# 酒店客房述职报告8篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-24

*出色的述职报告能够激励我们反思自己的行为，优秀的述职报告能够引导我们深入思考个人的行为表现，职场范文网小编今天就为您带来了酒店客房述职报告8篇，相信一定会对你有所帮助。酒店客房述职报告篇1人来自康乐部的客房领班xx，现阶段主要负责酒店开业之*

出色的述职报告能够激励我们反思自己的行为，优秀的述职报告能够引导我们深入思考个人的行为表现，职场范文网小编今天就为您带来了酒店客房述职报告8篇，相信一定会对你有所帮助。

酒店客房述职报告篇1

人来自康乐部的客房领班xx，现阶段主要负责酒店开业之前的客房各区域的计划筹备工作。

一、工作总结

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。

二、今后工作方向

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。

酒店客房述职报告篇2

各位领导、各位同事：

大家好！

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

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，总结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。

控制损耗增收节支方面的管理：

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。20xx年小物品平均节省率30%。（小物品平均每月费用xx元。）软片从5月20日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省2。8元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池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。饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

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。

酒店客房述职报告篇3

尊敬的领导：

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，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。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

一、首先先做一下本年的

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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，把员工当成自已的亲人，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。

二、明年的工作计划分为以下几大点

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识。

6、把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、通过日常的工作，发现部门存在的一些不足

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、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。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

四、针对以上的不足，本人的整改方案

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、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、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、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。

5、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。

以上是本人对部门工作的总结与计划思想汇报专题，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手同心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。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!

述职人：xxx

20xx年x月x日

酒店客房述职报告篇4

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，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。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

一、首先先做一下本年的：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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，把员工当成自已的亲人，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。

二、明年的工作计划分为以下几大点：

1、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

2、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

3、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

4、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

5、利用休息时间努力学习相关业务知识。

6、把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高。

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、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。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

四、针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、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、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、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。

5、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。

以上是本人对部门工作的总结与计划思想汇报专题，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手同心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。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！

酒店客房述职报告篇5

尊敬的各位，同事们：

大家下午好！

20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善qб们又从哪些事网中得到启发等等qИ了20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，20xx年工作经验，吸取教训，推动20xx年的工作开展。

一、抓好营销，努力创收，完成任务指标。

客房部管理人员x人，费я中心x人，房嫂x人，洗衣房x人，在现有人员的共同努力下接待了客人xx人，打扫净房xx间，钟点房xx间，整理房间xx间，7月份创历史新高完成xx万，20xx年全完成xx万，成绩是喜人的，但我们还需努力，争取在20xx年突破900万的好成绩。

洗衣房承担客房、餐饮、后勤、客衣的洗涤工作，对工作任劳任怨，20xx年清洗客房布草xx网，餐饮xx网，厨房x网，后勤xx网，客衣创收xx元。

客房部20xx年一次性客用消耗品使用金额xx元，洗涤用料xx元。

客房部20xx年共计捡到客人遗留物品现金xx元，手机xx部，电脑xx部，手表xx块，手饰xx网，钱包x个，小网物品xx网，总价值约为xx元。个人都得到了应有的奖励。

二、理论联系实际，认真抓好培训促进个人素质知识和员工责质的双提高。服务水平的高低在很大程度上取决于员工素质的高低，特别是管理人员要做到素质要高于一般员工，工作作风要扎实，要想培训别人自身学习要过硬，对国家法律，法规要了解，单位规章制度要知道，业务知识要熟悉。

三、树立全局观念，提倡奉献精神，创造良好的工作氛围。工作中树立良好的自身形象，用自身言行带动员工认真工作并教育员工树立集体系观念，日常工作中及时传达各级对员工的关怀，亲自了解员工们在生活工作中的难题，员工心气顺工作干劲就足，并教育员工抛弃社会的不良风气，在工作中还及时化解员工之间，员工与部长之间出现的矛盾，讲清道理，分清对错，我在处理类似的矛盾时，对事不对人，不以人员论是非，充分发挥每个员工的长处，坚决做到处罚公证，人品端正，并教育员工做事先做人，树立全局意识，工作上搞好协作，生活上互相关心，树立全局观念，团队意识，做到对领导的指示精神落实的了，落实的好，从而对本部门的工作起到了一定的推动作用。

四、为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主要收入来自客房，从事客房工作，首当其中的是如何使客房达到一网合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备等，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”即员工的自查、部长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

五、开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，结合技术比武，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技谴篪行考核和评定，从中发现员工的操作不规范，不科学，针对存在的问题，部长级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯，通过考核，取得一定成绩的予以加奖，这样房间卫生质量提高了，查房超时等现象也减少了。

六、执行首问责任制实施首问责任制。要求处在一线岗位如前厅掌握的信息量大，如交通信息，旅游资讯，及重要的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力，首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。

七、增强经营意识，减少成本支出，树立勤俭持家的经营理念。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我的做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时节能做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

1、我们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。

2、每日早晨要求上夜班员工对各个走道灯光按时开启和关闭；查退房后拔掉取电卡，房间空调均按要求调整到指定温度，客人退房时及时调好并关闭等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

八、力争做好服务工作的同时，确保安全工作常抓不懈。在20xx年工作中无任何重大事故发生。在工作管理中教育员工随时把客人安全自身安全放在首位，把安全工作溶入到对客优质服务当中，及时提醒客人应注意的安全情况，比如防滑倒、防碰撞、严禁卧床吸烟等事项，教育员工注意使用电器设备的安全，外出交通安全，治安安全，提高防火意识做到易燃物品及时清理，灭火器能正确使用，懂得“防消结合，以防为主”的方针。

