店地理位置较偏的特点，酒店的营销工作更是重中之重。酒店务必确立以营销为龙头，全员促销的促销思想，推行目标管理和计划管理。而且，要求每个员工应培养和树立营销思维，要善于将我们的工作、产品、服务，还包括酒店和个人的自身形象进行广而告之，从而达到全员促销的目的。

4.3广集人才和员工专业素质的培训工作

人是酒店的构成体，是酒店运作的灵魂。只有高素质的专业人才，才能给酒店带来活力，才能维系酒店的生命；也只有不断引进各方面的高素质的专业人才，才能保证我们战略目标的实现。因此，此项工作不管在什么时候，都是我们的工作重点。我们重视专业培训，注重员工的成长和发展，提升各个层面的员工的基本技能，确保每一位宾客享受“满意+惊喜”的服务，以保证酒店经营管理处于最佳状态。逐步建立内部培训网络系统，以人事部为主，各部门为辅，制定详细地培训计划，有计划地开展各种培训；具体如下：

4.3.1人事部抓好员工的入职教育，如酒店概况、业务知识、规章制度等；

4.3.2人事部、部门抓好员工入职后的在岗教育，如业务技巧、突发事件的处理、电脑等的培训；

4.3.3总经理对骨干或中坚力量的培训，以提高和开拓思维、开阔眼界；

4.3.4在酒店中选拔优秀人员送到星级酒店及酒店管理学院进行培训学习；

4. 5加强酒店各环节的管理工作

这是酒店的首要工作：加强管理，完善制度，重点落实，责任到人。规范化的良性运作、健康发展的酒店的维系体系是其健全的管理体系，而财务制度与管理的提高和完善是此体系的关键方面。整个环节包括预订、上客开台、点菜服务、生产菜肴、上菜服务、餐中服务、买单、送客、撤台卫生各环节，而为使酒店规范化地发展，必须同时加强酒店的财务管理。

4.6建立酒店文化

成功酒店的背后，一定有一种优秀酒店文化作坚强的后盾和支持。酒店文化是全体员工达成共识的价值观。酒店文化是整个酒店竞争中的基础和核心。在社会经济大潮的活动中，在酒店综合竞争中，由几大要素构成了竞争合力，如：酒店中的制造力、产品力、营销力，文化力等，这种竞争合力的集中表现就是酒店文化。

由于不完全信息的客观存在，酒店文化还能发挥“信号”的功能，如向市场传递信息。优秀的酒店文化能使在市场中选择的消费者增进信赖，从而得到“货币选票”。同时，一定的酒店文化也展示了酒店的管理方式、用人策略，提高人力资源的竞争力。 同时，为达到酒店资源的有效配置，也需要酒店文化。作为“文化载体”的个体，人的不同行为可以导致不同的资源配置效率。酒店文化在酒店中可形成“道德共同体”或某种“道德认同”，这种体系相信和赋予每个人一组选择和行动的“权利”，包括对资源的权利和对人际关系做出调整的权利，在酒店内部实现资源的有效配置。

因此必须坚持不懈地致力于建立酒店自有而独特的酒店文化，我们酒店文化的精髓即：为客人提供感恩式的服务、为员工提供家庭式的工作环境。

具体做法：注重客人的用餐感受和需求，及时主动提供各种细节化的服务，想于客人未想之前，做与客人未做之先。重视专业培训，注重员工的成长、发展以及情绪，提升各个层面员工的基本技能，以保证酒店管理处于最佳状态。

4.7建立激励机制，发挥员工积极性，提高工效

酒店主要采取的激励方式如下：

4.7.1目标激励：针对全酒店的目标：做当地最好的酒店；

做全新事业的开拓先锋；

节约能源从小事做起；

针对部门制订不同经济营收指标，部门再制订出较细化且可行的指标（包厢营业额、大厅营业额达标奖励）；

4.7.2榜样激励：全店开展“优秀员工”评比活动，在酒店、部门内树立个人典型；开展优秀班组评比，树立团结一致，众志成城的典型：通过竞赛、考试树立学习培训典型；

4.7.3信任激励：通过部门经理负责制，将权力下放，提高个人能力来提高工作业绩，通过采纳合理化建议，使员工感到尊重与荣誉；

4.7.4情感激励：推行管家贴身式服务，使管家以店为家，以客为亲，以店为荣；召开员工联谊会、茶话会加深员工之间、员工与部门、员工与客人的情感交流；开展老顾客活动，加深酒店与客人、客人与客人的了解与友谊。

