

客房经理述职答辩报告(实用10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客房经理述职答辩报告篇一

尊敬的各位领导、各位同事：

大家下午好，我是来自客房部的熊小白，今天很荣幸能站在这里和大家分享我xxxx年的工作情况。因为xxxx年8月1日的工作岗位的调整，感谢李总的信任，任命我为客房部经理一职，在感觉压力的同时也动力十足。所以我今年的述职是对客房部的工作进行述职。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。

时间过的很快，一晃又迎来了新的一年。在xxxx年里，感谢安总与杜总及各部门经理的帮助，同时部门也在安总、杜总的正确领导下，在我部门全体员工的努力下，圆满完成了年初制定的各项目标任务，现将这5个月以来的部门工作开展情况总结如下：

房部主要任务就是与工程部、施工队做好沟通、清洁卫生、督促装修、跟进进程、检查整改。

2. 按部门制定的第四季度工作计划做了以下几项工作：9月份因天气渐凉，为了让客人能睡到暖和的冬被，提前将整个楼层的冬被进行晾晒；10月10之前完成了辅楼、会议室、室区域的窗帘清洗工作（其中在楼层装修期间，主楼的所有床上用品及厚薄窗帘均清洗完毕）；11月份为了增加客房收入，在房间内重新配备了保健品、男女短裤以促进客人消费；12

月份完成了福彩城的搬迁与交接工作。中旬将房间的小方巾配备齐全，方便客人使用，满足星评需求。

3、酒店五年一次的星评复审准备工作，为了这次的星级复评能顺利通过，我部门做了前期大量的工作，按照新的星级评定标准，酒店客房内补充了原先不足的设施设备，如房内温馨提示牌、冷热水标识、会议室室衣帽钩、服务指南的更换等，并新配备了四种不同类型的枕头、欧式电源插座、提供免费的擦鞋服务供客人选择使用。尤其重要的就是借此次酒店星级复评我部门申请到了酒店消毒间的改造。对于四星级酒店而言，让客人用上放心的杯具是非常重要的，根据标准要求我部门与房地产配合对11楼和14楼的工作间进行改造。现已于1月13日正式投入使用。

4、培训工作。培训是一种有组织知识传递、标准传递、信息传递和管理训诫行为。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本。培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，强化“工资是给员工今天的报酬，培训是给员工明天的饭碗”，规范员工培训工作，全员系统培训，内强素质、外塑形象。培训工作对于部门来说不仅仅可以增加员工对工作的了解，提高员工的修养和精神面貌，更有利于提高工作的效率、降低酒店损耗、增强员工的纪律性和提高团队协作能力，更有利于员工自身的职业发展。在八、九月份根据客情情况我部门做了每月一次全员服务语言、礼貌用语及礼仪规范培训、各岗位工作职责培训。在十、十一、十二月份客情很紧张的情况下我部门做了三月一次的全员服务加强培训及各岗位工作规范与工作标准程序培训工作。并配合总办要求在8-12月份安排新员工入职培训两次。平日管理时也将培训内容落实在日常的工作检查中。

5、节约工作。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用最高的一个部门。人员较多，如何统一节约工作？因此要求全员做到：开源节流、降本增效、杜绝资源浪费、本着节约就是创利润的思想从点滴做起。部门是从这些方面要求的：杜绝长流水、长明灯、退房查房时及时关闭不受控

电源，养成随手关灯的好习惯；对于房内配备的易耗品每日按规定比例配发、减少顺手牵羊的发生；对客房内客用多余的洗发水、沐浴液进行再利用；小香皂回收供其它部门内部使用，减少内部成本支；回收从房间内收拾出来的各种废旧物品如塑料品、废旧牙刷、报纸或包装纸箱等每周一由物业统一回收；特别提出表扬的是由各班组配合的回收梳子xxxx年共计回收消毒梳子4988把，按照成本价计算，共计节约了1097元。

6、卫生管理工作。卫生工作是酒店客房的核心工作，酒店的主要营收来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一个合格的商品出售。它包括房间卫生、设施设备保养和维护、物品配备等，因此为了切实提高客房质量合格率客房部经理必须要求客房部全体员工统一标准，统一要求，我部门一直严格执行：“三级查房制度”即员工自查、主管普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。另外还有三种监管方法：每周一由经理带着管理层对各区域进行卫生及各项设施设备的检查、每周二酒店综合质检、每周四、每周六的质量卫生检查。其实光有监管机制还是不够的，最重要的是需要全员参与□xxxx年未因为客情量较高，人员少的原因，客房还存在不少卫生问题，尤其是细节卫生的处理还很欠缺。

