# 2024年酒店客房部工作总结(二十一篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-10-08

*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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，...*

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店客房部工作总结篇一**

1.实习时间：20\_年7月4号20\_年4月5号

2.实习单位：深圳香格里拉大酒店

二、实习单位简介

深圳香格里拉大酒店开业于一九九二年九月，属于香格里拉集团，星级评定为五星级，与深圳火车站和罗湖海关毗邻，为香格里拉酒店集团在中国第六家酒店。酒店拥有多种类型客房522间，酒店还开设了三层行政楼层，称之为豪华阁。酒还拥有能容纳一千五百人作酒会用或五百人作餐宴用的大宴会厅，另外有七间适用于多种不同性质的会议或宴会的宴会厅。深圳香格里拉大酒店共设有六个餐厅，室外泳池和健身中心。酒店还配备商务中心、酒吧、商场、餐厅、桑拿按摩休闲中心、美容美发厅等娱乐设施和专用停车场，并为旅客代办相关旅游服务。形成了完善的“食、住、行、游、购、娱”配套服务功能系统。香格里拉秉承独特的亚洲式热情好客之道，本着以人为本的基本理念，始终如一地为客人提供物有所值的优质产品与服务

三、实习具体岗位及职责要求

我在香格里拉实习岗位为客房服务员，上过早班和中班。岗位工作内容基本如下。

1、早班

换床单、枕套、做床、清洁浴室、清洁地毯、墙壁和窗框家具抹尘、换毛巾、补用品、清洁衣柜、墙纸、天花板、空调风口、镜子和地毯尘、检查并补充酒水、收取洗衣、检查洗衣单、房号是否正确、填写每日工作报告表、负责保管楼层总钥匙。

2、中班

开夜床、当早班人手不够时、应协助早班工作人员做其他工作、完成所有指定的工作及清洁退房、必要时更改和补充浴室用品毛巾、负责对客人配加床、桌椅等、记录没有开床的房间并说明原因、每天负责清洁公共区域、保管好楼层总钥匙。

四、实习典型案例记录及解决方法

案例一

刚刚开始跟师傅两三天，就发生了一件深刻的事情。一天我跟师傅清洁一间房间，

客人在房间，这间房间特别乱，吧房和房间内都很乱，我师傅在清洁吧房，于是我就进去房间里面倒垃圾。后面，我师傅叫我把床上用品还有一件浴袍拿到工作间换新的过来。我没想太多也没检查就把这些拿去工作间从布草口扔下去了。很快我们就把这间房打扫干净了。我们跟客人告别顺便帮客人关好门就走了。晚上就接到经理给我打电话叫我和师傅一起去派出所协助调查，客人说我们把她的手机弄丢了，她说她的手机放在浴袍口袋里。我和师傅坐八点钟从酒店回来的员工车到酒店，酒店的保安经理和我们一起去罗湖村派出所协助调查。我和师傅被弄到不同的询问室，他们问了我很多问题，这对于乍踏上社会的我特别害怕，我心理想，拜托你不要再问我了，我什么都不记得了，你再问我就要哭了。那时候多希望爸爸妈妈能在身边呀!就这样被问了差不多两个小时，后面按了手印，这还是我人生第一次按手印，感觉就这样莫名其妙被抹了黑点，心理很难过。回到酒店去保安部写了事情过程，同样按了手印，这件事情总算有了个了断。自从那以后，我在清洁客房的时候都会格外的小心，每件浴袍的口袋我都会摸一两次才放心扔下去，也许这就是一朝被蛇咬十年怕井绳吧!服务行业就是这样，总是觉得自己已经做得最好了，但还是不经意被客人投诉的，所以还是得吃一堑长一智吧!案例二

我们酒店经常会有印尼人旅游团。印尼人的特点是，每次来都会弄得房间很脏，都会打包房间免费的物品，都喜欢加体重秤。这次来的印尼人特别多，一层楼26间房全部都是他们。那天中午12点左右他们即将都要退房了，九点多左右一下子就来四五个服务，说要加体重秤的，那天刚好我自己一个人在一个楼层，服务多根本应付不过来，而且都是加体重秤的，还要下去库房下面拿，叫库管送一下上来也不愿意，所以我就特别烦，我想，反正他们马上都要退房了，所以我就跟他们说体重秤都借出去了，现在库房没有体重秤，等一下要是有的话，就给他们送过去，他们也同意了。我觉得这样做没什么错的。后面我将这个告诉主管，想不到主管把我说了一顿，说我不应该这样和客人说话，我们要尽量满足客人的一切要求(除了非法的要求之外)。突然觉得做服务员真的很委屈，客人错了也不能骂，他们要求很多，你也要不耐烦的对他们好，要微笑着和他们说话，真是很累。经过这次实习，以后都不想做服务行业了。从那以后，我也很讨厌印尼人。

