# 2024年客房领班工作总结及计划(优质13篇)

作者：走过岁月 更新时间：2024-03-30

*时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!客房领班工作总结及计划篇一岁月如梭，转眼间来饭店已有*

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**客房领班工作总结及计划篇一**

岁月如梭，转眼间来饭店已有6年多了，升为领班已有半年多。回顾在这几年的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这几年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将在这一年工作情况总结如下：

一、日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作。

二、加强自身学习和提高业务提高，虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三、存在问题，在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位。

2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3、自己管理水平和理论水平有限。

四、下一年计划：

1、积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，教好每一个员工为饭店创造更高的价值。今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系；为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下

一、认真学习、努力提高自身素质。作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二、积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三、细节决定成败。要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。

因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

**客房领班工作总结及计划篇二**

20\_\_年上半年京城奋战，下半年默然回乡。默默之中，完成了蜕变，已有了质的飞跃。贵人相助，有幸参与人和律所各项工作及制度建设，更亲历了人和所的发展壮大，在宏伟蓝图构想面前，激情依然。在实际办案中也提升了自身的业务能力，无论是业务上还是其他各方面，都积极投入，认真参与。临近年关，现将一年来的主要工作做一简要归纳总结。

一、业务上，主办或参与办理各类民事及刑事案件。

1、介入郴州爱地房地产开发公司与10户业主商品房买卖合同纠纷案，最终和解结案;

代理郴州爱地房地产开发公司一方，参与爱地广场商品房买卖合同纠纷一案的强制执行，在法院贴出告示要求10户业主必须如期搬出时，经过与郴州中院执行庭法官当面沟通，与10户情绪激动业主当面谈判，稳定业主人心，多次去现场做工作，防止采取极端措施，以防矛盾激化，最终通过与10户户主的律师共同做业主思想工作，同时，积极与执行法官良性沟通后，未采取强制清空业主房屋的措施，缓和了矛盾，为最终的执行和解赢得了宝贵时间。

2、参与颜昌斌受贿案一审辩护工作;

前期准备：作为接触的第一起刑事案件，认真翻阅了大量案卷，提炼阅卷笔录，并去郴州调查取证过几次。

证人方面：电话联系本案关键证人，说明利害关系，做好思想工作，传真深圳律师大致问话思路，让证人在深圳配合作证，出具书面询问笔录。

庭审：参与一审辩护词的撰写，提出五点辩护意见并被主任采纳;完善辩护词并最终提交宜章县法院，最终案件顺利结案归档。

3、全程跟踪铁安专利转让合同纠纷案;衡阳中院立案缴费后，正式接手介入。与委托人多次见面确定办案思路，理清案件当事人法律关系。

调查取证：衡阳市工商局调取对方当事人工商档案，多次当面与长沙铁路总公司、衡阳铁路段主要负责人会见调查确认对方当事人企业性质，衡阳出差与衡阳铁路二建公司总负责人调查确认，理清对方当事人与集体企业并非挂靠关系，而是独立法人单位。

移送管辖：后来出现案件管辖权出现问题，经衡阳中院专业人士指点，必须移送长沙中院。与衡阳立案庭法官多次催促、大量沟通后，终于案卷移送到长沙中院。

长沙中院立案：诉讼费交衡阳中院后，迟迟未能转账至长沙中院，非税账户牵扯到衡阳市财政局出面。特意跑衡阳市财政局，说明案件缓急，催促转账，终于配合转账。案件涉及专利权与专利产品两类案件，变通诉讼请求重新补充诉状及准备材料。案件几次与长沙中院立案法官沟通后，开庭日期也因此确定。

铁安委托人被专利权人发送律师函，参与出具相关法律意见。

4、跟踪河北巨鹿橡胶厂与美意电器有限责任公司货款纠纷案，并参与最终强制执行。

一审开庭结案，参与案件的最终强制执行，撰写强制执行申请书，提交至北碚区法院。与重庆渝北区法院叶守忠多次联系，帮助递交材料，并与当事人李总随时保持联系。应李总要求，多次与对方当事人老总联系沟通，最终达成和解方案。

5、罗良军与长康实业有限公司专利侵权纠纷案中止后的程序跟踪;罗良军案在长沙中院因对方提出专利无效申请而中止。中止后，接手当面与民三庭许法官了解案件进展。因国知局作出专利部分有效的决定，对方已起诉到北京一中院。在专利代理机构融智专利事务所了解到，北京一中院已作出判决，维持了国知局决定，对方已上诉至北京高院。