存在的问题：

1、工作漏洞不少体现了管理工作不到位，检查、督导、指导力度不够还应加强。

2、脾气急噪，工作方式方法把握的度不准确，应加强修养。

3、对基础管理工作抓而不细，存在惰性心理今后要克服。

今后的措施：

结合自己的工作实际，做到理论和实践相结合，及时完成中心领导安排的工作，同时熟悉各项规章制度，认真掌握业务知识，讲学习，讲正气，树立大局意识，全局观念，搞好协作，增强责任感，认真履行自已的职责，守一个部门保一个部门的平安，树立超前的意识，站高一个层次看问题，想问题对本部门出现的问题做到举一反三，力争把本职工作做的更好，请领导和同仁放心，为酒店明天的辉煌尽心尽力。

以上是我的，如有那些不当，真诚的请大家谅解，并对我的工作和本人提出宝贵的意见，我会诚心诚意的接受，并加以改正。

述职人：

20xx年xx月xx日

酒店客房述职报告篇6

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作。

但是在一些细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，争取在20xx有新的成绩。

下面把我一年来的工作述职如下：

（一）执行岗位职责情况：

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对人员，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。

（二）工作中存在的问题

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。

（三）下一步工作目标

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，避免突发事故。

以上是我对xx年工作的汇报和20xx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。

酒店客房述职报告篇7

我非常荣幸能成为xx大酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任。但自从来到xx之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，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。

20xx年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着问题，

员工操作过程中熟练性不够，服务技巧欠缺。与星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化，灵活性还能应付、但个性化的服务相对缺少，在20xx酒店已经在慢慢走上了轨道之余我们也要在培训方面以细节为主，加强员工的服务意识。小到毛巾的摆放、杯子如何抛光，大到如何做大清等等，

这一段时间员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。应多与员工沟通，了解员工的心理动态。在生活上、工作上多给予关心与帮助，让员工感觉到集体的温暖，感觉酒店在关注他。以上总结的不足之处，我将逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作不足之处，请领导给予指点

提高员工服务质量，强化员工服务意识，进行全面培训。并制定细节性的培训计划，做好员工的技能培训工作，并落实情况。确保每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，

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，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；楼层房间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房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

酒店客房述职报告篇8

尊敬的酒店领导:

我非常荣幸能够成为××酒店的一员,承蒙各位领导的信任，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××酒店以来，感谢\*总、\*经理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！

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。此次感谢领导的信任，任命我为客房部经理助理一职，在感觉压力的同时也动力十足。

身为客房部经理助理其岗位职责就是：协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导，在客房部经理的授权下，具体负责某业务领域的工作。在客房部经理不在时，代理客房部经理职责；负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向经理汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证客房部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在客房部经理的直接领导下，协同客房部主管及领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，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。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们××酒店的自身特点，针对以后的客房部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识。

对新员工和后进员工做好辅导工作，并协同各班组主管制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报客房部经理考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2.提高客房的卫生质量。

加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；楼层主管、领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；客房部经理或经理助理对当值每位员工清扫的房间全面的督导与检查；对记件工清扫的房间同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命，由于我们客房内出现部分不锈钢器件氧化问题、以及少量设施表层顽污顽渍等相关问题。已上报客房部经理协调采购部购买清洁养护所需物料，例如：省不锈钢水、金属上光济、洁尔亮、万能清洁济、玻璃清洁济、空气清新济等相关保养清洁用品。

3.控制物耗、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，实施物耗管理责任制：从9月1号开始，楼层定员管理，白班每楼层固定一名服务员，根据其楼层开房数量核对其物耗情况，领班督导服务员每日盘点，客房仓管员每周盘点，月底客房部统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。培训下属员工树立全员推销意识，（例：客房消费品、洗衣服务、加床、麻将出租等房费额外收费项目）增加酒店客房部的营业额。并且近期制作出《客房部经营分析表》，对客房物耗情况、客房消费品收入情况、洗衣房对外及客衣的收入、洗衣房水电气的消耗情况、pa组的物耗情况。全部上表上墙，提高员工的责任心及工作积极性。

4.客房部下属洗衣房。

在客房部经理的领导下；协同洗衣房主管，确保洗涤质量。对员工制服按照酒店客房部规定时间段收洗；对外客衣的洗涤应保质保量及时的收洗。并尽快同采购部落实门市广告牌，天气逐渐转冷，应加大广告宣传力度，提高广告效应，树立知名度。增加对外门市收入。

5.客房部下属pa部。

pa部因工作须经常出入公共区域应强调其仪容仪表，礼貌礼节。督导其保证所辖区域的卫生质量，由于所负责区域人流量大，协同并督促pa主管、领班使行走动式管理，发现问题及时解决；对卫生间、大堂、酒店外围等要勤打扫区域使行签到制度，并制作出签到表格，每隔10-20分钟巡视一次并签到，对重大宴会接待使行专人负责，确保服务质量。并且强调注重机械的保养维护。

6.客房部下属总机与房务中心的管理。

做为酒店幕后一线员工--话务员,应提升其服务质量,培训普通话及礼貌用语,并强调其工作区域要保持安静，确保话务服务质量；争取使每一位话务工作人员,对客做到普通话标准,声音婉转,服务热情.并及时与前厅部、楼层等相关部门班组做好协调沟通，满足客人服务需要，确保酒店整体服务水平得以快速有效的发挥。

以上报告,敬请领导给予审议,欢迎 对我的工作多提宝贵见意,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××酒店的发展奉献绵薄之力!

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com