# 酒店经理2024年工作计划7篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-06

*通过工作计划，我们可以更好地掌握工作的节奏和进度，避免拖延和临时抱佛脚，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，以下是小编精心为您推荐的酒店经理2024年工作计划7篇，供大家参考。在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划：一...*

通过工作计划，我们可以更好地掌握工作的节奏和进度，避免拖延和临时抱佛脚，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，以下是小编精心为您推荐的酒店经理2024年工作计划7篇，供大家参考。

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、日常工作

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。

二、资金管理突出一个“零”

1、零资金运营，零运营资金并非真的零资金，而是用尽可能少的流动资金推动企业的生产经营运作。明年由于要搞新的项目，企业资金帐户不够，货款按合同合同执行划帐，留在企业周转的钱将非常少，我们将尽量利用各种应付款、应交款、预收款、未交税金、未交利润等负债资金进行负债经营，实现零资金成本。

2、零库存管理，对各部门实行库存定额，超定额的部门将按超出比例扣减其经营得分，反之则增加得分，让库存定额与工资挂钩，促进各部门勤进快销，加速资金周转。

三、加强团队建设，充分发挥财务职能部门的作用

作为财务部的一名财务工作人员，也是财务管理制度的组织者，要有严谨、廉洁的工作作风和认真细致的工作态度，对条线人员要积极引导，做到上行下效，帮助各部门人员解决问题，充分发挥团队的合作精神，学先进、赶先进、超先进，在各部门中展开竞赛活动，发挥团队的力量，拧成一股绳，劲往一处使;在坚持原则的同时，我们坚持“三个满意二个放心”，三个满意是“让客户满意、让员工满意、让各部门主管领导满意”，二个放心是“让集团公司领导放心，让公司的老总与各级领导放心”。

20xx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年工作总结，我们对20xx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20xx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。

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。

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。

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。

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。

（1）涉及饭店今后发展方向和发展目标的重大决策，以及为维护饭店的良好信誉而开民用工业的工作，饭店内外关系的协调。每年下半年制定的后三年饭店经营的滚动式计划和在此基础上制定的下一年的经营预算是饭店规划和发展的重要内容。

（2）在此基础上制定饭店的设备设施维修保养更新改造计划。饭店的设备设施维护良好，这是饭店资产保值增加的前提。

（3）饭店的经营发展方向和经营战略的制定和确立。

（4）饭店人力资源的开发和管理计划的制定等。

每饭从它诞生之日起，就与市场密不可分。市场是饭店经营活动的轴心，而顾客是市场的主宰。”our customer are winners.”（我们的客户是赢家）赢得了顾客就是赢得了市场；而赢得了市场，就等于赢得了成功。

这里的市场指的是客源细分市场。总经理在做长期、细致的客源市场分析研究后得出的市场定位须以相应的产品组合设计来完成其营销目标，要积极地组织市场推销工作。饭店员工的优质服务也是实现促销的手段之一，这就是服务营销的本质。

饭店作为经营企业，它也毫不例外地获得利润为自己的最终目标。企业要生存发展就要不断扩大自己的规模。“东方不亮西方亮”，多元化的经营，可以减少饭店业目前的买方市场风险。一旦饭店受到冲击，其他方面可以弥补。多元化经营，可以为饭店企业的发展寻求新的经济增长点。同时，它还能使饭店的人力资源，财力资源，物力资源得到更高层次的合理配置使用。

饭店整体运作的核心是总经理，他负责日常经营活动的全面管理和统一指挥。饭店总经理重视人力资源管理首先是选拔好饭店中高级人员。特别是选好副总经理、驻店经理及部门主管。

决策在现代饭店整体运作中居于首要地位。总经理决策水平的高低，直接影响到现代饭店的经营成果。饭店总经理如何捕捉市场经济发展的最新信息，科学掌握饭店营运发展的趋势，抓住机遇及时调整经营策略进行科学有效的\'决策，使饭店在市场中获得成功，取得良好的经济效益，这是经营决策的目的。

财务管理是饭店管理的“灵魂”。每个企业以获得的经济效益，获得利润为目标，财务决策在饭店管理中起着不可缺少的重要作用。总经理对饭店财务工作的管理，首先要抓好每年下半年制定的三年经营滚动预算，然后，再根据三年滚动预算做未来第一年经营预算。为了促使经营状况良性循环，总经理每月都要对来自于各部门的预算报告加以整合，完成整个饭店及各部门预算完成情况的分析评述，并进行研究讨论。其次，总经理还要对同行饭店的经营情况做出分析比较，了解本饭店在本地区与其他饭店的竞争中处于什么样的地位。通过分析，调整饭店的经营策略和方向。第三，总经理要依靠财务总监对饭店内部的各项财务工作进行具体管理。总经理要特别关注对成本控制，包括应收款的信用控制，开源节流的管理，关注每月每日的饭店营业情况。