6、香港广韶集团发展有限公司与郑州某公司的货款纠纷案;广韶公司案件开庭后悬而未决，多次与主办法官联系，取得实质性进展，对方作出回应，审判委员会正在理清证据，作出最终判决。多次与广韶负责人联系，交代办案经过与概况，解答案件法律问题与疑惑;受托给上海船运公司电话调查了解货物情况，收集上海公司发来的案件书面证据几份。

7、刘清银专利转让合同纠纷案;

去专利事务所调查取证专利权法律状态，受托去雨花区公安分局报案，多次交换意见后，刑事立案困难与法律障碍重重，只能诉诸于民事诉讼解决，指点其早去国知局办理著录项目变更手续，避免造成更大的损失。

8、陈小艳交通事故案

雨花区交警大队办理涉案车辆的放车手续;去雨花交警大队两次参与调解未果，与办案交警电话联系，多次说明当事人立场。与委托人多次沟通，随时准备诉诸法院划定事故责任。

9、其他各案的案件管理与归档

参与吴芬清案、宋寿高案、程七大遗嘱公证案、邓波借贷纠纷执行案、曹祚祥劳动纠纷案、湖南省药材公司所涉企业名称权等各类案件的案卷管理、归档与讨论。

二、对外活动中，积极参与律所外联事宜。

2、珠海之滨参与人和二十周年庆典晚会开场《西部地区更有利于青年律师的发展》的激情辩论。

人和总所反方一辩身份，以认真的态度、昂扬的斗志、积极乐观的心态与沿海各地分所律师组成的联合辩论队，进行一场激情辩论。在娱乐大家的同时，前辈点评，学到不少，自身也收获良多。

三、律所文化建设上，积极参与律所集体活动，并主动融入律所文化活动中。

1、参与《人和二十年》卷首语及发展历程的编撰;

2、参与主任主编，湖大出版的《劳动合同法》的编撰校稿;

3、担任人和二十年庆典文艺晚会总策划，设计人和二十年主持台词，取得圆满成功;

4、独创歌颂人和二十年的语言类三句半搞笑演出《人和二十载》，赢得满堂喝彩，为文艺晚会现场的庆典增添了不少欢声笑语，达到了预期的喜庆效果。

入行没多久，路正在延伸，回首过去，有所思，有所想，必须学会总结经验，吸取教训;立足现在，更不容松懈，不容马虎，工作上必须踏踏实实，兢兢业业，一步一个脚印;展望未来，需不断完善，不断学习，随时保持一颗谦逊、上进的心，多向前辈、同事学习，争取做一合格法律人，以无愧于法律共同体这一优秀群体。

**客房领班工作总结及计划篇三**

20xx年的工作马上就要结束了，回顾这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作会更好，总结一下今年的工作，下面对我的工作进行一下总结。

酒店赢利是第一目标，也是酒店能否生存下去的唯一保障，客房部的工作要紧紧围绕酒店的中心工作，客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为酒店创收、节支的责任。

客房每天召开班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了班组的晨会制度，对前一天的工作进行总结，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的月例会中对整个月工作进行总结，对下个月的工作进行布置并形成文字，在会上就存在的问题，大家一起讨论，做到事事落实到人，件件有反馈，在工作中出现问题，我们不是采取简单的处罚了事，而是帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的办法，避免类似问题的重复出现。做好员工的思想工作，也是部门的工作重点，只有员工心情舒畅才能把满腔热情投入到工作中去，才能给客人提供高质量的服务。同时将酒店相关文件的内容和每月的办公会精神纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

客房的设施设备有些老化了，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时酒店在二月份把105间客房的房间床头背板、椅子、进行重新包装，更换它的颜色，铜条重新更换新的;四月份把三层客房的地毯掀了，整间房换成了木地板;通过设备的更新，使房间焕然一新。楼道的地毯有的地方已经破损，有的地方已是污迹斑斑洗不干净了，所以十二月份也将二层三层楼道地毯更换了。经过陆陆续续的装修、更换，同时客房部的员工也克服了重重困难，发扬了不怕苦不怕累的精神，每修完一间房，一项工程，都抓紧时间清扫并将房间物品摆放整齐，确保房间能够及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。

酒店是否能够留住客人，关键在软件也就是服务。为了给客人创造一个卫生、舒适、安全的环境，今年全年的住宿率都较高，在这种情况下，我们也是严格按照酒店卫生标准去做，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒。天气凉了，李总想到了房间没有吹飞机，住客会不方便，我们在11月份将105间客房，都补充了吹风机，给客人提供了一个舒适、方便的入住环境，酒店还特意准备了两种填充料的枕头，棉枕头和乔棉枕，方便不同需求的客人使用，客房的隔板上备了备用毛毯供客人使用。另外酒店还将楼道里摆上绿植，努力为客人提供一个方便、温馨、舒适的居住氛围，是客人的家外之家。

