

2023年客房年度工作总结报告(实用14篇)

党日活动是党员和团员们了解党的基本知识和政策的重要途径，可以加深他们对党的认同和信仰。如果你想了解一些关于顾问工作总结的范文，可以看看小编为大家准备的这些案例，相信会对你的写作提供帮助。

客房年度工作总结报告篇一

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。一些客用品取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。废物利用，将报废的床单该成内枕袋。对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

二、部门工作存在的不足

部门每月定期举办业务知识的专项培训。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。管理人员的综合素质有待提高。

三、部门工作设想

重新规范部门各个岗位的服务规范，强化员工的服务意识。每位员工建立部门内部个人档案，将每个人的表现纪录在案，以年终考评是有据可查，避免人为因素。将部门每次的客用品和清洁剂的提货进行电脑化管理，严格控制成本在酒店的预算之下。加强管理人员队伍的建设工作，对领班以上管理

人员实行季度考评、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

四、明年工作重点

建立工程维修档案，跟踪客房维修状况从今年开始，服务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了待出售客房的设施设备完好性，同时更能了解一间客房的设施设备在一段时间内运转状况。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。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量自规范服务用语执行以来，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。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。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，理应是我们做为酒店人享用不完财富。

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。不断充实自己，提高自身综合能力，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。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。

客房年度工作总结报告篇二

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能:

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

四、卫生方面:

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，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到达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、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护:

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面:

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶

及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

客房年度工作总结报告篇三

抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布

杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度

酒水撤出及补充

实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失

布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案

垃圾运送问题

人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定

员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合

收费酒水补充问题

补充时间较晚

免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换

漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查

工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便

中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录

工作表不适用，有待改进

客房年度工作总结报告篇四

今年部门按照星评评定占分项，对各岗位服务流程制定了“服务小技巧“，规范了服务的流程，使部门服务水平更加标准化和规范化。

行李生工作业务范围广，人员少，不能保证在上班期间大厅不离人，为了确保大厅的服务质量，部门增加了行李生替岗，既能做好行李生辅助工作、大厅的茶水服务，又能减轻总台的工作压力。

总台在办理入住手续时为客人递送热毛巾得到了多数客人的认可，多次听到客人说“这才是真正意义上的细节服务(服务)”。

我部门行李生在团队行李运送过程中一直发挥着较好的作用，但在散客行李运送过程中一直处于空缺，今年为了做好散客行李服务部门先是对行李生的工作职责进行了重新划分，再就是制定了行李生散客行李运送考核办法，最终将散客行李做起来，并取得了可人的成绩，多次得到了宾客、网络订房客人的好评。

我部门将培训工作作为日常工作的重点。培训形式也是多种多样有交接班案例学习培训、每周一的例会培训、班组间一对一的互助学习培训、聘请其它部门经理培训、部门内部优秀员工培训、现场培训。同时我部门培训，有培训有考核有奖励大大提高了员工的学习劲头。通过一年来的`培训员工的业务知识、服务意识、综合能力有了很大的提高。

1、服务质量有待提高

(1)今年服务质量在去年的基础上有所提高，但离四星酒店标准和酒店的要求还有一定的距离。今年服务质量不到位的地方主要表现在一是缺乏服务意识，服务过程中态度时好时坏，没有耐烦心，受外界因素和个人情感干扰较大，缺少从一至终的服务态度。

(2)从总台到行李生、商务中心服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉及意见、建议员工只是简单的告之责任，很少去了解 and 督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉。在今后的工作中将执行首问责任制和问题回复制，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度。

客房年度工作总结报告篇五

20x年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；

能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20x年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色

的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

客房部年度工作总结

客房年度工作总结报告篇六

优秀作文推荐□20xx年以来，在宾馆各级领导的关心支持下，在各部门和同志们的帮助配合下，客房部全体工作人员以科学发展观为指导，团结一心，扎实工作，不断提高服务水平和质量，取得了一定成绩，圆满地完成了年度工作任务。现将一年来的工作情况总结如下：

一、建立健全各项，为做好各项工作提供有力保障

年初，根据全年的和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建

立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

二、创新服务理念，提高服务质量

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大比赛和期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标，为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。

