# 客房部领班年终工作总结范文

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-10-25

*客房部领班年终工作总结范文（通用16篇）客房部领班年终工作总结范文 篇1 紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。 ...*

客房部领班年终工作总结范文（通用16篇）

客房部领班年终工作总结范文 篇1

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、20xx年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，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、在负责本集团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，我将对此加大学习应(两学一做阶段性总结)用的力度。

2.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。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，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。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了 一切工作都是为了让客人满意 的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

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.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.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。

四、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，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随?市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店 营销竞争力 ，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在20xx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。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

客房部领班年终工作总结范文 篇2

光阴似箭，时光如梭，20xx在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成了酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有了很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作;实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，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、设备设施方面：每天根据客房区域的墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。同时联系PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给PA使用，牙膏可做为清洁剂使用等。②每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光;查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定了明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练;每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将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。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。通过培训及考核，取得了一定的成效，房间卫生质量有了显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现了以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得了客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。

2、执行力，监督力还有很大的提升空间。

3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。

2、全体员工服务语言规范性欠缺。

3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：

1、可以加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、对全体员工有针对性的培新后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。

3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，最大程度起到提高全体员工素质的目的。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五星级标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设想：

1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统计管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的领班，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，为酒店实施五星级建设工作而奉献自己的力量!

客房部领班年终工作总结范文 篇3

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，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，细内容请看下文酒店领班个人年度工作总结。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，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。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时(自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉个人餐饮年终总结范文积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了 打造优秀服务团队 的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

客房部领班年终工作总结范文 篇4

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，我们就应未雨绸缪，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：

一：20xx年对客房部总体来说是比较忙碌的一年

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。

二：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，一段时刻后，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。

三：为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

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。

四：开源节流，降本增效，从点滴做起。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，主要表此刻：1。部门一向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刻把所有电源关掉，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。

五：坚持做好部门评优工作，发奋为员工营造一个良好的工作氛围

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，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

六：20xx年将加强对员工的系统培训工作

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，提高自身综合潜质，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

七：自身存在的问题

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向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。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发奋奋斗!!!

客房部领班年终工作总结范文 篇5

XX酒店客房部下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忙下完成了各项工作，在取得了必须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，增强的员工的业务技能，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.每一天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的潜质。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状况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时刻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，透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，个性是在三、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状况;在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一向好评。个性是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，个性是8#楼的整体硬件水平不足，我们透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状况，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，虽然一开始遇到了必须的阻力，但是透过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的明白。

4.岗位的销售意识不断增强，1-5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

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带给个性服务，节假日为客人带给特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，透过我们的不断发奋，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

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，同时也积累了必须的黄金周接待经验;

2.5月份以来福厦动车的开通，给我们带来了较大的客流，透过一段时刻的接待工作，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，为下阶段的工作带给了指导;

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用心推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时用心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.岗位针对不一样的接待工作均提前做好预案工作，以基本构成惯例，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，消息祝福、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，增强了团队了凝聚力;

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，起到了必须的激励作用;

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，使之各位员工存在必须的怨言和误解，在工作量安排上存在必须压力，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，是上半年以来主要应对的一个严峻考验;

2.培训效果不尽人意，二级SOP流程考核成绩不稳定，员工理解度不高，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用心性不高，觉得是剩余的不乐意参加的状况。同时岗位的培训工作创新不足，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状况。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状况屡次发生;由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不带给的状况，;

5.员工合理化推荐创新不足，大家参与的用心性不高，目前还没有员工提的合理化推荐被采纳;

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，针对每一天的质检状况进行张榜公示，做到有奖有罚，构成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有必须的压力，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，如解决问题的潜质，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潜质;

8.对明查知识的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解必须的压力;

9.继续做好500问和案例的培训，透过不一样的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和潜质;

10.继续做好关爱员工计划的执行，提高员工的满意度，针对岗位不一样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。

客房部领班年终工作总结范文 篇6

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮忙下，有大家的团结合作和自身的不断发奋，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改善和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下方把我一年来的工作述职如下：