7、对客服务工作。酒店是为客人提供物质享受和精神享受的高级场所，客人来到高星级酒店不仅仅是为了吃一顿饭、住一宿店，同时还有精神上的要求。因此如果每位员工都能够时时处处给予他们足够的尊重和特别的关注就显得尤为重要。客房部是客人在酒店逗留时间最长的一个部门，是核心部门，因此对客服务中的要求是：需要面带微笑、语言规范、举止恰当、服务热情、周到、细致。

8、安全消防工作，安全对于酒店而言不言而喻，任何一个多么大的企业都经不起一把火，李总的’这句话牢记在心。安全工作常抓不懈，配合酒店保安部，部门内部自主学习，提高

整体队伍的防火、防灾、防盗意识。并对各区域的线路、管路与工程部配合进行排查，消除一切安全隐患。在xxxx年市领导多次来酒店来检查，部门做了以下工作：将酒店楼层灭火器进行检查、安全出口指示牌随时检查、易发生火灾的管道并彻底清理、员工的消防知识培训、服务员的日常巡视等等。

1、管理工作：基层管理人员普遍存在工作依赖性，布置工作完成情况不容乐观，需要不断加强管理与沟通协调。部分员工主人翁意识淡薄，责任心不够。因此需要不断加强自身及部门管理层的学习，以传授员工更多服务技能知识，逐步提高全员素质。

2、卫生工作：通过星评充分地反应了事实情况，房内卫生存在死角卫生，日常卫生做的也很不理想。做为部门经理我有不可推卸的责任，没有认真落实部门检查，对管理层没有督导到位，然而部门工作不是一个人的力量能完成的，需要部门管理者一起自觉执行部门工作、落实计划，落实安排，防微杜渐。

3、因客房业务经验的不足有时不能给出快速的决定，因此需要克服自身困难，向优秀的管理人员学习。

4、深入一线、关心员工不够。做为管理者管理的是人和事，首先要学会做人才能做好事，营造员工团结协作是管理工作的一个重要任务，关心员工更是每个管理者必备素质之一。

6、部门装修遗留问题的跟办不够，需要不断督促和落实

7、节约方面还需要全员一起，每日坚持落实。

转观念—亲临一线，作出标准、找漏洞—细处着手，日事日毕、建机制—、建章立制，机制管理、定流程—统筹安排，流程管控、强管理—层级落实，高效执行、抓培训—全面培

训，塑造形象、讲实效——节能降耗、务实增效、促发展——创新管理，促进发展、做未来——对标管理，与时俱进。

1. 经营目标任务：客房部每月144.37万元，全年任务：1732.44万元。会议室全年任务39.6万元，室全年任务：28.8万元。在xxxx年室的任务没有完成，做为部门经理在2x12年与室领班调整商品，做好营销方案已列入2x12年的重要工作。

2. 按部门要求做好每天每月每季度应该完成的工作并按即定的时间完成

客房经理述职答辩报告篇二

人员上的管理：宾馆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。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆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，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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，我们非常重视，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等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全

方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，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。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员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、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。

3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的a b区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的a b区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

- 4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。
- 5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。
- 6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

客房经理述职答辩报告篇三

我是在xx年11月份经郭总亲点，由总办调整到客务部工作的。回顾这一年多的日日夜夜，从实事求是的角度出发，本人的工作在客务部全体员工的支持与配合下，取得了一定的成绩，但也存在不少问题，下面从几个方面进行评述：

1. 上任之初经过调研，发现当时的各项经营数字统计得比较凌乱，有的方面没有完整的数字记录，经过在部门例会上与其他同志的讨论，确定了统计的范畴及各项科目，采取每月累计归档的办法，使各类经营数字的统计工作比08年更为详细。20xx年前十个月，客房累计出租率26727间；楼层低值易耗品消耗金额为129243.52元；棉织品洗涤费用为104412.70元；平均每间天客房消耗金额(水、电、气除外)为8.74元，比08年的每间天消耗15.12元下降了6.38元，下降的幅度为42.2%，超额完成了年初制定的下降1/3的`计定目标。