三、抓好安全促生产

责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查，针对部门员工流动性大的实际情况，制定了《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和

管理上得到保障。我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都未出现问题，受到了主管部门的好评。

四、做好培训工作，提高工作效率

针对人员流动性大的问题□20xx年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了工作，主要包括：知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身等。通过开展各个方面的培训，促进了部门工作有条不紊地开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水平。

五、开源节流，增收节支

创造利润最大化是企业的最终目标，在竞争激烈的酒店业，制定合理的成本费用考核制度、控制成本是今年以来我们重点抓好的问题之一。首先，针对宾馆住店客人的特点，我们改变了房间配备的环保卡，在不影响客人的情况下，提倡和鼓励客人多次和重复使用我们配备的‘六小件和布草，大大节约了成本，仅拖鞋全年节约了八千多双，香皂六千多块。同时，针对许多客人香皂、浴液、香波一次使用不了，形成浪费的情况，我们收集起来，送到洗衣房用来清洗布草，仅此一项洗衣房去年节约洗衣粉两千多元。其次，我们制定了严

格的用电、用水、用气制度，不分时段进行巡查，观察各区域的光源照明和水、气有无“跑、漏、冒、滴”现象的发生，杜绝浪费□20xx年3，10月份我们配合维修部将西楼全部和南楼一、二楼公共区域照明改用节能灯，全年共节约用电???度，不但节电而且使用寿命长，起到了很好节约的效果。

六、帮助员工，激发员工积极性

首先，坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为依据，坚持每月评出2位优秀员工，每人奖励现金一百元，并在部门全体会议上进行表扬，物质奖励与精神奖励并重，充分调动员工的工作积极性；其次，建立谈心制度，多渠道、不同场合征求员工。特别是针对新员工，鼓励他们从思想、工作等方面提建议、找问题，集思广益、凝聚人心；第三，积极帮助员工解决生活和工作中的困难，员工生病或家庭有困难，部门及时组织人员到家中看望走访，并积极帮助解决，让他们安心本职工作。这些人性化的管理极大地激发了员工的工作热情和以宾馆为家、干事的积极性，对各项工作起到了积极的促进作用。

一年来，我们做了大量工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也面临许多问题和不足，主要是管理的力度还需进一步加大，工作还要进一步做细、做活。展望20xx年，在宾馆的正确领导下，我们将继续求真务实，奋发进取，为宾馆各项业务的发展做出更大的贡献。

客房年度工作总结报告篇七

20xx年，**酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。

经过两年多的运作，**酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为

中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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，整个酒店形成了“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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区

域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实

务》;修订完善了财务管理制度,加强了对财务的监督和控制在作用力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实,确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范,接待能力更加过硬,力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统,建立了客史档案。通过客史档案,加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析,挖掘客人消费潜力,提高销售额和销售利润,为管理层提供有利的决策依据。同时,通过客史档案知道客人情况,有利于更好地向客人提供个性化服务,做到使客人有“到家的感觉”。

3、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上,酒店与各部门签订了《安全防范责任书》,相继调整了防火委员会和义务消防队组织,成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队,建立了“分级管理,按级负责,权责一致,各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系,促使安全、检查、宣传、教育工作,职责更明确,责任更到位。同时,严格履行“四实登记”制度,做到实名、实时、实数、实情,多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年,经县消防大队考评,酒店被评为20xx年度消防先进单位,治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

4、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时,十分重视干部队伍建设:加强酒店领导班子自身素质,从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则,以企务公开、源头治理为重点,充分发挥职工的监督作用,促进集体领导规范化。做到廉洁自律,规范行事,确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

谢谢大家！

客房年度工作总结报告篇八

x酒店于xx年x月x日试营业，员工有500余人。酒店人力资源部主要负责人力资源管理工作，重点开展人力规划、员工招聘、录用、培训、考核、工资、社保、福利、调配、质检、劳动关系协调等工作。

酒店内部设路8部1室，包括房务部、餐饮部、市场营销部、财务部、采购与监督部、人力资源部、工程部、安全部和总经理办公室。

人员结构状况(截止20xx年12月31日)：酒店员工502人，其中：总办34人、房务部121人、餐饮部207人、市场营销部22人、财务部33人、采购与监督部7人、人力资源部12人、工程部35人、安全部31人。基本上满足了酒店日常运作的需要。

酒店现有高管4人，副经理以上级别36人，其中总监7人，副总监4人，经理12人，副经理6人，平均年龄37.9岁，其中大专以上学历27人。酒店员工平均年龄30岁，有维族、藏族等11个少数民族，其中研究生学历(含在读)1人，本科学历44人，大专学历136人，中专学历78人。

20xx年，人力资源部在酒店高层的领导及全体人力资源部员工的共同努力下，强化基础、完善制度、合理配路、加强培训，初步建立了xx酒店人力资源管理体系，圆满完成了酒店下达的各项目标与任务，为酒店今年创造良好的业绩提供有力的人力资源支援与保障。主要完成了以下几项工作：

人力资源部门是贯彻执行国家、酒店劳动、人事政策的职能部门，提高业务工作水平，是搞好人力资源管理工作的重要保证。20xx年人力资源部陆续到岗12人，其中人事部4人、培训部3人、宿管3人。部门内有6人没有酒店管理经验，为尽快熟悉并掌握业务流程，部门制定培训计划，努力钻研业务知识，组织集中学习酒店人力资源管理、薪酬管理、社会统筹保险以及员工培训等方面的知识，将酒店人力资源管理与企事业单位的人事管理理论相对比，转变观念，联系实际，学以致用，将学习日常化，部门内全体人员的工作水平和工作效率在不断学习中持续提高。

人事管理sop66项、培训管理sop27项，人力资源部全年累计发文337份，其中人事76份、培训261份。

酒店截止到11月25日共招录员工931名，针对用工荒、招人难的现状，人力资源部采取以下应对解决措施，确保酒店顺利开业、运营正常。一是加大专业院校联络，与前期联系的院校建立实习就业一体的用人关系。20xx年xx学校先后委派18名实习生，主要安排在餐厅服务员及厨师岗位，大大缓解了酒店旺季用工压力。二是通过招聘广告、社会关系加大酒店宣传力度，引进酒店管理人才。三是鼓励内部员工介绍。20xx年通过内部员工介绍用工16人。四是联系附近居委会，推荐下岗职工及年龄在45岁左右身体健康的无业人员。五是联系附近院校的钟点工。20xx年安排钟点工3917小时，47004元，等同于2名餐厅服务员12个月的工资费用。钟点工不仅解决服务人手不足的情况，还合理控制了人力成本。

酒店在不断招聘员工的同时，人力资源部科学统计员工流失率，详细记录酒店用人情况，酒店每周人员流动表、增减人员名单、岗位变动明细表等基础台帐，明确记录每周人员岗位、工资的变动，随时掌握全店员工变动情况，将周、月员工流失率与上周、月进行对比，让酒店人事数据更加清晰准确。有效建立员工离职率分析与预警机制，实施员工离职面

谈，每周进行员工离职分析统计，将意见反馈到部门，要求部门针对发现问题及时整改，保障人员的稳定，有效控制员工流失率。人力资源部从选人、用人、育人、留人等四个方面完善酒店人力资源管理体系，建立留人机制，努力做到待遇留人、感情留心、事业留魂。

1、不断完善酒店薪酬激励机制，做到待遇留人。

人力资源部通过制作招聘广告简报、薪资调研，实时掌握酒店业薪资水平。20xx年根据调研情况，分别在4月、11月对酒店部分岗位的薪酬进行了调整，平均上涨幅度达20%。酒店各基层员工的薪资水平在同星级同岗位人员中具有一定的竞争力，避免人员因为薪资过低集中流失。同时，人力资源部非常重视社会统筹保险的管理工作，坚持以人为本，以优质的服务，为酒店每一位员工上报相关投保手续，认真核对缴费基数和缴费信息，及时更正各种差错。

2、建立企业文化，方方面面体现人文关怀，用感情留住员工的心。

温暖。国庆、中秋双节期间组织慰问5名困难员工，并发放慰问金；组织为困难员工募捐；员工家里发生突发事件，人力资源部总会第一时间将酒店的关怀带到员工家中。

3、为员工提供培训和职位晋升机会，用事业成长留住优秀员工。

事业留人，主要通过以下方式：一是利用交流培训、外出培训的机会，开发员工的潜能，帮助员工制定职业生涯规划。20xx年酒店共进行部门间支持培训108人次、内部交流培训10人次、与银都酒店交流及技能培训401人次、外出培训22人次，同时培训部定期组织培训回顾、培训效果评价，与员工面对面交流沟通，使员工进一步认识到自我价值和发展方向。二是设路或预留职位，疏通个人成长渠道。为留住优秀

员工□20xx年我们增设副经理岗位4个，同时在不影响正常运转的情况下，预留部分职位，如大堂经理、餐厅副经理等职位，为员工提供进一步发展的成长空间，满足员工自我发展的需要。

酒店培训部坚持按需施教、务求实效的原则，以自主培训为主，外委培训为辅，有针对性地制定酒店员工培训计划，开展培训工作。根据20xx年培训部管理目标□20xx年完成培训课程总课时数413.2小时，参加培训总人数为2129人次。其中基础类培训70.8%、英语类培训4.8%、督导类培训15.4%、其它类培训9.0%。

1、基础服务类培训：定期开设新员工入职培训及新员工跟踪回顾课程、服务意识培训、案例分析培训、文员技能培训、消防培训、服务礼仪培训等。通过培训使新员工快速了解酒店基本结构及应知应会知识；提高运作岗点的服务意识，更好地完成对客服务；提高员工在日常服务中的技巧，避免在处理相同的事件上引起客人投诉；规范各部文员文书处理，了解办公自动化的使用技巧；提高全员消防安全意识；提升服务质量，培养优良的高品质团队。

2、英语类培训：为提高酒店员工英语基础水平，掌握酒店常用服务用语，更好的为外籍宾客服务，培训部自20xx年9月起开设了两期基础英语课程。

3、督导类培训：为提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理能力、创新能力和执行能力；培养良好的组织管理、沟通协调和分析判断能力；培养创新和团体合作精神；培养对工作的激情，勇于承担挑战和压力；培养和挖掘具有领导潜质的人才，使他们在深度和广度上积累专业技能与经验。培训部定期为酒店主管级以上员工开设了《培训培训师》培训、《主管技能必修》培训、化妆课培训、《赢在执行》培训等。

4、其他培训：包括开荒培训、酒店交流及技能培训、“三标六常”管理宣贯培训、部门间支持培训、食品安全培训、家常菜制作培训。

按要求维护系统的个人基本信息、薪酬信息、岗位信息、合同信息、培训信息等等10余个信息模版，进一步提高了工作效率。

20xx年9月,按照酒店领导的部署和安排,人力资源部参与酒店绩效考核体系建设,一是参与编制了以“三标六常”为主要考核内容的绩效考核管理办法。二是作为考核组织机构的主要成员,确保绩效考核领导有力。三是参与编制了部门考核表,考核表主要分为基础管理、业务素质和操作技能、日常管理三部分,明确了考核项目、考核方式及标准,经各部门负责人评审通过后实施。四是参与10月中旬对酒店各部门各区域进行绩效考核。本部门总监、副总监同时兼任考核组成员,能够在考核中发现亮点,找出差距,起到了部门交流培训,提高管理水平,提高员工积极性的目的。

20xx年人力资源部将紧紧围绕酒店总的经营目标,高度重视人力资源开发及利用,充分发挥员工的积极性、主动性,为酒店的经营目标提供巨大的增值效应。贯彻酒店“以人为本”的经营理念,塑造一支优秀的经营团队和服务团队,以提供人力资源产品服务为核心,从管理向服务转变。人力资源部20xx年工作主要有以下几方面进行:

一是在已建立起人力资源的各个模块的规范体系上,继续完善各项操作流程[]20xx年重点规范招聘管理流程、人事档案管理流程、完善酒店的规章制度、员工休假管理规定、员工福利制度等。二是调整酒店基层岗位的工资结构,推行提成工资,提高对客员工工资水平并增加员工服务积极性。三是完善绩效考核的各项项目,突出绩效考核的正面激励作用,建立优奖差惩的制度,旨在增加各部门的创优争先的氛围。四是制定并公开各类职位晋升标准,制作员工职业晋升通道图,

让员工看到公开公平的成长方式，帮助员工树立积极向上的发展自我目标。五是完善晋升程序，优先内部提升制度，有职位空缺时，优先内部公开考核提拔，形成制度，增强员工的信任，慢慢形成文化。在公开考核时，采用书面考试、面试、资历评估、部门推荐等多种形式相结合，把真正的人才提拔上来。

20xx年招聘的主要目的是满足酒店各岗点的人员需求及编制调整后的人员增补。招聘的主要途径为内部员工推荐、校园招聘、网络资源、校企合作等渠道。同时建立储备人才培养机制，由人力资源部牵头在上半年制定储备人才培养机制，选取表现良好、具有培养潜力的各部门优秀员工及返店就业大中专生实行定向培养，签订培养合同，采取重点辅导与岗位见习等办法，加快骨干人才和第二梯队的人才培养步伐。

一是坚持与新员工签订劳动合同，为构建和谐劳资关系提供法律的支持与保障。二是定期组织总经理午餐，建立酒店高层领导与员工沟通的桥梁，使员工可以尽诉心声，协调劳资关系。

不定期组织经理级茶话会、实习生茶话会等，加强管理层与各层级员工的沟通，完善酒店内部民主管理。三是做好后勤保障服务工作，牢牢树立“员工是我们的内部客户”的服务意识，在人事办公室为员工办理各项事务、员工面试与离职等方面做好细节服务；在宿舍管理区，主动关心员工的住宿情况；在宣传栏增设“健康专栏”，针对季节性多发病及流行性疾病特点与预防办法进行宣传，同时关注员工职业健康及安全，减少工伤意外伤害等事故发生率。四是组织各类活动，丰富员工业余生活。每周继续为员工播放影片；组织员工生日会、每季度组织培训师生活；组织员工开展户外拓展活动；配合工会在节日组织游艺活动等。

一是完善晋升考核试题库与培训课程，在转正考核、晋升考核、优秀员工考核等几方面，健全试题库，使考核方式更加

科学合理。二是健全各类课程体系，逐步完善“团队建设”、“主管技能”、“投诉处理技巧与案例分析”、“培训培训师”等专题课程；开发“如何提升酒店执行力”、“七种习惯”等专题培训，完善晋升领班、晋升主管课程。三是加强团队职业化建设，继续引进优质的管理培训，把握各阶段培训需求，根据酒店管理人员的技能状况，针对每名经理人，有计划地安排好课程，做好培训支持。加强与境内外管理公司及饭店协会合作，根据课程特点派出经理人参加培训，提高管理能力，重点改善管理人员沟通协调能力、工作执行力、规划能力等。四是健全培训讲师体系，培训部会加大对培训导师的辅导，采取到部门辅导与开设公开课、培训导师外派培训等多种形式相结合，培育出更多的培训讲师，培养培训后备人才。继续完善培训导师月度、年度评比考核办法，树立优秀典范，促进训导师成长。五是组建学习型组织，利用店报、员工宣传栏、培训协调会、行政例会等形式，进行“好书推荐”，精彩文章分享，培训导师定期学习等形式，在全店营造学习氛围，组建学习型组织。

我们相信在酒店高层的直接领导下，经过人力资源部团队的共同努力，20xx年人力资源部一定能圆满完成酒店下达的各项工作任务，部门将全面提高人力资源管理水平，进一步完善的人力资源管理体系，为酒店不断发展与壮大提供高素质的人力资源，最终实现酒店快速发展的战略目标。

客房年度工作总结报告篇九

20__年以来，在宾馆各级领导的关心支持下，在各部门和同志们的帮助配合下，客房部全体工作人员以_____为指导，团结一心，扎实工作，不断提高服务水平和质量，取得了一定成绩，圆满地完成了年度工作任务。现将一年来的工作情况总结如下：

一、建立健全各项，为做好各项工作提供有力保障

年初，根据全年的和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

二、创新服务理念，提高服务质量

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大比赛和期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标，为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。

三、抓好安全促生产

责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查，针对部门员工流动性大的实际情况，制定了

《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和管理上得到保障。我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都未出现问题，受到了主管部门的好评。

四、做好培训工作，提高工作效率

针对人员流动性大的问题，20__年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了工作，主要包括：知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身等。通过开展各个方面的培训工作，促进了部门工作有条不紊地开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水平。

五、开源节流，增收节支

创造利润最大化是企业的最终目标，在竞争激烈的酒店业，制定合理的成本费用考核制度、控制成本是今年以来我们重点抓好的问题之一。首先，针对宾馆住店客人的特点，我们改变了房间配备的环保卡，在不影响客人的情况下，提倡和鼓励客人多次和重复使用我们配备的六小件和布草，大大节

约了成本，仅拖鞋全年节约了八千多双，香皂六千多块。同时，针对许多客人香皂、浴液、香波一次使用不了，形成浪费的情况，我们收集起来，送到洗衣房用来清洗布草，仅此一项洗衣房去年节约洗衣粉两千多元。其次，我们制定了严格的用电、用水、用气制度，不分时段进行巡查，观察各区域的光源照明和水、气有无“跑、漏、冒、滴”现象的发生，杜绝浪费。20__年3，10月份我们配合维修部将西楼全部和南楼一、二楼公共区域照明改用节能灯，全年共节约用电???度，不但节电而且使用寿命长，起到了很好节约的效果。

六、帮助员工，激发员工积极性

首先，坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为依据，坚持每月评出2位优秀员工，每人奖励现金一百元，并在部门全体会议上进行表扬，物质奖励与精神奖励并重，充分调动员工的工作积极性；其次，建立谈心制度，多渠道、不同场合征求员工。特别是针对新员工，鼓励他们从思想、工作等方面提建议、找问题，集思广益、凝聚人心；第三，积极帮助员工解决生活和工作中的困难，员工生病或家庭有困难，部门及时组织人员到家中看望走访，并积极帮助解决，让他们安心本职工作。这些人性化的管理极大地激发了员工的工作热情和以宾馆为家、干事的积极性，对各项工作起到了积极的促进作用。

一年来，我们做了大量工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也面临许多问题和不足，主要是管理的力度还需进一步加大，工作还要进一步做细、做活。展望20__年，在宾馆的正确领导下，我们将继续求真务实，奋发进取，为宾馆各项业务的发展做出更大的贡献。

客房年度工作总结报告篇十

做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，

自己想到最好的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

努力，让大家都能认可我的工作。

酒店客房领班工作总结

07年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20__年里取得更大的进步。现将20__年的主要工作总结如下：

严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，

清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

有以下几个方面：

收洗客衣方面；这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

对客户服务及时性方面；我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

交接方面容易出错；往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

员工的业务知识和能力有待提高；员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。规、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领

下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获娶客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

客房年度工作总结报告篇十一

亮点之处

- 1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。
 - 2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。
 - 3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。
 - 4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。
 - 5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。
- 1、上年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

- 2、上年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部

门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，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，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强，1—5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

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。

客房年度工作总结报告篇十二

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。宾馆的前台是宾馆的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自我的本职工作。新的一年，我将一如既往地在我平凡的工作中，为宾馆创造最大价值。

xx年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

客房年度工作总结报告篇十三

一、卫生管理方面：

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）

二、客房服务员素质培训、业务操作方面：

- 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，心烦情况。（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，每天都不能坚持吸尘。
- 9、工作态度不端正，不服从上级领导安排，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。

三、总结：

在工作中积极主动，进而才能为客人提供优质的服务。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，又要达到激发员工积极工作的目的。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。

客房年度工作总结报告篇十四

x国际大酒店从开荒到试营业再到正式开业已快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心，让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。

作为一名客房部的领班，在新的环境中，各项工作都是从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的'角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

我每天的职责是：

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、每日开好班前例会，传达各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 5、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，为酒店的美好未来尽自己的一份力。