# 客房部开业筹备工作总结

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-06-10

*第一篇：客房部开业筹备工作总结客房部开业筹备工作总结酒店筹备已经成为历史，我们迎来了酒店的正式运营，虽过去但却不能忘记，在过去的两个月时间里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善？我们又从哪些事件中得到启发等等？为...*

**第一篇：客房部开业筹备工作总结**

客房部开业筹备工作总结

酒店筹备已经成为历史，我们迎来了酒店的正式运营，虽过去但却不能忘记，在过去的两个月时间里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善？我们又从哪些事件中得到启发等等？为了在以后的工作道路上做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结客房部开业筹备经验，吸取教训，推动自己的管理经验发展。而且总结有心的“过失”和“无意”的缺失，应该比成绩罗列和经验陈铺更有意义。

客房部开业前的准备工作，主要是建立部门运转系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备，总结筹备工作有以下几个方面需要在以后的工作中改进：

(一)确定客房部的管辖区域及责任范围

客房部管理人员到岗后，首先要熟悉饭店的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定客房部的管辖区域及客房部的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报部门经理。部门经理将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，客房部管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，饭店的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

(三)制定物品采购清单

饭店开业前事务繁多，经营物品的采购是一项非常耗费精力的工作。在制定客房部部门采购清单时，都应考虑到以下一些问题：

1.本饭店的建筑特点。采购的物品种类和数量与建筑的特点有着密切的关系。2.3.本饭店的设计标准及目标市场定位。客房管理人员应从本饭店的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本饭店的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的配备需求。

4.行业发展趋势。客房管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，饭店根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。

5.其它情况。在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：客房出租率、饭店的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

(四)协助采购

客房部经理虽然不直接承担采购任务，但这项工作对客房部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，客房部经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。客房部经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

(八)建立客房档案

开业前，即开始建立客房档案，对日后的客房管理具有特别重要的意义。很多饭店的客房部就因在此期间忽视该项工作，而失去了收集大量第一手资料的机会。

(九)参与客房验收

客房的验收，一般由基建部、工程部、客房部等部门共同参加。客房部参与客房的验收，能在很大程度上确保客房装潢的质量达到饭店所要求的标准。客房部在参与验收前，应根据本饭店的情况设计一份客房验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

(十)负责全店的基建清洁工作

客房部在全店的基建清洁工作中，扮演着极其重要的角色。该部门除了负责客房区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁，此外，还承担着指导其它一些部门的基建清洁工作。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。很多饭店就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。客房部应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的PA组，对各部门员工进行清洁知识和技能的培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

6.了解有关的订单与现有财产的清单(布草、表格、客用品、清洁用品等)。7.了解所有已经落实的订单，补充尚未落实的订单。

8.确保所有订购物品都能在开业一个月前到位，并与总经理及相关部门商定开业前主要物品的贮存与控制方法，建立订货的验收、入库与查询的工作程序。

9.检查是否有必需的家具、设备被遗漏，在补全的同时，要确保开支不超出预算。

10.如果饭店不设洗衣房，则要考察当地的洗衣场，草签店外洗涤合同。11.决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，对这些项目进行相应的投标及谈判。12.设计部门组织机构。

