# 客房部经理工作总结(13篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-04-25

*客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结一一、努力加强自身的思想道德修养，认真学习专业知识，努力提高业务水平。同时，做好稳定员工思想和提高员工素质的工作。在对客服务质量上下功夫，要求总台使用规范用语，灌输给员工“满意为宾客，服务无止境”的...*

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结一**

一、努力加强自身的思想道德修养，认真学习专业知识，努力提高业务水平。同时，做好稳定员工思想和提高员工素质的工作。在对客服务质量上下功夫，要求总台使用规范用语，灌输给员工“满意为宾客，服务无止境”的服务理念，做到“微笑服务、快乐服务、真诚服务”，为提升服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的`同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。让每位入住的宾客感受到回家般的温馨舒适。

二、完善旅客登记制度。要求总台服务员对旅客信息输入准确及时，做到实名登记和一人一证，把“看、问、查、验、告、禁”六字落实到位。世博期间派出所对我宾馆多次

明察暗访，期间中央公安厅暗访人员在我宾馆进行反恐演习中，因总台发送信息及时而受到分管派出所表扬顺利通过检查，没有出现纰漏。

三、努力拓展散客市场，带动客房的销售。根据市场适当提高房价，增加客房销售收入。为提高商务客房的档次，下半年宾馆客房开始全面装修，装修后房价又作了相应提高。今年1至12月份我们客房出租共xx间房，因装修等原因比去年的xx间减少了2个百分点。而现金收入xx元，收入比去年增长了5个百分点，这其中就有房价调整的原因。累计接待团队xx多人次，散客xx多人次，总计接待xx人次。按xx间客房计算，全年客房平均出租率为xx%，年均房价xx元/间/夜。我带领客房部全体员工，用勤恳努力和尽心尽职的服务使客人感到满意，为宾馆开展优质创新服务和创建巾帼文明岗做出了贡献，为宾馆的经营创收尽到了自已的责任。

四、提倡节约，节能降耗，从点滴做起。本着节约就是创造利润的思想，从我做起，杜绝一切浪费现象，加强员工的节约意识，要求员工回收一次性低值消耗品，如牙膏可以用作清洁剂；每日早晨将走道的照明灯关掉，晚上中班再开启，毛巾浴巾等物品尽量要求宾客重复使用，既节能又环保，等等节电节水措施也取得了一定的成效，为节能降耗做了努力。

五、确保客房出售质量，做好客房查房退房工作。及时对客房卫生、设施设备、物品配备情况进行检查，尽量让疏漏降到最低限度。

一年来，我做了一些工作，也得到了各位领导的关心和帮助，思想上、工作中都获益匪浅。但同时，也存在着很多问题和不足之处，主要是管理水平还不够专业，服务理念还不够先进，创新意识还不够强烈，敬业程度还达不到领导的要求，各种思路和思想还跟不上宾馆日益发展的要求。展望新的一年要更加严格要求自己，求真务实，兢兢业业，奋发进取，使自己在各个方面都能更上一层楼。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结二**

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

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。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；

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：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；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xxx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xxx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，多做思想教育工作，让老员工更深层的意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和缺乏亲情服务，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xxxx年尾时下达了xxxx年的相关工作安排，其中有一项是将xxx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：

1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；

2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；

3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目；

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；

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xxxx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。

xxxx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、xxx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xxxx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。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结三**

时间渡过了一年又一年，转眼间，新的20xx年就到眼前了。作为xxx宾馆的总经理，在过去的一年来，我严格的计划宾馆的发展计划，与各部门领导和同事门一起努力，积极为xxx宾馆的发展做出贡献。

在过去一年来，尽管市场并不怎么顺利，但是我们认真改进，积极对业务进行扩展。虽然最终的成绩算不上特别的出色，但这一年的工作成长上却有了不少的收获。

如今，反思在这一年来的情况，尽管在工作中收获了不少，但也有很多的不足和值得总结的方面，在此，我对这一年的个人情况总结如下：

作为xxx宾馆的总经理，这一年的工作中我自身的思想压力也很大。年初起工作就很不顺利，很多问题，甚至就处理我自身的工作就已经焦头烂额，没有的更多的\'精力去思考宾馆的其他细节。这也导致工作出现了不少的问题。

