

2023年客房半年工作总结(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

客房半年工作总结篇一

20xx很快就要过去了，新的一年即将到来，作为宾馆的总经理，我又更大的责任继续往前走，以下是我对今年一年的总结：

使宾馆经营实现效益的态势。市场经济就是效益经济。作为宾馆总经理，首要责任和工作，就是要为所领导与管理的宾馆企业创造良好的经济效益，使宾馆效益和利润化。

随时牢记自身的重大责任，牢固树立效益意识，在激烈的宾馆业市场竞争中立于不败之地。运用所掌握的专业知识和管理才能，调动一切能调动的人、财、物、信息等社会资源力量，为实现宾馆效益、服务而努力。抓好宾馆效益，追求和实现宾馆效益利润，是总经理的领导责任和工作责任。

作为宾馆发展、规划、决策的总指挥，是宾馆的灵魂人物。从上任的`那天起，就应该为宾馆制定出年度、甚至更长的战略发展目标和发展蓝图。在一个宏观的战略发展计划下才能使宾馆企业的经济效益、社会效益、品牌塑造等得到不断进步、发展、提升。科学而实事求是的制定宾馆长远发展战略目标，不但是总经理的责任和义务，也是宾馆能长远发展的基石和航标。无论签约时间的长短，就应该忠诚于所服务的宾馆企业和业主，制定出宾馆长远发展的战略目标，尽到自己的责任。

宾馆发展的良好状态要具有优良的品牌形象、品牌知名度和品牌声誉。用品牌的力量来扩大宾馆企业知名度，用品牌的影响力来占领客源市场，用品牌的无形资产来获取经济效益。作为宾馆总经理，不断塑造和提升所管理宾馆的品牌形象，是应该思索和推进，并付诸实施的工作责任。宾馆的品牌塑造是一个系统而综合的工程体系。他包含了宾馆的经营宗旨，服务理念□vi形象识别系统□ci营销推广体系，良好的社会公众形象、优质、高效的服务形象等等。树立强烈的品牌意识，并积极实施和推进品牌战略。只要拥有了自己的强大品牌，才能在激烈的市场与客源竞争中，形成自己的竞争优势，才能使宾馆企业长远发展。

宾馆企业同样是具有“体制结构、经济结构、文化结构”的社会体系。完善宾馆的文化是一位都必须做好的工作职责。作为宾馆的行政长官，必须用共同的价值观来凝聚每个员工。并激发他们的服务智慧、创新智慧、经营智慧，为企业创造良好的工作氛围，所带领的团队，要文化定位鲜明、企业学习氛围浓郁、创新精神强烈、且目标精神高度一致的团队，也是一支具有强大战斗力的队伍。

善于经营于管理，在一手抓经济效益提升的同时，另一手还要抓好宾馆文化的塑造和建设。尤其要注重宾馆三个层面的建设和经营。

一是注重宾馆第一层面——“表层文化”的管理：即宾馆硬件设施、建筑风格、装修特色、服饰文化、服务文化的管理。

二是注重宾馆第二层面——“管理文化”的建设：即宾馆管理思想、管理制度、管理体系、管理方法的建设。

三是注重宾馆第三层面——“精神文化”的塑造：即宾馆价值观、经营宗旨、企业精神、服务理念、行为准则的塑造。而这三个层面的文化，又必须是附于宾馆管理人员和服务人员才能发挥作用。所以，塑造团队文化精神是宾馆的一项重

要职责。

客房半年工作总结篇二

“年光似鸟翩翩过，世事如棋局局新”一转眼，我来到xx酒店客房部已经过去了半年的岁月。这半年的时间里，不仅我自己的变化大，酒店的发展也变化很大。为了给我上半年的工作做一个完美的终结，也为了更好的开启我下半年的工作，我在此，做了一篇关于20xx年上半年我在xx酒店客房部作为一名服务人员的工作总结。

20xx年xx月xx日，来到xx酒店进行试用，就开始了我作为一名客房部员工的工作之旅。一开始的时候，因为刚来xx酒店，不仅对自己的本职工作不太熟悉，就连对xx酒店的工作环境都是不太熟悉的，还因为我自己粗心大意的毛病。导致我在那个时候，犯下了很多的错误。比如，经常因为打扫错了房间而被主管批评，经常因为给错了顾客房间钥匙，而耽误了顾客的很多时间，经常因为不知道怎么回答顾客的咨询问题，而让顾客产生了不耐烦的情绪。等等这些问题。但是到了后来，在我的积极努力改正之后，我就慢慢不再犯那些低级的错误了。在这个期间里，也要多感谢我们客服部主管对我的鼓励和包容，他虽然有时候会严厉批评我，但是他也是对我抱有了很大的期望。每每在批评过后，都会耐心的指导我怎么去解决这件事情。