5、酒店的经营指标

酒店未来的业务拓展，应把握时机，制订切实可行的经营方针和方法，推出与众不同的服务特色与出品，赢取口碑。因此，执行的经营方针为：塑造高档形象、主动争取客源、创造服务特色和赢取良好口碑。由于酒店内的不同营业点是存在不同的产品性质和客源市场，为此必须按不同的营业点制订不同的经营策略与经营方法；并由于客源市场与顾客需求是不断的因时变化，故酒店的经营策略与经营方法也应因时调整，必须按市场需求的预见而定位。

四、酒店人力资源安排：

酒店总体经营安排及人力资源安排如下：

1、总经理办公室

2、人事部

\_\_年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，\_\_年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。 过去的一年来在公司领导的关心下、分店相关领导的支持配合下，质检部在酒店各部门的大力配合下，通过监督检查，对酒店服务质量的提升起到了积极的作用。\_\_年质检部在公司行政办领导下更是积极探索新的工作方式方法，使质检工作更上了一个新的台阶，现将\_\_年质检部工作做如下总结。

一、加大检查力度，深化检查内容

在\_\_年工作的基础上，质检部进一步探索工作方式方法，深化了工作范围，加大了对各部门的检查力度。比如：

①通过组织各店厨师长、出样人、海鲜坊组长、采购人员到分店交流学习样品菜出品，之后按照公司的要求对各店的样品出样和海鲜销售进行检查，通过努力，各店的样品出品有很大提高。

②落实分店中份、小份菜点标价牌，同时，对更换分量后的菜点配比重新制作切配量化牌悬挂在切配台上，使切配人员一目了然。

③专项对分店隔油池、垃圾房、样品菜、冷菜间、菜点加盖、厨房使用托盘等工作事项进行检查。

④\_\_月上旬以\_\_店为试点单位对分店展开“动态五常”活动，此项工作有效的强化“随手清”意识。

⑤（1）组织开展夜查工作；

（2）落实员工食堂光盘行动检查工作；

（3）统一公司与分店的质检格式化表单；

（4）通过监控中心和现场形式，开展同岗位同时间段的质量检查；

（5）开展厨房备料1.5天制管理工作；

（6）协助分店高峰期间的经营工作；

（7）组织开展分店质检人员联合工作会议。

⑥为了降低会议成本，自\_\_月份起实行无纸化会议模式。

⑦导入色标管理，深入实施商品索证标准化管理工作。

二、严格自我规范，时刻以身作则

作为服务质量督导部门，质检部更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。在加大检查力的 基础上，我们也更加严格了对自身业务素质的要求。利用各种机会学习业务技能，深入酒店各个岗位，跟岗学习（如：\_\_月份对部门人员水平及实际开展质检过程中存在的不足，开展了一期质检员的专题培训，通过培训提高日常监管能力，确保\_\_工作持续开展并取得实质性效果）；利用业余时间，翻阅各种酒店管理、技能培训等方面的专业书籍；不断掌握酒店专业知识（目前我部门有职业经理人证书\_\_人、高级服务员技能证书\_\_人，中级服务员技能证书\_\_人、中级烹调师\_\_人）；在日常工作中，时刻不忘按规范要求操作。通过质检部严格的自我要求，在酒店范围内，一定程度上起到了模范带头的作用。

三、加强日常沟通协调，转变质检工作作风

\_\_年的质检工作与指导思想以检查为主，在\_\_年年底，我们意识到这种作风的局限性，及时提出了\_\_年从检查为主转向整改为主的设想与计划（如：协助\_\_会馆参加国家\_\_级绿色饭店、\_\_店安全生产标准化工作、\_\_店市长质量奖评审工作等）。\_\_年伊始，我们的工作就严格按照这条思路进行，发现问题，第一时间与各部门沟通，重大问题及时向酒店领导反馈，争取尽快解决。通过这种方式，提高了质检工作效能，促进了服务质量的螺旋式提升。在具体工作方法上，我们尽量少触皮毛，多挖根源，积极与各部门合作，找出解决问题的最佳方案。对于岗位规范方面的问题，以限期整改为主；个别问题以及初次发现的问题以口头提醒为主；对于没有明确规定，我们又认为不合理的问题，以建议为主；当然，对于明显违反劳动纪律，造成不良影响的行为，我们直接予以罚款或上报酒店领导，绝不姑息。

