# 最新客房管理系统论文(推荐)(五篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-06-08

*最新客房管理系统论文(推荐)一一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。二、着装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。三、服务员每天按程序规定和...*

**最新客房管理系统论文(推荐)一**

一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、着装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员每天按程序规定和要求清理房间卫生，要认真细致;要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品;拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台;前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作;打字、复印、收发传真，要按规定收费。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

七、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

酒店卫生制度

一、 公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面必须光洁、无油渍、无水渍、无异味。

二、客房内卫生间的洗漱池、便盆应每日清洗消毒。

三、公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并保持无积水、无蚊蝇、无异味。

考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、每人每周休一天，遇重要接待任务暂停休，过后补休。年假按酒店规定。

三、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗，如有特殊情况不能

提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

四、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

五、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

六、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

仪容仪表规定

员工仪容仪表：

1、 工作时间应穿着规定的工作服。

2、 工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、 工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时

修补。

4、 服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子

要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5、 服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。

6、 工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。

7、 服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

8、 服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。

9、 男士留发，后不盖领、侧不遮耳;女士留发，后不垂肩、前不遮眼。勤理发、勤修面、

勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。

10、 男士不留小胡子、大鬓角;女士不留长指甲、不涂指甲油、不使用浓香水。

11、 女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。

12、 保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐等。

13、 面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

员工仪态：

1、 坐姿

a、身体挺直、重心垂直向下，腰部挺起，双肩放松，双膝并拢，手自然放在膝上。双目平视、面带微笑。

b、坐时不要把椅子坐满(服务员应坐椅子的三分之二)，但不可坐在边沿。

c 不可前俯后仰，摇腿跷脚，不可将腿跨在扶手或茶几上。

d 在客人面前不可双手抱在胸前，不可跷二郎腿，不可抖腿，也不要半躺半坐。

2、 立姿

a、挺胸、收腹、抬头，目光平视，面带微笑。

b、双臂自然下垂或在体前交叉，左手上右手下，保持服务的最佳状态。

c、女服务员站立时，双脚成“v”字型，双膝紧靠，脚后跟靠紧。男服务员站立双脚与肩同宽。

