

# 仰卧起坐教案及反思(大全5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇一

时间渡过了一年又一年，转眼间，新的20xx年就到眼前了。作为xxx酒店的总经理，在过去的一年来，我严格的计划酒店的发展计划，与各部门领导和同事门一起努力，积极为xxx酒店的发展做出贡献。

在过去一年来，尽管市场并不怎么顺利，但是我们认真改进，积极对业务进行扩展。虽然最终的成绩算不上特别的出色，但这一年的工作成长上却有了不少的收获。

作为xxx酒店的总经理，这一年的工作中我自身的思想压力也很大。年初起工作就很不顺利，很多问题，甚至就处理我自身的工作就已经焦头烂额，没有的更多的精力去思考酒店的其他细节。这也导致工作出现了不少的问题。

但好在，在工作中我及时认识到了自身的不足，并了解了许多的东西。后来，我在思想上较好的提高了自己，并能管理好自我的状态，逐步改进了工作中的问题。为酒店计划了这一年能来方向和管理要求，并得到了领导的认可。

在今年的工作中，我们根据酒店和市场的情况进行了严格的调整，并对业务和服务方面都进行了严格的改进，积极发挥酒店的优势，抓住季节和节日礼品的卖点，在销售节日的流量上广做活动，较好的挽回了之前的不足。

此外，在今年来，我们着重加强了员工服务工作上的管理，通过对员工积极的管理，加强了就带的服务，再加上卫生和装潢上的改善，在新老客户中都取得了不错的评价，各个网络平台上的评价也有了较好的提升，为销售成绩的提升带来了不错的帮助。

在工作的管理方式上，我还有很多不足的地方，有些方面太过草率，没能多听取员工们的意见，结果导致不少员工的动摇，结果在一开始弄的比较混乱。好在，及时的调整之后，问题基本得到了解决，但这的问题却依旧牢记在我的心中，我会好好的记住自己的问题。并在接下来的工作多多听取员工们的意见，培养出xxx酒店的优秀员工团体，为酒店的发展贡献出更多的力量。

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇二

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。

### 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。

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。

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、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。

3、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。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、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。

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20xx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！

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇三

首先我代表物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

一、完善的物业服务项目及工作完成情况x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

## 2、卫生管理工作--保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

## 3、公共设施、设备的管理工作--日常维修

工程维修是物业管理步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

#### 4、绿化管理

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

### 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇四

：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。

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。

四下一年计：

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。

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇五

客房部作为宾馆主要创收和业务部门，深感责任重大。为此，部门领导及时地对20xx年工作中的得与失进行了认真的分析，并秉着“实事求是”和“持续改进”的原则，制定20xx年的工作目标和计划。为了顺利完成制定的计划，部门通过培训、考核、现场督导等方式确保部门有效地完成各项目标责任书指标和部门制定的各项计划工作。

1、目标责任书指标完成情况：

1) 截止至6月30日客房部营业收入万元，完成计划指标的%。其中客房营业额万元（共出租房间数间次，平均出租率63.35%，其中散客出租间数、间次，占出租房数的24.7%）；会场营业额万元（接待的大型会议团队主要有：中华医学会、奥思广告、华为公司、中国移动、能源集团等）。

2) 部门人力成本率上半年测算为5.85%，超出计划指标6.9%，主要原因为：楼层计件工资和宾馆对普通员工工资进行了一定幅度的上调。

3) 部门费用率上半年测算为4.98，超出计划指标18.85%，主要原因为：住店宾客刷卡手续费增加、宾馆区域绿色植物费用增加。

4) 部门上半年按照“绿色饭店”创建计划表有序的开展各项创绿工作，通过自查、培训等手段促使部门的创绿工作达到“绿色饭店”的标准。

## 2、部门各项计划工作完成情况：

1)、部门培训方面：各岗位在完成年初制定的培训计划的基础上，每月再根据实际情况先后增加了：服务意识、绿色饭店、垃圾分类管理等培训。在新员工的入职培训方面，部门再次对各岗位入职培训做了相应的修改（主要是培训时间和一些服务细则的修改），修改后的入职培训更能适应岗位的需要。部门对员工培训的完成率为100%，合格率第一次为99.9%，第二次为100%。

