

酒店客房部周总结与下周计划 酒店客房部工作计划(优质5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

酒店客房部周总结与下周计划篇一

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。

酒店客房部周总结与下周计划篇二

工作计划网发布酒店客房部2019工作计划，更多酒店客房部2019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2019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。

酒店客房部周总结与下周计划篇三

根据酒店20xx年整体经营目标以及20xx年客房部成本费用控制指标的相关要求，特制定全年工作计划如下：

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1月31日前]

20xx年客房部总成本费用必须控制在249.3万元以内。客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一（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。

为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店20xx年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a[b]c三个级别。

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，

从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制。

1、在完成客房部各项服务管理工作规范化、标准化、程序化的改造后，必须进一步加大对部门员工的培训力度和输出服务的整改力度，使客房部每位员工具备良好的礼仪、礼貌，热情的服务态度，丰富的服务知识，娴熟的服务技能，快捷的服务效率。

2、所谓“绿色客房”，是指无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求的客房；客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。（该项工作执行时间□20xx年6月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20xx年6月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

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。

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。

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！

酒店客房部周总结与下周计划篇四

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。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

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，并有针对性地进行培训。

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

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。

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。

(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，以加强员工与管理沟通人员的沟通和了解，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。

(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。

(6) 搜集服务过程中出现的个性化服务、典型案例做成案例对员工进行培训。当事情发生时能应对自如，不惊惶。

酒店客房部周总结与下周计划篇五

近期我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试：

目前酒店没有特服，导致消费项目减少、消费群体单一、人均消费下降，为弥补这一缺陷，特增加如下两个服务项目：

1、增加医学保健按摩项目：

这一举措预计在三月前完成，现已从外地招回两名专业医学按摩技师，项目与价位正在考查与拟定中。

2、全面推出高质高价位足疗项目

经调查足疗项目在忻州市场很大，而我们酒店由于条件所限，该项目几乎为零，目前技师已准备就位，硬件需酒店配备足疗床与热水设备，希望得到酒店领导的支持。通过增加这两个服务项目，预计可吸引高档的、有素质的高层消费群体，以突出酒店特色。

为了节能降耗，我部将建立成本分析控制体系，要求部门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，按每间房每天一次性用品耗用成本与房间起租情况进行分析控制。

通过检查可及时发现更多问题，并针对问题去加以整改，使工作更加完善。

2、每周主管、经理周一大检查。

3、统计检查评分。

4、连续两次最好与最差的区域将给予适当的处罚。

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、重点进行思想工作，使每位员工增加敬业精神，增强工作责任心。

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时维修。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的跟办、汇报意识。

(4) 如因个人疏忽而造成后果，将承担责任。总之，通过客房部集体的努力，我相信我们的工作会做得更好。