服务质量也是酒店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了检查小组,对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语等一系列质量检查标准，根据这些标准由酒店质检组进行督促检查,发现问题及时通知并整改。

客房专项计划卫生的开展，对于房间卫生死角起到补台的作用。

针对房间的卫生质量下降，是由于人员年龄偏大、身体不适导致了各项计划卫生无法开展，客房制定了专项计划卫生标准，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，但是通过不断的努力沟通，最终还是得到了员工们的理解。做到卫生到位，迎接更多的回头客。

根据员工的实际情况，客房部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，在每个月都有一到两项主要理论培训内容，如：对讲机的使用、遗留物品处理办法、安全知识、客房清扫程序等等。同时还要进行铺床、清扫房间的实际操作培训，客房员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，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。客房利用年初淡季时间，做为期一个月的培训，培训以规范服务为主，全面加强质量管理工作，切实做好各项基础性工作，熟练掌握服务技能，工作方法，卫生标准等，用优质的服务、优质的卫生、优美的环境留住回头客，并迎接每位新入住的客人。所以通过培训，员工的整体素质提高了，业务水平提高了，从而提高工作质量和效率，减少失误、降低成本、提高客人满意度，让员工更高层次的理解和掌握所从事的工作，增强了工作的信心。

在努力创收的同时，我们也不忘节约，客房部全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量，不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本。并号召全体员工都要把自己当作酒店的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。我们深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。如：员工不许坐电梯、夏天拉上窗帘降低房间温度等，要让每个员工在日常工作中养成节能降耗的良好习惯。

对于一次性易耗品，从今年二月份开始，105间客房都进行了家具、设备的维修，房间配备物品也逐渐进行了调整。所有房间的浴帽不配备了，清扫住客房时拖鞋不湿的不要更换，洗发液、浴液、洗手液更换成皂液盒后，也节省了成本。棉织品在洗涤时有破损的、丢失的已让洗衣厂进行了赔偿，如：毛巾赔偿705元，浴巾赔偿1400元等，同时还要求楼层服务员在配备物品时，未使用过的不再补充，客人不退房的继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间。对于客房的窗帘等小件物品，能不送洗就不送洗，员工自己洗，为酒店节约了成本，增加了利润。

在物品采购上要牢固地树立主人翁精神,严把进货关,采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些物品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，如：今年十月份客房105间房的脚垫都出现了老化、僵硬，向领导请示后，同意更换房间的脚垫，我们找到厂家，进行质量、价格比对，最后找了一家质量好、价格又合适的订购，为酒店赢得了经济效益。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。客房部是整个酒店的中枢部门，它同前台、后勤、等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

1、房间卫生质量有待进一步提高。

2、岗位的礼仪礼貌服务用语有待进一步加强。

3、楼层地毯经常出现局部较脏并无人处理。

4、对讲机的使用，有时说话不到位、声音大、啰嗦等

以上是我对这一年工作的总结，我坚信在酒店领导的带领下，

我们全体员工会共同努力，总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合各部门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，、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!

明年工作的努力方向：

1、继续加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能。

2、加强员工的礼仪礼貌服务用语培训。

3、加大客房、楼道地毯维护保养，对地毯局部较脏的地方及时清洗。

4、全方位加大管理力度，继续完善各种规章制度，工作流程,逐步建立起以“制度管人”的管理机制。

5、加大培训力度，主要是全员培训，强化员工服务技能和服务意识，提高服务质量。

6、房间和公共区域的卫生要进一步提高

**客房领班工作总结及计划篇四**

紧张忙碌的20xx年即将过去，酒店一年的工作也接近尾声。回顾过去这一年的工作，有很多感受和体会，房务部是酒店的.一个重要的部门，其工作质量的好坏将直接影响酒店的外在形象和经济效益。在此我非常感谢酒店领导对我的信任，让我有幸担任酒店房务部主管一职，在酒店领导带领和房务部全体员工的共同努力下，我部门很好的完成了酒店客房和前台20xx年的工作，客房完成了4、5楼的装修工作，完成了对房间空调的检修和更换。而前台也完成了对系统的升级和管理，提高了工作效率，大幅度缩小了开房以及退房的时间。确保了整个部门各项工作都能顺利开展。但是在过去的一年里，我们的工作还存在很多不足，客房硬件设施大部分都需要进一步进行整改。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