五、实习心得及体会

从20\_年7月4号到20\_年4月4号，整整九个月的实习终于结束了，不论是

煎熬还是享受，通过这次实习，或多或少都一定的收获。

通过实习，我比较全面的了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了行行色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻的了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会、融入社会。

我的实习岗位是客房服务员，通过这个岗位的工作我体会到以下几点：

1、我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外客房部的管理者都是从基层服务员一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，丝毫不疏忽，从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

2、实习让我对社会有了新的概念，这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫。我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来。

3、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲服务质量无疑是企业的核心竞争力之一是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识。

4 、工作独立处理能力提高，通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题、有不懂得应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

**酒店客房部工作总结篇二**

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分会议，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。

(5) 履行总经理授予的各项工作任务和工作权力。

▲客房部主管的职责

1.客房主管的职责

(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vlp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) 汇总核实客房状况，及时向前台提供准确的客房状况报表。

(6) 对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，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。掌握号各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) 经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。

(11)负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

(12) 执行客房部经理交给的其它任务。

2.公共区域主管职责：

(1) 负责对所辖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) 掌握所属员工的思想和工作情况。

(3) 负责安排公共区域服务班次、工作时间和假日轮休。

(4) 做好各项清洁工作的计划。

(5) 检查当班员工的仪容仪表。检查所辖区域是否整洁、美观，发现问题及时纠正、处理。

(6) 检查所辖区域的装饰品、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。

(9) 指导和检查地毯保养、虫害控制、外窗清洁等专业工作。

(10) 完成客房部经理交给的各项临时任务。

3布草房主管职责

(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。

(4)督促做好防火安全工作。保证布草符合卫生质量要求。

(5)培训员工掌握库房管理的基本功

(6)做好报废布草的回收再利用工作

(7)负责员工工作情况的记录、考评工作。

4洗衣房主管职责

(1)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。

(2)要保证按时保质完成各部门需要洗涤的布草及客衣，工衣。

(3)做好各部门布草及客衣、工衣收发工作。

(4)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。

(10) 负责安排洗涤班次，合理调配人力及其它行政管理工作。

订房主管的职责

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。

**酒店客房部工作总结篇三**

客房部领班工作职责

1、负责前厅、布草间、客房部人员的全面工作。

2、贯彻执行总经理及部门经理下达的各项工作任务和工作指示，组织和主持部门日常业务和每日工作例会和接受特殊指示。

3、审阅和指示客房部和个人呈交的各项报表及各项申请。

4、履行总经理授予的各项工作任务和工作权力。处理所辖部门的日常业务和事务工作，负责检查、监督部属管理的工作，向下级下达工作任务指示。

5、根据本部门的实际情况和工作需要，增减员工和调动其工作。

6、对客房的卫生服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行。

7、根据具体的接待任务，组织、调配人力。掌握布置规格和要求。

8、每天巡视客房按照检查表检查房间是否达标，客用品是否齐全，并将维修房及时保修，检查房间达到清洁标准后将其置换成可售房。

9、及时汇总核实客房状况，并向前台提供准确的客房状况。

10、对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，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。掌握好日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

11、接到客人的特殊要求要尽力满足，处理客人投诉并及时向上级汇报。

12、对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。

13、经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。

\_、对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

15、认真填写报告，并确保客人遗留物品的失物招领工作。

16、执行上级交给的其它任务。

**酒店客房部工作总结篇四**

20xx年，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况总结如下：

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次陪训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，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查退房后拔掉取电牌3做房时关灯关空调4定时的开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

5、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，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。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下的一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店客房部工作总结篇五**