2)、房务中心工作方面：16月份通过oa系统累计报修设施设备问题1857项（不含部门每月2次的设施设备检查）。赔偿物品共计98项，其中员工赔偿24项，宾客赔偿74项，金额总计4560元。遗留物品共计414项，其中宾客已领取141项（含现金854元、手机5部、相机2台、金首饰3件、手表1只），未领取259项已全部移交保安部。

3)、楼层工作方面：16月份按计划对房间进行大清洁、对客房内席梦思床垫、白纱、厚帘、遮光布、床尾裙、家具进行了保养、完成率均为100%。

4)、会议中心：会议中心16月份出租957场次（不含宾馆内部使用场次和作为餐饮使用场次），其中万慧厅和聚思厅共出租370场次。

5) 晶面工作方面：16月份宾馆晶面保养共计9259.55，完成全

年计划70.72%；地毯清洗10017.65，完成全年计划66.5%；玻璃清洁12653.45，完成全年计划50.1%；沙发清洗660张，完成全年计划49.8%。

6)、布草房工作方面：16月份按计划对冬装、春秋装保养入仓，发放夏装。宾馆棉织品的报废率一直控制在1%以下。半年宾馆离职员工共计94人，清算赔偿金额4289.95元。

1、部门服务质量的整体水平还有待提高，主要原因有以下几点：

1)、缺乏稳定性：这主要表现在部分员工（主要是新员工）上，此类员工一方面存在着对自身岗位的操作流程的掌握程度不熟练，从而缺乏自信，另一方面易受自身因素（不能很好的控制自身的情绪、体力跟不上、环境因素等）的影响，工作质量时好时坏。

2)、缺乏规范操作的持续性：这主要表现为部分员工缺乏持之以恒的连续的做好规范服务。

3)、缺乏自律性：这主要表现在部分员工还不能自始至终的照岗点文件做好开源节流的工作。部分员工的节能意识也还需加强。

4)、未能深入开展细节服务和创新服务：这主要表现在部门虽然已开展多次的细节服务和创新服务的讨论，并对一些项目进行了实施，但是任然难以达到宾馆领导的期望值。

2、部门的质量体系工作还有进一步提升的空间，主要表现在以下几点：

1)：部门虽然已多次修改体系文件，但至今仍存在一些文件与实际操作不符。

2)：部门在文件撰写之初虽然集思广益，发动了整个部门员工参与，但是在实际工作中仍发现有一些操作流程中的一些细节部分的未编入体系文件。如：杯具消毒的具体时间等。

1)：部门员工整体年龄结构偏大，对培训内容的理解程度和掌握程度存在一定的困难。

2)：部门关键岗位员工（房务中心、基层管理人员）的专业技能有待加强，如：英语阅读和口语表达能力还有待提高、微机操作能力还相对薄弱等。

3)、部门基层管理者的大局观有待加强，对现场督导的持续性力度也有待提高。应持之以恒的起到带头作用，从而促使整个部门服务质量的持续提升。

4、与其他部门之间的沟通协调还有待加强，主要表现在换位思考的主动性不强，沟通的及时性与有效性不强。如，部门设施设备保养的时间上还有待与工程部进一步沟通。

1、结合上半年部门工作中的不足之处和实际情况，部门制定以下计划：

1)完善培训制度、强化培训效果：首先，在基础培训方面部门根据不同的培训对象采取相适宜的培训方式，如对一般员工采取以实际操作为主、理论讲解为辅的方式，使员工更能理解和掌握培训内容；对新员工多采取案例分析和员工互动相结合的方式，使新员工能对培训内容产生浓厚的兴趣；对一些年龄偏大、记忆力较差的员工，则采取反复灌输、手把手教和加强现场督导的方式来强化培训的效果；对表现优秀的员工，则通过让他们在培训中做示范、在日常工作中带徒弟等方式来促使其服务质量的进一步提高。其次，在基础培训的基础上部门继续深入开展提升服务意识的培训，并由此促进部门的细节服务和创新，因为部门始终坚信细节服务和创新服务都是建立在规范服务的基础上，并由员工强烈的服