1、物品管理和成本控制方面，做好物品的回收，使得一些消耗品得到再次利用，强化员工节约意识，比如洗发水、沐浴露以及前台使用的房卡带等等。酒店已经开业四年了，布草报废率逐渐增高，在与洗涤方协调后，提高了洗涤质量，加强对员工的思想教育以及规范的操作，减少了因为员工在实际操作中对布草的损坏情况，根据酒店客房的销售情况和现有棉品情况，客房补充了部分棉品，保证客房棉品能够正常的使用。加强对客房消费品的管理和调查，即时进行整改与调整，主动询问客人意见，询问客人喜欢的客房用品，使得酒店迷你吧收入得到提高。

2、卫生检查方面，严格执行查房制度，实行员工自查，领班复查，主管抽查的三级查房制度，保证房间清洁卫生能够达到酒店的卫生要求标准。规范房间的物品摆放位置，是客房物品摆放从不规范到规范，让客人能很明确的找到自己所需要的东西。

3、在酒店硬件质量方面，在客房空调未更换之前，客房投诉较多，主要投诉体现在房间的硬件设施上，由于我们酒店是商务型酒店，对客房硬件要求没有星级酒店那么高，这就导致大部分硬件设施在使用过几年后出现老化褪色等问题，特别是空调。后来客房部根据客人的要求以及现在酒店发展的需要，将房间部分老化的空调全部更换。在解决这一问题过后，客房在夏天的入住率提高了30%左右，保证了酒店的利益，留住了大部分老客户。减少了客人的投诉。

年初的时候客人对这方面的投诉居多，主要体现在对客服务的效率以及态度上。后面我针对这一情况，与客房领班一起对客房大姐进行了一些对客方面的培训，提高了客房对客的工作效率，减少了投诉。

5、在工程维修面，酒店由于已经走过了4个年头了，房间出现了很多工程方面的问题，主要体现在房间门锁，客房的电话线路以及网络等问题。后面经郭总同意，在工程部的配合下，对房间的电话线路和网络进行了调试及检查，改善了房间的网络情况。房间门锁由于使用时间较长，大部门门锁都不能正常的打开，客人对此意见很大，后面通过检查维修，解决了这一问题，客人反映良好，客房住房率明显提高。同时对4、5f客房过道和客房进行重新装修，更换了过道地毯和房间墙纸，客房品质得到提升，增加了酒店收入，减少了客源流失。

6、人员管理方面，坚持公平公正原则，关爱员工，拉近与员工之间的距离，使得客房部员工能够稳定的工作，客房成为酒店员工流失最少的部门，同时在根据酒店的实际情况和酒店减员增效的政策，客房一共减少三名员工，降低了部门的营运成本，同时提高了员工的收入，与酒店达到双赢。提高了员工对酒店的忠诚度。 当然，客房还有很多需要改进的地方，房间的设施设备急需完善，而我们客房的人员的素质仍然需要提高，对客服务方面仍需要加强，我在新的一年里，将完善客房管理制度，加强员工与自身的培训，与员工共同学习共同进步。

前台是酒店的门面岗位，是客人咨询问题，提出建议，投诉问题比较集中的地方。每一位员工都要直接面对客人，员工的工作态度与工作质量直接反应酒店的服务水平与管理水平。

1、处理好客人的投诉，我作为客房部主管，同时兼任酒店的值班经理，每天都要处理很多大大小小的投诉，让客人满意，让酒店不受损失。在不断的处理投诉的过程中，不断的积累，不断的学习，慢慢的变得成熟起来，能够妥善的处理各种各样的问题。减少酒店的损失和增加客人的满意度。

2、做好各个部门之间的协调工作，前台是酒店的枢纽，与各个部门之间有着非常密切的关系，在实际的工作中，部门与部门之间工作上难免会出现各种各样的摩擦，我能够及时的与该部门负责人进行沟通交流，最终使问题得到解决，避免事情和部门关系恶化。

醒，使得员工在工作中得到更好的锻炼。

4、加强员工业务技能的培训，前台在前期员工流动频繁，新员工居多，在工作上存在很大的问题，经常出现账务不清楚，交接班不清楚等情况。针对这种情况，我对前台员工进行了有针对性的培训，并在实际的工作中注重员工的实际操作与思想的培训。同时与财务部进行沟通，提高了员工对日常账务的处理能力，使得工作效率得到提高，规范前台的操作流程。

相对客房来说，我接管前台的时间还比较短，还需要加强学习，在不断的学习过程中进行总结，规范自己的言行举止，以身作则，使得前台能够真正成为酒店的窗口，成为酒店一道靓丽的风景线。

