

最新酒店客房部工作总结(汇总10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店客房部工作总结篇一

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

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酒店创收、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酒店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、工作成就

学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店客房工作人员的专业素养，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用的力度。

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，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：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。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，能为酒店节约一笔不少的电费。

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。

领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、工作存在问题

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。交接班时由于考虑不周，认为

小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、明年工作计划

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进酒店健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。多学习其他东西，充实自己。

酒店客房部工作总结篇二

一、xx年我部完成了以下工作：

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对象交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数

据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，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。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。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

12. 规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服

务档次。服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉。我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

13. 改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化。在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬。总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标。为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务。同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人。xx年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离。

14. 提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施upsall方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这种销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

15. 确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时

间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

16. 与宅急送公司合作，为客人提供更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

17. 提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放“环保卡”，指住店客人若需要更换床上用品，即将“环保卡”放置在枕头上或床上；卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了2.4万元的布草洗涤费。

二、在xx年里，由于各种原因，还有许多在计划之内但未完成的工作，他们是：

1. 将塑料洗衣袋更换成布制洗衣袋搁浅。从环保、经济角度考虑，准备将今年所有客房都换成布制洗衣袋，起初是用报废床单加工而成，但不耐用，不美观，若购买新的布制洗衣袋一次性投入会很大。

2. 商务楼层客用品未更换。为提高商务客房的档次，酒店曾对其商务楼层装修一番，重新装修过的客房其配制的客用品还是老式的，原本从现代酒店发展趋势及经济角度但又不失档次的客用品考虑，如将客用洗发水、沐浴液换成盒装挤压

式，但这一计划因价格原因未能与供应商谈妥而搁浅。

3. 技能大赛由于人员变动频繁，只举行了管家部。

4. 部分酒店岗位制服未更换。根据计划，今年预备将餐饮、客房部、销售部一线部门及保卫部、工程部二线部门的员工制服进行更换，但遗憾的是由于酒店资金问题，根据紧轻重原则，只更换了餐饮的厨师服、迎宾服，客房部的前台接待员服、行李服、商务中心文员服，销售部销售代表服、文员服，工程部工程人员服装，剩余的其它岗位未更换。

5. 设施设备维保计划未落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，仅此还是相当不够的，但是由于历史原因，年初，我部欠员工累计存休达1562天，如不加以解决，恐会给员工带来工作上情绪，同时会给酒店带来经济上的损失，为此，我部利用淡季时间加紧安排员工补休，目前我部员工累计存休仅为297.5天，消耗掉了1264.5天。

三、工作上的不足之处及体会。

1. “请即打扫”牌数量不够，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2. 员工的受训面狭窄，只局限于管区和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

制卡系统老化，使接待员的工作效率降低。

4. 卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工

作不如人意。

5. 外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

四、在xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信 58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或建议的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起(截止12月 19日)。无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是为我们做为酒店人享用不完财富，在xx年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程理体系工作更加趋于成熟、完善。

酒店客房部工作总结篇三

- 1、负责前厅、布草间、客房部人员的全面工作。
- 2、贯彻执行总经理及部门经理下达的各项工作任务和工作指示，组织和主持部门日常业务和每日工作例会和接受特殊指示。
- 3、审阅和指示客房部和个人呈交的各项报表及各项申请。
- 4、履行总经理授予的各项工作任务和工作权力。处理所辖部门的日常业务和事务工作，负责检查、监督部属管理的工作，向下级下达工作任务指示。
- 5、根据本部门的实际情况和工作需要，增减员工和调动其工作。
- 6、对客房的卫生服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行。
- 7、根据具体的接待任务，组织、调配人力。掌握布置规格和

要求。

8、每天巡视客房按照检查表检查房间是否达标，客用品是否齐全，并将维修房及时保修，检查房间达到清洁标准后将其置换成可售房。

9、及时汇总核实客房状况，并向前台提供准确的客房状况。

10、对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备。发现损坏或故障及时保修。提出设备更新、布置更新计划。掌握好日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

