# 2024年客房经理个人工作总结怎么写(十篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-06-21

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。客房经理个人...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**客房经理个人工作总结怎么写篇一**

一、20xx年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、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。

**客房经理个人工作总结怎么写篇二**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

20xx年客房完成的营业总额为1420xx17.19元(其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元)，月平均营业额为1183393.10元(其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

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20xx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20xx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20xx年年尾时下达了20xx年的相关工作安排，其中有一项是将20xx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20xx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。

20xx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。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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20xx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。

7、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，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

8、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。

9、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

10、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。

11、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。

12、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。

13、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

14、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。

15、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

16、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

17、基于酒店20xx年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

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。

**客房经理个人工作总结怎么写篇三**

时光荏茬，转眼间一年就过去了，尽管自己只是作为一名xxx酒店的客房员工，也不得不好好的感叹下这一年来xxx的进步，以及自己在这一年来的努力！我明白，xxx的进步并不代表着自己的功劳，但是xxx的进步，却意味着自己要有更多的进步，要对自己有更高的要求！

作为一名客房员工，其实在这一年来我只不过是做好了自己的工作，听好了领导们的安排。虽然勤勤恳恳，但是也并没有什么特意去努力的地方，这让我不得不反省自己。为了能更好的在这一年努力，我要好好的总结上一年的工作情况。我对过去一年的总结如下：

这一年来，个人在工作中算的上是非常的努力。每天坚持早到，认真的听取领导们的晨会内容，在领导们的要求中不断的改进自己。

在进行自己工作的时候，我严格的按照酒店的规则标准进行，针对客房的各个死角和窗台进行全方位的整理和打扫。尽管花费的时间有些多，但是在这一年的工作评价中，我却以优异的成绩获得了好评。自己的工作能得到大家的认可，也让我感到开心。但是作为一名服务者，我不会因为这样的一次成绩就松懈。在今后的工作中，我也会不断的保持。

最后，是自己在酒店中的人际情况。我是在20xx年x月的时候进入的酒店，尽管来的比较晚，但是大家都没有排斥我。不仅如此，还一直在工作中给我帮助和教导。这实在是让我感到非常的温暖。在这一年的工作中，我认识到了更多的同事，也经常会帮助一些新人，让他们能感受到酒店的温暖气氛。

在一开始的时候，我因为没有认识到酒店对我们工作的要求，在工作中犯下了不少错误！好在有同事们的帮助才没有导致事情的恶化。但是这次的事情却给我带来了很大的影响。在之后的工作中，我都认真的在考虑到工作要求后，不断的改进自己的能力。而且还在进一步提升自己。

一年的工作，对我们来说，其实也没有太多要总结的大道理。要想做好自己的工作，就要严格的遵守好酒店的规定，要严格的、不断的加强对自己的要求！只有自己不断的以一个好员工的条件去要求自己，工作才能变好！酒店才能蒸蒸日上！

我虽然明白了这个道理，但是要坚持下去，还要不断的努力坚持。希望在今后的工作中，自己能越发向上，坚持好自己的原则！

**客房经理个人工作总结怎么写篇四**

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；

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。（理由反正客人还要用）

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。（很有可能是更年期症状要多加关注!）

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。

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。

**客房经理个人工作总结怎么写篇五**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，对过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

1.规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2.为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。

为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3.逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现：

(1)员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2)针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

(3)重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4.制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5.加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6.尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

(1)部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2)在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3)培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7.卫生质量：

(1)出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2)在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3)在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8.人员队伍管理

（1）：前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

（2）：在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

（3）：楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

（4）：洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

（5）：建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级员工，来充分调动员工的积极性。

（6）：针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9.节能降耗

（1）：加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

（2）：根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

（3）：对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

（4）：对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

（1）、配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

（2）、组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

（3）、协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

（4）、根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

（5）、日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

虽然工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进

（1）、现各岗位员工缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训

（2）、前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

（3）、楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

（4）、由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

（5）、洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大才成本及使用美观。

（6）、员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

（7）、没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

**客房经理个人工作总结怎么写篇六**

一个酒店最重要的部门是什么呢？我觉得一个酒店最重要的部门就是酒店客房部。酒店客房是酒店的最重要的商品，同时也是酒店最大盈利的来源，也是大部分顾客选择去酒店的原因。抱着这样对酒店的看法，我选择了来酒店的客房部实习，通过一段短暂的时间后，我已经对酒店客房工作有了自己的了解。