客房部领班的工作流程是如何的

? 早7：40前，着装符合要求后，到所辖区域签到。查夜班工作记录。查阅离店房号、住客情况。

? 7：50开晨会，对前日的工作总结，对出现的问题提出新的要求，检查服务员着装，精神面貌。

? 8：00到达所管辖楼层，检查工作间卫生、清点物品(棉织等)督查服务员做好公共区域卫生并检查设备，及时向服务中心报修。

? 8：30准时到达经理办公室参加晨会。

? 9：20到达所辖区域，传达会议精神。 ?9：30至11：00巡查所辖区域，检查服务员的工作纪律，督导服务员工作。检查离店房、有客房不少于12间，并做好记录。

? 11：30至13：00打饭用餐休息时间，如有事情还要坚持立即处理。

? 13：00到达所辖区域。查看住客登记表，是否有未续房，提醒服务台员工通知客人到总台办理续住手续。

? 13：00至16：00为检查房间时间。

? \_：00到库房领取酒水，交服务员补入房间。

? 如房间卫生不合格要服务员及时返工，并做好记录。

? 下班前检查棉织品，督促卫生班服务员备工作车。

? 查看库房人员纪录，了解掌握本区域当天物品消耗情况。

? 16：00至17：00做工资，17:00向经理及主管汇报当天的工作，签退后下班。

? 注意和要求：

? 认真布置和检查计划卫生落实情况。

? 不许本段服务员脱岗。

? 认真做好每日棉织清点工作。

? 将检查房间的情况和时间写在服务员的工作报表上。

? 坚持每日检查所管辖楼层的每间客房(包括空房和维修房)。

**酒店客房部工作总结篇六**

客房部20\_年上半年总体运行平稳，在总经办的指导下，取得了一定的进步，同时也存在一些不足之处。具体总结如下： 一：进步之处：

1、 加强了制度化管理，做到有奖有罚。本部门从20\_年年初开始

重新制定了部门奖罚制度，从日常工作中加强执行力度，对每天员工的奖分和扣分情况及时进行登记和公布。并在每月的绩效考核中进行体现。

2、 加强了作业流程化管理，各岗位人员都制定了岗位职责，对每

个岗位的工作流程都制定了规范的文字流程。对新来的员工先发一些基本的资料，先进行基本的理论培训，对本部门及自己的岗位有一定的了解后再安排实操培训及跟班。

3、 定期进行部门员工大会和部门管理人员会议，加强了整个部门

人员的沟通和合作。客房部每个月进行一次员工大会，整个部门的员工一起坐下来对上个月的工作进行总结，对下个月的工作进行安排计划，对出现的问题进行报告，对公司新的规定及对部门的要求进行传达。另外每周一进行客房部管理人员例会，各管理人员对自己所负责的区域在每周发现的问题进行报告，部门经理对所有问题进行记录并安排落实。