11、接到客人的特殊要求要尽力满足，处理客人投诉并及时向上级汇报。

12、对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。

13、经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。

14、对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

15、认真填写报告，并确保客人遗留物品的失物招领工作。

16、执行上级交给的其它任务。

酒店客房部工作总结篇四

一、上半年取得的主要成绩

(一) 主要指标预计完成情况

1. 经营考核指标

从上半年经营情况来看，实际完成不是很理想，正常的话应该是可以完成经营指标的。

2. 管理考核指标

顾客满意度达标，无宾客投诉。

(二) 工作的创新做法和成效

1. 修改了部门《安全责任书》的具体内容，做到安全责任落实到个人。安全工作层层落实，从人人做起，为确保宾客人身、财产安全奠定了有利的基础。

2. 为了进一步提升有声服务，出台了《今天你问候了吗?》执行表，要求每位员工在下班前反省一下当天的有声服务做得怎么样，标上相应的符号，以鞭策员工相互监督、相互勉励，将这一礼仪风尚能传承下去。

定良好的基础。

4. 延续去年人员紧缺的问题，在四月份生意持续爆满，楼层、房务中心及会议人员在缺编20%的情况，拆东墙，补西墙，把所有的管理人员压到一线操作，一度造成几乎是无法运转的危机，这是前所未有的现象。所有人员持续加班加点，上下齐心协力，共度难关。这是多年来最为艰难的一次。

5、各楼层增加了消毒间，客房杯具清洗、消毒工作有序地开展。

6□

二、存在的主要困难和问题

(一) 今年人员缺编更为严重，到目前仍旧缺编20%，没有任何缓解的迹象。当然其它酒店也存在同样的问题，其中客房部楼层服务员是严重缺编的工种。为了稳定员工，保证客房的卫生质量，一些酒店一是现在基本是淋浴房，工作难度较大，

房间数已减少到11间左右；二是超房数的提存已达到8—10元/间。

(二)由于人员严重缺编，管理难度急剧加大，一度存在不敢管、管不下去的现象，这也严重影响到了服务质量。

三、下半年工作思路和重点

(一)工作思路

范服务，为规范化、标准化、制度化操作奠定良好的基础。

2.加强包床技能练兵，提高专业技能，为明年的技能大赛奠定基础。

3.继续加强有声服务的培训，提升有声服务。

4.以精细化管理为原则，按照“四个凡事”的原则，健全台帐，做到心中有数。力争预算更为细致周全，细化到月份，以便精确地核算营运成本，避免以往实际与预算不一致的现象。

5、根据《星级访查规范》，修改完善《部门务实管理手册》。

(二)工作重点

1.完善《务实管理手册》，附上相片说明，易于员工理解与掌握，进一步提高标准化操作。

2.进行操作制度的培训，明确各项操作的考核制度，全面铺开规范化操作考核。

3、加积极补员，加强员工队伍稳定建设，保证对客服务。

酒店客房部工作总结篇五

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在xx年开创一个好的局面，更为了比xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。

3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

酒店客房部工作总结篇六

紧张而忙碌的上半年马上就要结束了，回顾部门上半年的工作，有很多的收获和体会。为了下半年部门的工作更上一层楼，总结一下上半年工作中的得失很有必要。

客房部作为一个服务性部门，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。上半年，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年初下达的任务。

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门上半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，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是公寓的利润。在这方面洗衣部做的`比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。

在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在较大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放到一起洗涤的物品尽量的放到一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，较大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增多了，但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增多客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人明确提出需要在给客人补充，节约了水能源。

废物利用，将报废的床单该成内枕袋。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

酒店客房部工作总结篇七

紧张又忙碌的20xx年随着冬季的临近，又将走完最后的旅程，回顾这一年的工作，客房部全体员工在杨董事长和两位老总的带领下，部门全体员工认真完成各项接待任务，使各项工作得以圆满的落实，我现在以工作汇报的行式对这一年的工作做以下的总结：

