

2023年客房创新工作计划书 客房工作计划 (精选5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。通过制定计划,我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务,并设定合理的限制。这样,我们就能够提高工作效率。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。

客房创新工作计划书篇一

由：客房部负责人

事宜：关于客房部和销售部存在的问题及解决方案

一：a□管理人员主要存在问题

- 1： 管理人员对下属员工太迁就，对员工太松。
- 2： 管理人员执行力度不够，做事有些拖拉，对于上级交待的事情不能高效率得完成。（管理人员执行力度不够直接导致基层员工执行力也不够，使得很多上面安排的工作不能落实到位）
- 3： 有些管理人员没有做到以身作则，严格要求自己。
- 4： 有些管理人员老是习惯于以前的做事方式和模式，不愿改变新的方式和创新。没有改变就不会有进步。

b□解决方案

- 1： 平时多和大家沟通，希望能逐步从工作意识和思维上得以提高

2: 每周星期一下午举行销售部和客房部管理人员会议，会议主要目的是提出各部门的问题及解决方案，部门负责人提出要求及把它落实到人。

3: 加强层次管理，一级一级加强监督，责任到人，落实到位。

二: a□销售部存在问题

1: 有些员工工作不仔细，导致出错，例如：前两天有接待员在房卡牌上把a317写成b317□导致客人跑到b塔3楼去找房号。

2: 前台有些员工对本部门业务的熟悉程度和跟本酒店相关的一些公司、单位熟悉程度不深，导致会出现错误或有什么问题要先问上司再解答客人就会影响效率。

3: 前台的信息传达和工作交接不到位，有时候明湖公司领导、电厂领导或建管局领导交代前台某位接待员的事情，这位接待员没有及时传达给其他同事和上司，当上面问起其他人员时就只有回答不清楚或知道了。

4: 前台有些员工在处理问题时不够灵活和醒目

5: 礼节礼貌、仪容仪表有待加强

b□解决方案

1: 交销售部经理加强前台信息传达和交接工作，有新的信息和通知应及时口头传达或在交班本上交班清楚。

2: 销售部经理在平时需加强对部门的培训，以加强对各项业务的熟悉。我也会亲自主持参与培训。时间定在每个星期二晚上6点半。培训时间一个半小时左右。本月主要培训课程是；（1）加强对自己所在岗位业务的熟悉，（2）前台对客服服务语言技巧（3）

前台各种信息的传达和交班注意事项（4）对客服务中的案例分析和注意事项。

3：前台领班应在实际工作中加强让员工自己多单独操作，出现问题及时纠正。注重在实际工作中加强培训和指导。

4：管理人员要加强对员工服务意识的灌输和引导。

三：a客房部楼层主要存在问题

1：查房和房间加物品速度太慢，这样直接影响到服务质量

2：因为晚上11点半至早上8点没有人上班，所以导致这一时段有客人退房或需要其他服务就没有人。

3：领班对自己所负责区域服务员有些工作没有跟到位

4：少数员工工作服从性有待加强，有时候会出现带情绪上班

5：有些员工处理事情的能力和服务意识有待加强。例如：昨天我在b塔发现b328退房时服务员发现床单上有血迹，就直接拿着对讲机和前台讲328床单上有血迹。如果让客人其他的朋友听到一定会很尴尬。

6：有少数员工工作效率较慢

7：礼节礼貌，仪容仪表有待加强

b解决方案

1：楼层管理人员在每天早班班前会时应加强对各方面工作的传达，对员工加强在实际工作中的引导。

2：加强对员工的培训，除了房间卫生清理、铺床等实际操作，

现阶段主要是加强对员工服务意识的灌输和引导、告诉他们各种事情的应对方法等。客房楼层的培训时间是定在每星期三的19点，培训时间1个半小时左右。其中我本人也会主持参与培训。

3: 加强对员工工作态度的引导。

4: 加强对员工思想道德的灌输。不要乱丢乱动客人物品，客人遗留物品要立即上交。

四: 客房pa部目前发现的问题还比较少，有一个通宵班的本月已经调到中班，主要需要加强的是让pa领班加强对公共区域的巡视，在实际工作中多教一下员工，在实际工作中加强培训，另外就是加强对负责定期换c□d栋职工宿舍员工的培训，加强对他们思想道德的灌输，不要乱丢乱动业主的物品。

