# 酒店康乐部年度工作计划通用 8 篇

酒店康乐部年度工作计划通用 8 篇

利用现有的渠道做好酒店业务的宣传工作以便于吸引更多的客户；但如何最大化利用酒店本身的资源来吸引客户是作为营销人员的自己需要思考的问题，下面我带来的酒店康乐部年度工作计划，希望大家喜欢！

酒店康乐部年度工作计划篇 1

一、详细措施

1、明确职责 明确目标

酒店已经明确了以喻总为核心的新届领导班子，把酒店全年的经济目标明确分配到部门，考核到部门，责任到部门。并把经济目标融入到日常工作中去，做到有计划、有指导、有跟踪、有总结，有效地将计划性工作，应急性工作亲密结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月计划、总结，对各项工作有效落实，按计划步骤予以推动实现。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评，奖罚。只有职责尽到了工作才能到位，只有工作到位了目标才能实现。

2、加强培训 提高档次

酒店出卖的不是产品，而是服务，这就是为什么有人住几百元甚至上千元的酒店觉得合算，而住十几元几十元的招待所反觉得不划算的原因。

酒店服务档次决定酒店效益，酒店服务水平是酒店的核心竞争力。

在硬件已定的前提下，服务水平决定酒店档次，而服务水平的提高又依靠于员工的综合素养，很多大型酒店员工素养的提高主要靠聘请，他们制定较高的标准，不合格的坚决不要，录用了的一旦不合格又可马上辞退，最后大浪淘沙，留下的都是精英，无需很多培训已经素养很高。但我们爱来客不行，我们酒店的工作环境虽然不差，但薪资只在中档水平，素养较高的女生也很难招到。所以，我们酒店服务水平的提高只有完全依靠于培训了。我们爱来客应该如何利用培训提高员工的综合素养，提高酒店的服务质量呢?

根据酒店实际，我们决定从以下几个方面入手：

1、结合季度经济任务，以酒店进展和岗位需求为目标，切实提高员工熟悉培训工作的重要性，乐观引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培育一支服务优质、技能有特色的高素养员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断进取的智能型员工。 2、以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理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酒店员工迫在眉睫的知识需求。因此我们打算加大对管

理人员专业知识的培训力度，定期组织由酒店领导主讲的培训，并邀请资深经理人或专家来酒店培训，籍以全面提高酒店管理人员的综合素养。

(2)财务、收银、总台、房务中心等作为酒店优质服务的重要窗口，一般话、礼仪水平的不足，服务意识不佳，势必会对酒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一般话、礼仪水平和服务意识，酒店将于近期开展一般话、礼仪，服务意识培训课程。详细计划如下：

a 时间：拟于 8 月份起开展，以 10 个月为一个周期，每周安排两节培训课(共计 24 课时)。b 目标：提高员工一般话会话能力，懂得基本的常规酒店礼仪，并能娴熟的运用到工作实际中去。

c 对象：财务部、前厅部、房务中心、收银员等全体员工强制要求参加。其它岗位员工允许自愿报名参加。

d 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，借以考察员工把握程度。培训结束后，总经办将进行一次大考核，全部培训内容都将成为考核内容。e 激励与惩罚机制：

A 、对于考试成果优秀的员工给予工资晋级，B、在年度评比优秀员工时给予优先评比 C、对于考核不合格的人员给予补考，并延缓晋级直至合格。

(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(上交总经办)并落实执行，总经办负责跟踪监督，并对培训提出合理建议。 ②、员工入店培训

员工办理入职手续后-的培训内容有：员工手册、酒店概况、服务礼仪、行为规范、服务意识、平安知识、服务技能、酒店知识、消防知识等，然后是员工转正考核和员工晋升考核。新进员工是酒店经济活动中的新生力气，增强素养，磨练技能，使之尽快与进展迅速的酒店同步提高。

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：组织意识，岗位责任状、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。

员工培训一般由部门根据需要和要求自行安排，所培训的内容报总经办存档即可，总经办予以指导、抽查，并对新进员工每月开展一至两次(详细情况视新员工人数而定)培训，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，每次利用下午 14：00-16：30 进行培训。培训后总经办将进行考核，考核结果将作为员工转正的依据。 ③、一专多能培训

培育“一专多能”型人才是本酒店培训工作的主题。合理配置人力资源，培育一专多能的复合型人才是我们培训工作

的重中之重。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作。

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

(2)总经办于 7 月份开头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育。

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

3、把握成本 节能降耗

把握成本就是就是直接增加利润

1、紧缩人员编制。

2、合理把握原材料，合理回收、搭配，削减不必要的浪费。

3、节约水电等能源。

4、把握损耗，兑现赔偿。

5、请兼职会计师做账合理避税等。

酒店康乐部年度工作计划篇 2

转眼间 20__年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾 20__年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微

不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6 月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

1.负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作，

2.负责吧台酒水的供给和酒水质量的检查。

3.每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中阅历的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

