

最新酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划 (实用10篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇一

随着寒假结束，即将迎来开学返校人员密集流动、聚集，根据《青海省学校开学新冠肺炎疫情防控应急预案》的要求，为做好全市中小学疫情防控工作，规范有序推进复学，结合西宁市实际，制定本制度。

(一) 精准施策，抓好开学疫情防控准备工作。各级卫生健康行政部门认真指导各级各类学校制定方案、定岗定责、健康监测、疫情报告、人员管控、环境整治、通风消毒、健康宣教、心理疏导、物资准备等各项疫情防控工作和可能发生的疫情应急处置工作，真正做到应急处置有案可循，有规可依，处置科学，应对高效，有效保障开学后教育教学秩序稳定和师生健康。

各级各类学校要建立和完善疫情报告制度、晨午检和因病缺课登记制度、复课查验制度、健康体检制度、清洁消毒管理制度等六项制度，制定应急预案，完善应急机制，做到一地一策、一校一案，责任到位，分工到人。摸清师生假期外行动轨迹和身体状况，掌握师生返校时间、乘坐交通工具等有关情况。实行复学人员健康通行卡制度，为师生入校提供便利。所有从省外返回的教职员工和学生，落实严格的居家隔离，期间一旦发现异常应立即报告，隔离期满后后方可返校。各级各类学校要依据《西宁市学校新型冠状病毒肺炎防控工作指引》开展预防性消毒，做好口罩、消毒液等相关防护物资的准备，设置相对独立的临时隔离等候区，以备人员出现

发热等症状时立即进行临时隔离。

（二）强化管理，持续做好疫情监测等各项防控工作。各级卫生健康行政部门坚持关口前移，与教育部门建立健全信息共享和沟通机制，主动指导各级各类学校全面加强师生健康管理，坚决把好返校前的摸排关、入学当天的检测关和正常开课期间的日常监测关，如发现异常情况，做到立刻报告，并配合做好密切接触者管理和消毒等工作，切实做到早发现、早报告、早隔离、早治疗，坚决维护校园秩序稳定，牢牢守住校园疫情防控的底线，确保广大师生身体健康和生命安全。

各级各类学校要建立教职员及学生健康管理台账，实行封闭式管理，减少校内人员的集聚和交流，取消大型会议、集会、比赛等活动。对学生宿舍实行专人负责制，保持学生公寓及公共区域清洁，定期消毒通风，同时做好记录。对学生宿舍出入口应安排人员查验学生信息，控制进出人流。加强师生自我管理，落实教职员及学生手卫生措施，落实食堂安全卫生要求。做好学校图书馆、教室等各类场所的卫生管理，加强通风换气。利用云视频等多种形式，及时开展教职员及学生新冠肺炎防护知识和技能的宣传和宣讲，提升学生和教职员自我防护和防病意识，培养良好的卫生习惯。同时，广泛开展校园爱国卫生运动，保持校园的环境整洁。设置废弃口罩收集桶，校内各类厕所应有专人清扫、保洁、消杀。

（三）科学有序，及时应对可能出现的疫情。各级卫生健康部门组建由流行病学调查、实验室检测、专业消杀、医疗救治、传染病执法监督等业务骨干组成的开学期间新冠肺炎疫情应急处置督导组，一旦发生疫情，第一时间赶赴现场，在当地指挥部的统一领导下，指导、配合开展疫情应急处置，做到及时、科学、精准，严防疫情扩散。

