# 酒店客房周工作计划和总结(实用15篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-06-01

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。酒店客房周工作计划和总结篇一工作计...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**酒店客房周工作计划和总结篇一**

工作计划网发布酒店客房部2024工作计划，更多酒店客房部2024工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于酒店客房部2024工作计划的文章，供大家学习参考！

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。

**酒店客房周工作计划和总结篇二**

酒店客房是任何酒店的支柱产业和综合形象门户，客房部的工作人员和管理制度直接影响着酒店的发展、形象的体现、口碑的建立。我们知道客房部所存在的问题很多，因为酒店规章制度、管理力度，待遇福利、员工业务能力、客户素质等因素，造成管理不到位，制约了酒店的发展。俗话说：“酒店行业无小事”。最近，我对客户部通常出现的问题进行了归纳整理，大致有以下几类：一是房间卫生问题。上次有一个服务员在做清洁的时候，由于粗心遗留了一两根头发在浴缸里，当晚上客人就寝时发现浴缸里有头发，就会认为是服务员没有清洗过的，而头发又是酒店卫生最忌讳的，于是招到了客人的投诉。二是工作效率问题。比如客人更换房间之后，客房中心人员未通知洗衣房，导致客人没有收到衣服，而送错房间又给其它客人带来不便，最后引起不必要的麻烦。三是工作态度问题。很多服务员或工作人员责任感不强，心态不好，得过且过。事不关己，高高挂起，做与不做一个样，饭照吃、工资照拿的懒散心态。四是人手不够问题。因为酒店发展较快，最近生意也很好，可是员工流动性较大，导致人手不够，常常是一个员工做几个岗位的事情。

客房在酒店中的重要地位以及它是酒店经济收入的主要来源，客房管理的问题也越来越受到了领导人的关注，因此只有解决问题，才能使客房部壮大，使我们的酒店立于酒店业林的不败之地，赚取利益的最大化。针对以上列出的问题，作出如下对策：

开展员工培训工作是提高员工素质的重要手段，同时员工的培训工作，也是员工激励的\'一项重要内容，是吸引人才的一个重要方面。通过员工培训提高员工队伍的素质是酒店发展的基本途径，也是酒店人力资源管理的一项重要工作，如可采取员工之间交叉学习、举办各项培训课程指导、开展各项技能比赛等，不但可以培养员工的工作兴趣，帮助员工策划职业生涯，而且可以让每个员工学到一技之长，工作上更有激情，也更有责任感。让适合做什么工作的人去做什么样的工作，这是一个田忌赛马的游戏过程，对此，建议领导对员工工作职责进行考核，公开、公平执行公司奖优罚劣、奖勤罚懒的制度。即让员工明白，前途是靠自己努力出来的，机会是要自己去把握的，没有付出是得不到成功的。

信息沟通是加强部门之间协作和配合的前提，信息越来越成为企业开展经营管理劳动所依赖的重要资源。信息载体高速发展的时代，为什么会常常出现信息错误?因为部门与部门之间、领导与下属之间、同事与同事之间、员工与客户之间都有可能由于出现某种矛盾或误会，造成互不理解，互不搭理的局面，从而影响到酒店的利益。现在酒店大多配备了完整的信息沟通平台，但只有加强部门的交流合作，形成相互配合、相互进步的一种长效机制，才能从根本上提高工作效率。

在工作中还应培养员工中的模范作用，以做标榜。不论员工是什么职位，在每天、每周、每月能完成自己的工作外，还能无条件帮助他人完成他人工作以做评选基础。当然，在这前提下，员工的行为规范，服务意识，服务质量都可以作为评估分数的参考。所谓的模范，在评选员工的基础上，除了工作量以外的评估，还需要对员工的核心竞争力的进行评估，核心竞争力就是模范员工平时的服务质量，服务态度，行为规范，这些东西，并不是每个人都可以做到的，而且是需要艰苦的去坚持下去的。通过模范的标榜、开展有益有趣的文娱活动，倡导创先争优的意识(部门创造先进，员工争取优秀)，在酒店营造全员学习、争当优秀，奋发有为、敢为人先，锐意创新、团结合作的精神面貌。