在他的帮助之下，我开始去认真的熟悉关于我们酒店里每一套客房的价格，基础设施，和特点的情况，好让我在回答一些顾客问题的时候，能够显得既专业又流畅。我开始用心的保管好客房的钥匙，看清楚钥匙之后再给顾客，并且及时的做好顾客住房的登记记录。我开始认真且负责的去做酒店各个楼面的巡查，检查他们的门，锁等基本情况，在巡查的过程中，我尽可能的去记住每个门牌号对应的位置，让我不至于在找房间的路上浪费过多的时间。我开始严谨而细心的对待

我每一次客房的打扫任务，把主管对我们培训当中，让我们在打扫房间时需要注意的事项都记在心里，把客房都仔仔细细，里里外外的用心打扫一遍。

所以，在我上半年的后一半段时期里，我的进步还是挺快的。我也因此收获到了主管的很多表扬和赞赏。但是在下半年的时期里，我依旧要再接再厉，让自己变得更加的优秀和努力。

酒店客房表扬信集合八篇

酒店客房员工辞职报告

酒店客房的表扬信

酒店客房辞职申请书

酒店客房表扬信四篇

酒店客房部辞职报告

酒店客房部主管竞聘书

客房半年工作总结篇三

首先我代表物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

我管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况x小区交钥匙将近一

年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作--保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作--日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修

结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、绿化管理

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

客房半年工作总结篇四

尊敬的各位领导同事们大家好.

一、非常感谢领导的信任和同事们的大力支持，我担任客房主管深知主管的责任和义务，我一定不辜负大家的期望，努力工作，和员工打成一片和谐共处，共同为酒店的发展尽心尽责，克服时限。

二、根据自己所管辖的客房部职责范围，我把客房部所做的努力和存在的问题做一些分析和总结。

三、其次为了在新的一年里我们客房部的工作能够有新的发展再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法，结合平时的工作实际，对存在的问题做出如下阐述。

1. 本人作为客房部主管专业知识运用不够，缺乏创新精神。为此我本人就必须加强创新理论学习，提高自身服务管理素质，熟悉本部门的各项管理制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2、在日常的待客服务过程中，员工的服务技能不够到位。要到位就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识。对新员工做好辅助工作，制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并且待客服务做到：热情、主动、礼貌、耐心、周到。

3在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。要把这些缺漏补上，

就必须控制物资。加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费。控制成本费用。酒店有些设施设备有些老化，需要针对性的对客房进行维护和保养。提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯去渍，合理安排地毯洗涤。

4、客房卫生的检查制度落实不够

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生服务质量。务必保证每间客房保持最佳状态。实行逐级负责制。员工对所清

洁的房间负责，主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查。对当值每位员工清扫的房间全面的督查和检查。坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

总之，在新的一年里，我必将一如既往地客房部经理的直接领导下，协同领班与员工和谐相处。帮助员工提高工作质量和服务质量。树立团队意识，全力以赴把工作做得更好。力争在新的一年里为酒店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝戴斯酒店在新的一年里生意兴隆，财源滚滚。祝大家新年愉快，合家欢乐，万事如意！

客房半年工作总结篇五

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

xx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是

一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

客房半年工作总结篇六

一、经营方面：二零零五年客房完成的营业总额为14**17.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较二零零四年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板

笔的费用;三是面积有限,不便于摆设客人所想的摆法,人数多的会议接不了,人数少的会议又闲费用太高,建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;四是供客人休息的场所没有,而且会议室周围就近的洗手间只有一个,还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人,属于小型会议室,其不利因素在于:一是没有定制多种桌套,如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子,桌子是拼凑而成,可定制多一种桌套便于更少人数来开会;二是没有音响设备。

酒水方面问题:个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高,还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间,调查了深圳个别酒店客房的酒水情况,作了相应调整,将开心果取消,把苏打水更换为王老吉,此举略有成效,使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面:

服务质量在零五年里保持比较稳定,对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份,出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高,人员流失比较严重,新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体,缺乏团体意识,以及欠缺基层管理人员的正确引导,基于这些因素,部门开展了一系列的内务整顿,首先是从老员工的心态入手,多做思想工作,让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色,让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度,达到手把手的以老带新,另外,在不断的梳理投诉中,发现了问题的另一因素,在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务,不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视,走了两个极端,没有让宾客体会到宾至如归的感觉,部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训,再加上管理人员的亲历亲为,在后期避免了此现象的恶化,得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合**市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和 vod 的一体操作，从而使客人可以在房间里收看