务意识而带来的。再者，部门将继续完善员工一岗多能的培训机制，在这方面部门已在上半年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，并取得了一定的成绩，下半年部门将着重对培训岗位技能的熟练度加以培训。最后，部门将重点培养基层管理人员的大局观，使其可以全面的、客观的分析问题、思考问题将以往简单“发现错误，改正错误”的工作模式，提升到“为什么会产生这个错误”的层次上，力争将工作中的错误消除在萌芽状态，从而使部门的管理水平更上一个台阶。

2) 不断完善部门质量体系文件，达到持续改进的目的：通过在工作中发现问题、记录问题、再通过讨论修改文件和改正弥补问题的工作方式使部门的体系更加完善和适合工作的需要。需要注意的是对一些已经发现的问题能举一反三，能通过改正解决这个问题而及时的去弥补其他问题，将一切此类问题消灭在萌芽状态，这也是至关重要的一点。

3) 鼓励员工通过各种途径来不断提升自身的综合素质：部门相信员工的综合素质提高，不论是专业技能还是其他方面都有助于部门整体服务质量的提升。部门计划在下半年加强对房务中心的英语（口语）培训和基层管理人员的综合培训（主要以管理方面为主）。

4) 加强与各部门之间的联系：部门上半年与前厅部沟通宾客入、离店时间信息反馈不及时、遗留物品及时返回宾客等问题；与工程部沟通部门设施设备保养等问题；与餐饮部沟通dnd早餐卷、会议中心茶歇服务等问题；与营销部沟通会议信息等问题；以上问题有的以很好的得到解决，有的还在探索中（如宾馆地毯保养等），部门下半年将继续与相关部门进行沟通，多换位思考，以“舍小家、顾大家”为原则，与相关部门共同提升宾馆服务品质。

5) 谨慎细微的做好实行生的日常管理工作：部门将根据实行生的特点（年龄小、抗压能力差、自觉性弱、责任性不强，

领悟能力强、) 为她们制定详细的培训计划和工作计划，做到在日常工作中严格要求，在日常生活中温馨关注，通过谈心等方式，使他们能更快的融入到部门的工作中去。

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇六

1、为提升地中海整体形象，制作（小心地滑120个、公共卫生间反锁提示120个、热水等待提示120个、楼道入户提示20个）改变地中海房间及楼道入户提示，避免了客人因入住时找不到房间现象。

2、地中海及瑞士小酒店酒店自20xx年开业至今，已经近6年的时间，布草的破损率不断增大，客房房间整体形象受到严重影响，不时遭到客人投诉，为改变现状我们利用别墅装修及依云小镇业主收回撤回的布草，重新整理对地中海及瑞士小酒店房间进行统一更换。地中海共计更换床单：770条被罩：760条枕套：1320个瑞士小酒店共计更换床单：58条被罩：54条枕套：216个，为避免更换新布草节省费用约15万元。

6、地中海客房房间内卫生间一卫多用，给客人整体印象不干净、不卫生，为改善这一现象客房部购买消毒液盒：120个安装到房间每个卫生间并配备马桶消毒液，制作马桶消毒液盒使用步骤，方便客人使用同时也提升客房形象。

8、客房配“环保卡”，提示房间客人换洗床单方法，减少布草洗涤次数提高布草使用寿命，同时降低洗涤费用，一定程度上避免了不必要的浪费，也有效保护了水资源。至7月份“环保卡”投入使用以来每月节省洗涤费用850元左右。

9、为提倡节能降耗减低成本进入10月初房间一次性用品全部更换洗漱套装，卫生间洗发、沐浴盒全部撤出改变现原有洗发、沐浴盒无盖或滴漏现象，每月节省费用4950元左右，同时也提升客房房间整体形象。

