

最新服装设计师英语简历(精选5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇一

1、全面准备并了解订单资料(客户制单、生产工艺、最终确认样、确认意见或更正资料、特殊情况可携带客样)，确认所掌握的所有资料之间制作工艺细节是否统一、详荆对指示不明确的事项详细反映给技术部和业务部，以便及时确认。

2、跟单员言行、态度均代表本公司，因此与各业务单位处理相应业务过程中，须把握基本原则、注意言行得体、态度不卑不亢。严禁以任何主观或客观理由对客户(或客户公司跟单员)有过激的言行。处理业务过程中不能随意越权表态，有问题及时请示公司决定。

3、预先充分估量工作中问题的潜在发生性，相应加强工作力度，完善细化前期工作，减少乃至杜绝其发生的可能性。不以发现问题为目的，预先充分防范、工作中重复发掘、及时处理问题并总结经验，对以后的工作方式和细则进一步完善方为根本之道。

二. 跟单员工作重要性的体现

1) 跟单员需要面对客户、面对订单开展工作。

2) 跟单员是企业与市尝业务员与客户之间联系的纽带。

3) 跟单员工作是一项非常“综合性”和“边缘性”的工作：对外要有业务员的素质，对内要有生产管理的能力。

4. 所谓“跟单员”是指在企业运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品(或服务)运作流向的专职人员，是企业内各部门之间及企业与客户之间相互联系的中心枢纽。

5. 生产跟单：对已接的客户订单进行成品出货送达客户前的生产进度、货运报关跟进，以确保如期出货为目标。

7. 客户落单方式主要有电话(口头)、传真□e-mail三种方式。确认产品名称规格、数量、单价、金额、交期、交货方式、单价条款、付款方式、包装要求。

8. 审单需做以下几点：品名规格、单价金额、数量、交期、付款方式、包装方式、出货方式。

10. 制定生产计划应遵循的原则及要考虑的因素：交货期先后原则；客户分类原则；产能平衡原则；工艺流程原则；工作部门因素；时间因素。

11. 采购工作有两个日常动态数据处理大项：一是按订单展开计算物料的需求量(这就是人们常说的mrp——物料需求计划)；二是由收货信息转换为物料的进度跟踪。

简单地说，跟单工作细分为以下几个过程：

2. 转化客户订单为本厂生产单，生产排期

3. 跟踪物料到位情况.

4. 了解生产进度(要求生产部门提供进度)，以报表向其它部门反映.

5. 各个过程中异常情况的处理
6. 处理异常情况时遇到的困难和解决方法(沟通)
7. 工作中外部因素的影响和自己存在的问题.
8. 未来工作的计划

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇二

一、新农村项目建设顺利完成

- 1、为丰富村民的精神文化生活，以西沟为试点，村前铺设200平方米的篮球场、老年活动室、为村民提供了体育文化活动场所。共计投资235000元。
- 2、争取上面项目资金与发动群众集资共投入34万元对西沟试点村的道路进行了硬化，硬化面积将近7000平方米,大大方便了村民的日常出行。
- 3、建立农村网络文化站，配备电脑四台，为村民提供农业科技信息;为党员干部及村民的学习、培训提供了方便。

二、增加村民福利及教育投入

- 1、我村委会通过补贴鼓励村民参加农村合作医疗保险，参保人数达2937人。
- 2、带领党员干部给村里的孤寡老人、病人捐款，为他们排忧解难。联系本村老板对全村困难户、低保户、军属家庭等送去新年的慰问与祝福,每年对全村老人、特困户发放200元/人的慰问金。20__年春，通过多方集资建起敬老院，孤寡老人得到妥善安置。

3、为了培养有知识、有技术的人才，从“科学发展观”的战略高度出发，实现“科技兴村”的目标，“两委班子”决定，加大支持教育力度，对在高校就读本科的学生，每生补助1000元，避免了孩子因交不起学费而辍学的情况发生。

三、因地制宜，全面做好农业保障工作，不断拓展林业产业链。

1、充分利用本地优势，大力发展甘蔗耕作，20__年底从原来的500亩增加到1600亩。

2、以科技兴农为突破口，全面实现增收。20__年，我们村委会为农民提供农业技术交流的舞台，把的农业技术带进田园里，过去的一年，我们全村委会的农业产量平均增收6%。

3、20__年在镇领导的帮助下，引进一间综合木料加工厂，两间木板厂，合计引进资金两百多万元。这些企业的入驻将进一步壮大我村集体经济，及解决农民的就业问题。

四、严格执行村务公开，规范村委会财务管理。

村务公开工作。村务公开是保障农村稳定的重要环节，我村委会严格执行上级的有关规定，有效地保障了村民对村务的民主决策、民主管理、民主监督。落实有关财务制度、堵塞漏洞，防范于未然。

五、做好计生工作，完善计生信息管理系统

20__年我村委会计生工作在村党支部和上级政府有关部门的支持和指导下，建立计生信息系统，并实行计划生育多个优惠政策，促进计划生育工作的顺利进行，完成了上级下达的各项计生任务。

六、维护辖区社会治安稳定

我村委会在上级部门的正确领导下，根据上级精神要求，结合本村委实际情况，认真地开展工作以维护地方稳定。积极配合派出所的治安巡逻工作，为其日夜巡逻提供有力保障，有效地阻止和控制了案件的发生。

七、存在问题

- 1、村内卫生还不够清洁，村民的环境保护意识也有待进一步提高。
- 2、缺乏实施有力的致富举措。
- 3、农村基础配套设施尚不够完善。

同志们，回首过去，展望未来，我村委会将以社会主义新农村建设为契机，继续贯彻落实科学发展观，坚持“依法行政、村民自治、优质服务、政策推动、综合治理”的工作方针，以西沟为龙头，带动全村委会早日实现社会主义新农村建设的总目标。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇三

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。

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星级酒店推崇的服务，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的。

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。

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。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇四

大家好！

- 1、完善客房的设施设备，尽力让酒店的每间客房由维修房变为可供房。
- 2、酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最

为关键的环节。定期学习宾馆的一些规章制度、把员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。

3、在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

4、控制损耗增收节支方面的管理：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主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

（二）工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操作程序上、礼貌礼节有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、客房查房和与前厅的沟能上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

（三）下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

3、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

以上是我对上个月的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里

感谢酒店领导和各部门对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量。

在这里我祝愿大家：新年快乐、身体健康、工作顺利！

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇五

每到月底、季度或者年底我们都要写工作总结，可是关于工作的总结到底要怎么写呢？需要从哪些方面去概括详述的呢？下面小编带来工作总结范文，还有ppt□欢迎大家参考借鉴！

工作总结模板ppt

一是定位不准。个人工作服从服务于单位工作，单位工作与个人工作是一种主从关系，两者不在一个层面，不是一回事情，更不能混为一谈。撰写年终总结，阐述本职工作，肯定要涉及到单位工作，但不能把单位工作当作个人工作写入年终总结。

二是记流水账。有的同志撰写个人年度工作总结，只是把过去一年的`各项工作按照时间先后简单地进行排列，既无重点，也无特色，更看不出工作思路、方法和经验。这样为总结而总结、交差应付了事的做法，如何能够让自己提高进步呢，所以必须坚决改正。

三是无视缺点。有的同志年终总结工作，只讲成绩不讲缺点，对问题讳莫如深、只字不提，或者即使涉及问题也只是浮光

掠影、轻描淡写、一笔带过，不愿意深入剖析、找准对策、努力改进，这是不正确的。以问题为导向，增强问题意识，不断找准问题，高效解决问题，这既是我们开展工作的方法，也是我们总结工作的方法，必须始终不渝地予以坚持。

四是一成不变。有的同志撰写个人工作总结，内容安排、结构布局、标题制作等年年相似，总结文稿的面貌几乎一成不变。从工作总结的文稿格局可以看出一个人的思想格局和思维能力，在文稿写作上都不求创新，实际工作怎么可能推陈出新呢？国家要实现创新发展，必须从每个人做起，所以追求工作创新绝对不是一件小事情。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇六

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，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半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种

情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：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□20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2.8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池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。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥□ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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

