

# 最新教师誓词霸气押韵 教师师德誓词心得体会(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 客房部经理述职报告PPT篇一

20xx年，我在上级领导的正确领导和客房部全体同事的支持下，按照总体工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，认真执行上级部门的工作方针政策，围绕中心，突出重点，注重实效，认真履行岗位职责，较好地完成了自己的工作任务，取得了一定的成绩。下面就我这一年来的德、能、勤、绩、廉等方面的情况述职如下：

古语说：“德若水之源，才若水之波”。要做好客房部经理工作，必须要有正确的政治思想。我认真学习党的理论，特别是学好邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和十八大精神，用党的理论武装自己的头脑，提高自身政治素质，在思想上与保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意做好工作的思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。

我是一个喜欢学习的人，总觉得人的一生是学习的一生，特别在当今发展迅速的时代，学习就更加重要，一个人不学习，就跟不上时代的需要，必定被时代所淘汰。我在工作上除了学习党的理论知识和国家方针政策外，重点是学习客房管理知识，做到学深学透，掌握在脑海中，运用到实际工作中，为自己做好客房部经理工作打下坚实的基础。通过学习，我

熟悉和掌握了党和国家的方针政策、法律法规和客房管理工作知识与技能，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

实际工作中，我始终坚持“精益求精，一丝不苟”的原则。具有很强的事业心、责任心，奋发进取，一心扑在工作上；每件小事都会当成大事来做；当天事当天完成，不拖拉；不计名利和得失。来往接待有礼有节，平和待人。

20xx年，客房部完成额万元，比去年同比增长万元。这一成绩的取得，依靠的是全体员工的共同努力，在日常的工作过程中，我主要做好了以下几项工作。

1. 运用链条式管理，确保管理畅通。一是将“五心”服务作为客房主题服务标准，通过精心、全心、贴心、耐心、热心的服务提高整体服务标准。带动员工的工作激情。二是对部门员工进行心理学的培训，使员工掌握客人的基本心理需求和消费动机。同时也通过心理学来指导部门的管理工作。三是将为宾客提供个性化、人性化服务列入考核范围，召开“我给宾客提供了哪些优质服务”的沟通、讨论，探讨如何开展细微服务，提高员工的服务意识。

2. 提供一站式服务，做到首待负责。为了方便宾客的入住接待及会议安排，推行了首待负责制，为宾客提供一站式服务，首次接待的服务员服务到底，不浪费宾客的每一分钟时间，并也由此衍生了一整套规范的服务模式，在接受个体及集体会议上均发挥了较大的优势。在接待组织部科学发展观工作组服务中，我们统一购置了办公家具及相关设备。休息房间也做了精心的布置，配备了办公用品、生活用品，并设专人做好服务工作。

3. 落实全方位措施，提高服务质量。一是配合人事部对新进员工的接待。制作床上用品，准备住宿房间，并制作员工宿

舍棉织品的工作。二是组织部门部分员工参加宾馆的晋级考核，对考核中出现的问题进行总结和针对性的培训，提高部门的业务水平。

4. 坚持低成本跨越，全力节支降耗。减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。为此，号召全体员工都要把自己当作的主人，树立以店为家的思想。一是采购物品时坚持货比三家，在保障质量的同时，压低降格，以节约宾馆成本支出。二是让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，在思想上积极教育员工各项资源的有限性。在工作过程中加大检查力度，避免水、电的流失。三是维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。四是对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，房间回收的香皂，用于洗涤抹布，未使用完的卫生纸整理补充到公共卫生间，为酒店节约了成本，增加了利润。五是宾客离店时，服务员及时检查房间避免造成各项能源浪费。

5. 承负第一位责任，确保安全稳定。一是根据治安管理要求规定。对前台、客房员工进行重点安全培训，严格执行登记制度，每日核查住宿客人信息并对入住信息进行小时汇总上报，对寄存行李开包检查，严格落实治安会议精神。二是定期召开住宿员工安全会议，确定责任人，落实检查记录，避免安全隐患。三是客房、前台、会议进行夏季相关电器使用、节能降耗进行培训，重点加强会议服务员对夏季茶水安全服务的操作要求。四是要据《关于加强从业人员身份信息录入上传》的通知，及时通知保卫部，并协助完成宾馆员工信息录入工作。

