

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划(汇总7篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢?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。

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇一

1) 在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养,确保设施和设备的完好率。日常的'设施维修及时上报并跟进维修及使用情况;另每季度对房间的设施设备大检查一次,将维修问题汇总上报工程部。

2) 部门在房间设施的养护上严格按照养护制度执行,例如:每季度的床垫翻转、家具上蜡养护,皮革及不锈钢、地毯的定期保养等。

1) 多提供一些个性化服务,吸引并留住更多的回头客。部门准备在人员编制上增加一名专员,主要负责客人服务信息的收集及部门细节化、个性化服务案例的收集。每日跟进部门员工对客的细节服务及个性化服务,确保服务质量有明显的提升。部门首先要将先前所做的房间留言服务、千纸鹤的摆放、每日干果的赠送□xx的赠送做好,在此基础上集思广益,做出更多的感动案例。

2) 在客遗留的管理上与前厅部携手,将在客房内的遗留物品,客房部管理的同时前厅部做好备忘,使客人在第一时间内可以得到准确的遗留信息。

3) 酒店各部门给予提供的对客户服务信息,我们将高度重视,

确保对客服服务流程的完整及完美性。

加大培训力度，提高员工的服务意识，提高工作技能及服务效率。部门计划：第一度和第三季度培训主题是：部门规章制度及工作流程方面的理论培训，第二度和第四季度培训主题是：各项业务的情景模拟实操及开展部门的业务技能大比武。

进一步做好能源的控制，提倡全员节能，客用品的每日领用表格继续使用的同时，每月将员工个人的领用量汇总比较，将此项的考核结果与绩效奖金挂钩。

1) 部门每周的管理沟通会照常进行

2) 带领员工学习《第四期绩效考核方案》，根据方案中的奖惩条例对部门的员工进行公平公正的考核，使做的好的员工能拿到高额的奖金，付出和得到成正比。

3) 使管理现场化，多进行现场巡查，及时纠正工作中的不足。愉快的假期已结束，等待我们的是更多机遇与挑战，努力吧！在我们这个大家庭中，没有不重要的岗位，只是我们的分工不同，承认别人的价值就是承认自己的价值。付出了就会有回报！

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇二

工作计划网发布酒店客房部2019年工作计划，更多酒店客房部2019年工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

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。

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇三

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，并且对客户服务做到：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：

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！

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇四

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，揣摩客人的心理，

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。

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。

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。

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。

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。

外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换 自xx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。

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。

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇五

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！

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**酒店的发展奉献绵薄之力！

一、科学管理，为读者服务

学校采用任我游管理系统师生图书的借阅。为一~六年级的学生办理图书借阅证，对学生借阅图书借还的方法，让学生能看上书、看好书。对新书分类、编目和上架，装订、入帐。

二、读书活动

读书活动图书室的天职，读书活动，吸引更多的读者图书室，图书室，从而学生素质，的校园文化，校园的建设本学期将“读书写作工程”，安排教师阅览室学习阅读书籍资料。

向学生推荐多彩，适合阅读的书籍。鼓励低年级学生摘记好

词好句，86。好的片段，日积月累，潜移默化，词汇量，在读写中运用。中高年级的学生能对摘记归类，对照，语言，能写出的感受，写好读后感、读书心得。从而激发爱读课外书，感受阅读的快乐。

三、学生管理

一支强的学生图书管理员是搞好图书室工作的保障，期初在一~六年级的每个班中挑选出两名热爱读书、组织潜力强、责任心强的学生担任学生图书管理员，协助图书室的管理人员图书借还，书库整理、秩序，图书馆的安静。

四、素质、精通管理

图书管理员学习图书室的规章制度，政治学习和学习努力自身的素质，学习书籍，对照要求规范图书室管理工作。

工作安排：

九月份

- 1、制订图书室工作计划
- 2、整理暑期的报刊杂志，发放到师生手里
- 3、推选学生图书管理员，专题会议
- 4、新生借阅知识讲座和图书室专题知识讲座
- 5、学生图书借阅，开始流通
- 6、图书室环境的布置

十月份

- 1、征订新书
- 2、编制新书简介期
- 3、学生阅览和借书工作
- 4、参加县图书室工作人员的培训

十一月份：

- 1、参加县图书室工作人员的培训
- 2、举行期学生图书管理员培训
- 3、图书室专题会议
- 4、读书节活动
- 5、编制新书简介期
- 6、师生刊杂志的征订工作

十二月份：

- 1、学生读书笔记、读后感展评
- 2、图书室专题会议
- 3、编制新书简介期

一月份：

- 1、评选优秀学生图书管理员
- 2、图书归还工作和教辅用书（循环使用教材）的整理工作；

3□20xx年期刊装订、上架流通

4、图书室专题会议，总结本学期图书馆工作

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇六

工作计划网发布酒店客房部2019年工作计划，更多酒店客房部2019年工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

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09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。

（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，这样很容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，很容易遭到客人的投诉。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，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

酒店客房部第一季度工作总结 酒店客房主管工作计划篇七

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高职员职业道德素质的学习教育活动，帮助部门职员培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织职员积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的职员培训计划，部门自己也将定期组织职员开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门职员

的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门职员的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动职员的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

2、创新宿舍管理，打造职员“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店职员打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍xxx搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿职员的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。要转变为住宿职员的服务员。住店职员大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的职员，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入职员心中，增强职员的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强职员澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及职员在澡堂内洗衣服等现象发生。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的.外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体职员将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！