

最新酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选(通用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇一

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！

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇二

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 客房主管工作总结优选篇三

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

1. 规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。2. 为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。为了提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3. 逐步提高部门所有员工及管理人員的综合素质，具体表现

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人員的管理意识。

并进行每周一次管理人员工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4. 制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5. 加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7. 卫生质量：

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8. 人员队伍管理

(1)：前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2)：在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4)：洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5)：建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

(6)：针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9. 节能降耗

(1)：加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2)：根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3)：对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4)：对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

(2)、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3)、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4)、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5)、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

(2)、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3)、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4)、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5)、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6)、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7)、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇四

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。

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!

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇五

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，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。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，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、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如

查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识。

把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

- 1、继续加强对各岗位的培训工作的，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划思想汇报专题，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

2.酒店主管年终工作总结

3.酒店主管年终工作总结

4.酒店主管的年终工作总结

5.酒店客房部实习总结

6.酒店客房部工作总结三篇

7.酒店客房部上半年工作总结

8.酒店客房部个人上半年工作总结

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇六

面对激烈的市场竞争，作为酒店客房主管，首先要作好的就是我们自己的工作，努力更上一层楼。下面把全年工作做一下总结和计划。

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90%左右，月收入提高到120万以上，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，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇七

客房领班的职责与职权 1. 职责

(1) 负责公关部、前厅部、客房部的全面工作，直接对总经理负责。

(2) 贯彻执行总经理下达的各项工作任务和工作指示，全权处理所管部门的日常业务。(3) 制定房务部门的经营宗旨和营业政策，组织和推动其各项计划的实施。

(4) 组织和主持各部门日常业务和部门会议，协调各部门的关系，使各部门有一个全局观念和整体感，目标一致地做好经营管理工作。

(5) 拟定房务部门年度的预算方案和营业指针。审阅各部门每天的营业报表，进行营业分析，作出经营决策和成本控制方案。

(6) 审阅和指示房务部门和个人呈交的报告及各项申请。

(7) 制定业务拓展计划，开展“公交”活动，进行市场销售。

(8) 参加总经理召开的各部门经理例会和业务协调会议，建立良好的公共关系。(9) 负责检查、监督部属管理的工作。

2. 职权

(1) 有权任免领班以下的管理人员。

(2) 根据本部门的实际情况和工作需要，有权增减员工和调动他们的工作。

(3) 有权向下级下达工作任务，向他们发指示。

(4) 有权处理所辖部门的一切日常业务和事务工作。

(1) 负责对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行，直接对客房部经理负责。

(2) 掌握所属员工的思想和工作情况，充分发挥班组长的作用，善于说服动员，作耐心细致的思想工作。

(3) 根据具体的接待任务, 组织、调配人力。对vip接待, 协助班组掌握布置规格和要求。(4) 每天巡视客房布置、清洁卫生、服务质量保持正常稳定水平。(5) 汇总核实客房状态, 及时向前台提供准确的客房状态报表。

(6) 对客房设施设备进行定期保养, 保证房内设备完好, 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。掌握号班组日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

(7) 主动接触客人及陪同人员, 了解客人特点和要求。

(8) 对班组处理不了的客人要求或疑难问题, 主动帮助解决或帮助联络。(9) 对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。(10) 经常检查所管人员的仪容仪表、礼貌服务情况。

(1) 负责对所管区域的清洁卫生情况达到酒店的标准, 保证服务质量符合酒店要求, 直接对客房部经理负责。

(2) (3) (4) (5) 掌握所属员工的思想和工作情况。

负责安排公共区域班次、工作时间和假日轮休。做好各项清洁工作的计划。

检查当班人员的仪容仪表。检查所管区域是否整洁、美观、发现问题及时纠正、处理。

(6) 检查所管区域的装饰品、公用设施设备是否完善, 保证能达到酒店的淘气。(7) 制定合理的清洁用品消耗限额, 控制清洁用品的发放。(8) 负责对与员工进行业务培训。

(1) 根据酒店客房(床位)数量, 核定各种布草的需要量和各种布草的替补率。保证布草能满足周转需要。(2) 检查实物摆放、库容、账目登记是否符合要求。监督按手续办理布草进行。(3) 不断完善库房管理制度及岗位责任。

(1) (2) (3) (4) 根据上级计划分配的任务，组织洗衣房努力完成各项洗涤任务。要保证按时保质完成各部门需要洗涤的布草及客衣、工衣。做好各部门布草及客衣、工衣收发工作。负责洗涤计划的制定，洗涤方法的编制。

(5) 对各部门，各类布草服装的洗涤时间，作出统一安排。

(6) 组织员工技术培训。

(7) 负责洗衣房的各种机器、设备的管理，并对这些机器设备进行定期维修保养。(8) 建立完善的洗涤、收发、计价、登记制度。(9) 必要时能代替工人洗涤事务。

1. 按时向有关部门提供客房预订情况及有关预测资料，直接对前台部经理负责。

2. 检查各项预订工作，完善订房核对制度，发现差错及时改正，确保预订的正确性。 3. 审核所有对预订房的要求，并亲自处理需要特别安排的订房事宜。4. 在职权范围内批准对预订宾客的承诺，并由订房员及时通知宾客。

5. 检查属下日常工作中是否热情耐心、细致负责，对有关宾客的信息数据，是否按规定程序处理。

6. 负责下属员工的业务培训。 7. 负责订房处的日常管理事务。

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇八

严查卫生质量，确保出售优质客房。客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我

们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提升。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为顾客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

（2）对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

（3）交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

（4）员工的业务知识和能力有待提升；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出

艰辛的努力才能实现。规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

酒店客房主管工作总结 客房主管工作总结优选篇九

尊敬的刘总、胡总、同事们，大家好！

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 客房主管工作总结优选篇十

光阴似箭，进入xx酒店工作至今已有三年了，不得不感慨，时间脚步永远都是那么快。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

思想上，自觉遵守酒店的的规章制度，坚持参加酒店的每次的培训。要求积极上进，爱护酒店的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能强烈的追求，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

工作上，本人自20xx年工作以来，先后在餐饮部、总台、房务中心等部门工作过，在去房务中心工作之前，酒店重新装修期间还参加酒店自办的培训，那时候是学习客房的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

记得，刚进餐厅时，那时候的酒店生意爆满，而我虽然是刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到酒店学习酒店制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，那时经理知道后常给我们开会，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，以给予工作上支持精神上的鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我成为一名合格的服务者，就样度过一年半的餐饮工作，让我收获最多的也就是在餐饮的时候，它让我了解到了人们最基本的交际场合中的礼仪，对待客人要热情、友好、耐心、周到。这也是我本人性格中所缺乏的、所没有的，也让我明白与同事之间相处也是这种精神。其实这也是改变不好性格的良好途径。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

不足之处就是情绪波动较大，不够温柔，我在今后的工作中一定会不断的锻炼完善自己，争取作一名优秀的酒店工作者。

严查卫生质量，确保出售优质客房。客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是

客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提升。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为顾客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

（2）对客服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

（3）交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

（4）员工的业务知识和能力有待提升；员工对相关业务知识

特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！