

客房部工作总结 客房部工作计划

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客房部工作总结 客房部工作计划篇一

一、建立健全员工培训制度，提高酒店执行力

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一个途径，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。

二、加强部门交流合作，提高工作效率

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？因为部门和部门之间、领导和下属之间、同事和同事之间、员工和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。

三、倡导创先争优意识，端正工作态度

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价，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。

四、增加员工幸福感，提高福利待遇

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。

客房部工作总结 客房部工作计划篇二

客房部作为宾馆主要创收和业务部门，深感责任重大。为此，部门领导及时地对20xx年工作中的得与失进行了认真的分析，并秉着“实事求是”和“持续改进”的原则，制定20xx年的

工作目标和计划。为了顺利完成制定的计划，部门通过培训、考核、现场督导等方式确保部门有效地完成各项目标责任书指标和部门制定的各项计划工作。

1、目标责任书指标完成情况：

1) 截止至6月30日客房部营业收入万元，完成计划指标的%。其中客房营业额万元（共出租房间数间次，平均出租率63.35%，其中散客出租间数、间次，占出租房数的24.7%）；会场营业额万元（接待的大型会议团队主要有：中华医学会、奥思广告、华为公司、中国移动、能源集团等）。

2) 部门人力成本率上半年测算为5.85%，超出计划指标6.9%，主要原因为：楼层计件工资和宾馆对普通员工工资进行了一定幅度的上调。

3) 部门费用率上半年测算为4.98，超出计划指标18.85%，主要原因为：住店宾客刷卡手续费用增加、宾馆区域绿色植物费用增加。

4) 部门上半年按照“绿色饭店”创建计划表有序的开展各项创绿工作，通过自查、培训等有效手段促使部门的创绿工作达到“绿色饭店”的标准。

2、部门各项计划工作完成情况：

1)、部门培训方面：各岗位在完成年初制定的培训计划的基础上，每月再根据实际情况先后增加了：服务意识、绿色饭店、垃圾分类管理等培训。在新员工的入职培训方面，部门再次对各岗位入职培训做了相应的修改（主要是培训时间和一些服务细则的修改），修改后的入职培训更能适应岗位的需要。部门对员工培训的完成率为100%，合格率第一次为99.9%，第二次为100%。

2)、房务中心工作方面: 16月份通过oa系统累计报修设施设备问题1857项(不含部门每月2次的设施设备检查)。赔偿物品共计98项,其中员工赔偿24项,宾客赔偿74项,金额总计4560元。遗留物品共计414项,其中宾客已领取141项(含现金854元、手机5部、相机2台、金首饰3件、手表1只),未领取259项已全部移交保安部。

3)、楼层工作方面: 16月份按计划对房间进行大清洁、对客房内席梦思床垫、白纱、厚帘、遮光布、床尾裙、家具进行了保养、完成率均为100%。

4)、会议中心: 会议中心16月份出租957场次(不含宾馆内部使用场次和作为餐饮使用场次),其中万慧厅和聚思厅共出租370场次。

5)pa工作方面: 16月份宾馆晶面保养共计9259.55,完成全年计划70.72%;地毯清洗10017.65,完成全年计划66.5%;玻璃清洁12653.45,完成全年计划50.1%;沙发清洗660张,完成全年计划49.8%。

6)、布草房工作方面: 16月份按计划对冬装、春秋装保养入仓,发放夏装。宾馆棉织品的报废率一直控制在1%以下。半年宾馆离职员工共计94人,清算赔偿金额4289.95元。

1、部门服务质量的整体水平还有待提高,主要原因有以下几点:

1)、缺乏稳定性: 这主要表现在部分员工(主要是新员工)上,此类员工一方面存在着对自身岗位的操作流程的掌握程度不熟练,从而缺乏自信,另一方面易受自身因素(不能很好的控制自身的情绪、体力跟不上、环境因素等)的影响,工作质量时好时坏。