\_\_年质检部工作在行政办领导的英明领导下取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在\_\_年，我们将本着创百年石浦的愿景，全面围绕“弘扬\_\_非遗文化，创新发展绿色效益”的公司使命，树立“超越、和谐、严谨、优质”的企业核心价值观，继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。

以前总是不停的忙碌，缺乏对自己的工作进行系统的规划。今天开完会议对自己的下一步的工作做了个简单的规划，每天要好好的提醒自己。

一、每天的工作

1、坚持参加三店的例会。(具体的安排周一、周三、周五到林英酒店;周二、周四、周六到华澳娱乐的会所;周日到金税酒店)

2、每天必须看的报表(营业日报)并作出相应的指导;

3、每天陪访或电访3-5个客户，保持与重要客户的联络;

4、了解一个店的经营情况;

5、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(热情、周到、体贴)地服务和理解营销策略;

6、亲自处理1-2起客人投诉或服务质量跟踪;

7、每天检查3-5间房间，包括各店的餐厅、客房、娱乐的会所，做好记录;

8、应该批复的文件，审核的报表;申报与请示相关事宜;

9、记住一名员工的名字及其特点;

10、看一张有用的报纸;

11、总结一天完成的工作;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;

12、制定明天应该做的主要工作。

二、每周的工作

1、召开一次中层干部例会。

2、与一个主要职能部门经理、主管进行一次座谈。

3、与一个你认为现在或将来是公司业务骨干的人沟通一次。

4、向上级汇报一次工作。

5、对各个店的业绩总结一次。

6、纠正酒店内部一个细节上的不正确做法。

7、检查上周纠正措施的落实情况，并出通报。

8、进行一次自我总结(非正式)。

9、熟悉操作中的一个环节。

10、整理自已的文件或书柜。

11、与一个非公司的朋友沟通。

12、了解相应财务指标的变化。

13、与一个重要客户联络。

14、每周必须看的报表(如现金流量表、销售周报表)。

15、与一个供应商沟通一次。

16、表扬一个你的骨干。

17、看一本杂志。

三、每月的工作

1、对各店的销售业绩考核一次。

2、拜访一个重要客户。

3、自我考核一次。

4、审核本月财务报表及报损情况。

5、本月客房维修情况，餐厅菜肴出品情况，娱乐的会所经营状况。

6、本月总体销售情况。

7、本月质量改进情况。

8、下月销售方案与计划。

9、根据成本核算，制定下月菜肴出品、客房维修、物品报损计划。

10、了解职工本月的生活、就餐情况。

11、安排一次由店经理亲自主讲的培训。

12、检查投诉处理情况。

13、考核供应商业绩。

14、对你的主要竞争对手评估一次。

15、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。

16、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。

17、与上级沟通一次。

18、读一本书。

19、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。

20、本月的营收、费用、分析报告交总公司。

21、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。

22、每月做一次市场分析。

四、每季度的工作

1、向总公司做述职报告。

2、检查落实人事考核情况。

3、应收帐款的清理(重点是呆坏帐)。

4、库存的盘点抽查。

5、搜集员工的建议。

6、对劳动效率进行一次考核或比赛。

7、表扬一批人员。

8、组织一次比赛或活动。

9、根据预算修订、完善下一季度的营销计划，总结本季度的营销工作和预算完成情况。

五、每半年的工作

1、半年工作总结。

2、奖励一批人员。

3、对政策的有效性和执行情况考评一次。

4、参加一次协会或同行业组织的集会。

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

六、每年的工作

1、年终总结。

2、兑现给销售人员及各部门人员的承诺。

3、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。

4、年会活动。

5、年度报表。

6、提出三个创新的意见。

7、召开一次职工大会。

8、对竞争对手和市场情况进行一次调研并作stow分析。

弹指一挥，\_\_年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系。。。还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己。。。好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低!深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情!所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过恨抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖!之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。。。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

荣誉和光环总是让人眩晕，其背后还是会隐藏诸多问题，让人深思，值得让每位事业伙伴去认真反省。审时度势，发现和改进自身的不足是每个人走向成功的最有效途径，现将\_\_年在新街店工作存在的问题与当前形势分析例举如下：

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。)

4、服务竞争(饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是---服务。)

5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业的长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到50%。)

一、建立并完善客房部各项规章制度。

客房部现行的.各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”、“管理处罚参照标准多样化、随意性大”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度，这包括：《客房部组织结构及岗位编制图》、《客房部职务说明书》、《客房部工作内容》、《客房部工作标准及操作流程图》、《客房部奖惩条例》、《客房部岗位考核办法》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

