

2023年二年级上数学教学计划苏教版 苏教版小学二年级数学计划(优质8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店客房周工作汇报篇一

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。

3、地中海客房服务中心，增加冰柜一台为在店客人提供冷饮服务，满足在店客人需求

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、为提倡节能降耗降低成本进入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收回撤回的垃圾桶，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收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。

在安全方面我们对客房员工加强思想教育，使其提高觉悟，增强工作责任心同时也对每一房间电器开关,水开关,门锁,门链等及时定期检查,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.20xx年全年客房无一例重大安全事故发生.

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。

酒店客房周工作汇报篇二

我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。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，现将培训的工作情况作工作总结如下：

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。

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。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。

酒店客房周工作汇报篇三

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情况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”的培训工作，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问题进行分析，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。

酒店客房周工作汇报篇四

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基

础□20xx年，客房部完成了如下工作：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元。客赔收入5346元。干洗衣物(外洗)67件。纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元。给餐厅拨出早餐费用15.8万元。软片洗涤费用 49517.9 元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的 41.3 %。(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(1—5月份)占出租房数的 3 %，天港1810间，占出租房数的12.4 %，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1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的0.34%□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。)

(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。

宾馆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，迎来更多的回头客。

（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。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34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。

长包房是宾馆经济的主要。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，7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，按照规范要求进行操作和训练，11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。20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(11) 20xx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。

(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、服务台服务、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，如一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，给宾馆减少不必要的损失。（5）中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。（6）洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，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。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20xx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20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

酒店客房周工作汇报篇五

客房部8月份营业收入总额x万元，其中住宿收入x万元，会务收入x万元，娱乐收入x万元，总成本支出x万元，毛利率x%□出租房间x间次，出租率x%□会议x场次，娱乐x场次，人数x人。营业收入总额比7月份减少了x万元，成本支出减少x元：（另收入总额还包括森林公园门票x元、碧海金沙门票x元、爱帮早餐x元）。

1. 全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分

明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。

2. 每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本保持住宿环境处于良好状态。

3. 8月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作内容、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4. 利用社区活动，积极组织部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5. 逐步完善对外服务，如会议中心、会所放置部分雨伞可以临时提供给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，会所夜间提供饮料满足客人需求。

6. 根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7. 客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成情况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。

1. 员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题应该可以避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2. 员工岗位责任心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处

理事情的能力低。

3. 员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能积极做些力所能及的事情。在无现场管理的情况下，工作效率比较低。

4. 客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通能力，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成情况不够理想。

5. 布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起积极带头作用。

1. 制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟练掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2. 制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3. 制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。

4. 每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人提供更优质的服务。

5. 一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处理。

6. 本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，责任落

实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

酒店客房周工作汇报篇六

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用增加、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、培训等有效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

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)pa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。

3、部门员工自身的综合素质有待提高，这在一定程度上也影响了部门的整体服务水平，主要原因有以下几点：

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。

酒店客房周工作汇报篇七

(一) 主要指标预计完成情况

1、经营考核指标

从上半年经营情况来看，实际完成不是很理想，正常的话应该是可以完成经营指标的。

2、管理考核指标

顾客满意度达标，无宾客投诉。

(二)工作的创新做法和成效

1、修改了部门《安全责任书》的具体内容，做到安全责任落实到个人。安全工作层层落实，从人人做起，为确保宾客人身、财产安全奠定了有利的基础。

2、为了进一步提升有声服务，出台了《今天你问候了吗?》执行表，要求每位员工在下班前反省一下当天的有声服务做得怎么样，标上相应的符号，以鞭策员工相互监督、相互勉励，将这一礼仪风尚能传承下去。

定良好的基础。

4、延续去年人员紧缺的问题，在四月份生意持续爆满，楼层、房务中心及会议人员在缺编20%的情况，拆东墙，补西墙，把所有的管理人员压到一线操作，一度造成几乎是无法运转的危机，这是前所未有的现象。所有人员持续加班加点，上下齐心协力，共度难关。这是多年来最为艰难的一次。

5、各楼层增加了消毒间，客房杯具清洗、消毒工作有序地开展。

(一)今年人员缺编更为严重，到目前仍旧缺编20%，没有任何缓解的'迹象。当然其它酒店也存在同样的问题，其中客房部楼层服务员是严重缺编的工种。为了稳定员工，保证客房的

卫生质量，一些酒店一是现在基本是淋浴房，工作难度较大，房间数已减少到11间左右；二是超房数的提存已达到8—10元/间。

(二)由于人员严重缺编，管理难度急剧加大，一度存在不敢管、管不下去的现象，这也严重影响到了服务质量。

(一)工作思路

1、按照《客房部务实管理分册》，对全体员工进行工作程序、标准、制度、安全及案例的培训，力争人人规范操作、规范服务，为规范化、标准化、制度化操作奠定良好的基础。

2、加强包床技能练兵，提高专业技能，为明年的技能大赛奠定基础。

3、继续加强有声服务的培训，提升有声服务。

4、以精细化管理为原则，按照“四个凡事”的原则，健全台帐，做到心中有数。力争预算更为细致周全，细化到月份，以便精确地核算营运成本，避免以往实际与预算不一致的现象。

5、根据《星级访查规范》，修改完善《部门务实管理手册》。

(二)工作重点

1、完善《务实管理手册》，附上相片说明，易于员工理解与掌握，进一步提高标准化操作。

2、进行操作制度的培训，明确各项操作的考核制度，全面铺开规范化操作考核。

3、加积极补员，加强员工队伍稳定建设，保证对客服务。

酒店客房周工作汇报篇八

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xx年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，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，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 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，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，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。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。