但好在，在工作中我及时认识到了自身的不足，并了解了许多的东西。后来，我在思想上较好的提高了自己，并能管理好自我的状态，逐步改进了工作中的问题。为宾馆计划了这一年能来方向和管理要求，并得到了领导的认可。

在今年的工作中，我们根据宾馆和市场的情况进行了严格的调整，并对业务和服务方面都进行了严格的改进，积极发挥宾馆的优势，抓住季节和节日礼品的卖点，在销售节日的流量上广做活动，较好的挽回了之前的不足。

此外，在今年来，我们着重加强了员工服务工作上的管理，通过对员工积极的管理，加强了就带的服务，再加上卫生和装潢上的改善，在新老客户中都取得了不错的评价，各个网络平台上的评价也有了较好的提升，为销售成绩的提升带来了不错的帮助。

在工作的管理方式上，我还有很多不足的地方，有些方面太过草率，没能多听取员工们的意见，结果导致不少员工的动摇，结果在一开始弄的比较混乱。好在，及时的调整之后，问题基本得到了解决，但这的问题却依旧牢记在我的心中，我会好好的记住自己的问题。并在接下来的工作多多听取员工们的意见，培养出xxx宾馆的优秀员工团体，为宾馆的发展贡献出更多的力量。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结四**

本人作为xx宾馆总经理，在董事长及集团总部的领导下，率领宾馆全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高宾馆的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作总结如下：

为使宾馆的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

宾馆成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，宾馆各项岗位程序及流程已制定。宾馆管理的规范化、制度化建设是宾馆发展的基础，宾馆管理层自年初开始，即对宾馆整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

宾馆中层管理人员为宾馆的中坚力量，培养宾馆自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前宾馆采用用人的.原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于宾馆适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升宾馆的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。宾馆初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。

及时调整了员工宿舍，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。员工伙食也是较为突出的一个问题。宾馆领导层经商议，决定自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。宾馆加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结五**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

20xx年客房完成的营业总额为1420\_17.19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。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；

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：

一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；

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。在零五年第三季度期间，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。

服务质量在零五年里保持比较稳定，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，多做思想教育工作，让老员工更深层的意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和缺乏亲情服务，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零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五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：

1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；

2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；

3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目；

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于30、00元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；

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。

在零五年里，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。

零五年里，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。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

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，附带零五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。实行班组负责管理制，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、基于酒店零五年期间多次停电，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。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结六**

20xx年客房完成的营业总额为14xx17。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。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；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：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；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。在零五年第三季度期间，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。

服务质量在零五年里保持比较稳定，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，多做思想教育工作，让老员工更深层的意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和缺乏亲情服务，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。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结七**

报告上级：驻店总经理督导下级：值班经理、客房主管

1.全面负责酒店市场开发、客源组织和产品销售工作。

2.定期分析市场动向、特点和发展趋势，制定酒店销售策略。

3.制定和审核酒店客房出租率、平均方价及季节销售预算方案。

4.根据销售动态，分析酒店存在的问题，提出改进方案和措施，监督销售计划顺利完成。

5.负责销售合同的洽谈与签订工作，并定期走访客房，征求意见。

6.制定会员卡销售计划，充分调动员工积极性，采取激励措施，落实销售计划。

7.制定前台接待员培训计划并组织实施。

8.合理妥善安排日常服务工作及班次的编排。

9.建立快速反应机制，合理、正确、高效处理宾客投诉。

10.策划vip客人的接待程序及客房布置标准并亲自迎送。

11.与财务部共同督导，严格执行有关收银制度及营业收入的及时交接。

12.对前台接待所涉及的行李寄存、叫醒服务、商务中心业务进行有效的监督，确保准确无误。

13.对客房的.卫生质量、服务质量及客房的费用率进行全面的监控。

14.结合酒店实际情况，拟定安全工作的制度和措施，对要害和重点部位加强督导和检查工作。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结八**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的工作总结汇报如下：

20xx年客房完成的营业总额为1420xx17.19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。一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用;二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用;三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价;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：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会;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20xx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20xx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，多做思想教育工作，让老员工更深层的意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和缺乏亲情服务，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20xx年年尾时下达了20xx年的相关工作安排，其中有一项是将20xx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：