(一)执行岗位职责状况：

人员上的管理：宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的发奋，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改善的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎样做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年持续比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不能够出现半点马虎，客房一如既往的坚持 员工自查、班长检查、经理抽查 的宗旨，客房有一段时刻在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次状况，这种状况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

控制损耗增收节支方面的管理：本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20xx年小物品平均节省率30%。。(小物品平均每月费用元。)软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较适宜的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2。8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。饮水机客人退房后由查房人员关掉，从而也提高了员工的节能意识。

会议接待及OK厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时刻要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时刻要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能到达与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。OK厅使用时刻上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种状况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用OK厅的电话后立刻赶来。从没有在时刻上耽误过OK厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。为到达长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时刻和生活上的要求，带给个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否到达规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，因此在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。个性是对地毯的保养，我们十分重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅仅能够减少对地毯的洗涤次数，还能持续地毯整体卫生等 并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生。

(二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三)下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计到达标准化水平。

2、继续加强客房卫生管理，做到 员工自查、班长检查、经理抽查 ，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每一天住客房、走客房和空房务必都进入检查，并有检查记录，经理每一天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理务必每一天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下方的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的AB区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的AB区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室OK厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，构成良好的工作氛围。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在那里感谢宾馆领导对客房工作的支持，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的支持和明白，也真诚期望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加完美贡献力量。

客房部领班年终工作总结范文 篇7

(1)今年大港宾馆又从新规范制定了各项管理制度，客房部结合实际情况，认真传达、贯彻、学习了这些制度。并在此基础上对客房部的一些制度做了相应的调整如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》《考勤制度》都做了相应的增减。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼A区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(3)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(4)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年67月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(5)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(6)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(7)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(8)在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然。定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察,消毒。防止了传染病的传播。对老弱病残等住客人及时提醒,避免了摔倒划伤等现象发生。20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(9)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(三)20xx年上半年客房工作中存在的不足：一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少。二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差。三员工人员流失及休病假严重。造成计划内工作不能按时完成。

(四)20xx年下半年客房部工作重点安排想法如下：

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对20xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作报告。

客房部领班年终工作总结范文 篇8

回想十二月来的客房见习领班工作, 就像一首交响乐一样,高低起伏,各种音符都有.但是通过 这一个多月的工作, 有收获有成长. 作为一名基层的管理者, 需要学习的地方还有很多.领班不仅仅是想象中的检查房间 而已,需要做的还有很多.

1. 客房卫生,楼层领班是确保客房卫生质量的关键人 物,是控制客房产品质量的最后环节,直接影响 对客人的服务质量.通过这一个多月来的工作实践,基本上 掌握了客房卫生的检查标准,也能够独立的去把控好一个房 间的整体质量.但是还是有一些不足的地方,在主管和部门 的检查中还是存在不达标的情况.通过分析主要还是对房间 卫生的全局把控不到位,检查中仅仅拘泥单独的各个地方, 缺少整体的把控.卫生质量的标准还是不够高,检查中还是 有忽略的地方.不过通过这段时间的卫生检查,认识到领班 的检查只是一个监督补台的工作,更重要的还是员工对房间 卫生的清理.因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房 间的关注, 提高员工的卫生标准, 把好房间卫生的第一道关.

2. 管理方面,有人说, 领班是夹在缝里做人 ,这话 一点也不为过,上要对主管负责,下要对员工负责,起到带 头作用.工作中要处理好与上级,平级与下级的关系,是需 要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的.在这一个多月 时间里, 在这方面基本上还做的还很少, 还有很多的路要走, 这方面将是我以后工作中最需要学习的地方,不仅仅是通过 书本,还要通过向领导以及同事学习,弥补自己这方面的不足.

3. 沟通方面,由于之前在五号楼工作,与八号楼的员工 接触不多,对他们不是非常了解.现在来到八号楼要和他们 一起工作,必须和大家互相了解,建立良好的工作氛围,因 此这一个月来我加强与大家的沟通,对每个员工都有了一定 的了解.但是由于八号楼员工多,且年龄跨度大,性格迥异, 难度还是比较大的,我也在试着寻找和每个人沟通的方法. 让自己尽快的融入到这个大班组.