各级各类学校在入学时及正常开课期间，如发现有被认定的密切接触者、诊断为疑似病例或确诊病例或出现发热等异常

情况的，应立即报告当地教育局、疾控中心，并启动相应的应急响应，在当地卫生健康部门的指导下，采取以下措施：一是传染源管理方面，教职员工如出现发热、干咳、乏力等症状，应当立即上报负责人，并及时去定点医院发热门诊就医。尽量避免乘坐公共交通工具。学生如出现可疑症状后，应立即转至临时隔离室，及时联系当地疾控机构进行调查和指导落实防疫措施，并协助开展有关调查处置工作。对诊断为新型冠状病毒肺炎疑似、确诊病例或无症状感染者的人员，按规定进行隔离治疗，并配合开展密切接触者排查。病例一旦排除，应按要求解除有关管控措施。二是校内疫情控制方面，按照规定要求对划为疫点的场所设置醒目的警戒线。在辖区疾控机构的指导下完成疫点终末消毒工作，增加预防性消毒的频次。及时向师生通报情况，并做好思想工作，防止产生恐慌情绪。三是停课措施方面，出现病例的班级要立即停课，同班、同宿舍同学及在该教室上课的老师均列为密切接触者进行管理，并根据病例活动情况搜索其他可能的密切接触者。校内出现无流行病学关联的病例，建议采取全校停课的措施，停课期间师生应居家或留在宿舍，尽量减少外出。停课期间，学校应指定专人做好与学生的联系，发现学生出现发热、呼吸道感染症状，应及时向当地教育局、疾控机构报告。

（四）加强指导，全面落实落细各项防控措施。各级卫生健康部门，严格按照要求，为每所学校派驻2名医务人员。市级卫生健康部门负责组建城区内市属中学、职业学校及民办中学疫情防控专业指导员队伍。按照属地化管理原则，县级卫生健康部门负责组建本县域内中小学、职业学校、民办中学及大中专疫情防控专业指导员队伍。区级卫生健康部门负责组建地区内小学、大中专院校疫情防控专业指导员队伍。指导员队伍经市县（区）级疾控中心培训后，对开学复课的所有学校落实六项制度、师生健康管理等进行指导。市、县（区）级卫生健康部门及教育部门联合组成疫情防控巡回指导检查组，督促各学校规范有序开展防控工作，做到指导检查全覆盖，不漏一校一园，维护正常教育教学秩序。

（五）统筹兼顾，切实抓好各项常见传染病防控工作。各级卫生健康部门在做好疫情防控工作的同时，要及时做好提醒和预警工作，同步落实流感、水痘等其它春季常见呼吸道传染病防控措施，有效防控疫情的发生和蔓延。同时，要统筹推进疫情防控、常见传染病防控和儿童青少年近视、肥胖等常见病的监测与干预工作，进一步采取针对性措施，有效防控新冠肺炎疫情输入，防止水痘等聚集性疫情发生，引导学生形成自主自律的健康生活方式，全方位保障学生身体健康。

（一）加强组织领导。各级卫生健康部门和教育部门要加强调度指挥，统筹推进各项工作任务。各级各类学校、各派驻机构要制定实施方案，开展宣传、指导、培训等工作。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇二

为广泛深入开展除“四害”工作，保障人民群众的身体健康，有效的防治“四害”，净化城区环境，根据县爱委会下发除“四害”工作计划，结合本单位实际。特制定本年度除“四害”工作计划。

按照除“四害”工作方法，以环境治理为工作重点，科学使用药物，防治结合，定期组织开展除四害活动，将“四害”密度控制在国家规定标准以内。

（一）学习掌握除“四害”的一般知识，了解除“四害”的重要意义，大力向群众宣传完成本职工作。

（二）切实抓好委机关办公楼及家属院院内外的环境整治和“四害”孳生地的调查与监测，滤布铲除“四害”孳生地，按照管理责任负责消杀。

（三）按照全县统一投放鼠药时间，采用一周四次的饱和投饵法，做好灭鼠工作。毒饵的保管、投放、收回由专人负责，对毒鼠集中统一处理，确保安全。

（四）抓好措施落实，自查工作一定要按“基本无鼠害城市”标准，坚决防止走过场不负责任的现象。对除“四害”要按照国家标准进行，工业滤布保证除“四害”工作方案顺利实施。

（一）加强领导

成立除四害领导小组，进一步做好除四害工作的组织协调、宣传动员和指导检查，研究并解决在除四害工作过程中遇到的困难和问题。

（二）强化宣传

通过定期出黑板报、布置宣传窗，宣传卫生保健知识，培养全体干部职工良好的卫生习惯。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇三