作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，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，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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，我们非常重视，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等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。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。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务

质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。

3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

20xx年客房率总体较高，只有在春节、五月、十月黄金周期间，客房数才相对减少。整个一年客房部楼层共打扫了x间房间，接待过珠海机场老总、北海机场老总，入住过民航局纪委、民航局老干部会、民航局人事部、民航局团会、民航局运输处、长宁检察院、f1米其林团队、亚洲音乐节、国际航空安全年、国际航空理事会等团队。

- 1、客人到来前准备工作要充足：茶叶、浴袍、设施的完好、房间内空气的清新、放置上水果、插上电卡。
- 2、在工作间里要多准备茶叶和杯子。
- 3、在天气较热时要准备冰毛巾、冰矿水。
- 4、客人将要到来时可以把房门打开并在客梯厅迎接客人为客人指路。
- 5、在以后的接待中准备工作还可以做的充分一点，例如多备点烟缸、杯子、扑克牌等等。
- 6、为每一个住过我们饭店的vip客人建立档案，了解他们的爱好和习惯，以备后用。

当然除了vip客人，所有入住我们饭店的每一位客人也都是我们的贵宾，我们将尽全力提供给他们最好的服务。

- 1、和前台做好沟通，每一间抢房在保证质量的前提下以最快的速度完成。
- 2、制定每日计划清洁，以二个星期为一周期督促服务员把平时不太注意的死角清洁干净。
- 3、制定主管监察制度，每天以主管为主对房间进行抽查，把问题及时的反映上来，以备整改。

4、建立以经理为主的质检小组每星期对楼层的客房和公共区域进行检查，发现问题后及时整改，不把问题延续到下周。

5、定期和服务员做好沟通，关心和了解他们的想法和困难，疏导他们的情绪，帮助他们解决问题。

6、对工程问题每星期进行一次汇总，对工程部一个星期里未完成的维修统计好交至工程部，并跟踪。确保房间设施设备的完好。

通过以上这几个方面的努力，客房的清洁程度有了很大的提高，总体效果还是非常明显的，所以这一制度明年还将持续下去。

1、在语言语气上对每个房务中心员工进行培训，一有问题马上提出整改，针对不同要求的客人尽可能的给他们最满意的答复。

2、建立一套完整的交接制度，每个班对洋酒、小食、饮料进行盘点，确保无差错。每月月底再对洋酒等进行盘点，使运转正常。

3、房务中心还有一项非常重要的任务，就是对客人遗留物品的保管，这方面我们的管理非常严格，所有物品都经二人的手，记录下客人的姓名、国籍、房号、遗留物品内容、收、接人的姓名。客人领取时要详细登记证件号码，问清物品名称方可交给客人。对于三个月不来领取的遗留物品我们统一交至安保处。

4、对于楼层的保修内容都要记仔细记清楚，及时的把保修单送至工程部，并对修复情况进行核实，把当天没有修复的进行记录，统一整理后交至楼层主管。

5、对饭店内发生的情况要了如指掌，每个班要做好交接，做

到人人心中数。

6、房务中心的员工因为岁数问题对英语的知晓度有限，随着我们客人群中欧洲客人的增多对英语的要求也越来越多，这需要我们坚持不懈的努力、长期的培训和锻炼。

20xx年一年房务中心共接收遗留物品473件，交还客人遗留物品142件，为客人快递遗留物品8件，客人对此项服务都比较满意，特别是贵重物品包括：手机、皮夹、各类票据等，交还给客人时客人都一再表示感谢。

在客房部里起着相当重要作用的是pa的工作，他们肩负着我们饭店所有地方的清洁：前台和后区。而且整个饭店的形象和pa的工作有非常重要的关系。

我们的pa班组一开始因为工作安排的不是很合理和人员的短缺，所以一直以来得不到酒店领导的认同。在经过对pa流程的重新编排、人员的重新调配后pa工作有了一定的起色，我们追求的是在可能的人手下，尽可能的安排最合理的工作流程。每个楼层定人定岗，特别是1楼大堂。领班和主管的定时巡逻，加强服务员的工作责任感，定期培训和指导，对从思想上想偷懒的员工进行换岗和下岗，让每个服务员发挥他们自身的潜力，因为pa对技术的要求是非常高的，所以我们对业务不强的员工加强培训，使每个人业务水平全面提升。