间平均房价为：262、77元/间。今年比之去年下降了将近50元/间，客房的总收入下降了300多万。今年客房总的收入还不是很理想，在20xx年还要继续努力。望在20xx年能将客房整体的出租率提高8%点。

- 1、客情接待，部门在20xx年，陆续做好以市各级领导、、各个会议客人，以及散客等，确保各个接待活动的顺利进行。
- 2、在8月份，部门明确部门各岗位的工作职责及工作流程。
- 3、配合采购部完成整个楼层的绿植采购，以及整体的放置布置工作，并落实日常的基本维养工作。
- 4、为预防霉季给工作带来的不便，部门经总经理的要求，落实联系地毯供应商对3--8楼的公区进行了地毯的铺设工作，很大程度上改善了楼层的感观和舒适度。
- 5、在夏天客情高峰来临前，部门完成了所有客房及公共区域内纱帘的清洗工作。

6、联系外包公司对客房qp室的木地板做了更换调整并对墙纸进行更换使得恍然一新。

7、持续联系外包杀虫公司对酒店做好全年的灭虫工作。

8、洗衣房对客用棉织品洗涤程序进行了调整，使客房的棉织品洗涤效果有所提高。

9、落实日常基础的pa打理工作，（主要是地毯的洗涤和石材保养）

10、为确保酒店的评星组复星通过，部门及时落实基础的“六常法”布置工作及各项工作台账的建立。

1、客房主要管理人员的交替接班工作，确保了客房各项工作能够顺利的开展。

2、部门新增了一名客房主管，该员工上岗后能很好的协助部门经理完成日常的管理工作。

1、年后，配合工程部完成客房所受损坏的卫生间各智能马桶等的维修工作。

2、协助工程部对公区及房间内的墙纸做了修补工作。

3、配合工程部完成楼层所有房间的锚眼工作，确保客房完好的隐私性。

4、配合工程部完成房间内窗户拉锁环的安装维修工作。

5、配合工程部完成卫生间玻璃镜的安装工作。

6、大堂吧和五楼会议室内新增了一个无线wifi

7、加强日常对客房整个区域设施设备的检查，密切与工程做好联系，积极督促与跟进工程的维修进度，确保设施设备的完好性。

1、积极督促部门员工准时参加酒店组织的各个公共培训课的内容，并在平常的工作中将以强化。

2、部门根据每月的质检案例情况，严格制定部门每月的培训主题和培训内容，分班组的从礼节仪表培训到业务技能培训，力求在日常工作更好的提高部门人员的综合素质和实践操作技能。

3、本人参加了由酒店协会举办的全市酒店学习交流从中受益匪浅。

4、根据保安部的要求在日常工作着重对员工开展酒店内可能发生的应急预案的培训工作并要求部门员工对基本的知识点做到人人过关。

1、部门从整体的成本利益出发，为做好部门的各项成本控制，要求每个员工都树立良好的节能意识，做到及时的光灯，关电视，关水龙头等等工作习惯。

2、对退房后房间内，能回收的消耗品做到及时的回收工作，如梳子盒，浴帽盒等的重复使用，，杜绝浪费的不良习惯。

3、及时做好vip接待过后的水果、鲜花的收集整理工作，在高客情的时候，随时做好重复利用。

4、严格控制宾客消耗品的领用量，定期对各个工作间做好检查，发现有物品存货多时，及时考核相关的员工。

5、洗衣房内的水电、洗涤剂的控制，在洗涤量不是很大的情况下，会使用小洗衣机对织品进行清洗，有些抹布能手洗的

就督促员工用手洗，以此来节约洗衣场内过分的浪费现象。

1、在20xx年客情高峰期，客房员工在查房的速度及准确性上，严重存在着问题，给总台的退房及客人带来很大的被动性，部门在明年力求攻克这一工作难题，确保良好的对客服务。

