

2023年客房文案工作计划集 客房部经理 工作计划(汇总7篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇一

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，酒店客房主管工作计划。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

xx年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。

二、重视员工需求，多关心员工，不断加强员工队伍建设

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，工作计划《酒店客房主管工作计划》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。

三、强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”这一人力资源管理的金科玉律，规范员工培训工作，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(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。

四、管理工作方面

(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。

五、其他方面

(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。

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇二

一、建立健全员工培训制度，提高酒店执行力

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一个途径，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。

二、加强部门交流合作，提高工作效率

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？因为部门和部门之间、领导和下属之间、同事和同事之间、员工和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。

三、倡导创先争优意识，端正工作态度

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价，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。

四、增加员工幸福感，提高福利待遇

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。

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇三

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。《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）

二、部门成本费用控制。

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）

三、部门培训工作。

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）

四、工资、月奖及考核评定工作。

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。

（该项工作执行时间□20xx年2月1日起开始实施）

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。（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）

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。

（该项工作执行时间□20xx年2月1日起开始实施）

七、加强部门之间的沟通协作，提高宾客满意度。

宾客满意度，一直是衡量酒店服务质量高低的重要指标，这就要求咱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1月1日起开始实施）

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！

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇四

客房部**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。

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。

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇五

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！

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。

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。

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。

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xx酒店的发展奉献绵薄之力！

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇六

2015年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好！之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。2015年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬！做完2015年工作总结，我们对2011年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在2011年重点做好以下几个方面的工作：

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。

1、楼层服务员的仪容仪表及礼仪礼貌。

2、新员工对工作岗位的了解。

1) 工作区域；

2) 岗位职责；

- 3) 基本工作流程;
- 4) 楼层服务项目;
- 5) 应知应会及注意事项。
- 3、楼层客房的分析，种类、数量及大小;
- 4、做床的规范要求和注意事项;
- 5、房间客用品的配备及摆放标准;
- 6、棉织品的配备及摆放标准;
- 7、磁卡锁的使用
- 8、客房保险箱的使用
- 9、控制板的使用
- 10、电视的使用与调台;
- 11、空调的使用;
- 12、卫生间设备的使用;
- 13、房间的'报修范围及报修程序。

第二周

- 1、楼层做房分三种：空房、走客、住客房，如何去做;
- 2、设备问题何时自检;
- 3、卫生间的清扫及卫生标准;

- 4、做房后合格的客房标准；
- 5、客房内电器的安全使用及保养；
- 6、客房内家具物品的摆放及保养；
- 7、计划卫生的重要性及注意事项；
- 8、计划卫生的时间（根据我店团队住店的规律，淡季时间段进行）；
- 9、计划卫生怎样达到考核标准
- 10、卫生、漏项如何检查。
- 11、案例培训。

第周三周至

- 1、新员工进行实践操作。

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：

一、加大成本控制力度，建立成本质量控制分析制度。

通过分析比较2015年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。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。

2015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。

二、细化责任，实行分管主管领班负责制。

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。

三、激发员工工作热情，试行员工工作奖励机制。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、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，2015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xx-x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。

四、做好常客信息收集及服务回访工作。

客房文案工作计划集 客房部经理工作计划篇七

2011年，客房部在酒店管理班子的带领下，经历了开荒、开业试运营等阶段，逐渐从无到有的完成了部门组建，构建出酒店客房运行所需各项内控制度、人员管理制度、服务流程等模块，与酒店一起走向成熟与稳定。面对即将到来的2013年，客房部在总结今年部门工作基础上，对2013年工作作出计划和安排，以期对来年的工作进行指导和安排。

1 / 22 长期以来自己形成的和一些员工在其它酒店养成的不良工作习惯，正是这种不良习惯，导致员工自己发现不了自己房间存在的卫生质量问题，习惯成了自然。要转变这种意识需要一个长期的培训过程，所以这也是部门在来年工作里的一个工作重点。

