# 客房员工的年终总结感悟10篇

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-06-21

*客房员工的年终总结感悟范本10篇客房工作总结可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以正确认识以往工作中的优缺点。下面小编给大家带来关于客房员工的年终总结感悟，希望会对大家的工作与学习有所帮助。客房员工的年终总结感悟篇1\_\_年是酒店开业第一...*

客房员工的年终总结感悟范本10篇

客房工作总结可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以正确认识以往工作中的优缺点。下面小编给大家带来关于客房员工的年终总结感悟，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**客房员工的年终总结感悟篇1**

\_\_年是酒店开业第一年，\_\_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状况予以汇报：

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。

根据员工的实际状况，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，在根据理论学习资料现场演练给员工看，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。透过这些培训工作，员工的做房时间已经到达行业标准。前厅接待客人入住时间也持续在三分钟左右，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，透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。房务部为了给客人带给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。另外房间还每一天配送免费水果，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带给的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每一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。虽然每一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，房务部还会根据状况为客人带给更多的、方便客人生活的免费服务，为客人带给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酒店推崇的服务，部门将根据自我的状况，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，努力为客人带给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，这也是房务部一向追求的服务目标，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

大家都明白，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，客房设施能否到达规定的使用年限，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。个性是对地毯的保养，房务部十分重视，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，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生。

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状况。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。

**客房员工的年终总结感悟篇2**

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。

**客房员工的年终总结感悟篇3**

本人经有关领导提协任协力酒店客房部部长，试用期间三天发现以下几点问题如下：

一、卫生管理方面。

1、在打扫客房卫生间的时候，不按规范操作，拿浴巾擦卫生间的的地板马桶。

2、随意把抹布上的脏水拧到地毯上。

3、把打扫房间的垃圾，不按规范操作，图方便直接放在客人通道楼梯口，导致污浊脏水流到地板上。

4、物品间旁电机房随意堆放杂物脏乱不堪。

5、客房部服务员随意占用酒店资源，把收集来废弃物随意堆放楼梯间，占地面积达7平方左右。俨然如同一个临时收废站。

6、门头、门板、地线有积灰污渍。

7、值班布草间私人物品摆放凌乱，卫生不佳。

8、客房‘麻将’没有做到清洁消毒。

二、客房服务员素质培训、业务操作方面：

1、上班时间大声喧哗接打私人电话，影响客人休息。

2、易耗物品，清洁用品使用不当，用量控制较差，造成不必要的消耗。

3、当班时间精神状态不佳，普遍抱怨身体不舒服，头痛头晕，心烦状况。

4、衣柜门板不洁，有浮尘。

5、床铺叠不匀称，不合格。

6、有些客房里的漱口杯不按照规定套纸套。工作马虎。

7、吸尘器未跟工作车，工作车摆放不到位，挡在客房门口，不合规范。

8、地毯有乌斑杂物，每一天都不能坚持吸尘。

9、工作态度不端正，不服从上级领导按排，工作推诿，牢骚太多，甚至故意顶撞。

10、对上级领导不礼貌，搬弄是非，阴谋设计排除异己，情节严重。

三、总结：

在工作中用心主动，进而才能为客人带给优质的服务。周到的服务和干净、整洁的房间才能收获客人的好口碑。因此我们应规范操作。提高服务人员的业务水平，和协发展奖惩有方；对员工设立奖励制度。奖励的目的；既要使员工得到心里及物质上的满足，又要到达激发员工用心工作的目的。

对员工设立惩戒的制度；惩戒的目的；既要促使员工工作达标，又要保证酒店和员工的共同利益和长远利益。

**客房员工的年终总结感悟篇4**

20\_\_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\_\_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\_\_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。

**客房员工的年终总结感悟篇5**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来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\_\_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，上一年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，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，准确避免疏漏和差错。

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，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一年来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

一年来，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、我毕竟到\_\_工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，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。第三、自己的理论水平还不太高。

四、下一年的工作计划

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，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

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。

**客房员工的年终总结感悟篇6**

紧张而忙碌的20\_\_年即将过去，在这一年中，我们客房部在酒店的正确指引下，在酒店领导的关心支持下，在员工辛勤工作努力下，在各部门的紧密配合下，并且顺利通过了\_\_复评工作。为明年的工作打下了较稳定的基础。