楼层领用物品(低值易耗品、酒水)费用为131154.29元，上半年pa领用消耗清洁品费用为13148.07元，共计144302.36元。让数字说话，为调整客房管理思路提供了有效的保障。

2. 全年始终坚持贯彻了节约降耗的工作，为了减少库存与跑冒滴漏现象发生，我们采取了每周领货的办法，减少了以往楼层存在库存积压的现象，取得了不错的实践成绩。为了提高服务员节约工作的兴趣，向店领导申请了关于客用品节约的奖励措施并得到了允许，使服务员在做房时本着一客一换

的配发原则，减少了许多过去不必要的浪费，为降低经营成本做出了自己的努力。

3. 通过对pa各项数据的准确核算，为店领导下决心将这块工作整体外包提供了有效的测算依据，并最终于6月下旬将这块工作统一划给外包保洁公司打理。现在看的效果还是不错的。
4. 根据对每月经营数字的对比，找出出现差异的具体原因，为接下来的工作找到了可进一步提升的空间。例如：每间天客房消耗的金额，上半年是9.82元，下半年前4各月通过及时调控，在此基础上又下降了1.08元，下降幅度为10.99%，达到了我在半年总结会上提出的下半年还要下降5到10个百分点的整体目标。

20xx年全年采取每月月初制定工作计划，月底核查的办法，集中开展了以提高服务水平为中心，以培训、保养检修客房设备设施、控制各项消耗及清理房间卫生死角为重点的一系列工作，收到了不错的效果。

1. 亲自制定了内部重要客人来店客房工作预案，使这项重要的接待工作形成了从准备到实施一条龙流程，多次受到领导的表扬。
2. 设计完善了部门安全管理规定，每天对所辖工作区域进行安检记录，并将安全责任落实到每个人；制定完善了楼层服务员的工作程序、岗位职责及棉织品、玻璃器皿的管理办法等相应的规章制度。明确了服务员的做房责任，主管、领班的查房责任。本着谁主管谁负责，谁在岗谁负责的原则将工作质量进行了进一步的强化。通过平时对服务员的严格要求与检查，客用品、棉织品、杯具等主要监测指标均未发生缺少现象。财产的管理步入了良性循环的轨道。
3. 切实抓对客服务水平，调理各层的工作间，做好棉织品换洗及杯具消毒的档案记录；每季度调整一次房间的床垫位置。通过观察，增加了客房服务项目；为每间房配备了牙签，申购

了婴儿床及残疾人客房的洗澡椅;新添了折叠麻将桌、麻将牌等服务工具。为了保证客人对客衣加急服务的需要,更换了客衣洗涤商,受到了客人的好评。通过努力完善基础设施与提高工作质量的工作,使客务部在全市星级酒店量化分级评比中,取得了客房及公共区域a级资质,为宾馆赢得了荣誉!另外,全体员工参加了全店优质服务月及迎国庆服务评比活动,通过认真落实各项服务措施,使服务员在服务水平与态度上上了一个台阶,并评出了 微笑大使 与 服务标兵 。

4. 在合理做好清房工作的同时,逐层检查了房间内设备设施的运转情况。建立了房间设备的档案,要求服务员及时向工程部报修;及时向前厅部通报房间设施运行状况,方便他们以准确的房态为客人提供服务与帮助。

5. 全年认真落实了培训计划。只要有时间,我都会亲自参加。通过每周按时的培训课,落实了对服务员技能、技巧的训练内容,并且对他们进行了相应的考核。通过培训,使服务员在基本素质、相关业务及服务知识及服务水平上得到了不同程度的提高。

6. 节能降耗工作是我们的一项长期主要的工作。通过每天对中班服务员做房的检查以及对中、夜班服务员开关楼道、电梯厅灯光的检查,使服务员加深了对节约工作重要性的理解。我们要求服务员将客人用过的香皂收集起来调给员工卫生间使用;将客人用过的牙刷用于刷洗房间地角板及地毯上的污渍。这些细微之处体现了我们节约工作的实效性。

7. 房间卫生质量是客房卫生工作的基石。我们利用出租率转换的间隙时间,集中组织人员安排了对所有房间的的清房工作,要求做到走客房一尘不染。另外对所有房间的玻璃也进行了不定期的清洁工作。

