

酒店旺季客房部工作计划和目标(模板8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

酒店旺季客房部工作计划和目标篇一

工作计划网发布酒店客房部工作计划范文，更多酒店客房部工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于酒店客房部工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢！

首先，我先谈谈什么是管理？在日常管理过程中，管理资料和规章制度很容易可以张贴出来，但是，任何理论与实际操作是有差距的。真正实施过程中，管理制度是死的，而人却是活的，每个人都有思想，有性格，有脾气，有感情，怎么去管理和操作，并不能让人认为是在纸上谈兵，而是实实在在的去执行，去思考解决。只有把计划实施，把能力体现，这才是解决任何问题的根本保障，在这个过程中，才可以让员工感受到从而受到感染。所以，管理就是把书面的管理制度去有效的执行，把不足之处逐渐完善，以制度为中心，用制度去实施，去逐个攻破问题和管理瓶颈，从而达到制度和管理的有机结合与完善，继而制定问题的解决方案。

以酒店客房为中心，需要一个什么样的过程去发现问题和解决问题，并得到广大员工的支持与配合？我们知道客房部所存在的问题很多，因为待遇，员工素质，管理力度，制约条例等等因素，很多管理并不到位，其实，我们不是需要理论知识，而是实实在在的发现问题和解决问题。我觉得在处理这

个过程中，艺术性的、圆滑性的把问题处理了，才可以避免员工领导层次之间的隔阂。所谓取之于民用之于民，问题的发现与解决，只有集思广益，让所有部门员工都有参与的权力，然后评估考核员工能力，制定奖励升迁，才能在工作中高效的完成任务。

不完善并不是没能力，但不去完善就是绝对的没能力!攻城为下，攻心为上，制定方圆的处理方案。首先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发展事业的重要性和必然性。为了事业的发展，给员工一个发挥的舞台，让有能力有思想的员工可以参与为酒店筹谋和计划的行列，根据员工提供的建议和方案，适当提高员工的待遇和职位，让其有发挥的机会，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。

采用专人专职的管理方式来计划人力资源应用。这是最需要改革的地方，也是一个田忌赛马的游戏过程，让适合做什么工作的人做什么工作，对此建议对员工工作职责进行考核，使其知道，员工定岗在其位，对其位了解多少，了解的是理论知识还是理论和实际能力都具备的。当然，在这个过程中不可能缺少能力的培养方案，这样不仅可以帮助员工策划职业生涯，而且可以让每个员工更有激情，更敬业。

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。计划职业生涯和让员工有发挥舞台，那

每个员工一旦发现自己没有发挥的空间和余地，都会毅然离开的。当然，混世魔王型的员工除外。

还有不可忽略，就是员工的管理与实际应用，因为酒店客房员工总体工作量是非常大的，而且有时候简直就像赶工一样的进行管理着，得到的待遇又不高，建议卫生班的员工都选择年纪比较大一点的为主，这样不会有太多的不平衡思想。而且有成功的酒店，是以小组为管理中心的，二个人一小组，负责打扫房间卫生，有提成方案，提成条件是，完成指标和超额完成的指标提成，这就比如员工打扫房间是抢着做的，多劳多得！

在员工的职业生涯计划上和工作能力发挥上，都应该有一个条件因素，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。在这里，我们需要整合人力资源，缔造部门文化和企业文化，把很多事情站在员工的角度去想象，为什么他会产生这种思想，从而找到解决方法，并建立起让员工发挥舞台的空间，让员工说话的空间，让员工爱自己的部门，对工作有归属。目前，相信客房根本没有留住人才的计划，人员的流动性很大，这是财富的流失，因为走的人里面也有人才，只是，部门哪里知道呢，哪里会关心和关注呢！这一个小小的学问，演绎着一个浩瀚的哲学。

投诉与建议的有效管理实施方案，奖励和惩罚条例的拟订。由领导或专人直接管理投诉建议箱，通过这些投诉和建议，不断的完善和发展酒店，在此，首先需要让更多的员工明白，知道错误、承认错误、发现错误、改正错误是一种美德。不要让包容起来的错误，把原本可以解决的问题埋没，他日再次发生的时候，就可能成为风暴，席卷着酒店的人力财产和物资财产。把不足的地方，做成解决方案，然后把问题解决。在酒店的客房部，多少都存在着很多普遍的问题，但是，关键是如何让员工感受领导对他们的关心，对前事物的宽容与对问题的解决方案。

