

2023年足疗店工作汇报(优质9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

足疗店工作汇报篇一

一、 全员考核机制试运行，培养员工主人翁意识。

经反复数据统计分析，上半年正式制定了销售额、毛利率、费用率等考核指标并试运行。考核机制摒弃了以往的“岗位不同奖罚力度不同”的原则，而采取了“不同岗位奖罚均摊”方式。在上半年销售业绩屡创新高的态势下，奖励如期对现，利用此契机，对毛利率、费用率的考核构成灌输到每位员工，用事实说话，强化员工主人翁意识。

对销售窗口——前台的工作人员同时沿用之前的销售业绩排名的考核制度，在双重考核机制下，员工销售意识未减反增；前厅部长、部门经理引入风险考核，重奖重罚，压力下产生动力。等等举措，提高了各岗位员工的能动性。

此机制的试行，也让长抓不懈的节能降耗工作，变成了员工自发、自觉的工作习惯。

二、 客房的两大部门立足本职工作，沟通协作。

1、 房务中心的四名基层管理人员队伍稳定，工作协作性强，房务中心日常工作有条不紊。

她们采用用交接班本直接延后记录在应完成日期章节内，既减少了反复抄写又不易被漏掉)；客房多为老员工，有很好的

实际操作经验，在日常工作好的工作方法及建议会被及时征询、收集并采纳，集中推广，增进工作效率(如公区计划卫生中有一项保洁地毯边角，以往员工用边角刷弯腰花很长时间才能完成，有员工总结出可用扫把头逆向蘸水清洁的办法，省时省力且效果好，收集后得到及时推广);员工素质高品德好，平时工作中，服务员对客遗留大到手机、手饰，小到毛巾、袜子都会及时上交，几次隐蔽处发现客遗现金如数上交得到客人多次表扬(孟开玲、贺修平、焦燕等)。

2、前台做为销售窗口，狠抓销售技巧，提高业务技能是常期的工作重点。

上半年前台这支年轻的队伍相对稳定，给培训创造了很好的条件。坚持两周一次例会，例会内容囊括劳动纪律、案例分析、销售技巧、更细到语言表达，并要求每位员工平时工作中认真收集客人反馈信息(硬性指标每人三条)，在每次例会中集中讨论予以解决更正。前台队伍特点是年轻有工作干劲，同时最大的问题也是年轻思想易浮动，两周一次例会既是工作的定期总结同时也起到了思想交流、沟通、疏导的作用。

在日常销售工作中坚持引导她们不轻易丢掉任何一次预订，不轻易留失任何一位客人。

对“五一”黄金周的接待工作，前期前台做好充足的工作预案，人员接待进行强化培训，班次时间进行调整，最终销售指标超额完成，同时也总结积累了一定的黄金周接待经验。

3、前台与房务中心互帮互助，共同前进。

台与房务中心上半年无一起员工重大矛盾产生，无一起安全事故，无一起重大客人投诉。

点等多项任务。

上半年住客率高，工作量大，人员定编定岗，在这种情况下，对公司安排的各项任务，由管理人员带头与员工一起加班加点，克服万难，高标准完成。

四、 关爱员工从点滴做起。

“员工是企业的上帝”，关心、重视员工，尽所能达成员工的合理意见，才能使员工队伍相对稳定，部门日常工作质量才能有保障。在这种管理理念的指导下，对员工提出的种种要求予以了解决：多次协调员工洗澡时间；解决餐厅客房宿舍混住不利于休息问题；员工工装更改增添；采纳员工提出的健康证费用部门承担一半费用的提议等等。

五、 一人变动，全局考虑，引入“公开竞岗”。

对岗位人员将发生的变动，做到预见性、前瞻性，从全局出发，使部门工作平稳过渡(前厅赵部长怀孕，接替人选考虑及各岗位调整上早早拿出预案)。房务中心部长人选从基层服务人员中选拔，并采用公开透明地竞争方式，有效的促进了员工的上进心。

六、 加强会议接待管理，提高会议接待水平。

跟踪、会场服务落实到各岗位，会议接待流程化，避免了工作上脱节，使会议接待更加顺畅，得到会议方的多次表扬。

- 1、 工作纪律和奖惩制度落实不够严明；
 - 2、 工作方法还不能够充分调动员工工作积极性；
 - 3、 个性化服务流于口头，种种原因少之付于行动；
- 等等。

20_年下半年工作重点：

1、 房务中心人员招聘，培训到位，平稳过渡；

足疗店工作汇报篇二

客房部2015年度工作总结及2016年度工作计划

一、客房管理、员工培训

根据员工日常工作中易出现的问题，及时集中开展培训，主要负责培训课程内容，各个楼层做好培训后的跟进反馈工作。对于新员工的操作不熟练、容易出现的失误，楼层主管负责现场培训，以身示范、模拟演练，并随时做好跟进督促工作，并在平日工作中经常给予关注，从个人思想、生活中给予关怀，让他们迅速成长起来，成为部门骨干基础力量。

