# 最新酒店工作计划表(优秀六篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-02-27

*酒店工作计划表一1、建立严格纪律的上下班打卡考勤制度、例会制度、会议记录制度，完善监督机制。对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。2、管理人员每周召开一次晨会,总结上周工作和下周的工作...*

**酒店工作计划表一**

1、建立严格纪律的上下班打卡考勤制度、例会制度、会议记录制度，完善监督机制。对日常考勤记录/加班记录进行检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证部门正常运转。

2、管理人员每周召开一次晨会,总结上周工作和下周的工作计划。将酒店工作的计划和安排传达给每一位员工。各部门联络和协调有关工作开展,提高部门管理和工作的效率。实行岗位财产责任制，各岗位指定专人负责，完善工作流程。

上月完成工作情况

1、对本部门所需物品进行逐一领取，并对于暂时还用不上的东西统一入本部门库房集中管理，交由专人负责。

2、针对每个人的经验和个性重新定岗分岗，并制定出财产责任制度，把部门的每一个物品都责任到人，并进行日常整理。

3、跟进健身房、瑜伽室、台球室、乒乓球室、和麻将室所需设备的安装工作，务必保证每一项细小的环节都可以安全完美的完成。

4、对地下一层游戏室存在的问题和供应商联系，协调解决办法，对存在问题的电视和饮水机和电器供应商协调跟换，都在进行中。

5、对于阳台摆放的不合适的家具和家具供应商协调跟换，现已运走。跟进中

6、针对地下一层潮气严重的问题，由保安部配合太开外面的窗口玻璃，现在情况好转一些，但见效并不理想。

7、影视厅的设备调试工作进行完毕，对于原先电影片源筛选后和供应商联系重新跟换片源，包括暂缺的2d电影资源和操作方法，目前跟进中。

8、配合景区的相关部门对康乐部的家具和音响进行测试和验收。

9、和瑜伽教练商讨瑜伽课程方面情况，并沟通还需解决的问题，现课程已基本确认完毕。

10、做出10天康乐部培训计划，准备下一阶段的培训，已上交。

11、组织培训关于健身房、游戏室、ktv的设备使用方法和维护细则。 下月计划工作情况：

1、对康乐部的卫生状况进行更加细致彻底的打扫，全面为开业备战。

2、丰富大家的班后生活，协助各部门开展几次班后小活动，比如放电影和唱ktv，也可以体验瑜伽课程，由领导选定。

3、完成部门的各岗位培训，包括ktv、影视厅和健身房等地方的接待流程，务必使每一个人都熟练上手。

4、岗位职责的制定和落实培训：

(1)负责宾客娱乐活动的安排、接待及预订等工作。

(2)负责解答宾客提出的要求和疑难问题。如：酒店里的康乐设施及活动项目、开放时间、服务性质、费用标准和其他问题。

(3)负责安排活动项目的管理，服务员要礼貌接待宾客及周到服务。

(4)严格把好验证关，并注意客人健康情况，对患有肝炎、一心脏病、皮肤病、急性结膜炎、传染病及酗酒者禁止进入指定场所。

**酒店工作计划表二**

1、直接上级：财务部副经理

2、直接下级：前台收银领班、餐厅收银领班

1、认同金源理念，坚持原则、廉洁奉公；

2、中专以上文化程度，年龄在25——35之间；

3、英语四级以上，有较强的外语语言表达能力。具有两年以上的饭店收银工作经验，了解饭店收银运转系统；

4、熟悉国家财经法律、法规、方针、政策和制度，掌握酒店管理的有关知识；

5、具有独立处理现场事件的能力；具有一定的沟通和协调能力。

6、身体健康，能胜任本职工作。

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定；

2、协助经理对收银队伍进行培训，对收银员进行业务指导，组织学习和辅导收银员掌握有关的财会知识和金融知识，加强收银员的外语及结账等方面的基本训练；

3、负责收银员的日常排班、考勤，针对不同的营业状况，对收银员的班次进行灵活调整；

4、负责检查各收银员的办公环境及卫生情况、负责检查所属员工的仪容仪表、服务态度和工服、工号牌的穿戴情况；