酒店旺季客房部工作计划和目标篇二

工作计划网发布酒店客房部2019年工作计划，更多酒店客房部2019年工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

12年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，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。2009年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬！做完2009年工作总结，我们对2019年有了更多的期许，希望一年胜似一年，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09年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09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。

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。

（一）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。

酒店旺季客房部工作计划和目标篇三

客房部酒店的一个非常重要部门，它连接酒店管理部门、酒店前台、以及酒店客人的一条纽带。客房部的管理酒店管理中的一个重要组成部分，客房部管理的好坏，将直接影响酒店的形象以及酒店的营业状况。鉴于客房部在酒店管理中的重要作用，应做好以下工作：

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。

具体时间安排：

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。

酒店旺季客房部工作计划和目标篇四

客房部xx年度的工作总的来说比较平稳，只是在年底因酒店自身原因造成员工情绪不稳定，给部门工作带来一小段时间的停滞，酒店问题解决后，虽员工的情绪已稳定，但仍有不少后遗症（如卫生、服务、仪容仪表、礼貌礼节等不到位），很难在短时间内恢复原来的状态。

而今，我们迎来了崭新的xx年，这将是一个新的开始，不单只为客房部复原，更为实现本年度酒店评四星的目的，本部门工作将从以下几方面着手进行：

1. 狠抓员工做为酒店人的服务意识和卫生意识。
2. 改善部门员工的精神面貌，使之具有积极向上的团队精神。

注重仪容仪表、礼貌礼节，从我做起，从基层的管理人员做起，为员工树立良好的榜样，带动全体本部员工做合格的酒店人。

1. 保持办公室整洁，实行轮值清扫制度，清扫工作由房务中心文员负责。
2. 客房卫生须按部门制定的客房卫生标准的要求执行，由楼层领班负责检查、监督，若因卫生质量问题引起客人投诉，本部门将依照奖罚制度给予处罚。
3. 公区卫生由各楼层服务员负责清扫和保持，由各领班负责

检查、监督。

4. 楼层计划卫生由领班按本部计划卫生表进行合理安排，并负责检查、监督。

5. 楼层服务员负责地毯的日常保洁，并配合pa人员对地毯的清洗，领班负责地毯洗涤质量的验收工作。

1. 培训员工的专业知识和服务技能、技巧，以求达到为顾客提供优质服务的目的。

2. 提倡以“宾至如归，宾客至上”为服务宗旨，为顾客提供个性化服务，以赢得更多回头客，为酒店创收。

1. 培训员工正确的使用设施设备，避免因操作不当而损坏。

2. 注重设施设备的日常保养和检修，若发现维修问题及时报工程部维修。

3. 积极配合工程部对客房设施设备的定期检修。

酒店旺季客房部工作计划和目标篇五

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、用心服务：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。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。

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。

酒店客房部辞职报告

酒店客房部主管竞聘书

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

酒店保安部工作计划

客房部年终总结报告

客房部经理应聘书范文

酒店旺季客房部工作计划和目标篇六

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！

根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

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”。对表现优秀的员工设立优秀/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xx酒店的发展奉献绵薄之力!

酒店旺季客房部工作计划和目标篇七

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，赚取利益的化。针对以上列出的问题，作出如下对策：

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。

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。

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。

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。

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。我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。我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。客人想到的我们必须提前想到，客人没有想到的我们也应该想到。酒店做的就是一种理念和完善的服务，我们在服务上要有自

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。

酒店旺季客房部工作计划和目标篇八

经过几代管理人员的不断努力，现在客房部已形成一套管理制度和操作流程。但面对客人越来越多的个性化需求，面对越来越多90后员工成为服务的生力军，仅仅靠一成不变的管理制度和操作流程显然是不够的，最重要的还是管理人员加强工作责任心，优化管理模式，有效实行层次管理，落实贯彻执行执行力，以“控制质量为主线”按计划，有步骤抓好各项管理工作。

1、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效。

执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”，“三快”加创新。

(1) 管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

(2) 管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

(3) 管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

2、深化服务，完善设施，确保对客服务质量

(1) 深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

(2) 加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责任，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