强化酒店应知应会，每日班前会不定期抽查新、老员工，将新员工分配到各个楼层，让其负责新员工应知应会的抽查。通过实际操作和理论知识的培训，让二者结合起来，并在实际工作中运用，效果明显。客房部员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有一定的的差距，客房部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，制定部门详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到一定的标准。经过近几个月的工作质量起落，客房部深感部门培训的重要，在今后的的工作中，客房部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

员工流失率（自己写）

二、服务接待

2015年接待多次的展会客户，酒店迎接来自世界各地的朋友，客房全年出售房间 0000 间次，卫生班人均日做房00000间次。酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是客房部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，客房部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。

三、资产的管理

(1)客房部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子、回收后可卖给废品收购站。

工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

四、设施设备的维护及保养

众所周知，客房部区域占酒店经营区域的近85%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店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，定期对床垫翻转，地毯定期清洗等。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。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做好清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，客房部协助工程部对房间、通道、进行了全面排查，虽然在过去的一年里经过工程部同事的努

力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在一些问题，有待和工程部共同探讨解决。

根据房间内设施的使用频率不同，制定不同的保养计划。对于6001房间地毯，即时发现污渍，及时清除。若地毯在一定程度上影响房间整体清洁效果，客情较空时，安排pa清洗地毯并做好清洗记录，对比清洗时间找出原因，减少清洗次数，降低运营成本。定期翻转床垫，清洗窗帘，做好房间理石的保养维护工作。

在日常清扫、查房过程中，服务员、领班发现设施设备损毁，及时报工程部，对不能维修好的设备，开出维修单让工程部签字。关注新员工推拉工作车，避免因其方法不对造成走廊的墙纸、房间门框的撞坏与损坏。一旦发现方法不对，当场以身示范，提醒并监督日常的操作是否规范，常对工作车边沿的胶条进行检查，看是否有无破损情况，发现及时报修，要求每天下班前做好结束工作，整理工作车，擦拭吸尘器清理尘袋等。

五、产品的出品质量

客房部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、卫生方面

客房部严格按照五星级卫生标准对房间的物品进行消毒。坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房

每天清扫不得少于一次。早上九点以后，必须对所有的走客房全面清理一次，除了必须要做的清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务。CO房的出品要求楼层领班严格按星级标准100%检查房间，本人20%抽查。

（1）、服务员自查

服务员打扫好一间走客房，在抹尘、吸尘时查看房间内的物品的配备情况，床底边沿是否有遗留物品等。

（2）、楼层领班检查

各个楼层领班对所管辖楼层房间，依照查房流程逐个对房间内的物品进行检查，有污渍、破损、颜色大小不统一的棉织品、印刷品及时更换。对房间角落不易清洁处，空闲安排计划卫生。

（3）、本人抽查

对各个楼层随机抽查住客房、走客房的清扫情况，发现不妥之处，及时通知楼层领班进行纠正，做好清洁工作。

3、在安全方面

安全包括员工自身安全、消防安全和客人的人身、财产安全几个方面。酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，加强安全防范意识。在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被清洁剂伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼层走动等情况要及时上报，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，客房部加强了安全检查程序。

六、存在的不足之处

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，检查时发现没有按要求做的情况屡次发生；还存在值班不记录的情况。

七、2016年基础工作计划

虽然客房部在2015年的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，客房部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、以提高服务质量的思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，提高企业知名度，美誉度。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客房部的工作。

让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。

2016年培训计划（自己写）

检查制度来提高房间的卫生质量标准。

检查制度（自己写）

也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，

计划节约回收多少成本（自己写）

四、加强与各部门之间的沟通与协助，出现问题及时商讨解决，共同把各项工作完成。

五、与工程部协调，就目前客房存在的工程问题“墙纸发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、玻璃胶发黑

发黄项目、门框裂缝”等项目逐一进行维修保养。

以上是客房部2015年工作总结及2016年度工作计划，如有不足之处敬请指正；谢谢！

汇报人：冯家兰

二〇一五年十二月十五日

客房部2015年上半年工作总结

客房部xx年上半年工作总结

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(由宾馆消毒人员洗涤)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xx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),铁三院、勘察院、地质院共1376间次,占出租房数的9.4%,(1—4月,6月26号又回来),洛阳石化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.)。

二 管理指标及其他各项工作完成情况：

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。

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，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a级的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。

