

最新客房领班述职报告个人 客房领班述职报告(实用5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

客房领班述职报告个人篇一

尊敬的刘总、胡总、同事们：

大家好！

。客房部每一项工作的落实靠的就是大家一贯的认真、耐心、细心和周到的服务。在这里我感谢大家！谢谢！

20xx年在酒店

领导

的细心指导下和客房全体员工的共同努力下，客房完成营业总额为1832730万元，客房出租14675间次，平均出租率为43%完成计划目标任务的61%。

1、自中央“八项规定”以后县里的大型会议活动基本不办、县直各单位接持各项消费都在简化、旅游流动人员也明显减少。

2、饭店自身的硬件设施设备，部份过于陈旧，特别是地毯污渍太重加上墙纸脱落也给我们造成了一定的影响。

其次，为了在新的一年里我们客房部的工作能够有新的发展，再上一个台阶，就应该在发扬优点的基础上，查缺补漏，找

出问题进行分析，并且探索求真务实的解决办法。

1、本人作为客房部主管，就必须加强创新理论学习，与时俱进，提高自身管理服务素质，熟悉本部门的各项制度，规范自己的接待语言和服务礼仪，与员工和谐相处。

2、在日常的待客服务过程中，员工的服务技巧不够到位。

那么，要到位，就应该提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工做好辅助工作，制定培训计划，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，并且待客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。

3、在节约能耗上，员工节能意识有些欠缺。

要把这些缺漏补上，就必须：控制物资、开源节流，加强员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费，控制成本费用。酒店有些设施设备已显老化，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、客房卫生的'检查制度多落实不够。

为了进一步落实这项制度，提高客房的卫生质量，就应该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。

总之，在新的一年里，我必将一如既往地刘总、胡总直接

领导

下，协同领班，与员工和谐相处，帮助员工提高工作质量和
服务质量，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴，把工作
做得更好，力争在新的一年里为饭店创造更好的社会效益和经
济效益。

最后，祝乐业饭店在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！祝大家
新年愉快，合家欢乐，万事如意！

（我的

讲话

完了。谢谢大家！）

客房领班述职报告个人篇二

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

□

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：

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，控制成本费用。

5. 加强对房务中心的管理，应提升其的服务质量，多培训普通话及礼貌用语，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. 在房务部经理的直接

领导

下，协同房务部领班，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，
为嘉海酒店的发展奉献绵薄之力。

客房领班述职报告个人篇三

在日常生活和工作中，报告十分的重要，报告具有成文事后
性的特点。那么报告应该怎么写才合适呢？下面是小编收集
整理的客房部领班述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对
大家有所帮助。

各位领导、各位同事：

大家好！

过去的xx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。但是在
一些细节上还存在的不足，需要 we 不断改进和完善，争
取在xx有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

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的人员，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。

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。

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，避免突发事件。

以上是我对xx年工作的汇报和xx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。

谢谢大家！

客房领班述职报告个人篇四

时光如梭转眼间为以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过程中，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兴趣，我对客房工作已经有了深刻的了解。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查访程序，和日常工作内容和处理一般客人投诉所组成的。

1、打开房门检查电源在检查门锁是否完好然后按照门的里外检查门的`顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是否完好。

2、面墙壁的清洁，然后检查物品是否整齐。

3、写字台上面镜子是否明亮，镜子顶部是否有尘土，然后打开电视机，检查是否正常工作，频道是否在应停的频道内，检查里外的印刷品是否整齐，然后检查桌面有无灰尘，电视机电线有无灰尘检查椅子是否洁净及有无损坏。

4、检查窗帘是否拉紧打开自如，窗帘是否洁净，关闭时是否垂直均匀，窗是否关闭，窗台是否洁净，玻璃是否明亮。

5、茶叶、火柴是否齐全，摆放位置是否正确。

6、查床下是否有杂物，床罩铺放是否整齐美观。

7、检查空调控制器性能是否良好及空调开关的洁净。

8、检查卫生间门的里外两面及顶部的清洁。

9、检查云石台面脸盆是否洁净，水龙头有无水渍及光亮，物品补充是否齐全及摆放位置是否正确，毛巾是否整洁，数量是否齐全，镜子是否清洁明亮，镜子上沿有无尘土。

10、台面下喉管，墙壁，墙脚是否洁净及垃圾桶是否洁净。

11、查恭桶地座四周，厕板及内壁有无黄印，检查冲水系统是否良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。

12、查厕所地面的清洁程度，察看有无印渍、毛发。

13、查发现的问题，包括清洁问题及物品补充问题，应及时通知服务员马上纠正，如属工程问题，马上下维修单及时修理。

14、开房间时注意门是否能锁死。

15、好查房工作表，特殊问题作好记录。

1、熟悉房间数量、房型、朝向等

2、客房内配备的设施设备以及使用方法

3、日常房间清理

4、酒店公共区域以及环境卫生的维护

5、掌握与客房相关的规章制度

6、布草与客房地管理

7、服务员的合理调配

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立场上表示同情，以便在感情上首先获取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合理的解决方法。

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门主管、服务人员协调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，搞清事实真相然后提出处理意见。

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门，管理人员查清客观事实经部门主管解决后将处理结果告知客人。

5、客人投诉情况事实原因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、如果客人提出的投诉超出接待人员的职责范围要立即与上级联系情有关部门主管处理，如果客人提出投诉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机会。好会带领好我所管理的楼层争创先进！

客房领班述职报告个人篇五

1、认真准确积极的完成上级交派的各项任务。

2、熟练掌握管辖区域内的设施设备和硬件措施。

3、完善本部门的详细培训计划和培训时间并及时与领导沟通。

4、巡视现场熟悉场地的进度和变化，检查本部门存在的.工程问题和漏洞及时上报，并及时跟踪解决所记录的问题。

5、与各部门做好沟通协调工作，积极主动参加酒店组织的各种培训。

在芭堤雅的两个多月里我凭借着自己对工作的热爱和责任心、

踏实肯干、好学让我再这里学到很多东西，认识了很多同事和朋友，在这个和谐友好的氛围中我自身各方面得到了进一步提高，从心里感谢这个企业给我这么好的一个自我提升的平台，感谢这里的领导和同事给我热心的帮助和指导使我更有信心做好自己的工作时刻准备好迎接芭堤雅酒店的开业。在自我提高的同时，我要尽我所能的改正和克服自身的缺点。加强人际交流方面的能力，凡事多学多问，丰富自己的专业知识。

- 1、克服自身缺点，提高工作效率，更好的完成工作。
- 2、熟练掌握本部门的培训资料并合理运用。
- 3、对即将入职的新员工做好培训工作，并树立正面榜样。