2、培养员工卫生质量意识。新的一年，部门还将继续完善对卫生岗位的考核方案，结合该考核方案，把细节卫生项目列入到部门管理人员的必查项目中。同时，部门在实践过程也发现，有的员工能够长期保持较高的卫生质量，但有的员工房间质量却很不稳定，并且长期、反复的出现各种小问题，这种情况与细节卫生意识的形成有较大的关系。这种意识的具备与否，也是区别一个员工是否成熟的标准，而不完全是用该员工在这个岗位上干多久来衡量。养成了这种意识的员工，在卫生操作过程中，能够自觉在操作完成后进行自查，发现问题及时纠正。所以，对细节卫生意识的培训，是部门在2013年中的培训、考核重点。这不仅仅是要让员工掌握操作技能，更重要是通过培训和各种管理、考核手段，更让员工尽快的具备这种意识，以此提升房间卫生质量。

从卫生清洁和设施维修上加大管理力度外，部门将对客房的空气管理进行研究。现客房的空气污染主要来自于几方面：(1)装修气味；(2)房间潮湿的霉味；(3)吸烟客人；(4)地漏的返臭。经过较长时间的运行后，客房的装修气味和地漏返臭问题因为通风时间的延长，以及住房量的提升，已较房间新启用时有了较大的减弱。但随着房间使用量和运行时间的增加，房间因为潮湿而产生的霉味和吸烟客人入住造成的房间异味却在逐渐增加。对此，部门针对这两类问题，除要求员工在进房操作时必须首先完成开窗透气操作后，再进行房间卫生操作。对于因吸烟等造成空气污染较严重的，如开窗透气不能解决，可尝试采用一些无刺激性香味的喷雾剂，必要时考虑申购臭氧机等进行处理。其次，对于楼层和房间温度的管理，部门将认真落实节能降耗方案，加强对楼层通道空调定时开关，同时进一步研究客控系统的功能应用，希望利用酒店现有设备，实现对房间温度的智能化管理。

效率。部门领班应有规律的进行楼层清洁进度巡查，确保清洁完毕的房间能在第一时间放出。另外，部门针对酒店客源及前厅部排房情况，将制定如下措施保障房源充足稳定：(1) 优先安排单间和当日稀缺房源的清洁及杯具消毒工 3 / 22 作。

(2) 楼层服务员每做完一间房，需通过对讲机等向领班和房务中心报备，以便中心随时掌握房间卫生进度，方便总台和领班查询。

(3) 系统放房工作由领班完成，以避免误操作和责任落实。

(4) 对于抢房要求，房务中心在收到后应在3分钟内通知当班领班进行安排。对于两间或两间以上的抢房，应安排就近人员协同进行，以保证房间清洁在最快时间内完成。对于两间或两间以下的抢房需在30分钟以内完成。

(5)消毒员在进行抢房杯具更换时，应第一时间使用楼梯和托盘运送，以提高效率。5、严格落实“领班—主管和经理助理—部门经理”逐级检查责任。首先是领班普查。领班需对当天楼层服务员做好的房间进行普查。主要从以下几方面进行：(1)拾遗补漏，控制客房卫生质量，确保每间客房都属于可供出租的合格产品。(2)现场督导服务员工清洁流程。(3)对服务员清扫客房的漏项、错误和卫生不达标情况，令其返工。(4)领班查房的数量：每人每天80间左右。(5)对“免检房”进行抽查。(6)对已列入预订出租的和vip房要优先检查。

4 / 22

合格率，向部门经理汇报。

部门经理要对每天的vip预定房逐一检查。抽查不少于10%的领班放出的ok房或续住房，不少于5%的主管和经理助理检查过的ok房，了解楼层卫生质量现状，发现问题及时解决，确保房间卫生的质量稳定。

二、客房主要运行成本及费用控制目标

根据财务数据统计，2011年截止10月，客房收入689.51万元(不含早)。根据西软营业日报表数据显示，截止10月，客房出租房间总数21067间，平均每间房产生收入327.29元(不含早)。

