

2024 客房部的个人年终工作总结范文客房部工作总结

紧张与忙碌的上半年即将过去，回顾上半年的工作，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。为了下半年更好的开展部门的相关工作，很有必要将上半年的工作进行总结：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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，把员工当成自己的亲人，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。

六、工作不足

房间卫生有待进一步提高，岗位的服务用语有待进一步加强。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。楼层布草管理比较混乱。楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

针对以上的不足，本人需要继续加强对各岗位的培训教育工作，强化员工的服务技能与服务意识。加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比制度，优胜劣汰。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。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。

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！

2024 客房部的个人年终工作总结范文客房部工作总结

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾部门这一年的工作，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。今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕大厦的中心工作和经营方针，按照大厦的总体目标和要求，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的 minibar、洗衣部的收入都有了较大的提高超额完成了大厦下达的经营指标，康乐的收入也在整体上完成了大厦的预算。下面对部门的工作进行一下总结。

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大厦管委会在年初给我们下达的任务。截止到十一月底，洗衣部完成收入：1,732,300.00 元、完成预算 123.30%，去年同期完成收入：1,595,777.86 元，minibar 完成收入：683,790.00 元、完成预算 128.29%，去年同期完成收入：551,199.00 元，康乐部完成收入：618,429.00 元、完成预算 100.07%，去年同期完成收入：734,674.40 元，从以上的数据可以看出：洗衣部、minibar 的收入和去年同期相比都有了一定的提高，康乐部的收入与去年同期相比有所下降与我们大厦写字楼改客房，泳池内按摩房取消(每月租金 1 万元)及周围市场变化有关。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大厦的利润。在这方面洗衣部做的比较突出，年初就制定了严格的提货及采购制度，领班、主管、经理层层把关，每月的提货量严格控制在最低的限度，厂房内不存多余的货物。在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，因为我们承接了许多外活，往往是

多家酒店的物品放在一起洗涤，员工在洗前要把不同酒店的物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。客房楼层在保证对客服务增加客房收入的同时，努力控制成本，在平时的工作中让每位员工树立约意识。

部门采取的几项措施：

1、客房逐步更换三和一，取代原来使用的洗发水、护发素、浴液等小瓶装客用品，大大地节约了开支，降低了成本。

2、客房内停止提供冷水、冰块的服务，只有在客人提出需要时在给客人补充，节约了水能源。

3、响应市政府关于环保方面的要求，一些客用品(如：牙膏、香皂、梳子)取消了原来的外包装，采用了再生纸包装，这样既达到了环保的要求，又在价格上有所下降，可谓是一举两得。

4、废物利用，将报废的床单该成内枕袋。

5、严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率。

6、关闭了七个楼层的热水七器，虽然给员工的工作带来了很多的不便，但把节电的工作落实到了实处。

今年客房还有一项重要的工作，十三、十四层的改造工作，在开荒期间为了使新改造的客房早一天投入使用，客房部的全体员工克服了重重困难，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物品的摆放和清洁工作，确保了客房的及时出租，为饭店增加收入做出了我们的贡献。在员工队伍的建设上，部门积极响应大厦管委会的号召，努力培养部门的业务骨干，做好第二梯队的建设工作。今年，部门先后有四人次被中饭公司派往山西、包头从事酒店的管理工作，他们的工作也得到了当地业主、中饭领导和大厦领导的肯定和好评，同时，他们本人也在这次外派工作中得到了锻炼，无论是业务知识还是管理水平都有了长足的进步，他们表示通过这次外派活动受益非浅，学到的很多东西是在大厦根本学不到的。目前，客房部还有一名员工在天津从事着管理工作。在平时的工作中，部门也非常重视管理人员队伍的建设工作，我们深知：只有培养出一支思想水平和业务知识过硬的管理人员队伍，才能带领好这个部门。部门每周召开一次领班以上的管理人员会议，在会上就部门工作中存在的问题，大家一起讨论，畅所欲言群策群力，做到事事落实到人，件件有反馈。要求领班把每件事都要落实一抓到底。在员工的管理上，我们不是采取简单的程式化的管理方法，而是从实际情况出发，员工在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门今年工作的一个重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务，今年大厦的一项重要工作就是进行员工工资体系的调整，这是一项很棘手，很复杂的工作，因为他牵扯到每个