13.写出部门各岗位的职责说明，制订开业前员工培训计划。14.落实员工招聘事宜。

(三)开业前第十二周至第十一周

1.按照饭店的设计要求，确定客房的布置标准。2.制定部门的物品库存等一系列的标准和制度。3.制订客房部工作钥匙的使用和管理计划。4.制定客房部的安全管理制度。

5.制定清洁剂等化学药品的领发和使用程序。6.制定客房设施、设备的检查、报修程序。7.制定制服管理制度。

8.建立客房质量检查制度。

(四)开业前第十周至第九周

1、制定遗失物品处理程序。

2、制定待修房的有关规定。

3、建立“VIP”房的服务标准。

4、制定客房的清扫程序。

5、确定客衣洗涤的价格并设计好相应的表格。

6、确定客衣洗涤的有关服务规程。

7、设计部门运转表格。

(五)开业前第八周至第六周

2、与清洁用品供应商联系，使其至少能在开业前一个月将所有必需品供应到位，以确保饭店“开荒”工作的正常进行。

3、准备一份客房检查验收单，以供客房验收时使用。

4、核定本部门员工的工资报酬及福利待遇。

5、核定所有布件及物品的配备标准。

6、实施开业前员工培训计划。

(六)开业前第五周

1、对大理石和其它特殊面层材料的清洁保养计划和程序进行复审。

2、制定客用物品和清洁用品的供应程序。

3、制定其它地面清洗方法和保养计划。

4、建立OK房的检查与报告程序。

5、确定前厅部与客房部的联系渠道。

6、制定员工激励方案(奖惩条例)。

7、制定有关客房计划卫生等工作的周期和工作程序(如翻床垫)。

8、制定所有前后台的清洁保养计划，明确各相关部门的清洁保养责任。

9、建立客房部和洗衣房的文档管理程序。

10、继续实施员工培训计划。

(七)开业前第四周

1、与财务部合作，根据预计的需求量，建立一套布件、器皿、客用品的总库存标准。

2、核定所有客房的交付、接收日期。

3、准备足够的清洁用品，供开业前清洁使用。

4、确定各库房物品存放标准。

5、确保所有客房物品按规范和标准上架存放。

6、与总经理及相关部门一起重新审定有关家具、设备的数量和质量，做出确认和修改。

7、与财务总监一起准备一份详细的货物贮存与控制程序，以确保开业前各项开支的准确、可靠、合理。

8、如饭店自设洗衣房，则要与社会商业洗衣场取得一定的联系，以便在必要时可以得到必要的援助。

9、继续实施员工培训计划。

(八)开业前第三周

1、与工程部经理一起核实洗衣设备的零配件是否已到。

2、正式确定客房部的组织机构。

3、根据工作和其它规格要求，制定出人员分配方案。

4、取得客房的设计标准说明书。

5、按清单与工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。

6、建立布件和制服的报废程序。

7、根据店内缝纫工作的任务和要求，确定需要何种缝纫工，确立外联选择对象，以备应急之需。

8、拟订享受洗衣优惠的店内人员名单及有关规定。

9、着手准备客房的第一次清洁工作。

(九)开业前第二周

1、开始逐个打扫客房、配备客用品，以备使用。

2、对所有布件进行使用前的洗涤。全面洗涤前必须进行抽样洗涤试验，以确定各种布件在今后营业中的最佳洗涤方法。

3、按照工程交付计划，会同工程负责人逐个验收和催交有关区域和项目。

4、开始清扫后台区域和其它公共区域。

四、开业前的试运行

开业前的试运行往往是饭店最忙、最易出现问题的阶段。对此阶段工作特点及问题的研究，有利于减少问题的出现，确保饭店从开业前的准备到正常营业的顺利过渡。客房部的管理人员在开业前试运行期间，应特别注意以下问题：

(一)持积极的态度

在饭店进入试营业阶段，很多问题会显露出来。对此，部分客房管理人员会表现出急躁情绪，过多地指责下属。正确的方法是持积极的态度，即少抱怨下属，多对他们进行鼓励，帮助其找出解决问题的方法。在与其它部门的沟通中，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

(二)经常检查物资的到位情况

前文已谈到了客房部管理人员应协助采购、检查物资到位的问题。实践中很多饭店的客房部往往会忽视这方面的工作，以至于在快开业的紧要关头发现很多物品尚未到位，从而影响部门开业前的工作。常被遗忘的物品有：工作钥匙链、抹布、报废床单、云石刀片等。

(三)重视过程的控制 开业前客房部的清洁工作量大、时间紧，虽然管理人员强调了清洁中的注意事项，但服务员没能理解或“走捷径”的情况普遍存在，如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

(四)加强对成品的保护

对饭店地毯、墙纸、家具等成品的最严重破坏，往往发生在开业前这段时间，因为在这个阶段，店内施工队伍最多，大家都在赶工程进度，而这时客房部的任务也是最重，容易忽视保护，而与工程单位的协调难度往往很大。尽管如此，客房部管理人员在对成品保护的问题上，不可出现丝毫的懈怠，以免留下永久的遗憾。为加强对饭店成品的保护，客房部管理人员可采取以下措施：

1、积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。

2、加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。

3、尽早接管楼层，加强对楼层的控制。早接管楼层虽然要耗费相当的精力，但对楼层的保护却至关重要。一旦接管过楼层钥匙，客房部就要对客房内的设施、设备的保护负起全部责任，客房部需对如何保护设施、设备做出具体、明确的规定。在楼层铺设地毯后，客房部需对进入楼层的人员进行更严格的控制，此时，要安排服务员在楼层值班，所有进出的人员都必须换上客房部为其准备的拖鞋。部门要在楼层出人口处放些废弃的地毯头，遇雨雪天气时，还应放报废的床单，以确保地毯不受到污染。

4、开始地毯的除迹工作。地毯一铺上就强调保养，不仅可使地毯保持清洁，而且还有助于从一开始，就培养员工保护饭店成品的意识，对日后的客房工作将会产生非常积极的影响。(五)加强对钥匙的管理

开业前及开业期间部门工作特别繁杂，客房管理人员容易忽视对钥匙的管理工作，通用钥匙的领用混乱及钥匙的丢失是经常发生的问题。这可能造成非常严重的后果。客房部首先要对所有的工作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。

例如，领用和归还必须签字、使用者不得随意将钥匙借给他人、不得使钥匙离开自己的身体(将通用钥匙当取电钥匙使用)等。

(六)确定物品摆放规格 确定物品摆放规格工作，应早在样板房确定后就开始进行，但很多客房管理人员却忽视了该项工作，以至于直到要布置客房时，才想到物品摆放规格及规格的培训问题，而此时恰恰是部门最忙的时候。其结果是难以进行有效的培训，造成客房布置不规范，服务员为此不断地返工。正确的方法是将此项工作列入开业前的工作计划，在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。有经验的客房部经理还将楼层工作间及工作车的布置加以规范，往往能取得较好的效果。把好客房质量验收关。

(七)客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责 作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。客房部应请被验收单位在验收表上签字并留备份，以避免日后的扯皮现象。有经验的客房部经理在对客房验收后，会将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

(八)注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转 开业期间部门工作繁杂，但部门经理应保持清醒的头脑，将各项工作逐步引导到正常的轨道。在这期间，部门经理应特别注意以下的问题：