4、 加强了客房的培训工作。客房楼层每周进行一次培训，培训的

内容由理论和实操交叉培训，对员工在岗位技能上有一定的提高。

5、 加强了层级管理，做到责任落实到位。本部门竭力推行层级管

理，一层对一层负责，所有员工有问题先向直接上司报告。另外做到分工明确，责任落实到人。

6、 加强了管理人员和员工的沟通。各管理人员对员工反应的问题

都有及时处理，对员工工作中出现的问题(特别是个别员工工作态度不端正的问题)都有进行谈心，对于教育了还不改的都有进行扣分或口头警告。

7、 客房部有多次员工拾金不昧事情。如：拾到现金、手机等，都

有及时上报并上交，没有发现有拾遗不报的事件。

二：不足之处

1、 工作效率还有待提高，虽然每周都有定期对员工进行培训，但

整体工作效率还不高，有待进一步提高。

2、 员工工作能力参差不齐。目前存在的主要问题是：真正能够灵

活顶岗、能够胜任重要客人的接待和服务、能够单独上晚班等综合能力比较好的员工很少，另外能够有可朔性，有强烈进取性的员工也很少。

3、 有个别员工工作态度还不够端正，需要进一步进行沟通、培训

和教育。

4、 执行力方面还不到位。有些工作方面都有进行安排，但在执行

的时候，在有些环节还落实不到位。

5、 因为本部门在接待服务过程中一些临时性的任务较多，另外客

房开房率也不稳定，管理人员在工作安排调动和分配方面还不

够灵活。

6、 基层员工(特别是客房服务员)流动性还是较大。因为新的员

工上岗需要有一段时间完全熟悉掌握该岗位工作职责。流动性大了就会对部门服务的稳定性和服务质量造成影响。

三：下半年工作重点及改进方向：

1、 加强员工的实操培训和工作任务明确分配，提高员工的工作效

率。

2、 员工的综合素质方面，只有加强培训和沟通，特别是领班对基

层员工的督导，以提高员工在实际工作中的工作能力。

3、 工作执行力方面，需要加强层次管理，所有工作从上至下层层

落实，并且责任到人。另外培训中加强流程化管理，让所有员工对自己的工作都按培训中的程序进行操作。

4、 需要加强员工的团队意识和主人翁意识。客房整个部门目前都

有分成几个不同的班组，这就需要进一步加强各个班组、各个员工之间的团结和配合。

5、 协同安监部、保安部加强对宾客和员工的安全管理和监督。

6、 客房楼层安排通宵班，晚上加强巡楼，对客人及其他突发事情

及时进行处理和报告。

7、 客房体育中心需要加强员工对体育设施的熟练掌握，加强巡查。

8、 客房所有的维修项目需及时报修，工程部没有维修好的需多跟

进。

9、 部门需要多加强和其他部门的联系和沟通，如：工程部、接待

部、餐饮部、保安部、综合部等。及时处理宾客、业主、部门员工发生的问题。

**酒店客房部工作总结篇七**

管家部20\_年上半年工作总结

一、 上半年取得的主要成绩

(一)主要指标预计完成情况

1.经营考核指标

从上半年经营情况来看，实际完成不是很理想，正常的话应该是可以完成经营指标的。

2.管理考核指标

顾客满意度达标，无宾客投诉。

(二) 工作的创新做法和成效

1.修改了部门《安全责任书》的具体内容，做到安全责任落实到个人。安全工作层层落实，从人人做起，为确保宾客人身、财产安全奠定了有利的基础。

2.为了进一步提升有声服务，出台了《今天你问候了吗?》执行表，要求每位员工在下班前反省一下当天的有声服务做得怎么样，标上相应的符号，以鞭策员工相互监督、相互勉励，将这一礼仪风尚能传承下去。

3.召集全体员工学习《星级访查规范》，通过学习与反思，开展批评与自我批评，寻找自身与“十佳”、“四星”的差距。力争将学习与实际工作紧密结合，为规范化、制度化管理奠- 1 -

定良好的基础。

4.延续去年人员紧缺的问题，在四月份生意持续爆满，楼层、房务中心及会议人员在缺编20%的情况，拆东墙，补西墙，把所有的管理人员压到一线操作，一度造成几乎是无法运转的危机，这是前所未有的现象。所有人员持续加班加点，上下齐心协力，共度难关。这是多年来最为艰难的一次。

5、各楼层增加了消毒间，客房杯具清洗、消毒工作有序地开展。

6、

二、存在的主要困难和问题

(一)今年人员缺编更为严重，到目前仍旧缺编20%，没有任何缓解的迹象。当然其它酒店也存在同样的问题，其中客房部楼层服务员是严重缺编的工种。为了稳定员工，保证客房的卫生质量，一些酒店一是现在基本是淋浴房，工作难度较大，房间数已减少到11间左右;二是超房数的提存已达到8—10元/间。

(二)由于人员严重缺编，管理难度急剧加大，一度存在不敢管、管不下去的现象，这也严重影响到了服务质量。

三、下半年工作思路和重点

(一)工作思路

1.按照《客房部务实管理分册》，对全体员工进行工作程序、 标准、制度、安全及案例的培训，力争人人规范操作、规

范服务，为规范化、标准化、制度化操作奠定良好的基础。

2.加强包床技能练兵，提高专业技能，为明年的技能大赛 奠定基础。

3.继续加强有声服务的培训，提升有声服务。

4.以精细化管理为原则，按照“四个凡事”的原则，健全台帐，做到心中有数。力争预算更为细致周全，细化到月份，以便精确地核算营运成本，避免以往实际与预算不一致的现象。

5、根据《星级访查规范》，修改完善《部门务实管理手册》。

(二)工作重点

1.完善《务实管理手册》，附上相片说明，易于员工理解与掌握，进一步提高标准化操作。

2.进行操作制度的培训，明确各项操作的考核制度，全面铺开规范化操作考核。

3、加积极补员，加强员工队伍稳定建设，保证对客服务。

**酒店客房部工作总结篇八**

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，毕竟离开学校步入社会工作是第一次，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了，

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这酒店客房部 客房部实习报告酒店实习报告里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗?我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。by

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟酒店客房部 客房部实习报告 酒店实习报告

练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢?所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想酒店客房部 客房部实习报告 酒店实习报告

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗?分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

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。

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。

20\_年部门完成了以下工作：

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。

由于各种原因，使部门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。

关于明年，部门计划是：

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，随着市场竞争的加剧，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20\_\_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!