到更多自己喜好的节目;6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内),并且打印感谢函,以答谢客人对本酒店的信任和支持,确保客房的续住率稳步提升,收集更多的宾客意见,便于酒店及部门进行有效的整改;7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗,加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面:

在零五年里,部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等,针对员工工作效率和工作质量,在标准上制定了相关硬性明文规定,如:查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等,还针对宾客历史投诉,整理出了许多案例,不断的给员工进行理论培训,并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛,以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工,以留住更多的优秀员工,鼓励全员争当部门骨干,但是为了不影响员工的休息,部门培训又制定了相应的措施,在培训周期,每周培训不得超过两天,每次培训不得超过两个小时,以确保员工的正常休息,不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面:

零五年里,部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处,值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况,影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况,部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库,造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放,加上负责部门仓库人员的更换,新员工的责任心不强,对物料的掌控能力不好,多次出现了物料短缺,针对此情况,部门实行了部长兼管责任制,把仓库划分为一个部长管理,经理不断的抽查,从而在此后的工作中避免了类

似情况的出现。

六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访**市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

客房半年工作总结篇七

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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕公寓的中心工作和管理方针，按照公寓的总体目标和要求，以队伍

为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入都有了较大的提高，超额完成了学校下达的经营指标，下面对部门的工作进行一下总结：

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企业创收、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学校在年初给我们下达的任务。截止到十月底，公寓完成325万元的收入，其中客房部完成收入：181万元，收入和去年相比都有了一定的提高。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，这样一来在很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，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透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、节省一度电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加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

1：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。

2: 客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3: 响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4: 废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5: 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。

6: 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。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的，工作总结《客房部主管年终总结》。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：

只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦心人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

6：对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

7：组织员工积极加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等活动。

1：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4：管理人员的综合素质有待提高。

- 1: 重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。
- 2: 每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。
- 3: 将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在大厦的预算之下。
- 4: 加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

1. 建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

2. 针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

二、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

三、不断充实自己，提高自身综合能力，重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。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。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

客房半年工作总结篇八

尊敬的各位宾馆领导，各位同事大家好：

***生态宾馆从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到宾馆领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取

保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与宾馆宾馆领导的关心和同事们的支持是分不开的，宾馆就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护宾馆宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在宾馆必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

客房半年工作总结篇九

20xx年的寒假，对我来说是有特别的纪念意义的一个寒假。因为，在这个寒假，我干了人生中的第一份工作，赚了我人生中的第一桶金，这两个第一，对我来说有着特别的意义。虽然工作的时间不长，赚的钱也不多，但是我很欣慰，自己的能力得到了锻炼，对生活有了更清楚的认识，以后在一些问题上也会理解父母，花钱也会更理性。

接下来就说说我的这份工作吧，虽然只是个兼职，但是在我心里和正式工作一样重要，我想如果我能把这份工作干好的话，以后我也会干好其他工作。我在富平县的秦正酒店找了一个客房服务员的工作，其实也就是一次实习的机会。我学的专业是旅游管理，而我的专业主要涵盖酒店、景区、旅行社三大块，所以我想利用假期在酒店实习，熟悉一下酒店各个部门以及各个部门的组织结构和运营情况。一般酒店是不会招临时工的，招临时工的话，会造成酒店培养的人才流失，这样的赔本买卖酒店是不会干的。可是凭我的能力又找不到合适的实习岗位，所以我只能求助于父母的帮助，爸爸正好有个朋友在酒店当经理，在他的帮助下，我在酒店找了一份临时工作。

既然我在秦正实习，那就有必要介绍一下秦正酒店的一些具体情况。秦正酒店是一家集旅游、商务住宿、餐饮、娱乐于一体的综合酒店。酒店位于富有繁华商业街之称的'富平县人民路中段，交通条件便利、地理位置得天独厚。酒店营业面积6000余平方米，拥有豪华客房80余间。同时设有餐厅、商务中心、足浴、棋牌室等多项服务，并拥有独立停车场。酒店的主要部门有客房部，餐饮部，工程部，保安部。酒店有一个总经理，和若干部门经理。我实习的部门是客房部，客房部主要负责客人的起居，客房部是酒店的核心部门，得客房者得天下。刚到酒店时，我还有一点小兴奋，当时许多事情我来说都是第一次接触，觉得很新鲜，又有一点好奇，以前老听老师讲酒店，真正到了酒店，才知道，哦，酒店原来

是这个样子，就像一幅画一样清晰的展现在我的面前，就这样，我揭开了酒店神秘的面纱。忘了介绍客房部的组织结构了，客房部由客房经理负责，客房经理以下是主管，主管以下是领班，领班以下是服务员，我也是其中一员。