客房部7月份工作总结

一、本月与上月经营及成本数据

客房部7月份1—31日营业收入总额28万元，其中住宿收入22.36万元，会务收入2.45万元，娱乐收入3.11万元，总成本支出1.48万元，毛利率94.7%。出租房间659间次，出租率33.7%。会议15场次，娱乐20场次，人数1443人。营业收入总额比6月份增加了13万元，成本支出增加了1300元：，（上月支出费用还包括门票7700元）

二、本月日常工作的开展情况

1、常规工作顺利进行，查房、服务、卫生、布草的管理基本正常。

2、强抓卫生质量，完成了每幢房间的地毯清洁，卫生间地板、玻璃的计划卫生。

3、坚持每日做好日消耗成本以及每日营业收入的计算，并及时上报财务部。

4、以这些数据做参数，核算每周运营的情况，做到时时关心本部门的发展，提高主观意识，既而增强市场化的观念。

5、利用晨会与员工通报客房部收入等情况，一起关心中心的发展，让员工明白收入提高、成本降低的厉害关系。鼓励大

家坚持不懈的努力工作，克服各种困难不退缩，团结好其它部门，勇于施展自己的才能，要能发现能挖掘。

6、针对节能减耗，采取有关措施：早晨6点洗衣房负责关闭3.5号楼房的走道灯及热水器，做房间卫生时，将卫生间及房间的灯关掉，热水器按客人入住前开启，电水箱烧开后看需要关闭开启，一次性物品能回收的再利用。

三、本月其它新措施及所取得的成效如何

1、7月1日起北面客房部员工及领班取消双休日，每天安排中班值班与员工上班，作息按实际工作需要调整，弥补双休客人多服务员少的现象，存在的问题是7月份客房工作量增加，病假员工2人，全体员工假期增加一倍多，作息不合理，以至产生牢骚怨言。

2、工作间交接本准确记录住宿、会务、娱乐、其它等情况，确保交接上不遗漏，避免减少工作疏忽的现象。

3、员工每日消耗报表存在不准确性，月底结算消耗品有多有少，员(原文来自[<http://>千叶帆文摘:]工工作责任心有待提高。 4、3.5号楼房底楼标间床单包角，避免床单有长短，影响房间整体效果。

四、存在的不足

1、每幢客房机房布草存放不合理，使用起来不方便，延误工作效率。现已整改，定期抽查。

2、车辆停放不规范，影响小木屋外观形象，现已做规定，时时进行检查。

3、工作能动性不高，按部就班没自己的工作思路，管理费劲。

4、员工工作缺细心度，很容易产生纰漏，因小失大影响大局。

五、下月工作计划

1、本月例会之后开全体员工会议，传达领导的工作指示和要求，总结上月工作取得的成绩和存在的不足。

2、加大客房清洁卫生标准的培训与检查、督导力度，做好其它区域的计划卫生工作并记录在案，提高客房卫生质量，从细节上提升酒店品牌效应。

3、开展客房专业知识及岗位基础知识的再培训。提高员工人性化细化服务的能力，创造小木屋自己的文化底蕴。

4、结合实际情况，进一步规范客房布草及易耗品管理，最大限度降低客房经营成本。对一些添置物品进行严格审核，避免成本大额的增加。

5、积极鼓励员工根据实际情况对营销、成本、管理提出合理化建议，一旦采取有一定成效将上报奖励。

6、会所增加饮料品种，满足宾客需要，增加营收，试行之后随季节做部分变动。

7、认真做好每日及月底的各项报表。

以上是我的汇报内容，不足之处请提意见，希望能继续得到其它部门的支持与帮助，我们客房部也将一如既往的配合好工作，为中心的大发展做出应有贡献。

房务部2015年工作总结暨2015年工作计划

一、2015年房务部完成以下工作：

1、建立健全部门例会制度、晨会制度。为保证客房产品质量

的稳定性，部门根据工作要求设立了晨会制度，对当日的工作在晨会上进行布置和要求，让员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，从思想上树立全员销售，让员工把自己的言行、举止都提升到销售的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持销售，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在部门每周的班组例会中，要求每位管理人员对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置安排，部门经理进行点评和补充强调，充分体现了“严谨、细致、务实”的工作作风。

2、规范各岗位的服务用语，提高了对客服务的专业性。针对我部门各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，部门搜集各岗位专业服务用语进行留精去粗、统一规范，作为我们对客交流的语言指南，同时也作为我们培训的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对客语言交流上有了显著提高。为了切实提高客房产品质量，我部严格执行“三级查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并加大管理人员的督导、检查力度，发现问题现场整改。

3、以人为本，关注员工工作状况，加大培训力度和培训方式，使服务质量得到更好的提升。由于酒店的工作特性，部门招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，多数从未做过酒店工作，理解能力和操作能力较弱，给部门管理带来很大难度，服务差错和卫生质量问题频频出现，部门工作处于被动局面。为此，部门详细制定了新员工培训计划和培训内容以及在职员工系统培训计划和培训内容，由部门经理亲自负责培训、监督。并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。同时部门每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