攻城为下，攻心为上，制定理想的处理方案。可以召开全体或者职称客房员工会议，让每个员工深刻了解，发现问题、处理问题和自身发展的重要性和必然性。为了员工自身的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力、有思想的员工参与到酒店筹谋和计划的行列。根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的物质待遇和职位，增加员工在酒店的幸福感。让员工自己有被酒店认可的归属感，因为让员工做主角，最大的好处在于维护这些制定出来的制度，并用自己的行动感染其他员工，从而不用以领导为中心，毕竟领导的力量是有限的，团队的体现是最具价值的。

酒店业是一棵长青树，但只有不断地除草、施肥、浇水，它才够更加兴旺。我们要加强酒店的制度管理，加强各个部门的沟通，提高酒店服务的质量，让酒店每位员工都有如家的归属感和幸福感。我们要认认真真接待每一位客人，仔仔细细处理每一件事，做到急客人之所急，想客人之所想。客人想到的我们必须提前想到,客人没有想到的我们也应该想到。酒店做的就是一种理念和完善的服务，我们在服务上要有自己的特色，要超越其它酒店，提供人无我有，人有我优的服务意识!

**酒店客房周工作计划和总结篇三**

客房部酒店的一个非常重要部门，它连接酒店管理部门、酒店前台、以及酒店客人的一条纽带。客房部的管理酒店管理中的一个重要组成部分，客房部管理的好坏，将直接影响酒店的形象以及酒店的营业状况。鉴于客房部在酒店管理中的重要作用，应做好以下工作：

了解酒店管理者的管理思路，如：客房部、前厅部、洗衣房的对接工作。以便于客房部很好的执行。

了解管理层的管理模式。客房部应定期向酒店管理层汇报客房部的工作；可通过书面或口头的形式。如：客房部卫生等情况、员工辞职、招聘等。

了解酒店客房状况，如房间数量、位置、客房物品否完好。并做记录。了解客房部员工的具体情况，如哪些以前曾经从事过客房部工作。哪些从未接触过的新员工，以便在以后的客房部员工培训过程中有针对性。

1、新员工入职培训：对于新入职的员工，需向新员工全面详细介绍酒店状况、公司制度及客房部制度。并且必须进行技能和素质培训，培训原则：主管带头、以老带新。且培训后，需对培训内容进行逐一检查，对于不达标的员工应在主管的督促下进一步强化培训，直到达标为止。对于始终不达标的员工，客房部有解聘的权力。

在职员工培训：客房部应定期组织在职员工进行培训（培训频率大概1到2周一次），培训之后也需要对培训内容进行抽查。另外，为了提高客房部员工的整体素质，客房部还可以举行技能竞赛等活动，以提高员工的热情和积极性。

2、应做好月、周、日工作计划。如客房部员工排班情况、休息情况等。细化到日，需要每天举行晨会，由主管或领班主持，主管需了解迟到、到会员工数量等。客房部员工需向领班或主管汇报工作情况，以及工作中遇到的问题。晨会结束后，主管或领班根据客房入住情况及上班员工数量，合理安排清扫任务，应做到公平、公正、高效。对于客房部员工，在清扫过程中如遇到特殊情况，应及时向领班或主管进行汇报，不得隐瞒。清扫结束后，须由领班或主管对清扫房间进行检查，检查合格方为空净房。楼层服务人员应将每天清扫情况记录，交由领班或主管进行核查。以便于领班或主管核查当天发生的特殊情况。

3、应制定公平、公正、合理的的奖惩制度。对于做的好的员工，将给与奖励，如休息奖励、口头嘉奖等。对于不能很好完成工作的`员工。应给与口头警告、扣工资等惩罚。另外，对于房间卫生不干净、客人投诉、迟到早退等员工，主管应采取相应的措施。

