酒店客房领班年度工作计划 11 篇

酒店客房领班年度工作计划精选篇 1

在我加入__酒店客房部以来能够认真完成领导安排的工作，我深知做好客房部工作是改进酒店服务质量的前提，为了让前来酒店住宿的客户享受到良好的环境自然要认真做好工作，因此我能够围绕酒店发展的目标来做好本职工作，随着工作中取得不少进步让我对此进行了总结。

认真做好客房清扫工作从而营造良好的住宿环境，对前来入住的客户来说客房的干净整洁程度是很重要的，若是连基本的卫生状况都无法予以保证自然难以获得客户的认可，因此酒店领导向来很重视客房清扫工作的展开，除了每天至少对各客房打扫两次以外还会随机抽查打扫的质量，在没能将客房打扫干净的情况下自然是会被领导批评的，这也让我在打扫客房的同时不断鞭策自己，争取做好这份工作从而让入住的客户感到满意，而且做好本职工作本就是对自身职业发展负责的做法，工作中辜负领导的信任则是毫无职业道德的。

将脏乱的衣物转交给洗衣房并对床褥进行更换，想要做好客房部工作自然不能够满足于简单的打扫，事实__褥的更换与衣物的清洗十分重要，必要时还要定期对室内进行消毒才行，因此我能够与洗衣房进行沟通并对衣物进行处理，而且我会主动咨询入住的客户是否有其

去留无意，闲看庭前花开花落；宠辱不惊，漫随天外云卷云舒。——《幽窗小记》

他的需求，为客户提供优质的服务从而营造酒店良好的口碑，在我看来这项工作的完成是每个酒店工作人员都应该做到的，而且我也会与同事沟通从而了解客房部工作的注意事项，在进行工作交接的时候也会向对方说明值班期间的职责所在。

对客房内物品进行检查并将情况反馈被后勤部门，为了让前来入住的客户享受良好服务自然要保证室内生活用品一应俱全，因此我会对室内进行检查并了解各类生活物品的使用状况，发现纸巾或者沐浴露等物品存在短缺状况则会通知后勤部门，而且电视或淋浴设备能否正常使用也是要有所了解的，尽管在检查的时候能够尽职尽责却也有顾及不到的领域，主要是部分客房存在着网络信号差的问题从而被客户投诉过，虽然也有向领导反馈过这类问题却没能得到实质性的解决。

履行好客房部员工的职责是我在工作中需要做到的，而且对于不足之处也要经常思考并将其解决，相信有着以往经验的积累能够指导自己取得更多成就。

酒店客房领班年度工作计划精选篇 2

紧张而忙碌的上半年马上就要结束了，回顾部门上半年的工作，有许多的收获和体会。为了下半年部门的工作更上一层楼，总结一下上半年工作中的得失很有必要。

一、清洁工作

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。上半年，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了年初下达的任务。

二、降低成本

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门上半年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。

三、洗涤工作

在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层

在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

四、工作改进措施

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

废物利用，将报废的床单该成内枕袋。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

酒店客房领班年度工作计划精选篇 3

我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的'工作情况作工作总结如下：

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次陪训。培训

了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行三级查房制度，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，主要表现在：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，查退房后拔掉取电牌 3 做房时关灯关空调 4 定时的开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，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，客房部非常重视，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。

5、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第__届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第__届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

酒店客房领班年度工作计划精选篇 4

房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

一、培训方面

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。

二、在服务方面

服务方面，酒店制定的计划及已经实施的工作，及其效果进行描述

三、设施设备的维护及保养

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用 84 浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午 14 点以后，17 点以前对房间进行一次小整理，晚上 18 点以后 22 点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

酒店客房领班年度工作计划精选篇 5

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在 90%左右，月收入提高到 120 万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与 pa 的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于 pa 机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

__年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

酒店客房领班年度工作计划精选篇 6

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任，20__年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了 20__年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就 20__年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

在总经理的正确领导下，20__年共接待国内宾客人/次，出租客类客房间，其中接待团队个，会次个，大型国内、国际赛事 3 个，接待国家各级部委、省市 VIP 接待数次，为我酒店取得了良好的社会效应。7 月 8 日出租客房 194 间，出租率%，当日客房营业收入更是突破 10 万元大关。

2、自入散客、高价房销售

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日

不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。

20__年前厅部自入散客销售间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

3、网络订房

年初部门和__网、__网、__网签定开通了__网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过__网上订房系统,可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在__网上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；对网络订房日审、夜审、月未对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评,从而在__同酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度。20__年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

二、管理工作

1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制,统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、

务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订 10 间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

3、加大管理人员的现场管理与督导

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区公安局的一致好评

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料 2651 人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确

在__酒店接待中及时率和上传率达到了，多次得到市、区公安局的好评。尤其在 7 月 7 日接待的环__自行车赛我酒店共上传外宾信息 217 人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

5、总台操作系统进行了升级、简化了工作程序

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费 1 小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间；再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。

6、更换了办公用品、优化了员工、生活工作环境

为了给员工创造更加美好、舒适的工作、生活环境。部门年初首先更换了各岗位办公用品，各类文件夹上张贴了醒目的提示标签，让各类单据存放有序，工作台面整洁美观。其次制作了总台内饰台面，增加了员工高度，并在台面上铺设了地毯。再次就是粉刷了员工休息室；制作了员工生活角张贴了员工照片和个人名言；为员工统一购买了保温杯；更换了休息室的桌椅。

7、做好员工思想工作，了解员工思想动态，员工队伍较稳定

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/338015075103007022