8. 根据经营任务的需要,全年分两次将25间商务大床间改为商务双床间,在一定程度上缓解了标间使用不足的问题。另

外，重新整合了房间mini吧的酒水品种，印制了新的酒吧单，对房间电视与机顶盒遥控器进行了改造更换。

1. 人力不足影响服务质量。人员编制数量和实际用工数量的差额在相当长的时间内没有补上，到了十月份以后进入自然淡季时才有所好转。长期的缺编给管理工作带来很大困难！我始终认为单凭出租率核定员工人数的做法欠妥，因为有没有客人入住，我们的房间卫生都应该符合100%星级宾馆的要求！没有人干，尘土不会自己跑掉！

09年在人力不足而出租率较高的时段，我们采取停休倒休的办法，渡过了最困难的那段时间，而且店领导也给出了超额做房提成的奖励办法，这一点我深表感谢！在不忙的时间内，我们主要的工作一是清房二就是还休。截至目前，客务部全年已不欠员工休息，且员工的有薪年假也全部安排完毕。

2. 卫生质量不稳定。要想让客人对客房工作满意，卫生是最重要的。目前服务员的做房水平参差不齐，现有服务员中有个别人是准备调整的目标，因为其工作水平达不到工作的要求。9月份的客人投诉就是因为服务不到位造成的。可是真不敢轻易放弃，因为已接近年底，人力招聘已进入枯水期，只能采取加强检查与督导的办法来避免不稳定的状态出现。等到人员充足时再进行优胜劣汰的工作。

3. 培训工作单一。日常培训重视了业务水平与灵活技巧的培训内容。对于服务中突出的案例，剖析解读的不够，对员工的考核也太少。另外，外语培训的效果一直不佳，服务员在对外宾服务时显得能力不足，沟通不利。因员工素质有差异，理解能力有高低，在今后的培训工作中应着重抓好基础工作与能力的培养。

4. 协调工作滞后。主要体现在与前台等部门沟通时，出现的一些工作上的差异。像差异房的房态核实、对讲机的呼叫等等。虽然经过部门经理之间的沟通，两次领班主管协调会上

的讨论，原先的状况得到了缓解，但从提高整体服务水平角度看，相互间的补台还应加强，客房应全力支持前台的工作。

5. 管理水平有待提高。领班查房应统筹兼顾，不能总盯着一个服务员去查。另外应采取科学的方法检查，减少服务员由于偷懒而造成的反工机率，提高房间的出成率。

客房经理述职答辩报告篇四

各位、各位同事：

大家好！

（一）执行岗位职责情况：

人员上的管理：宾馆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。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆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，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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，我们非常重视，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等…

并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，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。

（二）工作中存在的问题

- 1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员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、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

（三）下一步工作目标

- 2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。
- 3、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的

第一周查北楼的a b区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的a b区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

客房经理述职答辩报告篇五

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好！

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。我在这里向大家提前拜个早年：祝大家新春愉快，合家欢乐！

我在咱们公司已工作xx年了，可以说是个实实在在的老员工。我在餐饮部、行政部、采购部、物业部、客房部都呆过，负责相关的主要业务。特别是客房部，我工作的时间最长，有20xx年。经过多年的工作历练，我对咱们酒店的业务工作能够做到心中有数，成竹在胸。这次，重回客房部服务，是承蒙领导对我的器重，把酒店改革后的重任交给我。

起初，我也曾犹豫过，比我优秀的人才到处都是，我能担此重任吗。见我犹豫不决，总经理专门找我谈话，表达了事件的紧迫性犹如救火一般，希望我挑起这个重担，帮酒店渡过

难关。作为一名老员工，酒店遇到困难需要我的时候，我是义不容辞的。我决定接下客房部经理一职。

在辛勤忙碌的一年里，我首先很感谢各位领导对我的关心和指导以及各位同事对我的支持和帮助，特别是公司开业前期，为给客人营造一个干净、舒适、美观的休息场所，新老员工辛勤工作，不分昼夜，忙前忙后地布置酒店。现在，我借此机会，向大家道一声谢，“谢谢大家对我工作的支持。你们辛苦了，你们才是我们xx酒店的功臣。”

今年上半年，我主要负责酒店的采购任务。每次接到任务，我都会通过各种渠道了解物品的市场信息。经常来回跑市场，为酒店采购品质优，价格适中的商品。特别是三月份酒店装修期间，采购任务量大、任务重。我经常开车跑市场共20多次，经常是早出晚归。而且，我们只有两个人，我既当司机，又当采购。其中的辛苦，不言而喻。但为了公司，我毫无怨言，即使牺牲休息日，也要确保采购工作的顺利完成。

咱们酒店开业前期，一切都处于一片空白。首先，酒店装修后，设备、家具的配置和酒店的卫生打扫是重点。我积极组织新老员工完成客房清洁工作。坚持白天打扫，夜里搬运家私、设备。通过大家的不懈努力，以昂扬的斗志，勇于拼搏的精神，顺利完成了酒店的客房布置任务。然后是对新员工的培训工作。酒店开业，新员工占绝大多数，为了让他们按时能够上岗。我们老员工一辈在这里是费劲心力，每天不仅要坚持上班，休息时间还要不顾疲惫，为新员工培训。我要特别感谢客房部的xxx□因为有你们精心的指导，培训工作完成得很顺利。我们的新员工都能够在酒店试营业期间正常上岗，没有出现任何差错。

一是完善客房部管理制度，通过精心、全心、贴心、耐心、热心的服务提高整体服务标准。带动员工的工作激情。二是加强对客房卫生质量的监督，务必保证客房的干净、整洁。三是开源节流、控制物品损耗，强化员工的节约意识。四是

取消楼层台班，成立服务中心，便于管理，提升服务质量，节约经费。五是保障入住客人的安全，做好消防治安工作。

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现。虽然工作取得了一定的成绩，但我也认识到工作中的不足：一是客房的卫生检查制度仍需加强，走动式管理坚持落实。二是员工个人的综合素质和服务意识还有待提高。三是对突发事件的处理不够完善，应变能力有待加强。四是日常对客户服务当中，员工服务技巧不到位。

总结过去，展望未来，今后，我会努力改进上述的不足，在自己的岗位上认真履职，改进措施，做好客房部的管理工作。争取给客户营造一个温馨、舒适、干净、美观的住宿环境。

以上是述职汇报，请各位领导评议，欢迎对本人工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮助我工作的各位领导和同事表示诚挚的谢意。

述职人□xxx

年月日

客房经理述职答辩报告篇六

大家好！

xxxx年是不平凡的一年。承蒙酒店领导的信任，继续担任客房部这一大部门经理的重要职位。

首先，感谢酒店领导对我个人工作能力的肯定！感谢各部门经理对我日常工作的支持！感谢各位员工朋友对我工作所作出的努力和奉献！近一年的日子有失落有疑惑，有求索有希望，有欢笑有泪水，在衡阳xx的每一天都在充实而繁忙中渡过。下面就一年来个人及部门的工作情况作如下述职，请酒

店领导和各位同仁审议、指正。

xx年客房部实现总收入xxxx万元（实际任务xxxx万元），平均出租率为xx%□平均房价为xxx元/间。

影响收入原因分析：

客观原因：

1、与去年同期第一季度xx年严重冰灾影响xx市居民生活，导致居民入住酒店带来的商机，相对xx年过年较早在x月份，第一季度总收入明显减少为xxx万元，减少率占全年的xx%□

2、从去年全球性的金融危机所带来的影响直接造成消费严重缩水，从x月份开始尤为突出，导致经营困难重重，第二季度总收入减少为xx万元，减少率占全年xx%□第三季度继续受影响，加之6、7、8、9月市xx市场经营的淡季，政府机关压缩财政开支，减少招待费用，相关消费节制，也给经营带来不少影响。第三季度总收入减少为xx万元，减少率占全年xx%□

3、同行酒店业的日益增多，大小经济型酒店的扩张，林隐的开业，地理位置，环境的优势（各大单位随之搬至开发区，消费明显转移），部分客源流失，导致客房面临前所未有的经营压力。

4、客房从x月份装修经营受到了一定的影响。

主观原因

周边酒店房间的性价比显然优于本酒店，在严峻的经营形势下，酒店客房设备设施陈旧，部分设备已老化及硬件的严重不足，引起大量投诉，市酒店存在竞争劣势的情况。主要体现在设备设施老化得不到及时的改善，很多时候由于无配件、