4. 与客沟通,做了领班后,与以前做接待时与客沟通的 方法与心态要不一样, 不再是仅仅与客沟通, 然后交给领班, 现在要独挡一面,自己想到最好的方式处理客人的不满和疑 问,并且还要在员工面前起到带头作用,维护酒店的形象和 利益.这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟 通,从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问 题,投诉问题.开始觉得很难,不知怎么开口,慢慢的放下 心去感受与客人沟通的快乐. 领班的工作繁琐复杂,通过这一个月来的实践,感觉的确不那么容易,但初试皮毛,在陈主管和其他领班的帮助下,慢 慢也理顺了一些头绪.我相信接下来的两个月,我会更加努 力,让大家都能认可我的工作。

客房部领班年终工作总结范文 篇9

酒店客房领班述职报告三过去的20x年，在酒店领导的正确指导和大家的团结合作下，我带领客房部员工较为圆满的完成了酒店的各项工作。但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20x有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

(一)执行岗位职责情况：

人员管理方面：

酒店是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。我会要求员工定期学习酒店的一些规章制度，以便提高服务质量和人员素质。在经理召开客房员工大会后，我会认真领会会议精神，总结工作中好的方面和需要改进的方面。使员工知道自己该做什么，怎么做。我还通过对员工日常表现的考核，剔除了一些表现不佳对人员，精兵简政，从而进一步提高人员素质和服务质量。

客房卫生服务方面：

卫生质量对于客房来说至关重要，卫生质量直接关系到酒店的效益。去年酒店的卫生状况良好。我们一如既往的坚持“员工自查和经理抽查”，客房有一段时间在缺员的状况下，我及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，甚至亲自带头打扫卫生，真正做到了“我们就是一块砖，哪里需要往哪搬。”在这种情况下，我们依然使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定。在安全方面做到对电器开关、水开关、暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然。定期投放蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒。

(二)工作中存在的问题

1、服务质量有待向兄弟酒店学习，人员素质有待进一步提高。员工在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查制度需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

(三)下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、经理抽查”，丝毫不能马虎。

3、制定硬件(水龙头开关、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修制度，避免突发事故。

以上是我对20x年工作的汇报和20x年工作的设想，最后在这里感谢酒店领导对我工作的支持，感谢全体员工对我工作的配合和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为良友更加美好的明天贡献力量。

客房部领班年终工作总结范文 篇10

\*\*年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下:

(一)严查卫生质量，确保出售优质客房

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，在每日的早会上我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。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，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。

(二)服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，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，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面:

(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，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。

(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近M3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，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。

(三)规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天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;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。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。

(四)做好员工培训和沟通工作。

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。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好!

客房部领班年终工作总结范文 篇11

时间如穿梭机般，转眼间间我已调到客房部已有一个多月时间了，从保安部到客房部，从一个门外汉到一个内行的进程中，有心酸也有快乐，从一开始做一个床的3分钟到现在地2分20秒，是和领导的帮助和我自己的努力是分不开的，没有领导的帮助也没有我的.现在，使我从客房部的工作产生了浓厚的爱好，我对客房工作已有了深入的了解。我相信我可以胜任客房领班的这份工作。

作为客房部领班的工作分察访程序，和平常工作内容和处理一般客人投诉所组成的

一·察访程序

1.打开房门检查电源在检查门锁是不是完好然后依照门的里外检查门的顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是不是完好。

2.面墙壁的清洁，然后检查物品是不是整齐。

3.写字台上面镜子是不是明亮，镜子顶部是不是有尘土，然后打开电视机，检查是不是正常工作，频道是不是在应停的频道内，检查里外的印刷品是不是整齐，然后检查桌面有没有灰尘，电视电机线有没有灰尘检查椅子是不是洁净及有没有损坏。

4.检查窗帘是不是拉紧打开自若，窗帘是不是洁净，封闭时是不是垂直均匀，窗是不是封闭，窗台是不是洁净，玻璃是不是明亮。

5.茶叶、火柴是不是齐全，摆放位置是不是正确。

6.查床下是不是有杂物，床罩展放是不是整齐美观。

7.检查空调控制器性能是不是良好及空调开关的洁净。

8.检查洗手间门的里外两面及顶部的清洁。

9.检查云石台面脸盆是不是洁净，水龙头有没有水渍及光亮度，物品补充是不是齐全及摆放位置是不是正确，毛巾是不是整洁，数目是不是齐全，镜子是不是清洁明亮，镜子上沿有没有尘土。