10、至07年开业至今，已经近6年的时间了，随着时间的剧增房间垃圾桶出现生锈及底部脱落现象，整体影响房间对客品质，为改变现有现象我们利用别墅装修及依云小镇业主撤回撤回的垃圾桶，重新整理对地中海房间垃圾桶进行统一更换。共计更换：垃圾桶生锈85个、垃圾桶底部脱落90个。

11、为了提高房间舒适度，利用别墅装修及依云小镇业主撤回撤回的枕芯对房间枕芯进行调换，共计调换：枕芯430个、枕芯填充145个。

12、随着时间的推移地中海1-3单元房间热水不热卓见加剧且放水时间较长（40分钟-50分钟），客人入住反映比较频繁且多次遭到客人严重投诉拒付房费现象，针对此项问题与工程部沟通对管道进行改造，改造后缩短房间放热水等待时间（现3分钟-5分钟），改变因房间热水不热或等待时间过长引起投诉，及减少经济损失又带来客人好评，提升客房满意度。

13、地中海每户客厅配备服务指南夹并制作服务指南内容，整体宣传酒店各营业站点，为客人提供服务信息及消费引导，共计配备服务指南：40套、服务内容：5项（其中：客房1项、会议：1项、望湖楼1项、大年农庄1项、高尔夫1项）。

14、更换房间瓷杯及螺旋杯，由于房间杯具使用时间过长，杯具不同程度出现掉釉或磨损现象，给入住客人造成误导杯具没有刷洗干净或不消毒，对出现此类问题9月份部门统一采购杯具660个，其中：白瓷杯：330个、玻璃杯：330个全部对房间杯具进行更换。

15、由于房间配备烟缸都是塑料制品，房间客人长期使用导致烟缸出现烧化或出现烟痕，影响客房整体形象，对此利用库存烟缸进行部分调换，共计调换烟缸：152个。

从今年起对客房部全体员工开展培训，由于员工普遍文化素质偏低，在制定培训课件的时候主要先从技能方面开始培训，

如：《退房清洁程序与标准》、《住房清洁程序与标准》、《卫生间清洁程序与标准》、《开夜床程序与标准》、《查房程序与标准》、《客人遗留物品处理》、《各类案例分析讲解》、《服务案例》等方面，截止10月份共计培训课时32课时，通过每周的培训，让员工在专业技能上有了明显的提升。

1、加强日常工作中各项操作程序的执行落实情况，尤其是“退房标准、查房标准、做房要求”做到领班查员工做房、主管抽查领班查房，经理抽查主管查房，切实规避因卫生引起的投诉。确保全年卫生无投诉。

2、积极开展全员培训，提高员工服务质量，加强培训监督体系。具体一下几方面（1）提高执行力（2）利用晨会的时间，强化落实员工的仪容仪表，检查员工的精神面貌。（3）对新员工和后进员工做好辅助工作，做好员工的技能培训工作，并督导落实。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。（4）培养员工的观察能力，在规范服务的基础上，为客人提供个性化服务，创造客房服务品牌。

3、加强对地毯、木地板、大理石地面、家具、房间洁具等保养次数。在节约水电、一次性消耗品等的同时，对设备设施的爱护、保养也是节能的侧面体现。教育员工平日爱惜保护设备设施，勤检查，发现问题及时报修，有效制止损坏设备设施的行为，维修时也注意提醒施工人员避免带来新的维修项目。