1、按规范要求员工的礼节礼貌、仪容仪表。由于楼层尚未接待客人、做基建清洁时灰尘大、制服尚未到位等原因，此时客房部管理人员可能还未对员工的礼貌礼节、仪表仪容做较严格的要求，但随着开业的临近，应开始重视这些方面的问题，尤其要提醒员工做到说话轻、动作轻、走路轻。培养员工的良好习惯，是做好客房工作的关键所在，而开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

2、建立正规的沟通体系，部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格；使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。

3、注意后台的清洁、设备和家具的保养。各种清洁保养计划应逐步开始实施，而不应等问题变得严重时再去应付。

(九)注意吸尘器的使用培训

做基建清洁卫生时会有大量的垃圾，很多员工或不了解吸尘器的使用注意事项，或为图省事，会用吸尘器去吸大的垃圾和尖利的物品，有些甚至吸潮湿的垃圾，从而程度不同地损坏吸尘器。此外，开业期间每天的吸尘量要比平时大得多，需要及时清理尘袋中的垃圾，否则会影响吸尘效果，甚至可能损坏电机。因此，客房管理人员应注意对员工进行使用吸尘器的培训，并进行现场督导。

(十)确保提供足够的、合格的客房 国内大部分饭店开业总是匆匆忙忙，抢出的客房也大都存在一定的问题。常出现的问题是前厅部排出了所需的房号，而客房部经理在检查时却发现，所要的客房存在着这样或那样的一时不能解决的问题，而再要换房，时间又不允许，以至于影响到客房的质量和客人的满意度。有经验的客房部经理会主动与前厅部经理保持密切的联络，根据前厅的要求及饭店客房现状，主动准备好所需的客房。

(十一)加强安全意识培训，严防各种事故发生 客房管理人员要特别注意火灾隐患，发现施工单位在楼层动用明火要及时汇报。此外，还须增强防盗意识，要避免服务人员过分热情，随便为他人开门的情况。

(十二)加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

很多饭店开业之初常见的问题之一，是服务员不完全了解客房设施、设备的使用方法，不能给客人以正确的指导和帮助，从而给客人带来了一定的不便，如：房内冲浪浴缸、多功能抽水马桶的使用等。

小用具：抹布、小铲、扫把、簸箕、大垃圾筒(带轮)、玻璃工具、云石工具、水桶、拖把、专用清洁剂 等。

大用具：除尘设备、地毯清洗设备、擦地设备、打蜡设备、升降机等，由采购部负责。

清扫顺序：先高层后低层，再是公共区域。清扫要求：

1.在清扫前，组织部长对现场进行查看，提出清扫任务、标准要求、完成时间，实行目标管理，严格区分责任。

2.清扫结束后，部门先验收，达不到要求的重新进行清扫。

3.清扫期间必须严密组织，部长必须亲临现场，及时处置有关问题，严防发生任何事故，不得违章操作。

4.清扫过程中，发现设施设备有问题，及时报告工程部，由工程部统一处理。

5.严禁清洗高层楼外玻璃。

物品摆放及要求：

1.开荒工作结束后，由酒店统一组织实施，按规定要求摆放。拆下的包装物由PA人员统一收集处理，不得随意乱扔，不得私自处理，所得费用上交财务。废弃物品作垃圾统一处理。

2.设备物品由仓库保管人员开箱。配件、使用说明书、线路图等，分别由保管人员和各使用部门专人保管存放，不得丢失。

组织实施：

开荒工作，以部门为单位，组织实施清理本部门的工作区域。公共区域抽调人员集中清理。

**第二篇：客房部筹备开业计划**

开业前工作计划

客房部开业前的工作主要是建立起部门运转系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备

一、对大堂、客房及客房部工作区域的布局、功能设计、装修、设备及客用品配置提出建议

1、熟悉酒店区域的设计蓝图，并实地察看；

2、对客房部工作区域的布局、客房功能设计提出建议；

---布局：

客房部各工作区域布局的合理性，如:总机房、行李房、行政楼层接待处、工作间、客房服务中心、洗衣房的位置，是否需要布草槽等，客房部筹备开业计划。

---客房功能设计：

（1）舒适感

A、空间够大---白金五星36平米以上；

B、设备、客用品---配备齐全、功能齐全、超前意识、协调性；

C、灯光照明---营造温馨氛围、视觉效果佳

D、窗户大---落地窗、景观好

（2）健康性

A、噪音控制

避免、减少

外部噪音---隔音效果差

内部噪音---设备噪音，水管、马桶流水声、空调噪音、抽风机噪音等

B、空气质量控制

良好的通风系统---鲜风、抽风机、自然风

（3）安全感

A、装修材料防火、防滑、防碰撞

B、消防、监控、报警设施

C、防盗设施---防盗链、安全系数高的电子门锁

D、消毒设备

3、客房的装修、装饰提出建议。

客房装饰布置要求

A、人性化---以人为本

如：

B、适用性---考虑不同客人的需求特点，适用不同客人的使用，同时方便酒店的经营管理

C、超前性---绿色、环保、时尚

卫生间面积增大、净身器、电视音响、紧急按钮、吸收式冰箱、荧光涂料防火疏散图

D、经济性---在满足功能要求的前提下，以较少投入达到最佳效果

“轻装修、重装饰”

