

2023年客房个人工作总结 客房部工作总结 (模板5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客房个人工作总结篇一

xx国际大酒店从开荒到试营业再到正式开业已快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心，让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。作为一名客房部的领班，在新的环境中，各项工作都是从头开始，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、每日开好班前例会，传达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。

5、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。

已成历史，在今后的工作中要再接再厉，为酒店的美好未来尽自己的一份力。

客房个人工作总结篇二

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，每位领班在每日的早会上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，我也加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所管辖的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。作为中班领班，我继续强调客房的卫生质量，为客人创造一个舒适的，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。

客房本年度服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。在这一年里我们有了明显的提高，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。

但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，归纳起来主要有以下几个方面：

1、对客服务及时性方面；我做过早班领班，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。

2、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

3、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

4、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

做好以上几点，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。

每天上中班时，我会让员工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；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。

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。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

- 2、细化服务措施，提高宾客满意度。
- 3、加强教育培训，强化员工队伍素质。
- 4、规范管理，促进客房部有序发展。
- 5、多学习其他东西，充实自己。
- 6、开源节流，降本增效，从点滴做起。杜绝一切浪费现象。

客房个人工作总结篇三

(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。

客房个人工作总结篇四

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悉掌握工作流程，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。

客房个人工作总结篇五

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，我部人员在对客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。