# 客房部领班工作总结会讲话稿(实用12篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-08-02

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇一**

（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）人员工具配臵

（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

（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

**客房部领班工作总结会讲话稿篇二**

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\*\*\*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。

2.对上级安排的工作要正确迅速的传达给下级，并做好检查工作。看上去这是一项很简单很容易完成的工作，但往往在执行的过程中会现出问题。例如主管传达领班做一样事100％，领班传达给服务员90％，服务员听了90％，但只做了80％。如果负责的主管或领班会对自己安排的工作进行检查，可能会做一些弥补，反之则……这只是三个层面之间的传达，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。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇三**

光阴似箭，日月如梭，伴随新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈的2024年，满怀热情地迎来了光明灿烂，充满希望的2024年，值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、经验和不足，以利扬长避短，奋发进取，在新的一年里再创佳绩，同时对下年工作做出一些可行性计划。

2024年，我部主要做了以下工作：

单位给客房部下达的指标是；营业额318万元，利润是x万元，我部12年完成营业额是x万元，月均完成x万元，客房出租率为，接待了大小会议x次，12年的营业额是x万元，月均收入是x万元出租率是与去年相比，各项指数都有所下降。

为了体现从事酒店人员的专业素养，提高对客服务质量，我们坚持每天召开班前会，由领班点名服务员领读日常礼貌用语，以便在服务中对客交流形成习惯，同时也将作为我们培养新员工的主要内容。自规范服务用语执行以来，我部员工在对客交流上有了显著的提高。但也有个别员工对此不够上心，礼貌用语不是很牢记，更不用说用在对客交流上了，对于这种现象，我们将加大督促检查力度，力求每个员工同样文明礼貌。

为了给客人营造一个卫生舒适的环境，我们楼层严格按照酒店卫生标准，坚持一客一换，且每日严格执行三级查房制度，宾馆的收入主要来自客房，从事客房工作，首先是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间的卫生间，设备设施，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、领班复查、主管抽查，做到层层把关，尽量将疏漏降到最低。并且还增加了返工单分析和主管查房记录，这样对客房存在问题更为直观，以便做到及时发现及时处理，尽量避免客人投诉。

为了提高员工的工作热情和积极性，经领导班子多次讨论研究，决定实施绩效工资，方案出台以后，我部员工反响强烈，对实施方案的目的和意义不够理解，后经分管领导多次耐心解释说明，才得以逐渐理解并接受。

客房部是宾馆的主要创收部门，同时成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利的原则，我部号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，具体做法是：

3、为了做好物品的成本控制，对各组物品领用进行合理划分，各组每月申领的物品均有定额，不能超出定额太多。

我部员工收入虽然相对其他部门略低，但她们在工作中所表现出的道德素养并不差，好人好事层出不穷，诸如拾到手机、手表、金钱、重要文件等贵重物品，她们都一一逐级上报，并尽可能第一时间通知失主认领，正可谓急别人所急，想别人所想，面对贵重物品和金钱的诱惑，她们不为所动，心无贪念，而是处处为宾客着想，这充分体现了我部员工的思想品德和职业道德达到了至高境界。

但是，我部在工作中还存在不足之处，主要表现在：

一、在接待重大会议上存在不足之处，如卫生搞得不够彻底，存在卫生死角，设备设施不够完好，检查不够全面仔细，给宾客造成不必要的困扰和不便。以后要加强这方面的管理力度。

二、员工受训面狭窄，只局限与本单位和部门的培训，希望得到更专业水平，更高酒店的专业人员培训。

三、卫生防疫不得力，不投入，不专业，导致四害工作不尽人意。

2024年，我部将从下面几方面努力：

一、建立完善健全的规章制度，为做好各项工作提供有力保障

月初，针对客房部的实际情况，我们制定了客房部员工须知与规范，定出了部内的奖罚条例，递交办公室修改完善，统一装订成本，贯穿到个人学习改进，对加强部门的管理发挥良好的作用，同时，对以往的部分规章制度进行修改完善，建立一套完整的部门管理体系，摒弃过去那种人管人的方法，以制度管人。