4、对客房家具、设备配置提出建议

客房家具、设备配置要求：

技术先进、价格合理，符合酒店的档次，适应客人的需求，有利于提高工作效率和服务质量。

A、等级性和适应性

客房设备配置与酒店的档次相适应，满足客人需求，便于员工操作，耐用

B、方便性和协调性

便于客人使用，与客房相协调

C、节能性和安全性

客房设备配置趋势：

A、个性化

曲线型的桌子方便客人使用手提电脑、加热的地板、齐腰的插座、110伏电压、手机插座

B、科技化

电脑电视服务按钮、自动计费MINI吧、光线声音温度自动调节器

C、安全性

指纹门锁、红外线线感应装置、紧急呼叫按钮

4、对客房用品提出建议

标准：实用、美观大方、适度、价格合理

设计：方便与舒适、节约成本与环保、标新立异

趋势：宣传作用、安全性、环保

二、建立部门运转机制

1、确定客房部的管辖区域及责任范围

前厅、客房、洗衣、pA、绿化、康乐、各营业点的大清洁工作

2、设计客房部组织机构，确定人员编制;

综合考虑各种相关因素，如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等，科学、合理地设计组织机构

3、拟定客房员工工资及福利待遇

参考同等级别酒店的工资及福利待遇标准，拟定有竞争力的工资及福利待遇。

4、编写部门运转手册

包括规章制度、岗位的工作职责和操作规程和运转表格

5、招聘员工

6、制定员工培训计划，对员工进行开业前的培训

从酒店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训丁作达到预期的效果

三、采购物品

协助采购部进行采购, 与酒店供应商联系，核定交货日期，经常检查各项物品的到位情况，确保所有订购物品都能在开业一个月前到位。

1、制定物品采购计划

2、设备设施采购

3、客用品、清洁用品采购

4、员工制服采购

5、确定酒店门锁管理系统、酒店电脑管理系统、电话系统的使用

6、经常检查，保证各项物品准时到位

四、建立客房档案，做好客房资料收集工作

1、客房装修资料

A、客房装饰情况表

B、楼层设计图

它可表明酒店共有多少类型的客房，其确切的分布情况和功能设计等

C、织物样品

墙纸、床罩、窗帘、地毯等各种装饰织物的样品都应作为存档资料。如果由于原来选用的材料短缺而采用过其他材料作为代用品，则应保留一份这种替代品的样品存档。

D、照片资料

2、客房历史档案

所有客房，甚至公共区域，都应该设有历史档案。它包括：有哪些家具什物、其装修或启用日期、规格特征和历次维修保养记录等。

五、做好设备管理

1、建立设备设施档案；

设备档案应按要求逐项填写，其作用有：说明设备的使用寿命；强调对设备进行保养的重要性；指示使用者何时应计划购买新的设备。每件设备都应为其划分使用区域，并应在必要时作上适当的永久性辨认标记。

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

六、签订外包项目合同

决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，并签定外包项目合同

七、验收客房

设计客房检查验收单，并对参与的部门人员进行相应的培训，会同工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准，工作计划《客房部筹备开业计划》。

八、配备客房设备、用品

设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规范，按照规范布置好所有房间。

九、清洁工作

客房部在全店的基建清洁工作中，扮演着极其重要的角色。该部门除了负责客房区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁，此外，还承担着指导其它一些部门的基建清洁工作。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。客房部应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pA组，对各部门员工进行清洁知识和技能的培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

1、制定基建清洁计划，做好基建清洁工作；

2、做好后台区域和其它公共区域的清洁工作；

3、做好客房大清洁工作；

十、试营业

客房部在各项准备工作基本到位后，进行部门模拟运转，对准备工作进行检验，为正式的运营打下基础。

1、检验运转系统，发现问题，采取措施及时改进，持积极的态度，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

2、经常检查物资的到位情况，保证物资能按要求到位；

3、重视过程的控制，加强对成品的保护

如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

（1）积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。（2）加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。（3）尽早接管楼层，加强对楼层的控制。（4）开始地毯的除迹工作。（5）加强对钥匙的管理。首先要对所有的丁作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。

4、确定物品摆放规格

在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。

5、客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责

作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工，及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

6、注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转：

（1）建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格，使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。（2）按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容，开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。（3）不断检查、督导员工，使员工操作达到工作要求和服务；（4）注意后台的清洁、设备和家具的保养。

