

酒店客房部部门半年工作总结报告 酒店客房部上半年工作总结(通用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

酒店客房部部门半年工作总结报告篇一

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：

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。

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。

6、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最大亮点和优势。

酒店客房部部门半年工作总结报告篇二

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，增加的员工的业务技能，提升了员工的素养和专业度。

2、集团明查应知应会学问的培训和考核，依据部门的要求制定了培训方案表，支配员工依据方案表的进度进行学习，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力气。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避开该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发觉的不足，支配专题培训。暗访中发觉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；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，支配员工进行查房的培训，指导员工发觉查房中简洁忽视的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开头以进行了多批次，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养，同时也生疏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当合并。

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严峻不足，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，从四月份开头，将7—9三个楼层划分给柯林公司关心检查和把控，削减了领班的工作量，协作以来卫生质量和共性化服务均较稳定。

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，没有消逝大起大落的状况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了来宾始终好评。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，我们通过各项共性化服务提高了来宾的满意度，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确定。

3、专项方案卫生的开展，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方案卫生无法开展的状况，岗位制定了专项方案卫生方案，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方案，虽然一开头遇到了确定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

5、常态化共性案例的梳理、创新和执行，对共性化服务不断的创新和跟进，获得了来宾的全都好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加特地的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜便利员工为客人供应共性服务，节假日为客人供应特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之共性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、当局管家服务的'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主动推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时主动关心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。

5、人才培育机制的建立，依据职业定向方案表，上半年已培育了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

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，我岗位照旧会连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：

3、连续做好专项方案卫生的跟进检查，提高专项方案卫生的质量；

4、做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培育，

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；

8、对明查学问的学习分解到每周，做到定期消化，能够化解确定的压力；

10、连续做好关爱员工方案的执行，提高员工的满意度，针对岗位不同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。

酒店客房部部门半年工作总结报告篇三

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

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。

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。

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最大亮点和优势。

酒店客房部部门半年工作总结报告篇四

客房部作为xx酒店主要业务和形象部门□20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为酒店进一步服务好社会打下了良好的基础□20xx年上半年，客房部完成了如下工作：

20xx年上半年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元。客赔收入5346元。干洗衣物（外洗）67件。纯收入227元，水洗衣物（由酒店消毒人员洗涤）161件，收入1239元。给餐厅拨出早餐费用15.8万元。软片洗涤费用49517.9元。以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房2018上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%。长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%。（其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，（5月11日开始入住□□xx院、xx院、xx院共1376间次，占出租房数的9.4%，（1—4月，6月26号又回来□□xx石化440间，（1—5月份）占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%），天房投资180间次，占出租房数的1.2%，（6月一日开始），中储油262间次，占出租房数的1.8%，（6月8日开始入住），中石化51间次，（1月、4、5、6月份）占出租房数的0.34%□会议团队及其他出租间数1583间次。占出租房数的4%。会议室全年出租321场次，（其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次。）。

（1）年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，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》等。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）任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

（3）为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

酒店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，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，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

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。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20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。从而也提高了员工的节能意识。

(5) 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。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级xx的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。

长包房是酒店经济的主要来源。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。

酒店客房部部门半年工作总结报告篇五

一下子就过去一半了，按照酒店的规定又到了要写工作总结的时候了。回想起这半年的工作，我个人对自己的工作表现还是比较满意的。作为客房部的一员，半年里面自己坚持酒

店对员工的规章制度，没有出现过任何一次的失职的行为，在客户的满意度里面也没有受到任何关于我的投诉。作为一名普通的员工，自己也是坚持了自己的职业素养，半年里面没有出现过任何迟到、早退或者旷工此类的对工作不负责任的表现，在工作中自己同样保持着高度的职业素养，认真工作的同时坚持学习，对自己的职业发展有明确的目标，为目标自己在工作中也是积极表现自己，展现自己的努力。现在，对我这半年在酒店客房部的工作表现做一个总结。

作为酒店客房部的员工，自己在工作中坚持客房部领导对我们的要求，在跟客人的接触中坚持礼貌对待客户，面对客人的要求我们也是积极回应，只要是符合酒店规定的我们都是积极帮助他们解决。积极帮助客人做好退房和订房工作，在客人退房之后也会在最快的时间里面做好房间的打扰工作，不影响后续客人的房间入住。面对领导对我的工作安排，只要是自己能够做到的工作，领导安排我就会积极完成，不推脱不拖沓，面对自己解决不了的工作自己也不会逞能，会跟领导说明情况，所以在这半年的工作里面，自己表现还是挺不错的，领导对我也还是挺认可。

在学习上面，我知道作为酒店的员工，酒店是一只一直在发展中的一直在进步中的，我要是停在原地不动迟早要被酒店淘汰的，所以我一直坚持着学习，在酒店开展相关培训活动的时候我都会积极去参加，从里面学习有利于自己工作的东西，自己加深自己的思想建设，拥有更好的服务意识去帮助客人。作为酒店的员工，我还必须要掌握许多的信息才行，这样客人在询问我的时候我才能够回答好他们，所以这半年里面我一直坚持着吸取外界的知识，知道各个道路的情况，了解本地的旅游和美食美景，这样面对外地客人的时候我也能很好地为他们提供参考意见。也正是因为这样，我在客人中的满意度一直都不错，在客房部员工里面满意度能够排在前列。

在下半年，我不会放松对自己的要求，我会做出更多的努力，成为更加优秀的自己。