2000***0 五月 六月 七月 八月 九月 十月

一、人员配备及各自工作职责

根据岗位工作制制订客房部员工需求，运用垂直管理模式，设经理1名，领班2名，岗位员工23人。具体分配如下：1、设经理1名，主持客房与前厅日常经营工作，协调各部门之间的关系。2、新楼共有71间客房，共需客房人员16人。

领班1名:领班负责监督做房质量、房态控制并统筹客房工作任务分配客房、负责员工考核、绩效统计等工作。工作时间:8:00~12:00;14:00~18:00。

清扫员7名:专职负责客房清扫并做好相关记录。按出租率90%,每位清扫每天做房9间计算,需要客房清扫员7名。工作时间:8:00~16:00。

管家7名:负责退房查房、对客服务,并维护楼层公共区域卫生。每两层楼配管家1名,负责公区卫生及客房查房工作,管家分大三班,早班3人,中班2人,晚班2人,共7人。工作时间,早班:7:00~15:00;中班:13:00~22:00;晚班:22:00~7:00。

机动人员1名:考虑员工出勤率和出租率波动,设机动人员1名。
3、前厅实行四班三倒,需要收银员、接待员各4名,考虑员工出勤率和出租率波动,设机动人员1名兼领班职,协助经理统筹前厅管理及重要接待工作。共计9人。

8 / 22

收银员、接待员按三班制,工作时间为:早班7:00~14:30;中班14:30~22:30;晚班22:30~7:00。

领班为行政班,工作时间8:00~12:00,14:00~18:00(根据季节调整)。4、根据星级酒店标准,前厅必须配备礼宾部,但根据酒店前厅面积较小,礼宾部岗位由前台兼任。

二、房价体系

客房收入直接影响酒店营业额,房价体系则直接影响酒店客房收入,新楼开业在即,建议采用三级房价体系,即门市价、散客价和协议价三种价格。其具体关系如下:散客价,门市价*0.7 协议价,门市价*0.5 门市价做为酒店前厅挂牌公示价格,散客价为前厅人员卖房给散客的最低房价,协议价为会

务、团队、熟客等特殊住客的优惠价格，协议价入住需前厅领班或部门经理同意。

为配合酒店房价体系建立，计划在酒店客房市场稳定后，实行酒店入住协议制，由客房经理主导，与各常住单位签订客房住房协议，便于酒店维护成熟的客源市场。

三、薪酬激励体系

宾馆现行资薪体系不能完全调动员工积极性，为提高员工 9 / 22

工作效率及服务质量，客房部计划实行绩效奖励制度，具体内容如下：1、楼层薪酬激励体系 楼层工作量均以员工工作房量进行统计，楼层人员薪资适合“底薪+考核+绩效”的综合模式。当前酒店楼层清扫人员底薪是以郟西酒店行业平均水平确定，在本方案中实行“多劳多得”的绩效制度，员工绩效奖金大幅提高，在保证员工收入略有提升的前提下，建议适当调整现有底薪，初步确定楼层员工底薪500元/月，设领班岗位工资200元/月(领班仅参与考核，不参与绩效提成)。根据岗位不同，分别确立考核薪资及绩效薪资。

a□清扫

考核:衡量清扫人员工作量的是做房量，考核清扫人员业务能力的则是做房速度及宾客满意度。根据酒店客房换住率高，房间清扫压力大的特点，在酒店现有考核的基础上，增加以做房速度为考核标准的岗位考核，本考核奖金为50元/月。每月由领班负责对清扫人员进行考核。能在30分钟独立完成脏房清扫工作，并能保证清扫质量者，获得计件提成资格。

10 / 22

由经理负责抽检做房情况，发现做房质量不合格、做房速度

慢者，扣除当日绩效。每日清扫人员做房量由清扫进行统计，报领班确认后存档，每月汇总后上报财务。以清扫每天做房8间统计，绩效奖金约为 $8 \times 28, 224$ 元。