一、确定客房部的管辖区域及责任范围

二、设计客房部组织机构：客房部经理——客房部领班——台班、卫生班、保洁员。

三、制定物品采购清单（以有详细资料），协助采购。

四、制定部门运转手册：岗位职责、工作程序、规章制定、服务标准。

五、参与员工的招聘和培训

1、先储备人员应聘资料，做好人员储备工作，需要员工时能快速到岗。

2、制定开业前员工培训计划。

六、参与客房验收，按清单与工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准，验收后，部门要留存一份检查表，便于以后的跟踪检查。

七、全体员工负责全宾馆的基建清洁工作。

八、营业前的具体准备工作。

1、2、参与选择工作服的用料和样式。了解客房的数量、类型、床的规格等，参照周边酒店的房间价格，制定出宾馆各类房型的合理价格。

3、了解宾馆各部门的配套实施、功能、收费标准，准确为顾客提供服务。

4、5、熟悉客房部电脑使用系统，对员工进行培训。了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单，清点客房所有物品的数量、清单、及时添置，确保所有订购物品都能在开业前一个月到位，并与财务部商定主要物品的储存与控制方法，做到开源节流、节能降耗。建立订货的验收、入库与查询的工作流程。

6、检查是否有必需的家具、设备被遗漏及时发现问题，解决问题。

7、落实员工招聘事宜，员工需提前2-3个月到岗，进行全面培训和对宾馆卫生的清理、打扫。按宾馆装修风格和设计要求，合理布置房间和公共区域。

8、9、制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。建立整齐全套的部门固定资产登记册，便于固定资产管理，定期对固定资产和物品进行清点，建立财产档案。

10、制定客房部工作钥匙的使用和管理制度，制作钥匙柜。

- 11、制定客房部安全管理制度。
- 12、制定制服管理制度。
- 13、制度客房质量检查制度。
- 14、制度遗失物品管理制度。
- 15、制度客房清扫制度。
- 16、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品到位，以确保宾馆“开荒”工作的正常进行。
- 17、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。
- 18、根据每位员工的培训成绩和实际情况，合理制定人员分配方案，上下班时间的安排和倒班制度。

2011年8月22日

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇四

一、建立并完善客房部各项规章制度

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。20____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。

二、部门成本费用控制

____年客房部总成本费用必须控制在____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。

三、部门培训工作

客房部要在____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宾馆行管部审核，根据审核意见进行修改完善。

四、工资、月奖及考核评定工作

(1)工资。按照宾馆____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，形成联动机制。

五、打造“绿色客房”，创造客房新产品

(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。

六、客房部设备设施保养工作

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。

七、加强部门之间的沟通协作，提高宾客满意度

宾客满意度，一直是衡量宾馆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，20____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，与宾馆其他部门一起笑迎四方宾客，为____年经营目标的实现不懈努力！

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇五

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

一、进一步健全和完善安全防范体系

1. 组织落实

自从10月10日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2. 制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3. 宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火器150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高

预防火灾的警惕性。

二、落实安全检查，确保酒店安全。

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起(例：1. 灭火器过期失效。2. 厨房操作间没有配备灭火毯。3. 消防栓缺少配件。)等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

三、树服务品牌，抓学习、管理

1. 组织学习

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年11月9日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，

并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

2. 人性化管理

加强对员工的管理,是我们部门要经常做的. 如何加强员工进行管理,是我们部门更应关注的,对员工我们采取人性化管理只有这样,才能发挥出员工更好的积极性,在今后的工作中他们才能够用敬业来报答企业。

四、服务质量

1. 大门岗服务

第一. 经常性组织员工开会学习, 培养员工对企业要有敬业精神, 只有这样服务质量才会到家。

第二. 服务质量, 大门岗停车场保安服务, 做到客人车辆来去时, 指挥车辆服务, 指路服务。尤其是是在天寒地冻, 日晒雨淋, 他们始终站在服务最前沿, 为客人服务。

