# 最新客房部会议主管年终总结(8篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-07-03

*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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅...*

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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**客房部会议主管年终总结篇一**

其中散客营业额xx万，长包房营业额xx万元，会议室收入xx万元，其他团队及会议开房营业额xx万元。客房保健品纯收入xx元、客赔收入xx元、干洗衣物（外洗）xx件、纯收入xx元，水洗衣物（由宾馆消毒人员洗涤）xx件，收入xx元、给餐厅拨出早餐费用xx万元、软片洗涤费用xx元、以上数除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率xx%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的xx%、长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的xx%、（其中服务中心105间次，占出租房数的xx%，（xx月xx日开始入住），铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的xx%，（xx—xx月，xx月xx号又回来），洛阳石化440间，（xx—xx月份）占出租房数的xx%，天港1810间，占出租房数的xx%，房信1810间，占出租房数的12、4%），天房投资180间次，占出租房数的xx%，（xx月一日开始），中储油262间次，占出租房数的xx%，（xx月xx日开始入住），中石化51间次，（xx月、4、xx、xx月份）占出租房数的o、xx%。会议团队及其他出租间数1583间次、占出租房数的4%、会议室全年出租321场次，（其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次、）。

（1）年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

（2）任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

（3）为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来的回头客。

（4）开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用、客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20度、空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关、从而也提高了员工的节能意识。

（5）对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。xx月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的xx项评查内容都已过关，并得到核定等级a级的好评。

（6）努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

（7）为切实提高员工服务水平和业务能力，xx月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，xx月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

（8）做好会议接待服务工作会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

（9）在安全方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒、防止了传染病的传播、对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然、对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生、xx年客房无一例重大安全事故发生、（11）xx年客房工作中存在的不足：一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少、二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差、三员工人员流失及休病假严重、造成计划内工作不能按时完成、

（1）发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务xx务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

（2）对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如xx月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

（3）在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

（4）在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

（5）中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出xx位服务员，自愿申请免查房。

（6）洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造的经济效益。

以上是对xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**客房部会议主管年终总结篇二**

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

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20xx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20xx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。

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。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加大实操技能的培训力度。

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。

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。

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20xx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

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！！！

**客房部会议主管年终总结篇三**

20xx年客房完成的营业总额为元（其中住房总收入为xxx元、客房杂项金额为xxx元），月平均营业额为xxx元（其中月平均住房收入为xxx元，月客房杂项金额为xxx元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为xxx元，住房率为xx%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx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xxx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。

服务质量在xxx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，多做思想教育工作，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。

为了提高客房的出租率，酒店在xxxx年尾时下达了xxxx年的相关工作安排，其中有一项是将xxx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，取而带之的是活动玻璃门，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、结合深圳市电视收看情况，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。

在xxxx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型明文规定，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。

xxxx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。

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。

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。

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、xxx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xxxx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。

**客房部会议主管年终总结篇四**

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，取而带之的是活动玻璃门，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、结合深圳市电视收看情况，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。

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型明文规定，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。

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。

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。

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。

**客房部会议主管年终总结篇五**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的`工作自始至终紧紧围绕大厦的中心工作和经营方针，按照大厦的总体目标和要求，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mini bar、洗衣部的收入都有了较大的提高超额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收入也在整体上完成了大厦的预算。下面对部门的工作进行一下总结。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，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大厦管委会在年初给我们下达的任务。截止到十一月底，洗衣部完成收入：1，732，300、00元、完成预算123、30%，去年同期完成收入：1，595，777、86元，mini bar完成收入：683，790、00元、完成预算128、29%，去年同期完成收入：551，199、00元，康乐部完成收入：618，429、00元、完成预算100、07%，去年同期完成收入：734，674、40元，从以上的数据可以看出：洗衣部、mini bar的收入和去年同期相比都有了一定的提高，康乐部的收入与去年同期相比有所下降与我们大厦写字楼改客房，泳池内按摩房取消（每月租金1万元）及周围市场变化有关。

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大厦的利润。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、节省一度点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，部门先后有四人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匪浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。

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。

1：部门每周两次岗位英语的培训，使员工熟练的掌握一些日常用语，激发员工对英语学习的兴趣。

2：多名领班以上人员参加了中饭公司举办的“斯坦福”英语的培训。

3：4月请韩万国先生对部门所有员工进行了一次“如何提高服务质量”的培训，使每位员工对自己从事的工作有了新的感悟。

4：洗衣部组织员工参观其他兄弟酒店，把别人好的东西学习借鉴过来，运用到我们的实际工作中去取得了不错的效果。

5：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

6：洗衣部客衣组的员工每周作午休息的时间请培训部的老师结合实际工作，进行英语培训，取得了初步的效果。

配合饭店组织的各项活动，做好部门的工作：

1：在饭店举行的“服务之星”评比活动中，部门共有23人得到象征优质服务的小星星，康乐部的吕征和楼层的王垒分获第一和第三名。

2：积极配合“百日安全活动”完成安全检查工作。

3：对外围草坪进行重新的铺垫，美化环境。

4：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。

5：组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项活动。

6：部门两名员工通过了英语等级考试，李阳通过了高级考试。

**客房部会议主管年终总结篇六**

作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作 。

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质？要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1、 有些工作不够认真如查房？设施设备及卫生检查不是十分到位 。

2、 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家？还队员工松懈。

3、 自己管理水平和理论水平有限。

1、 积极认真配合经理搞好楼层日常工作、

2、 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点。教好每一个员工为饭店创造更高的价值。 今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系；为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下：

一认真学习、努力提高自身素质。 作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三细节决定成败。要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。 以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

**客房部会议主管年终总结篇七**

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。

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

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，把员工当成自已的亲人，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，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，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！

**客房部会议主管年终总结篇八**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。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、节省一度点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。

7、组织员工积极参加工会举办的乒乓球、扑客牌、拔河等项活动。

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。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕大厦的中心工作，努力完成管委会下达的经营指标的同时对部门的工作有以下的设想：

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。

一、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。

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。

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