

最新房务部工作计划 酒店房务部部门工作计划必备(优质6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。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间和资源分配。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

房务部工作计划篇一

20xx年是酒店开业第一年□20xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店**的关心和**下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量**等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，

礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。

330客人是大福公司客人，在酒店长期入祝有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有

规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在*时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过**，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示**，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的.努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作*同去解决。

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

ok房的出品要求领班严格按星级标准100检查房间，主管50抽查，经理20抽查的三级检查**来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在*时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门**人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排**管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极**员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店**的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还**郑州瑞贝卡大酒店参加总公司**的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了郑州瑞贝卡大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店**的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员

工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在*时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报**，根据情况通知保安部。

为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

房务部工作计划篇二

直属上级：总经理、总助

直属下级：桑拿部经理、前厅部经理

岗位职责：

- 1、接受总经理的督导，全面负责房务部的管理工作，向总经理负责。
- 2、负责房务部各项工作的计划、组织和指挥工作，带领房务部全体员工完成总经理下达的各项经济指标。
- 3、制定房务部的经营和营业管理制度，组织和推动其各项计划实施，组织编制和审订房务部工作程序及工作考评。
- 4、对房务部的清洁卫生，维修保养，设备折旧，成本控制（预算）安全等负有管理之责。

- 5、主持房务部日常业务和经理、领班例会，参加总经理主持的每周部门例会，并负责部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评。
- 6、制定房务部经营预算，控制各项支出，审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析、归档。
- 7、巡查本部所属区域并做好记录，发现问题及时解决，不断完善各项操作规程。
- 8、检查所属部门的设施和管理，抽查所属各部工作质量及负责管理万能钥匙。
- 9、制定所属各部推销计划和价格政策，监督价格执行情况。
- 10、定期约见与酒店有关长住关系的重要客人，虚心听取客人意见，不断改进工作。
- 11、检查消防器具，做好防火防盗和安全工作。
- 12、查考核经理、主管的工作内容并作出评估。

《房务部总监岗位责任制》管理制度本页正文内容结束。

房务部工作计划篇三

编号□jh/qms□zc□房务—8—4

版次□a/0

房务部经理：

- 1) 负责房务部全面工作，对前厅部、客房部质量全面负责，并为顾客提供清洁、舒适、周到的客房服务。

2) 负责指导和监督内部各项规范制度的实施和执行情况，确保质量管理体系的正常运行。

3) 负责房务部物品的管理及设备设施的维护保养。4) 负责团队会议入住接待工作安排。

5) 负责与顾客的沟通和交流，并负责处理顾客投诉。6) 负责房务部各项安全措施落实和监督。7) 负责对一般顾客要求的确认或评审。

8) 负责大楼内外包营业点与大厦之间的联系及相关事物的处理。9) 认真完成上级交办的其他任务。

前厅部（副）经理：

1) 在房务部经理的指导下，全面主持前厅工作，最大限度的推销大厦的客房。

2) 负责组织并主持前厅例会，传递大厦相关经营信息、布置工作，并督促检查各领班的工作进度，纠正偏差。

3) 负责掌握和预测房间的出租情况，散客、团队的订房情况，客人到、离店的情况。4) 负责检查、指导员工仪容仪表及执行规章制度和服务标准情况，负责员工出勤考核。

5) 负责与客人保持联系，经常征求客人意见，了解情况，及时反馈，并定期将收集的客人意见和建议上报相关领导。6) 负责检查vip的接待工作，包括亲自迎送等。7) 负责大堂井然有序，门前交通畅通。

8) 负责抽查电脑入住登记资料的准确性，做好客史统计。客房部（副）经理：

1) 负责楼层内组织、调度工作，计划安排并督导客房区域的

清洁卫生工作。

2) 负责督导客房员工遵守公司制定的各项工作程序，服务标准及管理制度的执行情况。

3) 负责督导卫生清洁班岗位责任制及各项工作程序、服务标准执行情况，负责其工作中各个环节相衔接，确保对客服务质量。4) 负责巡查各岗位工作情况，检查房间状况，及时做好记录。5) 负责妥善处理客人投诉，定期征求客人意见，不断提高服务质量。6) 负责严格控制楼层各类物品的消耗及设施设备的使用情况，做好工作计划并督导执行。

