

客房工作总结和计划(优质9篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

客房工作总结和计划篇一

工作计划网发布酒店客房部工作计划范文，更多酒店客房部工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于酒店客房部工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢!

首先，我先谈谈什么是管理?在日常管理过程中，管理资料和规章制度很容易可以张贴出来，但是，任何理论与实际操作是有差距的。真正实施过程中，管理制度是死的，而人却是活的，每个人都有思想，有性格，有脾气，有感情，怎么去管理和操作，并不能让人认为是在纸上谈兵，而是实实在在的去执行，去思考解决。只有把计划实施，把能力体现，这才是解决任何问题的根本保障，在这个过程中，才可以让员工感受到从而受到感染。所以，管理就是把书面的管理制度去有效的执行，把不足之处逐渐完善，以制度为中心，用制度去实施，去逐个攻破问题和管理瓶颈，从而达到制度和管理的有机结合与完善，继而制定问题的解决方案。

以酒店客房为中心，需要一个什么样的过程去发现问题和解决问题，并得到广大员工的支持与配合?我们知道客房部所存在的问题很多，因为待遇，员工素质，管理力度，制约条例等等因素，很多管理并不到位，其实，我们不是需要理论知识，而是实实在在的发现问题和解决问题。我觉得在处理这

个过程中，艺术性的、圆滑性的把问题处理了，才可以避免员工领导层次之间的隔阂。所谓取之于民用之于民，问题的发现与解决，只有集思广益，让所有部门员工都有参与的权力，然后评估考核员工能力，制定奖励升迁，才能在工作中高效的完成任务。

不完善并不是没能力，但不去完善就是绝对的没能力!攻城为下，攻心为上，制定方圆的处理方案。首先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发展事业的重要性和必然性。为了事业的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力有思想的员工可以参与为酒店筹谋和计划的行列，根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的待遇和职位，让其有发挥的机会，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。

采用专人专职的管理方式来计划人力资源应用。这是最需要改革的地方，也是一个田忌赛马的游戏过程，让适合做什么工作的人做什么工作，对此建议对员工工作职责进行考核，使其知道，员工定岗在其位，对其位了解多少，了解的是理论知识还是理论和实际能力都具备的。当然，在这个过程中不可能缺少能力的培养方案，这样不仅可以帮助员工策划职业生涯，而且可以让每个员工更有激情，更敬业。

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。计划职业生涯和让员工有发挥舞台，那

每个员工一旦发现自己没有发挥的`空间和余地，都会毅然离开的。当然，混世魔王型的员工除外。

还有不可忽略，就是员工的管理与实际应用，因为酒店客房员工总体工作量是非常大的，而且有时候简直就像赶工一样的进行管理着，得到的待遇又不高，建议卫生班的员工都选择年纪比较大一点的为主，这样不会有太多的不平衡思想。而且有成功的酒店，是以小组为管理中心的，二个人一小组，负责打扫房间卫生，有提成方案，提成条件是，完成指标和超额完成的指标提成，这就比如员工打扫房间是抢着做的，多劳多得！

在员工的职业生涯计划上和工作能力发挥上，都应该有一个条件因素，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。在这里，我们需要整合人力资源，缔造部门文化和企业文化，把很多事情站在员工的角度去想象，为什么他会产生这种思想，从而找到解决方法，并建立起让员工发挥舞台的空间，让员工说话的空间，让员工爱自己的部门，对工作有归属。目前，相信客房根本没有留住人才的计划，人员的流动性很大，这是财富的流失，因为走的人里面也有人才，只是，部门哪里知道呢，哪里会关心和关注呢！这一个小小的学问，演绎着一个浩瀚的哲学。

投诉与建议的有效管理实施方案，奖励和惩罚条例的拟订。由领导或专人直接管理投诉建议箱，通过这些投诉和建议，不断的完善和发展酒店，在此，首先需要让更多的员工明白，知道错误、承认错误、发现错误、改正错误是一种美德。不要让包容起来的错误，把原本可以解决的问题埋没，他日再次发生的时候，就可能成为风暴，席卷着酒店的人力财产和物资财产。把不足的地方，做成解决方案，然后把问题解决。在酒店的客房部，多少都存在着很多普遍的问题，但是，关键是如何让员工感受领导对他们的关心，，对前事物的宽容与对问题的解决方案。

客房工作总结和计划篇二

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，咱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，咱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，咱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。

xx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。

今年，咱们将加强部门管理，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。

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□xx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xxx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，咱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。