的程序和制度；使部门管理体系得到进一步完善，管理工作更加规范化、程序化、标准化。在细节服务方面，我们一直

坚持为vip客人提供开夜床服务和提供天气预报温馨留言服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。

5、建立各类档案台账管理，做好设施设备维护保养。客房设施能否达到规定的使用年限，直接影响酒店的效益和长远发展，所以在设施设备的维护保养上部门在房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于即时跟踪、了解客房维修状况，从而保证客房设施设备的完好性。部门制定了床垫翻转保养计划、家具打蜡保养计划、不锈钢制品保养计划、严格执行棉制品保养程序和房间电器、设备的正确操作程序，通过种种措施延长其使用寿命。特别加强pa对地毯的保养，要求员工在平时工作中，只要发现地毯上有污渍，都应及时进行清洁处理，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体的磨损度。在14年，部门对房间设施设备进行了全面排查，并汇总报工程部进行维修。

6、开源节流，降本增效，从点滴做起。本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，目的是加强员工的节能意识。主要表现在：
1. 对客用一次性低易耗品的领用采取定量发放，消耗多少补充多少，每日统计消耗量存档备查，做到量化考核。
2. 部门一直要求员工回收客用一次性低耗品，如牙膏可作为清洁剂使用，香皂交回洗衣房用于清洗台布；洗发液、沐浴液回收重新灌装；对比较干净的拖鞋进行回收清洗在利用。
3. 实行严格的灯光管理制度，平时将不必要打开的灯关掉；查退房后将房间的空调关掉。

7、安全重于泰山，安全是酒店的生命线。客房安全是客房服务工作一项十分重要的内容，安全工作的目的是保证客人人身财产安全，让住店客人住的舒心和放心。根据景区面积大，客房分散的特点，在安全工作方面我们做了以下工作：
1、从酒店突发事件的预防措施和处理办法到各类电器设备的检查要求等，从点滴入手，明确各区域的负责人，强调“谁主管、谁负责”的工作原则。
2、提高部门员工安全防范意识。要求

部门员工遇到可疑人或事要及时报告，留意工作区域是否有闲杂人员。3、加强区域巡检制度。要求各管区负责人加强日常区域检查，定期由部门经理带领部门管理人员对部门管辖区域进行自检自查，发现问题现场整改处理，加强管理人员的工作责任心。特别是夜间，加强夜班服务员巡查次数，注意检查是否有异常情况并做好记录。

二、过去一年中存在的问题

1、员工队伍素质还不够成熟，业务水平有待提高，缺乏业务技能熟练的员工，部门队伍没有形成梯次建设。

作，例如：对地毯的清洗和维护保养知识还需加强学习；大理石地面的维护和翻新保养技术有待进一步提高。

3、按照工作计划，今年的维护保养计划虽然各个管区都在执行，如客房不锈钢的抛光，马桶水箱清洁，热水壶除垢，电话杯具的消毒、地毯的清洗、窗帘的清洗、床垫的翻转等，但由于客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设备设施种类繁多，房间玻璃、大理石地面、卫生间地面去污等保养工作未做到位，将在明年继续跟进此项工作。

4、因新员工较多，业务技能不够娴熟，查退房时不够认真和仔细，速度较慢，影响客人的退房时间。楼层pa整体员工年龄偏大服务效率较慢。

5、客房房间工程遗留问题较多，特别是空调、墙纸、房间漏水等。

6、员工整体的安全意识、消防意识不够强一定要加强这个方面的改善。

三、针对以上存在的问题，拟定2015年的工作计划

1、加强提高部门内部管理水平，缩小管理队伍职业化和专业技能上与现代酒店的差距。开源节流，降低成本,实行预算化管理,有效控制客房费用成本。

2、以发展为主题，抓住机遇，搞好部门队伍建设，建设一支技术过硬、服务优良的员工队伍和管理团队。

3、加强客房产品的出品质量，把好卫生质量关和服务关，把“个性化和细节管理”的服务理念引进到日常工作中，提高员工的服务意识和服务质量，为销售工作做好后勤保障。

4、加大酒店服务知识的学习，按照规范的工作程序和标准完成每日工作，管理人员以星级标准作为每日工作检查的标尺，检查部门每日工作的完成情况。同时加强公共区域和客房细致卫生清洁，加强设施设备的维护保养。

5、完善绿化设备，培育苗圃、花卉，对景区内的绿植进行补种。调换景区部分区域的植物和花卉，提高酒店植物品质，从而营造4a级景区的氛围。

6、在服务员中，建立“免查房制度”，充分发挥骨干员工的力量，使领班有更多的时间和精力放在对员工的管理和培训工作上。让员工对自己的工作进行自查自检，参与部门管理，负责领班休假期间或缓解高住房时人手紧缺的问题，充分体现员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情，打造一支能打硬仗的队伍。