2)、缺乏规范操作的持续性: 这主要表现为部分员工缺乏持

之以恒的连续的做好规范服务。

3)、缺乏自律性：这主要表现在部分员工还不能自始至终的照岗点文件做好开源节流的工作。部分员工的节能意识也还需加强。

4)、未能深入开展细节服务和创新服务：这主要表现在部门虽然已开展多次的细节服务和创新服务的讨论，并对一些项目进行了实施，但是任然难以达到宾馆领导的期望值。

2、部门的质量体系工作还有进一步提升的空间，主要表现在以下几点：

1)：部门虽然已多次修改体系文件，但至今仍存在一些文件与实际操作不符。

2)：部门在文件撰写之初虽然集思广益，发动了整个部门员工参与，但是在实际工作中仍发现有一些操作流程中的一些细节部分的未编入体系文件。如：杯具消毒的具体时间等。

1)：部门员工整体年龄结构偏大，对培训内容的理解程度和掌握程度存在一定的困难。

2)：部门关键岗位员工（房务中心、基层管理人员）的专业技能有待加强，如：英语阅读和口语表达能力还有待提高、微机操作能力还相对薄弱等。

3)、部门基层管理者的大局观有待加强，对现场督导的持续性力度也有待提高。应持之以恒的起到带头作用，从而促使整个部门服务质量的持续提升。

4、与其他部门之间的沟通协调还有待加强，主要表现在换位思考的主动性不强，沟通的及时性与有效性不强。如，部门设施设备保养的时间上还有待与工程部进一步沟通。

1、结合上半年部门工作中的不足之处和实际情况，部门制定以下计划：

1) 完善培训制度、强化培训效果：首先，在基础培训方面部门根据不同的培训对象采取相适宜的培训方式，如对一般员工采取以实际操作为主、理论讲解为辅的方式，使员工更能理解和掌握培训内容；对新员工多采取案例分析和员工互动相结合的方式，使新员工能对培训内容产生浓厚的兴趣；对一些年龄偏大、记忆力较差的员工，则采取反复灌输、手把手教和加强现场督导的方式来强化培训的效果；对表现优秀的员工，则通过让他们在培训中做示范、在日常工作中带徒弟等方式来促使其服务质量的进一步提高。其次，在基础培训的基础上部门继续深入开展提升服务意识的培训，并由此促进部门的细节服务和创新，因为部门始终坚信细节服务和创新服务都是建立在规范服务的基础上，并由员工强烈的服务意识而带来的。再者，部门将继续完善员工一岗多能的培训机制，在这方面部门已在上半年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，并取得了一定的成绩，下半年部门将着重对培训岗位技能的熟练度加以培训。最后，部门将重点培养基层管理人员的大局观，使其可以全面的、客观的分析问题、思考问题将以往简单“发现错误，改正错误”的工作模式，提升到“为什么会产生这个错误”的层次上，力争将工作中的错误消除在萌芽状态，从而使部门的管理水平更上一个台阶。

2) 不断完善部门质量体系文件，达到持续改进的目的：通过在工作中发现问题、记录问题、再通过讨论修改文件和改正弥补问题的工作方式使部门的体系更加完善和适合工作的需要。需要注意的是对一些已经发现的问题能举一反三，能通过改正解决这个问题而及时的去弥补其他问题，将一切此类问题消灭在萌芽状态，这也是至关重要的一点。

3) 鼓励员工通过各种途径来不断提升自身的综合素质：部门相信员工的综合素质提高，不论是专业技能还是其他方面都

有助于部门整体服务质量的提升。部门计划在下半年加强对房务中心的英语（口语）培训和基层管理人员的综合培训（主要以管理方面为主）。

4) 加强与各部门之间的联系：部门上半年与前厅部沟通宾客入、离店时间信息反馈不及时、遗留物品及时返回宾客等问题；与工程部沟通部门设施设备保养等问题；与餐饮部沟通dnd早餐卷、会议中心茶歇服务等问题；与营销部沟通会议信息等问题；以上问题有的以很好的得到解决，有的还在探索中（如宾馆地毯保养等），部门下半年将继续与相关部门进行沟通，多换位思考，以“舍小家、顾大家”为原则，与相关部门共同提升宾馆服务品质。

5) 谨慎细微的做好实行生的日常管理工作：部门将根据实行生的特点（年龄小、抗压能力差、自觉性弱、责任性不强，领悟能力强、）为她们制定详细的培训计划和工作计划，做到在日常工作中严格要求，在日常生活中温馨关注，通过谈心等方式，使他们能更快的融入到部门的工作中去。

客房部工作总结 客房部工作计划篇三

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層汇报客房部的工作；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。

四、了解前厅部与客房中心的工作对接情况，以便和前厅部更好的配合工作——如对接流程、对接方式等。

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，客房部应该注意的事项：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。