饭店总经理，应该是一位出色的公共关系方面的专家。他是饭店形象的代表，做好饭店的对外公共关系方面的工作是总经理的重要职责。一个饭店的形象如何，很大程度上取决于总经理的行为及其形象，以及总经理对公关工作的态度、做法和专业程度。建立融洽、良好的公共关系，可以为饭店经营管理打下良好的外部环境基础。经营一个饭店与社会各界有着千丝万缕的联系。各级政府和部门、海内外旅行社、工商税务部门等等，都需要总经理运用公关手段，来协调和处理好与他们的关系。

建立良好的公共关系，还有一方面的内容就是要经常保持与来店vip客人的接触。饭店总经理经常访问老客户，会使客人感到荣耀和光彩。总经理有重点地拜访客人，使空和感到很亲切，会再度光临。总经理重视公共关系工作的另一层面在重视企业形象的设计。总经理要经常策划本饭店在社会各界的良好形象设计，以使自己的饭店在本地区、乃至全国和世界范围内有良好的口碑。

1。制订本部门工作计划

制订营销部年度工作计划、每月工作计划，审核各班组工作计划；根据酒店安排。分析营销部人员配备及各班组工作状况。制订全年人员配置计划。根据岗位特点、业务需要、人员素质用所需达到的目标，对各班组及员工进行合理分工。

2。明确各班组岗位职责，职责范围，工作程序，管理细则用各项规章制度，直接参与和指导各项计划的落实和完成。

3。检查各项工作

每日直接参与部分日常销售工作，检查，督导员工的服务态度，操作程度和标准是否规范。检查各班组和各班次的工作记录。检查领班的在岗情况，考核状况和完成任务情况。每月定期对部门主管进行营销业务知识和管理知识的培训与考核；每周定期与部门员工沟通两次，了解员工的思想状况。

4。组织并参加各项会议

参加酒店每日办公晨会；参加酒店每月的总结会议，汇报工作，听取酒店决策层指示；组织部门每周一召开领班例会，研讨上周工作问题，布置本周工作；组织部门每周二召开员工例会，总结上周工作，布置本周工作；必要时组织部门人员召开专题研讨会。

5。指导或直接参与对顾客意见的处理

满足顾客的合理要求；引导违纪员工，并适当处罚，以此告诫其他员工。

6。总结、评估与调整

每月、每季、年度总结本部门的工作和营业收人情况，向酒店作出书面汇报；每日听取各营销组的工作汇报。掌握部门的工作情况和客房的销售情况，并布置当日工作；根据收到的顾客反馈意见，及时调整、改善服务；负责与其他部门进行协调、沟通；签署和审核部门的文件、报表；根据工作需要和人员状况，调整部分岗位人员；尽可能掌握顾客信息，完善内部管理，提高服务质量；部门人员进行日、周、月的工作业绩评估。

根据上半年具体销售部工作情况特此对下半年销售部工作作如下部署：

一、员工培训的强化。针对员工在工作中所暴露出来的不足之处，将重点对部门相关的预订接待、各项操作流程、专业技能技巧等方面进行强化及规范化的培训，同时也要加强对员工业务能力的培训，增加服务意识。

二、主题促销活动。制定各月整体促销计划，部门将对重要节假日提前做好相关促销及包价产品，并且做好前期的宣传推广工作，以确保活动的效果和影响力。

三、加强管理，灵活激励营销机制。部门将增加一至两名销售经理，使销售部销售人员人数达到4人并一起分成两组，每组2-3人，将本地市场及外地市场进行区域某营销，扩大酒店的市场份额。销售经理将实行工作日清制，每个工作日必须完成部门规定的销售工作，以月度销售业绩完成情况及工作日清综合考核。稳定老客户，发展新客户，并及时收集宾客意见及建议，反馈给相关部门及总经理。对新开发客户消费提成比例提高，以提高新客户开发力度。

四、热情接待，服务周到。接待团队、会议、vip客户，做到全程跟踪服务，“全天侯”服务，热情周到。提供人性化服务，针对不同客户进行个性服务，限度满足客户的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案和策略。

五、做好市场调查及促销活动策划。

以市场为导向，树立市场理念就是要求营销人员了解市场、面向市场和开发市场，了解市场是了解青岛同行业的管理水平和服务水平、了解竟争对手的情况、了解市场的需求。面向市场，是密切注意市场发展、变化的动向，尽可能做到酒店产品的销售与市场的需求相适应，以取得的经济效益。开发市场要努力发掘新的市场需求层次和需求领域，引导消费。

六、提高市场竞争的\'警觉性

服务行业之间的竞争是不可避免的。酒店作为服务行业之间的竞争，实质上是服务质量的竞争、出品质量的竞争，技能水平的竞争、信息的竞争、管理水平的竞争和人才的竞争。同行酒店的竞争导致市场占有率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。

七、加强与有关宣传媒介单位的联系。充分利用多种广告形式对酒店进行推广宣传，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持与合作。