***x年的工作打算

新的一年, 保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路, 突出“变化”二字, 树立保安部新形象。

全年工作的整体思路：

- 1、与各部门签订***x年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。
- 2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。
- 3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。
- 4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的.学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。
- 5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位，(立岗、停车指挥、消防监控、保安)进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。
- 6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服(配齐皮带、肩章、帽徽等)，部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇六

按照总公司七月份工作会议精神及指示，我店结合实际情况，在下半年将围绕以下几个方面作具体工作。

在当前形势下，为了保证宾馆的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，宾馆将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的应急程序，有力的保证奥运期间不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个宾馆的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。下半年年度的员工培训将是以总公司及宾馆的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，宾馆将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是宾馆一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，下半年按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。宾馆下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划；其次，宾馆将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时的对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有宾馆在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。（这个我们一直在做）如眼下由于奥运会举行，北京车辆受到单牌号和双牌号在时间上的受限，部分客人来秦必须住上两天才可返回北京，这样客用品就可以在节约上做文章。这些都是细小的潜在的节约意识，是对市场情况的掌握体现。

创新是宾馆生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到宾馆成长的乐趣，在目前对宾馆产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，再进一步开展创新活动，让宾馆在创新中得到不断的进步与发展，如，马上宾馆要举行的出品装盘比赛，目的就是让厨师从思想上懂得什么叫艺术装盘的同时又节约了成本和提高了菜肴整体档次。在保证眼下推出

的“5515”基础上，还要创新出很多类似的买点和思路。更进一步走在市场的最前列，影响市场。

控制各项成本支出，就是增收创收。因此，今年下半年宾馆将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行细化管理，由原来的每月进行的盘点物资改为每周一次，对各项消耗品的使用提出改进意见和建议，从而强化员工的成本控制意识，真正做好宾馆各项成本控制工作。

宾馆经过了六年的风风雨雨，硬件设施也跟着陈旧、老化，面对竞争很激烈的市场，也可说是任重道远。时常出现工程问题影响对客的正常服务，加上客租率频高，维保不能及时，造成设施设备维修量增大。对于高档次的客人会随着市场上装修新型、豪华宾馆的出现而流失一部份，（年底宾馆旁边将增开两家，一家定位三星级，一家商务宾馆）为此，宾馆在计划的考虑计划年底更换客房、餐厅部分区域地毯，部分木制装饰喷漆和局部粉刷。尽可能的为宾馆争取住客率，提高宾馆的经济效益。

提高企业凝聚力首先就要提高员工满意度，让员工满意更是人性化管理最终的工作体现。

如何提高员工满意度？员工对企业在哪方面不够满意？这是今后工作的重点，每一位员工都希望自身的价值在企业能有公正的评价。这就需要企业本着“公平、公正”的原则。即绩效考核要公平，选拔机会要公平，处理问题要公平、公开。其次，还要为重要的突出的员工制定其职业发展规划，特别是那些可能影响企业今后发展的关键人员，引导他正确的树立职业观和人生价值观。还要制定有利于调动和保护大多数员工积极性的政策，重奖为企业做出突出贡献的员工，使员工真正体会到付出与回报的公平和人性化管理及企业的文化氛围。另外，要建立一个开放、和谐的沟通渠道，这是落实人性管理的必要采取方法，让大家积极参与，踊跃发表参与意见，工作的，生活的，进一步促进领导与各级人员之间的

意见交流。目前采取的沟通形式有：员工大会、收集意见、情况通报，民主生活会等这些方式，把企业的政策、问题、发展计划向员工公开，让员工参与。对员工提出的建议意见适时地给员工以认可、夸奖和赞扬。员工的思想和生活有困难时，企业千方百计地为他们排忧解难；在员工作出成绩时，要公开及时地表扬。这些都是人性化管理的展现，都是员工能感受到的。

