# 酒店客房主管述职报告5篇

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-02-13

*一份好的述职报告能够让员工更好地认识自己的职责和责任，明确工作目标，详细的述职报告可以为我们的工作效率提供有效的指导，小编今天就为您带来了酒店客房主管述职报告5篇，相信一定会对你有所帮助。酒店客房主管述职报告篇1紧张与忙碌的20xx即将过去...*

一份好的述职报告能够让员工更好地认识自己的职责和责任，明确工作目标，详细的述职报告可以为我们的工作效率提供有效的指导，小编今天就为您带来了酒店客房主管述职报告5篇，相信一定会对你有所帮助。

酒店客房主管述职报告篇1

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，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。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

一、首先先做一下本年的：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

二、明年的工作计划分为以下几大点：

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的.工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识。

6、把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

四、针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划思想汇报专题，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手同心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店客房主管述职报告篇2

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嘉海以来感谢林总、王总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。在此感谢领导的信任，任命我为客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

又年已过去，客房工作在全体客房员工的努力下还算顺利，但仍然存在着许多问题，在这里做以下总结：

1在日常的对客服务过程中，开展不够，员工的服务技巧不够到位，有待提高。

2本人作为部门培训员专业知识不够，加上缺少经验，需要加强自身学习，锻炼，以传授服务员更多服务技能及知识，逐步提高员工素质。

3在节约能耗上还未做的更好，员工节能意识有待加强。

4 上半年员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。

5客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。

以上总结出的不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，不足之处，请领导给予指点：

1提高员工，强化员工，对和后进员工做好辅助工作，并协同各制定，做好员工的`技能培训工作，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，同时加强个性化服务与超值化服务。

2 提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

3 由于酒店开张已三年，设施设备已显老化，需有针对性的对客房进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4 控制物资、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制费用。

5加强对房务中心的管理，应提升其的服务质量，多培训普通话及，确保话务服务质量。

6继续落实“五常”管理法，做好各项服务检查工作。

7设立有效管理机制，量化考核，及时分析解决问题。

8在的直接领导下，协同客房部领班，对先进员工的工作给予肯定和表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量和服务质量，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。

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。

酒店客房主管述职报告篇3

20xx年是我任酒店经理的第二个年头，虽然一路走来很辛劳，但我仍然感到由衷的欣慰，因为一份耕耘一份收获，我的付出有了收获，我的努力有了回报。两年来，我以酒店为家，兢兢业业，与酒店全体员工齐努力共奋进，让酒店经营管理稳步前进，取得了良好的经济效益和社会效益，员工薪水进一步提高，酒店硬件设施逐步改进，服务功能不断完善，酒店知名度和美誉度得以提升，综合经营环境得到较大改善，20xx年，酒店经济效益显著。

一、工作情况

（一）在酒店经营方面：

1、经营收入方面，20xx年度经营收入1240万元，超额完成20xx年度800的目标任务；超出20xx年经营收入440万元。

（二）在内部管理方面的好与坏：

1、对各部门及班组推行绩效管理。

由于经营当中存在沟通上的问题，绩效的真正功效只发挥了一部分，团队的战斗力相对较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。2、通过自主管理，调整了管理方向，打造自身品牌。在未央湖地区获得最佳环境单位。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，在新的一年里，我将为此加强协作、努力学习和提高，并竭力为酒店努力奋斗”。

3、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，不断完善酒店制度，制定细化工作流程；但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20xx年我将对其进行彻底整治。

4、做好政务接待，树立行业品牌形象。

20xx年酒店先后接待了五一、十一旅游旺季接待、外宾客人、陕科大会议及各种培训会议会等，创建店以来最高规格，全年接待量最多的一年，全年承接大小会议54多余次；大型婚宴15余次。由于我们各阶层员工精心准备和现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待高标准会议工作中受到客人表扬和认可。酒店务实经营管理，注重品牌形象建设，在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理人员一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

（一）酒店经营管理方面：

1、由于酒店在20xx年正式接手投向市场，初期经营成本大，对酒店净利润指标而言就出现不尽人意的地方，酒店的成本控制也是今后工作的重点。

2、酒店人力资源的匮乏，经营部门人手短缺，经导致管理员顶岗，管理工作放松跟进，日常服务细节问题经常出现问题。

3、酒店各部门一线员工的流动性相比较大，优秀员工及外地人才引进难，受酒店体制所限，减员增效和制定一套行之有效的、合理的薪资制度是当务之急。

三、20xx年任职想法：

1、明确市场定位，提高销售收入：

根据酒店经营制定合理的经营思路，准确地把握市场变化和需求，充分发挥团队作用，利用自身优势，突出酒店的特色，使酒店在中、高端消费群体的基础上，扩展到高端消费群的范畴，建立了一部分相对固定的消费群体，确保酒店的住房率的稳定提升。