2、与总台的日常沟通，各信息的畅通性还不是很好，在日后的工作中，还有待继续磨合，希望通过部门全体的努力，能使这项工作提高。

3、客房现有基层管理水平还不够，现有各岗位领班主管及本人自身的工作技能及管理水平还不是很完善，希望在明年能带领现有的管理人员通过培训、店外知识的了解等，能上一个台阶。

4、客房pa打理工由于人员的站位还不太到位，这在明年还的加大培训引导员工以能更好的服务客人。

5、客房清扫员工的整体素质不够高、有些员工很缺乏基本的酒店服务意识，虽经部门多次的培训，提醒，在日常工作还是经常会犯这样那样的纪律性问题和主动服务意识薄弱，在20xx年，部门将现有的人员进行整合。力求将客房清扫队伍的素质有个大的改观。

一．抓好内部管理工作

1，管理人员以以身作则

要求各级管理人员靠前服务，靠前指挥，增强管理人员自我约束能力

2，稳定员工队伍

严格按制度要求员工，奖罚分明，通畅管理层与员工间的沟

通

3，提高工作纪律

经常对仪容仪表，考勤，纪律情况等进行检查及时发现问题解决处理问题公平，公正，公开。

4提高员工能动性，发挥创造性

及时调整部门各项激励措施鼓励员工拓宽思路，创新服务方式

二．做好成本费用控制

1，客房易耗品

坚持日出库日结算制度，部分品种逐步向可重复使用方向靠拢

2，能耗控制

控制客房空调的开启，在保持温度的前提下减少能耗

3，科学使用洗涤剂

加强科学配比和使用，减少对设备物品的损害，增加棉织品和各项设备的使用周期

4，合理回收充分利用

加大回收利用物品，充分发挥员工能动性，最大化回收物品的回收率

三．客房设施设备计划性维修

与工程部积极配合，利用客房淡季对设施设备进行维护改造。

在过去的一年的营运中，虽然团队客源也是较去年有了所增加，但整体收入不是太理想，所以部门经过总结，唯有不断的提高部门每个员工的业务技能、工作效率、提高整个部门的对客服务水平，才能创造良好的口碑效应，从而带来更大的经济效应，为此，本人一定协同部门员工在20xx年，兢兢业业，善始善终的做好每一项工作，做到尽善尽美，确保完成计划任务。

酒店客房部工作总结篇八

一、卫生管理方面。

- 1、在打扫客房卫生间的时候，不按规范操作，拿浴巾擦卫生间的地板马桶。
- 2、随意把抹布上的脏水拧到地毯上。
- 3、把打扫房间的垃圾，不按规范操作，图方便直接放在客人通道楼梯口，导致污浊脏水流到地板上。
- 4、物品间旁电机房随意堆放杂物脏乱不堪。
- 5、客房部服务员随意占用酒店资源，把收集来废弃物随意堆放楼梯间，占地面积达7平方左右。俨然如同一个临时收废站。
- 6、门头、门板、地线有积灰污渍。
- 7、值班布草间私人物品摆放凌乱，卫生不佳。
- 8、客房‘麻将’没有做到清洁消毒。（理由反正客人还要用）

二、客房服务员素质培训、业务操作方面；

- 1、上班时间大声喧哗接打私人电话，影响客人休息。
- 2、易耗物品，清洁用品使用不当，用量控制较差，造成不必要的消耗。
- 3、当班时间精神状态不佳，普遍抱怨身体不舒服，头痛头晕，心烦状况。（很有可能是更年期症状要多加关注!）
- 4、衣柜门板不洁，有浮尘。
- 5、床铺叠不匀称，不合格。
- 6、有些客房里的漱口杯不按照规定套纸套。工作马虎。
- 7、吸尘器未跟工作车，工作车摆放不到位，挡在客房门口，不合规范。
- 8、地毯有乌斑杂物，每一天都不能坚持吸尘。
- 9、工作态度不端正，不服从上级领导安排，工作推诿，牢骚太多，甚至故意顶撞。
- 10、对上级领导不礼貌，搬弄是非，阴谋设计排除异己，情节严重。