无材料、无法得到修复，让客人入住后感觉物不所值。

在这些团队与重要vip的接待中，不仅是我们服务的体现，团队凝聚力更是进一步得到了升华。部门各班组克服人手紧、工作量大的实际困难，每天加班加点，早班忙不过来时，中班就提前上班做房，早班每天帮忙开完夜床后才下班，全体员工主动停休、带病坚持工作的感人事迹层出不穷，确保了各项接待的开展，并且在取得良好的经济效益的同时也促进了社会效益。

每次接待完成后，我部都及时召开总结会总结接待中的优点及不足，将此组织成培训资料进行培训，也因此而完善了工作中的一些程序和标准，如物品配备标准，不同vip的接待标准。让每一次团队接待都有章可循，有据可查，另一方面，销售代表出面了解客人的意见或建议，以便完善团队接待。一次一次的接待，实质上就是我们学习、考验的机会。通过这些接待，很大程度上提高了员工的服务意识与服务技能，对日后的工作起到很好的借鉴作用。

上下一致公认说：“客房部的法宝就是个性化服务。”不错，我们的法宝就是我们取胜市场，得到客人认可的个性化服务。我们树立了自己的理念：要做就做最优秀，这句经典的理念已在我们客房部的每一个员工心中扎下了根，不会改变，不会动摇。正是因为心中都有了一种不灭的理念，才使得我们的员工永远直前，永不满足现状，去创造更多更好更优质的服务来满足客人的不同需求。

部门将服务理念熏陶作为一项重点工作来抓，在每日早会上通报vip预订情况，引起高度重视，培养员工的vip服务意识。部门从布置房间上着手，一切以客人的立场出发，布置特色化、个性化房间，给客人以常见常新的视觉效果，客人入住期间，我们细心、用心地为每一位客人提供为他们量身定做的个性化服务：为有书的房间夹上书签、为带药的客人准备白开水、为带药包的客人准备剪刀、为衣物凌乱的客人叠衣

服等；管理人员带头作服务，拜访客人，为达到重视每一位客人的目的，建立个性化服务登记本、常客生活习惯收集本，通过制度进行约束，与客人建立良好的感情。不断地培训和督导，让这些服务程序和标准成为每个员工每日工作的‘习惯。精美的房间布置，有如家的感觉等，受到了客人一致认可。

客房部还有许许多多员工都在自己的服务岗位上发光发热，我们为有这样一支优秀的队伍而自豪而欣慰。每一次的付出，每一次的收获，我们都在成长，都在积累。我们每一位员工都在用心做着每一件别人看似微不足道的一些小事，但正因为用心做，才做出了精细。我们将一如继往地开创自己的优秀服务，为衡阳xx再创辉煌。相信我们的工作将越来越好。

这样的方式一方面使新员工得到了更有专业性的培训，另一方面老员工学习、培训指导热情、服务技能也有了更大的提高，无形中提高了部门员工综合素质。为提高新员工实战能力，在基础培训课现场实操演练形式，现场指出新员工还存在的不足，对其起到了一种良好的催动作用。老员工的培训，每月制定详细的培训计划，每周至少有一堂课，主要是回炉培训。在培训时间以外，更多的是对他们进行口头培训，和他们交流、沟通，把工作中存在的问题及时指出，以更好的做好服务工作。英语是我们与外宾沟通的桥梁，部门也非常重视，现已开办英语班，指定专人负责，从单词的学习和词组到句子每天进行培训和考核。另一方面，我鼓励员工用留言的形式与外宾交流，每当他们收到表扬信时，都开怀不已。

易耗品进行回收，进行考评评选出优秀节能区域，考评成绩直接与楼长工资挂钩。洗衣房方面，委派专人进行原料管理，出入库都进行详细登记，洗涤时用量杯严格把关，洗涤原料科学配比。