4、继续做好节能降耗以下措施

（1）严格控制一次性客用品的发放（按房间实际房间数量发放），保证无浪费无流失（牙具、梳子、垃圾袋）。

（2）使用各类清洁剂一定要按严格比例勾兑。

(3) 杜绝房间及公共卫生间，跑、冒、滴、漏现象，减少水源浪费。

(4) 服务员打扫房间时，随手关闭不需要的电器（灯、电视等）。

(5) 服务员在打扫卫生间是尽量不用热水。

(6) 续住房的耗品（牙具、香皂、洗化用品、梳子）不撤掉，把新的配在一旁，如客人仍使用旧的，可达到节约目的，床上用品两天一更换，垃圾袋如不沾水可重复使用。

(7) 房间空调开启根据预定情况，如不超过4户开启分体空调，超过4户开启中央空调，其它无预定房间空调开关关闭，如有预定提前开启房间空调开关。

5、建立部门奖励：整理每日服务案例每月进行汇总做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。

## **客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇七**

通过xx年近3个月的绩效考核及目标管理，公司各部门对绩效考核的理解及行为转变正在逐步改善，以工作目标结果为导向，用事实和数据说话，本部门在xx年的工作中将全力配合公司的绩效改革，以提高员工满意度为指导思想，加强与各部门各级员工之间的沟通，切实提高工作绩效。

配合公司与营销有关的职能部门，建立一套后勤服务保障体系，实行承诺制，对相关部门提出的协助做出承诺，并写进绩效考核指标，保障公司销售目标的实现。

在明年的工作中，行政部必须与各部门充分沟通，出台详细制度，大力抓节约，天天抓，时时抓，日常工作中多进行监

督、检查、改进，从“节流”的层面确保公司利润指标的达成。

以现有的安全标准化管理平台为基础，多进行安全检查、多进行安全生产管理知识培训，注意隐患排查，提高员工安全生产意识，保证安全生产零事故率。

针对这一行政部工作中的薄弱环节，我们计划以日常企业文化建设为主，主题活动为辅的方式，通过吸收别人先进企业文化经验，在明年内完成公司企业文化框架的搭建工作。

作为行政部负责人必须花时间进行思考、针对工作中的方方面面提出独特的改良办法及方式，主动出击，将创新管理分解到明年各月的绩效考核指标内，培养自己独特的思维方式，用创新精神和意识为工作加上助推器。

在3月的工作中，自己仍然存在许多问题。管理水平仍旧不高，要随时注意改正自己的性格缺陷，不断进行自我否定，少说话多做事，多做实事，培养自己主动学习的意识和习惯，吸收先进的经验，用知识来武装自己、提高自己。

## **客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇八**

在我加入xx酒店客房部以来能够认真完成领导安排的工作，我深知做好客房部工作是改进酒店服务质量的前提，为了让前来酒店住宿的客户享受到良好的环境自然要认真做好工作，因此我能够围绕酒店发展的目标来做好本职工作，随着工作中取得不少进步让我对此进行了总结。

认真做好客房清扫工作从而营造良好的住宿环境，对前来入住的客户来说客房的干净整洁程度是很重要的，若是连基本的卫生状况都无法予以保证自然难以获得客户的认可，因此酒店领导向来很重视客房清扫工作的展开，除了每天至少对各客房打扫两次以外还会随机抽查打扫的质量，在没能将客

房打扫干净的情况下自然是会被领导批评的，这也让我在打扫客房的同时不断鞭策自己，争取做好这份工作从而让入住的客户感到满意，而且做好本职工作本身就是对自身职业发展负责的做法，工作中辜负领导的信任则是毫无职业道德的。

将脏乱的衣物转交给洗衣房并对床褥进行更换，想要做好客房部工作自然不能够满足于简单的打扫，事实上床褥的更换与衣物的清洗十分重要，必要时还要定期对室内进行消毒才行，因此我能够与洗衣房进行沟通并对衣物进行处理，而且我会主动咨询入住的客户是否有其他的需求，为客户提供优质的服务从而营造酒店良好的口碑，在我看来这项工作的完成是每个酒店工作人员都应该做到的，而且我也会与同事沟通从而了解客房部工作的注意事项，在进行工作交接的时候也会向对方说明值班期间的职责所在。

对客房内物品进行检查并将情况反馈被后勤部门，为了让前来入住的客户享受良好服务自然要保证室内生活用品一应俱全，因此我会对室内进行检查并了解各类生活物品的使用状况，发现纸巾或者沐浴露等物品存在短缺状况则会通知后勤部门，而且电视或淋浴设备能否正常使用也是要有所了解的，尽管在检查的时候能够尽职尽责却也有顾及不到的领域，主要是部分客房存在着网络信号差的问题从而被客户投诉过，虽然也有向领导反馈过这类问题却没能得到实质性的解决。

