

酒店客房冬季服务亮点 客房工作计划(优秀9篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

酒店客房冬季服务亮点篇一

二零零九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，客房各项指标较二零零八年有所上升，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。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板

笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；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。在零九年第三季度期间，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。

服务质量在零九年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，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。

酒店客房冬季服务亮点篇二

传达布置、执行会议决和上级指令，负责计划、组织指挥客房部工作，检查上级指令的完成情况，客房 工作计划。

2、履行业务管理职能，监督客房服务和公共区域卫生清洁，绿化情况，控制洗衣房的经营管理监督客衣、棉织品和制服的洗涤熨烫服务。

3、督导、协调全部客房部运作，为住客提供规范化、程序化的优质服务及个性化服务发展。

4、监督设备检查，研究改进或增设房间物品，操作工具和劳动用品、降低部门费用支出，并保持酒店客房服务的标准。

5、制定本部门人员编制，员工培训计划，合理分配及调度人力，并检查员工的礼节礼貌、仪表仪容，劳动态度和工作效率，执行有关人事的权限的规定，参与管理人员鉴定和工作绩效考核，决策员工调动、奖罚、录免、提级和增薪事宜，发展员工关系发展员工关系，解决人事问题。

6、检查vip房，迎送vip客人，探访住客，技巧地处理投诉，发展同住店客人的友好关系，与保安部紧密协作，确保客人的人身财产安全。

7、协调加强部门之间的工作关系，不断改进工作，提高效率，建立客房部完整的工作体系，并处理客人遗留物品上交总经办。

8、配合监督客房的清洁，维修保养，设备折旧成本核算，成本控制等工作，拟定上报客房部年度工作计划，季度工作安排等事宜。

9、对员工进行培训、考核、奖惩、选拔、培养，调动员工积极性，并同有关部门沟通协作，保证客房部工作顺利完成。

二、客房部主管 直接上级：客房部经理 直接下级：楼层领班、公卫领班、洗衣房领班 职务：协助客房经理，通过对各分部员工的有效管理和监督，完成总经理下达指令及客房部管理工人，主理客房下属各分部业务，行政治安工作及日常事务，保证客房各分部的最佳服务状态，保持应有的清洁保养标准，以工作成效对客房部经理负责。

酒店客房冬季服务亮点篇三

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：

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，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。

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。

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。

四、增加员工幸福感，提高福利待遇

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！

酒店客房冬季服务亮点篇四

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，并且对客户服务做到：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、金属上光剂、洁尔亮、万能清洁剂、玻璃清洁剂、空气清新剂、墙纸胶等相关保养清洁用品。

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。

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。

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

酒店客房冬季服务亮点篇五

开业后的主要工作是不完善服务项目，改善服务质量，提高客人满意度，从而提高客房入住率；控制经营成本，使客房收益最大化。

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；

酒店客房冬季服务亮点篇六

为了使酒店员工能够做好自己的工作角色，为客人提供优质的服务，把客房服务、卫生质量整体水平统一化、标准化。2016年全年的客房培训计划，本着实践操作为主、理论为辅的培训原则，将培训工作列为日常工作的重要之重，现将2016年的培训计划制定如下：

- 1、以“为经营做服务、为管理做保障、促进酒店发展”为主导思想，进行培训工作的开展。
- 2、从各方面提高员工业务技能与岗位知识，引导员工的职业发展。
- 3、着手提高员工素养，转变工作思路，进行人才储备。

1、新入职员工培训

2、客房年度培训计划表

1、在日常工作中关注所培训内容及操作方法是否按照标准正确实施。

2、定期根据月度、季度、年度所培训内容对员工进行培训总体效果的评估。（以口试、实操等考核方式进行评估）

3、加强对新入职员工的考核，确保可以从各方面按照正确的操作方法进行工作的开展。

4、如有员工外出考察受训，在学习结束后应写出《培训心得总结》，并将受训所学内容对其他相关员工进行培训，以扩大培训效果。

5、在进行年度评估时，将年内每一次的评估结果作为依据□
20xx年度整体客房培训工作将以解决问题和促进酒店发展为目的，根据日常工作实际情况加强员工技能、提高工作效率；在企业文化学习、培训分为营造、课程开发等方面不断创新；为酒店的可持续发展奠定人才基础。

酒店客房冬季服务亮点篇七

1. 月初对员工进行工作流程、服务流程培训，月末进行考核。

2. 与员工一起对客房存在的细节问题进行细化，清除。提高房间的卫生质量。如：卫生间还存在水泥点、胶进行彻底清除。

3. 对与房间还存在的工程问题，及时与工程部进行协调处理。

4. 中夜班安排计划卫生，主要是公共区域的卫生。

5. 监督各班次做好交接工作，认真填写交接班本。
6. 与前台及时沟通，做好客房部与前厅部的协调工作。
7. 协助好主管做好各项工作。如：每日使用的布草清点工作。
8. 做好楼层的安全、防火卫生工作，对于中夜班的巡楼工作定期检查。