10.台面下喉管，墙壁，墙脚是不是洁净及垃圾桶是不是洁净。

11.查恭桶地座四周，厕板及内壁有没有黄印，检查冲水系统是不是良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。

12.查厕所地面的清洁程度，观察有没有印渍、毛发。

13.查发现的题目，包括清洁题目及物品补充题目，应及时通知服务员马上纠正，如属工程题目，马上下维修单及时修理。

14.开房间时留意门是不是能锁死。

15.好查房工作表，特殊题目作好记录。

二·平常工作内容

1·熟习房间数目、房型、朝向等

2.客房内配备的设施装备和使用方法

3.平常房间清算

4.酒店公共区域和环境卫生的维护

5、把握与客房相干的规章制度

6.布草与客房地管理

7.服务员的公道调配

三、一般客人投诉

1、投诉的类型分为3个类型电话投诉、书面投诉、当面投诉

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的态度上表示同情，以便在感情上首先获得好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取公道的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部分主管、服务职员调和调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，弄清事实x后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部分，管理职员查清客观事实经部分主管解决后将处理结果告知客人。

5`客人投诉情况事实缘由在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、假如客人提出的投诉超越接待职员的职责范围要立即与上级联系情有关部分主管处理，假如客人提出投诉讼时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上是我在调到客房部一个多月所走出来的总结，我相信我可以胜任客房部领班的这份工作，请领导给我一次表现代机会。好会带领好我所管理的楼层争创先进!

客房部领班年终工作总结范文 篇12

岁月如梭，转眼间来饭店已有6年多了，升为领班已有半年多。?回顾在这几年的工作中?我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己?，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这几年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将在这一年工作情况总结如下 ：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作 。

二加强自身学习和提高业务提高?虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质?要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题?在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1. 有些工作不够认真如查房?设施设备及卫生检查不是十分到位 。

2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家?还队员工松懈。

3. 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计划 ：

1. 积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里?我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点?教好每一个员工为饭店创造更高的价值。 今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系;为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下?

一认真学习、努力提高自身素质。 作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三细节决定成败。?要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。 以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

客房部领班年终工作总结范文 篇13

\*\*年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20xx年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

(一)严查卫生质量，确保出售优质客房

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，在每日的早会上我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。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，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。

(二)服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高。服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，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，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，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。(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近M3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，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。

(三)规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天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;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。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。

(四)做好员工培训和沟通工作。

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。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20xx年能做的更好!

客房部领班年终工作总结范文 篇14

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,但嘉海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，上半年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，这样下来感觉自己半年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

半年来，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。我毕竟到嘉海工作才半年多，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、下半年的工作计划

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，我要努力改正自己的缺点，发扬优点，争取取得更大的工作成绩，为部门创造更大的价值。

客房部领班年终工作总结范文 篇15

光阴似箭，时光如梭，20xx在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成了酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有了很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作;实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，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、设备设施方面：每天根据客房区域的墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。同时联系PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给PA使用，牙膏可做为清洁剂使用等。②每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光;查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定了明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练;每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将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。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。通过培训及考核，取得了一定的成效，房间卫生质量有了显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现了以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得了客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。

2、执行力，监督力还有很大的提升空间。

3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。

2、全体员工服务语言规范性欠缺。

3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：

1、可以加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、对全体员工有针对性的培新后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。

3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，程度起到提高全体员工素质的目的。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设想：

1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统计管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的领班，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，为酒店实施五建设工作而奉献自己的力量!

客房部领班年终工作总结范文 篇16

通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在\*年里取得更大的进步。现将\*年的主要工作总结如下:

(一) 严查卫生质量，确保出售优质客房。

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，在每日的早会上我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。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，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。

(二)服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，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，导致客人的投诉，归纳起来主要

有以下几个方面:

(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，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。

(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近M3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，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。

(三)规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天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;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。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。

(四)做好员工培训和沟通工作。

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。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信\*年能做的更好!

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！