

2023年舞蹈工作月总结 月计划家长工作(实用9篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

客房工作总结及计划篇一

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。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，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提升管理。

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，只有这样才能够发现客人的习惯，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。

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!

客房工作总结及计划篇二

忙忙碌碌中时间过得真快，转眼间20xx年的工作就要结束了。

回顾这三年来的工作，我部在酒店领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了本部的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这三年来的工作情况总结如下：

- 1、规范各楼层、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，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理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。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、领班与主管普查、经理抽查，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：一是查退房后拔掉取电牌；二是做房时关灯关空调；三是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客房部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，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。

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，今年酒店下半年举行的第一届技能比赛中客房部均拿到了第一、第二和第三名的好成绩。通过这次技能比赛活动，对员工的铺床程序，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，酒店领导专门召开会议，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。酒店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，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题及时上报领导。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。

客房工作总结及计划篇三

客房部工作总结各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，回顾上个月的工作，在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一个月来的工作述职如下：

- 1、完善客房的设施设备，尽力让酒店的每间客房由维修房变为可供房。
- 2、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。定期学习宾馆的一些规章制度、把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。
- 3、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，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。

4、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主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

（二）工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操作程序上、礼貌礼节有待规范化，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、客房查房和与前厅的沟通上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

（三）下一步工作目标

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。使客房各项工作提高一个新的台阶。

3、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。

4、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。

以上是我对上一个月的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里

感谢酒店领导和各部门对客房工作的支持，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。

在这里我祝愿大家：新年快乐、身体健康、工作顺利！

客房工作总结及计划篇四

一、深入学习贯彻执行力，培养扎实工作作风，注重管理工作实效，执行力最关键在于管理者对各项工作的有效执行，他们对工作执行的好坏，直接影响到客人的满意度，直接关系到决策目标的实现与否。为提高执行能力，部门将努力坚持做到“三多”、“三快”加创新。

管理人员坚持多到现场，多关注细节，多关心员工。

管理人员坚持快速传递信息，快速解决问题，快速培训员工。

管理人员要创新性的开展工作，首先要意识创新，管理人员要不断学习更新知识，用敬业精神勇于进行管理的探索与实践，在实践中完善，在完善中提高。

二、深化服务，确保对客服务质量

深入认识服务的内涵，培养员工主动为客人着想的服务意识，养成“好客、善良、为他人着想”的行为习惯。

加强服务接待工作的计划性，分清各层级人员所负责，控制好动态管理质量。对较大型的或重要的服务接待工作预先做好详细的服务工作计划，多考虑细节要求，做好具体的分工和职责，明确服务工作要求和岗位职责。

三、强化节流意识，加强物品管理，尽最大能力控制营业成

本。完善成本管理控制制度，以规章制度严格管理全员日常所发生的费用，加强对一次性用品能耗的有效调控（如：洗发液等换成小瓶装，卫生纸改用小卷等来降低成本），杜绝各类能源的浪费，节约开支降低能耗。

四、明确职责，层层把关，确保卫生工作质量

制定详细的卫生计划，严格执行“三级查房制度”，并协助质检每次的卫生检查，做到随发现问题，随时解决，避免出现客人对卫生方面的投诉发生。

五、提高警惕，常备不懈，确保部门的安全管理质量

我们要时刻牢记“预防为主，常备不懈”的保安工作方针，加强。

客房工作总结及计划篇五

制定并落实房间物品摆放标准及房间大清洁工作要求标准，安排落实客房所属各区域的日常卫生及计划卫生工作，并取得初步成效。

配合酒店做好客房岗员工绩效考核试行工作，汇总各岗员工绩效考核成绩，并对培训合格人员进行转正及定职工作。

配合酒店做好部门安全保卫工作，查处两起员工盗窃住客财物案件，召开客房部全体员工会议，进行思想道德及法制观念的教育，举一反三，通过此类案件的告破警醒有类似不良动机的人员，同时也通过此类案件引发客房各岗管理人员的反思，对岗位操作程序中较易出现问题的环节进行整改，及时堵住漏洞，开展客房各岗员工岗位知识、操作细则、服务意识、服务质量标准的培训考核工作。

