# 客房班长工作总结(通用5篇)

来源：网友投稿 作者：星月相依 更新时间：2024-06-15

*客房班长工作总结1>一、本月与上月经营及成本数据汇报客房部xx月份营业收入总额xx万元，其中住宿收入xx万元，会务收入xx万元，娱乐收入xx万元，总成本支出xx万元，毛利率xx%。出租房间xx间次，出租率xx%。会议xx场次，娱乐xx场次，...*

**客房班长工作总结1**

>一、本月与上月经营及成本数据汇报

客房部xx月份营业收入总额xx万元，其中住宿收入xx万元，会务收入xx万元，娱乐收入xx万元，总成本支出xx万元，毛利率xx%。出租房间xx间次，出租率xx%。会议xx场次，娱乐xx场次，人数xx人。营业收入总额比xx月份减少了xx万元，成本支出减少xx元：（另收入总额还包括森林公园门票xx元、碧海金沙门票xx元、爱帮早餐xx元）。

>二、管理及其他各项工作完成情况

1、全体员工已经能把客房部月营收指标放在工作日程上，充分明白绩效与自身收入挂钩，激发员工工作热情与潜能。

2、每日做好细致的工作安排，结合工作任务单和员工作息，有序地完成客房部周、月计划卫生，基本保持住宿环境处于良好状态。

xx月上旬全体员工进行岗位基础知识及专业理论知识的再培训，从思想上提高员工爱学习的意识，要求掌握客房部工作内容、服务规范、基本技能以及客房部在酒店中所处的重要位置与作用。

4、利用社区活动，积极xx部分员工参与到“社区青年走进企业，企业青年走进社区”活动中，相互学习、开阔视野、激活工作思路，明确严格管理和企业文化的重要性。

5、逐步完善对外服务，如会议中心、xx放置部分雨伞可以临时提供给客人使用，欧式别墅空调做温馨提示减少耗电，xx夜间提供饮料满足客人需求。

6、根据中心增资方案制定了服务员星级评定标准，促使员工在工作技能、理论学习、思想品德等方面将不断提高，全面提升员工整体要求，塑造小木屋对外优良的形象窗口。

7、客房部各区域保修工作及时，工程部硬件设施设备维修完成情况有明显进步，基本能在客人入住前修理完毕，确保各区域设施设备的正常使用。

>三、工作中存在的问题

1、员工完成房间质量比较差，如卫生间地板有毛发，一次性物品盘、面盆有污渍，床上用品不平整，家具表面有水印，窗帘不整齐，工作台内脏乱等，以上问题应该可以避免但还是存在着，接下来将加大查房力度，一对一的进行考核评分，在绩效工资中反应优良。

2、员工岗位责任心缺乏，不能正视自身存在的问题，独立处理事情的能力低。

3、员工在日常工作中主动性比较差，做好份内工作之外，不能积极做些力所能及的事情。在无现场管理的情况下，工作效率比较低。

4、客房前台工作要求高，从前台接待到客房打扫，工作细节很多，要求前台员工具备较高的应变和沟通能力，在接待工作中还是存在房费、咨询、交接等问题，安排的晚间工作完成情况不够理想。

5、布草在收发过程中数据还是有误差，工作缺乏认真，对于脏布草的整理没主动性，缺少优秀员工在工作中起积极带头作用。

>四、xx月份工作内容

1、制定相关的岗位工作流程，全体员工包括保洁工都要熟悉掌握工作流程，严格规范操作，提高工作技能，确保完成的工作质量。

2、制定客房日检查表，对完成房间质量进行检查评分，逐步改善住宿房间的优良率。

3、制定客房服务员服务质量的考评细则，相互监督改正，使员工服务水平能上一个台阶。

4、每月对全体员工进行相关的理论知识的培训，在学习的同时提高自身的修养，即为客人提供更优质的服务。

5、一如既往的抓好成本控制，对于易耗品继续坚持回收利用，洗涤用品按配比加水稀释之后使用，降低洗涤用品的成本。工作中因个人行为失职对酒店产生经济损失的，将做严肃处罚。

xx本月加强布草管理，安排专人负责现场清点工作，责任落实到人，且与送洗单位密切联系，减少布草的损坏与流失。

**客房班长工作总结2**

为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

>一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。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企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门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，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

>二、20xx年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

>三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

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。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

>四、关于明年，我的计划是：

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，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。

实践证明，随?市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

**客房班长工作总结3**

07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20xx年里取得更大的进步。现将20xx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）服务水平显著提高，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20xx年能做的更好！

**客房班长工作总结4**

xxx生态酒店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酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，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、我们将致力于维护酒店宾客关系，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、在酒店必须以身作则，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!

**客房班长工作总结5**

一年来，酒店在中心领导及酒店班子的带领下，以经营工作为中心，以制度、服务、责任和效益、效能为目标，紧紧围绕年初制定的“三大工作目标，以做好四项工作”为主线，各项工作有序开展。现总结如下：

>一、三大工作目标完成情况

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。

>二、四项工作开展情况

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。

>三、存在问题

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找