参与制定客房部管理规范，如上下班时间、员工工作流程、员工奖惩制度、员工培训制度等。

当客人入住时，当客房中心接到总台入住电话，客房中心需做好迎接客人的准备，直到将客人领到房间位置。在客人入住过程中，客房中心人员须礼貌、耐心的解决客人遇到的问题，不得与客人争吵。客人退房时，总台通知客房中心查房，客房人员需仔细、全面的检查房间消费情况、物品损坏情况等。及时、全面、仔细的向总台汇报。另外，客房部应该的注意事项：如不能在客人不经过同意的情况下进入客人房间、不得在客房中心大声喧哗等等。

与洗衣房的对接中，客房部应在每天固定的时间，向洗衣房沟通大概退房的房间数量、需要清洗的被单、布草情况，以便于洗衣房能够很好的安排工作。

应了解客房部向仓库领取客房用品的流程、时间以及向仓库提交客房用品使用情况。对于客房部急需使用的物品，客房部应如何及时向仓库报备。

具体时间安排：

三、四，大概需要一周左右的时间。其余部分大概需要两到三天左右时间。

对于以上工作安排，可同时进行，且需在不影响客房部正常工作的情况下执行。

以上工作之后，将重点放到客房部的管理上面。当制定好工作规范、工作排班表之后，报管理层批准，将严格按照以上内容开展工作。并定期向管理层汇报客房部工作情况。

**酒店客房周工作计划和总结篇四**

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。

5、用心服务：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。

自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。

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。

酒店客房部辞职报告

酒店客房部主管竞聘书

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

酒店保安部工作计划

客房部年终总结报告

客房部经理应聘书范文

**酒店客房周工作计划和总结篇五**

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。身为客房部经理，在上月还没有完成的工作项目的情况下，将在这个月的计划中进行，这是我的十月份工作计划请检阅!

根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、墙纸胶等相关保养清洁用品。

3.控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，(例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目)增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4.客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决;对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

5.客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工--话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量;争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

重点：

1、部门建立工作管理制度(奖罚制度)

2、将部门管理层其员工定位

3、配合督促工程部将洗手间工程问题解决

4、把房间消费、布草统一标准管理(做到随时有交接无漏洞)

5、解决房间配置问题(必须统一标准化)

以上报告和敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵见意，并借此机会，向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往，不负众望.为xx酒店的发展奉献绵薄之力!

**酒店客房周工作计划和总结篇六**

客房部xx年度的工作总的来说比较平稳，只是在年底因酒店自身原因造成员工情绪不稳定，给部门工作带来一小段时间的停滞，酒店问题解决后，虽员工的情绪已稳定，但仍有不少后遗症（如卫生、服务、仪容仪表、礼貌礼节等不到位），很难在短时间内恢复原来的状态。

而今，我们迎来了崭新的xx年，这将是一个新的开始，不单只为客房部复原，更为实现本年度酒店评四星的目的，本部门工作将从以下几方面着手进行：

1.狠抓员工做为酒店人的服务意识和卫生意识。

2.改善部门员工的精神面貌，使之具有积极向上的团队精神。

注重仪容仪表、礼貌礼节，从我做起，从基层的管理人员做起，为员工树立良好的榜样，带动全体本部员工做合格的酒店人。

1．保持办公室整洁，实行轮值清扫制度，清扫工作由房务中心文员负责。

2．客房卫生须按部门制定的客房卫生标准的要求执行，由楼层领班负责检查、监督，若因卫生质量问题引起客人投诉，本部门将依照奖罚制度给予处罚。

3．公区卫生由各楼层服务员负责清扫和保持，由各领班负责检查、监督。

4．楼层计划卫生由领班按本部计划卫生表进行合理安排，并负责检查、监督。

5．楼层服务员负责地毯的日常保洁，并配合pa人员对地毯的清洗，领班负责地毯洗涤质量的验收工作。

1．培训员工的专业知识和服务技能、技巧，以求达到为客提供优质服务的目的`。

2．提倡以“宾至如归，宾客至上”为服务宗旨，为客提供个性化服务，以赢得更多回头客，为酒店创收。

1．培训员工正确的使用设施设备，避免因操作不当而损坏。

2．注重设施设备的日常保养和检修，若发现维修问题及时报工程部维修。

3．积极配合工程部对客房设施设备的定期检修。

**酒店客房周工作计划和总结篇七**

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”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。xx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：xx年3月31日前）