（1）提高现有销售人员销售理念，扩展销售新思路，进一步挖掘酒店客源市场，为更好的展开酒店全员销售工作奠定了基础。

（2）市场的认知度得到进一步提升。加强了市场宣传力度，通过各种宣传方式，对酒店进行营销推广，以增加酒店的知名度。

（3）餐饮销售工作要有明显的`提升。餐饮部在推出菜品方面不断更换花色品种，按季节不同经常更新菜谱，规定厨师必须按定量的标准加工制做出具有“色、香、味、型”具体的菜品，同时通过举办各种营销活动来推出新的菜式品种。

（4）集中精力，全员关注中秋、圣诞等节日的筹备、策划及销售工作，通过全员的努力销售，节日销售业绩为酒店将带来了可观的收入。

2、提高中层人员管理水平，加强员工培训工作：

坚持把员工素质培训持之以恒地放在首位，通过对员工采取集中培训、专项培训等培训方式，使员工能够更好的适应本职工作，了解酒店的实际运营情况，遵守酒店现行的规章制度，让每位员工都明确意识到优质的服务及节能降耗工作在酒店运营过程中的重要性，并将此落实到实际工作中。并加强了对员工服务礼仪、仪容仪表方面的培训，让员工在对客服务中提高服务质量，树立酒店形象，体现酒店企业文化。

3、安全管理工作常抓不懈，保证酒店正常运行：

安全生产，始终作为酒店工作中的重中之重。要求保安部在日常工作中考虑到酒店的特殊地理位置和人员不足的情况下：

（1）对员工进行不同层次、内容的安全消防知识培训，提高处置突发事件的应急能力；

（2）对加强对酒店安全巡查力度，及时发现隐患及时整改；

（3）对全员进行了安全知识考核，提高了职工的安全意识，做到警钟长鸣。

4、关爱员工，做好后勤保障工作，增强企业凝聚力：

既要提高员工素质，又要关心员工疾苦，为员工办实事，认真组织落实好各项后勤保障工作。要求员工餐厅在不断推出新花样的同时，保证菜谱的营养均衡。要求人力资源部定期对员工浴室卫生进行彻底打扫，给员工创造温馨舒适的环境。在员工宿舍管理方面加大力度，给员工一个舒适安静的休息环境，使他们有一个良好的精神状态投入到工作中；同时，安排酒店组织丰富多彩的文体活动，增强了酒店的凝聚力和向心力，对内丰富了酒店员工的文化业余生活，陶冶了员工情操，增强了员工团队合作意识，对外弘扬了酒店精神，展现了酒店风貌，营造了一种轻松和谐向上的酒店文化氛围。

以上是本人20xx年度的述职报告，在迎接挑战的20xx年工作中，我将与全体员工一道，同心协力，不辜负上级领导的厚望，我会以饱满的工作热情、扎实的工作作风，取得更好的成绩。

酒店客房主管述职报告篇4

述职报告的外在结构是格式化的，包括标题、称谓、正文和署名四部分。下面这篇酒店客房部主管述职报告，则省略了称谓和署名部分的内容，直接写正文。大家敬请阅读。

20xx年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着问题，

员工操作过程中熟练性不够，服务技巧欠缺。与星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化，灵活性还能应付、但个性化的服务相对缺少，在20xx酒店已经在慢慢走上了轨道之余我们也要在培训方面以细节为主，加强员工的服务意识。小到毛巾的摆放、杯子如何抛光，大到如何做大清等等，

这一段时间员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。应多与员工沟通，了解员工的心理动态。在生活上、工作上多给予关心与帮助，让员工感觉到集体的温暖，感觉酒店在关注他。以上总结的不足之处，我将逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作不足之处，请领导给予指点

提高员工服务质量，强化员工服务意识，进行全面培训。并制定细节性的培训计划，做好员工的技能培训工作，并落实情况。确保每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责;楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查;对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查;坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。更多热门文章推荐，欢迎大家关注：书记述职报告模板校长述职报告学习部部长述职报告团支书的述职报告

酒店客房主管述职报告篇5

回顾这一月的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一个月的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一月来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作，在新的`工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，六月多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己一月来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

三、存在的问题

一月来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一、我毕竟到xx工作才一月多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。

第三、自己的理论水平还不太高。

四、下个月的工作计划

1、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5、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。

6、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！