本方案下，清扫人员每月总工资约为 $500+50+224, 774$ 元。此工资受住房率影响较大，若入住率较低，则员工每日做房量下降，导致员工工资下低，若入住率较高，则员工每日做房量上升，从而拉动工资上涨。

b管家 考核:以管家查房速度、查房准确率、对客服务技能及公区卫生状况为考核标准，设立管家考核奖金50元。每月由领班负责对楼层管家进行考核。

绩效:管家除基本工作公区卫生外，查房工作可以以查房量进行准确统计，由于查房速度较快，管家每成功检查一间走客房后提成0.5元。每日清扫人员做查房量由管家进行统计，报领班确认后存档，每月汇总后上报财务。以管家每天查房20间统计，绩效奖金约为 $0.3 \times 20 \times 28, 208$ 元。

补帖:针对夜班员工工作时间的特殊性，增加夜班员工补帖，每天2元。本方案下，管家每月总工资为 $500+50+208, 758$ 元。此工资为管家最高工资。

2、前厅薪酬激励体系 a

前厅工作人员为服务型人员，负责酒店住客的接待、结算工作，直接影响酒店服务水平，需要人员的素质较高，结合酒店目前的人事状况及郟西酒店行业平均底薪，为保障酒店在人才市场的竞争优势，前厅员工基本底薪为550元/月。领班岗位工资200元/月。

前厅每月底薪总计: $550 \times 8+750, 5150$ 元

前厅是酒店的核心岗位，直接影响宾客对酒店的整体印象和

服务评价，同时，前厅接待人员也是酒店房价的最终决定者，为保证前厅人员的服务质量和提高酒店平均房价，客房部前厅实行“业务考核、销售提成”的方案。

业务考核:以前厅人员服务态度、服务礼仪、业务能力及宾客意见为考核标准，设立前厅员工个人绩效考核工资50元/月。
销售提成:为鼓励为前厅人员主动销售酒店客房，设立酒店销售提成，前厅接待人员每卖出一间协议价住房提成0.5元，每卖出一间折扣价房间提成5元，每卖出一间全价房提成10元，月底统一结算。为保证团队内部公平，前厅提成由当班人员平分。

12 / 22

90%计算得每月出租房间共计1917间，则销售提成为 $1917*80%*0.5+1917*2%*5$, 958.5元。

实行本薪酬激励体系每月前厅人力成本预算为

5150+450+958.5, 6558.5元。人均728元。此工资为前厅人员平均水平，具体工资受个人销售能力影响而略有波动。

本薪资计划报由人事部，于经理上任次月正式实施。四、注重成本控制

客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，客房部计划从开业起就注重成本控制，工作初期重要从以下方面着手：1、建立客房易耗品领用制度，配套增加客房损耗表，由清扫人员做好每间房易耗品使用统计。

2、主抓节能环保:采取每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，节约酒店能源消耗。3、注重

废物利用:要求客房员工回收客用一次性低值易损易耗品,注重废物回收利用,如将费弃的客用牙膏做为计划卫生中茶具的清洁剂使用,将牙刷、梳子等塑胶产品回收后可卖给废品收购站等。

五、部门管理制度

1、例会制度:为协调部门内部关系、加强部门内部交流, 13 / 22

我部决定每周定期举行一次部内例会,每天举行一次晨会。由经理主持,部门人员必须参加,做好详细的记录,并为部门工作发表自己的看法。

2、培训制度:根据员工实际情况,由部门经理主持,定期组织培训,培训内容主要包括宾馆的经营政策、员工服务技能及服务理念、酒店设备的操作流程,对客沟通技巧及相关的安全、卫生培训。定期进行考核,不合格人员不得上岗。

3、绩效制度:引入绩效制度,对于前厅部员工主动销售的散客住房,实行阶梯式提成方案,客房做房员工在发放底薪的基础上,实行计件工资制,以绩效制度激发员工工作热情。部门提成由领班负责统计,于每月底经经理审核后上报财务,于次月以工资形式发放至员工帐户。