对酒店常客、大客户，咱们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

客房工作总结和计划篇三

1、以“为经营做服务、为管理做保障、促进酒店发展”为主导思想，进行培训工作的开展。

2、从各方面提高员工业务技能与岗位知识，引导员工的职业发展。

3、着手提高员工素养，转变工作思路，进行人才储备。

二、xx年培训规划

1、新入职员工培训

三、培训效果评估

1、在日常工作中关注所培训内容及操作方法是否按照标准正确实施。 2、定期根据月度、季度、年度所所培训内容对员工进行培训总体效果的评估。（以口试、实操等考核方式进行评估）

3、加强对新入职员工的考核，确保可以从各方面按照正确的操作方法进行工作的开展。

4、如有员工外出考察受训，在学习结束后应写出《培训心得总结》，并将受训所学内容对其他相关员工进行培训，以扩大培训效果。

5、在进行年度评估时，将年内每一次的评估结果作为依据□
xx年度整体客房培训工作将以解决问题和促进酒店发展为目的，根据日常工作实际情况加强员工技能、提高工作效率；在企业文化学习、培训分为营造、课程开发等方面不断创新；为酒店的可持续发展奠定人才基础。

客房工作总结和计划篇四

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！

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”。对表现优秀的员工设立优秀/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，在读读写写中运用。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

客房工作总结和计划篇五

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。

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。

四、增加员工幸福感，提高福利待遇

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！

客房工作总结和计划篇六

通过分析比较__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、_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。__年，我部各项维修费用达__万元，占到全年营业费用的__。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。

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。

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，__年，我部平均每间房（不含折旧）的出售成本为__元，平均房价为__x元，出售一间房的毛利为__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。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立

回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

客房工作总结和计划篇七

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部

<http://>转载请注明出处，谢谢！

一是认真加强学习，努力提高自身素质 作为一名新任领班，从普通员工到酒店中层干部，跨越还不小。有时细一琢磨，还有些不自在。这其中我知道自身还需要学习，能力水平还欠缺，只有加强自身修养，向领导、向同事们学习，取长补短，在实际工作中能举一反三，把事情做圆满。积极进取，自己的水平就会得到提升。我相信，通过自身努力，我会在管理水平、组织协调能力、处理特发事件能力都有一个质的飞跃，毕竟领班这个岗位也是一个锻炼人的岗位。

二、细节决定命运，做好日常琐碎工作

目前，我们新进了一些员工，我们要对他们进行必要的培训，对他们不规范的操作要及时给予修正，手把手进行训导，努力提高他们的业务水平。

客房工作总结和计划篇八

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。

客房工作总结和计划篇九

开业后的主要工作是不断完善服务项目，改善服务质量，提高客人满意度，从而提高客房入住率；控制经营成本，使客房收益最大化。

2、随着员工自律性、服务意识的提高和部门运转机制的成熟，将实施人性化管理，尊重员工意见，充分发挥员工的积极性，

激励员工表现自我，培养人才。

- 1、做好接待服务，让客人宾至如归；
- 2、做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的居住环境；
- 3、不断地对员工进行培训，提高服务质量

个性化服务、无干扰服务

- 1、收集市场信息，对客房的经营提出合理建议，提高客房营业收入；
- 2、培训员工销售意识，提高员工的销售技巧，积极销售酒店产品。

收集宾客意见，是提高酒店管理与服务水平，改善服务质量的重要途径。

做好设备设施的维护保养工作，避免固定资产流失和减少设备设施的损坏，提高设备设施的效率。

- 1、建立设备设施档案；
- 2、建立设备设施日常管理制度；

a□做好培训工作

b□制定保养制度

c□做好相关记录

d□制定报损、赔偿制度

e□ 定期盘点

3、 做好设备设施的维修保养工作

a□ 设备日常维修保养

b□ 设备的逐级检查

c□设备的维修处理

a□ 常规维护

b□部分更新

c□全面改造

在满足客人要求的前提下，合理制定客用品、生财用品消耗额，控制物品消耗，减少浪费和流失，降低经营成本。

1、 客房用品定额管理

确定客用品的数量定额加强计划管理

a□一次性消耗品的消耗定额

b□多次性消耗品的消耗定额

c□确定客房用品的储备定额

2、 客房用品的日常管理

a□ 定期发放

b□正确存放

c□控制流失

建立客用品管理责任制、楼层领班对服务员的控制、客房部对客用品的控制

d□推行“4r”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品

- 1、客人资料保密工作；
- 2、防盗工作；
- 3、防火工作；
- 4、意外事故的防范工作；