一、以服务质量为重点，做好接待工作

创建一个整洁舒适的环境是我们的一项宗旨。为此，我们饭店在第一季度对三到八楼的客房进行了全面的改建。安装了电脑，智能马桶。更换了床头靠背，沙发，椅子的装饰布等。物品的添置摆放都进行了严格仔细研究和探讨，力求完美，确保客房的档次与舒适度。而且还对房间内床上用品(包括床单，枕芯，棉被)等都进行了全面的更新。

还在房间内养植了绿色植物，在床铺上摆放了玫瑰花。使我们的房间更显得温馨，体现绿色理念，让顾客感到价有所值。不仅如此，还在电梯厅摆设了古色古香的家具体现了饭店的高贵而典雅的文化底蕴。并且在各部门的密切的配合下加班加点克服种.种困难第一时间内完成了客房的物品摆放和清洁保养工作，为饭店的营收做出了我们的贡献。

二、培训工作贯彻其中

由多方面的原因造成客房部员工流动相当大，且新招的员工多工作不熟悉在管理上造成相当困难也很大程度抑制了服务质量与提升。针对这一问题我们对员工进行了全面的制度培训，从仪容仪表到礼节礼貌，从进门规范到清扫质量，从理论到实践，不厌其烦、反复施教直到她们能独立操作上岗。

除此之外，我们对房务中心更是加大了培训力度，因为房务中心是饭店的中枢，一个电话一个细节都能反映酒店的形象与服务质量。我们从电话的接听、客衣服务、遗留物品的处理、查退房的等一系列的服务都进行了一对一的强化培训并且跟踪监督，强调其岗位的重要性，把许多不良因素扼杀在萌芽。

三、设施设备的维护和保养

设施和设备的维护和保养是提高饭店效益和长远发展的基础。所以在设施设备的保养上客房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，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。在房间整体保养和维护上，我们每天都对设施和设备进行检查发现问题及时报修并进行验收。

四、降本节支，行知有效

降本节支、压缩费用使我们客房部一直都贯彻落实的一项工作。从人员的合理安排到易耗品的请购与发放都严格控制确保不必要的支出同时今年我们要求员工在打扫房间时及时关闭空调照明等确保不必要的浪费加强棉制品的报废程序和更换程序节约支出同时也培养了员工的经济环保节约意识。

五、安全意识警钟常鸣

安全工作对个人和饭店都是至关重要的。我们不仅要求员工在上下班路上，在操作过程中都要谨慎仔细，有自我保护意识，更要在工作场所注意防火，防盗工作。上半年，在我们宾馆发生的一起暴力事件，对我们酒店的安全敲响了警钟。保护宾客的财产和人身安全是我们的重中之重，当务之急。提醒宾客贵重物品寄放和门保险，防盗链的使用，使客人的人身财产安全得到了根本上的保障。11月10日，我们开展了消防的安全培训和演习，做到人人知晓‘四个能力’，懂得消防设施和设备的使用，防止意外事故的发生。

**客房员工的年终总结感悟篇7**

20\_\_年是我们\_\_\_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，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20\_\_年里取得更大的进步。现将20\_\_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、服务水平显着提高，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20\_\_年能做的更好!

**客房员工的年终总结感悟篇8**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20\_\_年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20\_\_年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20\_\_年度客房完成的营业总额是\_\_万，月均完成\_\_万，客房的出租率为，各项指标较20\_\_年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作;坚持每天对OK房进行检查;对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒;在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮;采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把PA部划分由客房部管理，对PA人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

**客房员工的年终总结感悟篇9**

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

一、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x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20x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x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、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x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!

**客房员工的年终总结感悟篇10**

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都取得了可人的成绩。

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任，20x年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了20x年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就20x年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

在总经理的正确领导下，20x年共接待国内宾客人/次，出租客类客房间，其中接待团队个，会次个，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市VIP接待数次，为我酒店取得了良好的社会效应。7月8日出租客房194间，出租率137.6%，当日客房营业收入更是突破10万元大关。

2、自入散客、高价房销售

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日期、不同时段、不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。20x年前厅部自入散客销售间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

3、网络订房

年初部门和x网、x网、x网签定开通了x网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过x网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在x网上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性;对网络订房日审、夜审、月未对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评，从而在x同酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度。20x年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