7) 负责部门各岗位的培训及考核，并对员工进行测评。8) 负责组织安排楼层每月清洁计划，并检查落实。9) 积极配合财务部做好每月的盘点工作。10) 完成上级交办的其他工作。
内勤：

1) 负责处理有关信函、传真及电话，整理并打印文档材料。2) 负责做好部门会议记录和文件收发工作，并填写各种有关工作单据报经理审批。

3) 负责按部门经理的要求，督促房务部下属各部门的工作。4) 负责协助部门经理督导库管员对本部门二级库进行管理。5) 完成领导交办的其他工作。
前厅主管：

1) 在房务部经理的指导下，全面主持前厅工作，最大限度的推销大厦的客房与康乐。

2) 参加前厅例会，传递大厦相关经营信息、布置工作，并督促检查各领班的工作进度，纠正偏差。

3) 负责掌握和预测房间的出租情况，散客、团队的订房情况，客人到、离店的情况。

4) 负责检查、指导员工仪容仪表及执行规章制度和服务标准情况，负责员工出勤考核。

5) 负责与客人保持联系，经常征求客人意见，了解情况，及时反馈，并定期将收集的客人意见和建议上报相关领导。6) 负责检查vip的接待工作，迎接、欢送等。7) 负责大堂井然有序，门前交通畅通。

8) 负责抽查电脑入住登记资料的准确性，做好客史统计。9) 负责对前厅资产的管理工作。

大堂副理： 收银领班：

1) 严格执行公司财务制度和前台收银程序，对本班组的收款、结帐业务负直接责任。

2) 确保每一位前台收银员在交接班时了解所有帐目，并检查帐务输入是否完整无误

3) 负责随时确保收银台的干净、整洁，并对本班组使用的工作用具进行维护、保养。

4) 负责征集客人的意见，及时向上级汇报。5) 负责检查主要外币汇率，确保汇率调整严格一致。6) 负责培训员工并进行测评。7) 对会议帐务进行明晰核查。

收银员：

1) 熟悉信用卡、支票及外币的接收程序。

2) 负责随时核实客人帐目，具体负责收款、结帐业务。

3) 负责进行高效的结帐管理，确保费用的准确性、完整性，专业礼貌地解释客人提出的有关帐务问题。4) 负责监督客人

赊帐限额并及时催受押金。5) 负责确保前台收银微机系统密码的保密性。

6) 如出现客人投诉及时上报前厅经理，由前厅经理出面协调。

总台接待领班：

1) 负责每天检查房间状态，熟知vip团队、会议等统计情况。
2) 负责跟班现场检查、督导员工按照工作程序和标准为客人服务。
3) 负责解决工作中出现的问题，处理工作差错和事故。
4) 负责确保入住登记单详细、准确、清晰，符合户籍管理规定。
5) 负责将vip客人入店、离店、换房、贵宾房以及特殊安排的信息通知相关各营业点。

6) 负责各班组员工的考勤和评估工作。7) 负责各类资料档案的收集存档及管理工作。

接待员：

1) 接受领班的工作指示，负责向客人介绍大厦的设施，解答客人提出的问题，向客人提供优质服务。

2) 掌握当天客人抵离情况和接待服务要求，为客人办理入住、离店手续。如有调房或调价，及时下单通知相关各点。

3) 掌握当天预订和未来预订的客人情况，掌握取消预订的工作程序，及时处理预订的更改取消。

4) 负责住房客满时，向要求住宿的客人说明情况，并主动介绍其他同等档次的酒店，为客人联系住宿。

5) 接受客人的换房、延期要求并修改电脑记录。帮助客人代订会场和联系销售人员。6) 做好有关资料的归档工作，填写、打印各类营业统计报表，负责收集和更新各类问讯资料。

