

酒店质检部工作计划

篇1：酒店质检部工作计划

加入质检部不已有数月了，针对证检部的工作也有了深深的体会。作为一位质检人员我们应当以身做责，为酒店起到带头的作用。全面负责酒店规范化营运和服务质量的提高。现将质检部 2018年的工作总结如下，质检部的主要职责是经过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监察、检查等保证饭馆管理目标的实现。不妥之处，请批评指正。

一、主要做法和工作思路保证质检工作有章可循，有标可依。

(一) 按照原拟订质检规范及奖惩条例履行工作。

1.履行的规范主要有《饭馆行业服务礼仪规范》等有关行业规范。履行的制度是《酒店管理手册》各部门文件《管理规范》《职工手册》及《质检奖惩条例》等。此外，开展质检工作。规范和制度的掌握上，始终坚持“结合实际、对标检查、公然公正、人人同等、视同一律”原则。虽然在当前有些制度还不够健全，但我们坚持一边检查工作一边完善制度，以使制度全部出台以后，为履行工作打下了基础，也为质检工作提供了参照依据。

2.坚持以酒店领导、质检人员、部门经理、部门主管四级检查相结合开展质检工作。

3.坚持“酒店领导重点检查，检查中。质检人员全面检查、部门经理专项检查、部门主管平时检查”四项内容相结合的

4.检查方式。即每月起码邀请总经理进行一次重点检查，由质检部、人力资源部、办公室以及随时抽调的其他部门质检人员每日进行全面检查，各部门经理根据自己的职责范围，对各业务项目进行专项检查，值班经理每日进行平时检查四项检查相结合，并做好质检记录，由质检部整理后根据《质检奖惩条例》下发质检通告。

(二) 做好定期对新入职职工的培训工作。

1.对每一位新入职的营业部门职工的培训。保证有独立上岗能力，以减少部门的压力。同时让职工理解其所在岗位的重要性，提高职工的业务知识和岗位技术。

2.坚持以引导教育为主、处分为辅的原则处理检查中出现的问题

对第一次出现的经过我们引导可以纠正的以及对责任部门或个人独自无法解决的一些问题，质检过程中。将经过口头通告责令其现场整改或辅助协调停决，回头再做检查，一般不会办理，而关于多次强调的一些问题，多次屡教不改的一些问题以及直接影响到公司的平安、顾客满意度以及违犯公司规章制度的一些问题，都会下发质检通告进行扣分办理，质检通告一式三份，质检部备案一份、人力资源部绩效查核一份、责任部门参照整改一份。

二、取得的主要效果推动了酒店质量管理体系的成立。

(一) 质检工作的开展。

质量管理是公司管理的中心，质量是公司的生命。所以，质量管理体系的成立体现了以顾客为中心的原则，使酒店的管理更科学、更规范、更有效，同时经过合理的资源配置，使我服务质量等各个要素的形成过程都处于受控状态，预防质量事故、减少内耗和除去平安隐患、达到节能降耗和提升服务质量的目进而保证酒店目标、指标的实现，促使酒店健康发展。这里我要特别说明的凡是一个规范的公司。不会因为地区的差别而改变其标准。

(二) 服务质量提升方面起到有力的推动作用

凡是客人看到必需是整洁雅观的凡是提供给客人的必需是平安有效的凡是职工见到客人必需是热情礼貌的至于质检工作对服务质量提升的推力有多大，严格履行饭馆服务的三个黄金标准。想各部门应当深有体会，特别是营业部的领班更有讲话权。大到部门工作次序的调整，小到墙上的一个螺丝洞，地上烟灰我都不会放过。都要进行纠正，同时也引得了客人的好评。

(三) 内耗控制方面起到积极的作用

更为关注酒店的财产管理，经过质检。设备设备的维护颐养、节能降耗以及易耗品的控制，更为关注目标任务的完成。财产管理方面，要求做到财产定期盘点，责任到人，及时修理，防备报损;设备设备维护颐养方面，要求做到平时维护，即损即修，定期颐养，尽可能延伸其使用寿命，节能降耗方面，要求做到加强宣传引导，实施量化管理，责任区域到人。易耗品控制方面，要求做到易耗品出库数据控制和鼓励二次回收利用以及各部门目标任务的落实情况，质检人员确实起到敦促、监察和引导作用，可是为实现我能耗控制目标，还需要我全体职工的共同参与，才干在内耗控制方面起到更大的作用。

三、主要存在问题

1.工作量特别大，质检队伍力量缺乏。一方面是若要切实做好质检工作。不亚于其他职能部门，当前的质检队伍明显在精力上有点跟不上。另一方面是质检工作的性质比较特殊，主假如依据规范及制度给大家挑缺点，一项冒犯人的工作，大家压力比较大，不愿意参与质检，面对困难有所退却。

