

2023 年客房部上半年工作总结

(实用版)

编制人：_____
审核人：_____
审批人：_____
编制单位：_____
编制时间：____年____月____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用范文，如工作总结、学习总结、教学总结、活动总结、实习总结、军训总结、工作计划、述职报告、心得体会、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

In addition, this store provides various types of practical sample essays, such as work summary, learning summary, teaching summary, activity summary, internship summary, military training summary, work plan, debriefing report, experience, other model essays, etc.if you want to know the difference Please pay attention to the format and writing of the sample essay!

2023 年客房部上半年工作总结

2023 年客房部上半年工作总结 7 篇

2023 年客房部上半年工作总结大家都会写吗？时光在流逝，从不停歇，一段时间的工作已经结束了，以下是本店铺精心收集整理的 2023 年客房部上半年工作总结，下面本店铺就和大家分享，来欣赏一下吧。

2023 年客房部上半年工作总结精选篇 1

一、目标责任书指标和部门各项计划工作的完成情况。

客房部作为宾馆主要创收和业务部门，深感责任重大。为此，部门领导及时地对 20__年工作中的得与失进行了认真的分析，并秉着“实事求是”和“持续改进”的原则，制定 20__年的工作目标和计划。为了顺利完成制定的计划，部门通过培训、考核、现场督导等方式确保部门有效地完成各项目标责任书指标和部门制定的各项计划工作。

1、目标责任书指标完成情况：

1) 截止至 6 月 30 日客房部营业收入万元，完成计划指标的%。其中客房营业额万元（共出租房间数间次，平均出租率 63.35%，其中散客出租间数、间次，占出租房数的 24.7%）；会场营业额万元（接待的大型会议团队主要有：中华医学会、奥思广告、华为公司、中国移动、能源集团等）。

2) 部门人力成本率上半年测算为 5.85%，超出计划指标 6.9%，

主要原因为：楼层计件工资和宾馆对普通员工工资进行了一定幅度的上调。

3) 部门费用率上半年测算为 4.98，超出计划指标 18.85%，主要原因为：住店宾客刷卡手续费增加、宾馆区域绿色植物费用增加。

4) 部门上半年按照“绿色饭店”创建计划表有序的开展各项创绿工作，通过自查、培训等手段促使部门的创绿工作达到“绿色饭店”的标准。

2、部门各项计划工作完成情况：

1)、部门培训方面：各岗位在完成年初制定的培训计划的基础上，每月再根据实际情况先后增加了：服务意识、绿色饭店、垃圾分类管理等培训。在新员工的入职培训方面，部门再次对各岗位入职培训做了相应的修改（主要是培训时间和和一些服务细则的修改），修改后的入职培训更能适应岗位的需要。部门对员工培训的完成率为 100%，合格率第一次为 99.9%，第二次为 100%。

2)、房务中心工作方面：16 月份通过 OA 系统累计报修设施设备问题 1857 项（不含部门每月 2 次的设施设备检查）。赔偿物品共计 98 项，其中员工赔偿 24 项，宾客赔偿 74 项，金额总计 4560 元。遗留物品共计 414 项，其中宾客已领取 141 项(含现金 854 元、手机 5 部、相机 2 台、金首饰 3 件、手表 1 只)，未领取 259 项已全部移交保安部。

3)、楼层工作方面：16 月份按计划对房间进行大清洁、对客房内席梦思床垫、白纱、厚帘、遮光布、床尾裙、家具进行了保养、完

成率均为 100%。

4)、会议中心：会议中心 16 月份出租 957 场次（不含宾馆内部使用场次和作为餐饮使用场次），其中万慧厅和聚思厅共出租 370 场次。

5)、PA工作方面：16 月份宾馆晶面保养共计 9259.55，完成全年计划 70.72%；地毯清洗 10017.65，完成全年计划 66.5%；玻璃清洁 12653.45，完成全年计划 50.1%；沙发清洗 660 张，完成全年计划 49.8%。

6)、布草房工作方面：16 月份按计划对冬装、春秋装保养入仓，发放夏装。宾馆棉织品的报废率一直控制在 1‰以下。半年宾馆离职员工共计 94 人，清算赔偿金额 4289.95 元。

二、目前部门工作中存在的不足。

1、部门服务质量的整体水平还有待提高，主要原因有以下几点：

1)、缺乏稳定性：这主要表现在部分员工（主要是新员工）上，此类员工一方面存在着对自身岗位的操作流程的掌握程度不熟练，从而缺乏自信，另一方面易受自身因素（不能很好的控制自身的情绪、体力跟不上、环境因素等）的影响，工作质量时好时坏。

