

酒店质检工作总结及工作计划(大全5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！通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

酒店质检工作总结及工作计划篇一

年是我们酒店评星后的第一年，新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远，酒店质检部工作计划。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是*年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期望提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此***年质检部工作总体计划如下：

如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

1、提高培训的层次：现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的

服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。***年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：1)是服务的意识，2)是集体的意识。这两块都是以前培训中所欠缺的，也是06年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方，工作计划《酒店质检部工作计划》。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

2、培训与质检的充分结合：培训与质检合并在一个部门是非常有道理的□20xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的，***年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

3、提高部门培训专业化：现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。**年度质检部的一项重要工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进

行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

酒店质检工作总结及工作计划篇二

为加强酒店服务质量管理，提高酒店整体的竞争力。为保证服务质量的检查工作能够行之有效，整改工作能够主动和积极落实完成，特制定质量检查规定如下：

二、酒店质量检查项目范围：酒店质量检查项目范围：项目范围

- 1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)
- 2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)
- 3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服务、客房维护修保养与清洁卫生)
- 4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、餐饮区域维护修保养与清洁卫生)
- 5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公共卫生间、后台区域)
- 6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

三、酒店质量检查运行模式：

酒店质量检查运行模式：

(一)酒店质检小组工作原则：酒店质检小组工作原则：

原则1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店的划分与评定释义》前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》，客观的展开质检工作，服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容，要如实的记录在质检情况表上，并提出个人看法。

3、在质检过程中，即时记录酒店领导的工作。

(二)酒店质检工作的运作方式：

酒店质检工作的运作方式：

1、每周一次定期检查，参加人员由质检工作小组组长确定，并出具2周质检报告(附件1)；每两月一次检查，由质检工作小组组长安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关人员进行，进行对酒店安全设施设备与维护保养进行全面性检查，并指定由被检部门人员做好现场记录并出具质检报告(附件3)，届时由质检工作小组汇总核对；每季度一次抽查，邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、旅游局专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查，并出具专业报告(附件2、附件4)。

2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检查。

3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及被检部门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责任原因。

4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好质检报告(附件1)发至各部门。

5、各部门经理在质检报告上填写纠正措施及纠正时间，并签字确认后质检报告反馈到质检小组。

6、质检小组依据质检报告上的整改计划和结果进行复查，并将结果反馈到质检领导小组审阅。

7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一问题，质检工作小组将提请酒店在行例会上进行通报，并要视情况对所在部门负责人进行相应的经济考核。

8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处理，视情况决定是否处罚。(三)酒店质检渠道：酒店质检渠道：质检渠道3a□直接检查;b□值班记录;c□其他人或部门反馈;d□客人投诉;e□宾客意见表等。

酒店质检工作总结及工作计划篇三

新的的一年已经开始，在质检工作方面希望自己有突破。现制定工作计划如下：

一、正视自己的质检工作

质检工作是我们岗位工作内容的重要组成部分，我们在工作中发现问题的多少、质量的高低都对酒店的发展起到一定的促进作用，同时也是对自身工作质量的一种评估。因此我们要敢于发现问题。对自己严格要求、以身作则;对同事一视同仁，做到对事不对人。

二、学会发现问题

a□酒店这么大、员工这么多，在日常工作中存在问题是肯定

的，但问题能不能被我们发现这就取决于我们的工作态度和责任心。如：巡查楼层我们走一个过场，那么就没有问题，但如果我们走到哪就想到那里按照酒店质量要求应该是怎么样的，现在是什么情况，与要求相比存在哪些不足，那么我们就发现问题。另外我们还需要加大巡查次数。

b□积极参与到对客户服务工作中去，我们各项对客户服务都有相应的工作程序，如果在某个服务环节出现卡壳现象就说明在这个地方存在问题。

c□扩大检查范围，“员工一定会做领导检查的工作”这句话从侧面告诉我们员工的工作质量取决与我们质检人员检查范围的大小。如果我们方方面面都检查到了，那么我相信我们员工的工作质量也就上去了。如：我们常去查电话管理系统，那么我们的员工就不会用酒店电话打私话；我们常去检查总台预定确认情况，那么总台员工就会养成预定确认的习惯。

d□加大对后台岗位的检查力度，如：对工程部病单的检查及跟踪；对采购部采购时效的检查；对安保部后场区域卫生的检查。

三、注重工作中的方式、方法

总结去年的工作发现，有时我们检查到问题与部门沟通时会出现扯皮现象，有时还反映我们质检人员态度恶劣。这就要求我们留好证据，注重讲话的语气。能拍照的就拍照，实在不行录音也行。遇到一些自己不能确定的事情多向领导汇报由领导来决断。注重与员工沟通的技巧，使他们能及时认识到自身存在的问题并改之。另外我们还需要根据个人自身情况加强其他岗位知识的学习，力争做到所有问题到我们这里都能及时解决。

四、坚决执行部门的硬性规定

没有规矩不成方圆，硬性规定对我们来说只是一个基础数值，不是我们工作的最终目标。

五、能结合自己质检中发现的问题，提出整改意见

工作中有问题，我们改之，但如何去改且能做好，这点需要我们去思考，希望自己在xx年里多提建设性意见，为酒店的发展多付出一份力量。

酒店质检工作总结及工作计划篇四

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的周总结会对质检报告进行分析和研究，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面再进行认真分析与总结。