今年以来，我认真学习了《廉政准则》、《关于党员领导干部报告个人有关事项的规定》和《党政领导干部选拔任用工作责任追究办法(试行)》、《党政领导干部选拔任用工作有关事项报告办法(试行)》等，切实加强了党性修养和作风建

设，提高了廉洁自律和自觉接受监督的意识。特别是通过认真学习《廉政准则》，我进一步明确了新准则所要解决的突出问题。新准则分为四大部分，十八条；涉及八方面的禁止和五十二个不准。落脚点是要解决全党内部各级领导干部中可能存在的六个方面的突出问题：利用职务和权力谋取不正当利益的问题；私自从事营利活动的问题；违反规定干预和插手市场经济活动的问题；利用职务和权力上的影响为亲属及其身边的工作人员谋取利益的问题；在选拔领导干部工作中任人唯亲的问题；干部在工作和生活中的问题。这些问题，我从思想上的进一步理清，增强了我个人自觉执行《廉政准则》的信心和决心，提高了廉洁勤政意识。

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现，我不仅能在工作时埋下头去忘我地工作，吃苦耐劳，富有团队合作精神，具有一定的组织、协调和交际能力，且面对困难从不气馁，能够冷静、果断和全面的去处理，有着强烈的上进心和永不服输的干劲。虽然在工作上取得了一定成绩，但同时，我也清醒地认识到自己的不足，主要是综合分析危机的能力离上级的要求还是有一定的差距。

今后，我要继续加强学习，掌握做好工作必备的知识与技能，以科学发展观的要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，为的发展，做出我应有的贡献。

## **客房部经理述职报告PPT篇二**

尊敬的各位领导、各位同事：大家下午好，我是来自客房部的熊小白，今天很荣幸能站在这里和大家分享我2x的工作情况。因为2x11年8月1日的工作岗位的调整，感谢李总的信任，任命我为客房部经理一职，在感觉压力的同时也动力十足。所以我今年的述职是对客房部的工作进行述职。客房部作为

酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。

时间过的很快，一晃又迎来了新的一年。在2011年里，感谢安总与杜总及各部门经理的帮助，同时部门也在安总、杜总的正确领导下，在我部门全体员工的努力下，圆满完成了年初制定的各项目标任务，现将这5个月以来的部门工作开展情况总结如下：

房部主要任务就是与工程部、施工队做好沟通、清洁卫生、督促装修、跟进进程、检查整改。

2. 按部门制定的第四季度工作计划做了以下几项工作：9月份因天气渐凉，为了让客人能睡到暖和的冬被，提前将整个楼层的冬被进行晾晒；10月10日之前完成了辅楼、会议室、室区域的窗帘清洗工作（其中在楼层装修期间，主楼的所有床上用品及厚薄窗帘均清洗完毕）；11月份为了增加客房收入，在房间内重新配备了保健品、男女短裤以促进客人消费；12月份完成了福彩城的搬迁与交接工作。中旬将房间的小方巾配备齐全，方便客人使用，满足星评需求。

3、酒店五年一次的星评复审准备工作，为了这次的星级复评能顺利通过，我部门做了前期大量的工作，按照新的星级评定标准，酒店客房内补充了原先不足的设施设备，如房内温馨提示牌、冷热水标识、会议室室衣帽钩、服务指南的更换等，并新配备了四种不同类型的枕头、欧式电源插座、提供免费的擦鞋服务供客人选择使用。尤其重要的就是借此次酒店星级复评我部门申请到了酒店消毒间的改造。对于四星级酒店而言，让客人用上放心的杯具是非常重要的，根据标准要求我部门与房地产配合对11楼和14楼的工作间进行改造。现已于1月13日正式投入使用。4、培训工作。培训是一种有组织知识传递、标准传递、信息传递和管理训诫行为。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本。培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，强