总结：

在入住酒店之后，客人对客房的卫生清洁状况是非常看重的，卫生清洁状况也是客人进入客房后的重要第一印象。所以在我们平时的工作中要特别注意对客房的打扫和清理，不管是客人在退房后的打扫，也还有平时客人要求清理打扫时。这个要求我们对待清洁工作不仅要认真，还要注意一些细节的清理，时刻都要保证客房的清洁和整齐，这也是我们客房部每天最主要的工作。

这是客人对我们工作满意度的一个很大的标准，我们不仅要尊重和满足客人的一些特殊有合理的要求，也要对客人的住房信息进行保密。尽量做到不干扰客人，不给客人在入住过程里造成不必要的麻烦。在进入客房后，不能私自乱动客人的东西，将客人的一些信息外漏，这样我们的客房服务才会让客人有安全保障。

虽然我们主要的工作是客房的清理和打扫，但是面对客人时我们应该亲切友善的问好。使用敬语问候客人，用自己关心的话语让客人感受到我们对待它们的热情和温暖，让酒店客房给客人有回到家里的感觉，这是我们平时工作应该努力达成的。

在客房的日常工作中我们是有很多技能需要学习的，比如铺床的技能、物品摆放的技能等等。只有在学习这些技能后，不仅会简化我们平时的工作，减轻我们的工作压力，也会大大提高我们打扫整理客房的效率。为酒店清理更多的脏房，缓解酒店客房不足的压力，迎接更多客人的入住，为酒店创造更多的价值，同时也让顾客相信我们的工作能力，对我们的工作能力表示满意。

我相信我继续在这几个地方努力，能让我越来越适应自己的客房工作，让自己在工作中做的越来越好。相信不久的将来，我便不只是客房部一名基层的工作人员，我还会当上一名客房管理者，带领客房部的员工奖将客房这个环节做的更加出色。

**客房经理个人工作总结怎么写篇七**

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心服务理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

**客房经理个人工作总结怎么写篇八**

紧张而忙碌的上半年马上就要结束了，回顾部门上半年的工作，有许多的收获和体会。为了下半年部门的工作更上一层楼，总结一下上半年工作中的得失很有必要。

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。上半年，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年初下达的任务。

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门上半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，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。

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。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。

废物利用，将报废的床单该成内枕袋。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。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。

**客房经理个人工作总结怎么写篇九**

时间过得真快，一下子上半年就这么过去了！如果不是这场疫情的影响，我想我们的酒店生意会更加好吧！今年上半年酒店多是用来进行专门的隔离工作了，我们客房部具体的工作总结如下：

本酒店一直以来是一家积极响应国家号召的酒店，我们客房部上半年的工作中，主要的工作是积极配合国家的工作，进行一系列与国家需要相关的客房服务。接纳了许多来自内地的顾客，也接纳了许多来自国外的顾客，在他们需要帮助的时候，及时送上我们的帮助，让他们在我们酒店里面住得放心住得安心。在这一系列客房服务中，我们客房部还与医院保持了密切的联系，尽可能保证本酒店住客与员工的生命安全。

酒店客房服务中最重要的也就算是保持干净整洁了。今年上半年是一个特殊的半年，这就更要求我们的卫生状况要保持在高水平了。上半年，我们客房部派出了一大部分员工专门进行卫生状况的维系，进行每日消毒每日清洗，哪怕是长时间住店的顾客，我们也都做到了上门为其进行消毒打扫的工作，认真保持干净卫生整洁的客房质量，让每一个来我们酒店住宿的顾客都连连称赞我们这里的卫生让他们放心。我们客房部对于这样的评价感到欣慰，毕竟我们上半年真的有非常认真的对待这件事情，算是为了让大家住的更加安心做的一件值得一提的小事吧！

上半年，我们客房部的工作是忙碌的，但这不是阻止我们进行客房培训的理由。上半年的时间里，我们客房部还是想尽办法挤出了时间来给我们客房部的员工进行培训，让大家在一种更加整齐有序的工作中得到住店顾客的好评。今年上半年的培训，主要是围绕如何接待境外旅客的培训，提高了一些英语比较落后的员工的英语水平，也给所有客房部的员工进行了如何更有礼貌地对待那些需要被隔离的住客，让这些住客不会因为害怕而过分影响身心健康。

上半年我们客房部的主要工作差不多就是以上这些了，这些工作看似没什么，但实际上却让我们上半年都处在紧张忙碌中。下半年我们客房部以及我们酒店将面临一些什么新的挑战呢？我们只能尽可能的保持良好状态积极应对了。

**客房经理个人工作总结怎么写篇十**

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。

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。

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。

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