

# 最新客房领班个人工作总结 客房个人工作总结(模板16篇)

司法工作总结是对司法工作成果进行梳理和总结的一种方式，可以为工作的进一步开展提供有益启示。学校总结是一个思考和总结自己成长过程的机会，以下是一些学校总结的范文和写作技巧，希望对你有所帮助。

## 客房领班个人工作总结篇一

一年的时间渐渐的过去了，我来到xx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了xx月之久。自从去年xx月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照料。真的很感谢大家的帮助，是大家的热忱和激励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取阅历和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的'这段时间里，我受到了同事们不少的照料，以及领导在工作中培训和熬炼。在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短xx周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的根据酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而由于自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短

的时间里将工作完成的。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的激励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的进展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，将来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

## 客房领班个人工作总结篇二

20xx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，我们应当未雨绸缪，总结20xx年的工作阅历，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：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发觉问题准时指出并进行培训，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准时检查，合理支配方案卫生，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修理随时统计随时修理，有一部分修理问题修理进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，方案将各个区域的工程修理详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间修理状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素养，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种缘由，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较圆满的地方，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。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切铺张现象，主要表现在：

- 1、部门始终要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品；
- 2、要求服务员在做房时间把全部电源关掉，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。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热忱，充分调动他们的主动性，自觉性，主动性，从而形成鼓舞先进，鞭策后进的良性竞争局面，避开干好干坏的一个样。

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服务技能，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，提高自身综合力气，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，培育部门多面手，避开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，避开突发大事当中的事故消逝。

- 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，支配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始终的精神下和全体员工团结全都，齐心协力，共同努力下，我们认为正确而不怀疑明年确定可以做的更好。让我们团结全都，开拓进取，锐意创新，为建设推动前进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

## 客房领班个人工作总结篇三

一、20xx年度客房成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有肯定的距离。

二、本年度的详细工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项详细工作；坚持

每天对ok房进行检查；对客史状况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创建一个卫生舒适的环境，楼层严格根据酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；实行节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品选购、宣扬推广等系列打算工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广状况来看，客人渐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作主动性、责任心，酒店的卫生状况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门全部人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深化各项工作，默契合作，追求完备，取得了喜人的成果，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热忱周到的服务看法得到了客人一样好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的敏捷性等方面还有待加强，还须要在以后的工作中不断改进，自我完善。

## 客房领班个人工作总结篇四

20xx年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心激励下，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敬重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。

现将我在20xx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。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我乐观参加了宾馆组织的各项培训活动，专心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常常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，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，得到了领导和同事赞扬。

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，取而代之的是相互激励和关心的话语。使我对工作更加布满信心。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，原来总是会由于太高了、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，原来不留意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想方法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、听从安排，任劳任怨。平时做到敬重领导，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，开头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，专心学习、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。

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，对客人的服务热忱也更加高涨，工作信心

大增，对以后的工作布满了信心。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吵，工作中存在着惰性，工作的热忱不够饱满，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，专心学习讨论工作服务中的技巧，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。

## 客房领班个人工作总结篇五

岁月如梭，转眼间，来宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结如下：

作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

- 1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位。
- 2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3、自己管理水平和理论水平有限。

1、积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

## 客房领班个人工作总结篇六

20xx年上半年在公司领导的正确指导及全体员工共同努力下，销售势头良好，销售总额达219.6万，平均开房率达84%，创历史新高。现将上半年工作总结如下：

经反复数据统计分析，上半年正式制定了销售额、毛利率、费用率等考核指标并试运行。考核机制摒弃了以往的“岗位不同奖罚力度不同”的原则，而采取了“不同岗位奖罚均摊”方式。在上半年销售业绩屡创新高的态势下，奖励如期对现，利用此契机，对毛利率、费用率的考核构成灌输到每位员工，用事实说话，强化员工主人翁意识。

对销售窗口——前台的工作人员同时沿用之前的销售业绩排名的考核制度，在双重考核机制下，员工销售意识未减反增；前厅部长、部门经理引入风险考核，重奖重罚，压力下产生动力。等等举措，提高了各岗位员工的能动性。

此机制的试行，也让长抓不懈的节能降耗工作，变成了员工自发、自觉的工作习惯。

1、房务中心的四名基层管理人员队伍稳定，工作协作性强，房务中心日常工作有条不紊。

日常管理工作中，每位部长善于总结，乐于互相交流好的工作方法，在原有工作格式化、流程化的基础上，不断推行更好的工作举措（如房务中心事杂而多，很多事当日不能解决，几天后又会被忘记，针对这种情况，她们采用用交接班本直接延后记录在应完成日期章节内，既减少了反复抄写又不易被漏掉）；客房多为老员工，有很好的实际操作经验，在日常工作好的工作方法和建议会被及时征询、收集并采纳，集中推广，增进工作效率（如公区计划卫生中有一项保洁地毯边角，以往员工用边角刷弯腰花很长时间才能完成，有员工总结出可用扫把头逆向蘸水清洁的办法，省时省力且效果好，收集后得到及时推广）；员工素质高品德好，平时工作中，服务员对客遗留大到手机、手饰，小到毛巾、袜子都会及时上交，几次隐蔽处发现客遗现金如数上交得到客人多次表扬（孟开玲、贺修平、焦燕等）。

2、前台做为销售窗口，狠抓销售技巧，提高业务技能是常期的.工作重点。

上半年前台这支年轻的队伍相对稳定，给培训创造了很好的条件。坚持两周一次例会，例会内容囊括劳动纪律、案例分析、销售技巧、更细到语言表达，并要求每位员工平时工作中认真收集客人反馈信息（硬性指标每人三条），在每次例会中集中讨论予以解决更正。前台队伍特点是年轻有工作干劲，同时最大的问题也是年轻思想易浮动，两周一次例会既是工作的定期总结同时也起到了思想交流、沟通、疏导的作用。

在日常销售工作中坚持引导她们不轻易丢掉任何一次预订，

不轻易留失任何一位客人。

对“五一”黄金周的接待工作，前期前台做好充足的工作预案，人员接待进行强化培训，班次时间进行调整，最终销售指标超额完成，同时也总结积累了一定的黄金周接待经验。

### 3、前台与房务中心互帮互助，共同前进。

在前台、房务中心及部门例会上，有意识的讲解各岗位工作上难处与不易，灌输员工学会换位思考，互谅互让，努力创造和谐的工作氛围。前台与房务中心上半年无一起员工重大矛盾产生，无一起安全事故，无一起重大客人投诉。

上半年住客率高，工作量大，人员定编定岗，在这种情况下，对公司安排的各项任务，由管理人员带头与员工一起加班加点，克服万难，高标准完成。

“员工是企业的上帝”，关心、重视员工，尽所能达成员工的合理意见，才能使员工队伍相对稳定，部门日常工作质量才能有保障。在这种管理理念的指导下，对员工提出的种种要求予以了解决：多次协调员工洗澡时间；解决餐厅客房宿舍混住不利于休息问题；员工工装更改增添；采纳员工提出的健康证费用部门承担一半费用的提议等等。

对岗位人员将发生的变动，做到预见性、前瞻性，从全局出发，使部门工作平稳过渡（前厅赵部长怀孕，接替人选考虑及各岗位调整上早早拿出预案）。房务中心部长人选从基层服务人员中选拔，并采用公开透明地竞争方式，有效的促进了员工的上进心。

会议室整体硬件水平的提高，会场收入成为了客房利润的增高点。上半年共接待会议约xxxx次，会场收入约xxxx元。为进一步提高会场卫生，会场的服务，会议室提拔会务部长一名，全面负责会场卫生、设备设施、会场服务等，试行一段

时间后，卫生、服务都有明显提升。对会议预订、会议跟踪、会场服务落实到各岗位，会议接待流程化，避免了工作上脱节，使会议接待更加顺畅，得到会议方的多次表扬。

20xx年上半年已过去，销售工作顺利完成，各项工作也较好开展，但仍有不足：

- 1、工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
- 2、工作方法还不能够充分调动员工工作积极性；
- 3、个性化服务流于口头，种。种原因少之付于行动；等等。

20xx年下半年工作重点：

- 1、房务中心人员招聘，培训到位，平稳过渡；
- 2、武当武术节前期接待培训、布草等硬件物品准备、两会间的接待工作；
- 4、房间窗纱、纱帘、厚窗帘、地毯的定期清洗，文字性的整理归档；
- 6、加大公关力度，推行会后回访制度，促销售是重点，让员工得实惠；

## 客房领班个人工作总结篇七

今年，上半年的时间总感觉要过的慢一些，自己的工作虽并不是特殊的繁重，也由于酒店的上半年的业绩和生意都不是很好，所以自己的工作也很轻松，但是不管生意如何，自己在工作当中还是在尽力的去做好，我也都准时的完成了自己的工作□20xx年是我在xx酒店客房部工作的第x年，这几年的工作也带给了我很多，在人与人的接触之间，我也学到了很

多，收获了很多，所以不管是什么时候，我都会尽力的完成自己的工作。

客房部的工作主要是围绕了订房，对客人的服务，客人的入住，以及在客人离店之后准时的打扫，这三个方面，我们部门也一直都是流淌性的工作岗位，所以对于客房部的工作人员来说，我们也要对自己的全部的工作都熟悉，对客房部全部的工作岗位都有一定的了解，但是不管是什么样的工作，我们客房部都是围绕在客人身上，我们的工作就是尽力的服务好客人，保证客人在我们酒店可以入住的舒适，让他们有好的体验感，同时也让他们在入住的过程当中，感受到我们xx酒店客房部的专业性，所以在工作的时候，我也会打起自己充足的精神，在自己工作当中，尽自己的全力以及留意自己全部需要留意的细节和地方，将客人服务好，不让客人觉得我们有任何的不专业，更是保证我们xx酒店的信誉和好评度。我知道我们酒店任何的一个部门的人，我们酒店全体的工作人员在工作的时候，自己的一言一行，一举一动都是代表的我们xx酒店，所以不管是什么时候，只要自己在属于自己的工作岗位上，在上班的时间里，我就会留意自己的言行举止，时刻的维护自己和酒店的工作形象。上半年我们酒店的业绩也不是很好，生意也很冷清，但是我也始终的坚守在自己的工作岗位上，做好一切迎接客人的打算，维护好酒店以及客房的清洁和干净，保证客人在入住我们酒店的时候，是感到舒适和整洁的，同时也保证自己在工作的时候，可以足够的专心和细致，不管怎么样，站好自己的岗，完成好自己的工作，就是我一直以来所坚持的。尽管上半年的生意很是萧条，但是我信任，只要我们酒店的全部的人都能够团结一心，我们就一定会进展的更好，所以在下半年，在将来全部的日子里，我都会专心的工作，为酒店尽力的做好自己的分内之事，保证酒店和自己的稳步进展。

## 客房领班个人工作总结篇八

x年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此

来增进友谊，促进工作。

虽然做客房服务工作有x年了，但在酒店每次组织的'基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极向上，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

## 客房领班个人工作总结篇九

20x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，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作阅历，吸取教训，推动下一年的工作开展。我客房部做了以下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题准时指出并进行培训，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准时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。其次是x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。

为了体现从事酒店服务人员的专业素养，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，一段时间后，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。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在x年还需要加大实操技能的培训力度。

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，主要表现在：

- 1、部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。
- 2、要求服务员在做房时间把全部电源关掉，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。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热忱，充分调动他们的主动性，自觉性，乐观性，从而形成激励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避开干好干坏的一个样。

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

识和服务技能，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，培育部门多面手，避开人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在x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，避开突发事件当中的事故出现：

- 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直的精神下和全体员工团结全都，齐心协力，共同努力下，我们信任明年一定可以做的更好。让我们团结全都，开拓进取，锐意创新，为建设推动小康商务酒店的明天而努力奋斗！

## 客房领班个人工作总结篇十

半年的时间转眼就过去了，在过去半年的时间里，我在工作上的表现得到了大家的认可，在和大家的相处的方面也是和大家平和的相处在一起，并且积累下了不错的感情。虽然来到这里也只有半年，但是半年也足够改变一个人许多。而我在这半年里，让自己从一个从未接触过这一行的人变成了一个也能够熟练处理自己工作的员工。这半年对我来说是意义重大的半年，它意味着我在这一行事业的开始，也是我对过去生活的一个界限。当然我本身也还有很多的缺点，而这些缺点也都是需要我不断的去完善自身，这也是我对于下半年的一个目标。下面就这上半年的工作做简略总结：

在一开始来到这里的时候也只是觉得这里工资高一点，而且待遇也可以。所以来到了这里也没有想过要非常努力的工作，得到大家的认可什么的，而是觉得混下日子也差不多了。但是慢慢的随着在这里工作的越来越久，对这里也就有了一种归属感，觉得自己是酒店的一员，更何况大家和酒店都对我这么好，我也要好好的工作回报酒店。从哪之后开始渐渐的不再偷懒，也把酒店的利益放在了第一位，开始认真仔细的工作。而和同事们的关系也在这个过程中不断的变好，而我也放下了自己的架子，开始主动和那些老员工，那些有着丰富经验的员工学习起来。而我自己也是在学习的过程中得到了成长，来到酒店绝对是最正确的一个决定，我不但让自己找到了人生的方向也是在这里结识了一群合得来的小伙伴们。

虽然一开始的时候我是总混日子，但后来在我醒悟了过来之后我也是改变了自己的行为和态度，开始认认真真的工作。而认真工作之后也是发现了工作中遇到的哪些问题，以及哪些让人难以处理的问题。好在有着大家的帮助，让我在工作的时候不至于显得太过慌乱，而在成长中我也是渐渐的能够自己处理这些问题了。成长或许就是能够在面对那些你曾经无比惧怕的东西也能够鼓足勇气去面对了。而我在这半年里最大的成长或许就是让我变得开朗了也不再那么内心了。过去的我在面对一些陌生人时连话都不敢说，现在确实能够和每一个顾客都聊得来。我相信未来在我的努力之下我一定能够变得更好更出色的。

宾馆客房部工作计划

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

客房部经理应聘书范文

客房部主管竞聘书优秀范文

客房部年终总结报告

酒店客房部辞职报告

## 客房领班个人工作总结篇十一

一经济指标完成情况及一些数的汇报：\_\_年全年营业额\_\_万元，利润\_\_万元。

其中散客营业额\_\_万，长包房营业额\_\_万元，会议室收入\_\_万元，其他团队及会议开房营业额\_\_万元。客房保健品纯收入\_\_元。客赔收入\_\_元。干洗衣物(外洗)\_\_件。纯收入\_\_元，水洗衣物(由酒店消毒人员洗涤)\_\_件，收入\_\_元。给餐厅拨出早餐费用\_\_万元。软片洗涤费用\_\_元。以上数除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房\_\_上半年出租房间数14610间次，平均出租率\_\_%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的\_\_%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的\_\_%。(其中服务中心105间次，占出租房数的\_\_%，(\_\_月\_\_日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的\_\_%，(\_\_—\_\_月，\_\_月\_\_号又回来)，洛阳石化440间，(\_\_—\_\_月份)占出租房数的\_\_%，天港1810间，占出租房数的\_\_%，房信1810间，占出租房数的12.4%)，天房投资180间次，占出租房数的\_\_%，(\_\_月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的\_\_%，(\_\_月\_\_日开始入住)，中石化51间次，(\_\_月、4、\_\_、\_\_月份)占出租房数的0. \_\_%。会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次。)

二管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

酒店的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏,洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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.从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。\_\_月份,对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的\_\_项评查内容都已过关,并得到核定等级a级的好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是酒店经济的主要来源。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生活习惯和要求,提供个性化服务。如:邮件收发,作息时间调整,休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见,他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人,甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力,\_\_月份,配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训,按照规范要求进行实际操作和训练,\_\_月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核,客房有滕怀荣,李欣,刘新三名员工获奖,从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9)做好会议接待服务工作会议室成本低,利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点,任劳任怨,得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药,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.对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,对跑冒滴漏等现象防患于未然.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.\_\_年客房无一例重大安全事故发生.(11)\_\_年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

三\_\_年客房部工作重点安排想法(1)发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务\_\_务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如\_\_月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给酒店减少不必要的损失。

(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出\_\_位服务员，自愿申请免查房。

(6)洛阳石化长包房退出以后，使酒店经济受到了危机。为提高酒店的营业额，增加在社会上的知名度，为酒店创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为酒店创造的经济效益。

以上是对\_\_年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢酒店领导\_\_年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望\_\_年大家团结协作，共同为酒店的明天更加美好贡献力量。

## 客房领班个人工作总结篇十二

一、20xx年度客房完成的营业总额是万，月均完成万，客房的出租率为，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务

意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

宾馆客房部工作计划

客房部主管竞聘书范例

客房部领班年终总结

客房部经理应聘书范文

客房部主管竞聘书优秀范文

客房部年终总结报告

酒店客房部辞职报告

## 客房领班个人工作总结篇十三

20\_\_年上半年京城奋战，下半年默然回乡。默默之中，完成了蜕变，已有了质的飞跃。贵人相助，有幸参与人和律所各项工作及制度建设，更亲历了人和所的发展壮大，在宏伟蓝图构想面前，激情依然。在实际办案中也提升了自身的业务能力，无论是业务上还是其他各方面，都积极投入，认真参与。临近年关，现将一年来的主要工作做一简要归纳总结。

一、业务上，主办或参与办理各类民事及刑事案件。

1、介入郴州爱地房地产开发公司与10户业主商品房买卖合同纠纷案，最终和解结案；

代理郴州爱地房地产开发公司一方，参与爱地广场商品房买卖合同纠纷一案的强制执行，在法院贴出告示要求10户业主必须如期搬出时，经过与郴州中院执行庭法官当面沟通，

与10户情绪激动业主当面对谈判，稳定业主人心，多次去现场做工作，防止采取极端措施，以防矛盾激化，最终通过与10户户主的律师共同做业主思想工作，同时，积极与执行法官良性沟通后，未采取强制清空业主房屋的措施，缓和了矛盾，为最终的执行和解赢得了宝贵时间。

## 2、参与颜昌斌受贿案一审辩护工作；

前期准备：作为接触的第一起刑事案件，认真翻阅了大量案卷，提炼阅卷笔录，并去郴州调查取证过几次。

证人方面：电话联系本案关键证人，说明利害关系，做好思想工作，传真深圳律师大致问话思路，让证人在深圳配合作证，出具书面询问笔录。

庭审：参与一审辩护词的撰写，提出五点辩护意见并被主任采纳；完善辩护词并最终提交宜章县法院，最终案件顺利结案归档。

## 3、全程跟踪铁安专利转让合同纠纷案；衡阳中院立案缴费后，正式接手介入。与委托人多次见面确定办案思路，理清案件当事人法律关系。

调查取证：衡阳市工商局调取对方当事人工商档案，多次当面与长沙铁路总公司、衡阳铁路段主要负责人会见调查确认对方当事人企业性质，衡阳出差与衡阳铁路二建公司总负责人调查确认，理清对方当事人与集体企业并非挂靠关系，而是独立法人单位。

移送管辖：后来出现案件管辖权出现问题，经衡阳中院专业人士指点，必须移送长沙中院。与衡阳立案庭法官多次催促、大量沟通后，终于案卷移送到长沙中院。

长沙中院立案：诉讼费交衡阳中院后，迟迟未能转账至长沙

中院，非税账户牵扯到衡阳市财政局出面。特意跑衡阳市财政局，说明案件缓急，催促转账，终于配合转账。案件涉及专利权与专利产品两类案件，变通诉讼请求重新补充诉状及准备材料。案件几次与长沙中院立案法官沟通后，开庭日期也因此确定。

铁安委托人被专利权人发送律师函，参与出具相关法律意见。

4、跟踪河北巨鹿橡胶厂与美意电器有限责任公司货款纠纷案，并参与最终强制执行。

一审开庭结案，参与案件的最终强制执行，撰写强制执行申请书，提交至北碚区法院。与重庆渝北区法院叶守忠多次联系，帮助递交材料，并与当事人李总随时保持联系。应李总要求，多次与对方当事人老总联系沟通，最终达成和解方案。

5、罗良军与长康实业有限公司专利侵权纠纷案中止后的程序跟踪；罗良军案在长沙中院因对方提出专利无效申请而中止。中止后，接手当面与民三庭许法官了解案件进展。因国知局作出专利部分有效的决定，对方已起诉到北京一中院。在专利代理机构融智专利事务所了解到，北京一中院已作出判决，维持了国知局决定，对方已上诉至北京高院。

6、香港广韶集团发展有限公司与郑州某公司的货款纠纷案；广韶公司案件开庭后悬而未决，多次与主办法官联系，取得实质性进展，对方作出回应，审判委员会正在理清证据，作出最终判决。多次与广韶负责人联系，交代办案经过与概况，解答案件法律问题与疑惑；受托给上海船运公司电话调查了解货物情况，收集上海公司发来的案件书面证据几份。

7、刘清银专利转让合同纠纷案；

去专利事务所调查取证专利权法律状态，受托去雨花区公安分局报案，多次交换意见后，刑事立案困难与法律障碍重重，

只能诉诸于民事诉讼解决，指点其早去国知局办理著录项目变更手续，避免造成更大的损失。

## 8、陈小艳交通事故案

雨花区交警大队办理涉案车辆的放车手续；去雨花交警大队两次参与调解未果，与办案交警电话联系，多次说明当事人立场。与委托人多次沟通，随时准备诉诸法院划定事故责任。

## 9、其他各案的案件管理与归档

参与吴芬清案、宋寿高案、程七大遗嘱公证案、邓波借贷纠纷执行案、曹祚祥劳动纠纷案、湖南省药材公司所涉企业名称权等各类案件的案卷管理、归档与讨论。

二、对外活动中，积极参与律所外联事宜。

2、珠海之滨参与人和二十周年庆典晚会开场《西部地区更有利于青年律师的发展》的激情辩论。

人和总所反方一辩身份，以认真的态度、昂扬的斗志、积极乐观的心态与沿海各地分所律师组成的联合辩论队，进行一场激情辩论。在娱乐大家的同时，前辈点评，学到不少，自身也收获良多。

三、律所文化建设上，积极参与律所集体活动，并主动融入律所文化活动中。

1、参与《人和二十年》卷首语及发展历程的编撰；

2、参与主任主编，湖大出版的《劳动合同法》的编撰校稿；

3、担任人和二十年庆典文艺晚会总策划，设计人和二十年主持台词，取得圆满成功；

4、独创歌颂人和二十年的语言类三句半搞笑演出《人和二十载》，赢得满堂喝彩，为文艺晚会现场的庆典增添了不少欢声笑语，达到了预期的喜庆效果。

入行没多久，路正在延伸，回首过去，有所思，有所想，必须学会总结经验，吸取教训；立足现在，更不容松懈，不容马虎，工作上必须踏踏实实，兢兢业业，一步一个脚印；展望未来，需不断完善，不断学习，随时保持一颗谦逊、上进的心，多向前辈、同事学习，争取做一合格法律人，以无愧于法律共同体这一优秀群体。

## 客房领班个人工作总结篇十四

20xx年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的20xx年。

### 1) 态度决定一切。

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

### 2) 注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力。

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

### 3) 立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力。

沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

#### 1) 务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房。

(1) 加强员工意识教育，明确自身责任。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，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

(2) 切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

#### 2) 树立品牌服务意识，提高综合服务水平。

在部门领导下，客房各项服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服服务的

经验。始终坚持部

门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

1) 20xx年工作中的不足：

(1) 涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细。

(2) 员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效。

(3) 员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。

2)、展望20xx年：

(1) 努力学习酒店管理专业知识，踏实工作，埋头苦干，积累行业经验，不断充实自己，提高自身综合能力。向行业前辈看齐，勤看、勤听、勤问、勤思、勤动手，努力做好本职工作。

(2) 坚决执行酒店管理层的各项指示，及时完成主管交待的工

作任务，立足本职工作，管理好所属员工。

(3)全面推进员工的综合培训力度，加强员工客房服务技术、卫生操作技术等培训，开展客房操作技能大练兵，提高员工服务效率，确保客房服务质量和卫生质量，推动客房整体水平提高一个新台阶。

(4)根据五酒店规范操作标准，加强员工房间规范操作技能培训，监督员工操作规范，培养员工养成规范操作良好习惯，营造良好的规范操作氛围。

(5)树立全员创新观念，正确引导员工的服务理念，开展创新服务大讨论，激励员工思维，营造全员创新的良好氛围。

20xx年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信\_酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！

## 客房领班个人工作总结篇十五

一个酒店最重要的部门是什么呢？我觉得一个酒店最重要的部门就是酒店客房部。酒店客房是酒店的最重要的商品，同时也是酒店最大盈利的来源，也是大部分顾客选择去酒店的原因。抱着这样对酒店的看法，我选择了来酒店的客房部实习，通过一段短暂的时间后，我已经对酒店客房工作有了自己的了解。

总结：

在入住酒店之后，客人对客房的卫生清洁状况是非常看重的，卫生清洁状况也是客人进入客房后的重要第一印象。所以在我们平时的工作中要特别注意对客房的打扫和清理，不管是客人在退房后的打扫，也还有平时客人要求清理打扫时。这个要求我们对待清洁工作不仅要认真，还要注意一些细节的

清理，时刻都要保证客房的清洁和整齐，这也是我们客房部每天最主要的工作。

这是客人对我们工作满意度的一个很大的标准，我们不仅要尊重和满足客人的一些特殊有合理的要求，也要对客人的住房信息进行保密。尽量做到不干扰客人，不给客人在入住过程里造成不必要的麻烦。在进入客房后，不能私自乱动客人的东西，将客人的一些信息外漏，这样我们的客房服务才会让客人有安全保障。

虽然我们主要的工作是客房的清理和打扫，但是面对客人时我们应该亲切友善的问好。使用敬语问候客人，用自己关心的话语让客人感受到我们对待它们的热情和温暖，让酒店客房给客人有回到家里的感觉，这是我们平时工作应该努力达成的。

在客房的日常工作中我们是有很多技能需要学习的，比如铺床的技能、物品摆放的技能等等。只有在学习这些技能后，不仅会简化我们平时的工作，减轻我们的工作压力，也会大大提高我们打扫整理客房的效率。为酒店清理更多的脏房，缓解酒店客房不足的压力，迎接更多客人的入住，为酒店创造更多的价值，同时也让顾客相信我们的工作能力，对我们的工作能力表示满意。

我相信我继续在这几个地方努力，能让我越来越适应自己的客房工作，让自己在工作中做的越来越好。相信不久的将来，我便不只是客房部一名基层的工作人员，我还会当上一名客房管理者，带领客房部的员工奖将客房这个环节做的更加出色。

## 客房领班个人工作总结篇十六

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