

客房部半年工作总结及下半年工作计划

客房部上半年工作总结(通用5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

客房部半年工作总结及下半年工作计划篇一

__酒店客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处

一、培训方面

- 1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。
- 2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。
- 3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。
- 4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；

针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二、管理方面

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三、接待服务方面

3、当局管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四、团队和人员方面

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的

质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力；

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

客房部半年工作总结及下半年工作计划篇二

客房岗上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在钟总和赖经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

亮点之处：

一、培训方面

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组长分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题

的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导。针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二、管理方面

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7—9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况。在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑。在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计

划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的亮点和优势。

三、接待服务方面

1、顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验。

2、5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入。同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四、团队和人员方面

- 1、关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度。
- 2、组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队的凝聚力。
- 3、每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用。
- 4、在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标。
- 5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足：

- 1、岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验。
- 2、培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训创新不足，形式仍然比较单一。
- 3、卫生质量下降，存在ok房不ok[]住客房卫生也不能保证的

情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高。

3、专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4、员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生。由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况。

5、员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳。

6、明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉。

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1、着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力。

2、每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量。同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人。

3、继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的

质量。

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力。

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能。

6、对新员工的培训和考核继续跟进，除了一对一的“师徒制”以外还要对他们进行阶段性的专题培训，如解决问题的能力，服务意识的提升等，起到检验跟班效果和增进沟通和了解的机会。

7、设立岗位教练，对适合的人员进行考核，由人力部或部门颁发证书，对熟练员工起到激励作用的同时也能提高他们带新员工的能力。

8、对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解一定的压力。

9、继续做好500问和案例的培训，通过不同的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和能力。

10、继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声。同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

客房部半年工作总结及下半年工作计划篇三

一下子20__年就过去一半了，按照酒店的规定又到了要写工作总结的时候了。回想起这半年的工作，我个人对自己的工作表现还是比较满意的。作为客房部的一员，半年里面自己坚持酒店对员工的规章制度，没有出现过任何一次的失职的行为，在客户的满意度里面也没有受到任何关于我的投诉。

作为一名普通的员工，自己也是坚持了自己的职业素养，半年里面没有出现过任何迟到、早退或者旷工之类的对工作不负责任的表现，在工作中自己同样保持着高度的职业素养，认真工作的同时坚持学习，对自己的职业发展有明确的目标，为目标自己在工作中也是积极表现自己，展现自己的努力。现在，对我这半年在酒店客房部的工作表现做一个总结。

作为酒店客房部的员工，自己在工作中坚持客房部领导对我们的要求，在跟客人的接触中坚持礼貌对待客户，面对客人的要求我们也是积极回应，只要是符合酒店规定的我们都是积极帮助他们解决。积极帮助客人做好退房和订房工作，在客人退房之后也会在最快的时间里做好房间的打扰工作，不影响后续客人的房间入住。面对领导对我的工作安排，只要是自己能够做到的工作，领导安排我就会积极完成，不推脱不拖沓，面对自己解决不了的工作自己也不会逞能，会跟领导说明情况，所以在这半年的工作里面，自己表现还是挺不错的，领导对我也还是挺认可。

在学习上面，我知道作为酒店的员工，酒店是一只一直在发展中的一直在进步中的，我要是停在原地不动迟早要被酒店淘汰的，所以我一直坚持着学习，在酒店开展相关培训活动的时候我都会积极去参加，从里面学习有利于自己工作的东西，自己加深自己的思想建设，拥有更好的服务意识去帮助客人。作为酒店的员工，我还必须要掌握许多的信息才行，这样客人在询问我的时候我才能够回答好他们，所以这半年里面我一直坚持着吸取外界的知识，知道各个道路的情况，了解本地的旅游和美食美景，这样面对外地客人的时候我也能很好地为他们提供参考意见。也正是因为这样，我在客人中的满意度一直都不错，在客房部员工里面满意度能够排在前列。

在下半年，我不会放松对自己的要求，我会做出更多的努力，成为更加优秀的自己。

客房部半年工作总结及下半年工作计划篇四

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组长分管领班对班组员工进行强化考核，增加的员工的业务技能，提升了员工的素养和专业度。