7) 负责离店客人的钥匙收取工作，检查登记遗失情况，并及时上报办理增配工作。

8) 熟悉客房布置，熟悉大厦餐饮娱乐设施、服务项目、营业时间，了解大厦各种活动。

9) 建立和储存订房资料，并负责资料的保管、更新。10) 认真阅读并填写交接班记录，做好班次交接。礼宾领班：

1) 熟悉本部门工作程序和大厦各项服务项目，掌握每日vip□旅游团队、会议、康乐等各项活动最新资料。

2) 负责监督、调配、参与所有大厅行李员的各种对客服务工作。3) 负责回答客人问询，满足住店客人的特殊要求，提供各种服务。4) 负责行李员仪容仪表的检查和在工作表现的考核。5) 高峰时，注意和安保部配合，搞好车辆及客人分流。6) 负责办理团队行李的检点，签收和交接工作。

7) 负责监督行李进出，安排邮件、留言、传真、报纸分送，并检查记录。

8) 负责对新员工的岗位培训。

门童（门花）行李员：

1) 负责友好、亲切地做好宾客入店门时的接待工作。2) 负责按照行李服务的规范和要求，为客人提供行李搬运服务。3) 负责回答客人问询，为客人提供热情周到的服务。4) 负责协助做好大堂寻人服务和在大堂放置各类告示牌。5) 负责协助外保维护门口的秩序，确保大厦安全。6) 做好行李员服务设备的清洁工作。

服务中心领班：

1) 负责监督服务中心日常工作，快捷、准确的处理所有来电，每月打印电话报表。

2) 负责参加部门例会，做到上传下达，合理安排员工班次。3) 负责及时与有关部门协调沟通，做好vip接待工作。4) 负责保证按照工作程序 and 标准为客人提供叫醒、留言服务。5) 负责组织并督导员工培训，保证每位员工熟练掌握处理紧急情况的程序。

6) 负责定时与前台、各楼层核实客房情况，加强与前台的联系。7) 负责对设备进行定期的维护保养、消毒，确保运转正常。8) 完成上级交办的其他工作。

服务中心服务员：

1) 认真做好交接班工作，按规定规范做好交接记录。2) 时刻保持机房的整洁，保证设施设备的良好运行。

3) 坚守工作岗位，礼貌、热情、准确、快捷的为客人提供周到的服务。

4) 熟悉本组范围内的所有业务知识及大厦共性知识，随时掌握大厦的动态及操作技能，并能熟练的为客人提供金钥匙服务。5) 掌握当天在店、掂店、离店的vip情况及准确房态、住客、预订信息，并随时准备为客人提供专业、个性化的“一站式”服务。

6) 迅速、准确为每一个客人转接电话，并主动为客人提供电话查询及其它问询服务。

7) 有良好的协调沟通能力，负责做好各部组的沟通、协作，以便更好的为客人提供一条龙服务。

8) 在工作中，不闲谈、说笑、不做与工作无关的事情。9)

负责做好日常工作及大厦周边等所有信息的搜索、整理工作，以备工作之需。

10) 随时汇报工作情况，遇到重要问题，不得擅自处理，应主动向上级领导汇报。

11) 负责接到客人提出的服务要求时，迅速通知楼层服务人员为客人提供服务，并做好记录。

12) 负责定时与前台、各楼层核实客房情况，每天三次与总台核对房态。

13) 负责及时修改房态，并与前台及客房保持密切联系，遇有特殊事项，及时向领班报告。14) 负责客遗留的寄存和保管工作。15) 负责客衣的记帐及转帐工作，并负责客用有偿物品的消费记帐工作。

16) 接受并处理简单客人投诉，做好记录及时汇报领导。17) 负责客房区域设施设备的电脑报修工作。商务中心文员：客房早、中班主管：

1) 在客房经理的指导下，全面主持客房工作。

2) 负责组织并主持客房例会，传递大厦相关人员信息，布置工作，并督促检查各领班的工作进度，纠正偏差。3) 负责掌握可出租房间的情况。

4) 负责检查指导员工仪容仪表及执行规章制度和服务标准情况。5) 负责检查vip的接待工作，包括亲自迎送等。6) 负责对房间卫生及设施设备进行检查。7) 做好资产的管理工作。