六、培训计划

结合酒店员工状况,在前厅员工接受新酒店管理软件培训期间,由客房经理负责,利用客房部工作人员闲暇时间,在酒店会议室进行分批培训。针对前厅和客房部制定近期培训计划:1、整体培训(2课时):酒店现状、酒店房价体系、酒店组织架构、员工服务意识、员工服务礼仪、节能环保、安全消防等。

培训目标:使部门员工对酒店整体状况有初步了解,规范各岗位的服务用语,提高对客服务质量,增加员工服务意识 14 / 22 和精神面貌。

2、前厅(4课时):酒店接待礼仪、宾客入住流程(接待、收银)、前厅软件操作(入住、退房、挂帐、夜审等)、各类退房程序、酒店客房销售技巧。

培训目标:使前厅员工了解工作职责和 workflows,在掌握前厅操作软件的基础上,有专业的服务技能和待客素质。

3、客房(4课时):客房房态控制、客房清扫程序、客房服务人员服务礼仪、客房查房程序、计划卫生方案等。

一、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。

15 / 22 效率。(一)成立宾客服务中心目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位,有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上,总机或其他分机接到服务后再转给服务中心,这样很轻易造成服务延缓或服务信息丢失,因为其他岗位根本不了解客人的需求,若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达,给我们的服务带来极大的不便,很轻易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情,清楚客人真正的需求,更清楚哪个服务最急于去办,合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人,将总机和服务中心合并成立宾客服务中心,酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”,一切均可解决。

1. 宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心,

收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准转载自百分网，请保留此标记
确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2. 宾客服务中心的工作内容？接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，非凡情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

？接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，16 / 22

据数据统计：9至11月接待处平均天天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话天天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。？及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

？钥匙的治理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

？失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

x元、客房杂项金额为x元)，月平均营业额为x元(其中月平均住房收入为x元，月客房杂项金额为x元)，累计住房总数达到了x间，年度平均房价为x元，住房率为x%[]根据以上数据，再结

合年度分析,客房各项指标较二零零八年有所上升,但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距,主要是受第一季度和九月份的影响,但是基本保持着上升的趋势,客房住房收入在酒店领导的指示下,以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则,除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定,然而客房杂项收入不太稳定,主要因素表现在会议接待和酒水方面。

18 / 22

客人休息的场所没有,而且会议室周围就近的洗手间只有一个,还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人,属于小型会议室,其不利因素在于:一是没有定制多种桌套,如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子,桌子是拼凑而成,可定制多一种桌套便于更少人数来开会;二是没有音响设备。

右。

重视程度,达到手把手的以老带新,另外,在不断的梳理投诉中,发现了问题的另一因素,在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务,不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视,走了两个极端,没有让宾客体会到宾至如归的感觉,部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训,再加上管理人员的亲历亲为,在后期避免了此现象的恶化,得到了好转。

卫生质量是客房的生命线,部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎,客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨,在酒店领导的不断指导下,得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的,在此情况下,每日续住房的请急打扫相对比较早,再加上客人每日的入住时间也很早,为了及时的供应前台可出租房,所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下,而且期间有一段时间内,客房一直保持在缺员的状况下,即使这些客观因素的出现,部门还是在酒店领导的宽容和信任下,及时进行了相应的调整,将原有的

卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况,更加提高了团结协作精神,做到了随叫随到、互相帮忙,保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：20 / 22

1、完成春节期间各部门备用物资的采购；2、完成六楼广告霓虹灯、废品和漏水回收的合同拟定及签订；3、召开供应商协调会，安排春节物资供应工作，保证不影响酒店正常经营；4、经过市场调查,并通过三家废品收货商报价,确定酒店负一楼废品收货商；5、完成2月份餐饮餐料的市场询价、定价工作及3月份上半月酒店餐饮餐料的市场询价工作；6、完成歌舞剧院房屋租赁合同的付款审批手续；7、召开部门工作会议，传达酒店会议精神，学习a模针对采购部的相关文件，并将其认真贯彻落实到实际工作中。