2)、缺乏规范操作的持续性：这主要表现为部分员工缺乏持之以恒的连续的做好规范服务。

3)、缺乏自律性：这主要表现在部分员工还不能自始至终的照岗点文件做好开源节流的工作。部分员工的节能意识也还需加强。

4)、未能深入开展细节服务和创新服务：这主要表现在部门虽

然已开展多次的细节服务和创新服务的讨论，并对一些项目进行了实施，但是任然难以达到宾馆领导的期望值。

2、部门的质量体系工作还有进一步提升的空间，主要表现在以下几点：

1）、部门虽然已多次修改体系文件，但至今仍存在一些文件与实际操作不符。

2）、部门在文件撰写之初虽然集思广益，发动了整个部门员工参与，但是在实际工作中仍发现有一些操作流程中的一些细节部分的未编入体系文件。如：杯具消毒的具体时间等。

3、部门员工自身的综合素质有待提高，这在一定程度上也影响了部门的整体服务水平，主要原因有以下几点：

1）、部门员工整体年龄结构偏大，对培训内容的理解程度和掌握程度存在一定的困难。

2）、部门关键岗位员工（房务中心、基层管理人员）的专业技能有待加强，如：英语阅读和口语表达能力还有待提高、微机操作能力还相对薄弱等。

3）、部门基层管理者的大局观有待加强，对现场督导的持续性力度也有待提高。应持之以恒的起到带头作用，从而促使整个部门服务质量的持续提升。

4、与其他部门之间的沟通协调还有待加强，主要表现在换位思考的主动性不强，沟通的及时性与有效性不强。如，部门设施设备保养的时间上还有待与工程部进一步沟通。

三、下半年工作计划。

1、结合上半年部门工作中的不足之处和实际情况，部门制定以下计划：

1) 完善培训制度、强化培训效果：首先，在基础培训方面部门根据不同的培训对象采取相适宜的培训方式，如对一般员工采取以实际操作为主、理论讲解为辅的方式，使员工更能理解和掌握培训内容；对新员工多采取案例分析和员工互动相结合的方式，使新员工能对培训内容产生浓厚的兴趣；对一些年龄偏大、记忆力较差的员工，则采取反复灌输、手把手教和加强现场督导的方式来强化培训的效果；对表现优秀的员工，则通过让他们在培训中做示范、在日常工作中带徒弟等方式来促使其服务质量的进一步提高。其次，在基础培训的基础上部门继续深入开展提升服务意识的培训，并由此促进部门的细节服务和创新，因为部门始终坚信细节服务和创新服务都是建立在规范服务的基础上，并由员工强烈的服务意识而带来的。再者，部门将继续完善员工一岗多能的培训机制，在这方面部门已在上半年有意识的对部分岗位的员工进行一岗多能的培训，并取得了一定的成绩，下半年部门将着重对培训岗位技能的熟练度加以培训。最后，部门将重点培养基层管理人员的大局观，使其可以全面的、客观的分析问题、思考问题将以往简单“发现错误，改正错误”的工作模式，提升到“为什么会产生这个错误”的层次上，力争将工作中的错误消除在萌芽状态，从而使部门的管理水平更上一个台阶。

2) 不断完善部门质量体系文件，达到持续改进的目的：通过在

工作中发现问题、记录问题、再通过讨论修改文件和改正弥补问题的
工作方式使部门的体系更加完善和适合工作的需要。需要注意的是对
一些已经发现的问题能举一反三，能通过改正解决这个问题而及时的
去弥补其他问题，将一切此类问题消灭在萌芽状态，这也是至关重要
的一点。

3) 鼓励员工通过各种途径来不断提升自身的综合素质：部门相
信员工的综合素质提高，不论是专业技能还是其他方面都有助于部门
整体服务质量的提升。部门计划在下半年加强对房务中心的英语（口
语）培训和基层管理人员的综合培训（主要以管理方面为主）。

4) 加强与各部门之间的联系：部门上半年与前厅部沟通宾客入、
离店时间信息反馈不及时、遗留物品及时返回宾客等问题；与工程部
沟通部门设施设备保养等问题；与餐饮部沟通 DND早餐卷、会议中心
茶歇服务等问题；与营销部沟通会议信息等问题；以上问题有的以很
好的得到解决，有的还在探索中（如宾馆地毯保养等），部门下半年
将继续与相关部门进行沟通，多换位思考，以“舍小家、顾大家”为
原则，与相关部门共同提升宾馆服务品质。

5) 谨慎细微的做好实行生的日常管理工作：部门将根据实行生
的特点（年龄小、抗压能力差、自觉性弱、责任性不强，领悟能力强、）
为她们制定详细的培训计划和工作计划，做到在日常工作中严格要求，
在日常生活中温馨关注，通过谈心等方式，使他们能更快的融入到部
门的工作中去。

2023 年客房部上半年工作总结精选篇 2

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。

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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/236003010151010141>