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、“水、电、”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一，进一步做好能源的控制，提倡全员节能，客用品的每日领用表格继续使用的同时，每月将员工个人的领用量汇总比较，查找中间问题（该项工作执行时间：xx年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于xx年2月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

客房部要在xx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。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。

（该项工作执行时间：xx年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于xx年3月31日前完成第一次部门培训工作）

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的重要组成部分，也是明年工作的重点之一。必须加强日常吸尘维护工作力度，部门内员工必须掌握各种水溶性、油溶性污渍的清除方法，并养成及时发现及时处理的习惯，有效解决目前地毯维护差，损耗大的问题；制定《周期性清洁项目》，将各种卫生死角纳入计划性卫生工作，并严格组织有效实施，保证客房部整体卫生质量的稳步提高。在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养，确保设施和设备的完好率。日常的设施维修及时上报并跟进维修及使用情况；另每季度对房间的设施设备大检查一次，将维修问题汇总上报工程部。

（该项工作执行时间：xx年2月1日起开始实施）

宾客满意度，一直是衡量酒店服务质量高低的重要指标，这就要求我们在明年工作中必须进一步加大各部门之间的沟通频度，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求，提高宾客满意度。

（该项工作执行时间：xx年2月1日起开始实施）

2、提高服务质量方面

1）多提供一些个性化服务，吸引并留住更多的回头客。部门准备在人员编制上增加一名专员，主要负责客人服务信息的收集及部门细节化、个性化服务案例的收集。每日跟进部门员工对客的细节服务及个性化服务，确保服务质量有明显的提升。

2）在客遗留的管理上与前厅部携手，将在客房内的遗留物品，客房部管理的同时前厅部做好备忘，使客人在第一时间内可以得到准确的遗留信息。

3）酒店各部门给予提供的对客服务信息，我们将高度重视，确保对客服务流程的完整及完美性。

总之，xx年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摈弃前嫌，以更加饱满的工作热情，严谨求实的工作态度，高效优质的服务理念，与酒店其他部门一起笑迎四方宾客，为xx年经营目标的实现不懈努力！

**酒店客房周工作计划和总结篇八**

1)在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养，确保设施和设备的完好率。日常的设施维修及时上报并跟进维修及使用情况;另每季度对房间的设施设备大检查一次，将维修问题汇总上报工程部。

2)部门在房间设施的养护上严格按照养护制度执行，例如：每季度的床垫翻转、家具上蜡养护，皮革及不锈钢、地毯的定期保养等。

1)多提供一些个性化服务，吸引并留住更多的回头客。部门准备在人员编制上增加一名专员，主要负责客人服务信息的收集及部门细节化、个性化服务案例的收集。每日跟进部门员工对客的细节服务及个性化服务，确保服务质量有明显的提升。部门首先要将先前所做的房间留言服务、千纸鹤的摆放、每日干果的赠送做好，在此基础上集思广益，做出更多的感动案例。

2)在客遗留的管理上与前厅部携手，将在客房内的遗留物品，客房部管理的同时前厅部做好备忘，使客人在第一时间内可以得到准确的遗留信息。

3)酒店各部门给予提供的对客服务信息，我们将高度重视，确保对客服务流程的完整及完美性。

加大培训力度，提高员工的服务意识，提高工作技能及服务效率。部门计划：第一度和第三季度培训主题是：部门规章制度及工作流程方面的`理论培训，第二、度和第四季度培训主题是：各项业务的情景模拟实操及开展部门的业务技能大比武。