8) 负责对各班组员工的考勤和评估工作。清洁班领班：

1) 负责每天检查所属员工仪容仪表及行为规范，安排督导其

工作，开好每天楼层例会。

2) 确保客房楼层服务质量，每天检查客房清扫质量及房间内设备设施的巡查情况，发现问题及时保修。

3) 负责做好楼层各类物品消耗量及存量的预算，包括客房物品，布件和房内小型食品等。4) 负责随时掌握房态，负责当天管理范围内员工的组织与调配，经检查的“vc”房要及时报预订中心。

5) 留意住客动态，妥善处理客人投诉，及时上报并做好记录。

6) 配合安保部做好消防、保卫工作，确保客人、员工人身安全和大厦财产安全。

7) 负责员工的业务技术培训、考勤与评估工作。

清扫班服务员：

1) 负责对房间、卫生间进行全面清扫与整理。

2) 负责接受临时下达的工作任务与检查，但必须将正在清理的房间清理完毕。

3) 负责接受领班、经理对工作程序及质量的检查、指导，对不符合要求的工作进行返工。

2) 负责对公共区域设施设备的检查、报修、维护工作； 3) 负责楼层的对客服务；

4) 负责协助其它部门工作人员的维修工作； 5) 负责楼层休息区的报纸配送工作； 6) 负责中班退房的清理及提供夜床服务； 7) 负责楼层布草的更换及盘点； 8) 负责收撤、会议房间的有偿物品； 9) 负责退房的查房工作； 10) 负责客房的杯具消毒工作； 11) 完成上级交办的其它工作。

夜班服务班：

- 1) 提前十分钟上岗，按规定做好交接半工作。
- 2) 处理上一班未完成的事宜。
- 3) 延续中班的工作内容和程序。
- 4) 根据退房及时处理房间物品走失及遗留物品情况。
- 5) 认真巡视各楼层。加强安全防范。
- 6) 完成退房后的做房及查房工作。
- 7) 次日8：00在做房服务员上班前，根据房间实际房态认真填写房态表交给楼层领班。
- 8) 次日8：00交班，交待注意事项及未完成的事宜，所有钥匙交给早班服务员。
- 9) 完成夜间新入住客人及已入住客人的服务工作。

房务部工作计划篇四

早班：

- 1、提前15分钟严格遵照酒店仪容仪表的标准着装后在房务中心签到；
- 2、与夜班人员做好交接，看记录本及交接的特殊事件，如有不清楚马上询问；
- 5、跟进夜班交接下来的特殊事项并将夜班所做相关报表传至经理处；
- 13、保证每天准确填写和更改工程维修单，并电话通知工程部当班人员及时处理；
- 14、随时接收包装遗留物品，做好登记工作；

15、及时反馈宾客的意见、建议及要求，并做好落实工作；

16、及时将客人投诉报告领班和主管处理并作好记录；

17、完成上级交代的其它事项；

18、整理好办公室及办公桌后，做好交接，检查有没有未更改的房态和未跟进的事项，由领班和下一个班次的文员签字后方可下班。 中班：

1、提前15分钟严格遵照酒店仪容仪表的标准着装后在房务中心签到；

4、15：00楼层领班与房务中心核对房态，如有房态差异，报前台大堂副理核实缘由；

7、作好对客服务工作；

8、按照规定巡视楼层情况；

9、23：00前将所有的单据交前台收银签字确认，注明转房或其它事宜，底单留档；

10、完成上级交代的其它事项；

11、做好交接班，由下一个班次的文员签字后方可下班； 夜班：

1、提前15分钟严格遵照酒店仪容仪表的标准着装后在房务中心签到；

3、检查文档回档、借物跟催、工程维修、房态更改等相干情况；

4、做好服务中心清洁维护及整理工作并按计划清洁表做好办

公室的计划卫生；

- 5、负责查退房，检查白板内容，并及时增减和更换；
- 6、作好对客服务工作；
- 7、预备好早班服务员及楼层领班的工作报表及钥匙、对讲机；
- 8、按照规定巡视楼层情况；
- 9、检查有没有未跟进的事宜；
- 10、整理好办公桌，做好交接班，由领班和下一个班次的文员签字后方可下班；
- 11、完成上级交代的其它事项。房务中心文员平常必做工作：