一、维护好重点客户单位，对有潜力的和重点客户进行定期上门回访。对酒店睡眠协议重新进行分类拜访并争取生意。

二、做针对性的销售，策划教师节、重阳节等促销活动，吸引湖师老师消费。

三、推出酒店vip贵宾卡，做好酒店vip贵宾卡的市场推广。

四、加大新客户签约工作，做好周边市场的开拓在12月31日前新签协议数须达到150份以上。

五、制作婚宴促销宣传彩页，在十一前面向市内进行推介。

六、策划中秋节客户答谢活动方案

七、制定部门新开发客户提成方案，加强新客户开发力度。

八、中秋节、国庆长假等推出客房超值套餐，吸引外来散客。

九、做好圣诞、元旦、春节的活动促销方案及实施。

十、对酒店内外进行圣诞节、新年装饰，营造氛围。

十一、按计划做好部门员工的日常培训工作

十二、跟进酒店日常应收款的催收工作

十三、制定部门员工行政考核制度，加强日常工作考核力度。

十四、制定新的酒店商务协议及旅行社协议模板，重新签署20xx年各单位优惠协议。

十五、努力完成全年销售目标任务。

十六、做好年终大客户答谢联谊会。

在总经理负责制的饭店经营体制下，总经理是饭店重大决策的制定者。他每年的营运性工作重点应侧重于以下几个方面：

一、饭店中长期战略规划，包括：

(1)涉及饭店今后发展方向和发展目标的重大决策，以及为维护饭店的良好信誉而开民用工业的工作，饭店内外关系的协调。每年下半年制定的后三年饭店经营的滚动式计划和在此基础上制定的下一年的经营预算是饭店规划和发展的重要内容。

(2)在此基础上制定饭店的设备设施维修保养更新改造计划。饭店的设备设施维护良好，这是饭店资产保值增加的前提。

(3)饭店的经营发展方向和经营战略的制定和确立。

(4)饭店人力资源的开发和管理计划的制定等。

二、饭店市场推广

每饭从它诞生之日起，就与市场密不可分。市场是饭店经营活动的轴心，而顾客是市场的主宰。””(我们的客户是赢家)赢得了顾客就是赢得了市场;而赢得了市场，就等于赢得了成功。

这里的市场指的是客源细分市场。总经理在做长期、细致的客源市场分析研究后得出的市场定位须以相应的产品组合设计来完成其营销目标，要积极地组织市场推销工作。饭店员工的优质服务也是实现促销的手段之一，这就是服务营销的本质。

饭店作为经营企业，它也毫不例外地获得利润为自己的最终目标。企业要生存发展就要不断扩大自己的规模。“东方不亮西方亮”，多元化的经营，可以减少饭店业目前的买方市场风险。一旦饭店受到冲击，其他方面可以弥补。多元化经营，可以为饭店企业的发展寻求新的经济增长点。同时，它还能使饭店的人力资源，财力资源，物力资源得到更高层次的合理配置使用。

三、饭店人力资源开发

饭店整体运作的核心是总经理，他负责日常经营活动的全面管理和统一指挥。饭店总经理重视人力资源管理首先是选拔好饭店中高级人员。特别是选好副总经理、驻店经理及部门主管。

四、饭店经营决策

决策在现代饭店整体运作中居于首要地位。总经理决策水平的高低，直接影响到现代饭店的经营成果。饭店总经理如何捕捉市场经济发展的最新信息，科学掌握饭店营运发展的趋势，抓住机遇及时调整经营策略进行科学有效的决策，使饭店在市场中获得成功，取得良好的经济效益，这是经营决策的目的。

五、饭店的财务管理

财务管理是饭店管理的“灵魂”。每个企业以获得的经济效益，获得利润为目标，财务决策在饭店管理中起着不可缺少的重要作用。总经理对饭店财务工作的管理，首先要抓好每年下半年制定的三年经营滚动预算，然后，再根据三年滚动预算做未来第一年经营预算。为了促使经营状况良性循环，总经理每月都要对来自于各部门的预算报告加以整合，完成整个饭店及各部门预算完成情况的分析评述，并进行研究讨论。其次，总经理还要对同行饭店的经营情况做出分析比较，了解本饭店在本地区与其他饭店的竞争中处于什么样的地位。通过分析，调整饭店的经营策略和方向。第三，总经理要依靠财务总监对饭店内部的各项财务工作进行具体管理。总经理要特别关注对成本控制，包括应收款的信用控制，开源节流的管理，关注每月每日的饭店营业情况。

六、饭店的公共关系

饭店总经理，应该是一位出色的公共关系方面的专家。他是饭店形象的代表，做好饭店的对外公共关系方面的工作是总经理的重要职责。一个饭店的形象如何，很大程度上取决于总经理的行为及其形象，以及总经理对公关工作的态度、做法和专业程度。建立融洽、良好的公共关系，可以为饭店经营管理打下良好的外部环境基础。经营一个饭店与社会各界有着千丝万缕的联系。各级政府和部门、海内外旅行社、工商税务部门等等，都需要总经理运用公关手段，来协调和处理好与他们的关系。

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！