进一步做好能源的控制，提倡全员节能，客用品的每日领用表格继续使用的同时，每月将员工个人的领用量汇总比较，将此项的考核结果与绩效奖金挂钩。

1)部门每周的管理沟通会照常进行

2)代领员工学习《第四期绩效考核方案》，根据方案中的奖罚条例对部门的员工进行公平公正的考核，使做的好的员工能拿到高额的奖金，付出和得到成正比。

3)使管理现场化，多进行现场巡查，及时纠正工作中的不足。

**酒店客房周工作计划和总结篇九**

酒店客房部年度工作计划、酒店客房部全年工作计 划、酒店客房部工作计划范文

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。

1 / 22 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。(愛寫作网 )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。

2 / 22

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。

一、减少服务环节，提高服务效率

3 / 22

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

4 / 22

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。

?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，如此高的话务量使中科软件园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。

?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。

?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。?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。

?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。

5 / 22(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

?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。?收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。?委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。?店内查询。

6 / 22

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。

.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请 7 / 22

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 8 / 22

1.领班工资基数为700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。

四、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。

一、落实层级管理，重视执行力，不断推进部门的管理制度建设

9 / 22

求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。 执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量 (1)、深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所 10 / 22

负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用;做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控;杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、09年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题;其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品;最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围。要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗“这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基本功训练。

12 / 22

(2)重视岗位培训，持之以行抓好班前班后会工作 业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在职的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组

总结

会，以加强员工与管理人员的沟通和了解，互通情况，统一思想、提高认识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3)、适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。四、管理工作方面

(1)、加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2)、加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3)、继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情 13 / 22

况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求最大利润。

(4)、加强团体建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。(5)、加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6)、加强维修保养工作。五、其他方面

(1)、加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2)、加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

3)、做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

(4)、进一步强调信息传递的高效、畅通性。工作指令 14 / 22

和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

首先，我先谈谈什么是管理?在日常管理过程中，管理资料和规章制度很容易可以张贴出来，但是，任何理论与实际操作是有差距的。真正实施过程中，管理制度是死的，而人却是活的，每个人都有思想，有性格，有脾气，有感情，怎么去管理和操作，并不能让人认为是在纸上谈兵，而是实实在在的去执行，去思考解决。只有把计划实施，把能力体现，这才是解决任何问题的根本保障，在这个过程中，才可以让员工感受到从而受到感染。所以，管理就是把书面的管理制度去有效的执行，把不足之处逐渐完善，以制度为中心，用制度去实施，去逐个攻破问题和管理瓶颈，从而达到制度和管理的有效结合与完善，继而制定问题的解决方案。

15 / 22

可以避免员工领导层次之间的隔阂.。所谓取之于民用之于民，问题的发现与解决，只有集思广益，让所有部门员工都有参与的权力，然后评估考核员工能力，制定奖励升迁，才能在工作中高效的完成任务。

不完善并不是没能力，但不去完善就是绝对的没能力!攻城为下，攻心为上，制定方圆的处理方案。首先召开全体或者职称客房员工会议，让每个员工深刻了解，发现问题处理问题和发展事业的重要性和必然性。为了事业的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力有思想的员工可以参与为酒店筹谋和计划的行列，根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的待遇和职位，让其有发挥的机会，因为让员工做主角，最大的好处在于维护这些制定出来的制度，并用自己的行动感染其他员工，从而不用以领导为中心，毕竟领导的力量是有限的，团队的体现是最具价值的。

采用专人专职的管理方式来计划人力资源应用。这是最需要改革的地方，也是一个田忌赛马的游戏过程，让适合做什么工作的人做什么工作，对此建议对员工工作职责进行考核，使其知道，员工定岗在其位，对其位了解多少，了解的是理论知识还是理论和实际能力都具备的。当然，在这个过程中不可能缺少能力的培养方案，这样不仅可以帮助员工策划职业生涯，而且可以让每个员工更有激情，更敬业。