d、 站立时不可叉腰，弯腿或手扶柱子、服务台、墙等。

e、 站立时不可手叉在衣服口袋内，不能伸懒腰、弄头发等小动作。

f、站立时脚不能打拍子，不能三两聚在一起闲聊。

3、 走姿

a、昂首、挺胸、两臂自然下垂摆动，腿要直。女服务员走一字步，男服务员行走双脚跟平行。 行走时不准摇头晃脑、吹口哨、吃零食，不得手叉口袋。

c、行走时不得奔跑，跳跃，不得在宾客中间穿行。

d客过站定，主动让路并点头示意问好。

e在走廊内行走，应靠右边，不得用手扶墙。

f 三人以上要分散行走，不能三五成群同行。行走时不得勾肩搭背、边说边笑或打闹。 奖惩条例

1、上班迟到、早退。

2、上班时间看书、阅报、吃零食、喝饮料、打瞌睡。

3、随地吐痰，乱丢纸屑、果皮等杂物。

4、不按指定员工通道出入，着便装进入工作岗位。

5、违反各项规章制度，受到批评教育者。

6、在规定的禁烟区内吸烟。

7、当班时听音乐、看电视，打私人电话或用电话聊天。

8、工作时间擅离岗位，串岗或扎堆聊天，不经请示擅带外人员进入酒店。

9、对上级分派工作迟缓、拖延，工作责任心不强，粗心大意，造成工作差错，情节轻微者。

10、在公共场所或当班时仪容不整不按规定着装，如歪带工牌、头发不整、依靠墙壁等。

11、在客用场所有剔牙、挖耳、抓痒、抠鼻孔、照镜子、化妆、打响指、吹口哨、手插口袋、双手叉腰、高声喧哗等有失职业风度的举动。

12、服务不主动、不热情、不用敬语和礼貌用语，不积极解决客人提出的力所能及的要求， 引起客人不满。

13、员工有违章违纪行为，在场的管理人员不纠正、不制止，不履行管理责任，情节较轻的。

14、违反有关规章制度或部门规定，情节轻微的。

15、在卫生检查中发现多处不合格者。

16、不服从上级合理命令，没有完成工作任务或有意怠工，对上级有不礼貌言行者。

17、工作中搬弄是非，诽谤他人，散布不利于团结的言论;工作上缺乏协调合作精神，致使 工作受到影响。

18、当班时间打瞌睡、干私活。

19、违反各种安全守则、工作程序、操作规范和各项规章制度。

20、私自使用客用品或客用设施，擅自翻动宾客物品。

21、语言粗俗，对客人不礼貌，与客人争辩，未经同意擅自闯入客人房间。

22、工作不认真、不热情受到客人或领导投诉。

23、私自接受客人小费、物品，或有遗留物品未及时上交

24、工作时间高声喧哗以至影响客人休息。

25、由于个人工作失误而影响对客服务工作。

26、违反各岗位的工作程序或规章制度以至造成工作隐患。

27、用不适当的手段干扰他人的工作。

28、擅自动用宾客的物品或器具，未经批准私自使用中心设备。

29、明知财物受到损失或丢失，而不管不问不汇报。

30、提供不真实不准确的报告、表格或材料。

31、泄露酒店机密，遗失酒店钥匙、单据等重要物品。

32、拒不接受领导安排的合理工作，态度恶劣。

33、工作失职造成停电、停水、停机等重大事故。

**最新客房管理系统论文(推荐)二**

客房内应配置禁止卧床吸烟标志、应急疏散指示图和宾客须知等消防安全指南，明确规定严禁将易燃易爆化危品带入旅馆，凡携带易燃易爆化危品应交易台妥善储存保管。

客房内除配置电视机、小型开水器、电吹风等固有电器，允许旅馆使用电动剃须刀等日常用小型电器外，禁止使用其他电气设备，严禁私自安装使用电热设备。

在客人入住后，客房服务员至少有补充用品、开夜床和清理客房等三次进入客房的机会，应利用者三次机会观察客人携带的物品，如发现有违禁物品，如客人在场，要当场告知相关规定和处理办法。如客人不在场，要立即同志旅店安全部门、大堂经理好客房主管，三方进入客房核对，如确属违禁物品，应给客人留言，将物品拿走按规定妥善保存。

客房服务员当班期间应不断巡视查看，发现火灾隐患应及时采取措施，对酒后的宾客尤应特别注意。哟啊利用适当的机会主动提醒宾客不要卧床吸烟、不要乱仍烟头好火柴梗、入睡欠关闭电视机和音响设备、离开客房时关灯等注意事项。服务员在整理客房时应仔细检查电器设备的使用情况，烟缸内未熄灭的烟蒂不得倒入垃圾袋，整理客房后要切断客房电源。

**最新客房管理系统论文(推荐)三**

尊敬的领导：

您好!

在贵酒店工作一年中，我学到了非常多知识，酒店的营业状态也是一直表现良好态势。非常感激贵公司给予了我这样的机会在良好的环境工作和学习。虽然在公司里基础的业务知识及专业知识已经基本掌握，但俗话说“学无止境”，有很多方面还是需不断学习。

我经过再三考虑，决定辞职，公司的环境对于业务员很照顾很保护(至少对于业务风险来说)，鉴于我的个性，要在公司自我提升及成长为独挡一面的能手，处于保护的环境下可能很难。我自己也意识到了自己个性倾于内向，你们也有经常提醒我这一点，其实，这不管是对于公司培育人才或是我自身完善都是突破的难点。虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺。

公司业务部近期人员变动较大，因此交接工作可能需要一个时期。我希望在10/24左右完成工作交接。这个时间也许比较紧，如果实施上有太多困难，我同意适当延迟一周。但是我还是希望副理理解，现临近年底，如果能给予我支配更多的时间来找工作我将感激不尽!

我希望在我提交这份辞程的时候，在未离开岗位之前，是我的工作请主管尽管分配，我一定会尽自己的职，做好应该做的事。另外，希望主管不要挽留我，其实，离开是很舍不得，原因自不用说明。但是既已决定，挽留会让我最终离开的时候更为难。谢谢!最后，希望公司的业绩一如既往一路飙升!主管及各位同仁工作顺利!