二、部门成本费用控制。

20\_\_年客房部总成本费用必须控制在249。3万元以内，即平均每月成本控制在20。775万元以内。对客房部每月费用支出项目进行分析，根据20\_\_年客房部岗位人员编制及实际运转情况估算，每月客房部固定成本支出为126096万元，而变动成本就必须控制在105321万元以内，才能完成全年成本费用指标控制任务，为此客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分。

将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数，一方面大大降低了布草洗涤费用，另一方面延长了布草的使用寿命，同时缩短了服务员的做房时间，提高了工作效率，经初步估算采取这种方法，一年将节约5万元左右的变动成本费用。

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

住客房间内各种耗品的配备原则上实行“一客一换”或“使用完才更换”的制度;对客人坚持要求更换的而又未使用完的洗沐用品，必须进行全面回收，在保证卫生质量的前提下，重新填装使用;对于房价低于六折的团队、会议用房，减少洗沐用品的配备数量，只配备“洗发液”和“沐浴液”;经初步估算采取这种方法，一年将节约3万2千元左右的变动成本费用。

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一。

①客房部水的消耗主要分为“饮用水”和“生活用水”两种情况，对客房内饮用水进行更换时，在保证卫生条件的前提下，对桶内余水进行合并填充二次使用，杜绝饮用水资源浪费现象;对于“生活用水”，主要是通过仔细检查的方式，防止“跑、冒、漏、滴”现象出现，彻底杜绝客房卫生间内马桶常流水现象、客房及公卫间水管管道连接处漏水现象、客房卫生间淋浴喷头滴水现象、管道井跑冒水现象;另外可进行一些技术革新，例如在保证喷淋压力的情况下，通过对喷头的改进对水流量进行控制;在抽水马桶水箱内填装沙瓶，减少抽水马桶的耗水量

②电的节约，首先可通过对清房操作要求的修改和对服务员的培训，增强节能降耗意识，随时关闭楼层公卫间内的各种电器设备，尽量在清扫客房时不使用电器设备;其次客人在房间时，应主动征求客人意见，关闭各种暂时不需使用的电器设备的开关;在符合国家规定的光照标准的前提下，将客房床头灯由现在的40w改为25w，进一步降低房间内的用电量

③煤气的节约，主要体现在中央空调的使用上，一定要根据当日客情、气温等实际状况，与工程部密切协作，合理缩短开机运行时间，从而实现煤气总体用量上的节约。经初步估算采取上述方法，一年在“水、电、煤气”的使用上将节约1万左右的变动成本费用。

三、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范，知道自己应怎么来开展工作，真正做到“有的放矢”;中、后期可根据客房部实际运行状况中出现的问题，开展节能降耗、客房服务英语、提升服务质量等方面的专题性培训工作，将客房部各项服务工作引向深入;逐步建立健全完整的客房岗位培训体系，不断提高客房服务员的综合服务素质，借以提升客房部整体服务水平及工作效率。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，并在每季度的三个月中挑选一个月来具体组织执行(根据该季度中的经营工作情况而定)。

四、工资、月奖及考核评定工作。

长期以来客房部各项工作缺乏必要的考核评定机制，无论是在工资发放、月奖发放方面，还是在部门优秀评定、选拔晋升方面，都存在严重脱节，互不相干的问题，在员工中间没有形成良好的竞争机制和发展空间，严重阻碍了客房部可持续发展的进程;为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。

按照酒店20\_\_年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级(a、b、c级)，并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上;

2、部门月奖。

根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员部门月奖进行定级(a、b、c级)，原则上当月工资能拿a级的员工就能享受a级部门月奖，以此类推;同时将定级结果报酒店行管部审核，审核通过后于每月20号前后，由财务部将定级奖金以现金或转存工资账户的方式发放给员工个人。

3、工作评定及考核。

为每位部门员工建立考核记录本，依照《客房部工作标准及流程》、《客房部奖惩条例》等部门制度的规定，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制;同时每月的考核等级也将作为部门员工个人岗位调整、晋升、年终评优的重要依据。

在满怀喜悦、辞旧迎新的喜庆日子里，中亚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、提升员工福利，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。

一、提升产品质量，强化队伍建设

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\_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。

二、加大促销力度，强化市场拓展

“天府楼”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。

三、培养创新意识，加大创新举措

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，\_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\_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。

四、严格成本控制，量化部门成本

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。

五、提升员工福利，增强企业文化底蕴

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点高度统一，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，把中亚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！

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！