# 客房主管工作安排及计划(5篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-08-16

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。客房主管工作安排及计划篇11、从内部治理入手，提高保安...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**客房主管工作安排及计划篇1**

1、从内部治理入手，提高保安综合素质。建立目标治理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

2、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱店如家的思想。各级治理人员要融入队员中，和队员一起练习，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须专心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无故指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满足。

3、利用行业优势，加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格治理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证酒店的正常秩序。其次，加强与公安、消防部门的沟通，协助酒店把好用人关，进一步净化酒店的治安环境。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保酒店各项消防工作安全顺利。

4、加强各种设施设备的维护保养，提高技防工作效率。首先、完善维保制度，明确维保责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、执行正确的维护保养技术标准，以技术参数为核心准确的反映设施设备的运行状态和维护保养的情况，整体提高维护保养的水平。第四、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强酒店员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，利用大家喜闻乐见的形式开展消防宣传活动，普及消防知识，并组织酒店员工分时分批进行灭火疏散演练,即增加员工的安全知识又能检验员工的实战能力。

总之，我们要通过不断深化治理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的酒店保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为酒店的发展做好保驾护航的工作。

**客房主管工作安排及计划篇2**

一、硬件设施：

1、酒店整体绿化环境，根据不同季节、不同节日做不同的安排与调整，做好整体绿化，创造优美环境，给客人以赏心悦目的感觉。

2、商务酒店要满足普通宾客的商务需求：

⑴无商务中心，客人投诉较大，复印文件、收发传真、代订机票是目前可以满足客人的;

⑵建议可为宾客办理代订火车票事宜;

⑶建议可为宾客办理文件打印事宜。

3、商务房间要突出其商务特点，备品可与普通房间不同。

建议商务房间可一部分配电脑试用一个阶段，满足宾客个性化需求，提供全方位服务。

总之，目前客人对我们的设施设备还是比较满意和认可的，只有两点客人投诉比较大：⑴房间的隔音效果太差;⑵空调的开放时间。

二、员工整体培训工作

1、酒店基础知识的培训及考核(包括员工手册)(3月中旬考核完成)。

2、礼节礼貌，服务用语及连接服务的培训考核(4月中旬考核完成)。

3、前台所有设备的操作程序(4月底考核完成)。

4、前台处理客投诉及应急问题的培训考核(6月底考核完成)。

5、楼层及PA业务技能的培训及考核(6月底考核完成)。

三、软件服务：

1、个性化服务

随着行业的发展，饭店业的经营理念和服务理念不断更新，仅仅让宾客满意是不够的，还需要让客人难忘，这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。

⑴宾客在前台登记完房间，2分钟后前台接待员可致电房间，直接称呼询问客人对此房间是否满意，并告知服务电话。

⑵宾客退房时的亲情化服务，征询宾客意见及客走祝福语的使用。

⑶宾客退房第2天可短信致电客人(视情况80%的宾客)，感谢选择我酒店，并欢迎下次光临。

⑷节日时的问候及短信祝福，住店宾客房间配送贺卡，祝福客人节日快乐。

⑸回头客，要直接称呼，在最短时间里为客人办理手续，进行连接服务，并可视情况赠送果盘或瓜子或代表酒店意义的礼品。

⑹楼层服务员应从房务中心获取并掌握住店宾客的信息资料，进行针对性的服务。

⑺若宾客住店时是其生日，应送上贺卡或礼品等生日祝福。

2、快捷式的服务(提高服务效率)

快捷服务也是酒店客房服务的重要部分，信息化的时代讲究效率，服务人员接到宾客通知或电话需求，必须在第一时间为客人快速办理，必须保证快捷的服务效率。

3、降低宾客投诉

客投诉关系到一个酒店的生死存亡，其至关重要也是重中之重，我们将坚持“投诉无小事”的原则，接到任何一位宾客的任何一个投诉都要认真对待，每个投诉事件都要写调查报告，每月做整理、分类、分析、探讨、学习、总结，归纳入档。

4、控制成本，加强节约意识

全民动员，全民参于，每月部门总结分析公布，部门做财务分析。

四、利用工资杠杆，调动员工积极性

建议酒店员工晋级标准的执行，充分调动员工积极性，实行多劳多得“能者上、庸者下”的政策。

五、关注员工生活，组织员工娱乐活动，丰富业余生活，营造和谐的工作环境，生活好才能工作好。

酒店核心就是创造服务，有了服务，我们就可以创造客人，20\_\_年要踏实勤奋地工作。

**客房主管工作安排及计划篇3**

1、参与总经理对客房部经营管理方面方针政策与计划的制定工作并负责组织实施，向总经理负责。

2、负责督促、指导客房部的员工严格遵守酒店和部门的各项规章制度、严格按照岗位工作流程和服务标准实施服务，以确保能够取得的工作效果，保持客房部管理、服务及卫生等工作的状态。

3、督促、指导、检查、培训客房部的楼层主管、洗衣房、仓管、公共区域、(pa)领班等管理人员执行岗位责任制和落实各项方针、政策与计划的情况，并定期向总经理提出干部任免和员工奖惩方面的意见与建议。

4、负责检查贵宾房、迎送贵宾、探望患病的宾客和长住宾客，并负责接受宾客的投诉，努力消除可能产生的不良影响，在宾客中树立酒店的良好形象。

5、每天一次巡视抽查客房等本部门负责管理的区域并作好有关记录，注意收集宾客的各项意见与要求，以便及时发现问题，不断改进工作，提高服务水准。

6、负责协调客房部各项工作，与各相关部门经理搞好工作沟通与配合，并注意加强与酒店业同行之间的联系与交流。

7、负责督促、检查客房部管理区域内的安全防火工作，加强有关培训，确保部门内每位员工对消防应急措施的熟悉了解，积极配合安保部保持所有消防通道畅通无阻，消防器具完好无缺，保证宾客生命和客房财产的安全。

8、监督、检查、控制客房部各种物品、用品的消耗以及各种设备设施的使用情况，宾客遗留物品的处理情况，以及各类报表的管理和档案资料的存储工作，并负责按照完成本部门的年度预算。

9、协助工程部做好客房部各类设备设施的维修保养工作，积极参与客房的改建、扩建工作。

10、关心部门内员工的思想、生活和业务水品的提高，不断提高部门内员工的素质，鼓励员工发挥工作主动性与积极性，积极参加各级各类培训，注意发现并提拔有潜质的员工。

**客房主管工作安排及计划篇4**

一、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。

二、成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打 到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1.宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

2.宾客服务中心的工作内容

①接听电话并提供服务。总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

②接受电话预定和查询。前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使接待员根本无法全力去接待客人。客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

③及时更改房态确保房间出租。楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

三、领班工资调整方法

1.领班工资基数为xx元，岗位工资为xx元和xx元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

四、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。

五、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

自xx年月10月底酒店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。

六、商务楼层客用品的更换

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。以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

**客房主管工作安排及计划篇5**

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，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，团队的体现是价值的。

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