

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划(优质7篇)

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。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇一

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。

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇二

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□20xx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□20xx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□20xx年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20xx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20xx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□20xx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20xx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□20xx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□20xx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□20xx年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摒弃前嫌，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20xx年经营目标的实现不懈努力！

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇三

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。

1、新入职员工培训

2、客房年度培训计划表

三、培训效果评估

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。20__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。

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇四

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。

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！

- 1.酒店客房部年度工作计划
- 2.酒店客房部经理工作计划
- 3.酒店客房部培训方案-酒店培训方案
- 4.酒店客房部培训总结
- 5.酒店客房部年度总结
- 6.酒店客房部表扬信
- 7.酒店客房部实习周记
- 8.酒店客房部工作总结

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇五

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。

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。

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。

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。

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。

外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换自16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。

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。

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇六

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的一些陋习，规范各管理人员的管理意识。

(3) 重点进行思想教育工作，使每位员工增加敬业精神，增强工作责任心。

(1) 推行个性化服务，提高服务水准。

(2) 每周各区域领班进行互相检查。

(检查内容：员工仪容仪表，礼貌礼节，服务质量，卫生质量及消防安全意识)

(3) 每周主管、经理检查。

(4) 统计检查评分。

(5) 连续两次最后最差的区域将给予适当的处罚。

针对xx年迷你吧酒水平均每月不足15000元的销售量情况，部门将对一些不对路不好销的客人消耗品进行调整，增加饮料，小食品种，来引导客人消费，增加销售量，同时，将对以前一些不合理的现象（如不把酒水饮料配入房间）加以整改，力争09年平均每月迷你吧销售额在18000元以上。

(1) 当月易耗品消耗数量、金额表；

(2) 洗涤布草及客衣数量统计表；

(3) 酒水销售数量金额统计表；

(4) 免费矿泉水消耗统计表；

(5) 客赔、报损数量统计表；等表格。随时发现问题，随时制定措施，堵住漏洞，把物品消耗控制在合理的范围之内。

尽管酒店开业才两年多的时间，但由于以前对客房设施、设备保养维护不够重视，加上某些方面本来装修不够合理，和最初在选用材料质量差的原因，客房设施、设备已出现严重的损坏现象，存在着隐患，随时可能发生安全事故，如：衣柜门脱落，墙纸脱胶得不到维护，玻璃开裂等。

酒店客房部每周工作计划 酒店客房部工作计划篇七

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，落实贯彻实行力，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舍。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。

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)、强化新员工基本功操练。

(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。