- 1、了解酒店vip宾客特殊要求，留意白板上的宾客信息及mod等；

- 2、正确处理各种来电，并作好相应的记录。保证记录的正确、完全和及时传递、返馈；

- 3、及时处理办公室的各种发文或文档的整理与存档；

- 5、随时关注房务中心清洁情况；

- 6、负责酒水的发放和保管工作，统计楼层每日酒水销售量，做好记录，对退房消费情况，及时将信息输送给总台接待收银。

- 7、保证房务中心所有物品的最低配量（酒水、代销品、印刷品、借物等）；

- 8、做好遗留物品登记及保管工作，并正确填写遗留物品登记

表，妥善保管，如遇物品已领取则在登记本上做好记录，将客人领物品时出示的相干证件复印存档。

房务部工作计划篇五

直属下级：桑拿部经理、前厅部经理

岗位职责：

- 1、接受总经理的督导，全面负责房务部的管理工作，向总经理负责，房务部总监岗位责任制。
- 2、负责房务部各项工作的计划、组织和指挥工作，带领房务部全体员工完成总经理下达的各项经济指标。
- 3、制定房务部的经营和营业管理制度，组织和推动其各项计划实施，组织编制和审订房务部工作程序及工作考评。
- 4、对房务部的清洁卫生，维修保养，设备折旧，成本控制（预算）安全等负有管理之责。
- 5、主持房务部日常业务和经理、领班例会，参加总经理主持的每周部门例会，并负责部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评，管理制度《房务部总监岗位责任制》。
- 6、制定房务部经营预算，控制各项支出，审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析、归档。
- 7、巡查本部所属区域并做好记录，发现问题及时解决，不断完善各项操作规程。
- 8、检查所属部门的设施和管理，抽查所属各部工作质量及负责管理万能钥匙。

- 9、制定所属各部推销计划和价格政策，监督价格执行情况。
- 10、定期约见与酒店有关长住关系的重要客人，虚心听取客人意见，不断改进工作。
- 11、检查消防器具，做好防火防盗和安全工作。
- 12、查考核经理、主管的工作内容并作出评估。

房务部工作计划篇六

直属上级：客房部经理

直属下级：房务部主管以下所有同仁 岗位职责：

- 1、贯彻执行总经理下达的经营及管理指示。
- 2、根据公司的经营管理的有关政策，负责制定本部门的营运计划，并组织实施确保计划的实现。
- 3、每天查阅有关报表和报告，掌握客房预定，销售情况和客人的动态。 4、负责本部门的员工聘用，专业培训，落实员工评估制度，根据评估结果来激励员工，注意培训有潜质的员工，并及时提出员工的晋升，调职意见。
- 5、负责制定本部门各级员工的岗位职责，明确各岗位职责范围和具体工作任务。
- 6、指导本部门遵守店纪、店规，严格按服务的规范，标准和程序进行服务。 7、科学地制定房务预算支出，负责建立和完善客房各种物品，用品的消耗的管理，控制、制定各种设备保养措施，努力减少支出，降低成本。8、亲自安排和检查贵宾房，确保不出差错，迎送宾客，探望患病的宾客和长住客。