二、管理工作

1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进;对当日预订每班次至少跟进一次;对网络订房和散客预订实行担保预订;再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

3、加大管理人员的现场管理与督导

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区公安局的一致好评

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市公安局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在x酒店接待中及时率和上传率达到了，多次得到市、区公安局的好评。尤其在7月7日接待的环x自行车赛我酒店共上传外宾信息217人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

5、总台操作系统进行了升级、简化了工作程序

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费1小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间;再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。

6、更换了办公用品、优化了员工、生活工作环境

为了给员工创造更加美好、舒适的工作、生活环境。部门年初首先更换了各岗位办公用品，各类文件夹上张贴了醒目的提示标签，让各类单据存放有序，工作台面整洁美观。其次制作了总台内饰台面，增加了员工高度，并在台面上铺设了地毯。再次就是粉刷了员工休息室;制作了员工生活角张贴了员工照片和个人名言;为员工统一购买了保温杯;更换了休息室的桌椅。

7、做好员工思想工作，了解员工思想动态，员工队伍较稳定

为了调动员工工作热情，真正发挥员工工作潜能，部门从多方下手，首先对每位员工一视同仁，做到公平、公正、奖罚分明，其次多了解员工生活，无论从部门经理还是到大堂副理，都能切实的为员工解决困难。遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。再次为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常组织一些团队活动(黑河野炊、到员工家里聚餐、部门聚餐)让员工感受到团队的温暖。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事方面必须起到表率作用，遇到困难必须与员工冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

8、规范操作流程、加强遗留帐务的跟进，减轻了员工的心理压力

以往我部门员工都不愿意学习收银业务，大家共有的意识到收银组就是赔钱的。为了彻底根治此问题，部门从多处下手，首先规范了操作流程，日常工作中让员工严格按操作流程操作。其次就是加强员工业务知识、业务能力的培训，多次开展业务知识、现金、信用卡知识培训。再次次就是因员工失误导致漏结、错结的帐务部门加强跟进解决力度，五月份我部门员工因疏忽大意将一笔八百多元的帐务漏收，当时客人是散客，未留联系方式，只有一个身份证信息和客人发票。此事上报经理后，经理通过客人开据的发票单位联系到客人将此笔帐务追回。还有几次多找客人现金、少刷卡、少挂帐都在管理人员的更进下将帐务要回。

三、服务工作

1、规范各岗位服务流程

今年部门按照星评评定占分项，对各岗位服务流程制定了“服务小技巧“，规范了服务的流程，使部门服务水平更加标准化和规范化。

2、增加了行李生替岗、热毛巾递送服务

行李生工作业务范围广，人员少，不能保证在上班期间大厅不离人，为了确保大厅的服务质量，部门增加了行李生替岗，既能做好行李生辅助工作、大厅的茶水服务，又能减轻总台的工作压力。

总台在办理入住手续时为客人递送热毛巾得到了多数客人的认可，多次听到客人说“这才是真正意义上的细节服务(服务)”。

3、充分发挥行李生散客行李作用

我部门行李生在团队行李运送过程中一直发挥着较好的作用，但在散客行李运送过程中一直处于空缺，今年为了做好散客行李服务部门先是对行李生的工作职责进行了重新划分，再就是制定了行李生散客行李运送考核办法，最终将散客行李做起来，并取得了可人的成绩，多次得到了宾客、网络订房客人的好评。

四、培训工作

我部门将培训工作作为日常工作的重点。培训形式也是多种多样有交接班案例学习培训、每周一的例会培训、班组间一对一的互助学习培训、聘请其它部门经理培训、部门内部优秀员工培训、现场培训。同时我部门培训，有培训有考核有奖励大大提高了员工的学习劲头。通过一年来的培训员工的业务知识、服务意识、综合能力有了很大的提高。

五、不足之处

1、服务质量有待提高

(1)今年服务质量在去年的基础上有所提高，但离四星酒店标准和酒店的要求还有一定的距离。今年服务质量不到位的地方主要表现在一是缺乏服务意识，服务过程中态度时好时坏，没有耐烦心，受外界因素和个人情感干扰较大，缺少从一至终的服务态度。

(2)从总台到行李生、商务中心服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉及意见、建议员工只是简单的告之责任，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉。在今后的工作中将执行首问责任制和问题回复制，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度。

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