五、了解客房部与洗衣房的工作流程，以便于客房部清洗物品的及时性、有效性 如：向洗衣房送洗物品的时间等。

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。

六、了解客房部与仓库的物品领取情况，以便更好的规划客房用品情况。如领取流程等。

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。

客房部工作总结 客房部工作计划篇四

经过几代庖理人员的没有竭努力，现在客房部已组成一套解决制度战操作流程。但面对仆人越来越多的天性化需供，面对越来越多80后员工成为处事的生力军，仅仅靠本启没有动的解决制度战操作流程显明是不足的，最重要的还是解决人员加强义务责任心，劣化解决情势，有效实行层次解决，落贯彻实行力，以“控制量量为主线”按挨算，有步骤抓好各项解决义务。

1、深切学习贯彻实行力，培养结壮义务作风，看重解决义务实效。

实行力最闭头正正在于解决者对各项义务的有效实行，他们对义务实行的是非，直接影响到仆人的对劲度，直接闭系到抉择企图目标的完成取否。为晋升实行能力，部门将努力对立做到“三多”，“三快”加坐同。

(1)、解决人员对立多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、解决人员对立徐速传收疑息，徐速解决结果，徐速培训员工。

(3)、解决人员要坐同性的睁开义务，首先要熟悉坐同，解决人员要没有竭学习更新知识，用敬业粗力怯于中止解决的探索取实际，正正在实际中完善，正正在完善中晋升。

2、深化处事，完善行动步伐，确保对客处事量量

(1)、深切熟习处事的内涵，培养员工主动为仆人着念的处事熟悉，养成“好客、擅良、为他人着念”的动作风气。

(2)、加强处事迎接义务的挨算性，分浑各层级人员所背责任，控制好静态解决量量。对较大年夜型的或重要的处事迎接义

务过后做好详细的处事义务挨算，多推敲细节恳求，做好具体的互助战职责，清楚处事义务恳求战岗位职责。

(3) 正正在公司率领支撑战工程部配合下要进一步做好客房处事拆备行动步伐的维建保养义务，晋升对客处事遵命，提升集团的作风战互助力。

3、强化节流熟悉，加强物品解决，尽最大年夜能力控制营业成本。完善成本解决控制制度，以规章制度宽酷解决全员平凡所发生的费用；做实对物资拆备的卵翼，使人人皆有物品开旧看法，加强对物品能耗的有效调控；根绝各类动力的华侈，恳求部门各班组(主楼及四开院)责任到人节约分厘，节约开支高涨能耗。

4、清楚职责，层层把闭，确保的卫逝世义务量

(1)、18年上半年推敲将客房的卫逝世清洁操作标准以图文形势张掀正正在部门义务间，恳求每个员工能谙练操作，对房间卫逝世的搜查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决正正在操作上的存正正在结果；其次是领班的细查，解决正正在标准上的存正正在结果，保证每间房是合格产品；最后是主管的抽查，解决正正在广泛上的存正正在结果，并有针对性中止培训。

5、晋升鉴戒，临渴掘井，确保部门的安全解决量量。我们要时候谨记“预防为主，临渴掘井”的保安义务目的战“预防为主，防消连络”的消防义务目的，，对立内紧中紧，认浑从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且正正在部门内培育种植提拔个个皆是保安员，安全解决大师有责的氛围。

6、改动不雅观念，循规蹈矩，确保部门的维建保养量量

(1)、客房部将依照开房凸凸的规律，有挨算中止周期卫逝世的清洁义务，并做好呼应的档案记录。

2、重视员工需供，多关心员工，没有竭加强员工队伍拔擢

连络部门员工“同吃、同义务、晨夕相处”的主要义务特点，部门要初终把对员工的义务放正正在重要职位上。解决人员要提倡正人先正己，一马当先的义务作风，多做攻讦战自我攻讦，加强取员工的雷同，培养良好的义务氛围。要定期睁开了“员工谈心活动”，谦逊征询员工对部门解决的建议战看法，坦诚相对，各持己见，止无没有尽，增强相互之间的疑赖，同时要教育员工相处之讲，要教会相互尊崇、相互包容、调和共处、团结互助，从而组成良好的义务、生活氛围。

3、强化“工资是给员工今天的答谢，培训是给员工明天将来诰日的饭碗“那一人力本钱解决的金科玉律，尺度员工培训义务，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基础功操练。