9、认真对待本店管理层和宾客投诉，及时记录弥补可能产生的不良影响。 10、每天巡视检查本部门工作区域内的清洁卫生情况，抽查空房做好记录，出现问题及时解决。

11、会同保安部做好安全防火工作，确保所有消防通道，畅通无阻，消防器具完好无缺，保证客房和宾客的安全。

12、及时与有关部门做好客人接待的沟通工作，协调好客房日常工作。 13、提出客房陈设布置方案，协助维修队做好维修和更新改造。

二、房务部主管岗位职责

职 称：房务部主管 所属部门：客房部

直属上级：房务部经理

直属下级：房务领班以下全体同仁 岗位职责：

1、协助经理处理客人投诉，是基本访问宾客，做好物品遗失或损坏的记录。 2、根据酒店和部门的工作程序和制度，管理督导整个客房楼层的日常工作。3、安排员工班次及休假，做好员工的请假记录，并根据接待任务安排和调动人员。

4、监督评估楼层领班、员工工作表现，奖罚分明。

5、公正、合理的处理员工之间的人际关系鼓舞员工士气。

6、协助房务部经理计划并安排员工业务操作技能和程序及酒店规章制度的培训。

7、检查楼层公共区域的卫生，并保持良好的状态。 8、检查所有贵宾房和长住房的情况，记录并满足贵宾和长住房住客的特别要求及忌讳。

- 9、每日检查房间不少于总房数的20%，做好记录，确保客房的清洁和物品摆放标准及设备运转正常。
- 10、合理安排并检查楼层计划卫生工作。
- 11、安排房间地毯及通道地毯的清洁，并做好记录。 12、阅读房务中心交班记录，检查每日领班的各种报表。
- 13、与其他相关岗位行必要的沟通，尤其是保持与前台和工程部联络，保证客房的正常出租。
- 14、记录所有事故及异常情况，呈报经理。
- 15、严格控制房间及其他房门的钥匙，按时做好更换工作。
- 16、协助库管控制客房用品和清洁物品的领用和消耗。
- 17、出席酒店和部门的有关会议，并做好记录，主持楼层班前例会。 18、充分作用和合理利用能源，保持良好环境。 19、完成房务部经理安排的其他工作任务。

三、房务领班岗位职责

职 称：房务部领班 所属部门：客房部

直属上级：房务部主管

直属下级：客房服务员（男、女房务员）岗位职责：

- 1、根据酒店和部门的规章制度和工作程序，对所负责楼层进行管理。 2、充分使用和合理利用能源，保持良好环境。 3、安排下属工作，分配工作。
- 4、检查服务员的仪表仪容，行为规范及出勤情况。
- 5、督导楼层服务员 按正确的程序和标准操作，正确使用清

洁用品。6、妥善保管楼层钥匙。

7、按标准每日检查所负责的全部客房和楼层公共区域，并填写检查单。8、协助房务主管监督评估楼层服务员的工作表现。

9、根据房间出租率控制楼层客房用品，及清洁用品的领用、发放、保管好布草。

10、填写工作表单和交班日志，做好与下一班的交接工作。

11、向房务中心报告房间状态。

12、向房务主管报告楼层的故障情况，并根催维修事项。

13、在贵宾到店之前，检查所有贵宾房的准备情况和贵宾用品的布置情况。14、检查所有紧急出口和员工楼梯保持畅通。

15、协助房务主管做好对于员工的培训。

16、了解下属的需求和困难，并及时向上级汇报。

17、协助楼层房务主管处理客人的投诉，并向主管汇报异常情况。

18、房务主管与经理不在时，遇紧急事件和客人投诉，与大堂副理联系以求帮助。

1、每天负责清洁安排的客房，使其达到酒店的标准，例如□
a□换床单、枕套、做床。

b□清洁浴室，清洁地毯、墙壁和窗框，家具抹尘□c□换毛巾、补用品，例如：火柴、香皂、文具用品等□d□倒垃圾，清洁烟灰缸，倒垃圾桶，清洁水杯。

e□清洁衣柜、墙纸、天花板、空调风口 地毯尘和镜子。

2、将用完的餐具餐车收出放到工作间，不能放在走廊上并及时通知送餐部，给客人提供擦鞋服务。 3、检查并补充酒水。

4、收取洗衣，检查洗衣单，房号是否正确。 5、发送报纸和杂志到房间。

6、当客人要求加额外用品时要及时送给客人并负责收回，例如：加床、插座、吹风机等。

7、清洁服务区域，例如：员工厕所、工作间、防火门、楼梯间等。

8、及时向领班报告特殊情况，例如：报告工程维修单，换灯泡，发现房间内有贵重物品（金器、钱、首饰等）未做的“dnd”房间，遗留物品的上交及汇报。 9、补充工作车的物品保持工作车的清洁，并按照规定摆放。 10、填写好每日工作报告表。