**酒店客房部工作总结篇九**

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。首先先做一下本年的工作总结：

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。

明年的工作计划分为以下几大点：

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。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

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

针对以上的不足，本人的整改方案：

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。

4、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！

**酒店客房部工作总结篇十**

回顾20\_\_年的工作，本人觉得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。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。20\_\_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。

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。

**酒店客房部工作总结篇十一**

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用的同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

实习时间

20\_\_.\_\_.\_\_-20\_\_.\_\_.\_\_

实习地点

嘉兴市阳光大酒店

实习岗位

嘉兴市阳光大酒店管家部服务员

实习单位介绍

嘉兴市阳光大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

实习内容

在酒店管家部实习，上岗之前是要经过培训。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门领班李小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了管家部。经过几天的工作后，我发现管家部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习心得：

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰厚的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

这次实习让我对社会有了新的概念、新的认识，当我走在这座城市的街头，穿越于芸芸众生之中，我感觉到了自己的渺小，而这个社会是如此的繁杂、无边无际。在酒店实习过后，当我再次面对这大千世界，我的想法和观念是如此的现实，然而我的襟怀却不够宽广，我只能静静地去察看去感受去锤炼。但是我已经处于毕业的边缘，再没有校园作为我的庇护，我只能在残酷的社会中摸索，付出加倍的努力去赢取我的人生。

**酒店客房部工作总结篇十二**

时间过的真快，来到京泰龙酒店客房部已经快三个月了，回顾在这三个月的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,能够完成自己的本职工作,通过这三个月的学习与摸索,我在工作方式上也有了较大的改变,,现将日常的工作情况总结如下。

一、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但京泰龙酒店对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，但由于客房服务员因种.种原因有时会出现人员短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确。避免出现疏漏和差错，为客人提供优质的服务。

二、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己在工作方法和管理水平上还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

三、存在的问题

本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一我毕竟来到京泰龙酒店工作时间不久，许多工作我是边干边摸索，以致于工作起来有时不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位，在今后的工作中还要加强对工作细节方面的注意。

四、下半年的工作计划

1.积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2. 加强学习，拓展知识面，灵活运用自己的专业知识，在实际工作中，优化工作质量。

3. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人提供舒适的环境和优质的服务。

4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5. 对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

6. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

在接下来的日子里，我会更加的勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店客房部工作总结篇十三**

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：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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20\_年能做的更好!

客房部作为\_\_宾馆主要业务和形象部门，20\_年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。20\_年，客房部完成了如下工作：

一经济指标完成情况及一些数字的汇报：20\_年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元,其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入\_65元.客赔收入5346元.干洗衣物(外洗)67件.纯收入227元,水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件,收入1239元.给餐厅拨出早餐费用15.8万元.软片洗涤费用49517.9 元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20\_上半年出租房间数\_610间次,平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次,占出租房数的53.5%.长包房上半年出租房数6036间次,占出租房的41.3%.(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间,(1—5月份)占出租房数的3 %,天港1810间,占出租房数的12.4 %,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1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的o.34%。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.)。

二 管理指标及其他各项工作完成情况:

(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，迎来更多的回头客。

(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。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34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，7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，11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。

(9)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。

(10)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.20\_年客房无一例重大安全事故发生.

(11)20\_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.

三20\_年客房部工作重点安排想法如下：

(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、服务台服务、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，如一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1--2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。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20\_年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20\_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20\_年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

**酒店客房部工作总结篇十四**

20\_\_年的寒假，对我来说是有特别的纪念意义的一个寒假。因为，在这个寒假，我干了人生中的第一份工作，赚了我人生中的第一桶金，这两个第一，对我来说有着特别的意义。虽然工作的时间不长，赚的钱也不多，但是我很欣慰，自己的能力得到了锻炼，对生活有了更清楚的认识，以后在一些问题上也会理解父母，花钱也会更理性。

接下来就说说我的这份工作吧，虽然只是个兼职，但是在我心里和正式工作一样重要，我想如果我能把这份工作干好的话，以后我也会干好其他工作。我在富平县的秦正酒店找了一个客房服务员的工作，其实也就是一次实习的机会。我学的专业是旅游管理，而我的专业主要涵盖酒店、景区、旅行社三大块，所以我想利用假期在酒店实习，熟悉一下酒店各个部门以及各个部门的组织结构和运营情况。一般酒店是不会招临时工的，招临时工的话，会造成酒店培养的人才流失，这样的赔本买卖酒店是不会干的。可是凭我的能力又找不到合适的实习岗位，所以我只能求助于父母的帮助，爸爸正好有个朋友在酒店当经理，在他的帮助下，我在酒店找了一份临时工作.