7、注意吸尘器的使用

8、确保提供足够的、合格的客房

9、使用电脑的同时，准备手工应急表格

10、加强安全意识培训，严防各种事故发生

11、加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

十一、开张大吉

开业后工作计划

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。

一、做好部门的管理工作

1、酒店开业初期，员工自律性差、服务意识不足，以家长式管理为主，使员工的自律性和服务意识在短时间内得到提高；

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。

二、做好部门服务工作

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

三、做好客房及其他酒店产品的销售工作

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。

四、收集宾客意见，不断提高客人的满意度

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。

五、加强与客人的沟通交流，建立良好宾客关系

六、参观、学习其他酒店先进经验，不断创新服务

七、做好固定资产的管理和设备设施的管理

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

4、做好设备的更新改造工作

A、常规维护

B、部分更新

C、全面改造

八、做好客用品管理与控制，降低经营成本

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

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

D、推行“4R”做法

减少、再利用、循环（重复使用）、替代品

E、做好统计分析工作

九、做好安全管理工作

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；

5、意外事故的处理工作。

十、与酒店各部门协作，共同提高酒店服务水平

重视部际关系，与其他部门保持良好的沟通，有全局官和服务意识，争取其他部门的支持和协助，使客房工作顺畅进行，共同提高酒店的服务质量。

**第三篇：客房部筹备开业计划**

莲山 课件 w ww.5 Y

K J.CO

M 4

客房部筹备开业计划

客房部开业前的工作主要是建立起部门运转系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备

一、对大堂、客房及客房部工作区域的布局、功能设计、装修、设备及客用品配置提出建议

1、熟悉酒店区域的设计蓝图，并实地察看；

2、对客房部工作区域的布局、客房功能设计提出建议；

---布局：

客房部各工作区域布局的合理性，如:总机房、行李房、行政楼层接待处、工作间、客房服务中心、洗衣房的位置，是否需要布草槽等。

---客房功能设计：

（1）舒适感

A、空间够大---白金五星36平米以上；

B、设备、客用品---配备齐全、功能齐全、超前意识、协调性；

C、灯光照明---营造温馨氛围、视觉效果佳

D、窗户大---落地窗、景观好

（2）健康性

A、噪音控制

避免、减少

外部噪音---隔音效果差

内部噪音---设备噪音，水管、马桶流水声、空调噪音、抽风机噪音等

B、空气质量控制

良好的通风系统---鲜风、抽风机、自然风

（3）安全感

A、装修材料防火、防滑、防碰撞

B、消防、监控、报警设施

C、防盗设施---防盗链、安全系数高的电子门锁

D、消毒设备

3、客房的装修、装饰提出建议。

客房装饰布置要求

A、人性化---以人为本

如：

B、适用性---考虑不同客人的需求特点，适用不同客人的使用，同时方便酒店的经营管理

C、超前性---绿色、环保、时尚

卫生间面积增大、净身器、电视音响、紧急按钮、吸收式冰箱、荧光涂料防火疏散图

D、经济性---在满足功能要求的前提下，以较少投入达到最佳效果

“轻装修、重装饰”

4、对客房家具、设备配置提出建议

客房家具、设备配置要求：

技术先进、价格合理，符合酒店的档次，适应客人的需求，有利于提高工作效率和服务质量。

A、等级性和适应性

客房设备配置与酒店的档次相适应，满足客人需求，便于员工操作，耐用

B、方便性和协调性

便于客人使用，与客房相协调

C、节能性和安全性

客房设备配置趋势：

A、个性化

曲线型的桌子方便客人使用手提电脑、加热的地板、齐腰的插座、110伏电压、手机插座

B、科技化

电脑电视服务按钮、自动计费MINI吧、光线声音温度自动调节器

C、安全性

指纹门锁、红外线线感应装置、紧急呼叫按钮

4、对客房用品提出建议

标准：实用、美观大方、适度、价格合理

设计：方便与舒适、节约成本与环保、标新立异

趋势：宣传作用、安全性、环保

二、建立部门运转机制

1、确定客房部的管辖区域及责任范围

前厅、客房、洗衣、pA、绿化、康乐、各营业点的大清洁工作

2、设计客房部组织机构，确定人员编制;

综合考虑各种相关因素，如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等，科学、合理地设计组织机构

3、拟定客房员工工资及福利待遇

参考同等级别酒店的工资及福利待遇标准，拟定有竞争力的工资及福利待遇。

4、编写部门运转手册

包括规章制度、岗位的工作职责和操作规程和运转表格

5、招聘员工

6、制定员工培训计划，对员工进行开业前的培训

从酒店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训丁作达到预期的效果

三、采购物品

协助采购部进行采购, 与酒店供应商联系，核定交货日期，经常检查各项物品的到位情况，确保所有订购物品都能在开业一个月前到位。

1、制定物品采购计划

2、设备设施采购

3、客用品、清洁用品采购

4、员工制服采购

5、确定酒店门锁管理系统、酒店电脑管理系统、电话系统的使用

6、经常检查，保证各项物品准时到位

四、建立客房档案，做好客房资料收集工作

1、客房装修资料

A、客房装饰情况表

B、楼层设计图

它可表明酒店共有多少类型的客房，其确切的分布情况和功能设计等

C、织物样品

墙纸、床罩、窗帘、地毯等各种装饰织物的样品都应作为存档资料。如果由于原来选用的材料短缺而采用过其他材料作为代用品，则应保留一份这种替代品的样品存档。

D、照片资料

2、客房历史档案

所有客房，甚至公共区域，都应该设有历史档案。它包括：有哪些家具什物、其装修或启用日期、规格特征和历次维修保养记录等。

五、做好设备管理

1、建立设备设施档案；

设备档案应按要求逐项填写，其作用有：说明设备的使用寿命；强调对设备进行保养的重要性；指示使用者何时应计划购买新的设备。每件设备都应为其划分使用区域，并应在必要时作上适当的永久性辨认标记。

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

六、签订外包项目合同

决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，并签定外包项目合同

七、验收客房

设计客房检查验收单，并对参与的部门人员进行相应的培训，会同工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。

八、配备客房设备、用品

设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规范，按照规范布置好所有房间。

九、清洁工作

客房部在全店的基建清洁工作中，扮演着极其重要的角色。该部门除了负责客房区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁，此外，还承担着指导其它一些部门的基建清洁工作。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。客房部应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pA组，对各部门员工进行清洁知识和技能的培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

1、制定基建清洁计划，做好基建清洁工作；

2、做好后台区域和其它公共区域的清洁工作；

3、做好客房大清洁工作；

十、试营业

客房部在各项准备工作基本到位后，进行部门模拟运转，对准备工作进行检验，为正式的运营打下基础。

1、检验运转系统，发现问题，采取措施及时改进，持积极的态度，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

2、经常检查物资的到位情况，保证物资能按要求到位；

3、重视过程的控制，加强对成品的保护

如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

（1）积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。（2）加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。（3）尽早接管楼层，加强对楼层的控制。（4）开始地毯的除迹工作。（5）加强对钥匙的管理。首先要对所有的丁作钥匙进行编号，配备钥匙链；其次，对钥匙的领用制定严格的制度。

4、确定物品摆放规格

在样板房确定之后，就开始设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规格，并将其拍成照片，进而对员工进行培训。

5、客房质量的验收，往往由工程部和客房部共同负责

作为使用部门，客房部的验收对保证客房质量至关重要。客房部在验收前应根据本饭店的实际情况设计客房验收表，将需验收的项目逐一列上，以确保验收时不漏项。将所有的问题按房号和问题的类别分别列出，以方便安排施工单位的返工，及本部门对各房间状况的掌握。客房部还应根据情况的变化，每天对以上的记录进行修正，以保持最新的记录。

6、注意工作重点的转移，使部门工作逐步过渡到正常运转：

（1）建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格，使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。

（2）按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容，开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

（3）不断检查、督导员工，使员工操作达到工作要求和服务；

（4）注意后台的清洁、设备和家具的保养。

7、注意吸尘器的使用

8、确保提供足够的、合格的客房

9、使用电脑的同时，准备手工应急表格

10、加强安全意识培训，严防各种事故发生

11、加强对客房内设施、设备使用注意事项的培训

十一、开张大吉

莲山 课件 w ww.5 Y

K J.CO

M 4

**第四篇：客房部筹备开业计划**

文 章来源http://www.feisuxs文档大全 w w w.chazidian.com 8

客房部筹备开业计划

客房部开业前的工作主要是建立起部门运转系统，并为开业及开业后的运营在人、财、物等各方面做好充分的准备

一、对大堂、客房及客房部工作区域的布局、功能设计、装修、设备及客用品配置提出建议

1、熟悉酒店区域的设计蓝图，并实地察看；

2、对客房部工作区域的布局、客房功能设计提出建议；

---布局：

客房部各工作区域布局的合理性，如:总机房、行李房、行政楼层接待处、工作间、客房服务中心、洗衣房的位置，是否需要布草槽等。

---客房功能设计：

（1）舒适感

A、空间够大---白金五星36平米以上；

B、设备、客用品---配备齐全、功能齐全、超前意识、协调性；

C、灯光照明---营造温馨氛围、视觉效果佳

D、窗户大---落地窗、景观好

（2）健康性

A、噪音控制

避免、减少

外部噪音---隔音效果差

内部噪音---设备噪音，水管、马桶流水声、空调噪音、抽风机噪音等

B、空气质量控制

良好的通风系统---鲜风、抽风机、自然风

（3）安全感

A、装修材料防火、防滑、防碰撞

B、消防、监控、报警设施

C、防盗设施---防盗链、安全系数高的电子门锁

D、消毒设备

3、客房的装修、装饰提出建议。

客房装饰布置要求

A、人性化---以人为本

如：

B、适用性---考虑不同客人的需求特点，适用不同客人的使用，同时方便酒店的经营管理

C、超前性---绿色、环保、时尚

卫生间面积增大、净身器、电视音响、紧急按钮、吸收式冰箱、荧光涂料防火疏散图

D、经济性---在满足功能要求的前提下，以较少投入达到最佳效果

“轻装修、重装饰”

4、对客房家具、设备配置提出建议

客房家具、设备配置要求：

技术先进、价格合理，符合酒店的档次，适应客人的需求，有利于提高工作效率和服务质量。

A、等级性和适应性

客房设备配置与酒店的档次相适应，满足客人需求，便于员工操作，耐用

B、方便性和协调性

便于客人使用，与客房相协调

C、节能性和安全性

客房设备配置趋势：

A、个性化

曲线型的桌子方便客人使用手提电脑、加热的地板、齐腰的插座、110伏电压、手机插座

B、科技化

电脑电视服务按钮、自动计费MINI吧、光线声音温度自动调节器

C、安全性

指纹门锁、红外线线感应装置、紧急呼叫按钮

4、对客房用品提出建议

标准：实用、美观大方、适度、价格合理

设计：方便与舒适、节约成本与环保、标新立异

趋势：宣传作用、安全性、环保

二、建立部门运转机制

1、确定客房部的管辖区域及责任范围

前厅、客房、洗衣、pA、绿化、康乐、各营业点的大清洁工作

2、设计客房部组织机构，确定人员编制;

综合考虑各种相关因素，如：酒店规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等，科学、合理地设计组织机构

