# 宾馆五必需工作总结(必备41篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-01-27

*宾馆五必需工作总结1回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。>一、进一步健全和完善安全防范体系1、组织落实自从10月x日接手保安部...*

**宾馆五必需工作总结1**

回顾过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在加强酒店的安全防范管理，完善种类制度，安全巡逻检查、创服务品牌、组织学习等做了一定的工作。

>一、进一步健全和完善安全防范体系

1、组织落实

自从10月x日接手保安部以来，根据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2、制度落实

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件保卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人资料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3、宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采取有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样使用灭火机150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像资料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本措施和扑救火灾的基本方法，提高预防火灾的警惕性。

>二、落实安全检查，确保酒店安全

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

接手以来，落实安全巡逻检查200余次，每半月组织安全大检查4次，同时安全检查发现不安全因素13起（例：1、灭火机过期失效。2、厨房操作间没有配备灭火毯。3消防栓缺少配件。）等情况。针对查出来的问题，我们都已下达了整改通知书，责令其限期整改，除部分灭火器未年审外，其余均整改完毕。

>三、树服务品牌，抓学习、管理

1、组织学习

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能够使员工真正懂得服务的目的。我们落实每月4次全体保安会议。充分利用会议与员工交流，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的宗旨。同时在会议时比较好的员工及时进行表扬，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要加强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年x月x日那天，我们的领班孔维龙在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他一定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。当时对面移动公司的人看了也非常生气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能做到这一点，能够做到忍字。

为此在全体保安会议上大力表扬了领班孔维龙，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的声誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，主要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

2、人性化管理

加强对员工的管理，是我们部门要经常做的。如何加强员工进行管理，是我们部门更应关注的，对员工我们采取人性化管理只有这样，才能够发挥出员工更好的积极性，在今后的工作中他们才能用敬业来报答企业。

>四、服务质量

1、大门岗服务

大门岗是我们酒店为客人服务的最前沿，他的服务质量好坏，关系到住宿客人第一感觉，为此为了保证我们的服务质量，我们从以下二个方面落实：

第一、经常性组织员工开会学习，培养员工对企业要有敬业精神，只有这样服务质量才会到家。

第二、服务质量，大门岗停车场保安服务，做到客人车辆来去时，指挥车辆服务，指路服务。尤其是是在天寒地冻，日晒雨淋，他们始终站在服务最前沿，为客人服务。

>20xx年的工作打算

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。 全年工作的整体思路：

1、与各部门签订20xx年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。

2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。

4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。

5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位，（立岗、停车指挥、消防监控、保安）进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一制服（配齐皮带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人资部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明，，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

**宾馆五必需工作总结2**

20xx年，兰园宾馆在县委、县政府的正确领导下，一班人同心同德，开源节流，不畏艰难，共同努力，排除不利因素，圆满地完成了各项接待任务，实现了年初的经营目标。20xx年宾馆全年共接待宾客万人次，接待大小会议、社会团体120起。宾馆全年实现营业总收入万元，占年计划的111%。客房部实现营业收入万元，占年计划的，其中客房收入万元，占年计划的112%，客房入住率达，商店实现收入万元，占年计划的82%；餐饮部实现营业收入万元，占年计划的112%，其中大酒店实现营业收入万元，占年计划的101%，宴会厅实现营业收入万元，占年计划的121%；娱乐部实现营业收入万元，占年计划的131%；门面出租收入万元，占年计划的98%；保卫部实现收入万元。过去的20xx年，宾馆面临着客源竞争激烈，硬件设施老化，原材料涨价，运营成本增大等诸多困难因素，我们能够取得这样的成绩确实来之不易，具体做法总结有以下六个方面：

一、狠抓管理制度的完善和规范，做到有章可循。有计划才会有目标，年初，依据以往的数据，结合全县客房和餐饮发展形势，符合实际地制定出了20xx年的工作规划和经营目标，并细化到各部门，做到工作有计划有目标。并针对各部门的岗位工作实际，制订和完善各部门管理制度，量化工作指标，细化岗位职责，使各部门、各岗位有章可循，责任明确。有计划就得有步署，我们通过每周的部门经理例会、每月的领班会议，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需要解决的问题，使各项工作得到落实，也作为对各部门考核的依据。

在制度实施过程中，我们更注重对违反规章制度行为的处罚，去年重点对工作失职、劳动违纪、客人投诉等问题进行了严厉的追究和处理，共对宾馆尹小平等21名员工进行了处罚和教育。通过处罚和教育，较大地转变了部分员工浮躁、散漫的工作作风，员工的精神面貌有了较大的改观，工作落到了实处，投诉也明显减少.