酒店客房冬季服务亮点篇八

新的一年，新的起点，新的舞台，在即将来临的20xx年，客房部将紧紧围绕利润这一核心目标，从经营管理，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“精品舒适，物有所值”客房产品，开展工作，努力提高营业收入，强化内部管理，尽可能将各项费用控制到最低。

- 1、管理上依照酒店客房部原有规章制度为基础，树立管制制度红线意识，指导员工彻底贯彻执行酒店的规章制度。
- 2、加大管理、服务及制度创新力度，树立管理的权威性和严肃性。
- 3、把宾客的满意度（对外）和员工的满意度（对内）作为系统工程来抓。
- 4、增收节支，紧缩内部各项管理费用，从管理和技术上使节能降耗工作取得更大成效。

加强客户维系、提升客户满意度

- 2、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。接近宾客与酒店的距

离。

3、加强服务员岗位工作服务规范操作，加强客房安全工作，加强客房巡视机制，强化客房安全培训，认真落实酒店制度，确保宾客安全、员工安全、酒店财产安全。

4、提升客房服务主动性，细化落实客房细节服务，诸如：烧开水、提前开空调、开夜床、洗袜子之类的细微化服务，拉近宾客关系距离，提升宾客满意度。

做到“两化”管理，以“人力优化、能源量化”为主导思想，做好内部成本控制，扁平化的管理模式，实行一岗多能，一专多职的角色扮演原则。能源管理方面；做到灯有控制表，设备有使用量化表。

在现有人员基础上重视员工满意度，企业文化是维系酒店发展和稳定经营重要法宝，也是企业的一种工作氛围和习惯，同样也是管理层敬业爱岗具有企业共同愿景一种精神依托，积极稳定员工队伍，降低员工流失率。继续加强员工沟通交流制度建设，推进民主与透明化管理的进程，增强员工的归属感，通过多种途径体现酒店对员工的关心，限度地降低员工的流失率。调整与建设管理班子，抓好现有管理人员，以经营为向导，以服务为基准，抓好品质经营，以管理者的行动为动力，带动全体员工的活力，在工作管理中，以“先扶后舍”的原则，逐步完善及更新团队力量。现阶段生意旺季为确保服务质量，我建议部门员工先不变动编制，待元月底依据实际情况执行编制计划。

品质提升起培训为根本，强化酒店的各类培训制度，督促实施与完善，细化各项培训内容，着重以新人系统化培训，逐级设定岗前培训、在岗培训、晋升培训等内容进行细化与规范。

1、岗前培训，人事培训课件的制作，形成最基本的培训教材。

2、在岗培训，也称为继续教育，全面熟悉并掌握本岗位应知应会。

3、晋升培训，建立优秀员工的晋升平台，完善督导晋升培训课件，学习基本的管理技巧及知识，切实留住员工、留住人才，并构建一个让人才充分发挥自己的平台。

4、交流观摩培训，由酒店组织，定期开展与同行之间特别是外市区酒店间的交流培训与学习。以提高员工思想境界及标准。

5、加强培训记录存档管理，确保培训有计划、有评估、有考核、有总结，所有记录全部存档可查。

1、加强客房易耗品的配送与管理，杜绝流失现象，做到月算月核，发现问题，及时查找补漏。

2、及时依据季节及销售情况，更新客房商品，减少库存，达到减本增效。

3、加强能耗管控，“水、电”使用的严格控制，制定酒店大型设备使用表，流量提示卡，时刻提醒员工节能意识。

综上所述只是介于对酒店整体计划管理一部分，有不到之处恳请领导与已修改指正。以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要各个部门的协助与配合，更需要上级领导的鼎力支持我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，更有累累硕果。

酒店客房冬季服务亮点篇九

由：客房部负责人

事宜：关于客房部和销售部存在的问题及解决方案

一：a□管理人员主要存在问题

- 1：管理人员对下属员工太迁就，对员工太松。
- 2：管理人员执行力度不够，做事有些拖拉，对于上级交待的事情不能高效率得完成。（管理人员执行力度不够直接导致基层员工执行力也不够，使得很多上面安排的工作不能落实到位）
- 3：有些管理人员没有做到以身作则，严格要求自己。
- 4：有些管理人员老是习惯于以前的做事方式和模式，不愿改变新的方式和创新。没有改变就不会有进步。

b□解决方案

- 1：平时多和大家沟通，希望能逐步从工作意识和思维上得以提高
- 2：每周星期一下午举行销售部和客房部管理人员会议，会议主要目的是提出各部门的问题及解决方案，部门负责人提出要求及把它落实到人。
- 3：加强层次管理，一级一级加强监督，责任到人，落实到位。