1、配合销售部完成部门的经营指标，做好管理工作。

2、加强部门内部质检，提高工作效率以及工作质量，确保客房清洁卫生达到酒店的标准。

3、对1、2、3f客房进行装修整改，提高客房品质。

4、通过培训提高员工的素质，提高工作效率，加强员工思想教育，提高对酒店的忠诚度。

以上是我对20xx年客房前台工作的总结与计划，我坚信酒店总经理郭总的带领下，在我部全体员工的共同努力下，我们一定能够很好的完成20xx年的工作。作为房务部主管，我将在新的一年里，继续学习，努力提高自身能力，加强对员工的思想素质教育，为酒店奉献自己的力量。

**客房领班工作总结及计划篇五**

尊敬的各位领导：

2、房间和公共区域的`清洁卫生有待进一步的提高

3、各个岗位的服务规范需要进一步加强

4、设施设备维保计划未落实到位

1、认真做好每一天的每一项工作、

2、细化服务措施，提高宾客满意度、

3、加强教育培训，强化员工队伍素质、

4、规范管理，促进企业健康有序发展、

5、加强市场营销，不断调整客源结构、

6、认真做好上门散客的销售工作、

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额、

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次、

9、多学习其他东西，充实自己、

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**客房领班工作总结及计划篇六**

岁月如梭，转眼间来饭店已有6年多了，升为领班已有半年多。?回顾在这几年的工作中?我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己?，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这几年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将在这一年工作情况总结如下 ：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合主管、经理做好楼层管理工作 。

二加强自身学习和提高业务提高?虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质?要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题?在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1. 有些工作不够认真如查房?设施设备及卫生检查不是十分到位 。

2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家?还队员工松懈。

3. 自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计划 ：

1. 积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里?我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点?教好每一个员工为饭店创造更高的价值。 今年承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为主管、经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系;为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下一年的工作计划制定如下?

一认真学习、努力提高自身素质。 作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为领班跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己。不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三。争取在工作当中取得成功。

二积极进取，使自己的工作水平有所提高。我相信通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三细节决定成败。?要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。作为领班官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。 以上就是我担任酒店客房领班年度的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为饭店创造业绩。

**客房领班工作总结及计划篇七**

岁月如梭，转眼间，来xxx宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的`学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

1有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计：

1划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

**客房领班工作总结及计划篇八**

x年已经成为历史，我们又将迎来崭新的一年，为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比x年工作做的有进步，我们就应未雨绸缪，总结20xx年的工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

x年我客房部做了一下工作：

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是x年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在x年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种.种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在x年还需要加大实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：

做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，积极性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的\'一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进x酒店的明天而发奋奋斗!!!

**客房领班工作总结及计划篇九**

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，不如静下心来好好写写总结吧。那么总结有什么格式呢？下面是小编帮大家整理的客房领班工作总结，希望对大家有所帮助。

时间定格到现在，亲历酒店客房工作从嗷嗷待哺的初级阶段过度到蹒跚学步慢慢步入正轨的全过程，我坚信部门的工作会随着酒店及集团的发展走向成熟，迈向腾飞。

一个人工作的能力随着时间的推移，形如逆水行舟不近则退，小进也是退。身为b座楼层领班，从房型相对较小、几乎没有vip接待和客源除大型会议外均为散客三点来看，每天工作都应该是从容不迫、有条不紊的。然而过去一年的时间，除了年岁虚长给我的最大感触却是疲惫。疲惫之外应对这一反差有全方位深层次的思考，关于区域内人员管理总结如下：

有没有将这份工作当作事业来做无可厚非，但可以确定我每天上班的心态都是积极的。我有一位在医院急诊科工作的朋友，在举国欢度春节的日子，人家面对的是身怀六甲喝混合农药的病人，而我面对的是心旷神怡喝可乐、雪碧的客人。相对于病人的生命和健康，我们负责的是客人的心情，提供干净整洁的房间，营造一种宾至如归、家外之家的感觉。

每当疲惫之感袭来，我总会想起我的这位朋友，人家一位弱质女子尚可不辞辛苦早中夜三班倒，对各种纷繁复杂病例的安康尽自己的一份力，我天天上早班，没有理由不把工作做到极致，给客人提供满意的服务。当然，我没有用这种心态同化每一位员工，让大家都有这么一种意识是我工作的不足，也是我以后应该注意的。

作为一个基层管理者，对员工作出一定表率是必要的，对员工是否按既定标准和程序完成工作进行督导更有必要。可是大家大多看到的是我在及时调动布草、顺便帮着领一下酒水等，而鲜于从对讲机里听到我喊谁回来做返工。如果有一天由于身体不适某些事不能亲力亲为了，一些员工面容就会浮现一层淡淡的霜，连自己也觉得怎么是个这么一个蹩脚角色。所以人员管理过程中先有准确的角色定位了才能确保大家各行其事。

