

# 2023年客房工作安排和计划(模板9篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编为大家带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 客房工作安排和计划篇一

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。《20xx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□20xx年3月31日前）

2、严格控制房间内各种耗品的配备使用量。

3、“水、电、”使用的严格控制，也是“节能降耗”的重要举措之一，进一步做好能源的控制，提倡全员节能，客用品的每日领用表格继续使用的同时，每月将员工个人的领用量汇总比较，查找中间问题（该项工作执行时间□20xx年2月1日至15日完成实施准备阶段的相关工作，并定于20xx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）

客房部要在20xx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□20xx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20xx年3月31日前完成第一次部门培训工作）

设备设施的保养工作作为客房日常管理工作的的重要组成部分，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。在工程部的配合下加强对设施设备的维护和保养，确保设施和设备的完好率。日常的设施维修及时上报并跟进维修及使用情况；另每季度对房间的设施设备大检查一次，将维修问题汇总上报工程部。

（该项工作执行时间□20xx年2月1日起开始实施）

宾客满意度，一直是衡量酒店服务质量高低的重要指标，这就要求我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□20xx年2月1日起开始实施）

## 2、提高服务质量方面

1) 多提供一些个性化服务，吸引并留住更多的回头客。部门准备在人员编制上增加一名专员，主要负责客人服务信息的收集及部门细节化、个性化服务案例的收集。每日跟进部门员工对客的细节服务及个性化服务，确保服务质量有明显的

提升。

2) 在客遗留的管理上与前厅部携手，将在客房内的遗留物品，客房部管理的同时前厅部做好备忘，使客人在第一时间内可以得到准确的遗留信息。

3) 酒店各部门给予提供的对客服务信息，我们将高度重视，确保对客服务流程的完整及完美性。

总之□20xx年即将到来，虽然经营目标任务的实现“任重而道远”，但是客房部一定会摒弃前嫌，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20xx年经营目标的实现不懈努力！

## 客房工作安排和计划篇二

由于开业前工程改进问题比较多，员工的工作量相对比较少，致使员工形成一种散漫的心态，在开业以后大部分的员工心态还未能及时调整过来。

经过这一周对ok房的检查，发现在客房质量还存在一些细节问题，以至于影响整个ok房的质量。

在跟进做房时发现员工没有严格的按照客房的工作流程进行，使得员工在时间和体力上都比较消耗。

发现员工的工作车上物品摆放没有按照标准进行摆放，如：无干湿抹布的区分；在下班后没有及时对工作车上的工具进行清洗。

针对上周工作中出现的不足现对本周进行计划：

1. 尽量做好与员工之间的沟通与交流，帮助员工调整好心态，使员工尽快投入到工作中去。

2. 加强对员工的岗位培训，严格按照客房的卫生标准进行做房。

3. 继续跟进做房，发现问题及时与员工进行沟通讨论，严格按照客房的工作流程进行工做。

4. 随时检查员工的工作车整理及物品摆放，下班后检查工具的清洗及摆放。

总结以上问题及计划主要还是由于对员工的岗位培训不到位，现如今入住率不是很高，所以本周主要是对员工在工作流程及客房标准进行培训。

## 客房工作安排和计划篇三

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。身为客房部经理，在上月还没有完成的工作项目的情况下，将在这个月的计划中进行，这是我的十月份工作计划请检阅！

1. 提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同部长、主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立优秀/高级服务员，以后考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报工程部协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：

不锈钢水、金属上光剂、洁尔亮、万能清洁剂、玻璃清洁剂、空气清新剂、墙纸胶等相关保养清洁用品。

3. 控制物耗、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从10月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，部长督导服务员每日盘点，客房主管每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层部长将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 客房部下属pa部：pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。将督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，必须实行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫。

5. 客房部下属总机与房务中心的管理：做为酒店幕后一线员工——话务员，应提升其服务质量，培训普通话及礼貌用语，并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员，对客做到普通话标准，声音婉转，服务热情。并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

重点：1、部门建立工作管理制度(奖罚制度)

2、将部门管理层其员工定位

3、配合督促工程部将洗手间工程问题解决

- 4、把房间消费、布草统一标准管理(做到随时有交接无漏洞)
- 5、解决房间配置问题(必须统一标准化)

以上报告和敬请领导给予审议, 欢迎对我的工作多提宝贵意见, 并借此机会, 向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意! 我将一如既往, 不负众望. 为\*\*酒店的发展奉献绵薄之力!

## 客房工作<sub>安排和计划</sub>篇四

- 1、按程序清扫客房, 确保符合标准。
- 2、按标准, 补充各种客用品和巾类。
- 4、保持区域公共卫<sub>生的清洁</sub>。
- 5、正确处理客人遗留的物品。
- 6、做好安全防火工作, 确保工作区域内的客人及财产的安全。
- 7、满足客人各种合理的需求, 做好走客房的查房工作。
- 8、保持各种服务工作处于良好状态。
- 9、负责检查房间内各种设备是否工作正常。
- 10、按顺序清理房间: 先做vip房请即打扫、退房、长住房、续住房、空房。
- 11、下午2:00后, 如仍挂着请勿打扰牌的房间, 一定要通知前台。
- 12、宾客信息反馈, 及时向上级汇报。
- 13、做好钟点房的清洁工作。

