

酒店客房月工作计划【7 篇】

酒店客房月工作计划精选篇 1

回顾 20__年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将 20__年来的工作情况总结如下：

一、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名客房部领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

二、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。

在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上

报。

本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

三、存在的问题

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，我毕竟到__工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。

第三，自己的理论水平还不太高。

四、20__年的工作计划

1. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

2. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

3. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，

提高员工的业务水平。

5. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

6. 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。

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。

酒店客房月工作计划精选篇 2

光阴似箭，时光如梭，20__在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成了酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有了很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年

里努力再创佳绩。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作；实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效；规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。同时联系 PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，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，主要表现在：①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给 PA 使用，牙膏可作为清洁剂使用等。②每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光；查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定了明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练；每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将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。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。通过培训及考核，取得了一定的成效，房间卫生质量有了显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现了以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得了客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

- 1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。
- 2、执行力，监督力还有很大的提升空间。
- 3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需

要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。

2、全体员工服务语言规范性欠缺。

3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：

1、可以加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、对全体员工有针对性的培训后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。

3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，程度起到提高全体员工素质的目的。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设想：

1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考

核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统一管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的 20__ 年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的领班，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，为酒店实施五建设工作而奉献自己的力量！续保持较高水平。

在 20__ 年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。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。

酒店客房月工作计划精选篇 3

20__年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20__年里取得更大的进步。现将20__年的主要工作总结如下：

一、严查卫生质量，确保出售优质客房。

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息

环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

二、服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服服务的经验。有很多的员工也是因为对客户服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：(1)收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。(2)对客户服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。(3)交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜

班不清楚，还有就是未对交接事项核实。(4)员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近 M3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

三、规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

四、做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信 20__ 年能做的更好！

酒店客房月工作计划精选篇 4

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。

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。

一年来，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山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全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集团的利润。

二、20__年我完成了以下工作：

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而

后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应(两学一做阶段性总结)用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方

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/796134013035010232>