履行好客房部员工的职责是我在工作中需要做到的，而且对于不足之处也要经常思考并将其解决，相信有着以往经验的积累能够指导自己取得更多成就。

## **客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇九**

一、2014年房务部完成以下工作：

1、建立健全部门例会制度、晨会制度。为保证客房产品质量的稳定性，部门根据工作要求设立了晨会制度，对当日的工

作在晨会上进行布置和要求，让员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，从思想上树立全员销售，让员工把自己的言行、举止都提升到销售的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持销售，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在部门每周的班组例会中，要求每位管理人员对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置安排，部门经理进行点评和补充强调，充分体现了“严谨、细致、务实”的工作作风。

2、规范各岗位的服务用语，提高了对客服务的专业性。针对我部门各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，部门搜集各岗位专业服务用语进行留精去粗、统一规范，作为我们对客交流的语言指南，同时也作为我们培训的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客语言交流上有了显著提高。为了切实提高客房产品质量，我部严格执行“三级查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并加大管理人员的督导、检查力度，发现问题现场整改。

3、以人为本，关注员工工作状况，加大培训力度和培训方式，使服务质量得到更好的提升。由于酒店的工作特性，部门招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，多数从未做过酒店工作，理解能力和操作能力较弱，给部门管理带来很大难度，服务差错和卫生质量问题频频出现，部门工作处于被动局面。为此，部门详细制定了新员工培训计划和培训内容以及在职员工系统培训计划和培训内容，由部门经理亲自负责培训、监督。并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。同时部门每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

4、规范部门制度及操作程序，注重细节服务管理。要建设一个一流的团队，首先要做好管理人员自身的建设，一年以来，为实现优质服务和优质管理，部门对不适用于现行工作

的制度和程序做了修订，同时新增了一些以前工作中未考虑到的程序和制度；使部门管理体系得到进一步完善，管理工作更加规范化、程序化、标准化。在细节服务方面，我们一直坚持为vip客人提供开夜床服务和提供天气预报温馨留言服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。

5、建立各类档案台账管理，做好设施设备维护保养。客房设施能否达到规定的使用年限，直接影响酒店的效益和长远发展，所以在设施设备的维护保养上部门在房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，便于即时跟踪、了解客房维修状况，从而保证客房设施设备的完好性。部门制定了床垫翻转保养计划、家具打蜡保养计划、不锈钢制品保养计划、严格执行棉制品保养程序和房间电器、设备的正确操作程序，通过种种措施延长其使用寿命。特别加强pa对地毯的保养，要求员工在平时工作中，只要发现地毯上有污渍，都应及时进行清洁处理，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体的磨损度。在14年，部门对房间设施设备进行了全面排查，并汇总报工程部进行维修。

1. 对客用一次性低易耗品的领用采取定量发放，消耗多少补充多少，每日统计消耗量存档备查，做到量化考核。2. 部门一直要求员工回收客用一次性低耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，香皂交回洗衣房用于清洗台布；洗发液、沐浴液回收重新灌装；对比较干净的拖鞋进行回收清洗在利用。3. 实行严格的灯光管理制度，平时将不必要打开的灯关掉；查退房后将房间的空调关掉。

1、从酒店突发事件的预防措施和处理办法到各类电器设备的检查要求等，从点滴入手，明确各区域的负责人，强调“谁主管、谁负责”的工作原则。

2、提高部门员工安全防范意识。要求部门员工遇到可疑人或事要及时报告，留意工作区域是否有闲杂人员。

3、加强区域巡检制度。要求各管区负责人加强日常区域检查，定期由部门经理带领部门管理人员对部门管辖区域进行自检自查，发现问题现场整改处理，加强管理人员的工作责任心。特别是夜间，加强夜班服务员巡查次数，注意检查是否有异常情况并做好记录。