化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”，规范员工培训工作，全员系统培训，内强素质、外塑形象。培训工作对于部门来说不仅仅可以增加员工对工作的了解，提高员工的修养和精神面貌，更有利于提高工作的效率、降低酒店损耗、增强员工的纪律性和提高团队协作能力，更有利于员工自身的职业发展。在八、九月份根据客情情况我部门做了每月一次全员服务语言、礼貌用语及礼仪规范培训、各岗位工作职责培训。在十、十一、十二月份客情很紧张的情况下我部门做了三月一次的全员服务加强培训及各岗位工作规范与工作标准程序培训工作。并配合总办要求在8-12月份安排新员工入职培训两次。平日管理时也将培训内容落实在日常的工作检查中。

5、节约工作。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门。人员较多，如何统一节约工作？因此要求全员做到：开源节流、降本增效、杜绝资源浪费、本着节约就是创利润的思想从点滴做起。部门是从这些方面要求的：杜绝长流水、长明灯、退房查房时及时关闭不受控电源，养成随手关灯的好习惯；对于房内配备的易耗品每日按规定比例配发、减少顺手牵羊的发生；对客房内客用多余的洗发水、沐浴液进行再利用；小香皂回收供其它部门内部使用，减少内部成本支；回收从房间内收拾出来的各种废旧物品如塑料品、废旧牙刷、报纸或包装纸箱等每周一由物业统一回收；特别提出表扬的是由各班组配合的回收梳子2x11年共计回收消毒梳子4988把，按照成本价计算，共计节约了1097元。

6、卫生管理工作。卫生工作是酒店客房的核心工作，酒店的主要营收来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一个合格的商品出售。它包括房间卫生、设施设备保养和维护、物品配备等，因此为了切实提高客房质量合格率客房部经理必须要求客房部全体员工统一标准，统一要求，我部门一直严格执行：“三级查房制度”即员工自查、主管普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。另

外还有三种监管方法：每周一由经理带着管理层对各区域进行卫生及各项设施设备的检查、每周二酒店综合质检、每周四、每周六的质量卫生检查。其实光有监管机制还是不够的，最重要的是需要全员参与。2011年未因为客情量较高，人员少的原因，客房还存在不少卫生问题，尤其是细节卫生的处理还很欠缺。

7、对客服务工作。酒店是为客人提供物质享受和精神享受的高级场所，客人来到高星级酒店不仅仅是为了吃一顿饭、住一宿店，同时还有精神上的要求。因此如果每位员工都能够时时处处给予他们足够的尊重和特别的关注就显得尤为重要。客房部是客人在酒店逗留时间最长的一个部门，是核心部门，因此对客服务中的要求是：需要面带微笑、语言规范、举止恰当、服务热情、周到、细致。

8、安全消防工作，安全对于酒店而言不言而喻，任何一个多么大的企业都经不起一把火，李总的这句话牢记在心。安全工作常抓不懈，配合酒店保安部，部门内部自主学习，提高整体队伍的防火、防灾、防盗意识。并对各区域的线路、管路与工程部配合进行排查，消除一切安全隐患。在2011年市领导多次来酒店来检查，部门做了以下工作：将酒店楼层灭火器进行检查、安全出口指示牌随时检查、易发生火灾的管道并彻底清理、员工的消防知识培训、服务员员的日常巡视等等。

1、管理工作：基层管理人员普遍存在工作依赖性，布置工作完成情况不容乐观，需要不断加强管理与沟通协调。部分员工主人翁意识淡薄，责任心不够。因此需要不断加强自身及部门管理层的学习，以传授员工更多服务技能知识，逐步提高全员素质。

2、卫生工作：通过星评充分地反应了事实情况，房内卫生存在死角卫生，日常卫生做的也很不理想。做为部门经理我有不可推卸的责任，没有认真落实部门检查，对管理层没有督

导到位，然而部门工作不是一个人的力量能完成的，需要部门管理者一起自觉执行部门工作、落实计划，落实安排，防微杜渐。

3、因客房业务经验的不足有时不能给出快速的决定，因此需要克服自身困难，向优秀的管理人员学习。

4、深入一线、关心员工不够。做为管理者管理的是人和事，首先要学会做人才能做好事，营造员工团结协作是管理工作的一个重要任务，关心员工更是每个管理者必备素质之一。

6、部门装修遗留问题的跟办不够，需要不断督促和落实

7、节约方面还需要全员一起，每日坚持落实。

转观念--亲临一线，作出标准、找漏洞--细处着手，日事日毕、建机制--、建章立制，机制管理、定流程--统筹安排，流程管控、强管理--层级落实，高效执行、抓培训--全面培训，塑造形象、讲实效--节能降耗、务实增效、促发展--创新管理，促进发展、做未来--对标管理，与时俱进。

