

2023年酒店客房领班工作目标 酒店客房部工作计划(模板6篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房领班工作目标篇一

客房部xx年度的工作总的来说比较平稳，只是在年底因酒店自身原因造成员工情绪不稳定，给部门工作带来一小段时间的停滞，酒店问题解决后，虽员工的情绪已稳定，但仍有不少后遗症（如卫生、服务、仪容仪表、礼貌礼节等不到位），很难在短时间内恢复原来的状态。

而今，我们迎来了崭新的xx年，这将是一个新的开始，不单只为客房部复原，更为实现本年度酒店评四星的目的，本部门工作将从以下几方面着手进行：

1. 狠抓员工做为酒店人的服务意识和卫生意识。
2. 改善部门员工的精神面貌，使之具有积极向上的团队精神。

注重仪容仪表、礼貌礼节，从我做起，从基层的管理人员做起，为员工树立良好的榜样，带动全体本部员工做合格的酒店人。

1. 保持办公室整洁，实行轮值清扫制度，清扫工作由房务中心文员负责。
2. 客房卫生须按部门制定的客房卫生标准的要求执行，由楼层领班负责检查、监督，若因卫生质量问题引起客人投诉，

本部门将依照奖罚制度给予处罚。

3. 公区卫生由各楼层服务员负责清扫和保持，由各领班负责检查、监督。

4. 楼层计划卫生由领班按本部计划卫生表进行合理安排，并负责检查、监督。

5. 楼层服务员负责地毯的日常保洁，并配合pa人员对地毯的清洗，领班负责地毯洗涤质量的验收工作。

1. 培训员工的专业知识和服务技能、技巧，以求达到为顾客提供优质服务的目的。

2. 提倡以“宾至如归，宾客至上”为服务宗旨，为顾客提供个性化服务，以赢得更多回头客，为酒店创收。

1. 培训员工正确的使用设施设备，避免因操作不当而损坏。

2. 注重设施设备的日常保养和检修，若发现维修问题及时报工程部维修。

3. 积极配合工程部对客房设施设备的定期检修。

酒店客房领班工作目标篇二

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。

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。

酒店客房领班工作目标篇三

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，赚取利益的化。针对以上列出的问题，作出如下对策：

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，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。

酒店客房领班工作目标篇四

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。

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)

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xx酒店的发展奉献绵薄之

力!

酒店客房领班工作目标篇五

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。

酒店客房领班工作目标篇六

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！