2、提高检查人员的素质，体现三星级酒店的良好服务形象，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作中。

3、对质检部人员的日常工作进行量化管理。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛、娱乐项目比赛、体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问

题及时整改，以便把更好的服务奉献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供三星级的软件服务。

酒店质检工作总结及工作计划篇五

二、酒店质量检查项目范围：酒店质量检查项目范围：项目范围

1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)

2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)

3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服务、客房维护修保养与清洁卫生)

4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、餐饮区域维护修保养与清洁卫生)

5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公共卫生间、后台区域)

6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

三、酒店质量检查运行模式：

酒店质量检查运行模式：

(一)酒店质检小组工作原则：酒店质检小组工作原则：

原则1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店的划分与评定

释义》前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》，客观的展开质检工作，服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容，要如实的记录在质检情况表上，并提出个人看法。

3、在质检过程中，即时记录酒店领导的工作??。

(二)酒店质检工作的运作方式：

酒店质检工作的运作方式：

1、每周一次定期检查，参加人员由质检工作小组组长确定，并出具2周质检报告(附件1)；每两月一次检查，由质检工作小组组长??安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关人员进行对酒店安全设施设备与维护保养进行全面性检查，并指定由被检部门人员做好现场记录并出具质检报告(附件3)，届时由质检工作小组汇总核对；每季度一次抽查，邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、旅游局专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查，并出具专业报告(附件2、附件4)。

2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检查。

3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及被检部门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责任原因。

4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好质检报告(附件1)发至各部门。

- 5、各部门经理在质检报告上填写纠正措施及纠正时间，并签字确认后质检报告反馈到质检小组。
- 6、质检小组依据质检报告上的整改计划和结果进行复查，并将结果反馈到质检领导小组审阅。
- 7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一问题，质检工作小组将提请酒店在行政例会上进行通报，并要视情况对所在部门负责人进行相应的经济考核。
- 8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处理，视情况决定是否处罚。（三）酒店质检渠道：酒店质检渠道：质检渠道3a□直接检查;b□值班记录;c□其他人或部门反馈;d□客人投诉;e□宾客意见表等。

一、质

量管理体系审核

1. 协助总经理对公司现行质量管理体系进行审核，评估，构建与企业相符的质量管理体系并持续改进。
2. 建立组织内部协调一致的质量管理目标。
3. 重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。
4. 建立相应的组织程序，培训人员，制定计划，实施质量管理体系。
5. 协助总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。
6. 定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，

以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

二、内部审核

1制定并审核企业年度内审计划和审核实施计划以供总经理批准。

2拟定内部质量管理体系审核报告。

3协助总经理定期召开管理评审会议。

4全面负责内部质量管理体系审核工作。

5担任审核组长并选定审核员，并制定年度内审计划、每次的审核实施计划和内部质量管理体系审核报告。

6指导编写《年度内审计划》并负责组织实施。

7组织、协调内审活动的开展。

三、实现质量计划目标

1. 审查各有关部门编制的质量计划。

2. 负责对各部门质量策划的实施情况进行监督检查。

3. 协助各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

四、处理好与顾客有关的质量问题

1. 协助营销部，识别顾客的需求与期望，组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客进行质量方面的沟通。

2. 评审对新产品质量要求的检测能力.
3. 协助技术部评审新产品的设计开发能力.
4. 协助生产部评审产品的生产能力及交货期.
5. 协助采购部负责评审所需物料采购的能力.
6. 审查特殊合同的产品要求评审表.

五、质量标准制定和实施

1. 在质量要求方面协助技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和(或)开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和(或)开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，协助审核试产报告。
2. 为总经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。
3. 协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。
4. 协助营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，审阅顾客的《客户满意度调查报告》。
5. 负责新产品或新原辅材料的检验和试验。
6. 协助生产部负责新产品的加工试制和生产。
7. 收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

六、生产和服务动作的质量监控

1. 在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，生产设

施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。

2. 协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。

3. 在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。

4. 协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。

5. 负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。

6. 协助营销部在质量方面的售后服务工作。

七、测量和监控装置管理

1. 负责对测量、监控设备的校准;根据需要编制内部校准规程。

2. 负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。

3. 负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

八、不合格品控制

1. 负责对不合格品的识别，并跟踪不合格品的处理结果。

2. 协助生产部门对不合格品做处理决定。

3. 协助生产部负责对不合格品采取纠正措施。

九、数据分析和信息提供

1. 协调公司对内、对外相关数据的传递分析、处理。

2. 指导品质部对相关的数据收集、传递、交流并提供必要的

信息.

3. 协调各部部长统计技术的具体选择与应用.

十、持续改进

1. 负责对体系、产品持续改进的策划, 当出现存在的或潜在的质量问题时提出相应的纠正和预防措施, 并跟踪验证实施效果。

2. 指导行政部在出现环境问题时发出相应的纠正和预防措施及处理意见, 并跟踪验证实施效果。

3. 协调各部门实施相应的改进、纠正和预防措施的实施。

4. 负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。

5. 协助营销部有效地处理顾客质量方面的意见。

十一、质量成本控制

用财务项目衡量质量管理体系的有效性, 对质量成本进行统计、核算、分析、报告和控制, 从而找到降低成本的途径, 进而提高企业的经济效益。