1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹;

2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评;

3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保;

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度;

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目;

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于30.00元内)，并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改;

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20xx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。

20xx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。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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20xx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。

7、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。

8、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。

9、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。

10、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。

11、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。

12、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。

13、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。实行班组负责管理制，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。

14、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。

15、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。

16、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。

17、基于酒店20xx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。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结九**

1、加班加点工作，早日完成装修。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自5月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在xx年7月份开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

3、扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益匪浅。

4、为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，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，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5、切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序。

第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地。

第二部分。一人负责专门清理卫生间。先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。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，查房出现的错误也没有了。

6、努力学习文化知识，提高本人文化素质。往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，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每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。我们对公司现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽。

9、严格执行空房一日一过制度。空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的\'准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格格执行一日一过制度。

10、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

1，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。

2、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。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。它们是：

（一）公司方面

1、“请即打扫”牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员；而我们在不断敲门后客人又会反感。

2、公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

（二）个人方面

1、由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生。

2、由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有，很不协调，工作多有不便。

在xx年里，我总共参加工作八个月，合计245天，因病因事请假5天，出勤率99%，共前后上白班个，夜班个，累计出售客房78234间，接待了150538人次。

在xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结篇十**

xx年已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在xx年开创一个好的局面，更为了比xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

xx年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：1。部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品2。要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施3。做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的`流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

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。

基于酒店在xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

1.同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够

2.对各种大小事务抓的精细程度还不够

3.对培训，布置，安排过的事检查力度不够

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！！！

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结篇十一**

20xx年已经过去，在这一年里，宾馆设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大宾馆在宾馆业有了较高的声誉。现对今年工作加以总结：

前厅部作为宾馆的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是对前厅部所有员工进行了外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应宾馆的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给宾馆节约了费用，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用;商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为宾馆创收做出前厅部应有的.贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在宾馆优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

根据宾馆给营业部门制定了新的销售指标和任务，明年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;稳定员工队伍，减少员工的流动性;“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成宾馆下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结篇十二**

房务部根据酒店总体计划，在酒店领导的关心和支持下在全体房务部员工的努力下，房务部紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，现将去年以上工作具体开展情况予以汇报：

</

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。

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。

**客房部经理工作总结简短 客房部经理工作总结篇十三**

20xx年以来，在宾馆各级领导的关心支持下，在各部门和同志们的帮助配合下，客房部全体工作人员团结一心，扎实工作，不断提高服务水平和质量，取得了一定成绩，圆满地完成了年度工作任务。现将一年来的工作情况总结如下：

年初，根据全年的工作计划和往年工作经验，针对客房部的工作实际，我们研究制定了《客房部员工须知与规范》，大家通过学习改进，加强了部门的质量管理。

同时，根据当前工作中出现的新问题、新情况，对部分规章制度进行了修改、完善，建立了一套严格的部门管理体系。对员工在工作中使用的各类表格重新进行补充和调整，将每周的部门工作检查改为各岗位主管每日巡查制度，加大了主管的监督权和管理权。通过以上措施，加强了员工队伍的管理，提高了工作人员的自觉性和积极性，有力地保障了各项工作的开展。

面对严峻的市场环境和激烈竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的天气预报卡和温馨提示卡放置在客人床头，有重大体育比赛和节日期间为客人送上一份当日的节目预告卡，为住宿客人的起居生活和出行提供了方便，多次受到客人的好评。为客人提供超出他们期望值的服务一直是我们的工作目标。

为此，我们号召每一个员工都做有心人，注意留心观察客人的生活习惯，掌握他们的基本资料，包括哪里人、民族、来淄目的等，在此基础上提供有针对性、个性化的服务。目前我市旅游事业高速发展，来淄的游客不断增加，针对这部分客人，加大了信息量的提供，如交通信息、旅游资讯、各区县的旅游景点和特色商品介绍等，从而更好地为游客提供方便。