降低洗涤的成本。

8、加强设施设备的维护保养工作。定期对酒店的各类设施设备做维护保养计划，并认真落实。同时向同行学习先进的设施设备保养知识，提高我们的专业知识和技能，走在专业知识的前列，以此延长酒店设施设备的使用寿命。加强和工程部的配合，对查出的工程问题及时进行维修处理。

9、加强部门员工消防安全知识的培训，抓好安全防范工作，包括消防基础知识和消防器材使用方法的培训。

10、加强对员工的关爱提高员工的工作热情度，提高服务的水平。加强员工的培训力度对表现突出的员工给以提升。为酒店储备人才。让员工能够用心工作减少员工流失率。

2015年即将过去，我们满怀信心地迎来了新的一年。在新的一年里，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对、去迎接、去挑战。房务部将在酒店领导班子和各部门同事的大力支持和帮助下，恪尽职守，勤奋工作，与各位同仁一道开创酒店的新未来！

客房部2015. 12. 29

第一篇：

孟氏芳邻酒店客房部 3 月份工作总结一、本月日常工作的开展情况1、常规工作顺利进行，查房、服务、卫生、布草的管理基本正常。

2、强抓卫生质量，与员工培训。

3、在行政办的协助下完成了总经理欢迎信与客房商品价格表的制作。

4、房间设施设备损耗检查正在进行当中。

5、坚持每日布草送洗的计算，每月底以表格形式上报财务部。

6、利用晨会与员工通报客房部经营情况，一起关心中心的发展，让员工明白收入提高、成本降低的厉害关系。鼓励大家坚持不懈的努力工作，克服各种困难不 退缩，团结好其它部门，勇于施展自己的才能，要能发现能挖掘。

7、针对节能减耗，采取有关措施：楼层地暖以按要求关闭，楼道内灯光做出整改，做房间卫生时，将卫生间及房间的灯关掉，一次性物品能回收的再利用。二、存在的不足1、楼层布草存放不合理，使用起来不方便，延误工作效率。现已整改，定期抽查。

2、工车停放与使用不规范，现已做规定，时时进行抽查。

3、工作能动性不高，按部就班没自己的工作思路。

4、员工工作缺细心度，很容易产生纰漏，因小失大影响大局。三、下月工作计划1、本月例会之后开全体员工会议，传达领导的工作指示和要求，总结上月工作取得的成绩和存在的不足。

2、加大客房清洁卫生标准的培训与检查、督导力度，做好其它区域的计划卫生工作并记录在案，提高客房卫生质量，从细节上提升酒店品牌效应。3、开展客房专业知识及岗位基础知识的再培训。提高员工人性化细化服务的能力，创造孟氏芳邻酒店自己的文化底蕴。

4、结合实际情况，进一步规范客房布草及易耗品管理，最大限度降低客房经营成本。对一些添置物品进行严格审核，避免成本大额的增加。

5、积极鼓励员工根据实际情况对营销、成本、管理提出合理化建议，一旦采取有一定成效将上报奖励。

6、服务中心增加香烟类，满足宾客需要，增加营收。

第一篇：

7 月份客房部工作总结客房部作为 xx 宾馆主要业务和形象部门，2015 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，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基矗 2015 年，客房部完成了如下工作：

一 经济指标完成情况及一些数字的汇报：2015 年全年营业额 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(由宾馆消毒人员洗涤)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 2015 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)，铁三院、勘察院、地质院共 1376 间次，占出租房数的 9.4%，(1—4 月，6 月 26 号又回来)，洛阳石化 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。)

二 管理指标及其他各项工作完成情况：(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。

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，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

a 级的好评。

(6) 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。

(7) 为切实提高员工服务水平和业务能力，7 月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行操作和训练，8 月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕 11 怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9) 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。

(10) 在安全方面做到定期投放鼠药，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。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。2015 年客房无一例重大安全事故发生。

(11) 2015 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。三 2015 年客房部工作重点安排想法如下：
(1) 发扬前一阶段的成绩， 进一步加强管理水平和服务质量。

对会议、 服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做

到从本质上、细节上 提高员工的整体服务水平。

(2)对做卫生制度、 查访制度做一次小的改革：

把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载， 给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请 免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。(3)在小物品节约 上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。

在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每 天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(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。

(5)中楼换上新软片， 对房间进行不打折。

足疗店工作汇报篇三

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，增长了不少对客服服务的经验。

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。

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。

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。

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。

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。

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！

足疗店工作汇报篇四

一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元；客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量；客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次培训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度；由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

