

# 最新客房季度总结 酒店客房部工作计划(通用10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 客房季度总结篇一

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。

- 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

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

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；
- 5、意外事故的处理工作。

## 客房季度总结篇二

酒店客房是任何酒店的支柱产业和综合形象门户，客房部的工作人员和管理制度直接影响着酒店的发展和形象的体现和口碑的建立。

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，最大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，团队的体现是最具价值的。

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，建议卫生班的员工最好

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！

在员工的职业生涯规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。

## 客房季度总结篇三

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。

这篇关于的文章，是工作计划网特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

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、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。

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.：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，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08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。



## 客房季度总结篇四

酒店客房是任何酒店的支柱产业和综合形象门户，客房部的工作人员和管理制度直接影响着酒店的发展和形象的体现和口碑的建立。

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，最大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，团队的体现是最具价值的。

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，建议卫生班的员工最好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。

最后，我想用数字的关系：100与1与101的表示数目的关系来说明酒店的宗旨和理念。

100是十个十比喻多，如百家争鸣、百花齐放。1是最小的正整数。

成功率是算术上的不等式，但运用在服务上，是非常有哲理名言。

认认真真接待好每一位客人，争取每一位回头客，成功率是100%。而得罪一位客人将前功尽弃，客人互相传播遭遇的

不快，将损害酒店整体形象，得罪一大批客人，成功率是0。

100与101的关系：101%的满意度是酒店自我加压的优质服务，服务到顶也就是100%满意。不可能有101%满意度。所谓101%顾客满意度是从各方面满足客人的需求，做到急客人之所急，想客人所想，客人想到的我们必须提前想到。客人也有想到的我们也应该想到。在服务上要有自己的特色。酒店做的就是一种理念和完善的服务。要超越其它酒店，提供人无我有，人有我精的创新服务！

## 客房季度总结篇五

经过几代管理人员的不断努力，现今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，面对越来越多八零后职员成为服务的生力军，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，多关心职员。

(2)、管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训职员。

(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，培养职员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(主楼及四合院)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

(1)、18年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，要求每个职员能熟练掌握，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

(1)、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。

结合部门职员“同吃、同工作、朝夕相处”的主要工作特点，部门要始终把对职员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，加强与职员的沟通，培养良好的工作氛围。要定期开展了“职员谈心活动”，虚心征询职员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，同时要教导职员相处之道，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)、强化新职员基本功训练。

(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，以加强职员与管理沟通的了解，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中，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，同时在职员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，组织开展职员思想教育活动，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职员的归属感。

(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，训练有素的梯队型职员队伍，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职员给予外出培训、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、职员之间的交流和协调，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职员进行培训。当事情发生时能应对自如，不惊惶失措。

## 客房季度总结篇六

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。

三级控制：中心库房对客用品的控制、楼层主管部门对客用品的控制、防止盗窃行为

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；

## 客房季度总结篇七

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高职员职业道德素质的学习教育活动，帮助部门职员培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织职员积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的职员培训计划，部门自己也将定期组织职员开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门职员的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门职员的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动职员的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造职员“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店职员打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍xxx搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查和通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿职员的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。要转变为住宿职员的服务员。住店职员大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的职员，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

### 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入职员心中，增强职员的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强职员澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及职员在澡堂内洗衣服等现象发生。

### 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，

做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的.外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体职员将以新的起点，新的形象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗！

## 客房季度总结篇八

工作计划网发布酒店客房部工作计划ppt更多酒店客房部工作计划ppt相关信息请访问[工作计划网](#)工作计划频道。

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08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。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。

## 客房季度总结篇九

在当前形势下，为了保证酒店的各项工作能正常进行，经营不受任何政策性的影响，酒店将严格按照要求，要求前台接待处做好登记关、上传关，按照市公安局及辖区派出所的规定对每位入住的客人进行入住登记，并将资料输入电脑，认真执行公安局下发的其他各项通知。其次，再对全员强化各项安全应急知识的培训，做到外松内紧，不给客人带来任何感官上的紧张感和不安全感；在食品安全上，出台了一系列的安全卫生要求和规定以及有关食品卫生安全的. 应急程序，有力保证不发生一起中毒事件；在治安方面，夜间增岗添兵，增加巡查次数，对可疑人、可疑物做到详细询问登记制度。

业务知识与服务技巧是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工的更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个经营六年的企业会直接影响到品牌。四季度的员工培训将是以总公司及酒店的发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步企业各项改革的自信心。培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，稳固企业在秦皇岛市场中的良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务的逐步升华。也为此，酒店将计划每月进行必要的一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。

节能降耗是酒店一直在宣传的口号和狠抓落实的日常工作，上半年各项能耗与去年同期比都有所下降和节约，三季度按照付总讲话精神，管理将更细化，在“节能降耗”的基础上企业提出了“挖潜降耗”的口号，既是如何在现有做了六年的“节能降耗”基础上再努力，寻找、挖掘各环节各程序，使各类能源在保证经营的基础上再“降”一点。酒店下一步将在各区域点位安装终端计量表，如水龙头端安装水表、各区域安装电表以及与邮政分清各自费用区域。同时对空调的开



关控制、办公室用电都将再次进行合理的调整与规划。

其次，酒店将根据物价上涨指数和对同行业调查、了解，及时、随时对产品（房、餐）进行价格浮动，使企业更能灵活的掌握市场动态和提高业绩，不错过机会；还有酒店在具体分工上将各区域所使用的设备要求到各部门，各部门又要求到班组或个人负责。服务员及管理人员在正常服务和管理过程中，应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备保养、维修，更好的正确的操作设备。还要求管理人员要定期汇报设备情况。

客房方面，各种供客人使用的物品在保证服务质量和数量的前提下，要求尽量延长布草的使用寿命，同时，控制好低值易耗品的领用，建立发放和消耗记录，实行节约有奖，浪费受罚的奖惩制度。

创新是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新的基础上，在新的市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新。

## 客房季度总结篇十

我部将围绕年度经营指标调整工作思路，在以下方面做新的尝试，下面就是本人的工作计划。

通过分析比较xx年营业费用中各项指标，咱们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x%[]从6月份起，咱们要求楼面要加强一次性用

品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、制服的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，咱们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

xx年，我客房部各项维修费用达xx万元，占到全年营业费用的xx%。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，咱们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

今年，我客房部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、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，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，xx年，我部平均每间房（不含折旧）的出售成本为xx元，平均房价为xx元，出售一间房的毛利为xx元。通过比较分析，咱们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员

工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，咱们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。