5、负责班组的组织指挥的协调工作，及时正确地完成财务部经理下达的任务，保证前台、餐厅等收银网点以及外币兑换工作有条不紊、迅速、准确、不出差错；

6、负责现场监督、指导各组领班的工作，与相关营业点协调，及时处理、解决工作中发现的问题，保证收银结账工作顺利进行；

7、检查、考核收银人员的工作情况，提出对收银员的奖惩意见，最大限度地调动、发挥班组人员的工作积极性；

8、配合会计人员、应收人员核查应收账款的回收情况，及时跟踪；

9、对突发事件在与大堂值班经理协商后，按照规定的权限金额予以处理，事后上报财务经理。

10、承办财务经理交办的其他工作。

1、负责财务收银结算的全部工作内容的督导和培训，负责财务结算与各部门工作的协调，以及处理一般性疑难问题。

2、配合审计主管，解决挂账客户结算，负责收账的账单复查工作。

3、负责检查收银领班的工作记录和交接班记录，检查所属员工的仪表仪容和日常工作的准备及工作程序的执行情况，不定时抽查收银员的\'备用金。

4、为收银员、外币兑换员安排工作班次，检查考勤记录。向财务经理报告所属员工的工作表现，评定员工奖惩和晋升情况，解决客人在结算工作中的投诉和其它有关问题。

5、经常与前厅接待主管、审计主管、客房经理和主管以及大堂值班经理保持联系，掌握客人的动向及付账结算情况，以避免发生跑账、漏账及坏账损失。

6、解决财务收银岗位在电脑使用操作程序中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查清除电脑病毒，避免停机事故。

7、及时向总经理、财务经理报告客人拖欠账项的余额、时间，结算明细账和解决措施。

8、负责餐厅、娱乐pos机的维护和保养，负责pos机更新菜单价格。

9、配合资产财务部办公室协调各种账单查询，解决收银员长、短款问题。

10、完成资产财务部经理安排的其他方面工作。

每日：

1、每天查阅各营业点工作日志及交班本，传达酒店新的政策或促销方案，解决员工工作中的难题。

2、检查收银员的出勤、着装、微笑、各班次接班情况等。

3、协助解决收银员在工作中遇到的问题。

4、营业前检查收银机及其辅助设备是否正常运行，及时排除故障。

5、协助收银员做好团队客或会议客的结账工作，做好与其他部门的协调工作。

6、检查收银机钥匙是否正确保管，收银发票纸带是否正确保管。

7、完成部门经理下达的其他工作任务。

每周：

1、组织周列会，帮助收银员分析工作中的疑难问题，并提供解决方案；

2、定期整理已离店但未结清账务客人的账单及相关附件，分类保管理以便于客人再次抵店时为其结清账务，超过三个月未退账单应及时转财务后台管理。对上周发生的漏单或待处理账单提出解决方案并跟进最终处理结果。

3、负责对收银员进行财务收银结算全部工作内容的督导和培训，负责财务收银组与各部门的协调工作。

4、每周三检查信用卡待处理账务，对预授权即将到期账务及时进行结账处理。

5、经常与前厅接待主管、大副、财务审计主管进行工作沟通，并整理收银本周工作情况及不足，以便下周召开周例会时及时提醒或进行相关业务知识的培训。

6、负责会所、总台pos机的维护和保养，及进更新经营部门新品价格并录入电脑。

7、配合审计主管，加强酒店所有挂账单位账单及相关附近件整理工作，并要求每班收银员做好单据移交及保管工作。

每月：

1、组织班组月会，主动与审计主管沟通落实上月收银员工作中出现的差错，并结合收银员差错集中或较困难的问题给予集中培训。

2、拟定本人及本组当月工作绩效及工作重点，以此为标准来考核个人工作绩效，并以此为中心来组织本组相关业务培训或业务技能考核。

3、对本组管理人员进行工作沟通，帮助其认识自已工作中的不足或需加强的方面，以此推动本组员工整体素质的提高。

4、完成财务部经理下达的其他工作。

1、每日准时到岗；

2、9点之前到各营业点抽查收银员仪容仪表，交班记录并签名或盖章；

3、查看各餐厅营收情况，翻看原始单据有无收银漏单现象；

4、10点查看团队应收报表，收取各签单单位挂账单，检查签单金额是否与应收款报表相符，挂账单上是否有签单单位名称，有效签单人签字。对于签有合同的旅行社、散客单位检查房

价是否正确，业务单是否完整，根据审核无误的账单对应列出各单位应收款明细表，月末装订成册；

5、11点与酒店出纳核对应收款到账情况，及时结清已到账单位款项，列出末到账单位名称与对方单位取得联系并发出催款通知，做到月月对账、月月清账；

6、列出长达3个月未到账单位名称，说明未到账情况，及时上报销售部经理和财务经理；

7、下午2点半根据前台的用房统计表查看用房数和入住人数，同时记录未用餐人数，每月与餐饮部进行核对，及时上报财务经理；

8、月末检查团队应收收款报表有无挂“餐饮部”“销售部”“娱乐部”账单，及时催要款项到位，对未催回部分列出经办人名字上报财务部、人力资源部，并从当月工资中扣回款项；

9、月末跟催销售部做出协议单位佣金单与网络公司回扣单，及时审核交财务总监审批；

10、记录平时发生的突发事件及收银员工作中出现的日常问题进行分析，并于收银员例会上进行解析。

收银主管工作流程

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一，它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础

其工作内容主要包括：

1、餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员，服务员开点菜单一式四联，第一联给收银员录入电脑、第二联厨房、第三联传菜、第四联服务员；酒水单：第一联吧台留存，第二联收银员，第三联服务员。

2、收银员收到点用单和酒水单后应在单据上签字并及时准确的录入电脑。点菜单的号码不要录入，以便审核。若没有收银员签字，厨房有权拒绝出菜品。

3、收银员需熟记各类菜式的编码。

4、如遇没有电脑名称的菜品或酒水，应先问其价格，再录入电脑作临时加菜，并记录在交接班本上。

5、遇到客人退菜或退酒水，应让服务员开退单并由餐厅主管级以上人员签字，方可操作。

6、如收银员操作失误造成退菜或酒水，应由收银主管级以上人员签字，方可操作。

7、以上两种情况原因须在账单上注明。

8、当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入电脑内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入，输入完毕后即可等待客人结账。

1、餐厅结账单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，请客人签字认可，然后凭账单与客人结账。

3、客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员账结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银员。

4、客人结账是挂账的，则由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手续后，两联账单都交收银员处理。

①客房挂账：如客人要求挂入房账内，首先请客人出示房卡，查看该房间客人可挂账余额。若宾客在总台账户内的余额的所消费金额内，总台收银员可以办理挂账并报明收银员姓名，客人房号及消费金额，如可挂账应请客人在账单上签字认可。

②外来挂账：与酒店有协议可结外来挂账的，必须按协议所规定的有效签单人签字方可挂账；签字做担保方可。

**酒店工作计划表三**

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”。对表现优异的员工设立优秀/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。

2.提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责;楼层主管、部长对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查;部门经理或部长主管对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查;对临时清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，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、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、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)

6、解决客房楼道间外观维修问题(墙纸、地毯、窗台等问题

10月份工作计划四：

1，酒店客人、员工的个人生命财产安全得到妥善保护。

2，酒店内部服务尽然有序，各部门工作稳妥开展。

3，酒店不存在较为明显的安全隐患，酒店安全部门应对突发事件处置能力强。

酒店安全保障工作计划：

第一，开展定期的酒店安全保障工作培训。定期开展安全工作培训，培训酒店安全保障部门的工作能力，让每一名安全工作人员切实具备保障安全的工作能力。

第二，加强酒店的治安秩序管理工作。定期开展酒店治安秩序检查工作，对于存在的问题严肃纠正。

第三，定期查出违规行为。

第四，加强酒店消防安全管理工作。定期开展酒店消防管道检查工作，对于存在隐患的部分加强整改力度。

酒店安全保障工作注意点：

第一，加强酒店安全重要区域的排查与监视工作。

第二，定期培训对于客人伤害、死亡等事故的处理能力。

第三，定期加强客人报失工作的培训。

第四，加强停电事故的应急响应工作准备。

第五，加强酒店防范“偷、抢、盗、打、侵”等各项犯罪活动。

第六，加强内部员工自查自纠工作。

**酒店工作计划表四**

通过行政人事工作，建立完善行之有效的管理制度，打造有凝聚力和战斗力的员工队伍，搞好部门协作，协调外部关系，最终做到合理配置酒店资源，为顾客提供优良的服务，为酒店节省运营成本，维护酒店的正常运营和促进酒店长远发展。

（一）协调各部门工作，保障酒店日常运营。

（二）组织各项会议开展，对会议纪要或会议决定事项进行跟进落实。

（三）进行行政办公，处理公文，接待来访，协调外部关系。

（四）进行制度建设，建立并完善各项合理高效的制度，监督制度的落实执行。

（五）进行企业文化建设。组织筹办各项文化活动。

（六）做好安全、工程维修、节能控制的监管。

（七）做好后勤工作保障，如文档管理、宿舍管理、福利管理等。

（八）做好人力资源规划、招聘、人员配置、薪酬福利、劳动关系等工作。

（九）做好培训开发工作，建立人才梯队和人才储备。

（十）协助总经理完善绩效考核体系、进行绩效考核，有效激励员工队伍。

（十一）做好质量管理，保障服务质量、菜品质量、环境质量。

经过短时间的调研，对酒店进行大致了解后，个人对酒店有一些浅见。酒店拥有一个优秀的团队，各方面运作均良好，下面仅提出酒店可能存在的一些不足之处：

（一）酒店运营良好，稳步发展，市场拓展和品牌价值都有极大的上升空间，还未进行充分的挖掘。微信平台未启用，网站宣传、酒店间合作共享、周边推广等或可进行更大程度的推进。

（二）部门工作的良好运转很大程度上依靠管理人员的经验、习惯、个人能力和酒店成员之间的良好合作。优秀的工作和管理经验没有形成可沿袭执行的制度，一旦人员离开，将造成管理上的巨大损失。

（三）员工队伍精神面貌较好，对待客户能做到热情礼貌。但员工服务的细节做得还不够，为客户主动服务、提前服务意识有欠缺，对怎样更好服务的思考不够。

（四）员工的培训偏向于技能方向，意识培训有待加强。行政部及各部门的培训倾向于实用，未形成系统的培训计划和开展全面的培训课程。

（五）应注意对员工队伍可能产生的职业懈怠进行缓解。

针对行政部工作职责以及酒店具体情况，我提出以下工作措施：

（一）整合现有制度，建立制度体系框架，调研酒店具体情况，逐步增添并完善各项制度，协助部门形成工作规范。以制度来明确和规范各部门、各岗位的责权、工作内容、工作流程及标准，有效解决工作中的各项问题，确立和量化奖惩，形成科学化、制度化、规范化管理，保障服务质量，增强企业竞争力。

（二）做好人力资源规划。根据酒店内外环境、客户情况，了解酒店各岗位人员配置，科学进行人力资源的预测和控制，制定岗位编制、人员配置、人力资源成本控制、员工培训及职业发展的全局方案。

（三）加强培训工作，根据酒店全局及各部门需要，由部门上报培训计划并由行政部汇总整理，制定总体培训计划。并按培训计划落实进行入职培训、月度培训、技能培训、针对性专项培训、部门培训等各项工作。

（四）协助总经理完善绩效考核体系，薪酬体系，建立人才培养梯队，合理协调薪酬、绩效、员工培养的相互关系，达到控制人力成本、提高效率、激励员工的目的。

（五）加强质量检查，形成行政部、部门、总值班经理的交叉检查，检查进行表格化，对每天的质量进行掌控，促进各项工作质量的加强。

（六）规范公文运转和发布格式、流程，加强行政办公；加强部门工作计划实施的督察，提高工作效率。

（七）进行企业文化建设，理解企业文化核心精神，通过培训、文化墙、员工活动、日常例会、工作帮带等各种方式将企业文化带入员工内心，形成凝聚力

和战斗力。

（八）编制行政费用预算，严格控制行政办公、福利、活动及后勤费用。 （九）协助营销部，加强酒店宣传文案工作，统一宣传口径，提升酒店文化，促进品牌形象树立。

（十）协调对外关系，梳理重要部门，做好年度的公关计划。

（十一）落实日常工作开展，做到工作有计划，计划必完成，有需必有应，日清日结，上传下达，以饱满的工作热情和务实的工作态度，发挥好行政部对营业部门的保障支撑作用。

**酒店工作计划表五**

过去一年的工作，随着对公司状况的深入了解和自身的成长，我对人力资源部xx年的工作做了如下规划：

力争在3月前完成各部门任职资格体系的编制，包括：职位说明（岗位责任制）、任职要求。任职资格体系是人力资源部门进行招聘、考核及定薪的基础资料，非常关键。这个体系不能照搬其他企业的，一定要与各部门负责人进行沟通，制定出符合公司实际情况的任职资格体系，并能够持续沿用。

在年初制定公司定员、定编，并对现在人浮于事的部门人员进行清理，减员增效，这项工作完成后，人事部要严格按照编制和该部门的薪酬预算对各部门进行控制。同时，利用好各项招聘渠道，保障公司对人才的需求。

1） 因要配合绩效管理的开展，拟在xx年1月或2月对公司的主管级以上员工进行相关知识的培训。总结xx年考核工作开展的不好的原因，公司绝大部门管理人员对绩效管理不理解、不懂，没有他们的配合，做考核也是空谈。目前已在着手整理教案，会在年前上报林总。

2） 年前针对中层，做一个年度培训意愿调查，根据各管理人员的需要及公司的实际情况，安排好参加聚成培训的人员，并在培训前明确参训人员的培训目的，人事部注意考察培训内容的应用程度，将培训有效地和考核结合起来，使培训真正达到效果，由点扩散到面。

3） 公司培训师参与培训课后，必须在3天内拿出培训教案和计划，不同的课程对不同的人员进行公司内训，保证公司综合水平的提高，人事部负责对培训反馈意见进行调查并如实反馈。

4） 可在xx年组织公司中层参加一些户外拓展训练，通过户外的活动，锻炼并强化中层的团队意识。

5） 在公司派员参加培训的同时，可以进行员工的梯队建设，在该部门经理外出参加培训时，设一名助理代理日常事务处理，既能锻炼该员工的能力，也能提高该员工的积极性，为公司的发展逐步储备人才。

考核与公司经营目标挂钩，从总经理一级向下逐级延伸，副总经理及以上一级签定季度目标责任书，主管及以上一级签定月度目标责任书，内容涵盖经营指标、费用指标、阶段性任务指标等，根据各部门实际情况一一签订。考核期结束后，由财务提供数据，人事部落实考核情况，做到过程控制，及时将考核情况反馈给公司高层，并辅导各部门进行绩效面谈、找出问题，帮助部门实现沟通，以利于下一步工作的开展，并明确下一步的工作目标，进而促进公司整体目标的完成。

拟在xx年推行职能工资制，用薪酬体系作为调节员工工作积极性，增强公司凝聚力的手段，具体薪酬设计方案还有待完善，现不详尽表述，但会按照公司的预算严格进行过程控制，并对每月薪酬总额做出科学的分析，做到事前、事中的管理。

**酒店工作计划表六**

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”。对表现优异的员工设立优秀/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。

2.提高客房的卫生质量：加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、部长对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；部门经理或部长主管对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对临时清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，

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、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济、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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！