意识到了这一点是不够的，必须渗透到具体的工作中去。我的这个渗透过程速度太慢，甚至有反弹。

当让一些返工多且稍显离谱的员工严格按标准完成清扫任务后，我心里有时冷不防会冒出“这还是原来的我吗”的疑问。找准定位后的坚定和这种坚定附带的技巧是我所欠缺的。矛盾是普遍存在的，矛盾也是推动事物向前发展的动力，要做的是抓住矛盾的主要方面，“我相信你，我喜欢你”并不完全体现在面对矛盾时回避、妥协和一味包容。

如果说从业心态和角色定位是停留在独善其身层次的问题，那么管理模式就涉及到宏观体制了，当然这里是指我个人的模式。

简单的说，管理模式由管理理念、系统结构和操作方法组成，其中系统结构是固定的，我们各领班由于管理理念不同，在操作方法上也就呈现出不同。我曾固执地认为需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理，而这种行为模式要和员工通过大量的具体接触抽象得来。大家都知道人员流动性大从来都是客房工作的硬伤，人员不固定带来的是工作陷入车轮战的怪圈，一些持续性的工作交接稍不到位就会失去必要的衔接。比如五一期间那个雨天，室内外气温差异大，6f工作间由于开新风机引来雨水从管道逆流灌注；在几乎全是退房的工作日，不及时分脏布草就不能保障第二天有足量的\'净布草周转，不清楚a、b收脏布草差异的员工忙于清扫房间，一个人面对工作间堆积如山的布草我曾陷入极度的孤立，怎么会有如此累人的工作？宏观体制是没有问题的的，如果理念出了问题那么思想有多远你就能迷失多远。需要摸清楚每个管理对象的行为模式才能进行有效的管理本身没有错，但单纯将管理对象理解为人是不全面的，是将人和事机械地分离了。

标准和程序都是前人智慧的结晶，能避免形形色色的人犯下种种疏漏。所以人员再流动也应将人和事的管理有机的结合起来，同样的事，不同的人来做也应保持相同的标准。

仔细来看，以上提到三点都有同一核心沟通。

管理问题以前是沟通，现在是沟通，将来也是沟通。b座有间房门锁灯灭了还能扭动把手把门打开，前段时间楼上的员工觉得文员使用对讲机声音比平时小是对讲机送话孔让胶带粘住了，能及时发现问题这点我有信心，但沟通不畅不及时即使发现问题所在也得不到解决。这一点我深有感触。工作中有不解之处要和同事多对一沟通，在员工普遍存在的问题要集中起来培训一对多的沟通，领导交办事项或遇到棘手问题要和领导一对一面对面反复沟通。

就大清而言我曾参与过a座7—22楼的第一次大清，但不是主持者。根据b座目前的房间状况和以往经验，我建议采取先分散后集中混合大清的方式，优点是既可化整为零，根据房量灵活调整人力又可解决沉积大工程问题，缺点是完成后房间大清先后不一导致整体状态有差异和大量重复性的工作（比如送洗纱帘和护垫），具体操作如下：

一、分散封房大清

（一）人力

楼层29人次（截至11月21日已做9间）

（二）工作分配方式

1、楼层每1人次每天2间，可每天1人可多人（根据房量和可调配的工具）

2、公卫当天干洗地毯3、楼层次日恢复房间

（三）人员工具配

（四）项目及要求

1、卫生间地面、墙面及死角无污垢，不锈钢器件抛光保养，排风口、开关外壳及灯罩拆洗，纱帘、保护垫及脏床裙、被芯、枕芯送洗，冰箱、吧柜、衣柜、抽屉轨道、线缆、面板、开关清洁，墙纸除尘除污，天花除尘，沙发、地毯除尘（床下，沙发下，电视柜后，桌脚），所有玻璃和镜面清洁，木质家具全面均匀打蜡（木门，门框，门楣，衣柜层面及侧面，衣架，行李架，茶几，吧柜正面及侧面，电视柜，床头柜，床头屏，地脚板）

2、未尽事宜以领班口述为准

3、解决客房小维修

二、集中封房大修

（一）操作方式

1、集中整层封房，各项维修同时进行

2、集中恢复房间

（二）工时约10天

（三）维修项目

地毯起包（27，28，29房间突出），门板开裂（较普遍），门板下沉，木质家具补漆，面盆下木挡板重新刷漆，墙纸开胶，淋浴门下方重新封胶（02，25，26，27，28，29少数房间），天花粉刷（少数），瓷砖松动。