由于部门一直缺编，在经营任务重员工停休多的情况下，相对思想情绪不稳定，流动量大，为了稳定员工队伍。我发动部门基层管理人员带头干，实事求是的为员工解决工作中困

难，尽可能的缓解员工的工作压力，不定期到各岗位与员工谈心，了解员工生活，家庭困难，并伸出援助之手，在员工生病时为员工买药，打电话问候，多次探望。有家庭矛盾的为员工进行引导等，在h1n1流行的今天，我们部门为员工准备了可乐煲姜，板蓝根等。冬天天气干燥，给员工买护手霜。针对不同员工，设立职业生涯和奋斗目标。视每一位员工为自己的兄弟姐妹，每一位员工对我都重要。尽量协助她们实现自己的价值观，达到自己的奋斗目标。感恩节给员工都分发了一个苹果以表心存感激，元旦节给员工分发小橘子，希望员工在xxxx年过的红红火火。这些细节带给员工点点滴滴的真情关怀，让员工非常的感动。在相关班组开展“亲爱的员工朋友，请您在不忙的时候主动帮助别人”的活动。在全年中涌现出一批优秀的员工和管理人员，在星级复核期间尤为突出。正是因为有了这样一群以酒店为家，将个人置之度外，乐于奉献的xx人，星级复核的战才赢得漂亮。也正是有了这么一群好的管理人员，让员工们深受感动，奉献、服从精神感染了部门员工，部门内部形成了团结友爱，互相关心照顾的温暖氛围。在工作中更突显出了一批高素质，高尚的职业道德的xx人。全年共拾到手机8台，存折、银行卡共9张，钱包3个，项链、手链5副，戒指3个、玉佩、手镯共10个，现金约2万多元，均及时上交，得到诸多客人的高度赞扬，正是有着这样一批诚实的员工，进一步铸就了xx品牌形象。

客房经理述职答辩报告篇七

各位同事：

大家好！

人员上的管理：宾馆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。员工除了定期学习宾馆的一些规章制度、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

在客房卫生服务方面：客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，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。

会议接待及ok厅使用上的管理：今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置（包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬）、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥ok厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用ok厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过ok厅的使用。

对长包房迎送往来上的管理：长包房是宾馆经济的重要来源。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

作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理：客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆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，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，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，我们非常重视，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等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，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。

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员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、软片的保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

1、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经

理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。（配合硬件设施检查第三条一块说明）。

2、制定硬件（水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查维修制度，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的ab区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的ab区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

3、做到会议室ok厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

4、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

5、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

客房经理述职答辩报告篇八

20xx年全年采取每月月初制定工作计划，月底核查的办法，集中开展了以提高服务水平为中心，以培训、保养检修客房设施设备、控制各项消耗及清理房间卫生死角为重点的一系列工作，收到了不错的效果。

1. 亲自制定了内部重要客人来店客房工作预案，使这项重要

的接待工作形成了从准备到实施一条龙的流程，多次受到领导的表扬。

2. 设计完善了部门安全管理规定，每天对所辖工作区域进行安检记录，并将安全责任落实到每个人；制定完善了楼层服务员的工作程序、岗位职责及棉织品、玻璃器皿的管理办法等相应的规章制度。明确了服务员的做房责任，主管、领班的查房责任。本着谁主管谁负责，谁在岗谁负责的原则将工作质量进行了进一步的强化。通过平时对服务员的严格要求与检查，客用品、棉织品、杯具等主要监测指标均未发生缺少现象。财产的管理步入了良性循环的轨道。

3. 切实抓对客服务水平，调理各层的工作间，做好棉织品换洗及杯具消毒的档案记录；每季度调整一次房间的床垫位置。通过观察，增加了客房服务项目；为每间房配备了牙签，申购了婴儿床及残疾人客房的洗澡椅；新添了折叠麻将桌、麻将牌等服务工具。为了保证客人对客衣加急服务的需要，更换了客衣洗涤商，受到了客人的好评。通过努力完善基础设施与提高工作质量的工作，使客务部在全市星级酒店量化分级评比中，取得了客房及公共区域a级资质，为宾馆赢得了荣誉！另外，全体员工参加了全店优质服务月及迎国庆服务评比活动，通过认真落实各项服务措施，使服务员在服务水平与态度上上了一个台阶，并评出了“微笑大使”与“服务标兵”。

4. 在合理做好清房工作的同时，逐层检查了房间内设备设施的运转情况。建立了房间设备的档案，要求服务员及时向工程部报修；及时向前厅部通报房间设施运行状况，方便他们以准确的房态为客人提供服务与帮助。

5. 全年认真落实了培训计划。只要有时间，我都会亲自参加。通过每周按时的培训课，落实了对服务员技能、技巧的训练内容，并且对他们进行了相应的考核。通过培训，使服务员在基本素质、相关业务及服务知识及服务水平上得到了不同程度的提高。