足疗店工作汇报篇五

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来xx度假村也有x个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。在过去x的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体员工上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

1、规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对员工在日常工作中各岗位

服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新员工的教材。在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2、为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化。

为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求员工在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3、逐步提高部门所有员工及管理人员的综合素质，具体表现：

(1) 员工对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2) 针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人员工作例会。

(3) 重点进行员工的思想教育工作，使每位员工增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4、制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5、加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协

调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训员工的汇报意识。强调员工在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7、卫生质量：

(1) 出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2) 在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3) 在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8、人员队伍管理

(1) 前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

(2) 在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥员工的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

(3) 楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在x月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体员工的努力下合理完成节假日的接待。

(4) 洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体员工出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对

机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

(5) 建立内部提升制度，给员工提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在 (6) 针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层x人，前台x人，基层管理人员x人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9、节能降耗

(1) 加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求员工在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

(2) 根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

(3) 对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

(4) 对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

(2) 组织员工有效抗击台风，在全体员工上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

(3) 协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

(4) 根据行政部给予的各项指示，积极参与员工宿舍的管理，对员工工作之余给予生活上的关心。

(5) 日常管理中有效解决员工在工作上出现的问题。

(2) 前台员工的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

(3) 楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

(4) 由于pa没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

(5) 洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大成本及使用美观。

(6) 员工安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

(7) 没能及时完成部门的培训工作，导致员工服务意识较差。

岁月如梭，又一年光景！我们又随着蓝天大酒店稳健的步伐又成长了一年。酒店就像一个大家庭，聚集了我们这群有缘有志之人在一起挥洒汗水！我们上下协作，团结一心，希望能让公司在新的一年里迎接一个更红的春天！

1、在工作中做任何事都要按程序规范化操作。当前我部门有新员工的注入，在工作中难免会出现这样那样的小插曲，这些问题的根源基本上都是未按工作程序操作，所以要加强对新员工的培训。作为一个基层管理领班也要对他们做好现场督导和指导，确保每个新人都熟练掌握工作技巧后上岗能独立上岗。从而避免日常工作中出现失误导致客人投诉，影响服务质量和公司效益。

达，如果是再多几个层面的话后果可想而知。所以作为一个领班做好上下级间工作桥接是有益于团队团结、提高工作效率的关键。

3、酒店设施设备的保养工作。酒店的设施设备都是实物，都会出现各种不同程度、人为或非人为的损坏和老化现象，因此在平时的工作中要对各种家具、工具定期排查和有效的养护。比如定期旋转床垫、水龙头检查保修、会议室桌椅维护等。对不是我部门养护设施设备要做好督促工作，如灭火器的看管与更换，与其他各个部门紧密合作。

4、留住回头客和长包房及发展新客源。

(1) 加大对客人的拜访力度，对客人的意见进行汇总总结。

(2) 提高服务质量，美化客房内饰，提供一些个性化服务和超值服务，使客人有一种宾至如归的感觉。

(3) 与前台的紧密联系和配合，入住客户的需求总汇到前台，如需要客房的能准确快速地反应。

5、团队内部的监督与互动。为了我们的工作制度更和谐，客房部内部工作可以分区进行透明化、公平地打分，考核。已达到相互监督共同进步的目的。在经费充足的前提下，可以安排员工互动、集训，以增进团队内部的扭力。

6、资源节约方面。可以试着将客户用剩余的日用品回收，作为清洗用品，定时关灯开灯，为公司节约资源同时也是为我们员工省钱！

7、业务与理论的提升才算综合能力的提升。我建议公司可以抽出工作之余的时间组织一些理论知识培训课，从公司最基层的我们开始提高能力与素质。基层的工作能力无话可说，新老员工的业务素质的提升，是公司内部文化丰富和公司整体映像提升的必要措施。

以上这些便是一年来我对公司公司工作的总结和新一年里工作的初探设想。我们都很希望总结出自己内心最真实的东西，

以供互相借鉴参考，为彼此的工作提出意见和建议。最后，愿我们酒店这一和谐的大家庭在新的一年里，更加团结互爱，共同书写酒店崭新的篇章！

足疗店工作汇报篇六

(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述职报告。谢谢各位！

足疗店工作汇报篇七

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

根据员工的实际情况，部门制定了详细的培训计划，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能。基本功练好了。只要多练习，提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性对的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活

氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和管理的。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，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。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，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，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调

进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

一、培训方面

酒店开业前，员工虽然经过军训、理论学习和酒店实习三个阶段，但在酒店开业后，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，房务部针对这种现象，同时也响应酒店号召，将培训工作始终放在客房工作的首位。

提高工作效率的目标就会实现。通过这些培训工作，员工的做房时间已经达到行业标准。前厅接待客人入住时间也保持在三分钟左右，会议排房前台员工已完全掌握其技巧。前段时间由于礼宾部人员缺编问题，礼宾部的服务质量明显下降，通过近期的人员补充和培训，礼宾部的服务质量明显提升。