## 二、过去一年中存在的问题

1、员工队伍素质还不够成熟，业务水平有待提高，缺乏业务技能熟练的员工，部门队伍没有形成梯次建设。

2、管理细节上还有很多问题有待于进一步发现和解决，加强部门管理人员的工作责任心和专业水平，加强星级服务知识的学习。对于一些专业性技术很强的工作，例如：对地毯的清洗和维护保养知识还需加强学习；大理石地面的维护和翻新保养技术有待进一步提高。

3、按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各个管区都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、窗帘的清洗、床垫的翻转等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，房间玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在明年继续跟进此项工作。

4、因新员工较多，业务技能不够娴熟，查退房时不够认真和仔细，速度较慢，影响客人的退房时间。楼层pa整体员工年龄偏大服务效率较慢。

5、客房房间工程遗留问题较多，特别是空调、墙纸、房间漏水等。

6、员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

### 三、针对以上存在的问题，拟定2015年的工作计划

- 1、加强提高部门内部管理水平，缩小管理队伍职业化和专业技能上与现代酒店的差距。开源节流，降低成本,实行预算化管理,有效控制客房费用成本。
- 2、以发展为主题，抓住机遇，搞好部门队伍建设，建设一支技术过硬、服务优良的员工队伍和管理团队。
- 3、加强客房产品的出品质量，把好卫生质量关和服务关，把“个性化和细节管理”的服务理念引进到日常工作中，提高员工的服务意识和服务质量，为销售工作做好后勤保障。
- 4、加大酒店服务知识的学习，按照规范的工作程序和标准完成每日工作，管理人员以星级标准作为每日工作检查的标尺，检查部门每日工作的完成情况。同时加强公共区域和客房细致卫生清洁，加强设施设备的维护保养。
- 5、完善绿化设备，培育苗圃、花卉，对景区内的绿植进行补种。调换景区部分区域的植物和花卉，提高酒店植物品质，从而营造4a级景区的氛围。
- 6、在服务员中，建立“免查房制度”，充分发挥骨干员工的力量，使领班有更多的时间和精力放在对员工的管理和培训工作上。让员工对自己的工作进行自查自检，参与部门管理，负责领班休假期间或缓解高住房时人手紧缺的问题，充分体现员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情，打造一支能打硬仗的队伍。
- 7、加强制服间和洗衣房的规范化管理和标准化管理，通过技术改造，提高洗涤管理质量，节能降耗，提高后勤服务保障工作。由于目前洗衣房只是针对内部洗涤所以没有存在利润。本部想通过洗涤对外开放，提高酒店的经济利润，从而来降低洗涤的成本。

8、加强设施设备的维护保养工作。定期对酒店各类设施设备做维护保养计划，并认真落实。同时向同行学习先进的设施设备保养知识，提高我们的专业知识和技能，走在专业知识的前列，以此延长酒店设施设备的使用寿命。加强和工程部的配合，对查出的工程问题及时进行维修处理。

9、加强部门员工消防安全知识的培训，抓好安全防范工作，包括消防基础知识和消防器材使用方法的培训。

10、加强对员工的关爱提高员工的工作热情度，提高服务的水平。加强员工的培训力度对表现突出的员工给以提升。为酒店储备人才。让员工能够用心工作减少员工流失率。

2014年即将过去，我们满怀信心地迎来了新的一年。在新的一年里，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对、去迎接、去挑战。房务部将在酒店领导班子和各部门同事的大力支持和帮助下，恪尽职守，勤奋工作，与各位同仁一道开创酒店的新未来！

客房部

2014.12.29

## 客房开荒工作总结 客房经理工作总结篇十

人员上的管理：宾馆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。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，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，存在的问题做以警示。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。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，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、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，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，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：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。20xx年小物品平均节省率x%。小物品平均每月费用x元。）软片从x月x日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省x元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，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。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及x厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的

满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥x厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用x厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过x厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员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、软片的保管、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[]20xx年x月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，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。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、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x间房间并做好检查记录。对长包房班长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。（配合硬件设

施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的x区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的x区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室x厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、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。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆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，为宾馆明天更加美好贡献力量。