二、创新服务理念，提高服务质量

面对严峻的市场环境和激烈的竞争，为了提高经济效益，我们在创新服务上做文章，把精心制作的温馨提示放在相应的位置上，为宾客的生活提供方便，体现了人性化的服务。同时，针对部分远方来客，我们加大了信息量的提供，如交通信息，旅游资讯，各县区的旅游景点和特色商品的介绍，更好的为宾客提供方便。

三、继续严格执行三级查房制度

单位的.奖罚制度出台以后，我部将对照制度，对那些在工作中表现出色的员工进行奖励，同时，对那些在工作中经常要返工的员工进行不同程度的扣罚，以激励员工的工作热情，充分调动她们的积极性、自觉性，从而形成鼓励先进、鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样的思想。

四、扩大一线的知识面

为了更好地为宾客服务，我们要求员工要熟悉交通时刻表，各重要单位的电话号码，部分县区的旅游景点。开拓员工的工作能力，培养技术能手，每月进行业务操作比赛，切实提高客房员工的实际操作水平。

五、建立免检制度

为了充分发挥员工的骨干力量，使领班有更多的时间和精力将重心放在管理员工的培训上，为方便员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，将对那些责任心强的员工所做的房间实行免检，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代领班工作，以充分体现员工的自身价值和宾馆对她们的信任，使员工对工作表现出更大的热情。

总之，在新的一年里，客房部将在单位领导的统一带领、部署下，坚持不懈地加强服务员技能方面的培训，加强卫生方面的管理。规范操作，节约节能，降耗增效，力争2024年再创佳绩。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇四**

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

20\_\_年我客房部做了一下工作：

一、20\_\_年对客房部总体来说是比较忙碌的一年

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20\_\_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20\_\_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。

二、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。

三、为确保客房质量，做了一次实作技能考核。

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

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

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：

部门一向要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。要求服务员在做房时刻把所有电源关掉，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。

五、坚持做好部门评优工作，发奋为员工营造一个良好的工作氛围

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。

六、20\_\_年将加强对员工的系统培训工作

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。

七、自身存在的问题

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\_\_酒店的明天而发奋奋斗！！！

**客房部领班工作总结会讲话稿篇五**

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。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇六**

20\_\_年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20\_\_年里取得更大的进步。现将20\_\_年的主要工作总结如下：

(一)严查卫生质量，确保出售优质客房

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

(二)服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。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，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：(1)收洗客衣方面;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。(2)对客服务及时性方面;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。(3)交接方面容易出错;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。(4)员工的业务知识和能力有待提高;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。

(三)规范中班工作流程和加大检查力度。

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。

(四)做好员工培训和沟通工作。

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20\_\_年能做的更好!

**客房部领班工作总结会讲话稿篇七**

xx年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审。值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在2024年里取得更大的进步。现将20xx年的主要工作总结如下：

合格的.方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8f到10f的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

有以下几个方面：

（1）收洗客衣方面；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。

（2）对客服务及时性方面；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。

（3）交接方面容易出错；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。

（4）员工的业务知识和能力有待提高；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，相信明年能做的更好！

**客房部领班工作总结会讲话稿篇八**

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。

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。

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20xx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。

谢谢大家！

**客房部领班工作总结会讲话稿篇九**

在今年经朋友的介绍下，我来到了北京，当明白我能来北京的那一刻，我然而十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的然而酒店管理，但然而一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的`心我来到了北京，刚到酒店的时候学习的然而酒店文化和理论课程。

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要然而跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但然而第一天的工作真然而让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但然而师父一向都在鼓励我，她总然而说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不然而她的话我就应不会坚持下去的吧。

第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但然而令我感到高兴的然而，酒店的员工大都都然而那样的热情友好，他们并没有因为我们然而实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但然而的“辛苦了”都会让人感动，总台然而一个酒店的门面，然而客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的然而作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但然而要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在新的一年里，我会更加努力，用自我所学的知识对x酒店的发展做出自我的努力。期望x酒店的明天越来越好。

