# 客房部工作计划(五篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-23

*客房部工作计划一一、建立并完善客房部各项规章制度。客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20...*

**客房部工作计划一**

一、建立并完善客房部各项规章制度。

客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况极其不相适应，出现了诸如“同一岗位多套岗位职责并用”、“服务操作无统一规范”等问题，严重阻碍了客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。20\_\_年将建立一整套客房部完整的管理制度》。通过对以上管理制度的统一制定，让各岗位员工更加明确自己的工作内容，各项工作操作的标准与规范，进一步改进服务质量，提高工作效率，同时有利于各种经营管理工作的深入开展。

（该项工作完成时间：20\_\_年1月31日前）

二、部门成本费用控制。

20\_\_年客房部总成本费用必须控制在249、3万元以内。客房部将通过制定“节能降耗方案及实施办法”，有效降低营业成本。

1、布草洗涤费用一直是部门变动成本费用的重要组成部分，可以将现行住客房间布草“一日一换”制度更改为“一客一换”制，减少布草更换洗涤次数；

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、“水、电、煤气”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一（该项工作执行时间：20\_\_年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20\_\_年2月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

三、部门培训工作。

客房部要在20\_\_年狠抓部门培训工作，前期可根据所制定的各项规章制度对所有员工进行礼仪礼貌、服务意识、工作内容、工作标准、操作技能、设备设施保养等方面的标准化培训，使各岗位员工明确自己的岗位职责、工作内容、标准及规范。培训工作将在每季度开展一次，每季度的第一个月将培训内容送交酒店行管部审核，根据审核意见进行修改完善，。

（该项工作执行时间：20\_\_年1月31日前视部门各项规章制度指定情况同步实施，并定于20\_\_年3月31日前完成第一次部门培训工作）

四、工资、月奖及考核评定工作。

为达到“奖勤罚懒，表彰先进”的目的，形成客房部良好的工作作风，在明年的工作中将有针对性地开展以下工作：

1、工资。按照酒店20\_\_年薪资定级标准，客房部工资标准从领班到服务员，都可定为a、b、c三个级别。

发放标准及方式：依据每月综合考评情况，对服务员工资进行定级（a、b、c级），并报酒店行管部审核，审核通过后于每月7号前后，由财务部将定级工资发放到员工工资账户上；

2、部门月奖。根据部门岗位编制及实际工作运转中的人数差，从工资总额中计提资金作为部门月奖发放，用于激励综合表现良好的员工。

3、工作评定及考核。为每位部门员工建立考核记录本，对每位员工每日的劳动纪律、服务质量、工作完成情况等内容进行详细考核并打分，将每日扣罚或奖励分情况进行汇总登记，每月通过分值计算，评定等级，同时与当月工资、部门月奖挂钩起来，形成连动机制。

（该项工作执行时间：20\_\_年2月1日起开始实施）

五、打造“绿色客房”，创造客房新产品。

1、在完成客房部各项服务管理工作规范化、标准化、程序化的改造后，必须进一步加大对部门员工的培训力度和输出服务的整改力度，使客房部每位员工具备良好的礼仪、礼貌，热情的服务态度，丰富的服务知识，娴熟的服务技能，快捷的服务效率。

2、所谓“绿色客房”，是指无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求的客房；客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。（该项工作执行时间：20\_\_年6月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20\_\_年6月16日起开始实施，并在具体实施过程中不断改进完善）

六、客房部设备设施保养工作。

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的重要组成部分，也是明年工作的重点之一。必须加强日常吸尘维护工作力度，部门内员工必须掌握各种水溶性、油溶性污渍的清除方法，并养成及时发现及时处理的习惯，有效解决目前地毯维护差，损耗大的问题；制定《周期性清洁项目》，将各种卫生死角纳入计划性卫生工作，并严格组织有效实施，保证客房部整体卫生质量的稳步提高。

（该项工作执行时间：20\_\_年2月1日起开始实施）

七、加强部门之间的沟通协作，提高宾客满意度。

宾客满意度，一直是衡量酒店服务质量高低的重要指标，这就要求咱们在明年工作中必须进一步加大各部门之间的沟通频度，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求，提高宾客满意度。

（该项工作执行时间：20\_\_年1月1日起开始实施）

总之，20\_\_年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摈弃前嫌，以更加饱满的工作热情，严谨求实的工作态度，高效优质的服务理念，与酒店其他部门一起笑迎四方宾客，为20\_\_年经营目标的实现不懈努力！

**客房部工作计划二**

1、员工心态调整

由于开业前工程改善问题较多，员工工作量相对较小，员工心态形成松散，开业后大部分员工心态没有得到及时调整。

2、客房卫生质量

经过这一周对ok房的检查，发现房间的质量还有一些细节问题，影响了整个ok房的质量。

3、建造房子的过程

在后续工作中，发现工作人员没有严格按照客房的工作流程进行，使得工作人员花费了更多的时间和体力。

4、工作车上物品的放置和工具的清洁

发现员工工作车上的物品没有按照标准摆放，如:干抹布和湿抹布没有区别；下班后，工作车上的工具没有及时清理干净。

鉴于上周工作中的不足，我们计划本周:

1、尽量做好与员工的沟通交流，帮助员工调整心态，让他们早日工作。

2、加强员工的在职培训，严格按照客房卫生标准开房。

3、继续跟进客房部，发现问题及时与员工沟通讨论，严格按照客房工作流程工作。

4、随时检查员工工作车的安排和物品的摆放，下班后检查工具的清洁和摆放。

**客房部工作计划三**

1、落实层级解决，重视实行力，没有竭增进部门的解决制度拔擢

经过几代庖理人员的没有竭努力，现在客房部已组成一套解决制度战操作流程。但面对仆人越来越多的天性化需供，面对越来越多80后员工成为处事的生力军，仅仅靠本启没有动的解决制度战操作流程显明是不足的，最重要的还是解决人员加强义务责任心，劣化解决情势，有效实行层次解决，落实贯彻实行力，以“控制量量为主线”按挨算，有步骤抓好各项解决义务。

1、深切学习贯彻实行力，培养结壮义务作风，看重解决义务实效。

实行力最闭头正正在于解决者对各项义务的有效实行，他们对义务实行的是非，直接影响到仆人的对劲度，直接闭系到抉择企图目标的完成取否。为晋升实行能力，部门将努力对立做到“三多”，“三快”加坐同。

(1)、解决人员对立多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2)、解决人员对立徐速传收疑息，徐速解决结果，徐速培训员工。

(3)、解决人员要坐同性的睁开义务，首先要熟悉坐同，解决人员要没有竭学习更新知识，用敬业粗力怯于中止解决的探索取实际，正正在实际中完善，正正在完善中晋升。

2、深化处事，完善行动步伐，确保对客处事量量

(1)、深切熟习处事的内涵，培养员工主动为仆人着念的处事熟悉，养成“好客、擅良、为他人着念”的动作风气。

(2)、加强处事迎接义务的挨算性，分浑各层级人员所背责任，控制好静态解决量量。对较大年夜型的或重要的处事迎接义务过后做好详细的处事义务挨算，多推敲细节恳求，做好具体的互助战职责，清楚处事义务恳求战岗位职责。

(3)正正在公司率领支撑战工程部配合下要进一步做好客房处事拆备行动步伐的维建保养义务，晋升对客处事遵命，提升集团的作风战互助力。

3、强化节流熟悉，加强物品解决，尽最大年夜能力控制营业成本。完善成本解决控制制度，以规章制度宽酷解决全员平凡所发生的费用;做实对物资拆备的卵翼，使人人皆有物品开旧看法，加强对物品能耗的有效调控;根绝各类动力的华侈，恳求部门各班组(主楼及四开院)责任到人节约分厘，节约开支高涨能耗。

4、清楚职责，层层把闭，确保的卫逝世义务量量

(1)、18年上半年推敲将客房的卫逝世清洁操作标准以图文形势张掀正正在部门义务间，恳求每个员工能谙练操作，对房间卫逝世的搜查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决正正在操作上的存正正在结果;其次是领班的细查，解决正正在标准上的存正正在结果，保证每间房是合格产品;最后是主管的抽查，解决正正在广泛上的存正正在结果，并有针对性中止培训。

5、晋升鉴戒，临渴掘井，确保部门的安全解决量量。我们要时候谨记“预防为主，临渴掘井”的保安义务目的战“预防为主，防消连络”的消防义务目的，，对立内紧中紧，认浑从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且正正在部门内培育种植提拔个个皆是保安员，安全解决大师有责的氛围。

6、改动不雅观念，循规蹈矩，确保部门的维建保养量量

(1)、客房部将依照开房凸凸的规律，有挨算中止周期卫逝世的清洁义务，并做好呼应的档案记录。

2、重视员工需供，多关心员工，没有竭加强员工队伍拔擢

连络部门员工“同吃、同义务、晨夕相处”的主要义务特点，部门要初终把对员工的义务放正正在重要职位上。解决人员要提倡正人先正己，一马当先的义务作风，多做攻讦战自我攻讦，加强取员工的雷同，培养良好的义务氛围。要定期睁开了“员工谈心活动”，谦逊征询员工对部门解决的建议战看法，坦诚相对，各持己见，止无没有尽，增强相互之间的疑赖，同时要教育员工相处之讲，要教会相互尊崇、相互包容、调和共处、团结互助，从而组成良好的义务、生活氛围。

3、强化“工资是给员工今天的答谢，培训是给员工明天将来诰日的饭碗“那一人力本钱解决的金科玉律，尺度员工培训义务，抓好现场培训督导，促进岗位成材。

(1)、强化新员工基础功操练。

部组的解决人员恳求切身担当培训，不论是实践还是实际操作，均由解决人员背责造定详细的培训挨算，并刻日对培训的效果中止搜查考核，对掉队者中止有针对性的教诲，保证岗前培训历程的标准化、系统化战实效性