经过近几个月的工作质量起落，房务部深感部门培训的重要，在明年的工作中，房务部将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

二、在服务方面

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。房务部为了给客人提供一个良好的睡眠条件，特意准备了多种填充料的枕头如荞麦枕、菊花枕、决明子枕，方便不喜欢软枕的客人使用，每个房间的柜子里还配备了备用被子方便客人使用。另外房间还每天配送免费水果，在房间卧室和卫生间配备鲜花，房间配送鲜花和免费水果在其他酒店是重要客人入住才提供的服务，但在我们酒店，客人只要是柜台价、协议价入住，每天都会得到一份免费时令水果，所有客人入住都配送鲜花，享受在其他酒店重要客人才能享受的待遇，这样的举措也得到广大客户的认可。虽然每天送免费水果和鲜花在经营上增加了成本，但其带来的间接效益远远高出他的成本。在以后的工作中，房务部还会根据情况为客人提供更多的、方便客人生活的免费服务，为客人提供一种家外之家的生活氛围。在明年，房务部将实施楼层管家服务计划。管家式服务是现代高星级酒店推崇的服务，部门将根据自己的情况，来开展这项工作，房务部将打破现有的服务模式和管理模式来提升服务质量和提升管理。

另外房务部还将加大房间的温馨布置，努力为客人提供一个温馨舒适的居住氛围。

酒店服务的极致是个性化服务，满意加惊喜的服务，这也是房务部一直追求的服务目标，怎样才能做到个性化服务，房务部为此召开部门会议，要求每位员工在工作当中都要留意客人的生活起居，只有这样才能够发现客人的习惯，有针对性的去服务。330客人是大福公司客人，在酒店长期入住。有一天房务部员工在清扫房间时发现客人的桌子上放了好多的感冒药，并看到客人盖了两条被子，就将此事报告给早班领

班。因为酒店有规定，不能为客人代购药品，所以为了表示关心，楼层领班就准备了一份热腾腾的姜汤，但是客人到下午也没有回来，早班领班就把这件事交接给中班领班。晚上11点左右客人回到房间，服务员立即将熬好的姜汤送到客人房间，客人看到这碗热腾腾的姜汤，感激之情难以言表。

三、设施的维护及保养

大家都知道，房务部区域占酒店经营区域的近70%，投资也占酒店整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，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。特别是对地毯的保养，房务部非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，房务部结合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水情况。前段时间客人投诉房间卫生间气味大，经过调查，是卫生间地漏没有反水弯，导致臭味直接散发到房间，房务部和工程部立即请示领导，决定对所有房间的地漏进行更换，彻底改变了卫生间气味大的问题。虽然在过去的一年里经过工程人员的努力，改善了一些设施设备状况，但是我们的房间整体保养还存在很多问题，需要工程和房务部在明年的工作中共同去解决。

四、产品的出品质量

房务部的产品就是为客人提供清洁、卫生、安全舒适的房间。

1、在卫生方面

房务部严格按照星级卫生标准对房间的物品进行消毒。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。床上用品及巾类在洗涤时要求高温消毒，卫生间洁具坚持使用带消毒功能的清洁剂，房间的杯具采用84浸泡消毒和高温消毒，电话、电视遥控器、所有开关采用酒精消毒。

2、房间清洁方面

为了保证客人有一个整洁的生活居住环境，部门要求住客房每天的清扫不得少于三次。早上九点以后，十二点以前必须对所有的住客房全面清理一次，下午14点以后，17点以前对房间进行一次小整理，晚上18点以后22点以前对房间开夜床并整理房间一次。除了必须要做的三次清扫之外还随时接受客人清扫房间的要求，哪怕是在后半夜有客人要求整理房间。我们也安排有专人服务□ok房的出品要求领班严格按星级标准100%检查房间，主管50%抽查，经理20%抽查的三级检查制度来保证房间的出品质量。

3、在安全方面

安全包括员工的生产生活安全和客人的人身、财产安全几个方面。

酒店员工大部分来自外地，部门在平时的培训中经常对员工进行安全教育，要求不得在外面酗酒闹事，外出最好结伴同行，对生病的员工部门经理亲自或安排主管前去探望，在部门能力的范围内解决员工的生活问题，比如部门男员工的住宿问题，房务部专门组织人员在附近租房方便员工上下班，并由部门安排统一管理。解决了员工生活上的实际问题，员工在生活上安心了，才能在工作上安心。部门通过这些工作来稳定员工队伍，并让员工从中得到归属感。