-->[\_TAG\_h3]客房领班工作总结及计划篇十

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量，对客房清洁卫生进行全面检查，公共区域的清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

其次是20xx年里对客房部区域的工程维修随时统计随时维修，有一部分维修问题维修进度缓慢，有遗留问题，故在20xx年里，计划将各个区域的工程维修详细记录在部门的工程历史档案里，便于跟进，跟踪房间维修状况并备案。

为了体现从事酒店服务人员的专业素质，在上半年，对我部门员工做了礼节礼貌，仪容仪表等相应的要求，一段时刻后，由于种.种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加培训，督导力度。

总体效果较好，在经过现场指导后都有了明显提高，在20xx年还需要加实操技能的培训力度。

客房部是我酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的的一个部门，本着节约就是创利润的思想，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：

1、部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

2、要求服务员在做房时垦所有电源关掉，检查退房后拔掉取电牌等等节电措施。

3、做卫生间时不使用长流水。像这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的.水电费。

每月评出优秀员工一名，以激发与员工的工作热情，充分调动他们的主动性，自觉性，用心性，从而构成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏的一个样。

部门人员的流失导致我们部门的你给的增加，我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和服务技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断充实自己，提高自身综合潜质，加部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

基于酒店在20xx年期间多次停电现象，将进行对相关应急方案的建立和员工培训，避免突发事件当中的事故出现。

1、同事与同事之间，部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训，布置，安排过的事检查力度不够。

我们坚信在总公司和酒店领导的精明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一向的精神下和全体员工团结一致，齐心协力，共同发奋下，我们坚信明年必须能够做的更好。让我们团结一致，开拓进取，锐意创新，为建设推进小康商务酒店的明天而发奋奋斗!

**客房领班工作总结及计划篇十一**

尊敬的各位宾馆领导，各位同事大家好:

\*\*\*生态宾馆从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到宾馆领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与宾馆宾馆领导的关心和同事们的支持是分不开的，宾馆就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护宾馆宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在宾馆必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议!谢谢大家!

**客房领班工作总结及计划篇十二**

年初将管理工作、服务质量管理、经营工作列为年三大工作目标。一年来，通过努力，在各方面均取得一定成效。

（一）管理工作目标方面

1、精细化管理目标的提出，使酒店全体管理人员树立了“天下大事、必做于细”的良好管理理念。工作中，更加注重管理上的细微、教育引导上的细微、服务上的细微；避免了重布置、轻检查，做到了脑勤、眼勤、手勤、腿勤；注重观察问题、思考问题，将精细化管理理念落实到工作的方方面面，效果很好。

2、效能化管理目标。酒店结合实际，加强工作效能建设活动。通过此项活动，解决了不少存在的诸如干事拖拉、推诿扯皮、责任心不强、工作效率不高等工作问题，提高效能的长效管理机制和一切按照制度和经济规律办事、真抓实干、爱岗敬业的工作形象。在效能建设活动中，酒店专门成立了活动领导小组及办公室。3月中下旬在全酒店范围内通过各种形式逐层进行全员思想动员，3月底组织召开了一次“转变职工形象，加强酒店工作效能建设”大讨论活动。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制；规范严格了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性。5月份，酒店结合本单位工作实际，采取开门纳谏与自查相结合，单位查摆与个人查摆相结合，召开讨论会、发放征求意见表等多种形式，认真查摆了单位和个人存在的问题。所查出来的问题都比较实际，效果很好，并针对查摆出的问题，剖析原因，研究整改方向，于7月份起组织集中整改，成果显著。此外，还结合效能建设活动的开展，抓紧做好了“红五月”员工培训及技术比武活动，极大地提高了服务质量和服务水平。

3、成本管理目标。今年以来，酒店严格控制成本，节能增效。首先，加强了财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的`管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工、员工的节约意识。

4、设备设施维护保养管理目标。本着保养和维修相结合、修旧如新、修新如新的原则，各部门注意设备设施维护、保养，总结改进不正确的容易损坏设备设施的操作方式，尽量将一些小问题消灭在萌芽状态；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成制度，形成良好的操作习惯。

5、用全新的理念与思路做好各项管理工作。酒店要求管理人员提高自身素质的，树立全新的管理理念和思路，注重吸收、借鉴别家酒店好的经验和方法，以应对新的形势、新的任务和新的市场竞争。结合劳动法的出台，酒店认真对原《员工守则》作相应修改和完善，明年年初正式执行新《员工守则》。