2024客房部领班年终工作总结5

年初经朋友的介绍下，我来到了\_\_，当明白我能来\_\_的那一刻，我是十分的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，但是一向都没有机会实践过，一向想要有一个机会能够让我学以致用，最后机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了\_\_，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我上半年的酒店工作总结。

一、客房工作

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自我十分能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自我已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自我一向坚持的事情产生了怀疑，但是师父一向都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持，如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎样办呢，做什么事情都贵在坚持，也十分感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我就应不会坚持下去的吧。

二、前台工作

后来我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自我的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自我的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自我的同事也具有同样的意识。”

上半年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间十分感谢我的领导及同事对我的帮忙，在下半年里，我会更加努力，用自我所学的知识对\_\_酒店的发展做出自我的努力。期望\_\_酒店的明天越来越好。

2024客房部领班年终工作总结

**客房部领班工作总结会讲话稿篇十**

回想十二月来的客房见习领班工作, 就像一首交响乐一样,高低起伏,各种音符都有.但是通过 这一个多月的工作, 有收获有成长. 作为一名基层的管理者, 需要学习的地方还有很多.领班不仅仅是想象中的检查房间 而已,需要做的还有很多.

1. 客房卫生,楼层领班是确保客房卫生质量的关键人 物,是控制客房产品质量的最后环节,直接影响 对客人的服务质量.通过这一个多月来的工作实践,基本上 掌握了客房卫生的检查标准,也能够独立的去把控好一个房 间的整体质量.但是还是有一些不足的地方,在主管和部门 的检查中还是存在不达标的情况.通过分析主要还是对房间 卫生的全局把控不到位,检查中仅仅拘泥单独的各个地方, 缺少整体的把控.卫生质量的标准还是不够高,检查中还是 有忽略的地方.不过通过这段时间的卫生检查,认识到领班 的检查只是一个监督补台的工作,更重要的还是员工对房间 卫生的清理.因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房 间的关注, 提高员工的卫生标准, 把好房间卫生的第一道关.

2. 管理方面,有人说, \"领班是夹在缝里做人\" ,这话 一点也不为过,上要对主管负责,下要对员工负责,起到带 头作用.工作中要处理好与上级,平级与下级的关系,是需 要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的.在这一个多月 时间里, 在这方面基本上还做的还很少, 还有很多的路要走, 这方面将是我以后工作中最需要学习的地方,不仅仅是通过 书本,还要通过向领导以及同事学习,弥补自己这方面的不足.

3. 沟通方面,由于之前在五号楼工作,与八号楼的员工 接触不多,对他们不是非常了解.现在来到八号楼要和他们 一起工作,必须和大家互相了解,建立良好的工作氛围,因 此这一个月来我加强与大家的沟通,对每个员工都有了一定 的了解.但是由于八号楼员工多,且年龄跨度大,性格迥异, 难度还是比较大的,我也在试着寻找和每个人沟通的方法. 让自己尽快的融入到这个大班组.

4. 与客沟通,做了领班后,与以前做接待时与客沟通的 方法与心态要不一样, 不再是仅仅与客沟通, 然后交给领班, 现在要独挡一面,自己想到最好的方式处理客人的不满和疑 问,并且还要在员工面前起到带头作用,维护酒店的形象和 利益.这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟 通,从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问 题,投诉问题.开始觉得很难,不知怎么开口,慢慢的放下 心去感受与客人沟通的快乐. 领班的工作繁琐复杂,通过这一个月来的实践,感觉的确不那么容易,但初试皮毛,在陈主管和其他领班的帮助下,慢 慢也理顺了一些头绪.我相信接下来的两个月,我会更加努 力,让大家都能认可我的工作。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇十一**

  工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

  针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

  一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

  二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

  三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

  四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

  五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

  六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

  七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

  八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

  九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

  十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

  十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

  十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

  十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

  十四、不断充实自己，提高自身综合能力，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。

  十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

  十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

  十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

  20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

**客房部领班工作总结会讲话稿篇十二**

转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心，细内容请看下文酒店领班个人年度工作总结。

做为一名餐饮部25楼的领班，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。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时(自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。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。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职x大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

作为国际知名的品牌酒店，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉个人餐饮年终总结范文积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn