

2023年酒店客房部工作总结(优秀10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房部工作总结篇一

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%□出租房间x间次，出租率x%□会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：（另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元）。

- 1、全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。
- 2、每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本持续住宿环境处于良好状态。
- 3、8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作资料、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。
- 4、利用社区活动，用心组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。
- 5、逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞能够

临时带给给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间带给饮料满足客人需求。

6、根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7、客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成状况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。（优美短篇散文）

1、员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题就应能够避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2、员工岗位职责心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的潜质低。

3、员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能用心做些力所能及的事情。在无现场管理的状况下，工作效率比较低。

4、客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通潜质，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成状况不够理想。

5、布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起用心带头作用。

1、制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟悉

掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2、制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

酒店客房部工作总结篇二

我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，根据公司的要求，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转变，现将这一年来的工作情况作工作总结如下：

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培训。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：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，查退房后拔掉取电牌3做房时关灯关空调4定时的开关走廊和电梯口的灯。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进展的关键，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。特殊是对地毯的保养，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，都应准时的做点清洁，这样不仅可以削减对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

5、开展技术大练兵，培育技术能手，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。今年总公司上半年进行的第xx届技能竞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，订正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第xx届技能竞赛。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竞赛。员工的整体素养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准时处理，有疑难问题应准时上报领导。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，做好楼层的平安、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，专心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果，为酒店制造更高的价值。

酒店客房部工作总结篇三

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编帮大家整理的酒店客房部工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

紧张与忙碌的xx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。

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xx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！

酒店客房部工作总结篇四

一、xx年我部完成了以下工作：

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xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，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，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人

时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

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。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

12. 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。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，也许客人察觉不到这一点，但是只有我们自己知道自己的进步。

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。

14. 提高散客房价，增加客房销售收入，前台实施upsall方案。为拓展散客市场，带动商务客房的销售，前厅部出台了散客增销方案，得到了店领导的支持，并于今年9月份正式开始实施，由于这种销售方式将接待员的销售业绩直接与奖金挂钩，员工的积极性很高，截止目前，顺利为酒店在散客上额外增销人民币18000元。

15. 确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力。

16. 与宅急送公司合作，为客人提供更为方便、快捷的邮寄及行李托运业务。目前客人委托我们邮寄的业务增多，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足我店客人需求，我部

与广州宅急送快运公司海口分公司合作，在前厅部设立代办点为客人办理各项邮寄、托运业务。自10月底签订协议试行一个月以来，效果比较明显，也随之为酒店增加了一份额外收入。

17. 提倡环保，创绿色饭店。为提倡环保，创绿色饭店。我店从今年初在客房摆放“环保卡”，指住店客人若需要更换床上用品，即将“环保卡”放置在枕头上或床上；卫生间摆放环保筐同样意为如此，这样即为国家节约了水能源，同时为酒店节约了2.4万元的布草洗涤费。

二、在xx年里，由于各种原因，还有许多在计划之内但未完成的工作，他们是：

1. 将塑料洗衣袋更换成布制洗衣袋搁浅。从环保、经济角度考虑，准备将今年所有客房都换成布制洗衣袋，起初是用报废床单加工而成，但不耐用，不美观，若购买新的布制洗衣袋一次性投入会很大。

2. 商务楼层客用品未更换。为提高商务客房的档次，酒店曾对其商务楼层装修一番，重新装修过的客房其配制的客用品还是老式的，原本从现代酒店发展趋势及经济角度但又不失档次的客用品考虑，如将客用洗发水、沐浴液换成盒装挤压式，但这一计划因价格原因未能与供应商谈妥而搁浅。

3. 技能大赛由于人员变动频繁，只举行了管家部。

4. 部分酒店岗位制服未更换。根据计划，今年预备将餐饮、客房部、销售部一线部门及保卫部、工程部二线部门的员工制服进行更换，但遗憾的是由于酒店资金问题，根据紧轻重原则，只更换了餐饮的厨师服、迎宾服，客房部的前台接待员服、行李服、商务中心文员服，销售部销售代表服、文员服，工程部工程人员服装，剩余的其它岗位未更换。

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，仅此还是相当不够的，但是由于历史原因，年初，我部欠员工累计存休达1562天，如不加以解决，恐会给员工带来工作上情绪，同时会给酒店带来经济上的损失，为此，我部利用淡季时间加紧安排员工补休，目前我部员工累计存休仅为297.5天，消耗掉了1264.5天。

三、工作上的不足之处及体会。

1. “请即打扫”牌数量不够，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；客人洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2. 员工的受训面狭窄，只局限于管区和部门，希望能得到更专业、水平更高的酒店人才来培训。

制卡系统老化，使接待员的工作效率降低。

4. 卫生防疫不得力、不投入、不专业，导致“四害”防治工作不如人意。

5. 外围植物养护不到位，室内生摆摆放不协调，品种单调。

四、在xx年里，我们共接待200多个会议，出售客房78234间，接待了150538人次，收到宾客意见信 58封，其中对我店的各项设施设备、服务质量给予肯定的有24封，对我店提出意见或建议的有34封，收到宾客表扬信30封，有效投诉20起(截止12月 19日)。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，理应是为我们做为酒店人享用不完财富，在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，

踏上新的征程管理体系工作更加趋于成熟、完善。

酒店客房部工作总结篇五

- 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六

年初经朋友的介绍下，我来到了xx□当明白我能来xx的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了xx□刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我上半年的酒店工作总结。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

后来我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很

忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

上半年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在下半年里，我会更加努力，用自我所学的知识对xx酒店的发展做出自我的努力。期望xx酒店的明天越来越好。

酒店客房部工作总结篇七

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。

一、工作的整体回顾

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。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酒店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。

二、工作成就

学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店客房工作人员的专业素养，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，而后吸收为己用，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。

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，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：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。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，能为酒店节约一笔不少的电费。

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。

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。

三、工作存在问题

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，在思想中真正树立起：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。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。

四、明年工作计划

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进酒店健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。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。多学习其他东西，充实自己。

酒店客房部工作总结篇八

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xx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，今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。

今年来，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xx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。

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。

酒店客房部工作总结篇九

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。

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

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十

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，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。

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“not at 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 are welcome”]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。