# 2024年客房部工作计划(五篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-08

*客房部工作计划一客房在酒店中的重要地位以及它是酒店经济收入的主要来源，客房管理的问题也越来越受到了领导人的关注，因此只有解决问题，才能使客房部壮大，使咱们的酒店立于酒店业林的不败之地，赚取利益的最大化。针对以上列出的问题，作出如下对策：一、...*

**客房部工作计划一**

客房在酒店中的重要地位以及它是酒店经济收入的主要来源，客房管理的问题也越来越受到了领导人的关注，因此只有解决问题，才能使客房部壮大，使咱们的酒店立于酒店业林的不败之地，赚取利益的最大化。针对以上列出的问题，作出如下对策：

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，提高工作效律

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，最大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，团队的体现是最具价值的。

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。咱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。咱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。客人想到的咱们必须提前想到,客人没有想到的咱们也应该想到。酒店做的就是一种理念和完善的服务，咱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！

**客房部工作计划二**

一是加强成本控制，建立成本质量控制分析体系。

通过对\_\_公司营业费用指标的分析比较，我们认为成本控制在开源节流方面应该更加细化。今年，我们部门将建立成本分析和控制系统，要求各团队做好消耗登记和相关成本指标效果的对比分析。比如一个房间一次性用品月平均消费x万元以上，每个房间一次性用品日消费成本x元，约占房间成本的x。从6月份开始，我们要求全院加强一次性用品的消费控制，每月对一次性用品的消费进行对比分析，检查和弥补漏洞，降低消费成本。pa地毯班和洗衣房负责全店地毯、麻布、x的清洁，专业的`洗洁精市场比较贵。我们要求班次在控制剂用量时要比较洗涤效果，不同的亚麻使用不同的洗涤剂。做好月度分析降低药费。

在\_\_年，我部维修费用达到\_\_万元，占全年营业费用的\_\_ %。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修费用，由主管或领班确认需要更换的部件，做好更换部件的使用登记，每月汇总维修清单并与工程部核对，反馈质量效果，降低维修费用。

二、细化责任，实行工长负责制。

在疯狂的一年里，我们将加强部门管理，每个工长将全面负责人、财、物、工效、财产、设备设施维护、客户补偿评审等工作。在他管理的区域内，向主管汇报以降低投诉率。主管工长对其管理区域内的服务质量问题承担连带责任，作为月度工作质量评估的参考。

第三，激发员工工作积极性，试行员工工作奖励机制。

在疯狂的一年里，我们部门在考核员工的工作质量时，会尝试新的奖励机制。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，我们将设立“工作效率奖——指工作准确快捷、基本无投诉”和“健康质量奖——指房间设备设施正常、卫生整洁、铺床美观、设备正确”和“团结服从”这两个单项奖项，用以取代以往的综合评分考核方式，并以欣赏来激发员工的工作热情。入住率是客房部收入考核的主要指标。

初步计算，在\_\_年，我们部门每间房的平均销售成本(不含折旧)为\_\_元，平均房价为\_\_元，销售一间房的毛利为\_\_元。通过比较分析，我们初步设想对主站进行销售激励机制的尝试。以月经营指标中的计划入住率为基础，结合平均房价，按照增加的经营收入的百分比计算前台接待组的奖励金额，以增加前台员工的主动销售意识，调动其卖房积极性。

四、做好常客信息收集和服务回访工作。

我们将更加关注酒店的常客和大客户，逐步建立回访制度，让老客户和长期客户在房价上得到适当的更大折扣，并采取优惠措施留住老客户。

**客房部工作计划三**

致：总经办 时间：20\_\_年1月8日

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不知道了。

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：交代销售部管理人员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：销售部管理人员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翁翁的声音。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。

3：目前客房楼层有12名服务员，早班酒店a塔、b塔两层楼一个服务员，一共4个，a栋、b栋职工宿舍一栋楼一个，共两 个。专家村两个，中班一个，3个顶休，如果有人员请假的话还 安排不过来。所以楼层还 需要增加4至5个服务员

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：————

**客房部工作计划四**

客房在酒店中的重要地位以及它是酒店经济收入的主要来源，客房管理的问题也越来越受到了领导人的关注，因此只有解决问题，才能使客房部壮大，使我们的酒店立于酒店业林的不败之地，赚取利益的最大化。针对以上列出的问题，作出如下对策：

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一个途径，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，提高工作效律

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？因为部门和部门之间、领导和下属之间、同事和同事之间、员工和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价，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、有思想的员工参和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，最大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，团队的体现是最具价值的。

**客房部工作计划五**

在经过了上半年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾上半年以来我们的工作，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。上半年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬！我们对于下半年有了更多的期许，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，并在酒店客房部工作计划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。

二、外围绿化环境整治

室内绿色植物品种更换自从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。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。

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