# 客房部经理年终总结

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-06-13

*岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx客房部工作已满一年，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就明年的工作打算作简要概述。　　2024年我客房部做了一下工作：　　一：2024年对客房部总体来说是比较忙碌的一年　　首先是抓好了日常服务管理，...*

　　岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx客房部工作已满一年，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就明年的工作打算作简要概述。

　　2024年我客房部做了一下工作：

　　一：2024年对客房部总体来说是比较忙碌的一年

　　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2024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2024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。

　　二：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。

　　三：为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

　　总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在2024年还需要加大实操技能的培训力度。

　　四：开源节流，降本增效，从点滴做起。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。

　　五：坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围

　　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。

　　六：2024年将加强对员工的系统培训工作

　　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服务技能，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2024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

　　七：自身存在的问题

　　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!!!

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