安全生产责任重大，一年来，我们坚持贯彻“安全第一”的工作方针，正确处理好与安全有关的各种关系，并做到常抓不懈。年初，部门分别与宾馆和部门员工签订了安全责任书，分解任务，明确责任，做到谁主管谁负责。根据保卫部要求，从三月份开始部门定期召开安全例会，强化员工安全意识，提高了员工的“两个能力”，同时，部门还完善了各项与安全有关的措施和制度，加强监督检查。

针对部门员工流动性大的实际情况，制定了《客房部员工档案》，对新招员工必须留有身份证复印件，促进了人员的安全管理。我们还重视食品安全和消毒管理，部门制定和落实了各项消毒管理制度和消毒措施，健全了各项消毒纪录，消毒间由专人负责管理，使消毒工作在制度和管理上得到保障。

我们还定时对房间和公共区域进行消毒，对客人使用的毛毯、被褥进行定期清洗、消毒。为了更好地灭“四害”，我们每半月对房间和所辖区域进行喷药，并购买了大量的灭蚊灯、喷壶等器材，在安全部门和卫生监督部门的多次检查中，都未出现问题，受到了主管部门的好评。

针对人员流动性大的问题，20xx年我们制定了部门人员内训计划，对新、老员工和业务骨干分别进行了有针对性的培训。对新录用员工，我们进行不少于4天的内部封闭式培训，从基本知识、工作程序、标准要求和礼仪规范等方面逐项训练，然后根据每个员工的掌握情况安排上岗，同时加大跟岗力度，使新员工更快、更好地进入角色，改变了以往师傅带徒弟这种老方式所产生的各种问题。

在日常工作中，我们也加大了对老员工的继续培训，通过跟岗和班前会，将出现的问题及时加以分析和纠正。同时，我们也将部门制定的各项管理制度作为培训和考核的一个内容，在做好业务培训的同时，还加大了安全教育工作，主要包括：消防知识、防盗知识、消毒知识以及员工在工作中的自身安全知识等。通过开展各个方面的培训工作，促进了部门工作有条不紊的开展，也更好地体现了员工的精神面貌和部门接待水平。

创造利润最大化是企业的最终目标，在竞争激烈的酒店业，制定合理的成本费用考核制度、控制成本是今年以来我们重点抓好的问题之一。

首先，针对宾馆住店客人的特点，我们改变了房间配备的环保卡，在不影响客人的情况下，提倡和鼓励客人多次和重复使用我们配备的六小件和布草，大大节约了成本，仅拖鞋全年节约了八千多双，香皂六千多块。同时，针对许多客人香皂、浴液、香波一次使用不了，形成浪费的情况，我们收集起来，送到洗衣房用来清洗布草，仅此一项洗衣房去年节约洗衣粉两千多元。

其次，我们制定了严格的用电、用水、用气制度，不分时段进行巡查，观察各区域的光源照明和水、气有无“跑、漏、冒、滴”现象的发生，杜绝浪费。20xx年10月份我们配合维修部将西楼全部和南楼一、二楼公共区域照明改用节能灯，全年共节约用电xx度，不但节电而且使用寿命长，起到了很好节约的效果。

首先，坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为依据，坚持每月评出2位优秀员工，每人奖励现金一百元，并在部门全体会议上进行表扬，物质奖励与精神奖励并重，充分调动员工的工作积极性。

其次，建立谈心制度，多渠道、不同场合征求员工意见。特别是针对新员工，鼓励他们从思想、工作等方面提建议、找问题，集思广益、凝聚人心。

第三，积极帮助员工解决生活和工作中的困难，员工生病或家庭有困难，部门及时组织人员到家中看望走访，并积极帮助解决，让他们安心本职工作。这些人性化的管理极大地激发了员工的工作热情和以宾馆为家、干事创业的积极性，对各项工作起到了积极的促进作用。

一年来，我们做了大量工作，摸索了许多有益的经验，取得了一定的成绩，但也面临许多问题和不足，主要是管理的力度还需进一步加大，工作还要进一步做细、做活。展望20xx年，在宾馆的正确领导下，我们将继续求真务实，奋发进取，为宾馆各项业务的发展做出更大的贡献。

20xx已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

20xx年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的.清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：1。部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品2。要求服务员在做房时间把所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施3。做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

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。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一直的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而努力奋斗！

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！