

2023年酒店客房部工作计划范例 酒店客房部工作计划(通用5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店客房部工作计划范例篇一

尊敬的上级领导：

我非常荣幸能够成为酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到酒店以来，感谢总经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱！

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

优秀的员工设立优秀/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。

2. 提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、部长对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；部门经理或部长主管对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对临时清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，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。

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）
- 6、解决客房楼道间外观维修问题（墙纸、地毯、窗台等问题建议以上问题，希望能得到各部门的配合和领导的支持尽快解决和完善。

以上报告和敬请领导给予审议，欢迎对我的工作多提宝贵意见，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**酒店的发展奉献绵薄之力！

酒店客房部工作计划范例篇二

当前出现了很多酒店卫生安全事件，酒店的卫生引起了社会

的关注。对于我们客房部压力更大了。一方面我们要做好卫生工作，另一方面我们还要管理好部门人员。在20xx年即将结束□20xx年向我们招收之际，特做了一下20xx年工作计划：

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。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

酒店外围绿化一直是由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。

酒店客房部工作计划范例篇三

工作计划网发布2019年酒店工作计划：酒店客房部工作计划模板，更多2019年酒店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2019年酒店工作计划：酒店客房部工作计划模板，希望大家能够喜欢！

在我上任后我会加强对酒店知识的学习, 酒店管理的学习, 加强自己的各种人际交往能力, 在每天的工作中更加认真, 对每天维修单任务进行全面的修理和审核, 同时也要加强自身的素质和技术能力, 提高对各种突发事件的处理能力。

首先决定清洗和维护锅炉, 对我们的全自动燃锅炉进行一次系列性全面的保养工作, 同时为节省燃油和减少锅炉的维害, 我们将对水质进行全面处理。

近期我将带领工程部所有员工对发电机和高低压配电系统进行系统的检查维护、修复工作, 发电机和配电线路从酒店建起到现在已经好多年, 每一分钟都在工作, 每一年都在保养维护如今又到了该维护的时期了, 这些系统都已有部份的磨损和损坏, 所以我们必需在近期展开对发电机和配电系统的检查、维护、清洗、修复和加强管理和训练等工作。

酒店一、二楼已开始将由外包工建筑工司进行紧张的改建, 我和工程部所有成员将会对这些工程进行质量和技术监督检查, 并从中协助在新年黄金周前使其顺利完工。

待解决的问题:

为加强自身技术和管理能力也为更好的和各部员工勾通、联系、配合,在今后我会更积极地去对待工作,同时展开对新进员工进行电脑的正常使用及简单故障排除和各种常用家电设备技术上的培训.

对酒店各部门电脑系统和周边设备进行检查、保养、修理。

另外由于洗衣房设备老化,又在高温和各种酸咸水中工作,经常出现故障,我也将会在今后的工作中加强管理和维护让其能保持工作正常。

由于太阳能的老化和表面污垢,一到冷天或太阳不好就会热水不够用,客人时不时提出水不够热,为了减少这种情况,我也将在后期的工作中进行检查和处理,并在近期会对其进行玻璃表面清洗工作.尽量改善水循环系统。

水泵房的电机控制系统的已有一些失灵,或是损坏,也需要一个技术能力比较强的人去检查修理。

紧跟而来的是对弱电消防系统进行全面系统的检查及故障处理,众所周知酒店的消防报警监控系统都有很大程度上的损坏,为了明年的消防安全和酒店所有人员的人身安全,急需进行更换和修复,让其能保持正常的工作状态。

在此,工作中我还会不断的学习、借鉴,提高自身素质、技术、管理水平,以求完美。

展看未来,我对自己充满信心,对工作我全身充满精神和力量,在锦鹏酒店有我理想和美好未来的憧憬。

我会用我的知识技术,管理技巧,把酒店的设备设施搞得更好,同时为了走向现代化、新时代,适应新潮流,酒店会如我所说的每间客房都有新的改进和变化,实现网络化、数字化、自动化,让客房就是一个高档办公室也是一个温馨家。

以上我也提到了锅炉和热水的问题，为了达到更理想化，我也在构想着能不能我们自己研究设计一个自动电加热水箱系统。这样在天上没有太阳热水不够用或是不够热时我们就可以用电加热而不再用昂贵的燃油了；另由于洗衣房的启用，所以每天都得用锅炉烧蒸气，我们用自来水直接注进锅炉，没有经过特殊的水质处理，从科学角度看多少会对锅炉产生一定程度上损伤，所以我也在构想着，研究设计着是不是能用已经报废的过滤水箱来做一个大型的水质处理器，让我们都报着成功的希望吧。毕竟这些都是一种美好的设想，如能把这些构想变成事实那么对我们的工作，对酒店的成本和服务上都会有很大的改善。

我对这次主管评选充满希望，我所有所有的设想将在这次评选中得以实现，所有的技术才华会得以展示。我一定会胜利!!!

酒店客房部工作计划范例篇四

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。

酒店客房部工作计划范例篇五

对于上周工作现做以下几点总结：

由于开业前工程改进问题比较多，员工的工作量相对比较少，致使员工形成一种散漫的心态，在开业以后大部分的员工心态还未能及时调整过来。

经过这一周对ok房的检查，发现在客房质量还存在一些细节问题，以至于影响整个ok房的质量。

在跟进做房时发现员工没有严格的按照客房的工作流程进行，使得员工在时间和体力上都比较消耗。

发现员工的工作车上物品摆放没有按照标准进行摆放，如：无干湿抹布的区分；在下班后没有及时对工作车上的工具进行清洗。

针对上周工作中出现的不足现对本周进行计划：

1. 尽量做好与员工之间的沟通与交流，帮助员工调整好心态，使员工尽快投入到工作中去。
2. 加强对员工的岗位培训，严格按照客房的卫生标准进行做房。
3. 继续跟进做房，发现问题及时与员工进行沟通讨论，严格按照客房的工作流程进行工做。
4. 随时检查员工的工作车整理及物品摆放，下班后检查工具

的清洗及摆放。

总结以上问题及计划主要还是由于对员工的岗位培训不到位，现如今入住率不是很高，所以本周主要是对员工在工作流程及客房标准进行培训。