11、保养好所使用的机器设备，如：吸尘器。

12、负责保管楼层总钥匙，并在下班时交给办公室。 13、向领班及时报告房间状态。

14、向领班报告没有清洁的房间并说明原因。 15、服从领班的工作安排。

16、及时报告在楼层发生的其他情况或可疑人物。

17、把当天所有的事登记在交班本上，经领班签字方可下班

b 中班服务员

1、当早班人手不够时，应协助早班工作人员做其他工作，例如：清洁楼层公共区域，走廊、灯罩、门牌及房间的特别清洁等切须在规定时间内完成。 2、负责开床服务

(18:00-21:00) 3、完成所有指定的工作及清洁退房。4、必要时更改和补充浴室用品毛巾。5、对客人提出的要求应尽量满足。6、负责对客人配加床、桌椅等。7、记录没有开床的房间并说明原因。

8、每天负责清洁公共区域，如：公共洗手间，走廊吸尘、消防门。 9、把洗干净的客衣送到客房。

10、清洁并补充工作车（下班前做好）。

11、在下班前保持所使用的机器设备完好。例如：吸尘器等。

12、完成领班安排的其他工作。

13、保管好楼层总钥匙，注意下班时交回到办公室。 14、经主管或领班同意后方可下班

晚班服务员 1、继续中班未完成的工作。2、给客人提供服务。

3、定时巡楼，发现问题及时报告（通知当班经理）。 4、必要时清洁退房。

5、随时应付突发事件（注意防火、防盗）。 6、对走道、房间地毯脏的进行不定期清洗。7、每天要做好详细交班。

8、对前台的通知,要确实服从，完成交待工作。

职 称：公共清洁组pa领班 所属部门：客房部

直属上级：房务部主管

指数下级：公共清洁组全体同仁 岗位职责：

1、检查每名员工的工作情况，并对其进行记录和定期作出评价，确保本班次的工作效率，使责任区域清洁卫生达到酒店规定的标准。

2、检查服务员的工作服、仪表、仪容和行为，确保酒店规章制度和管家部的规定得以执行落实，对不符合酒店规定的事情及时处理和上报。 3、确保和指导员工正确使用清洁剂和正确操作有关机器设备，监督清洁工具和机器设备的使用与保养，减少磨损，降低消耗，减少本部门的开支。4、与房务中心保持联系，及时报告设备和工程上需维修的项目。5、合理安排人力，提供咨询和培训，提供员工的工作效率。

6、控制清洁用品的消耗量并准备相应的备用量，节约本部门的开支。

7、做好交接工作，尽量减少班次间的工作脱节，完成上一班未完成的工作，并将本班次未完成的工作写在pa交班本上。

8、全面熟悉了解酒店（员工手册）和（服务手册）。9、完成上级交办的其他任务。

六、公共清洁员〔pa〕岗位职责

职 称：公共清洁员〔pa〕所属部门：客房部 直属上级：领班

直属下级：配合工作同仁 岗位职责：

1. 提前20分钟换好工作服，到达工作区，参加班前会。 2. 准时到岗与前一班交接，物品及所需再跟进的工作。3. 清理大厅服务台周围卫生。

4. 巡视负责区内的卫生情况，确定清洁的先后缓急，做到心中有数。 5. 清理公共卫生间卫生，随时巡检。6. 检查边郊地段，是否特别卫生。7. 清洁公共区烟缸，茶几消毒。