企业给员工一份关怀，员工便会以十分的干劲报效企业。只要重视员工，员工就会报效企业，就会增强企业凝聚力，做百年老店，势在必行。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇七

回顾过去的xx季度，宾馆预计实现季度销售收入超xx万元，比上一季度同期增长了xx%□其中，餐饮收入占总收入的xx%□客房销售收入占xx%□客房营业收入比上一季度同期增长了xx%□

人，是工作的核心，而宾馆服务行业，人的重要性高于其他因素。宾馆运营需要优秀的管理人员和高素质的员工。针对各个部门特点，部门内分工不同，宾馆多次组织员工培训实践。集中员工展示学习新的服务技巧，集合管理层交流灵活适用的管理经验，并积极写下反馈和心得。范围较大的管理理念，由管理层带头扭转旧思维贯彻执行；范围较小的技能技巧，由管理者教授，并选拔学习快的员工带领其他员工练习。

如，如何加强管理层在宾馆成长过程中的自我完善，在日常中找突破，在隐患阶段扑灭问题；厨房切配量化个人技巧分享、前厅餐桌装饰对比、面对客人回答技巧演练、客房楼层打扫顺序等。而且每个季度宾馆都会选出xx之星，奖励那些服务热情用心、技能熟练创新的员工，并对进步明显、学习

积极、风气良好的员工进行表扬。传递的形式有领导下达形式、例会形式、员工交流形式等。通过以上一系列的活动，使员工在意识上有了根紧绷着上进的弦，使管理层认识到进步的空间。对宾馆整体员工素质提升有了一个良性的惯性推进。

安全，是生产持续的保障，是宾馆经营最基本的要素之一，宾馆在xx季度无发生任何安全事件。没有安全生产保障，任何成绩和荣誉都是不坚实的。员工首先要进行安全生产的培训，在日常工作流程中避免危险行为产生，一旦发现立即制止，然后积极参与各种消防安全培训，掌握三懂、三会、三提示等，并且参加宾馆组织的消防演练。针对宾馆基本运营设备，常规性的维护检查是杜绝安全生产隐患最有效的方法，各部门一旦发现问题则积极上报设备保障部门，做到有处理、有登记。

同时设备保障部要承担验证消防用具的可靠性、摆放的合理性、消防应急处理的可行性工作。作为宾馆的领导层，对安全生产问题尤为重视，按照旅游局文件指示成立的消防安全小组，定时的在宾馆进行消防检查，对于不符合消防安全的现象和行为严厉指出和监督处理。勤检查、勤处理、勤反馈，安全生产是根循环运转的链子，断开一截后果就不堪设想，因此勤是本宾馆对于安全的理解。

本宾馆新楼，经过xx季度多的规划设计和建设装修并与主楼搭建通天桥，形成了主楼与裙楼的整体衔接。初步完成竣工投入运行运营等工作。进一步提升了宾馆档次品质和完善了硬件设施设备，使宾馆能更好地提供优质服务和安全生产的能力，保障了高品质菜肴出品以及满足宾客更加愉悦的用餐和住宿舒适环境。新增设的多功能宴会厅为xx季度进一步拓展婚庆商务活动市场打下了坚实的基础。

宾馆通过利用本身的区位优势 and 价格优势，积极拓宽销售渠道，保持原有客源；在内部开展业绩争优，增加了营业收入。

开挖潜力、节源开流，合理利用资源，优化原有物资流程，严格控制，提倡节约，避免了资源浪费和人力损耗，增加了利润。从领导层开始优化管理，逐步到优化部门运转和个人技能，从而赢得了客人的肯定，进一步保障了宾馆良好的、持续的发展趋势。

宾馆发展中还遇到很多问题，员工流动性大；员工自我学习能力不强，如何让员工明确自己的人生工作目标，并主动学习提高，寻找解决之道都是长远而艰巨的任务。问题就是机遇，解决问题就能得到突破。管理层将积极思考如何增加员工归属感和让员工有能力在这个城市更好生存的各种对策。同时，宾馆主楼内外下一季度将重新规划设计，增设符合发展的配套功能，力求打造更符合发展趋势的档次和形象。