二：a□销售部存在问题

- 1：有些员工工作不仔细，导致出错，例如：前两天有接待员在房卡牌上把a317写成b317□导致客人跑到b塔3楼去找房号。
- 2：前台有些员工对本部门业务的熟悉程度和跟本酒店相关的一些公司、单位熟悉程度不深，导致会出现错误或有什么问题要先问上司再解答客人就会影响效率。

3: 前台的信息传达和工作交接不到位, 有时候明湖公司领导、电厂领导或建管局领导交代前台某位接待员的事情, 这位接待员没有及时传达给其他同事和上司, 当上面问起其他人员时就只有回答不清楚或知道了。

4: 前台有些员工在处理问题时不够灵活和醒目

5: 礼节礼貌、仪容仪表有待加强

b□解决方案

1: 交代销售部管理人员加强前台信息传达和交接工作, 有新的信息和通知应及时口头传达或在交班本上交班清楚。

2: 销售部管理人员在平时需加强对部门的培训, 以加强对各项业务的熟悉。我也会亲自主持参与培训。时间定在每个星期二晚上6点半。培训时间一个半小时左右。本月主要培训课程是: (1) 加强对自己所在岗位业务的熟悉, (2) 前台对客服务语言技巧 (3)

前台各种信息的传达和交班注意事项 (4) 对客服务中的案例分析和注意事项。

3: 前台领班应在实际工作中加强让员工自己多单独操作, 出现问题及时纠正。注重在实际工作中加强培训和指导。

4: 管理人员要加强对员工服务意识的灌输和引导。

三: a□客房部楼层主要存在问题

1: 查房和房间加物品速度太慢, 这样直接影响到服务质量

2: 因为晚上11点半至早上8点没有人上班, 所以导致这一时段有客人退房或需要其他服务就没有人。

- 3: 领班对自己所负责区域服务员有些工作没有跟到位
- 4: 少数员工工作服从性有待加强，有时候会出现带情绪上班
- 5: 有些员工处理事情的能力和服务意识有待加强。例如：昨天我在b塔发现□b328退房时服务员发现床单上有血迹，就直接拿着对讲机和前台讲328床单上有血迹。如果让客人其他的朋友听到一定会很尴尬。
- 6: 有少数员工工作效率较慢
- 7: 礼节礼貌，仪容仪表有待加强

b□解决方案

- 1: 楼层管理人员在每天早班班前会时应加强对各方面工作的传达，对员工加强在实际工作中的 引导。
- 2: 加强对员工的培训，除了房间卫生清理、铺床等实际操作，现阶段主要是加强对员工服务意识的灌输和引导、告诉他们各种事情的应对方法等。客房楼层的培训时间是定在每星期三的19点，培训时间1个半小时左右。其中我本人也会主持参与培训。
- 3: 加强对员工工作态度的引导。
- 4: 加强对员工思想道德的灌输。不要乱丢乱动客人物品，客人遗留物品要立即上交。

四：客房pa部目前发现的问题还比较少，有一个通宵班的本月已经调到中班，主要需要加强的是让pa领班加强对公共区域的巡视，在实际工作中多教一下员工，在实际工作中加强培训，另外就是加强对负责定期换c□d栋职工宿舍员工的培训，加强对他们思想道德的灌输，不要乱丢乱动业主的物品。

五：综合问题及解决方案

1：目前销售部、客房pa部人员配备基本合适，主要是客房楼层服务员需要增加。客房近段时间开房率不高，也不稳定，但在开房率比较高一点，又有会议室接待或者别墅有接待时人员还是不够。

2：现在大中的酒店都有设立房务中心，服务员都有分台班和卫生班。这样客人退房时到前台、前台立即电话通知中心，房务中心用对讲机通知的服务员，台班服务员查完房后用对讲机通知房务中心，房务中心再用电话通知前台。这样前台就不用用到对讲机，不会让客人在前台办入住手续和退房时听到对讲机嗡嗡的声音。另外有分台班的话，卫生班的服务员就只要负责卫生清理的工作了，不会有时间在刷马桶或洗浴缸时前台用对讲机通知退房，服务员又要脱掉手套去查房，这样就会影响效率。有时还经常有客人需要开门，工程部维修需要开门、客人需要加麻将，需要加其他物品。如果有台班就让台班服务员主要来做这个工作。一般台班负责的区域是50间到60间左右，像客房目前的开房情况，早班设立一名台班服务员就可以了。

4：客房需要安排一个服务员上通宵班（等人员招到了再安排）

5：等人员招到了以后将按以上运作模式逐步调整服务员岗位。

6：客房房间物品价格赔偿表需完善

客房部负责人：

日期：———