每月按时完成客房部各岗考勤报备，完成各类物品布草、玻

璃器皿、低值易耗品的盘点统计工作，并报酒店财务部及时与消杀公司联系、沟通、反馈，做好酒店各区域的消杀工作，完善消杀服务工作。

及时与外洗百生洗涤公司联系、沟通、反馈的外洗服务质量，做好酒店对客送洗、布草清洗、员工制服清洗工作，做好布草、客衣数量核算工作。

及时与绿植租摆联系、沟通、反馈酒店环境内绿色植物状况每月对酒店地毯逐层、逐间进行清洁、保养工作，对酒店硬质地面进行磨洗、打蜡、晶化。

每月与酒店工程部反馈客房、公共区域的缺陷情况，配合做好房间缺陷报修、工程维修、清洁工作完成楼层热水壶除水垢工作。

完成客房各岗的礼貌、礼节、仪容仪表、微笑的培训，并监督培训效果。

客房工作总结及计划篇六

客房部在分析总结平时工作得与失的前提下，本着“持续改进”的宗旨制定了阶段性工作计划，在此基础上各岗位再结合自身的实际情况，先后制定了员工每日工作计划、每周工作计划，每月工作计划等等，并组织各自岗位的员工认真学习，统一思想、统一认知、统一标准。全年各岗位完成计划工作如下：

- 1、培训方面：各岗位员工在完成基本培训计划的同时每月根据实际情况增加了：消防基本知识培训、服务意识培训、新的质量方针、目标、优秀员工准则等培训。在新员工的入职培训方面，部门根据各岗位的实际制定了一整套的新员工入职培训表，由专人培训，时间也由原来统一培训的3天改为一周。

2、楼层工作方面：为配合旅馆维修保养，客房部定期做好楼层更换工作；全年按计划对房间进行大清洁、对客房内空调、纱窗、窗帘、家具进行了保养清洗、完成率均为100%；客房清洁打扫方面：首先部门制定出统一的规范标准，组织员工培训上岗，由领班、主管逐个检查，及时找出问题进行整改，有效提高了我们客房的服务清洁标准；大厅pa有针对性的对走廊、过道、楼道、地面和墙面进行清洗擦拭及定期维护保养。

3、布草管控方面：首先针对布草流动量大数量多的特点，客房部在每层的工作间定量配发，多余布草统一放置仓库，每日员工领取退还做好记录，及时与洗涤公司交接清点数量登记签收做到有效管控，做到帐物相符；二是查房过程中发现布草损坏问题及时找到客人要求赔偿。

4、好人好事方面：今年客房员工涌现出许多拾金不昧的好人好事，自从服务以来，我公司员工拾到客人并归还现金计52136元、各类手机16部、项链1条、玉件配饰2块、依波手表一块、银行卡驾驶证身份证等累计金额达100000元左右，大量的好人好事也为我们旅馆树立了良好的口碑！

为切实达到节能降耗的目的，根据旅馆的实际情况，部门首先开展“节能降耗”的培训，通过部门的培训和领班主管的反复讲解，来加强对员工节能降耗意识的灌输，如：员工无特殊情况不坐电梯、用过卷纸的二次利用、夏天拉上窗帘降低房间温度等等，其次制定相应的管理制度，如：楼道等开关时间，明确了各岗位、各区域的灯光的开启程度和开关时间等，垃圾分类及收集管理制度，阐明了日常垃圾如何进行处理分类、收集、运输和存放等。通过这些制度的建立无论是员工的日常操作和管理层的日常督导都变的有章可循、有制可依。我们坚信节能降耗工作就像我们正在实施的其它工作一样，是一个循序渐进，持续改进的工作，从理念到实践，需要一个过程，绝不是搞搞卫生这么简单，更不是拉一下窗帘就是节约这么简单，我们希望通过节能降耗工作不仅