(2) 重视岗位培训，持之以行抓好班前班后会义务

业细于勤而荒于嬉，要保持良好的处事水准，离没有开正正在职的岗位培训。为此，要定期停止班组散会，战每天班前班后会，并做到每周一次小结、每一个月中止一次班组总结会，以加强员工取解决人员的雷同战体会，互通情况，统一思维、晋升熟习、清楚做法、及时更正和解决义务中显现的结果。有效的加强了班组的拔擢，加深明白，较大年夜地晋升了班组的合作熟悉，集团处事水平得到较好的阐扬。

(3)、适应公司未来更新改革后的发展标的目标，做好后备力量的培养。

4、解决义务圆面

(1)、加强雷同互动，操作平凡解决义务中显现的结果中止商讨，晋升学习的自动性，研究业务，培养过硬的操作技术战

结壮的义务作风，进一步稳固战晋升集团解决水平。

(2)、加强中部解决，抓好量量控制义务，强化“细节抉择成败”的处事义务熟悉，树立“顾客至上，处事第一”的宗旨，细化为宾客处事的每一个细节，没有竭完善解决操作流程，把操作轨范化、处事标准化战解决尺度化落实到实际处事解决义务上，结壮基础解决义务。

(3)、承继完善成本控制制度，正正在没有影响部门开房的情况下，以全面科学的数据剖析来造定节能方法，同时正正在员工队伍大力倡导节约节能之风，逃供最大年夜利润。

(4)、加强散体拔擢，结构睁开员工思维教育活动，增强相互间的疑赖，正确处理解决取被解决的闭系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力战员工的回属感。

(5)、加强后备骨干力量的发掘战培养义务，进一步强化岗位成材的互助熟悉，抓好业务操作培训战考核，战人力成本的控制，培养一职多能，操练有素的梯队型员工队伍，走可继承发展的路途。

(6)、加强维建保养义务。

5、其他圆面

(1)、加强业务技能的学习才能支现结果的本性，并希望公司给予部门一些劣同先进员工给予中出培训、学习、不雅观摩的时机。

(2)、加强量量熟悉，将觉得没有是结果的结果觉得很普通的风气看成结果，，同时反应要快。对结果的敏感性要加强，没有要养成自动整改结果的风气。

(3)、做好解决人员之间、员工之间的互换战折衷，彼此交换

定睹。以逃供相互明白，相互支撑，相互协助，抵达合营进步的目的。

(4)、进一步强调疑息传收的下效、通畅性。义务指令战任务必须正正在规定时刻内完成，义务要讲遵命。

(5)、加强频频结果的整改，越是易整改的结果越是要念方式武断整改。

(6)、聚集处事历程中显现的天性化处事、范例案例做成案例对员工中止培训。当任务发生时能应对自如，没有惊惶失落措。

客房部工作总结 客房部工作计划篇五

但手上还是尽可能的勤快的，我得先跟这里的同事熟络点吧。个人感觉处得还可以吧，只要嘴上勤快点，然而不幸还是发生了！

我的主管太急于让我成才了，一定要教我用机器。那是个晶面机，明明看着很好用的，我一把手的把手抓要手里，机器一开马上就出事了。机器马上把洗手盘前面的大理石给撞烂了一大块，当时懵了，虽说没撞到人是万幸（当时边上有主管和另一同事），但是我猜是要照价赔偿的。

还好，最后是请工程部的同事用胶水给粘上，解决了。我，不用赔。

但仍心有余悸，不敢对机器有想法了。

客房部工作总结 客房部工作计划篇六

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

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)、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，要求每个员工能够熟练掌握，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，并且有针对性进行培训。

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，并且做好相应的档案记录。

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。

(1)、强化新员工基本功训练。

(2) 重视岗位培训，持之以恒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，离不开在岗的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并且做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强员工与管理人员的沟通 and 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。

(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中，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)、加强团队建设，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。

(1)、加强业务技能的学习才能够发现问题的实质，并且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。工作指令和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

(5)、加强重复问题的整改，越是难整改的问题越是要想办法坚决整改。

客房部工作总结 客房部工作计划篇七

大家好！

1、酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响

到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。定期学习宾馆的一些规章制度、把员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。

2、在客房卫生服务方面：客房部卫生质量一直保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

3、控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

1、服务质量、人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操作程序上、礼貌礼节有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、客房查房和与前厅的沟通上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理。使客房各项工作提高一个新的台阶。

3、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

4、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对上个月的汇报和下个月工作的设想，最后在这里感谢大家对客房工作的支持，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量。

在这里我祝大家：国庆快乐、身体健康、工作顺利！