3、拟定客房员工工资及福利待遇

参考同等级别酒店的工资及福利待遇标准，拟定有竞争力的工资及福利待遇。

4、编写部门运转手册

包括规章制度、岗位的工作职责和操作规程和运转表格

chazidian.com/Article/“ target=”\_blank“>计划，对员工进行开业前的培训

从酒店的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训丁作达到预期的效果

三、采购物品

协助采购部进行采购, 与酒店供应商联系，核定交货日期，经常检查各项物品的到位情况，确保所有订购物品都能在开业一个月前到位。

1、制定物品采购计划

2、设备设施采购

3、客用品、清洁用品采购

4、员工制服采购

chazidian.com/Article/” target=“\_blank”>材料短缺而采用过其他材料作为代用品，则应保留一份这种替代品的样品存档。

D、照片资料

2、客房历史档案

所有客房，甚至公共区域，都应该设有历史档案。它包括：有哪些家具什物、其装修或启用日期、规格特征和历次维修保养记录等。

五、做好设备管理

1、建立设备设施档案；

设备档案应按要求逐项填写，其作用有：说明设备的使用寿命；强调对设备进行保养的重要性；指示使用者何时应计划购买新的设备。每件设备都应为其划分使用区域，并应在必要时作上适当的永久性辨认标记。

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

六、签订外包项目合同

决定有哪些工作项目要采用外包的形式，如：虫害控制，外墙及窗户清洗，并签定外包项目合同

七、验收客房

设计客房检查验收单，并对参与的部门人员进行相应的培训，会同工程负责人一起验收客房，确保每一间房都符合标准。

八、配备客房设备、用品

设计客房内的物品布置，确定各类型号客房的布置规范，按照规范布置好所有房间。

九、清洁工作

客房部在全店的基建清洁工作中，扮演着极其重要的角色。该部门除了负责客房区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁，此外，还承担着指导其它一些部门的基建清洁工作。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对饭店成品的保护。客房部应在开业前与饭店最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pA组，对各部门员工进行清洁知识和技能的培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

1、制定基建清洁计划，做好基建清洁工作；

2、做好后台区域和其它公共区域的清洁工作；

3、做好客房大清洁工作；

十、试营业

客房部在各项准备工作基本到位后，进行部门模拟运转，对准备工作进行检验，为正式的运营打下基础。

1、检验运转系统，发现问题，采取措施及时改进，持积极的态度，不应把注意力集中在追究谁的责任上，而应研究问题如何解决。

2、经常检查物资的到位情况，保证物资能按要求到位；

3、重视过程的控制，加强对成品的保护

如：用浓度很强的酸性清洁剂去除迹、用刀片去除玻璃上的建筑垃圾时不注意方法等等。这些问题一旦发生，就很难采取补救措施。所以，管理人员在布置任务后的及时检查和纠正往往能起到事半功倍的作用。

（1）积极建议饭店对空调、水管进行调试后再开始客房的装潢，以免水管漏水破坏墙纸，以及调试空调时大量灰尘污染客房。（2）加强与装潢施工单位的沟通和协调。敦促施工单位的管理人员加强对施工人员的管理。客房部管理人员要加强对尚未接管楼层的检查，尤其要注意装潢工人用强酸清除顽渍的现象，因为强酸虽可除渍，但对洁具的损坏很快就会显现出来，而且是无法弥补的。（3）尽早接管楼层，加强对楼层的控制。（4）开始地毯的除迹工作。（chazidian.com 8

feisuxs范文网[CHAZIDIAN.COM]

**第五篇：客房部开业前筹备计划**

酒店房务部开业筹备工作计划

作为一家新开酒店，前期筹备工作千头万绪，房务部管理的区域广，面积大，稍有不周，将对开业后的管理产生较大的影响。因此，我们房务部在酒店即将开业之际特做了以下工作计划： 一：开业大酬宾活动方案：

首先，借助西子湖酒店开业之际，需达到以下目标:

1）通过舆论宣传，扩大酒店的知名度

2）向公众展示酒店在餐饮，娱乐，住宿，会议等方面有良好的配套设施和服务

理念

3）加强内部凝聚力

4）整合资源

其次具体活动策划如下：

活动主题:长沙西子湖酒店开业庆典

活动时间：6月1日至6月30日

活动内容：

1）现场布置：在酒店正门口竖立彩色拱门，造型优雅，抢眼，派请专业礼仪小

姐，有必要可以派酒店工作人员身穿卡通服装与客人进行交流，并发放酒店宣传册

2）酒店开业当天前10位入住宾客可以享受前台房价7折优惠，并赠送精美礼品一

份，免服务费。

3）酒店开业当天一次性预付款10万元以上，可享受前台房价88折，餐饮85折，娱乐85折优惠

4）活动期间入住豪华单双间658元/间，豪华套房888元/间，豪华休闲套间968元/

间，房间免费赠送精美果盘一份

5）会员卡一次性充值20000元及以上，另有10%赠送金额。

二、当日人员安排：

1.前台人员：盘春婷，邹婷

工作内容如下：

白班：

1、为住客办理入住登记手续，安排客房，尽可能落实宾客的特殊需求。

2、做好预定宾客抵店前的准备工作，并把已预定房留存起来。

3、透彻理解和准确贯彻酒店有关挂帐、支票兑现和现金处理的政策和程序。

4、懂得察看房态和记录房态的方法。

5、了解客房位置，可出租房的类型和各种房价。

6、用建议性促销法来销售客房并推销酒店其它服务。

7、把离店、延期离店、提前进店及各种特殊要求包括白天小时用房信息通知客房部，以便共同合作及时更新房态、保证其准确性。

8、掌握预定知识，必要时能办理预定当日房和他日订房，掌握取消预定方法。

9、管理好客房钥匙。

10、掌握使用前厅设备的方法。

11、做好行政楼层客人的接待工作；

12、把住店散客、团队发生的账单登入进客账，并管理好客账。

13、按程序为宾客提供保险箱的启用和结束服务。

14、按准确步骤处理邮件包裹和留言。

15、阅读和记录交班记事本以及布告板，了解当天酒店内举办的各种活动和会议消息。

16、向经理汇报任何非正常事件和宾客的特殊要求。

晚班：

1、清点备用金，交接发票、定金收据、客房钥匙、会员卡、早餐券、工作

钥匙、查看日审记录，审核自己的工作是否按照程序完成。

2、检查各类单据是否齐全，是否符合接待要求，查看遗留物品，借物登记

是否与实际相符

3、开午夜房

4、检查是否有No show的房间，在电脑中取消并进行登记

5、将当日所以预订单，登记单，变更单等单据归类、装订、存档

6、打印在店宾客名单，进行夜审前检查工作

7、做好工作范围区域内的清洁卫生工作，保证各类单据整洁摆放

2.客房人员：王晓丽，彭永艳，肖桂华

员工工作内容如下：

白班：

1、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。

2、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施（热水、空调、网线、电话等）。

3、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求（一冲、二洗、三消毒、四保洁），对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。

4、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。

5、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。

6、随时做好楼面（走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等）的公共卫生，保持楼层整洁。

7、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情况，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。

8、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。

9、天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

10、责客人遗留物品的登记、保管和上缴。

11、保护财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平

晚班：

1、负责楼层区域的安全巡视工作。

2、负责对客服务工作。

3、负责对结账房的检查及卫生清洁工作。

4、负责收取早餐菜单工作。

5、负责收取客人洗衣工作。

6、负责计划卫生的清洁工作。

7、负责领导交给的其他工作。

8、负责整理当日住店客人报表。

9、负责信息反馈工作，将客人信息及时反馈给经理，并做好记录。

3.PA人员：

早班：吴野，刘全元，刘瑞华，周俊林

中班：刘红旗，向自然，王桂香

晚班：吴登权，李长江

工作内容如下：

早班：

1、负责酒店各区域公共卫生清洁，做到无垃圾，无灰尘，无水迹，无异味，镜面明亮。

2、负责酒店循环性卫生检查与清洁，保证所有摆设及地面整洁，花木鲜艳，无枯萎，所有公共设施完好。

3、负责酒店1至3楼公共卫生间清洁，消毒。保证室内无灰尘，无积水，无水迹，镜面明亮，无臭味。

4、负责酒店公共区域内外所有摆设的卫生清洁，保养。

5、负责地面的清洁工作，做到无灰尘，无水迹，无污迹，明亮。

6、负责酒店各个电梯内外清洁，包括所有烟灰桶，保证无尘，无烟头，无指印。

7、负责酒店各消防通道卫生清洁。

8、负责餐饮包厢卫生间的卫生清洁保证室内无灰尘，无积水，无水迹，镜面明亮，无臭味。、负责当班日工程报修，并跟进完善。

10、负责酒店水池卫生，做到水质干净，透明，无异味

11、随时接受上级指示完成所安排的工作。

12、随时记录当天工作，做好与早班，夜班交接事项与其它注意事项。

中班：

1、负责跟进早班工作项目，反复检查酒店各区域卫生情况，发现问题及时处理。

2、负责查看交接班记录本，有无未完成事项，并持续跟进完成。

3、随时接受上级指示完成所安排的工作。

4、随时记录当天工作，做好交接班记录与其它需注意事项。

5、负责整理当天所用的清洁用品，清洁干净，检查有无损坏。

夜班：

1、负责酒店各区域的卫生巡视。

2、负责酒店所有石材保养护理。

3、负责酒店所有地毯清洗保养。

4、负责酒店各公共区域家私护理保养。

5、负责酒店卫生需高空作业项目。

6、按要求清洗各部门报洗地毯。

7、分区域对酒店地面，墙面石材进行打蜡保养。

8、分区域对酒店木地板进行打蜡保养。

9、负责对班组所用机器设备进行清洁保养与维护。

10、随时接受上级指示，完成所安排工作。

11、做好当天工作记录，做好交接班记录与其它注意事项。

三、活动策划注意事项：

（1）建立正规的沟通体系部门应开始建立内部会议制度、交接班制度，开始使用表格，使部门间及部门内的沟通逐步走上正轨。

（2）按规范要求员工的礼貌礼节、仪表仪容，开业期间对员工习惯的培养，对今后工作影响极大。

（3）不断检查、督导员工，使员工操作达到工作要求和服务；

（4）注意后台的清洁、设备和家具的保养。

(5)确保提供足够的、合格的客房

(6)使用电脑的同时，准备手工应急表格

(7)加强安全意识培训，严防各种事故发生

(8)确保客房内设备设施的灵活使用

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找