既然我在秦正实习，那就有必要介绍一下秦正酒店的一些具体情况。秦正酒店是一家集旅游、商务住宿、餐饮、娱乐于一体的综合酒店。酒店位于富有繁华商业街之称的富平县人民路中段，交通条件便利、地理位置得天独厚。酒店营业面积6000余平方米，拥有豪华客房80余间。同时设有餐厅、商务中心、足浴、棋牌室等多项服务，并拥有独立停车场。酒店的主要部门有客房部，餐饮部，工程部，保安部。酒店有一个总经理，和若干部门经理。我实习的部门是客房部，客房部主要负责客人的起居，客房部是酒店的核心部门，得客房者得天下。刚到酒店时，我还有一点小兴奋，当时许多事情我来说都是第一次接触，觉得很新鲜，又有一点好奇，以前老听老师讲酒店，真正到了酒店，才知道，哦，酒店原来是这个样子，就像一幅画一样清晰的展现在我的面前，就这样，我揭开了酒店神秘的面纱。忘了介绍客房部的组织结构了，客房部由客房经理负责，客房经理以下是主管，主管以下是领班，领班以下是服务员，我也是其中一员。

第一天上班有一点小紧张，说话小心翼翼的，害怕出错，这可能与我刚到一个新的环境，稍微有点不适应有关吧。当时，一个年纪和我相仿，比我稍大几岁的哥哥来到我的面前，说：“你就是张闻达吧，从今天开始，你就在客房部上班了，有什么不懂的可以向我和其他人请教。”后来，我才知道，他就是范主管，人送外号“范跑跑”，可能是他和汶川地震时逃跑的那个老师同姓其他人才如此称呼他吧，不过，他人其实挺好的，在工作上兢兢业业，很少出差错，不以上级自居。我们酒店客房部的服务员都是女的，突然来了我一个男生，给客房部注入了一丝新的活力。我的日常工作是铺床，打扫卫生间，抹尘。刚开始的三天，我跟着范主管，他手把手的教我，我学的也很快，很快就掌握了铺床的要领，比如正规的铺床，要求要先把床拉出来，然后再铺床单，而且甩床单时的力度不能过大，也不能过小，过大会早成床单倾斜，浪费时间;过小则床单无法将床包住，正确的做法是应该先把床垫拉开，然后把床单甩至床头，两手分别收持床单一端，借助空气的力量，将床单甩平，然后包床。包床讲究内包45度，外包90度。铺好床之后，就该套被套，具体做法是，先将被芯套进被单里，然后和铺床的方法一样，甩被套，甩的时候力量可以稍大一点，最好一下就将被套甩好，甩好之后，就剩下给被套打角了，打角可以让床有骨感，增加床的观赏性。最后一个步骤是套枕头，相对能比较简单一点，所以就不说了。将枕头放好，铺好床旗之后一个床就铺好了。接下来就该打扫卫生间了，卫生间的镜子和浴门是卫生间的核心，所以在到扫的时候应特别注意，将瓶子中的玻璃清洁剂撒一些在刷子上，然后用刷子擦玻璃的表面，最后用刮刀刮去玻璃表面的水渍。

当卫生间做好了以后，用抹布把家具擦一遍，一个房间就算整理好了。接下来就是主管和领班的工作了，他们负责查房，查好房以后，就可以改房态了，如果是脏房(vd)，就意味着这间房需要整理和打扫后客人才能入住，如果是净房(vc),就意味着这间房可以入住，还有住人房(oc),表示客人在酒店停留的时间超过24h以上，一般的住人房需要打扫卫生。这些都属于酒店的专业术语，以前我根本就没听说过，看来酒店的水很深啊!我们酒店的房间主要有标准间、豪华套间、豪华商务间、情侣间四种，标准间有两张床和一个电视，豪华商务间除了一张床和一个电视之外，还有一个麻将桌，豪华套间比豪华商务间多了一个客厅和一台电脑，电视是大屏幕的液晶电视。情侣间除了没有麻将桌以外，其他摆设和豪华商务间没什么差别，穿单、被套、枕套、一律采用粉红色，给人以温馨，舒适的感觉，粉红色是能代表爱情的颜色，因此我们酒店的情侣间一直很受欢迎。