此致

敬礼!

辞职人：

20xx年xx月xx日

1、酒店客房主楼的升级改造： 11个楼层，193间客房。从5月份开始装修，11月底就结束了整个主楼客房升级改造，共历时7个月。在装修期间，我部门全体员工齐心协力，以“时间紧，任务重”为已任，以“提前抢一间客房，创造的就是纯利润”为目标，在营销部需要会议用房时，加班加点并提前恢复房间销售。特别要提出的是：此次装修房间恢复难度特别的大，每完成一天的活，服务班，净房班一身的灰尘，一手的水泡，在这里我想感谢与我一路走来的员工和主们，谢谢你们的辛苦付出，让酒店房间在第一时间交付了使用，增加了酒店整体收入。另外值得一提的是：这次装修因为时间抢的紧，客房墙纸霉变较严重，此情况以上报，有待下一年列入工作计划，尽快解决处理。整个楼层改造工程结束后，就此契机，将会议室第二、三号会议室进行改造装修，第四会议室长期漏雨严重的地方进行彻底修复，室卫生间外侧渗水严重导致13包间和卫生间外墙霉变严重的地方做防水处理，重新更换墙纸。在装修期间客房部主要任务就是与工程部、施工队做好沟通、清洁卫生、督促装修、跟进进程、检查整改。

2.按部门制定的第四季度工作计划做了以下几项工作：9月份因天气渐凉，为了让客人能睡到暖和的冬被，提前将整个楼层的冬被进行晾晒；10月10之前完成了辅楼、会议室、室区域的窗帘清洗工作（其中在楼层装修期间，主楼的所有床上用品及厚薄窗帘均清洗完毕）；11月份为了增加客房收入，在房间内重新配备了保健品、男女短裤以促进客人消费；12月份完成了福彩城的搬迁与交接工作。中旬将房间的小方巾配备齐全，方便客人使用，满足星评需求。

3、酒店五年一次的星评复审准备工作，为了这次的星级复评能顺利通过，我部门做了前期大量的工作，按照新的星级评定标准，酒店客房内补充了原先不足的设施设备，如房内温馨提示牌、冷热水标识、会议室室衣帽钩、服务指南的更换等，并新配备了四种不同类型的枕头、欧式电源插座、提供免费的擦鞋服务供客人选择使用。尤其重要的就是借此次酒店星级复评我部门申请到了酒店消毒间的改造。对于四星级酒店而言，让客人用上放心的杯具是非常重要的，根据标准要求我部门与房地产配合对11楼和14楼的工作间进行改造。现已于1月13日正式投入使用。 4、培训工作。培训是一种有组织的知识传递、标准传递、信息传递和管理训诫行为。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本。培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”，规范员工培训工作，全员系统培训，内强素质、外塑形象。培训工作对于部门来说不仅仅可以增加员工对工作的了解，提高员工的修养和精神面貌，更有利于提高工作的效率、降低酒店损耗、增强员工的纪律性和提高团队协作能力，更有利于员工自身的职业发展。 在八、九月份根据客情情况我部门做了每月一次全员服务语言、礼貌用语及礼仪规范培训、各岗位工作职责培训。在十、十一、十二月份客情很紧张的情况下我部门做了三月一次的全员服务加强培训及各岗位工作规范与工作标准程序培训工作。并配合总办要求在8-12月份安排新员工入职培训两次。平日管理时也将培训内容落实在日常的工作检查中。

5、节约工作。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。人员较多，如何统一节约工作？因此要求全员做到：开源节流、降本增效、杜绝资源浪费、本着节约就是创利润的思想从点滴做起。部门是从这些方面要求的：杜绝长流水、长明灯、退房查房时及时关闭不受控电源，养成随手关灯的好习惯；对于房内配备的易耗品每日按规定比例配发、减少顺手牵羊的发生；对客房内客用多余的洗发水、沐浴液进行再利用；小香皂回收供其它部门内部使用，减少内部成本支；回收从房间内收拾出来的各种废旧物品如塑料品、废旧牙刷、报纸或包装纸箱等每周一由物业统一回收；特别提出表扬的是由各班组配合的回收梳子20xx年共计回收消毒梳子4988把，按照成本价计算，共计节约了1097元。