1.由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例 1 楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。

2.仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。

3.年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，在工作上也常常出错。

4.客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20__年的工作想法说一下：

1.面对部门人员缺少，乐观协作前厅管理人员完成大型接待。

2.鼓动员工，乐观协作班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

3.建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

4.针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：（1.）客人寄存酒水做好寄存卡的交接，（2）在寄存卡上注明存放时间，（3）对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5.再次建议酒店执行考勤打卡制。

最后诚心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将专心工作提高自身素养和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

酒店康乐部年度工作计划篇3

为了进一步规范酒店工程部工作效率，提高员工服务质量，突出“快速、正确、机灵”的服务理念，同时也是对有关部门服务工作的一次检阅，最终达到提升酒店整体工作水准，经领导决定，在全店范围内进行一次工程部技能大赛，现将有关事宜通知如下：

一、指导思想

参照国家旅游局星级酒店服务评定标准，结合酒店自身实际工作情况而制定出大赛标准、操作程序，以规范服务为竞赛目标，以留意服务中的细小环节为重点，提高酒店的硬件质量，达到相应星级酒店的要求。

二、组织机构

人力资源部负责竞赛的协调工作，各部门负责本部门此次竞赛的详细事宜，应乐观协作竞赛中各项工作的顺利开展。

裁判长：

副裁判长：

裁判员：

三、竞赛时间、步骤

1、x月，详细时间另行通知

2、x月份全月为各部门宣传、组织练兵等做打算阶段

3、酒店对工程部工作质量的要求和本部门的培训工作、有计划地进行综合性培训

四、竞赛项目

工程部规章制度、

常规临检流程

工程部工具知识问答

特大事件应急处理方案、

空调机常规维护方法、

空调常规故障排解方法

强弱电故障排解方法

五、竞赛内容

操作技能

六、奖项设置及名额

1、部门一名“全能明星”奖（技能竞赛第一名获得者）、100 元，从 x 月起员工工资上调 x 元、日薪员工上调 x 元/天，发证书

2、部门一名“最佳维修工”奖、x 元、发证书

3、部门一名“最佳勤劳奖”奖、x 元、发证书

4、获奖人员公开通报表彰，在酒店刊物内宣传。

七、其它事宜

1、 部门报评分标准表至人力资源部，并负责本部门竞赛的安排事宜 ；

2、 月 日至 月 日，为竞赛阶段，详细时间另行通知；

八、要求

1、部门要高度重视此项工作，由部门负责人亲自参加，精心组织，广泛宣传动员，号召员工乐观参加；

2、竞赛不是目的，旨在提高员工的工作技能，要把工作重点放在对部门员工的培训和提高上，争取使酒店的硬件质量跃上一个新的台阶；

3、竞赛用具由工程部自备。

酒店康乐部年度工作计划篇 4

回想在这几个月我学习了很多的关于活动策划及酒店宣

作如下计划：

在上半年分别作了：酒店的情人节宣传、前厅的养身茶、三八妇女节、及客房部的环保消费，健康有礼，三国小商品等宣传。在此期间没有抓住酒店设计的要领，但是在黄总，苏经理及酒店的集团美工的耐心帮助下，我找到了设计要领，并且在其后来几个月得到了逐步的提高。

在设计期间我和文员林俊平同时讨论了另一种宣传方式，利用酒店现有的视频工具，制作出了视频动画宣传方式，大大改善了以往的图片滚动播放宣传单一的方式，使其宣传更为生动好玩。

但是，在宣传方面，除了以上进步的外，我们在宣传上还应该进一步提升自己的技能和宣传文字的功底，比如：在宣传是不要用直白的语言说活动。而因该为其包装。父亲节的这次活动征集就是一个很好的例子。在征集方面不能写的太直白，文字方面应该更加温馨动人心恳。所以这次改为“感恩父亲节，祝福大征集”这类似的语句。

酒店康乐部年度工作计划篇 5

根据酒店__年整体经营目标以及__年客房部成本费用把握指标的相关要求，特制定全年工作计划如下：

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 、

等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向进展。__年将建立一整套客房部完整的管理制度》。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。

（该项工作完成时间：__年 1 月 31 日前）

二、部门成本费用把握。

__年客房部总成本费用必须把握在 249.3 万元以内。客房部将通过制定 节能降耗方案及实施方法 ，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，可以将现行住客房间布草 一日一换 制度更改为 一客一换 制，削减布草更换洗涤次数；

2、严格把握房间内各种耗品的配备使用量。

3、 水、电、煤气 使用的严格把握，也是 节能降耗 的重要举措之一（该项工作执行时间：__年 2 月 1 日至 15 日完成实施打算阶段的相关工作，并定于__年 2 月 16 日起开头实施，并在详细实施过程中不断改进完善）

三、部门培训工作。

客房部要在__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全部员工进行礼仪礼貌、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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/646203043044010230