14、做好工具的清洁保养。

## 客房工作安排和计划篇五

通过对xx公司营业费用指标的分析比较，我们认为成本控制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、麻布等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xx年，我部维修费用达到xx万元，占全年营业费用的xx %。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。

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。

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xx年，我们部门每间房的平均销售成本(不含折旧)为xx元，平均房价为xxx元，销售一间房的毛利为xx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。

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。

## 客房工作<sup>安排</sup>和计划篇六

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。

5. 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。

自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。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。

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。

## 客房工作安排和计划篇七

开业后的主要工作是不完善服务项目，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。

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。

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

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。

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。

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

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

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

- 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；

## 客房工作安排和计划篇八

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。

## 客房工作~~安排~~和计划篇九

由于开业前工程改进问题比较多，员工的工作量相对比较少，致使员工形成一种散漫的心态，在开业以后大部分的员工心态还未能及时调整过来。

经过这一周对ok房的检查，发现在客房质量还存在一些细节问题，以至于影响整个ok房的质量。

在跟进做房时发现员工没有严格的按照客房的工作流程进行，使得员工在时间和体力上都比较消耗。

发现员工的工作车上物品摆放没有按照标准进行摆放，如：无干湿抹布的区分；在下班后没有及时对工作车上的工具进行清洗。

针对上周工作中出现的不足现对本周进行计划：

1. 尽量做好与员工之间的沟通与交流，帮助员工调整好心态，使员工尽快投入到工作中去。
2. 加强对员工的岗位培训，严格按照客房的卫生标准进行做房。
3. 继续跟进做房，发现问题及时与员工进行沟通讨论，严格按照客房的工作流程进行工做。
4. 随时检查员工的工作车整理及物品摆放，下班后检查工具的清洗及摆放。

附：客房部管理计划

了解酒店管理者的管理思路，如：客房部、前厅部、洗衣房的对接工作。以便于客房部很好的执行。

了解管理层的管理模式。客房部应定期向酒店管理层汇报客房部的工作；可通过书面或口头的形式。如：客房部卫生等情况、员工辞职、招聘等。

了解酒店客房状况，如房间数量、位置、客房物品否完好。并做记录。了解客房部员工的具体情况，如哪些以前曾经从事过客房部工作。哪些从未接触过的新员工，以便在以后的客房部员工培训过程中有针对性。

1、新员工入职培训：对于新入职的员工，需向新员工全面详细介绍酒店状况、公司制度及客房部制度。并且必须进行技能和素质培训，培训原则：主管带头、以老带新。且培训后，需对培训内容进行逐一检查，对于不达标的员工应在主管的督促下进一步强化培训，直到达标为止。对于始终不达标的员工，客房部有解聘的权力。

在职员工培训：客房部应定期组织在职员工进行培训（培训频率大概1到2周一次），培训之后也需要对培训内容进行抽查。另外，为了提高客房部员工的整体素质，客房部还可以举行技能竞赛等活动，以提高员工的热情和积极性。

2、应做好月、周、日工作计划。如客房部员工排班情况、休息情况等。细化到日，需要每天举行晨会，由主管或领班主持，主管需了解迟到、到会员工数量等。客房部员工需向领班或主管汇报工作情况，以及工作中遇到的问题。晨会结束后，主管或领班根据客房入住情况及上班员工数量，合理安排清扫任务，应做到公平、公正、高效。对于客房部员工，在清扫过程中如遇到特殊情况，应及时向领班或主管进行汇报，不得隐瞒。清扫结束后，须由领班或主管对清扫房间进行检查，检查合格方为空净房。楼层服务人员应将每天清扫情况记录，交由领班或主管进行核查。以便于领班或主管核



查当天发生的特殊情况。

3、应制定公平、公正、合理的奖惩制度。对于做的好的员工，将给与奖励，如休息奖励、口头嘉奖等。对于不能很好完成工作的员工。应给与口头警告、扣工资等惩罚。另外，对于房间卫生不干净、客人投诉、迟到早退等员工，主管应采取相应的措施。

参与制定客房部管理规范，如上下班时间、员工工作流程、员工奖惩制度、员工培训制度等。

当客人入住时，当客房中心接到总台入住电话，客房中心需做好迎接客人的准备，直到将客人领到房间位置。在客人入住过程中，客房中心人员须礼貌、耐心的解决客人遇到的问题，不得与客人争吵。客人退房时，总台通知客房中心查房，客房人员需仔细、全面的检查房间消费情况、物品损坏情况等。及时、全面、仔细的向总台汇报。另外，客房部应该注意的事项：如不能在客人不经过同意的情况下进入客人房间、不得在客房中心大声喧哗等等。

与洗衣房的对接中，客房部应在每天固定的时间，向洗衣房沟通大概退房的房间数量、需要清洗的被单、布草情况，以便于洗衣房能够很好的安排工作。

应了解客房部向仓库领取客房用品的流程、时间以及向仓库提交客房用品使用情况。对于客房部急需使用的物品，客房部应如何及时向仓库报备。

三、四，大概需要一周左右的时间。其余部分大概需要两到三天左右时间。

对于以上工作安排，可同时进行，且需在不影响客房部正常工作的情况下执行。

以上工作之后，将重点放到客房部的管理上面。当制定好工作规范、工作排班表之后，报管理层批准，将严格按照以上内容开展工作。并定期向管理层汇报客房部工作情况。