虽然我只在秦正干了不到一个多月，但是我收获颇多，秦正的员工与管理人员融洽的关系是秦正酒店高入住率的有效保证，而这种融洽的关系更体现在酒店的年终聚餐上，在聚餐上，每个人的脸上都充满了热情洋溢的表情，大家都有说有笑，不论是总经理，各部门经理，还是主管、领班，甚至是普通的服务员，共聚一堂，也许只有在这一刻大家才是平等的，就让我们忘记我们身份的差异，尽情的享受那一刻的快乐吧!总经理和经理纷纷向员工敬酒，感谢他们一年来辛苦的工作，而普通员工也纷纷回敬，气氛其乐融融。酒店客房部实习日记

现在我已经离职了，可我永远也忘不了秦正酒店，是秦正酒店给了我一次展示自己的机会，我也忘不了我的师傅们—\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，她们让我改变了许多，以前有时我会偷懒，不叠被子，可是现在，我做床已经很熟练了，没有她们的无私帮助，我也许做不到。短短的三十天，通过与她们的相处，我悟出了一些道理：万事开头难，不论干什么工作，最重要的是坚持，最初的阶段可能比较累，不过只要过了最初的阶段一切就会变得顺利;团队的力量是无与伦比的，一个好的团队就好比一只战无不胜的铁军;不要老是抱怨别人，多从自己的身上找问题;和不同性格以及不同层次的人打交道，应该注意什么(这个问题我想征求一下各位的意见)。当然，在临别之时，总经理和我的部门经理给了我一点建议：一定要学好英语，尤其在一些高档酒店和外宾交流都得用英语，无论德国人，日本人还是泰国人，都会说英语，现在一些酒店百分之五十的外宾都是日本人，所以有机会的话也要学日语，不过，有时候用的不恰当，可能会造成不必要的误会，比如有的服务员在为外国客人服务了以后，讲了“notat all ”,客人听了就不高兴，原因是“not at all ”是在熟人或朋友的情况下讲的，意味没关系，而正确的讲法应该说“you arewelcome”。总之，学好英语很重要，你看人家李阳，搞个露天演讲就有好几万人来听，还有俞敏洪，新东方在全国各地开花结果，这两人可都是英语牛人啊，一个口语强，一个语法好。算了，就谈到这里吧，我的第一次实习，苦中有乐，挣了一笔微薄的银子，不足挂齿。

**酒店客房部工作总结篇十五**

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，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

x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。

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。

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，最大限度地提高销售额。

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，随着市场竞争的加剧，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x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!

**酒店客房部工作总结篇十六**

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。

部门采取的几项措施：

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非浅，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。

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。

今年部门工作存在的不足：

5：部门每月定期举办业务知识的专项培训。

1：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

2：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

3：管理人员的综合素质有待提高。

明年工作的展望：

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。

4.开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定从中发现员工的操作非常不规范、不科学，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

7.开源节流，降本增效，从点滴做起客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在： ①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启;查退房后拔掉取电牌;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

明年工作重点：

10.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。

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。

5.设施设备维保计划未落实到位按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，

13.改变以往的开夜床方法，使我们的服务更具个性化、人性化在以往开夜床的基础上，我们又将自做的天气预报卡片和一些温馨提示卡片放置在客人的床上，如在欧洲、奥运会、欢乐节期间给客人送上一些当日的节目预告片，为在店客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的表扬总之，为客人提供超出客人期望值的服务一直是我们努力的目标为此，号召员工做一个有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握客人更为详实的资料，包括哪里人、来的目的、民族等等，才能提供针对性、有特点的服务同时服务创新需要发散思维，并懂得什么样的服务才能打动客人xx年我们这项工作做的虽然比往年有起色，但离创新服务还有距离

1.规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次服务体现于细节，小小的一封留言信，写的恰当、写的温馨会给人留下难忘的美好感觉我部以前的留言存在格式不统一、礼称不统一、同样的一件事不同人留言却是千差万别，为了规范我们的留言服务，今年，前厅、服务中心集中人员讨论如何将“留言服务”做的更好，最后形成了统一的写作模式，同类型的事，再给不同客人留言时，能保持一致，