1. 经营目标任务：客房部每月144.37万元，全年任务：1732.44万元。会议室全年任务39.6万元，室全年任务：28.8万元。在2x11年室的任务没有完成，做为部门经理在2x12年与室领班调整商品，做好营销方案已列入2x12年的重要工作。

2. 按部门要求做好每天每月每季度应该完成的工作并按即定的时间完成

## 客房部经理述职报告PPT篇三

各位尊敬的领导：



本人来自康乐部的客房领班，现阶段主要负责酒店开业之前的客房各区域的计划筹备工作。自入职至今已有两个月。现对近期工作总结如下：

- 1、认真准确积极的完成上级交派的各项任务。
- 2、熟练掌握管辖区域内的设施设备和硬件措施。
- 3、完善本部门的详细培训计划和培训时间并及时与领导沟通。
- 4、巡视现场熟悉场地的进度和变化，检查本部门存在的工程问题和漏洞及时上报，并及时跟踪解决所记录的问题。
- 5、与各部门做好沟通协调工作，积极主动参加酒店组织的各种培训。

在芭堤雅的两个月里我凭借着自己对工作的热爱和责任心、踏实肯干、好学让我再这里学到很多东西，认识了很多同事和朋友，在这个和谐友好的氛围中我自身各方面得到了进一步提高，从心里感谢这个企业给我这么好的一个自我提升的平台，感谢这里的领导和同事给我热心的帮助和指导使我更有信心做好自己的工作时刻准备好迎接芭堤雅酒店的开业。在自我提高的同时，我要尽我所能的改正和克服自身的缺点。加强人际交流方面的能力，凡事多学多问，丰富自己的专业知识。

今后工作方向：

- 1、克服自身缺点，提高工作效率，更好的完成工作。
- 2、熟练掌握本部门的培训资料并合理运用。
- 3、对即将入职的新员工做好培训工作，并树立正面榜样。

# 客房部经理述职报告PPT篇四

尊敬的酒店领导：

我非常荣幸能够成为××酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，我虽然在酒店行业积累了点滴的工作经验，但自从来到××酒店以来，感谢\*总、\*经理及各部门领导对我工作的指导与支持，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱！

客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

身为客房部经理助理其岗位职责就是：协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导，在客房部经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。在客房部经理不在时，代理客房部经理职责；负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证客房部工作顺利进行；主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在客房部经理的直接领导下，协同客房部主管及领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们××酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，并督导落实情况。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。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必须当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白天每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况□pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

做为酒店幕后一线员工--话务员,应提升其服务质量,培训普通话及礼貌用语,并强调其工作区域要保持安静,确保话务服务质量;争取使每一位话务工作人员,对客做到普通话标准,声音婉转,服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通,满足客人服务需要,确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告,敬请领导给予审议,欢迎对我的工作多提宝贵意见,并借此机会,向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意!我将一如既往,不负众望.为××酒店的发展奉献绵薄之力!

## 客房部经理述职报告PPT篇五

20xx年客房完成的营业总额为1417.19元（其中住房总收入为14017074.00元、客房杂项金额为183643.19元），月平均营业额为1183393.10元（其中月平均住房收入为1168089.50元，月客房杂项金额为15303.60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306.38元，住房率为89.52%。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有

所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：

二是没有音响设备。

酒水方面问题：

个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在×年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

服务质量在×年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识认识到自己在酒店及部门所起的作

用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度 and 缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

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办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了×年的相关工作安排，其中有一项是将×年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

在×年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

×年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、

合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提



高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带×年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用

部门电脑进行各项操作。

十四、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。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店×年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。