在酒店开展的“讲文明、树新风”活动中，房务部积极组织员工和管理人员学习，通过学习，使员工更深一步的了解到了瑞贝卡的企业文化和底蕴，并且在酒店组织的演讲比赛中

取得了良好的成绩，通过选拔比赛，部门员工杨环还代表xx大酒店参加总公司组织的巡回演讲，通过此次巡回演讲，提高了xx大酒店在公司的知名度和美誉度。在之后酒店组织的红歌会活动中，房务部在人员紧张的情况下抽调部分员工参与酒店文艺节目排练，并在比赛中取得了骄人成绩，也通过这些活动丰富了员工的业余生活，增加了员工的团队意识和团队凝聚力。

在工作安全方面要求严格按照程序操作，做到不被劳动工具伤害，不因不正确操作损坏设备，或被设备伤害。在平时的工作中注意。

房间客人是否带有易燃、易爆、有毒物品及大功率电器在房间使用等情况，发现可疑人员在楼走动等情况要及时上报领导，根据情况通知保安部。为了防止客人在房间出现安全事故，房务部制作了许多温馨的提示放在房间适当的位置，提示客人注意，也起到了防止意外事故的发生和警示做用。

五、在经营方面

开业初期，由于酒店地理位置不明显，客房出租率一直不高，针对这种情况，房务部与营销部结合，先后与携程[e龙两家中国最具影响力网络订房公司签订了订房合同(，并推出了客房积分卡、周末特价房等促销活动。通过营销部和房务部的不断的努力，客房经营情况日渐好转，回头客不断增加，经营效益明显，截至到11月底，房务部完成收入498、43万元，实现利润345、03万元，平均出租率保持在72%左右。为酒店的整体目标完成做出了自己的贡献。

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，房务部会在明年的工作中针对这些不足不断完善工作，继续围绕以经营为中心、“创品牌谋发展”的战略思想来开展各项工作，在保证经营目标完成的情况下，不断提高服务质量，完善服务设施，在酒店云集的省

会提高企业知名度，美誉度。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述职报告。谢谢各位!

足疗店工作汇报篇八

(一) 主要指标预计完成情况

1、经营考核指标

从上半年经营情况来看，实际完成不是很理想，正常的话应该是可以完成经营指标的。

2、管理考核指标

顾客满意度达标，无宾客投诉。

(二) 工作的创新做法和成效

1、修改了部门《安全责任书》的具体内容，做到安全责任落实到个人。安全工作层层落实，从人人做起，为确保宾客人身、财产安全奠定了有利的基础。

2、为了进一步提升有声服务，出台了《今天你问候了吗?》执行表，要求每位员工在下班前反省一下当天的有声服务做得怎么样，标上相应的符号，以鞭策员工相互监督、相互勉励，将这一礼仪风尚能传承下去。

定良好的基础。

4、延续去年人员紧缺的问题，在四月份生意持续爆满，楼层、房务中心及会议人员在缺编20%的情况，拆东墙，补西墙，把所有的管理人员压到一线操作，一度造成几乎是无法运转的

危机，这是前所未有的现象。所有人员持续加班加点，上下齐心协力，共度难关。这是多年来最为艰难的一次。

5、各楼层增加了消毒间，客房杯具清洗、消毒工作有序地开展。

(一)今年人员缺编更为严重，到目前仍旧缺编20%，没有任何缓解的'迹象。当然其它酒店也存在同样的问题，其中客房部楼层服务员是严重缺编的工种。为了稳定员工，保证客房的卫生质量，一些酒店一是现在基本是淋浴房，工作难度较大，房间数已减少到11间左右；二是超房数的提存已达到8—10元/间。

(二)由于人员严重缺编，管理难度急剧加大，一度存在不敢管、管不下去的现象，这也严重影响到了服务质量。

(一)工作思路

1、按照《客房部务实管理分册》，对全体员工进行工作程序、标准、制度、安全及案例的培训，力争人人规范操作、规范服务，为规范化、标准化、制度化操作奠定良好的基础。

2、加强包床技能练兵，提高专业技能，为明年的技能大赛奠定基础。

3、继续加强有声服务的培训，提升有声服务。

4、以精细化管理为原则，按照“四个凡事”的原则，健全台帐，做到心中有数。力争预算更为细致周全，细化到月份，以便精确地核算营运成本，避免以往实际与预算不一致的现象。

5、根据《星级访查规范》，修改完善《部门务实管理手册》。

(二) 工作重点

- 1、完善《务实管理手册》，附上相片说明，易于员工理解与掌握，进一步提高标准化操作。
- 2、进行操作制度的培训，明确各项操作的考核制度，全面铺开规范化操作考核。
- 3、加积极补员，加强员工队伍稳定建设，保证对客服务。

足疗店工作汇报篇九

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但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,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。

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,这样下来感觉自己第一季度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。

第一季度,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。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。

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，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。