1、在人员上进行调配，增加一个3：00—12：00的班，争取在这个班上把事情做完，不拖到夜班。

2、当天晚上就对大理石进行抛光，让大理石光亮，为明天创造个好的环境。

3、加强晚上的监察力度。

在应急预案我们也有一套专门的程序，类似象b2楼发生的水

管爆裂情况，我们的pa小组马上行动起来，刮水的、吸水的、排水的、拖地的一切工作紧张而又不忙乱，经过大家的共同努力，一个小时后b2楼恢复了正常。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班个人工作总结篇七

为增强会议室的功能，又配置了投影和音响设备，并经过论证，在四楼又改造了一个20人的小型会议室，既充分利用了空间，又满足了客人的需求。特别是11月到地12月间，一至四楼公共卫生间的改造，引进了先进的自动出水设备，并更换了地板砖、灯具、镜子，配备了喷香机、洗手液机、高级擦手纸，旧貌换了新颜，大大提高了整体品位和档次。

频道、中心及会议室的消毒柜、103号残疾人房间改造等，都极大程度地考虑了客人的利益和需求。

这些项目的改造和更新，共倾入资金xx万元，正是领导班子用时代的眼光审时度势，深谋远虑、不惜一切代价的工作精神，使客房的设施环境始终处于相对较高水平，为宾馆的长远发展奠定了坚实的基础。

工作制度和措施，是一个部门顺利开展工作的基础和保证。20xx年，针对客房部的具体工作，我们先后拟定了客房工作纪律、服务中心工作制度、卫生清理程序、洗布草管理制度、仓库管理制度、考勤相关制度、卫生区域划分等，并针对客房工作的不足之处，采取一系列有效措施，讲大局、重细节，坚持逐级负责，严格落实责任的工作原则，有效提高了工作质量和效率。

过去客房清洗地毯无规律，与客房的出租工作不能够相协调，经过一段时间摸索，我们责任到人，将不定期清洗改为每日定量清洗，月底保证地毯清洗率为100%，这样既保证了地毯

卫生，又不会因为大量清洗而影响房间出售；过去卫生间五巾由于机洗的条件限制，洗涤质量偏低，消毒工作也相对落后，并因此引起客人的投诉。为此，我们采取了五巾机洗后，送郑州进行洗涤、熨烫、消毒等系列的二次处理。20xx年，共清洗地毯xx间，比去年多洗xx间；机洗布草xx条，比去年多洗xx条，送洗布草xx条，比去年多洗xx条。

服务中心是客房部工作的窗口和核心，工作繁忙而琐碎，尤其是8点到16点，正是客人频繁入住和退房的高潮时段，中心电话也因此出现长时间无人接听电话的遗憾。为此，我们及时调整工作重点，在保证该时段三人值岗的同时，采取卫生班密切配合，主管与领班及时补岗等办法，始终保持一人接听电话，及时传达信息，创造最大空间缩短查房、维修等时间，实践证明，有效改善了过去员工顾此失彼的不良局面。

卫生班员工可谓是客房部的美容师，他们的工作量和辛苦程度有目共睹。他们推着笨重的布草车和操作工具，每日不间断地工作9个小时，客房的处处都有他们劳作的身影，每个角落都流有他们辛勤的汗水。为了减轻卫生班员工的负担，我们取消了由他们送领布草的环节。每天由仓库定量配备布草，并在清扫房间过程中，随需随送。这样既减少了布草车的负重，又节省了他们上下楼层送领布草的时间，从而有效地提高了打扫房间的效率。还拟定印制了卫生班工作日报表，使记工办法更趋合理，统计更趋准确和快捷。另外，经常集中讨论工作中出现的问题和漏洞，及时进行整改，尽可能排除不协调因素，并不定时让卫生班员工相互间对打扫好的ok房进行检查，然后进行点评，总结经验，指出不足，从而加深印象，确保出房率和卫生质量。20xx年，卫生班员工每人每天打扫xx间，比去年提高了xx。