8.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部门以《优秀员工评选方案》为指导，坚持每月评出5名优秀员工，每人奖励30元，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨今年11月份，酝酿已久的《管家部班组评优方案》开始实施通过评优，让一些先进的班组脱颖而出，一些在队伍中混日子的人员不再有栖身之地，不再默守成规，而是奋起直追每月将班组评优结果张榜公布，让各班组领班、员工更直观的了解到自己班组的成绩和所处的名次通过一个月的运行，取到了预期的效果

1、启动意见表：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。

l无论是宾客给我们提的意见又或是表扬，只要我们重视了，以正确对待，理应是我们做为酒店人享用不完的财富，在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程理体系工作更加趋于成熟、完善

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，

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，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十四、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。

**酒店客房部工作总结篇十七**

1、负责前厅、布草间、客房部人员的全面工作。

2、贯彻执行总经理及部门经理下达的各项工作任务和工作指示，组织和主持部门日常业务和每日工作例会和接受特殊指示。

3、审阅和指示客房部和个人呈交的各项报表及各项申请。

4、履行总经理授予的各项工作任务和工作权力。处理所辖部门的日常业务和事务工作，负责检查、监督部属管理的工作，向下级下达工作任务指示。

5、根据本部门的实际情况和工作需要，增减员工和调动其工作。

6、对客房的卫生服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行。

7、根据具体的接待任务，组织、调配人力。掌握布置规格和要求。

8、每天巡视客房按照检查表检查房间是否达标，客用品是否齐全，并将维修房及时保修，检查房间达到清洁标准后将其置换成可售房。

9、及时汇总核实客房状况，并向前台提供准确的客房状况。

10、对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，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。掌握好日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

11、接到客人的特殊要求要尽力满足，处理客人投诉并及时向上级汇报。

12、对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。

13、经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。

14、对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

15、认真填写报告，并确保客人遗留物品的失物招领工作。

16、执行上级交给的其它任务。

**酒店客房部工作总结篇十八**

xx酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一培训方面

1.每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2.集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3.每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5.房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1.上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2.上半年总体服务质量较稳定，1-5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况;在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑;在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3.专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4.岗位的销售意识不断增强，1-5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

5.常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

1.顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验;

2.5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导;

3.政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4.岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果;

5.对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四团队和人员方面

1.关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度;

2.组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力;

3.每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用;

4.在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标;

5.人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

1.岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验;

2.培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一;

3.卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高;

3.专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉;

4.员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生;由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况，;

5.员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳;

6.明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉;

7.个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1.着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力;

2.每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量;同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人;

3.继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量;

4.做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力;

5.开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能;

6.对新员工的培训和考核继续跟进，除了一对一的“师徒制”以外还要对他们进行阶段性的专题培训，如解决问题的能力，服务意识的提升等，起到检验跟班效果和增进沟通和了解的机会;

7.设立岗位教练，对适合的人员进行考核，由人力部或部门颁发证书，对熟练员工起到激励作用的同时也能提高他们带新员工的能力;

8.对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力;

9.继续做好500问和案例的培训，通过不同的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和能力;

10.继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声;同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

**酒店客房部工作总结篇十九**

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。

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。

部门采取的几项措施：

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非浅，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。

**酒店客房部工作总结篇二十**

店客房部实习报告本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理 ...

酒店客房部实习报告

本次实习主要是为了让我们对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，毕竟离开学校步入社会工作是第一次，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了，

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这酒店客房部 客房部实习报告酒店实习报告里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗?我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

从我在客房部这几天的实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来，对基层工作很了解，也很熟酒店客房部 客房部实习报告 酒店实习报告

练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。

我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说的摸不到头脑。施主们会用各种语气、方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受，新人都会经历这种心理时期。在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了，当然你肯定会觉得他们的方式太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢?所有这些都是自己的想当然罢了，现实不是想 酒店客房部 客房部实习报告酒店实习报告

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗?分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多的感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

**酒店客房部工作总结篇二十一**

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

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。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

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

房务部严格按照星级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。

xx年是酒店开业第一年，xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，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

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

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。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施设备的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

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

房务部严格按照星级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。ok房的出品要求领班严格按星级标准100%检查房间，主管50%抽查，经理20%抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表xx大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了xx大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意

房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

五、在经营方面

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程、e龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到11月低，房务部完成收入498.43万元，实现利润345.03万元，平均出租率保持在72%左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌 谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位!

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