第一天上班有一点小紧张，说话小心翼翼的，害怕出错，这可能与我刚到一个新的环境，稍微有点不适应有关吧。当时，一个年纪和我相仿，比我稍大几岁的哥哥来到我的面前，说：“你就是张闻达吧，从今天开始，你就在客房部上班了，有什么不懂的可以向我和其他人请教。”后来，我才知道，他就是范主管，人送外号“范跑跑”，可能是他和汶川地震时逃跑的那个老师同姓其他人才如此称呼他吧，不过，他人其实挺好的，在工作上兢兢业业，很少出差错，不以上级自居。我们酒店客房部的服务员都是女的，突然来了我一个男生，给客房部注入了一丝新的活力。我的日常工作是铺床，打扫卫生间，抹尘。刚开始的三天，我跟着范主管，他手把手的教我，我学的也很快，很快就掌握了铺床的要领，比如正规的铺床，要求要先把床拉出来，然后再铺床单，而且甩床单时的力度不能过大，也不能过小，过大会早成床单倾斜，浪费时间；过小则床单无法将床包住，正确的做法是应该先把床垫拉开，然后把床单甩至床头，两手分别收持床单一端，借助空气的力量，将床单甩平，然后包床。包床讲究内包45度，外包90度。铺好床之后，就该套被套，具体做法是，先将被芯套进被单里，然后和铺床的方法一样，甩被套，甩的时候力量可以稍大一点，最好一下就将被套甩好，甩好之后，就剩下给被套打角了，打角可以让床有骨感，增加床的观赏性。最后一个步骤是套枕头，相对能比较简单一点，所以就不说了。将枕头放好，铺好床旗之后一个床就铺好了。接下来就该打扫卫生间了，卫生间的镜子和浴门是卫生间的核心，所以在到扫的时候应特别注意，将瓶子中的玻璃清洁剂撒一些在刷子上，然后用刷子擦玻璃的表面，最后用刮刀刮去玻璃表面的水渍。

当卫生间做好了以后，用抹布把家具擦一遍，一个房间就算

整理好了。接下来就是主管和领班的工作了，他们负责查房，查好房以后，就可以改房态了，如果是脏房(vd)就意味着这间房需要整理和打扫后客人才能入住，如果是净房(vc),就意味着这间房可以入住，还有住人房(oc),表示客人在酒店停留的时间超过24h以上，一般的住人房需要打扫卫生。这些都属于酒店的专业术语，以前我根本就没听说过，看来酒店的水很深啊!我们酒店的房间主要有标准间、豪华套间、豪华商务间、情侣间四种，标准间有两张床和一个电视，豪华商务间除了一张床和一个电视之外，还有一个麻将桌，豪华套间比豪华商务间多了一个客厅和一台电脑，电视是大屏幕的液晶电视。情侣间除了没有麻将桌以外，其他摆设和豪华商务间没什么差别，穿单、被套、枕套、一律采用粉红色，给人以温馨，舒适的感觉，粉红色是能代表爱情的颜色，因此我们酒店的情侣间一直很受欢迎。

现在我已经离职了，可我永远也忘不了秦正酒店，是秦正酒店给了我一次展示自己的机会，我也忘不了我的师傅们—xxxxxxxxxxxxxxxxx她们让我改变了许多，以前有时我会偷懒，不叠被子，可是现在，我做床已经很熟练了，没有她们的无私帮助，我也许做不到。短短的三十天，通过与她们的相处，我悟出了一些道理：万事开头难，不论干什么工作，最重要的是坚持，最初的阶段可能比较累，不过只要过了最初的阶段一切就会变得顺利;团队的力量是无与伦比的，一个好的团队就好比一只战无不胜的铁军;不要老是抱怨别人，多从自己的身上找问题;和不同性格以及不同层次的人打交道，应该注意什么(这个问题我想征求一下各位的意见)。当然，在临别之时，总经理和我的部门经理给了我一点建议：一定要学好英语，尤其在一些高档酒店和外宾交流都得用英语，无论德国人，日本人还是泰国人，都会说英语，现在一些酒店百分之五十的外宾都是日本人，所以有机会的话也要学日语，不过，有时候用的不恰当，可能会造成不必要的误会，比如有的服务员在为外国客人服务了以后，讲了“not at all”，客人听了就不高兴，原因是“not at all”是在熟人或朋友的情

况下讲的，意味没关系，而正确的讲法应该说“you are welcome”□总之，学好英语很重要，你看人家李阳，搞个露天演讲就有好几万人来听，还有俞敏洪，新东方在全国各地开花结果，这两人可都是英语牛人啊，一个口语强，一个语法好。算了，就谈到这里吧，我的第一次实习，苦中有乐，挣了一笔微薄的银子，不足挂齿。