仓库管理着各种物资，在客房工作中起着至关重要的作用。

为使仓库在物资管理上更趋明朗化、清晰化，8月份，建立了

各种物资的出入库台帐，拟定印制了楼层一次性消耗品登记簿、物资变动月报表、布草管理登记簿、物资盘点月报等，并制订了严格的物资报损、赔偿、免赔等管理办法，使各项物资出入库均有证可依、有据可查。

pa的工作看似简单，却承担着整个大堂的清洁卫生，不仅需要员工有着极强的责任心，还应有较规范的清扫程序。为此，我们制订了详细的清扫程序和标准，责任到人，专人落实。从早上7点至晚上22点，不间断的对大堂、一楼卫生间、一楼走廊及电梯进行日常清扫，每月10日订为大堂地板打蜡日，大堂门外台阶随脏随冲洗，大堂玻璃每月不定时擦洗。确保大堂良好卫生环境。

会议室是客房部的另一窗口，如何提高服务质量和工作效率就显得尤为重要。由于会议的时间、性质、规格、人数和布置要求的不同性，我们制订了各种应对方案，固定各个会议室的物资（如水果盘、香巾、烟缸、盖杯、席签、横幅等）数量并落实责任人。要求每个会议不论结束到几点，均要及时清扫卫生、茶具消毒、桌椅归位等，认真检查地毯的清洁程度和设备的是否有效，确保下一次会议的租用。一年来，会议室全年接待xx人次，营业收入xx万元，占客房总营业收入的xx%超出去年xx%其中新改造的四楼小会议室共接待xx人次，营业收入xx元。

在这些普普通通的岗位上，在日常的服务工作中，客房部员工一步一个脚印做好每一个细节，涌现出了xx等一批踏实肯干、认真负责、热爱集体的优秀员工，他们默默无闻的在各自的岗位挥洒着辛勤的汗水，凭着对宾馆的一份厚爱、一份执著、一份责任，赢得了顾客的信任，得到了社会的认可，为宾馆发展做出了应有的贡献。

集团张总曾经说过：市场的竞争是人才的竞争，人才的竞争是学习的竞争。学习是永恒的任务、永恒的职业，从生存与

竞争的高度来看待学习，在企业高速发展过程中与时俱进，超越自我，才能实现自身与企业的良性循环。同样，客房的发展也离不开一支朝气蓬勃、干事创业的员工队伍，要使员工队伍整体素质提高，服务技能得到增强，必须加强培训与考核。20xx年，先后组织学习了等，一些新员工在老员工的帮带下，也很快成为了熟手。通过学习，员工对本职工作有了进一步的认识，责任得到了进一步明确，把顾客的满意程度当做衡量服务质量的标准。明白了我们的产品就是服务，它的有效价值短暂而且无存续性。10月，一个山东的客人退房后不慎将手机遗忘在客房，员工发现后经过多方联系，并且免费把手机安全邮寄到客人手中，这位客人为此打来电话，感谢和赞誉之情溢于言表。

俗话说，众人划浆开大船。如果客房工作没有其他部门的支持和配合，就无法取得今天的成绩。前厅部是宾馆的前沿，更是客房工作的引导者。无论是售房、退房、会议室出租，均与客房及时传达和沟通信息，不断提出改进意见。并用超强的应变能力接待着形形色色的客人，用机智的头脑和得体的语言处理着各种投诉，采取各种措施来提高客房出租率，正是她们这种高度负责的工作精神，营业收入才得已节节攀升，使客人高兴而来，满意而归。工程部为客房的正常出租提拱了强有力的保障，一年来客房设施设备故障电脑报修次，口头报修约次，工程部员工尚部长的指挥下，转变传统观念，本着服务一线的宗旨，不辞辛苦、不分昼夜，随时随地在第一时间到达现场，通过认真检查、分析、维修，确保当天报修当天有结果，并不厌其烦地向客房员工讲解电脑、设备、工具的使用、维护和操作常识。11月份房间的壁画全部更换为新的，工程部员工提着沉重的工具箱，加班加点，全部安装到位仅用了不足两个工作日。客房进行任何改造，尚部长本人总是亲临现场指挥监督，时常加班加点到深夜，对客房提出的意见和建议，不隐藏、不袒护、不包庇，使两部之间的合作更加密切，从而提高了维修效率，保障了客房工作的正常运行。供应部购进物资时，大到电器，小到一次性消耗品，无不货比三家，质优价廉。无论是炎热的夏天，还是冰

冻三尺的寒冬，到处都有他们奔波忙碌的身影。平时一个电话，他们就及时把客房所需物资亲自送到，月底认真和客房核对出入库的明细帐，万元物耗清晰准确，默默无闻地为客房部的物资使用、储备、统计等做了大量的幕后工作。办公室对客房部的工作可说是鼎力支持，遇到任何困难，只要一个电话，办公室调兵遣将，全力协调，问题随之迎刃而解。质检部更是为客房服务和卫生质量的把关立下了汗马功劳，可以说，没有质检，就没有效率和质量的提高，没有质检，就没有今天的成绩和骄傲。另外，保安部对安全、消防设施的检查，夜间不间断对楼层巡视，努力把隐患和不安全因素消灭在萌芽状态，为客人及员工的人身和财产安全提供了保障；餐厅、后厨、商务中心、财务、清欠等部门在客房部始料不及或人手不够的情况下，一呼百应，群策群力，充分发挥团队精神，变复杂为简单，使许多工作成倍地提高效率。10月份的一个星期六上午10点钟，公安局要在三楼大会议室召开一个紧急会议，约300人已经直接到达场外，当时的会议现场为圆桌型，要根据他们的会议要求在最短时间内重新布置为课桌型。客房员工正在愁眉苦脸间，其他部门所有能调遣的员工都来了，搬桌椅的搬桌椅，摆茶杯的摆茶杯，仅仅十分钟的时间，一切到位，与会人员进场，会议如常进行。11月，客房窗帘全部加装遮阳布，需要把原有的窗帘全部取下来，然后和遮阳布同时穿在u型钩上，再恢复原位。我们计划全体加班，用三天时间完成这项工作。由于时间紧，办公室抽调了司机、后厨、保安、供应等部门的人员，众人憋足了干劲，分组分层安装，仅用了六个小时就完成了任务。这样的事情举不胜举，借此机会，我代表客房部全体员工向支持客房部工作的部门及员工表示衷心地感谢！

- 1、员工竞争和危机意识有待增强；
- 2、工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
- 3、工作方式不能够充分调动员工工作积极性；

- 4、员工英语与微机操作能力相对薄弱；
 - 5、干部与员工沟通交流较为欠缺；
 - 6、部分改造计划本年度没能够实施。
- 1、全力以赴完成单位制订的各项营业指标；
 - 2、培训工作常抓不懈，确保服务质量和工作效率；
 - 3、月万元物耗不超过1000元；
 - 4、服务投诉率不超过2‰；
 - 5、安全无事故。

客房部年终总结ppt 客房领班工作总结客房部领班 个人工作总结篇八

一、认真仔细的工作态度

办公室日常的工作内容比较琐碎，需要踏踏实实的去做每件任务，仔细谨慎的去完成且不能疏忽大意，否则会产生不必要的麻烦，甚至造成严重后果。2020__年初时，公司因发展需要，将公司名称进行了变更，而我们办公室则需要将营业执照、组织机构代码证、税务登记证、资质证书、人员注册证书等相关证书的变更以及各分公司的相关证书等大量的证书进行名称变更，有些甚至需要出差办理，这对我来说是个巨大的挑战，需要准备很多的变更材料，在这过程中，出现了几次材料准备不充分、有遗漏的情况，幸好在领导和同事的指导下，让我及时发现问题，解决问题。这让我在以后的工作中更要仔细地完成每一项任务。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作任务。

二、尽心尽责做好各项工作

- 1、认真做好党务工作：完成20__年度党费收缴(xx名党员，共x元)，配合完成预备党员转正(x名，)及吸收预备党员(x名，)的相关工作。
- 2、耐心细致地做好日常工作：公司相关证书的日常管理与维护；负责各种文件的分类存档；负责领导办公室以及会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；负责前来办事人员的接待工作，保持良好的礼节礼貌为其办理职责范围内的事务，不能处理的，及时上报领导。
- 3、全力完成公司资质维护、升级工作：20__年完成信用手册年检事宜；协助完成安全生产许可证延期事宜；百强企业申报；供电公司合格承包商资格审查；aa重守证书的年审□aaa重守证书的升级材料申报；协助地基与基础一级资质、市政二级、机电资质申报；协助先进企业、优秀企业家、优秀总工申报；完成信用手册年检事宜。
- 4、及时完成公司宣传工作：完成向建筑业协会期刊投稿的工作(20__年x月第x期·总第xx期第-页，题目：)；配合完成公司20__年度表彰大会、五四青年节拓展训练、学习型企业系列培训等活动的宣传展板制作工作。
- 5、公司员工考试报名、职称申报工作：完成20__年一建考试报名(共有xx名新考生□x往年老考生，参加增项考试的有xx名)、二建考试报名(新考生□xx名增项)及建造师注册等相关事宜；造价员考试报名xx名，七大员考试报名xx名；地方、国家职称申报工作(工程师x名，助理工程师xx名，技术员xx名)。
- 6、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成领导交待打印、扫描、复印的文件等，对上级机关、公司所发放的文件通知做到及时上传下达。对于领导

完成的各种检查报告、培训记录、会议记录等已及时进行分类归档，以便查阅和管理。

7、协助工作：协助人力资源筹备、组织公司20__年度总结表彰大会事宜；协助人力资源“ ”系列培训的组织活动。

三、不足之处

1、做事不够细心：办公室文员工作是一项琐碎的工作，因此更考验人的细心。文员的每一项工作都要有条不紊的进行，切不可三心二意，做完每项工作要养成检查的习惯。有几次整理材料，当我填写完数据或者文档时简单看了下就直接选择了提交领导，本以为没有问题，结果有部分数据或者文档内容填写错误了，后来得到了领导的批评，当时我明白了是自己做事不够细心才导致了错误的发生。

2、缺乏积极主动性：不能积极主动地去完成工作，而是被动消极地适应工作需要。领导交办的事情基本上都能完成，但几乎都只是为了完成工作而工作，不能在诸多的事务中及时分清轻重缓急，有时还会借口事情多而拖延。对于问题的解决只是浮于表面，而没有深入的了解。喜欢推卸，不认真反省自身不足。

3、工作不是很扎实：忙碌于日常小事，工作没有上升到一定高度。不能专注于工作学习，很多知识虽然了解但却不精。比如excl表格[word文档的使用、图片的制作和处理等都不是很精通，只能运用一些简单的功能。在今后的工作中，我将努力改正自身缺点，以更大的热情投入到工作中去。

四、改善之处

作为一名办公室文员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎但也有它的重要性。在以后的工作中我一定严格要求自己，在工作中发挥自己最大的能力为公司服务。希望在以后的工作

中，再接再厉，取得更大的成绩。

1、端正工作态度：增强主动性，改掉自身的缺点，要抱以一个正确的心态，踏踏实实、任劳任怨地完成上级交派的工作；在以后的工作中不断的学习、进取、完善自己，以便更好地完成自己的本职工作。

2、不断提高自己：抓住每一次让自己学习和成长的机会，以饱满的热情全身心地投入工作学习，为自己的工作积累必要的基础知识和基本技能。虽然办公室的工作琐碎、繁杂，但是我将从小方面努力进一步提高自身的工作能力，以积极的心态面对每天的工作任务。

3、改进工作方法：学习借鉴领导同事的工作方法，学会在繁杂的事务中，梳理事物的轻重缓急，以求用最大效率的完成各项工作。

五、总结

感谢领导和各位同事在这一年里对于我工作的帮助和支持，今后我将严格要求自己用心做好每一项工作任务，虽然我还有一些经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信努力就会有收获，只要我们彼此多一份理解与沟通，相互配合，相信苏中的明天会更好。