在即将结束的xx季度，每位员工都在积极热情地工作，为xx的发展添砖加瓦。希望继续在各级领导的帮助和支持下，为xx旅游事业的发展做出微薄的贡献。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇八

(2)加大与酒店各部门之间的工作沟通协调，是酒店整体服务接待工作运行顺利的保证。前厅部是整个酒店的中枢部门，与酒店各部门都有着紧密的工作关系，酒店整体工作运转离不开各部门的协助配合。20xx年度，本部将重点加强与市场销售部、客房部、餐饮部、财务部等各大业务部门的协调沟通，保证信息传递准确，互通有无，资源共享。部门之间建立多种沟通渠道，保证沟通联系畅通。二、严抓部门日常工作，要求严格遵守酒店规章制度和操作规程，完善工作流程，保持前厅部对客服务质量。

(1)计划制作操作程序，岗位职责，工作细则、工作流程等规章制度，并在实际工作中要求部门全体员工严格遵守，严格贯彻执行，将对员工进行了培训和考核。采取管理人员负责制，做到人尽其职，明确了管理职责，给员工良好的工作指

导，在很大程度上避免了工作失误和操作混乱，力求整体工作专业化、标准。对于违反纪律，责任心不强的员工，按规定予以处罚，绝不姑息。做到有错必查，有错必纠，保证了前厅工作的纪律性和规范性。

(2) 计划通过规范部门考勤制度，礼貌礼仪、仪容仪表检查制度、班前集队检查制度，各分部各项工作流程检查制度，大堂副理检查制度等检查制度的实施，有效提高部门管理人员的督导能力，对员工的工作情况科学控制，从而达到事先预防的目的，使得员工的工作失误率逐步降低，部门日常工作不松懈，特别是针对员工接待礼貌礼仪，电话礼貌礼仪，员工仪容仪表等。

(3) 加强前厅部各分部之间的沟通协调，保持行动一致，努力提高工作执行能力。通过完善的例会制度，加强了各分部之间的联系，一些重大事件，新的工作程序的推行，及时向各分部传达，一些涉及到各分部配合协作的问题，现场组织各分部立即协调解决，避免推诿，扯皮，各分部之间形成整体、团结协作的良好工作关系。

(1)、全年度将配合酒店经营战略，落实以会议为重点的经营方向，加大培训员工接待会议的能力和水平，努力提高自身素质，以适应新的工作要求，要求员工克服困难，不要抱怨，在现有的人员条件下，不等不靠，掌握和熟练运用成熟完善的接待会议程序和体系，不断完善工作流程和程序，本着一切为了客人满意的服务宗旨，加强与会务组及销售部之间的联系沟通，保证会议的顺利接待。

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，

充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇九

年初，根据全年的工作计划和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理

权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大体育比赛和节日期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标，为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市旅游事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。一年来，我们先后接待了省军区会议、市十二届四次人代会、新材料论坛、香港记者团等重要会议和活动，客房部全体员工的勤奋努力和无微不至的服务使客人感到了满意，仅在2月14日至19日五天的市人代会期间，我们就收到表扬信32封，为宾馆的优质创新服务做出了贡献。

安全生产责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了安全责任书，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查，针对部门员工流动性大的实际情况，制定了《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和管理上得到保障。我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、

消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都未出现问题，受到了主管部门的好评。

针对人员流动性大的问题，10年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和礼仪规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了安全教育工作，主要包括：消防知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身安全知识等。通过开展各个方面的培训工作，促进了部门工作有条不紊地开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水*。

酒店消杀工作意思 全面消杀工作计划篇十

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。宾馆服务讲究“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，宾馆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。物就是宾馆产品即：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。

自xx年月xx月底宾馆与xx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，给宾馆增添一些喜庆。现在宾馆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。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。

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。客人入住宾馆以后，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。