6、卫生管理工作。卫生工作是酒店客房的核心工作，酒店的主要营收来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一个合格的商品出售。它包括房间卫生、设施设备保养和维护、物品配备等，因此为了切实提高客房质量合格率客房部经理必须要求客房部全体员工统一标准，统一要求，我部门一直严格执行：“三级查房制度”即员工自查、主管普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。另外还有三种监管方法：每周一由经理带着管理层对各区域进行卫生及各项设施设备的检查、每周二酒店综合质检、每周四、每周六的质量卫生检查。其实光有监管机制还是不够的，最重要的是需要全员参与。20xx年未因为客情量较高，人员少的原因，客房还存在不少卫生问题，尤其是细节卫生的处理还很欠缺。

7、对客服务工作。酒店是为客人提供物质享受和精神享受的高级场所，客人来到高星级酒店不仅仅是为了吃一顿饭、住一宿店，同时还有精神上的要求。因此如果每位员工都能够时时处处给予他们足够的尊重和特别的关注就显得尤为重要。客房部是客人在酒店逗留时间最长的一个部门，是核心部门，因此对客服务中的要求是：需要面带微笑、语言规范、举止恰当、服务热情、周到、细致。

8、安全消防工作，安全对于酒店而言不言而喻，任何一个多么大的企业都经不起一把火，李总的这句话牢记在心。安全工作常抓不懈，配合酒店保安部，部门内部自主学习，提高整体队伍的防火、防灾、防盗意识。并对各区域的线路、管路与工程部配合进行排查，消除一切安全隐患。在20xx年市领导多次来酒店来检查，部门做了以下工作：将酒店楼层灭火器进行检查、安全出口指示牌随时检查、易发生火灾的管道井彻底清理、员工的消防知识培训、服务员的日常巡视等等。

1、管理工作：基层管理人员普遍存在工作依赖性，布置工作完成情况不容乐观，需要不断加强管理与沟通协调。部分员工主人翁意识淡薄，责任心不够。因此需要不断加强自身及部门管理层的学习，以传授员工更多服务技能知识，逐步提高全员素质。

2、卫生工作：通过星评充分地反应了事实情况，房内卫生存在死角卫生，日常卫生做的也很不理想。做为部门经理我有不可推卸的责任，没有认真落实部门检查，对管理层没有督导到位，然而部门工作不是一个人的力量能完成的，需要部门管理者一起自觉执行部门工作、落实计划，落实安排，防微杜渐。

3、因客房业务经验的不足有时不能给出快速的决定，因此需要克服自身困难，向优秀的管理人员学习。

4、深入一线、关心员工不够。做为管理者管理的是人和事，首先要学会做人才能做好事，营造员工团结协作是管理工作的一个重要任务，关心员工更是每个管理者必备素质之一。

5、部门服务工作还有待加强和优化，对客服务时语言不够规范，口语化太严重、对于客人的过多要求会牢骚满腹。需在工作中不断发现和纠正

6、部门装修遗留问题的跟办不够，需要不断督促和落实

7、节约方面还需要全员一起，每日坚持落实。

转观念—亲临一线，作出标准、找漏洞—细处着手，日事日毕、建机制—、建章立制，机制管理、定流程—统筹安排，流程管控、强管理—层级落实，高效执行、抓培训—全面培训，塑造形象、讲实效—节能降耗、务实增效、促发展—创新管理，促进发展、做未来—对标管理，与时俱进。

同时更要完善自己的工作能力、处事与交际能力、业务能力、才能带领全体部门员工一起工作更好地按照部门规划将完成以下几项工作

1、经营目标任务：客房部每月144.37万元，全年任务：1732.44万元。会议室全年任务39.6万元，室全年任务：28.8万元。在20xx年室的任务没有完成，做为部门经理在20xx年与室领班调整商品，做好营销方案已列入20xx年的重要工作。

2、按部门要求做好每天每月每季度应该完成的工作并按即定的时间完成

**最新客房管理系统论文(推荐)五**

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

（一）执行情况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，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半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

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