2、集团明查应知应会学问的培训和考核，依据部门的要求制定了培训方案表，支配员工依据方案表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的力气。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避开该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发觉的不足，支配专题培训。暗访中发觉的物品摆放不规范的状况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，支配员工进行查房的培训，指导员工发觉查房中简洁忽视的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开头以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素养，同时也生疏了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺当合并。

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严峻不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开头，将7—9三个楼层划分给柯林公司关心检查和把控，削减了领班的工作量，协作以来卫生质量和共性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有消逝大起大落的状况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，

获得了来宾始终好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项共性化服务提高了来宾的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的确定。

3、专项方案卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项方案卫生无法开展的状况，岗位制定了专项方案卫生方案，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项方案，虽然一开头遇到了确定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化共性案例的梳理、创新和执行，对共性化服务不断的创新和跟进，获得了来宾的全都好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加特地的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜便利员工为客人供应共性服务，节假日为客人供应特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之共性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、当局管家服务的'有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时主动推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时主动关心酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4、岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

5、人才培育机制的建立，依据职业定向方案表，上半年已培育了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

7、个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位照旧会连续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

3、连续做好专项方案卫生的跟进检查，提高专项方案卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培育，

化解人员压力；

5、开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能；

8、对明查学问的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解确定的压力；

10、连续做好关爱员工方案的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同年龄层次的员工分别召开座谈，了解他们的心声；同时在各项团队活动上做到创新，做到吸引员工。

客房部半年工作总结及下半年工作计划篇五

上半年的即将离去也为我在酒店客房部的工作留下了不少回忆，半年来在部门领导的带领下我们所有员工都能够认真对待客房部的工作，但相对应的则是在客房部工作中存在的问题应该加以改善从而取得更好的效果，对于在酒店入住的客户来说客房环境的好坏也会给对方留下深刻的影响，为了在客房部工作中取得更好的发展还是应当对半年来完成的酒店工作进行总结。

客房打扫工作既是基础也是需要认真对待的事务，若是客户入住的时候发现客房存在着脏乱的现象无疑会产生极大的反感，所以我在上半年会定期与客房部的同时打扫各个客房，尤其是长期没有客户入住的客房很容易在工作中被忽视，所以我在加强打扫力度的同时也要营造出良好的居住环境才行，无论是地板和墙壁的清洁还是床褥的换洗都要做好才行，除此之外还要注意观察洗发水和沐浴露之类的物资是否存在着短缺的状况，至于淋浴设备以及客房电灯也要进行定期的试用以免出现故障却不自知的状况。

除了在客房区域进行打扫以外还要加强自身的服务水平才行，须知酒店员工的服务水平在某种程度上也会影响到客户的感官，因此我得注重这方面能力的加强从而得到综合性的发展才行，只不过令人遗憾的是我在上半年的服务工作做得并不好，或者说是比较平庸的缘故导致需要继续加强这方面的学习才行，所幸的是部门领导与同事们的帮助能够让我在加强服务礼仪的学习过程中减少许多阻碍，可即便如此我也要认真做好客房部的工作以免在职业发展中出现拖后腿的现象。

对于上半年客房部工作中做得不到位的地方还是应该进行自我反省，尤其是工作技巧以及职业素养方面应该多向部门的优秀员工学习，这既是自己对客房部工作认真负责的表现也为今后的发展打下了良好的基础，所以在完成上半年酒店客房部工作以后我便经常反思自己存在着哪些做得不到位的地方，若是坐视工作疏忽的产生却不加以改进的话无疑会造成不好的影响，因此即便部门领导并没有在工作中批评过自己也要有奋发向上的决心才行。

尽管不知道下半年将会遇到怎样的挑战却早已做好了相应的准备，正因为明白客房部工作的重要性才不能够出现任何掉以轻心的状况，所以我在总结完上半年工作以后会更加重视部门领导布置的任务，而且我会通过客房部工作的完成来回报酒店领导对自己的'期待。