6. 节能降耗工作是我们的一项长期主要的工作。通过每天对白班服务员做房的检查以及对中、夜班服务员开关楼道、电梯厅灯光的检查，使服务员加深了对节约工作重要性的理解。我们要求服务员将客人用过的香皂收集起来调给员工卫生间使用；将客人用过的牙刷用于刷洗房间地角板及地毯上的污渍。这些细微之处体现了我们节约工作的实效性。

7. 房间卫生质量是客房卫生工作的基石。我们利用出租率转换的间隙时间，集中组织人员安排了对所有房间的清房工作，要求做到走客房一尘不染。另外对所有房间的玻璃也进行了不定期的清洁工作。

8. 根据经营任务的需要，全年分两次将25间商务大床间改为商务双床间，在一定程度上缓解了标间使用不足的问题。另外，重新整合了房间mini吧的酒水品种，印制了新的酒吧单，对房间电视与机顶盒遥控器进行了改造更换。

客房经理述职答辩报告篇九

圆满完成客房部各项经营指标，全年实现客房营业总收入万元，与去年同期相比增加了万元。客房月营业额连续完成2次努力指标和2次超越指标，再创高峰。

2、做好营销工作，积极维护客户客源，拓宽经营思路，努力创新创收。

3、面对市场竞争形势严峻，我们对房价市场调查及测算，认真细致地做好客户维护和回访工作。07年我们共签署家协议单位；接待团队、会议350批次。

4、制订各项规章制度及流程再造，强化管理措施。

规章制度建设是加强大厦管理的重要保证。为促进制度更加完善，我们坚持每月做好工作流程再造。以适应新发展，并

达到有效性。

激励员工，开展多岗位竞争。如：客服员工竞争上岗；前厅、礼宾、总台等领班岗位的竞聘，充分挖掘潜力，促进员工综合素质的提高，选拔合适的人到适合的岗位。

5、加强基础管理，提升企业形象。

积极开展“6s”活动，强化在“比”中选优，在大厦首次检查评比中前厅和管家分获第一和第二的好成绩。在日常工作中，严格检查维护设施设备，确保安全。如房务坚持夜间巡视，及时发现隐患，07年间共发现住客房未关好门达130余起。

6、开源节流，降本增效，从点滴做起。

7、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质和服务质量的有效手段，从员工服务技能、思想观念抓起，全面提高综合素质，激发员工的创造力和潜能。其中由我和部门培训团队精心筹划组织的大厦一线员工半封闭式综合培训，取得了较好的成效并达到预期目标。

8、开展多样主题活动，丰富工作和生活内容，维系团队精神，建设企业文化。

客房经理述职答辩报告篇十

1. 规范完善各种文字规章制度与服务流程，并严格执行。加强对pa□绿植、客衣洗涤等厂家的分类管理与协调工作。

2. 加强巡视检查工作，健全领班、主管查房流程，减少由于巡楼不到位而造成的服务员偷懒现象，真正做到奖勤罚懒。

3. 棉织品、一次性消耗品、消毒间、工作间、酒水库房由专

人负责，严格检查各项工作的管理措施，采取每天、每周抽查的方式不定期地对这些重点区域实施检查并做好相应记录。

4. 每周提前做好工作计划，对常规保养部位应按期落实。如玻璃清洁、地毯清洗等工作。

5. 节约费用支出，将客人用过的牙刷统一收存，集中用于小块地毯污迹的清理工作，减少大规模洗涤所带来的能耗问题。

6. 提高工作质量及服务水平，降低责任性投诉，每天清理房间卫生要求达标□ok房必须严格查房，豪华房派专人进行清扫及维护。

7. 严格消毒程序，杯具的清洗消毒应做好登记，管理人员要如实检查督导。

8. 做好各班次工作交接记录。客人租借物品、酒水及保健品消费、洗衣单据应及时填写并提供相应服务。

9. 爱护公物及设施。清理保养房间物品及各种摆、挂件等家具应正确使用不同的抹布与各类清洁剂，杜绝人为损害公共财产的现象。

10. 做好各种安全及突发事件的预案工作并认真履行。遇有客人要求开门应及时核对身份；发现可疑人物与物品应及时上报；酒店用品禁止员工带出工作范围。