员工的切身利益，为了把工作做到位，避免不必要的人为动荡，我们做了深入细致的工作，采取一对一的方式，反复强调这次工资调整的目的、意义、实施方案，让员工彻底领会，工夫不负苦人经过反反复复，不厌其烦的工作，新的工资方案实施后，部门没有出现任何的不安定因素，尽管我们有很多员工工资涨幅很低，通过这件事，我们也深刻的体会到了，只要我们的工作做到位、做深、做细绝大多数的员工是会理解支持的。

今年部门在员工的培训上也下了很大的工夫：

- 1、部门每周两次岗位英语的培训，使员工熟练的掌握一些日常用语，激发员工对英语学习的兴趣。

2、多名领班以上人员参加了中饭公司举办的“斯坦福”英语的培训。

3、4月请韩万国先生对部门所有员工进行了一次“如何提高服务质量”的培训，使每位员工对自己从事的工作有了新的感悟。

4、洗衣部组织员工参观其他兄弟酒店，把别人好的东西学习借鉴过来，运用到我们的实际工作中去取得了不错的效果。

5、部门每月定期举办业务知识的专项培训。

6、洗衣部客衣组的员工每周作午休的时间请培训部的老师结合实际工作，进行英语培训，取得了初步的效果。

配合饭店组织的各项活动，做好部门的工作：

1、在饭店举行的“服务之星”评比活动中，部门共有23人得到象征优质服务的小星星，康乐部的吕征和楼层的王垒分获第一和第三名。

2、积极配合“百日安全活动”完成安全检查工作。

3、对外围草坪进行重新的铺垫，美化环境。

4、对大堂的地面重新进行了打磨、翻新工作及对宴会厅及部分客房地毯重新进行彻底的清洗。重新进行彻底的清洗。

5、组织员工积极加工会举办的乒乓球、扑克牌、拔河等项活动。

6、部门两名员工通过了英语等级考试，李阳通过了高级考试。

7、有十八名员工通过了市旅游局举办的客房服务等级考试，拿到了客房高级服务员证书。

今年部门工作存在的不足：

- 1、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 2、各个岗位的服务规范需要进一步加强。
- 3、管理人员的综合素质有待提高。

20__年度是技术部快速、稳步、持续发展的一年。在公司各位领导大力支持下以服务作为技术部的工作重心，努力打造安全、稳定、高效的企业网络，在信息化建设、信息安全保障、系统研发等项目中，与各部门紧密配合，顺利完成了 20__年度的工作任务，发挥了技术部技术支持的工作职责。现将 20__年度的工作总结如下：

一、年度大事件

1、海辰传播机构信息化建设，海辰 oa 的功能修改，逐步完善业务、人力行政、财务等流程，使信息平台支撑公司的制度执行；

2、ers 系统前期自行开发，后续工作外包给开发商，与开发商的技术对接及进度跟进，测试修改程序，以及数据迁移工作；

3、moss 系统解决方案的定制，并根据海辰自身特性，做出规划实施方案和实施周期，计划将 oa 个别功能集成开发至 moss 中；

4、配合公司的种子计划提供技术支持；

5、 海辰机房高温预警解决方案；

6、 保障总部、分支机构网络安全运维，突发事件的及时响应恢复；

7、 上海分公司办公地址搬迁，网络、电话综合布线规划及工程实施；

8、 企业域名续费及备案工作；

9、 部门人员流动，做好人员及时补充，避免工作衔接疏漏可能造成的工作停滞；

10、协助公司制作绿色办公宣传报，协调海辰十周年庆典活动筹备工作。

二、开发组工作

(一)ers 系统开发工作：

1. 发布开发商修改的 ers 程序并进行测试，将错误整理成文档，提交给开发商继续修改，循序渐进地进行这些工作。

2. 不断跟进开发商修改的进度，向领导汇报工作情况。

3. 分析 ers 数据库和 mp 数据库，并整理数据库中各个数据表的结构表。

4. 开发程序迁移的程序，并不断完善和改进程序。

5. 分析 ers 数据库和 mp 数据库中各个表之间的关系，按照 ers 数据库的结构，将 mp 数据库中的数据统一整理出来，时间截止到 20__年 5 月 31 日。

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/966240124143011012>