

最新酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结(优秀5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结篇一

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%□出租房间x间次，出租率x%□会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：（另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元）。

- 1、全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。
- 2、每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本持续住宿环境处于良好状态。
- 3、8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作资料、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。
- 4、利用社区活动，用心组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、

激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5、逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞能够临时带给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间带给饮料满足客人需求。

6、根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7、客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成状况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。

1、员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题就应能够避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2、员工岗位职责心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的潜质低。

3、员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能用心做些力所能及的事情。在无现场管理的状况下，工作效率比较低。

4、客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通潜质，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成状况不够理想。

5、布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起用心带头

作用。

- 1、制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟悉掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。
- 2、制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。
- 3、制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。
- 4、每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人带给更优质的服务。
- 5、一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处理。
- 6、本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，职责落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结篇二

首先，一年来在客房部全体干部员工的努力下，客房部日常工作有条不紊的进行，在待人待客和语言规范方面，大家在原有基础上都有一定的提高。这和大家平时工作中点点滴滴的努力分不开的。有人说过“认真就是能力，落实就是水平”是有一定的道理。因为我们客房部琐碎的工作要的就是大家吃苦耐劳、兢兢业业的劳动精神。客房部每一项工作的落实靠的就是大家一贯的认真、耐心、细心和周到的服务。在这里我感谢大家！谢谢！

20xx年在酒店领导的细心指导下和客房全体员工的共同努力下，客房完成营业总额为1832730万元，客房出租14675间次，平均出租率为43%完成计划目标任务的61%。

根据以上的数据，再结合年度分析，客房的总收入较20xx年有所下滑，下滑的原因有多种因素：1、自中央“八项规定”以后县里的大型会议活动基本不办、县直各单位接持各项消费都在简化、旅游流动人员也明显减少。2、饭店自身的硬件设施设备，部份过于陈旧，特别是地毯污渍太重加上墙纸脱落也给我们造成了一定的影响。

1. 本人作为客房部主管，就必须加强创新理论学习，与时俱进，提高自身管理服务素质，熟悉本部门的各项制度，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，员工的服务技巧不够到位。

那么，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、开源节流，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。酒店有些设施设备已显老化，需有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，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4. 客房卫生的检查制度多落实不够。

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生质量，就应该加

大客房卫生质量的督导力度，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`房间全面的督导和检查；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，我必将一如既往地刘总、胡总直接领导下，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，增加凝聚力，全力以赴，把工作做得更好，力争在新的一年里为饭店创造更好的社会效益和经济效益。

最后，祝乐业饭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！

酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结篇三

回顾这半年的.工作，我们前厅部在各位领导和同事的支持与帮助下，较好地完成了自己的本职工作。酒店前厅部现有员工xx人。通过不断的学习培训和员工自身的努力，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，像xx□xx□和xx在礼节礼貌，仪表仪容及岗位技能方面都有了一定的进步。下面总结回顾一下前厅部半年来的工作情况。

截止20xx年6月30日，酒店上半年累计营业额为xx元，完成了山半年预计收入的xx%□其中签单占总收入的xx%□团队接待占总收入的xx%□散客接待占总收入的xx%□共出租客房xx间夜，其中散客xx间夜，团队xx间夜，平均房价为xx元。上半年月平均入住率为xx%□

众所周知，前厅部历来都是宾客第一印象和最后印象的发生地，前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管

理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，半年来针对礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧等方面制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年五、六月份对前厅部所有员工进行了长达两个月的培训，力争使员工保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，为客人提供优质的服务，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

服务技巧是我们一直以来的培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们提前让接待人员相互磨合，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

前厅部是酒店组织客源，销售客房，为客人提供各种服务的一个综合性部门，具有服务项目集中、服务范围广泛的特点。由于本人接手时间不长，通过与前厅员工的沟通交流，发现前厅工作还有待完善之处，将在今后工作上不断努力，力争使我们酒店的前厅服务备主动、热情、耐心、细致、高效的水准，让客人确立良好的第一印象，给客人以宾至如归的深切感受。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧

密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结篇四

20xx年主要负责陶瓷事业部(开发技术员工艺技术员)铜阀门事业部(仓管)的招聘，目前均已到位。采取的招聘渠道较单一，只有网络招聘和内部推荐。7月份面试与接待的共218人，录用28人。8月份，负责办公类人员10个岗位，在科长和小訾的协助下，目前录用9人。普工技术类，负责精铸部和品保部，到位的仅1人。8月份共搜集简历100份，邀约20个面试，接待84人，目前录用25人。

我的方法是：

- 1，向我们部门的同事和领导学习。
- 2，和同行业人员交流。
- 3，和用人部门沟通，向他们讨教。
- 4，在晚上有空时间网上寻找资料如招聘手册啊等等。经过这些，我慢慢开始掌握了一些面试的技巧，沟通技巧等等。经过领导的指导，我开始知道了人才储备，建立简历库。我也找到了个人觉得比较方便的方法，建立自己的人才储备，建立自己的工作qq群在空间上发布招聘信息，公司简介及其福利和公司的一些关爱员工的照片等等，让更多的人知道我们公司，了解我们公司。还有就是，我加入一些专业招聘qq群。在实践中，我也慢慢掌握了一些网上简历筛选和简历搜集的方法，提高自己收集简历的效率。

20xx年下半年我增加了工作量，定时在周围地区张贴招聘信息，按时更新集团内的招聘信息，及时发布网上招聘信息，

和广告公司联系准备一些招聘宣传资料。这几样工作中，我觉得自己在管理网上招聘做得不是很好，我没有规划好部门设置，部门的信息和职能等不够完整，在接下来的工作中，我将进一步跟进。在几个月中我学会了学会在工作中不断思考，不断发现存在问题并寻找解决方法，不断改进自己的不足之处。围绕着目标开展工作，通过每日小会不断思考和总结自己。我发现在领导的指导和培训下，我开始对招聘工作有了更深的认知，也发现自己的知识非常贫乏非常需要进一步学习才能把我的工作做得更好，才能较全面地提升自己。部门的一些培训课程给了我一个学习和努力的方向，给了我平常工作很大的帮助。我真的很庆幸有这样的一些课程和指导。

一，我将侧重于深入学习公司的产品知识，公司的制度、企业文化(了解同行业内的产品、管理、规模、企业文化等知识。

二，深入了解所招岗位的工作职责(方法看招聘需求表，向用人部门了解，到车间了解)。

三，在工作中和学习中，不断提升自己的面试技巧，邀约技巧。

五，提升自己的必备工作技能，近期内侧重于提升自己的沟通技能，分析能力，人际交往能力，电脑操作能力(方法，2周看一本书,向领导和同事学习，每天不断总结自己，业余查找办公软件操作知识)

新的一年即将来临，相信在20xx年中，招聘工作会做得更好!

酒店客房主管工作总结个人 客房主管工作总结篇五

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

走访深圳市同档次酒店，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9%左右，月收入提高到12万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

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。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻

求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、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，培养部门的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、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。

十二、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。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、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。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确

保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

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，号召部门全员团拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。