二、狠抓员工的教育培训，提高整体服务水平。

服务行业的好坏，人是决定因素。宾馆员工的素质上个台阶，宾馆的服务也会上一个台阶。20xx年宾馆继续抓好员工的教育培训，对客房和餐厅服务员采取每日晨训的形式加强常规培训，客房部365天不论吹风还是下雨每日的晨训必不可少，通过培训及时指出昨天工作中的不足，给服务员提醒，从而减少当日工作中的失误，提高客户的满意率。对全馆的员工我们采取请老师上课，经理亲自讲的形式来开展培训，促进员工加强学习，提高业务技能。对二层骨干采取走出去的形式培训，去年，分两次组织骨干到湖南宾馆、蓉园宾馆实地参观学习，并派餐饮部副经理向平到常德参加为期一个月的“湘商大会”接待，通过实地“听”、“看”、“学”，吸收他人的长处和经验，很大程度地提高了员工的实战水平和骨干的管理水平。六月份，宾馆还组织了一次全馆职工技能比武，所有一线的员工都积极参与，拿出自己的看家本领，在比武中，刘宏、邱荣等业务尖子脱颖而出，他们是所有员工学习的榜样，在业务上应该多向他们学习。

在抓员工教育培训的同时，宾馆也努力为员工提供一个舒适的工作环境。年初为员工开辟了新的洗浴场所，九月在院内开辟了职工食堂，平常对于员工工资和节假日补助做到及时发放，决不拖欠，为员工安心上班提供强有力的后勤保障。七月底，宾馆与县消防队组织了一场别开生面的联谊晚会，平日里，各部门在部门经理的带领下开展丰富的业余活动，通过活动拉近员工彼此的距离，增强集体的凝聚力。

通过开展培训、学习参观、比武等活动，宾馆员工的整体素质得到了较大的提高。一年里全馆上下涌现出了陈海霞等28位拾金不昧的“活雷锋”，黄勇这样勇擒小偷的英勇保卫，还有王小玉、张灯、刘宏等九位“优秀员工”，付依媛、温励云等十位“十佳员工”，她们是全馆学习的楷模，宾馆会对她们给予重奖，并将她们的优秀事迹在全馆进行宣传，在全馆掀起学先进的高潮。

三、狠抓硬件建设，提升整体服务档次

20xx年三月，在宾馆经营形式不容乐观的情况下，馆委会果断决策挤管理开支对二、三号楼的硬件设施进行了改造，更换了漏水的水管，刷新了墙面，整修和刷新了家具、更换了三号楼楼道的地毯，更换了所有的电视，更换了部分旧空调等。为了改造成功，宾馆专门组织责任人到常德考察，到常德购材料，做到事前规划周密，预算合理节省。整个二、三号楼的改造用时仅仅一个多月，改造过程中没有影响经营，整个花费也仅仅只有六十万元。改造后，二、三号楼的入住率达（改造前为），受到入住宾客的好评，真正做到了用最少的钱办了的事。在二、三号楼的改造过程中，工程部的同志认真负责，严把质量监督关，特别是赵经理每天都到现场进行指导，配合工人搞好前期准备工作，在物资采购上也是严格把关，确保了改造质量。

为了满足客人日益丰富的需求，宾馆投资3万多元对以前进行了更换，并将二号楼三楼改造成一层娱乐房，在假日里，受到客人的抢购。另外，还添置了系列餐具和电器。12月份对全馆的工作服进行的统一更换，针对各部门的工作特点订做了各有特色的工作服，使进入宾馆的客人有焕然一新的感觉。通过系列举措，宾馆面貌有所改观，服务档次得到了一定的提升，为宾馆的可持续发展打下了较好的基础。