在工作中还应培养员工中的模范作用，以做标榜。不 16 / 22

论员工是什么职位，在每天每周每月能完成自己的工作外，还能无条件帮助他人完成他人工作以做评选基础。当然，在这前提下，员工的行为规范，服务意识，服务质量都可以作为评估分数的参考。所谓的模范，在评选员工的基础上，除了工作量以外的评估，还需要对员工的核心竞争力的进行评估，核心竞争力就是模范员工平时的服务质量，服务态度，行为规范，这些东西，并不是每个人都可以做到的，而且是需要艰苦的去坚持下去的。计划职业生涯和让员工有发挥舞台，那每个员工一旦发现自己没有发挥的空间和余地，都会毅然离开的。当然，混世魔王型的员工除外。

17 / 22 事情站在员工的角度去想象，为什么他会产生这种思想，从而找到解决方法，并建立起让员工发挥舞台的空间，让员工说话的空间，让员工爱自己的部门，对工作有归属。目前，相信客房根本没有留住人才的计划，人员的流动性很大，这是财富的流失，因为走的人里面也有人才，只是，部门哪里知道呢，哪里会关心和关注呢!这一个小小的学问，演绎着一个浩瀚的哲学。

投诉与建议的有效管理实施方案，奖励和惩罚条例的拟订。由领导或专人直接管理投诉建议箱，通过这些投诉和建议，不断的完善和发展酒店，在此，首先需要让更多的员工明白，知道错误、承认错误、发现错误、改正错误是一种美德。不要让包容起来的错误，把原本可以解决的问题埋没，他日再次发生的时候，就可能成为风暴，席卷着酒店的人力财产和物资财产。把不足的地方，做成解决方案，然后把问题解决。在酒店的客房部，多少都存在着很多普遍的问题，但是，关键是如何让员工感受领导对他们的关心，对前事物的宽容与对问题的解决方案。

最后，我想用数字的关系:100与1与101的表示数目的关系来说明酒店的宗旨和理念。

100是十个十比喻多，如百家争鸣、百花齐放。1是最小的正整数。成功率是算术上的不等式，但运用在服务上，是非常 18 / 22 有哲理名言。

认认真真接待好每一位客人，争取每一位回头客，成功率是100%。而得罪一位客人将前功尽弃，客人互相传播遭遇的不快，将损害酒店整体形象，得罪一大批客人，成功率是0。

100与101的关系:101%的满意度是酒店自我加压的优质服务，服务到顶也就是100%满意。不可能有101%满意度。所谓101%顾客满意度是从各方面满足客人的需求，做到急客人之所急，想客人所想，客人想到的我们必须提前想到。客人也有想到的我们也应该想到。在服务上要有自己的特色。酒店做的就是一种理念和完善的服务。要超越其它酒店，提供人元我有，人有我精的创新服务!1、酒店开业初期，员工自律性差、服务意识不足，以家长式管理为主，使员工的自律性和服务意识在短时间内得到提高;2、随着员工自律性、服务意识的提高和部门运转机制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，激励员工表现自我，培养人才。

1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入; 2、培训员工销售意识，提高员工的销售技巧，积极销售酒店产品。收集宾客意见，是提高酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。做好设备设施的维护保养工作，避免固定资产流失和减少设备设施的损坏，提高设备设施的效率。

在满足客人要求的前提下，合理制定客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、客房用品定额管理

d、推行“4r”做法

4、意外事故的防范工作; 22 / 22

**酒店客房周工作计划和总结篇十**

20xx年客房完成的营业总额为x元（其中住房总收入为x元、客房杂项金额为x元），月平均营业额为x元（其中月平均住房收入为x元，月客房杂项金额为x元），累计住房总数达到了x间，年度平均房价为x元，住房率为x%。根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以\"能高则高\"、\"不留空房\"、\"留住每一位宾客\"为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为\"多功能会议厅\"但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。

