

最新心理健康自信心的培养 心理健康教学反思(优质10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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

客房服务员年终总结篇一

紧张与忙碌的20**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，把员工当成自己的亲人，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，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20**年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检

工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

客房服务员年终总结篇二

20xx年的工作马上就要结束了，回顾这一年的工作，有许多收获和体会。为了明年部门的工作会更好，总结一下今年的工作，下面对我的工作进行一下总结。

酒店赢利是第一目标，也是酒店能否生存下去的唯一保障，客房部的工作要紧紧围绕酒店的中心工作，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酒店创收、节支的责任。

客房每天召开班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了班组的晨会制度，对前一天的工作进行总结，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的月例会中对整月工作进行总结，对下个月的工作进行布置并形成文字，在会上就存在的问题，大家一起讨论，做到事事落实到人，件件有反馈，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，找出解决问题的办法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门的工作重点，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。同时将酒店相关文件的内容和每月的办公会精神纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

客房的设施设备有些老化了，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时酒店在二月份把105间客房的房间床头背板、椅子、进行重新包装，更换它的颜色，铜条重新更换新的；四月份把三层客房的地毯掀了，整间房换

成了木地板;通过设备的更新,使房间焕然一新。楼道的地毯有的地方已经破损,有的地方已是污迹斑斑洗不干净了,所以十二月份也将二层三层楼道地毯更换了。经过陆陆续续的装修、更换,同时客房部的员工也克服了重重困难,发扬了不怕苦不怕累的精神,每修完一间房,一项工程,都抓紧时间清扫并将房间物品摆放整齐,确保房间能够及时出租,为酒店增加收入做出了我们的贡献。

酒店是否能够留住客人,关键在软件也就是服务。为了给客人创造一个卫生、舒适、安全的环境,今年全年的住宿率都较高,在这种情况下,我们也是严格按照酒店卫生标准去做,每走一客进行布草更换,杯具、卫生间坚持消毒。天气凉了,李总想到了房间没有吹风机,住客会不方便,我们在11月份将105间客房,都补充了吹风机,给客人提供了一个舒适、方便的入住环境,酒店还特意准备了两种填充料的枕头,棉枕头和乔棉枕,方便不同需求的客人使用,客房的隔板上备了备用毛毯供客人使用。另外酒店还将楼道里摆上绿植,努力为客人提供一个方便、温馨、舒适的居住氛围,是客人的家外之家。

服务质量也是酒店开展有效市场竞争的根本保证,为了提高酒店的服务质量,酒店成立了检查小组,对酒店的服务质量进行全面监督检查,并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语等一系列质量检查标准,根据这些标准由酒店质检组进行督促检查,发现问题及时通知并整改。

客房专项计划卫生的开展,对于房间卫生死角起到补台的作用。

针对房间的卫生质量下降,是由于人员年龄偏大、身体不适导致了各项计划卫生无法开展,客房制定了专项计划卫生标准,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,但是通过不断的努力沟通,最终还是得到了员工们的理解。做到卫生到位,

迎接更多的回头客。

根据员工的实际情况，客房部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，在每个月都有一到两项主要理论培训内容，如：对讲机的使用、遗留物品处理办法、安全知识、客房清扫程序等等。同时还要进行铺床、清扫房间的实际操作培训，客房员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，客房部针对这种现象，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。客房利用年初淡季时间，做为期一个月的培训，培训以规范服务为主，全面加强质量管理工作，切实做好各项基础性工作，熟练掌握服务技能，工作方法，卫生标准等，用优质的服务、优质的卫生、优美的环境留住回头客，并迎接每位新入住的客人。所以通过培训，员工的整体素质提高了，业务水平提高了，从而提高工作质量和效率，减少失误、降低成本、提高客人满意度，让员工更高层次的理解和掌握所从事的工作，增强了工作的信心。

在努力创收的同时，我们也不忘节约，客房部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。并号召全体员工都要把自己当作酒店的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。我们深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。如：员工不许坐电梯、夏天拉上窗帘降低房间温度等，要让每个员工在日常工作中养成节能降耗的良好习惯。

对于一次性易耗品，从今年二月份开始，105间客房都进行了家具、设备的维修，房间配备物品也逐渐进行了调整。所有房间的浴帽不配备了，清扫住客房时拖鞋不湿的不要更换，洗发液、浴液、洗手液更换成皂液盒后，也节省了成本。棉

织品在洗涤时有破损的、丢失的已让洗衣厂进行了赔偿，如：毛巾赔偿705元，浴巾赔偿1400元等，同时还要求楼层服务员在配备物品时，未使用过的不再补充，客人不退房的继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间。对于客房的窗帘等小件物品，能不送洗就不送洗，员工自己洗，为酒店节约了成本，增加了利润。

在物品采购上要牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些物品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，如：今年十月份客房105间房的脚垫都出现了老化、僵硬，向领导请示后，同意更换房间脚垫，我们找到厂家，进行质量、价格比对，最后找了一家质量好、价格又合适的订购，为酒店赢得了经济效益。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。客房部是整个酒店的中枢部门，它同前台、后勤、等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

- 1、房间卫生质量有待进一步提高。
- 2、岗位的礼仪礼貌服务用语有待进一步加强。
- 3、楼层地毯经常出现局部较脏并无人处理。
- 4、对讲机的使用，有时说话不到位、声音大、啰嗦等

以上是我对这一年工作的总结，我坚信在酒店领导的带领下，

我们全体员工会共同努力，总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合各部门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，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！

明年工作的努力方向：

- 1、继续加强各岗位的培训，强化员工的服务技能。
- 2、加强员工的礼仪礼貌服务用语培训。
- 3、加大客房、楼道地毯维护保养，对地毯局部较脏的地方及时清洗。
- 4、全方位加大管理力度，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”的管理机制。
- 5、加大培训力度，主要是全员培训，强化员工服务技能和服务意识，提高服务质量。
- 6、房间和公共区域的卫生要进一步提高

客房服务员年终总结篇三

回顾这半年的工作，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，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海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，上半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。

，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，这样下来感觉自己半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、存在的问题半年来，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：员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，半年来针对礼节礼貌、仪容仪表、沟通技巧等方面制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年五、六月份对前厅部所有员工进行了长达两个月的培训，力争使员工保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，为客人提供优质的服务，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

服务技巧是我们一直以来的培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们提前让接待人员相互磨合，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员

都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

前厅部是酒店组织客源，销售客房，为客人提供各种服务的一个综合性部门，具有服务项目集中、服务范围广泛的特点。由于本人接手时间不长，通过与前厅员工的沟通交流，发现前厅工作还有待完善之处，将在今后工作上不断努力，力争使我们酒店的前厅服务备主动、热情、耐心、细致、高效的水准，让客人确立良好的大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

客房服务员年终总结篇四

20xx年已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展□20xx年我客房部做了一下工作：

一、20xx年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20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，

有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

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，一段时刻后，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20xx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，主要表此刻：

部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，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，发奋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，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

六、20xx年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，提高自身综合潜质，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

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向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进xx酒店的明天而发奋奋斗！

客房服务员年终总结篇五

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多

走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在9%左右，月收入提高到12万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、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。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，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。

八、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。

九、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。

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，培养部门的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、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。

十二、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。

十三、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。

十四、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。

十五、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。

十六、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。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，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，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

客房服务员年终总结篇六

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：

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。

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。

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。

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。

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，把员工当成自己的亲人，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。

6□

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。

70

- 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