

酒店客房服务员自我鉴定(大全8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店客房服务员自我鉴定篇一

客房服务员岗位职责

- 1、热爱本职工作，敬业，乐业，自觉遵守本店的各项规章制度。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。
- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
- 6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。
- 7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。
- 8、随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫

生，保持楼层整洁；

10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。

11、每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

12、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。

14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理。

一、班前预备

1、按规定着装，佩带好劳动牌，整理好仪容仪表，提早非常钟到岗，预备；

2、卖真参加班前会，做到对卖天劳动心中无数；

3、备好劳动车，车上放天天预备更换的棉织品和耗费品，劳动车正在劳动时一概挡正在所打扫房间的门口，车上物品放划一，拿取方便，不脏稳定，维持车帘和抹布袋洁净无破损。

二、上岗后的劳动

1、天天凭据来宾起居情况对本人所认真区域及时进行清算；

2、卫生劳动要残酷按作规程进行，卫生东西要注重保养，不得混用；

3、卖真施行茶具、洁具消毒制度，消毒后的茶、洁具要加套、加封条，防御再次净化；

6、清算房间要凭据作步骤进行、具体做法是：

(1)敲门：把劳动车推到所要打扫房间门口，站立的姿势要端正，用中指轻敲房门三下，报名本人的身份“办事员”，敲门的力度要适中，不克太轻也不克太重，轻了客人听不见，重了让人感慨不礼貌。三四秒如房内没有回应，再轻敲三下，用钥匙把门打开，打开之后，将房门推开三分之一，再敲三下门(如发觉客人正在睡觉，就不消敲门通报，也不克进房，而是将房门静静关上，如发觉已惊扰即致歉，退出房间，关好房门；如客人正在房，要卖即礼貌的询问能否可以进行劳动提供所需办事)。

(2)拉：打扫房间时，务必先拉开窗帘，打开窗户，拉窗帘时要检查窗帘能否有脱钩或被掩护的景象，如房间有异味，可喷洒空气清新剂。

(3)倒：倒烟缸和垃圾桶。倒烟缸时要注重烟缸内的烟头能否有熄灭，以便消弭隐患，注重不要把烟头倒进马桶里，另注重住客房报纸或其它纸上客人写字不克仍。

(4)撤：撤出用过的脏杯子，及时更换或洗擦，假如走客房间里餐具，报告餐饮部。撤床单、被罩、枕套放进布草袋里，并拿洁净的放回房间，如有掩护布草及时送回库房。

撤床时应注重以下3点：

〈3〉撒下的床单等物品禁尽仍正在地上。

(5) 做床：要一客一消毒一更换然后凭据做床步骤进行。具体步骤如下：

〈1〉 首先要将床拉出，距床头板40厘米左右，这样便于作，并检查床能否掩护；

〈3〉 展床单环节有甩单、定位；

〈4〉 展床时注重床单平整，被子与枕头摆放一致。

(6) 擦尘；擦尘应预备两块抹布，一干一湿，干的用来擦电器，湿的用来擦家具，另外预备两个损废洁净枕袋擦镜子。擦尘要凭据房间的顺时针偏向或逆时针偏向进行，顺序是从上到下从里到外，顺次擦洁净，做到不漏项，行动轻巧，擦一件家具设备就检查一项。其顺序是：

〈2〉 踢脚板：擦尘擦到什么部位，就要顺手把踢脚板一块擦过；

〈3〉 衣柜：衣柜上端设一横杠，摆放有两个衣架；

〈5〉 电源控制闸板也要用干布擦洁净，并检查插线板能否有松动或异常景象；

〈7〉 写字台：住客房写字台，台上放有客人的文件、图纸之类，擦时不要挪动，把相近的尘擦洁净即可，如放有客人物品，要把它静静拿起，擦完尘后再放回原位，注重尽不答应办事员恣意翻阅客人物品，假如是走客房，那就要把写字台由里到外彻底擦洁净，包括抽屉里面，不管走客房还是住客房，正在擦尘时，检查补充的物品能否短缺。

〈8〉 方凳：方凳置于写字台内侧，以抽屉中线、摆放对称，擦方凳要把方凳相近擦洁净，注重方凳有无松动景象。

上一篇：汽车调度员的工作职责 下一篇：公司财务部门岗位职责

酒店客房服务员自我鉴定篇二

- 2、根据前台反馈的客人退房信息，及时查房，反馈信息；
- 3、按规定要求清洁房间卫生和对客服务；
- 4、及时向客房主管报告需要维修的设备和项目；
- 5、及时上交客人的遗留物品；
- 6、按规定程序进行房间清洁，达到既定标准；
- 7、注意观察所负责区域的情况，发现可疑问题，及时上报客房主管；

酒店客房服务员自我鉴定篇三

- 1、热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度，客房接单员的工作职责。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情况，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。
- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。

6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。

7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情况，做好巡查记录。

8、随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生，保持楼层整洁；

10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情况做好照明、空调等设备的开关和调节。

11、每天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情况进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

12、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。

14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及建议及时反馈给客房经理。

16、爱惜客栈财产，力行节约，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。

酒店客房服务员自我鉴定篇四

2、如实填写工作报表，发现特殊情况及时反映给经理，并在报表备注上注明；

- 3、按照操作标准和消毒要求，清洁消毒杯具、恭桶等物品和设施；
- 4、按规范处理客人遗留物品，及时报告上级和前台；
- 5、做好每天大清洁项目和单项清洁项目；
- 6、清扫客房和楼层公共区域时发现设施设备故障和损坏，立即报修；
- 7、做好楼层客房钥匙的领用、保管和交接工作；
- 8、中班按要求提供夜间服务，做好楼层和公共区域的清洁工作；
- 9、及时执行前台的服务指令，满足客人要求，并及时反馈结果；
- 11、熟悉酒店医疗服务规定，遇生病客人给予关心和帮助，并立即报告上级；
- 12、及时满足客人提出的需求，超出职权范围及时报告；
- 13、树立安全防范意识，发现可疑的人和事，立即报告上级；
- 14、完成上级交待的其它工作。

酒店客房服务员自我鉴定篇五

1. 热爱本职工作，敬业、爱业、自觉遵守本店的各项规章制度。
2. 接听电话，答复住客咨询或要求。
3. 及时记录住房、查房、退房时间、维修等情况。

4. 客房内各项物品卫生干净整洁，摆放整齐有序。
5. 负责工作总卡的收发、保管并做好记录，严格执行借出和归还制度。
6. 随时做好楼层的公共卫生，保持楼层干净整洁
7. 做好设备报修工作。
8. 做好设施的使用和日常保养工作，正确掌握各类电器的使用方法。
9. 负责客人遗留物的登记和上缴，不得私自扣留。
10. 认真做好交接班工作，交清交班记录。
11. 认真听取宾客意见，并将客人的信息及建议及时反馈给上级领导。
12. 认真学习业务知识，不断提高服务技能及服务水平。
13. 服从管理并认真完成上级领导交办的各项工作任务。

酒店客房服务员自我鉴定篇六

早上来到x楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在x楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中

勇敢地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像la quinta inns和hampton□早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

- 一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；
- 二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；
- 三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；
- 四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

酒店客房服务员自我鉴定篇七

- 1、负责酒店客房设施的清洁和保养。
 - 1.1. 掌握所负责楼层的住客状况，提供各式客房服务；
 - 1.2. 管理好楼层定额物品，严格控制客用品消耗，做好废品回收；
 - 1.3. 负责对结帐房间的查房工作；
 - 1.4. 负责查收宾客洗衣、酒水的送回和补充工作；
 - 1.5. 负责楼层公共区域卫生的清洁工作和房间的清洁工作；
 - 1.6. 负责杯具的清洁与消毒工作；
 - 1.7. 负责脏布草的收集、更换与新布草的折叠、摆放工作；
 - 1.8. 做好易耗品的每期盘点工作；
- 2、正确使用清洁剂和清洁工具。
- 3、负责营业区域的清洁。
- 4、负责客用区域、走廊、客用卫生间的清洁。

5、严格执行安全操作流程。

6、领导安排的其他任务。

酒店客房服务员自我鉴定篇八

职务名称：客房服务员

部门名称：客房部

分部：楼层

直接上级：楼层主管

督导下级：无

其他关系：酒店客人/工程部/送餐部/行李部

工作内容/职责：清洁及检查客房/为客人提供服务补充物品

拟草：人力资源经理

批准：总经理

1、清洁并检查客房、补充用品。

a负责客房高标准的服务及清洁工作。

b根据楼层主管的指导，清扫空房，客人已离店房间及入住房间。

c将无行李、少行李及外宿房间报告客房部办公室或楼层领班。

d检查房间，准备“房间状态汇报”。

e补充客房供应品，包括小酒吧用品。

f上报客房设施的丢失和损坏情况，及时下单维修。

2、为客人提供服务：

a以愉快、微笑、乐于相助和真诚的态度向客人提供服务。

b收集客人待洗衣物，注意特殊要求，告之客房办公室并通知洗衣房服务员去走。

3、清洁用品使用及保养：

a准备服务车、吸尘器及清洁用品并保管好。

b正确使用清洁用品及工具，负责保持工作间、工作车、走廊和通道的干净和整洁。

c负责清理垃圾并倒入垃圾房。

4、检查客人遗留物及客房内贵重物品

a上报客人遗失在房间的物品。

b如发现客人在房间遗忘贵重物品或巨款，应立即报告客房部办公室。

c注意在客人楼层徘徊的陌生人或外人。

d上报客人房间丢失物品。

5、确保工作区域的安全。

a确保客人财产的安全。

b将客房钥匙交还楼层主管，并转交前厅部。

（一）实习收获

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的`事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

（二）实习体会

1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近一年的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。我会从这次实习总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固

的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。