五: 综合问题及解决方案

1: 目前销售部、客房pa部人员配备基本合适，主要是客房楼层服务员需要增加。客房近段时间开房率不高，也不稳定，但在开房率比较高一点，又有会议室接待或者别墅有接待时人员还是不够。

2: 现在大中的酒店都有设立房务中心，服务员都有分台班和卫生班。这样客人退房时到前台、前台立即电话通知中心，房务中心用对讲机通知的服务员，台班服务员查完房后用对讲机通知房务中心，房务中心再用电话通知前台。这样前台就不用用到对讲机，不会让客人在前台办入住手续和退房时听到对讲机嗡嗡的声音。另外有分台班的话，卫生班的服务员就只要负责卫生清理的工作了，不会有时间在刷马桶或洗浴缸时前台用对讲机通知退房，服务员又要脱掉手套去查房，这样就会影响效率。有时还经常有客人需要开门，工程部维修需要开门、客人需要加麻将，需要加其他物品。如果有台班就让台班服务员主要来做这个工作。一般台班负责的区域

是50间到60间左右，像客房目前的开房情况，早班设立一名台班服务员就可以了。

- 4: 客房需要安排一个服务员上通宵班（等人员招到了再安排）
- 5: 等人员招到了以后将按以上运作模式逐步调整服务员岗位。
- 6: 客房房间物品价格赔偿表需完善

客房部负责人：

日期：———

客房创新工作计划书篇二

通过分析比较xx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xx%今年，我部在保证客房设备设施正常使用同时，严格控制维修成本，对需要更换部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况登记，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问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核参考依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新奖励机制，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主要指标。

经初步测算□xx年，我部平均每间房（不含折旧）出售成本为xx元，平均房价为xxx元，出售一间房毛利为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，按所增加营业收入百分比计算总台接待组奖励金额，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。

客房创新工作计划书篇三

- 1、了解客房产品知识
- 2、掌握客房清洁服务规范要求
- 3、掌握客房接待服务规范要求

- 4、学会使用客房服务的基本礼节
 - 5、树立安全意识，掌握基本防范措施
 - 6、熟悉辽宁地区的旅游交通、景点等综合知识
 - 7、掌握标准的普通话，坚持用普通话对客服务
 - 8、掌握客房服务工作常用英语，并能简单应答
- 1、能描述客房的种类及其设备用品配备
 - 2、了解客房部的基本任务
 - 3、明确客房服务员岗位职责和素质要求
- 1、客房的`各种类型与功能
 - 2、设施设备的配备
 - 3、客房用品的品种、数量与布置
- 1、客房部的组织机构与岗位设置
 - 2、客房部的基本任务
- 1、客房服务员岗位职责
 - 2、客房服务员素质要求

客房创新工作计划书篇四

二零零九年客房完成的营业总额为x元（其中住房总收入为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。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；四是供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。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零九年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王

老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在零九年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，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。

客房创新工作计划书篇五

星期一：吸走廊地毯尘做楼层公共卫生区域的清洁

星期二：对布草房进行彻底清洁(包括抹墙面抹柜顶柜门排风口白叶及等)

星期三：对有地毯的房间吸尘

星期四：清洁走廊地脚线、对楼层应急灯处壳进行清洁。

星期五：对房间卫生间里所有无锈钢器材擦钢油，对所有楼层电梯擦钢油

星期六：对有地毯的房间吸尘

星期天：吸走廊地毯尘

星期一：吸走廊地毯尘

星期二：用清洁剂刷楼梯地板、扶手及楼梯平台

星期三：对有地毯的房间吸尘

星期四：清洁所有消防栓外门，安全通道门，走廊窗户

星期五：对房间卫生间里所有无锈钢器材擦钢油，对所有楼层电梯擦钢油

星期六：对有地毯的房间吸尘星期天：吸走廊地毯尘

星期一：打扫楼梯卫生

星期二：对所有房间抹尘

星期三：清洁所有消防栓外门，安全通道门，走廊窗户

星期四：对所有房间抹尘

星期五：对布草房进行彻底清洁

星期六：打扫楼梯卫生

做楼层公共卫生区域的. 清洁

做楼层公共卫生区域的清洁

做楼层公共卫生区域的清洁

(包括抹墙面抹柜顶柜门排风口白叶及等)

星期天：清洁所有消防栓外门，安全通道门，走廊窗户