# 客房部领班年终总结模板

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-06-12

*工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性...*

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。为你准备了《客房部领班年终总结模板》更多范文，请持续关注工作总结频道！

>【篇一】客房部领班年终总结模板

　　转眼间进入xxxx大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导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。

　　做为一名餐饮部25楼的领班，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。

　　25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到，把任何能出现的问题想到去解决，时刻严格要求自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

　　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，前面还有很多的东西要等着我学习。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，过去的成绩以成历史，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，我相信自己，只要我想实现的我就会全力以赴的去做，哪怕不成功我也不会后悔。

>【篇二】客房部领班年终总结模板

　　房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

　　一、培训方面

　　根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。

　　二、在服务方面

　　服务方面，酒店制定的计划及已经实施的工作，及其效果进行描述

　　三、设施设备的维护及保养

　　四、产品的出品质量

　　房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

　　1、在卫生方面

　　房务部严格按照卫生标准对房间的物品进行消毒。

　　坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

　　2、房间清洁方面

　　为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

　　3、在安全方面

　　五、针对上面的总结，提出工作计划

　　然后最后一段总结全文

　　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。

>【篇三】客房部领班年终总结模板

　　XXXX年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，XX年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

　　（一）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高。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。

　　（二）服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

　　服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要

　　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高;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。

　　（三）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。

　　（四）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！

>【篇四】客房部领班年终总结模板

　　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：

　　一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。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山庄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、20xx年我完成了以下工作：

　　1、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。

　　2、开源节流，降本增效，从点滴做起。

　　客房部是公司的主要创收部门，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：

　　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，能为公司节约一笔不少的电费。

　　3、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。

　　4、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、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

　　1、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，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

　　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、设施设备维保计划未落实到位。

　　5、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、关于明年，我的计划是：

　　1、认真做好每一天的每一项工作。

　　2、细化服务措施，提高宾客满意度。

　　3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

　　4、规范管理，促进企业健康有序发展。

　　5、加强市场营销，不断调整客源结构。

　　6、认真做好上门散客的销售工作。

　　7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

　　8、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。

　　9、多学习其他东西，充实自己。

　　实践证明，随市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

　　在20xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

　　最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

>【篇五】客房部领班年终总结模板

　　时间定格到现在，亲历酒店客房工作从嗷嗷待哺的初级阶段过度到蹒跚学步慢慢步入正轨的全过程，我坚信部门的工作会随着酒店及集团的发展走向成熟，迈向腾飞。

　　一个人工作的能力随着时间的推移，形如逆水行舟不近则退，小进也是退。身为B座楼层领班，从房型相对较小、几乎没有VIP接待和客源除大型会议外均为散客三点来看，每天工作都应该是从容不迫、有条不紊的。然而过去一年的时间，除了年岁虚长给我的感触却是疲惫。疲惫之外应对这一反差有全方位深层次的思考，关于区域内人员管理总结如下：

　　一、从业心态

　　有没有将这份工作当作事业来做无可厚非，但可以确定我每天上班的心态都是积极的。我有一位在医院急诊科工作的朋友，在举国欢度春节的日子，人家面对的是身怀六甲喝混合农药的病人，而我面对的是心旷神怡喝可乐、雪碧的客人。相对于病人的生命和健康，我们负责的是客人的心情，提供干净整洁的房间，营造一种宾至如归、家外之家的感觉。

　　每当疲惫之感袭来，我总会想起我的这位朋友，人家一位弱质女子尚可不辞辛苦早中夜三班倒，对各种纷繁复杂病例的安康尽自己的一份力，我天天上早班，没有理由不把工作做到极致，给客人提供满意的服务。当然，我没有用这种心态同化每一位员工，让大家都有这么一种意识是我工作的不足，也是我以后应该注意的。

　　二、心理角色定位

　　作为一个基层管理者，对员工作出一定表率是必要的，对员工是否按既定标准和程序完成工作进行督导更有必要。可是大家大多看到的是我在及时调动布草、顺便帮着领一下酒水等，而鲜于从对讲机里听到我喊谁回来做返工。如果有一天由于身体不适某些事不能亲力亲为了，一些员工面容就会浮现一层淡淡的霜，连自己也觉得怎么是个这么一个蹩脚角色。所以人员管理过程中先有准确的角色定位了才能确保大家各行其事。意识到了这一点是不够的，必须渗透到具体的工作中去。我的这个渗透过程速度太慢，甚至有反弹。

　　当让一些返工多且稍显离谱的员工严格按标准完成清扫任务后，我心里有时冷不防会冒出“这还是原来的我吗”的疑问。找准定位后的坚定和这种坚定附带的技巧是我所欠缺的。矛盾是普遍存在的，矛盾也是推动事物向前发展的动力，要做的是抓住矛盾的主要方面，“我相信你，我喜欢你”并不完全体现在面对矛盾时回避、妥协和一味包容。

　　三、管理模式

　　如果说从业心态和角色定位是停留在独善其身层次的问题，那么管理模式就涉及到宏观体制了，当然这里是指我个人的模式。

　　简单的说，管理模式由管理理念、系统结构和操作方法组成，其中系统结构是固定的，我们各领班由于管理理念不同，在操作方法上也就呈现出不同。我曾固执地认为需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理，而这种行为模式要和员工通过大量的具体接触抽象得来。大家都知道人员流动性大从来都是客房工作的硬伤，人员不固定带来的是工作陷入车轮战的怪圈，一些持续性的工作交接稍不到位就会失去必要的衔接。

　　比如五一期间那个雨天，室内外气温差异大，6F工作间由于开新风机引来雨水从管道逆流灌注;在几乎全是退房的工作日，不及时分脏布草就不能保障第二天有足量的净布草周转，不清楚A、B收脏布草差异的员工忙于清扫房间，一个人面对工作间堆积如山的布草我曾陷入极度的孤立，怎么会有如此累人的工作?宏观体制是没有问题的的，如果理念出了问题那么思想有多远你就能迷失多远。需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理本身没有错，但单纯将管理对象理解为人是不全面的，是将人和事机械地分离了。

　　标准和程序都是前人智慧的结晶，能避免形形色色的人犯下种种疏漏。所以人员再流动也应将人和事的管理有机的结合起来，同样的事，不同的人来做也应保持相同的标准。

　　仔细来看，以上提到三点都有同一核心——沟通。

　　管理问题以前是沟通，现在是沟通，将来也是沟通。B座有间房门锁灯灭了还能扭动把手把门打开，前段时间楼上的员工觉得文员使用对讲机声音比平时小是对讲机送话孔让胶带粘住了，能及时发现问题这点我有信心，但沟通不畅不及时即使发现问题所在也得不到解决。这一点我深有感触。工作中有不解之处要和同事多对一沟通，在员工普遍存在的问题要集中起来培训一对多的沟通，领导交办事项或遇到棘手问题要和领导一对一面对面反复沟通。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找