让旅馆的运行成本得到有效节制，更要让员工在日常工作中都养成节能降耗的良好习惯和树立环保低碳的服务理念。

公司始终认为只有员工队伍的稳定才能使部门的服务质量长期稳定和逐步提升。因此部门非常注重在日常工作和生活中关心员工，部门领导也多次强调要求各岗位主管、领班把关系到员工切身利益的事情无论大小都要重视，都要落实到实处，都要一抓到底。在与员工交谈时要认真聆听员工的心声，对员工合理的要求要及时给予帮助解决。一旦发现哪位员工思想有波动，一定要在该员工影响工作之前采取相应的措施。特别是当员工犯了错误的时候，决不能采取简单的程序化的处罚方式，而是要从实际情况出发，以帮助员工分析、解决问题为主，处罚为辅的方法，避免类似问题的再次出现，在稳定员工队伍同时，部门也制定了相应的制度来激励员工的工作热情：第一：奖罚条例更为详细，部门总计60条奖罚条例，使员工可以每天对自己的日常工作进行自评，部门管理层对照标准也能非常公正的记录每位员工的工作表现；第二：将各岗位主管、领班的评分标准纳入进来，其中有一条明确指出，员工出现工作失误，领班、主管将承担一定的责任；第三：所有员工（包括主管、领班）月底的综合成绩将纳入绩效考核；第四：每月有优秀员工的评选，通过平时的工作表现和绝大部分同事的认可，就可以上报奖励（50200元）；同时部门也有意识的将长期表现优秀，成绩名列前茅的员工作为客房部的骨干、作为领班主管的第二梯队加以培养，让他们参与领班主管的部分工作，使部门的组织结构更加成熟稳固。

虽然今年来经过客房部全体员工的努力，我们的队伍从一个初学者到一个学习者的转变，部门取得了一定的成绩，但是我们也清醒的看到这离旅馆领导对我们的要求还有一定的距离，工作效率不高、设施工具损坏、工作因循守旧的现象依旧存在，这也为客房部20xx年的工作指明了方向。现将20xx年工作思路整理如下：

1、培训方面：部门在巩固现有的培训体制的基础上，试行多样化的培训方式。

1) 设立单项考核奖：如：工作效率奖指工作节奏快、准确、无差错；团结服从奖团结同事、服从分配；最佳ok房奖卫生干净、设施设备使用规范。通过这些奖项的设立激励员工的工作热情。

2) 建立案例分析文档：由主管汇总部门各岗位日常工作案例（如客人投诉事件、检查发现的经常性问题等），部门在月底召开服务质量分析会，对当月的客人投诉事件、质检发现的问题等等进行分析，做好总结工作。新员工入职后，将整理好案例分析对新员工进行培训确保同样的问题不再发生。

3) 完善员工一岗多能的培训机制：在这方面部门虽然已在20xx年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，但是总体上仍旧有所欠缺，部门将在20xx年对一些激励和处罚措施加以改进完善，这样可以有效的缓解部门在旺季时人员缺编的情况。

4) 主管、领班的培训□20xx年部门将进一步培养主管、领班的管理能力和培训能力，多为他们创建一些平台，让他们展示自己的优势，同时自学能力的培养和引导也是不能停的，包括一些专业知识的学习。主要目的是让他们增强主动性，增加自信心，提高管理能力。

2、提升部门服务品质方面：

1) 持续改进部门质量体系文件：要求部门所有员工对在日常操作中发现实际操作与规章制度有出入的地方都应及时报告领班，领班每月汇总后由部门经理负责召集相关人员进行讨论修改。修改后的文件及时进行再次培训，对提出修改意见的员工进行加分，纳入月底的绩效考核。

2) 灌输部门员工服务意识和主人翁意识。部门始终认为只有管理人员的服务意识加强了，才能更好的督导员工，使部门的整体服务质量再上一个台阶。一是要爱护手中的工具及公共设施；二是在日常工作中涉及到其他部门的，应本着分工不分家，宾客满意第一的原则做好沟通、补位等工作。

3、在成本控制方面：部门一方面将继续深入开展节能降耗工作，在做好节能降耗工作的同时，进一步培养员工树立环保低碳的服务理念。另一方面部门的成本控制将进一步细化。如：楼层每周对消耗品进行盘存汇总；两个大垃圾袋的垃圾放到一个垃圾袋里；及时巡查楼梯照明关闭无用照明灯等等。

客房工作总结及计划篇七

xx年我客房部做了一下工作总结：

一：xx年对客房部总体来说是比较忙碌的一年首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，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及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是xx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xx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。

二：规范各管区，各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，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。

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xx年还需要加大实操技能的培训力度。

四：开源节流，降本增效，从点滴做起。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，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

xx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所有电源关掉，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。

五：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每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

六：xx年将加强对员工的系统培训工作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，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在xx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，避免___当中的事故出现七：自身存在的

问题1. 同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够xx对各种大小事务抓的精细程度还不够xx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一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

客房工作总结及计划篇八

20xx年是我们上海松江开元名都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□xx年营收也突破了亿元关，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20xx年里取得更的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

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清洁一次。通过不断的复的检查与督导□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型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：

（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東西不全，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，还需要我们家一道付出艰辛的努力才能实现。

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。

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。

总之，本年度是获得极丰收的一年，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！