(3) 在公司领导支持和工程部配合下要进一步做好客房服务设备设施的维修保养工作，提高对客服务效率，提升整体的格调和竞争力。

3、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成本。

完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用；做实对物资设备的维护，使人人都有物品折旧概念，加强对物品能耗的有效调控；杜绝各类能源的浪费，要求部门各班组责任到人节约分厘，节约开支降低能耗。

4、明确职责，层层把关，确保的卫生工作质量

上半年考虑将客房的卫生清洁操作标准以图文形式张贴在部门工作间，要求每个员工能熟练掌握，对房间卫生的检查实行“三级制”，首先是清洁者的自查，解决在操作上的存在问题；其次是领班的细查，解决在标准上的存在问题，保证每间房是合格产品；最后是主管的抽查，解决在普遍上的存在问题，并有针对性进行培训。

5、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量。

我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针和“预防为主，防消结合”的消防工作方针，坚持内紧外松，认清从化地区特别是公司周边的社会治安形势，而且在部门内培育个个都是保安员，安全管理人人有责的氛围。

6、转变观念，按部就班，确保部门的维修保养质量

客房部将根据开房高低的规律，有计划进行周期卫生的清洁工作，并做好相应的档案记录。

结合部门员工“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对员工的工作放在重要位置上。管理人员要提倡正人先正己，以身作则的工作作风，多作批评和自我批评，加强与员工的沟通，培养良好的工作氛围。要定期开展了“员工谈心活动”，虚心征询员工对部门管理的建议和看法，坦诚相对，知无不言，言无不尽，增强相互之间的信任，同时要教导员工相处之道，要学会相互尊重、相互包容、和谐共处、团结协作，从而形成良好的工作、生活氛围。

(1) 强化新员工基本功训练。

(2) 重视岗位培训，持之以恒抓好班前班后会工作

业精于勤而荒于嬉，要保持良好的服务水准，离不开在岗的岗位培训。为此，要定期举行班组会议，和每天班前班后会，并做到每周一次小结、每月进行一次班组总结会，以加强员工与管理沟通人员的沟通和了解，互通情况，统一思想、提高认识、明确做法、及时纠正和解决工作中出现的问题。有效的加强了班组的建设，加深理解，较大地提高了班组的合作意识，整体服务水平得到较好的发挥。

(3) 适应公司未来更新改造后的发展方向，做好后备力量的培养。

(1) 加强沟通互动，利用日常管理工作中出现的问题进行探讨，提高学习的积极性，钻研业务，培养过硬的操作技术和扎实的工作作风，进一步巩固和提高整体管理水平。

(2) 加强内部管理，抓好质量控制工作，强化“细节决定成败”的服务工作意识，树立“顾客至上，服务第一”的宗旨，精化为宾客服务的每一个细节，不断完善管理操作流程，把

操作程序化、服务标准化和管理规范化落实到实际服务管理工作上，扎实基础管理工作。

(3) 继续完善成本控制制度，在不影响部门开房的情况下，以全面科学的数据分析来拟定节能措施，同时在员工队伍大力倡导节约节能之风，谋求最大利润。

(4)、加强团队建设，组织开展员工思想教育活动，增强相互间的信任，正确处理管理与被管理的关系，多做正面宣传，树立良好的职业风尚，增强企业的凝聚力和员工的归属感。

(5) 加强后备骨干力量的发掘和培养工作，进一步强化岗位成材的竞争意识，抓好业务操作培训和考核，以及人力成本的控制，培养一职多能，训练有素的梯队型员工队伍，走可持续发展的道路。

(6) 加强维修保养工作。

(1) 加强业务技能的学习才能发现问题的实质，并希望公司给予部门一些优秀先进员工给予外出培训、学习、观摩的机会。

(2) 加强质量意识，将认为不是问题的问题认为很正常的习惯看成问题，同时反应要快。对问题的敏感性要加强，不要养成被动整改问题的习惯。

(3) 做好管理人员之间、员工之间的交流和协调，互相交换意见。以寻求相互理解，相互支持，相互帮助，达到共同进步的目的。

(4) 进一步强调信息传递的高效、畅通性。工作指令和任务必须在规定时间内完成，工作要讲效率。

(5) 加强重复问题的整改，越是难整改的问题越是要想办法

坚决整改。

（6）搜集服务过程中出现的个性化服务、典型案例做成案例对员工进行培训。当事情发生时能应对自如，不惊惶。