(2)重视岗位培训，持之以行抓好班前班后会义务

业细于勤而荒于嬉，要保持良好的处事水准，离没有开正正在职的岗位培训。为此，要定期停止班组散会，战每天班前班后会，并做到每周一次小结、每一个月中止一次班组总结会，以加强员工取解决人员的雷同战体会，互通情况，统一思维、晋升熟习、清楚做法、及时更正和解决义务中显现的结果。有效的加强了班组的拔擢，加深明白，较大年夜地晋升了班组的合作熟悉，集团处事水平得到较好的阐扬。

(3)、适应公司未来更新改革后的发展标的目标，做好后备力量的培养。

4、解决义务圆面

(1)、加强雷同互动，操作平凡解决义务中显现的结果中止商讨，晋升学习的自动性，研究业务，培养过硬的操作技术战结壮的义务作风，进一步稳固战晋升集团解决水平。

(2)、加强中部解决，抓好量量控制义务，强化“细节抉择成败”的处事义务熟悉，树立“顾客至上，处事第一”的宗旨，细化为宾客处事的每一个细节，没有竭完善解决操作流程，把操作轨范化、处事标准化战解决尺度化落实到实际处事解决义务上，结壮基础解决义务。

(3)、承继完善成本控制制度，正正在没有影响部门开房的情况下，以全面科学的数据剖析来造定节能方法，同时正正在员工队伍大力倡导节约节能之风，逃供最大年夜利润。

(4)、加强散体拔擢，结构睁开员工思维教育活动，增强相互间的疑赖，正确处理解决取被解决的闭系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力战员工的回属感。

(5)、加强后备骨干力量的发掘战培养义务，进一步强化岗位成材的互助熟悉，抓好业务操作培训战考核，战人力成本的控制，培养一职多能，操练有素的梯队型员工队伍，走可继承发展的路途。

(6)、加强维建保养义务。

5、其他圆面

(1)、加强业务技能的学习才能支现结果的本性，并希望公司给予部门一些劣同先进员工给予中出培训、学习、不雅观摩的时机。

(2)、加强量量熟悉，将觉得没有是结果的结果觉得很普通的风气看成结果，，同时反应要快。对结果的敏感性要加强，没有要养成自动整改结果的风气。

(3)、做好解决人员之间、员工之间的互换战折衷，彼此交换定睹。以逃供相互明白，相互支撑，相互协助，抵达合营进步的目的。

(4)、进一步强调疑息传收的下效、通畅性。义务指令战任务必须正正在规定时刻内完成，义务要讲遵命。

(5)、加强频频结果的整改，越是易整改的结果越是要念方式武断整改。

(6)、聚集处事历程中显现的天性化处事、范例案例做成案例对员工中止培训。当任务发生时能应对自如，没有惊惶失落措。

**客房部工作计划四**

客房部12月份工作计划

1. 月初对员工进行工作流程、服务流程培训，月末进行考核。

2. 与员工一起对客房存在的细节问题进行细化，清除。提高房间的卫生质量。如：卫生间还存在水泥点、胶进行彻底清除。

3. 对与房间还存在的工程问题，及时与工程部进行协调处理。

4. 中夜班安排计划卫生，主要是公共区域的卫生。

5. 监督各班次做好交接工作，认真填写交接班本。

6. 与前台及时沟通，做好客房部与前厅部的协调工作。

7. 协助好主管做好各项工作。如：每日使用的布草清点工作。

8. 做好楼层的安全、防火卫生工作，对于中夜班的巡楼工作定期检查。

**客房部工作计划五**

某年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作?是否我们的工作做还不完善?我们是否从中得到启发等?为了在20\_\_开创一个好的局面，更为了比某年有进步，应总结某年工作经验吸取教训，推动下一年的工作开展。 某年做了以下工作：

一、对客房部总体来说是比较忙碌的一年。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量。对客房清洁卫生进行随时抽查，公共区域清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

二、对客房部区域的工程维修做了全面的统计。

将每一个房间及公共区域存在的工程维修全面详细的记录在案，做成工程维修单传到工程部。因有较大一部份工程维修是酒店整体装修时遗留的问题，工程维修进度缓慢，故在20\_\_年里，各个区域的工程维修详细记录在工程维修单上，及时跟进维修状况。

规范各岗位服务用语，对客服务质量。 为了体现从事酒店服务人员的专业素养，在上半年，曾对我部门员工做了普通话、礼节礼貌、仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训、督导的力度。

三、为确保客房产品质量，做了一次实作技能考核。

总体效果不佳，在经过现场指导后都有了明显提高，在20\_\_年还需加大实作技能的培训力度。

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

②要求服务员在做房间时把卫生间的灯关闭，查退房后拔掉取电牌等节电措施。

③做卫生间时不使用长流水。这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

每月评出1到2名优秀员工，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性、积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。

六、明年将加强对员工的系统培训工作

部门人员的流失导致我们部门的新员工的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断提高自己，自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

七、自身存在的问题

1、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够，

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够，

3、对培训、布置、安排过的事检查力度不够，

我们坚信在酒店领导的英明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一致的精神下和酒店全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为惠民国际温泉大酒店的明天而奋斗吧!

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