（二）服务质量管理目标

一年来，酒店的服务工作在保持发扬我店好的做法的基础上，还在以下两个方面做出不少努力。一是进一步完善了培训方式。采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，并安排当天的工作。二是注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务中仔细揣摩顾客的消费心理，尽量满足客人合理的要求；转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑，扩大宣传面，以扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。

（三）经营工作目标

经营工作是我们全部工作的核心，酒店紧紧抓住两大主营部门客房、餐厅收入，在现有条件下努力开拓市场。

客房部在保持现有价格水平基础上，总结经营管理上的经验、不足，消化吸收同行的经营理念，想方没法开发长话联盟住房积分等新项目、新办法，稳定或提高住宿率。餐饮部上半年重新调整了管理班子。新班子从主观上反省和总结以往在经营、管理上的不足和缺陷，强化内部管理，加强了对服务人员的教育、引导、培训，使服务质量得到一定的改善，团队的凝聚力、向心力不断增强；同时，餐厅为适应大众化消费这一趋势，在力求菜品价格合理、口味、质量稳定上下功夫，采取灵活多样的经营模式，找准经营定位，出主意、想办法，冬季还推出特色火锅等，逐步改善了餐饮恶性循环的势头。今年月饼生产，酒店本着以销定产的工作思路，从制定工作方案，成立组织机构指挥系统，到想方没法加大市场促销力度，开展全员促销活动。一方面酒店通过努力顺利通过了全国食品工业生产许可认证（qs），着力改善生产条件，大胆推出酥皮、透明皮及无糖香橙、草莓、木瓜等能满足不同消费群体及口味的“新品”，严把出品质量关；一方面酒店全体干部职工、员工发扬以往“不怕苦、不怕累”的精神，克服困难、牺牲个人休息时间加班加点，不计个人得失跑促销，使酒店今年月饼产销超额完成预定任务。

1、宣传促销工作。今年酒店仍继续完善推行全员促销。以营销部为龙头，勤走动，多沟通，利用各种渠道和有限的资源，结合自身特点进行宣传、促销，积极开发新客源。今年，酒店加大了对团队会议的销售力度，想方设法。及时获取了解真实可靠的客源、团会信息，并随着市场的变化及时调整营销策略。营销部主动与各经营部门沟通，了解客源状况以及存在的困难与问题，出主意、想办法，开展有针对性的促销，取得较好成绩。

2、工会、共青团工作及企业文化建设

工会、共青团继续以“南天精神”和构建企业文化建设为主线开展各项工作。特别是“质量、效率、服务月”的成功开展，激发了广大员工的敬业精神和协作精神，为酒店造就一个宽松有益的进取环境。酒店员工流动性大，在用人理念上，酒店和工会、共青团要继续体现“德”字原则，对重点部门、重点岗位采取了一定的措施，想方设法、创造条件留住优秀人才、骨干，发挥所长。酒店的文化建设紧紧围绕以“倡导最佳服务、赢得最佳信誉、争取最佳效益、塑造最佳形象”开展工作，工会、共青团在工作、生活上给予员工关心和帮助。在管理上，注意体现“有情领导、无情管理”的意识。通过努力，我酒店继续保持了自治区“青年文明号”荣誉称号，酒店总台及客房部副经理分别被评为市“巾帼文明岗”和“巾帼文明标兵”称号，今年，以“争先创优”为契机，组织全体干部职工积极开展有针对性的、立足本职、有特点的岗位练兵和技术比武活动，也取得了可喜成绩。

3、做好安全工作。酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到部门、到人；坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改；保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，切实消除安全隐患。安全生产月期间，在酒店开展了一次全员安全教育活动，参与率达100%。出安全板报4期，开展了安全知识考试、消防操作比赛和消防疏散演练等活动，大大提高了广大干部职工的安全意识。

主要表现在以下几个方面：

1、理论学习方面，仍存在工学矛盾的问题。有待进一步加以克服，并用理论去指导实践，用新思想和科学理论解决工作中出现的新问题、新情况。

2、在制度建设中，还存在不尽完善之处，有些制度针对性与操作性与现实有一定差距，因此在编的《酒店操作实务》至今未能完整出版，特别是餐饮部的制度建设，有待进一步量化和完善。

3、由于历史原因，酒店的负债给酒店各项工作的顺利开展带来一定影响。

4、餐饮部的经营状况不是很理想。

**客房领班工作总结及计划篇十三**

回顾这一年的\'工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx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，上一年多次接待了海关的重要宾客，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，这样下来感觉自己一年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。

一年来，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、我毕竟到xx工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二、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。

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