

2023年幼儿园小班第三周工作计划表 幼儿园小班周计划表(精选10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客房工作汇报总结篇一

年初经朋友的介绍下，我来到了__，当明白我能来__的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了__，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我上半年的酒店工作总结。

一、客房工作

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，只要一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

二、前台工作

后来我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

上半年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在下半年里，我会更加努力，用自我所学的知识对__酒店的发展做出自我的努力。期望__酒店的明天越来越好。

客房工作汇报总结篇二

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，我部人员在对外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、在服务员工中，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，充分体现出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。定期对酒店的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

客房工作汇报总结篇三

***生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显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。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，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、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。

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取、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！

谢谢大家！

客房工作汇报总结篇四

在工作中，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，需要去总结分析。下面是小编为大家整理的“2019客房年度工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

一、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，客房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。

二、服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个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，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。

——文章来源网络，仅供参考

(1)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。

(2)对客服务及时性方面;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。

(3)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。

(4)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。

三、规范中班工作流程和加大检查力度

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

四、做好员工培训和沟通工作

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

——文章来源网络，仅供参考

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好！

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，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达到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、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，主要表现在：
1回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用
2查退房后拔掉取电牌
3做房时关灯关空调
4定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4、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，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，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，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。

——文章来源网络，仅供参考

对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx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。

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。

——文章来源网络,仅供参考

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。

一、建立健全各项规章制度,为做好各项工作提供有力保障

年初,根据全年的工作计划和往年工作经验,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

——文章来源网络，仅供参考

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。目前我市旅游事业高速发展，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

安全生产责任重大，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安全责任书，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

——文章来源网络，仅供参考

消防知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身安全知识等。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。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、不同场合征求员工意见。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、干事创业的积极性，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。

——文章来源网络，仅供参考

1 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2. 为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行。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达到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、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3 客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做

起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，主要表现在：
1回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用 2查退房后拔掉取电牌 3做房时关灯关空调 4定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

4 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，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，客房部非常重视，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。

5开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年10月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。

——文章来源网络，仅供参考

公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及

时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

——文章来源网络，仅供参考

客房工作汇报总结篇五

一、建立健全各项规章制度，为做好各项工作提供有力保障

年初，根据全年的工作计划和往年工作经验，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，有重大体育比赛和节日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。目前我市旅游事业高速发展，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

安全生产责任重大，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安全责任书，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、标准要求和礼仪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，还加大了安全教育工作，主要包括：消防知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身安全知识等。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，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、不同场合征求员工意见。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、干事创业的积极性，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。