十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在20xx年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在20xx年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在xx月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持\"员工自查、部长检查、经理抽查\"的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种\"赶房\"的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在20xx年年尾时下达了20xx年的相关工作安排，其中有一项是将20xx年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通。

1、完成春节期间各部门备用物资的采购；

2、完成六楼广告霓虹灯、废品和潲水回收的合同拟定及签订；

3、召开供应商协调会，安排春节物资供应工作，保证不影响酒店正常经营；

4、经过市场调查，并通过三家废品收货商报价，确定酒店负一楼废品收货商；

6、完成歌舞剧院房屋租赁合同的付款审批手续；

7、召开部门工作会议，传达酒店会议精神，学习a模针对采购部的相关文件，并将其认真贯彻落实到实际工作中。

9、初步完善物资价格库的信息，以熟悉掌握采购物资价格动态；

11、完成pa保洁设备的市场调查及招标邀请；

12、完成锅炉保养合同的谈判；

13、督促各部门按时提交x月份采购计划，以利于降低、控制采购成本。

**酒店客房周工作计划和总结篇十一**

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程，酒店客房主管工作计划。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1)、管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3)、管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1)、深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2)、加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3)在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽能力控制营业成本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用;做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控;杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

(1)、17年上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题;其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品;最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

(1)、客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围，工作计划《酒店客房主管工作计划》要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗“这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

**酒店客房周工作计划和总结篇十二**

通过分析比较xx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6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。pa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。

xx年，我部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx。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。

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，并且到场监督，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。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，把在工作纪律、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，xx年，我部平均每间房（不含折旧）的出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房的毛利为xx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。

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。

**酒店客房周工作计划和总结篇十三**

2、随着员工自律性、服务意识的提高和部门运转机制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，激励员工表现自我，培养人才。

1、做好接待服务，让客人宾至如归；

2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；

3、不断地对员工进行培训，提高服务质量个性化服务、无干扰服务

1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入；

2、培训员工销售意识，提高员工的销售技巧，积极销售酒店产品。

收集宾客意见，是提高酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。

做好设备设施的维护保养工作，避免固定资产流失和减少设备设施的损坏，提高设备设施的效率。

1、建立设备设施档案；

2、建立设备设施日常管理制度；

a、做好培训工作

b、制定保养制度

c、做好相关记录

d、制定报损、赔偿制度

e、定期盘点

3、做好设备设施的维修保养工作

a、设备日常维修保养

b、设备的逐级检查

c、设备的维修处理

4、做好设备的更新改造工作

a、常规维护

b、部分更新

c、全面改造

在满足客人要求的前提下，合理制定客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、客房用品定额管理

确定客用品的数量定额加强计划管理

a、一次性消耗品的消耗定额

b、多次性消耗品的`消耗定额

c、确定客房用品的储备定额

2、客房用品的日常管理

a、定期发放

b、正确存放

c、控制流失

建立客用品管理责任制、楼层领班对服务员的控制、客房部对客用品的控制。

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

d、推行“4r”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品。

e、做好统计分析工作

1、客人资料保密工作；

2、防盗工作；

3、防火工作；

4、意外事故的防范工作；

**酒店客房周工作计划和总结篇十四**

酒店客房工作计划

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，酒店客房工作计划。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，工作计划《酒店客房工作计划》。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。

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。

**酒店客房周工作计划和总结篇十五**

1.加强内部管理,通过培训提高员工的思想道德品质、服务意识、卫生意识、安全意识等，从而达到提高服务效率、服务质量和加强员工责任心的目的.。

2.严格检查和监督员工的礼貌礼节、仪容仪表规范，督促各领班严格检查房间，提高客房卫生质量。

3.加强员工对专业知识和技能的掌握，并要求掌握设施设备的正确使用方法。

4.全面检查客房各类维修问题，并积极的配合工程部进行维修。

二、需解决的问题

1．现客房缺编领班一名，服务员五名，请人事部尽快补员。

2．房间物品缺少情况严重，请仓库尽快补货。

3．通讯设备效果不佳，部门将尽快申购。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn