

最新酒店客房文员述职报告 酒店客房述职报告(优质5篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店客房文员述职报告篇一

尊敬的各位领导：

在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报□xx年是酒店开业第一年□xx年的工作是酒店也是部门扎基础的重要阶段，房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，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，房务部针对这种现象，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。

根据员工的实际情况，部门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现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。

通过这些培训工作的，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理。另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能发现客人的习惯，有针对性的去服务。

330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员

工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，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发展的关键，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，严格对棉织品、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。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用

品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

ok房的出品要求领班严格按星级标准100检查房间，主管50抽查，经理20抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到

了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表郑州瑞贝卡大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了郑州瑞贝卡大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的'团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。

为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程e龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到11月底，房务部完成收入498.43万元，实现利润345.03万元，平均出租率保持在72左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省会提高企业知名度，美誉度。为宾客提供一个清洁卫生、安

全舒适、宾至如归的居家氛围而努力！同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。

谢谢各位！

酒店客房文员述职报告篇二

各位领导、各位同事：

大家好！

过去的x年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工。但是在一些细节上还存在的不足，需要 we 不断改进和完善，争取在20xx有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

人员管理方面：

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚

持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件(水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事件。

以上是我对xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

谢谢大家！

酒店客房文员述职报告篇三

尊敬的各位领导、各位同仁：

根据饭店的统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫覃邦全，现任客房部经理。我是去年7月进入xx饭店工作的，进入xx饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近350名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至20xx年11月份，涪陵区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了xx饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握

饭店管理和业务相关知识，熟悉xx饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益匪浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职位；在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利；在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部经理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监颜亚林同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性；同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数；在管理中遇到的一些突发事件，及时向颜总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向锦江老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、锦江教师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望xx饭店能有与日俱增快与日俱增好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

二是事例现有资源，充分利用饭店较大的有形资产和良好的无形资产，涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润；三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念；把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账；把人力资源开发放到首位，开发和使用的并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障；四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

述职人：

年月日

酒店客房文员述职报告篇四

各位领导、各位同事：

大家好！

过去的xx年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工。但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20xx有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

人员管理方面：

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，

甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件（水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事件。

以上是我对xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的

配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

谢谢大家！

酒店客房文员述职报告篇五

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，虽然加入酒店才几个月，但在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的努力，带领客房部员工圆满完成了酒店的各项工作，一些服务细节上还存在不足，需要 we 不断改进和完善，我们将继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。客房工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习酒店的一些规章制度，还不定期的进行技能培训，并召开客房全体员工例会，总结工作中好的方面和需要改进的方面，对好的方面加以表扬，存在的问题予以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、主管检查、经理抽查”的宗旨，员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域主管每天对住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长住房主管和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。注重本部门工作作风，加强

人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。客房有时在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守酒店店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

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主管负责制。为节省电量，客房空调遥控器调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池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。从而提高了员工的节能意识。

在人员素质、服务质量上配合人事部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和人事部对客房人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水平。

以上是我参评酒店管理之星的述职报告。最后在这里感谢酒店领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量！

述职人□xxx

20xx年x月x日