8. 人多时要对公共区进行多次清洁，保证卫生。 9. 使用过得清洁机器，工具清洁干净放回指定地方。10. 将工作区的垃圾，一次性送去垃圾点。11. 准备交接事宜，确保交班前卫生状况。12. 完成领班交办的其他任务。

七、客房服务员岗位职责

职 称：客房服务员（男、女服务员）所属部门：客房部 直
属上级：房务领班 直属下级：配合工作同仁 岗位职责：

- 1、负责服务区内的卫生清洁及房间的布置工作。
- 2、熟练掌握礼仪、礼貌常识及各种业务技能并灵活运用到日常服务工作中。
- 3、做好与接待员工作的链接，根据接待员的安排及时做好房间的清洁及跟房工作，并做好记录。
- 4、服从领导、听从指挥，做好每日安排的工作计划，卫生工作及安全检查工作。
- 5、做好日常设备，设施的使用及保养工作，发现问题及时上报及时维修确保一切设备实施的正常运转。
- 6、退房时要及时提醒客人不要遗漏物品。
- 7、做好退房的检查工作，发现问题及时上报情况并通知总台。
- 8、做好交接班工作，记录交接班时每一房间的状况。
- 9、熟悉店内的各种经营项目及收费标准，并适时促销。
- 10、满足客人的合理需求，认真听取客人的建议和意见。
- 11、对于钟点房客人要及时有礼貌地提醒其离开时间。
- 12、严禁借故在客房内休息或看电视，禁止驻足在客房门口倾听窥视客房内的情况。
- 13、在规定时间内及时清理好房间，做好内务工作。
- 14、负责所分担区域卫生。
- 15、完成上级交给的其他任务。

八、房务中心文员的岗位职责

职 称：房务中心文员 所属部门：客房部

直属上级：房务中心主管 直属下级：配合工作同仁 岗位职

责：

1、及时有礼貌的接听电话，及时记录并以最佳方式回答客人的问题，满足客人的要求，对外接入的私人电话只作记录不能转接。 2、管理钥匙，负责办理钥匙的收发手续及保管工作。3、负责部门所有人员的签到、签退。4、负责宾客出借物品的登记与保管。

5、接收、登记、保管上交的遗留物品，并按规定及时处理。

6、管理各类表单。

7、及时填写维修项目，联系工程部维修，并跟踪维修结果。

8、接收送洗客衣，并将每日的客衣账输入电脑。

9、记录每日酒水消耗情况，及时核酒吧单，按照吧单发放酒水，并负责酒水饮料的调拨、保管工作。

10、统计每日所需布置的水果数量，及时安排服务员布置。

11、根据住房率状况合理发放每日的报纸。

12、按照接待标准、分派提供鲜花、水果等物品。 13、负责客房中心的清洁工作。14、做好各班次之间的交接工作。15、通知退房查房工作。

16、及时与前台、楼层核对房态，做好房态的切换工作。

17、协调与其他部门之间的联系，负责部门内部与外部信息的传达工作。 18、做好房客保险箱的使用工作。

19、及时传达客人的要求，以便更迅速为客人服务。

20、参加、记录和落实部门例会中的有关内容并将部门的会议记录打印、存档。

21、管理好部门的备用物品，做好各类物品的出入分配，保

管工作，防止财产的流失。

22、部门的有关资料、文件进行归类与保管。

23、负责月底物品的盘存工作，将过期物品退仓、调换。 24、完成上级安排的各项工作任务。

九、布草员的岗位职责

职 称：布草员 所属部门：客房部 直属上级：房务领班 直
属下级：配合工作同仁 岗位职责：

1、提前20分钟换好工作，到达工作区参加领班召开的班前会。

2、到达岗位与前一班进行日常交接。

3、整理工作间卫生，检查消耗品数量，做好申请计划。 4、
清理楼层布草，做好登记与洗衣房交接。5、根据房间情况分析
布草日常用品使用情况。6、完成上级交待的各项工作。

7、交接班时应清点好布草做交接班记录。

目 录