2.进入次序化的质检工作才刚才起步，我们质检人员的自己业务素质还不能知足开展质检工作的需要

3.由于培训较少，制度还待进一步完善。

4.工作中职工重个人利益，轻集体利益现象比较多，对证检工作的重视水平不够，认识有偏见。

5.虽然质检工作的思路已经基本理清。但质检工作的落实还不够全面，履行力不够。

篇2：酒店质检部工作计划

回顾20xx年酒店在国际、国家整体经济相对艰难的情况下，在酒店领导的坚强领导下、酒店全体员工的努力下，还是圆满完成了集团公司下达的经营指标。

展望20xx年国际、国家经济形势的转好、集团公司根据酒店的实际能力和集团公司整体目标给酒店下达了合理的指标，酒店领导研究之后对目标的完成充满信心，酒店把整体目标划分到各个部门，各个部门在细分的基础上制定了年度计划。

从酒店整体经营、管理目标和酒店领导的思想指导下结合本部门的实际情况，质检部20xx年度工作计划做如下安排：

一、加强酒店服务质量的监督、检查力度，及时有效的发现和解决存在的问题，并对一些问题进行总结分析，做成案例并反馈到酒店。

我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到四星级的标准，这点将是20xx年酒店工作重要的一年，也是酒店经济再创辉煌的一年。

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，在新的一年里加强服务质量监督、检查工作，以期提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的四星级酒店。

二、做好酒店质检部培训工作：酒店质检部作为一个监督、检查部门对本部门人员个人素养、专业知识、职业道德由较高的要求，这就需要加强对本部门员工的培训;同时为了能让酒店员工提高个人职业素养、职业道德、专业知识和对酒店规章制度的理解和遵守，需要对他们进行相关培训。

培训可以是部门内部相互交流、轮流培训，也可以是部门间相互培训。

三、对上年度质检工作总结中存在的不足：在分析的基础上改进或者改正，进一步提高质检的工作业务水平和工作效率。

篇3：酒店质检部工作计划

XXX年质检部工作在行政办领导的英明领导下取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在2015年，我们将本着创百年石浦的愿景，全面围绕弘扬光大非遗文化，创新发展绿色效益的公司使命，树立超越、和谐、严谨、优质的企业核心价值观，继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实

际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。

结合2014年工作实际，2015年质检部计划重点做好以下工作。

一、加强与各部门沟通，转变质检工作职能。在2013年工作的基础上，新的一年我们将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身业务素质。质检工作对从业人员自身要求较高，必须具备较为全面的业务素质及良好的个人修养，同时，为响应酒店领导号召，质检部2014也将积极向职业化转变，力争不断提高质检工作水平。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。

作为监督检查的职能部门，质检部工作是富于挑战性与一定的工作难度的，没有好的工作方法，很难保证工作的有效开展，2014年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

在新的一年里要深入细致的做好思想工作，并制定周密的工作计划，督导检查制度落实情况。宽严结合，严中有情，谦虚谨慎，忠于职守，加强责任心，勇于承担责任，敢于接受挑战，把成功当激励，把困难当考验，扎实有效地完成上级领导下达的各项任务。

新的竞争，新的考验在等着我们，我们坚信酒店在各级领导的正确领导下，在酒店全体员工共同努力下，我们的明天将更加灿烂辉煌，胜利永远属于乐于奉献、开拓进取的我们

篇4：酒店质检部工作计划

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，新的工作任务任重道远。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***年质检部工作总体规划如下：

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。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。

二是细节化。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，工作就更谈不上了。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，2005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。

4、完善开拓培训的资源：培训不能拘泥于在课堂上讲授，形式要多样化。包括进行培训游戏、多媒体培训，甚至走出培训课堂。利用各种途径完善培训的资料库，搜集培训资源，包括要求部门定期提供培训案例，搜集有关的书报资料和网络资料等等。

5、***年度的培训工作将从以上四个方面着手，努力提高员工员工的意识，提高培训的专业化，充分与质检的结合，开拓培训的资源。***的培训大纲也会根据以上内容进行制定，做一些有用的，员工感兴趣的培训。

篇5：酒店质检部工作计划

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：

一、酒店质量检查组织网络：酒店质量检查小组(简称质检小组)由领导小组和工作小组组成，负责酒店各部门服务质量及工作质量的检查、监督，并提出整改意见，进行跟进考核。

(一)领导小组：组长：总经理副组长：副总经理组员：财务总监、总经理助理、总经理助理、质检培训部经理、大堂经理(二)工作小组：组长：副总经理副组长：质检培训部经理、大堂经理组员：行政总厨、工程部经理、全部经理、房务部经理(冯)、总办副主任、人事经理、中餐厅经理、西餐厅经理、大堂副理、大堂副理

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：

1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店星级的划分与评定释义》前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店星级的划分与评定释义》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。

篇6：酒店质检部工作计划

一、加强酒店质量管理,健全完善督查制度,运用科学化的管理方式,使管理工作有章可循、有规可依.

- 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.

二、抓好质量管理工作,不断提高质检的业务水平和管理水平.

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.

三、质检部要与各部门进行良好的工作交流和沟通.

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.