三、总结；

在工作中用心主动，进而才能为客人带给优质的服务。周到的服务和干净、整洁的房间才能收获客人的好口碑。因此我们应规范操作。提高服务人员的业务水平，和协调发展奖惩有方；对员工设立奖励制度。奖励的目的；既要使员工得到心里及物质上的满足，又要到达激发员工用心工作的目的。

对员工设立惩戒的制度；惩戒的目的；既要促使员工工作达标，又要保证酒店和员工的共同利益和长远利益。

酒店客房部工作总结篇九

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我然而十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的然而酒店管理，但然而一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的然而酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自己十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要然而跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但然而第一天的工作真然而让我受不了，开始对自己一向坚持的事情产生了怀疑，但然而师父一向都在鼓励我，她总然而说什么事情都要坚持，只要一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不然而她的话我就应该不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的'餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但然而令我感到高兴的然而，酒店的员工大都都然而那样的热情友好，他们并没有因为我们然而实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但然而的“辛苦了”都会让人感动，总台然而一个酒店的门面，然而客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日

常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的然而作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但然而要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自己的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对x酒店的发展做出自己的努力。期望x酒店的明天越来越好。

酒店客房部工作总结篇十

我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作. 通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况作工作总结如下：

- 1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量. 为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训. 培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等.

- 2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换. 严格执行《三级查房制度》. 酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品

配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部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。加强员工的节能意识，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查退房后拔掉取电牌3做房时关灯关空调4定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、客房设施能否达到规定的`使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

5、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，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。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。

合理安排楼层服务员的值班、换班工作.做好各项接待、安排工作,工作期间发现问题应及时处理,有疑难问题应及时上报领导.加强对设施设备的检查和维护保养,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,做好楼层的安全、防火、卫生工作.以身作责,监督、检查楼层服务人员做好服务工作.做好服务工作的同时抓好思想工作,做到团结友爱、相互帮助、共同进步.切实履行职责,认真完成上级交办的其它工作.努力做好本职工作.

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.

今年春节来得比较晚,情人节和春节都在二月份,所以与往年同时期相比也显得更为忙碌一些,为此,客房部也积极采取了相应的惠客措施.现将今年二月份个人工作总结报告如下:

1. 节日期间对老客户的回访,赠送水果、干果等慰问活动.
2. 做好个人工作计划,做好员工节日的休息安排,除保证正常的工作之外,最主要的是做好春节的接待工作,保证用餐房间的卫生情况.
3. 节能降耗.客房部在xx年12月份低值易耗品出现上升状况,所以客房部在xx年1月份采取相应的措施,全体员工签署保证书,保证不拿、不浪费酒店的一次性用品,努力回收一次性用品,为酒店节约现节约,采取的相应措施也得到了一定的成效□xx年1月份,相对于xx年的12月份,根据房间的比例节约了近2800元整.这是客房部的员工共同努力的结果.
4. 人力资源的调整.调整了2文员,由于2名文员提出辞职,春节过后离职,为了不影响客房xx年旺季时的接待工作,新年过后马上进入3月份,还有一个月的时间进入旺季,在培训新的员工上存在新一系列的问题,所以我们及时补招了2名文员,在淡季时对员工进行培训,以便于以后的工作.辞退一名员工,

此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响xx年客房部的整体工作，给予辞退。

5. 设施的维护保养. 本月将20xx年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008、3026、3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018、3019挡风墙冬季特冷，在20xx年应考虑做保温墙。

一月来, 在经理的正确领导下, 在同事们的积极支持和大力帮助下, 较好的履行行李员职责, 圆满完成工作任务, 得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定. 总结起来收获很多.

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作.
- 2、做好考勤、签到工作.
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作.
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导.
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作.
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作.
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步.
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩, 但是还有许多差距, 应该向更高的标准看齐,

努力做好本职工作