四、狠抓节能降耗，努力降低运行成本。

第一，提倡节电节水。年初克服阻力关闭了开水房、热水房，减少了不必要的浪费。并将随手关水、关电做为一项制度明确，对未及时关闭水、电的员工给予经济处罚。

第二，严把采购、运行、出口关，明确各职能人员职责，明确奖惩。要求采购人员在工作中努力做到节约开支，降低成本，走访市场，咨询商家，做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货价格关质量关。一年来，餐厅采购员孙新铭和田一龙同志认真负责，经常亲自到菜市场了解市场行情，确实做到货比三家，不购进高于市场行情的物品。验收员盛绍勇同志坚持原则，严把质量关和数量关，经常为了物品的质量和数量与销售商争得脸红脖子粗。财务部坚持财务制度，凡是支出金额较大的采购计划，没有事先得到领导审批决不支出，严格控制了采购费用。20xx年全馆毛利率达，较20xx年的增长了。

第三，加强宾馆设施设备的日常维修和保养，对出现的问题及时处理，限度地减少能耗。

第四，加强一次性物品的使用管理，一方面与以往的领用数量相比较，一方面与客人的流量进行比较，发现问题及时更正，很大程度地控制了一次性物品的浪费。

五、严格控制非经营性开支，确保宾馆经济效益不减。宾馆是个对外接待的单位，每天都需与社会各届打交道，非经营性开支也是必不可少的。但是，如果不严格控制非经营性开支，就会占用宾馆的流动资金，直接减少宾馆的利润。

去年宾馆在控制非经营开支上下了很大的功夫，首先是明确办公室负责本单位的对外接待，凡接待不得在外开餐，一律在本宾馆餐厅就餐。其二，非经营性开支一律是先审核，后支出，“一支笔”把关。其三，做到上下联动，全员参与，细节入手，压缩各项费用支出，做到“能压则压，能挤则挤”。在非经营性开支的控制上，办公室和财务部坚持原则，坚持做表率，一年下来，成效明显，宾馆内部接待仅21万元（其中包括酒席送房万元，宴会厅年终团拜会万元），与去年相比减少15万元。六、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

六、狠抓市场营销，保客源、稳收入。

稳定原有的客源和积极寻找培植新的客源，是宾馆生存和发展的基本前提。首先，加大宣传报道力度，让社会更多地了解兰园，提高社会知名度。主要是在“消费者日”上街头开展宣传，在石门信息导刊第一版报道宾馆的系列活动，在石门交通频道长年广播宾馆的订房、订餐、订会热线。其次，营销部在继续与原有客户签订消费协议的同时，积极寻找和培植新的客户。平时每月勤与协议单位核对帐目，虚心听取客人反映的意见，及时向领导和各部门反馈信息，以便及时调整和改正，尽量做到让客人更满意。其三，宾馆在多次开展市场调查，多方听取客户的意见的基础上，为留住老客户，吸引新客户，及时调整运行思路，大胆改革。4月调整了大酒店的厨房班子，完善了厨房运行机制，调整后菜品质量比以往有了很大的提高，成本也得到了有效的控制，受到客人的好评。11月餐厅推出自助早餐，品种多，花样全，很是受客人的喜欢。9月客房部推出钟点房和午夜房，在淡季稳定住了客房的入住率。回顾过去一年的工作，各部门在领导班子的带领下，各司其职、守土有责、精诚团结，取得了可喜的成绩。在此，我代表宾馆对大家一年来的辛勤工作表示衷心的感谢并致以最亲切的慰问！但是过去的一年我们也还存在着很多的不足。比如：一、设施设备老化，有很多硬件达不到现代宾馆的要求。二、管理制度制订得不尽完善，还有待于进一步修订。三、服务质量尚需进一步优化。有些部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着宾馆整体的服务质量。四、部分员工存在着干好干坏一个样的现象，有坐大船吃大锅饭的思想。五、营销力度还不够，营销手段单一,固定的客户群体不大。以上问题的存在原因是多方面的，希望我们在新的一年里能转变思想观念、加大工作力度，克服存在问题，使兰园宾馆的工作再上一个新的台阶。

七、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

“安全责任重于泰山”，“安全出效益”。一年来，宾馆将安全放在工作的重中之重，宾馆领导在安排布置工作时必强调安全工作，在各种会议上也必将宣传安全知识。

宾馆保卫部严格遵守和执行《保卫部管理制度》、《消防管理制度》、《监控管理制度》，24小时安排专人值班，日常巡逻，发现可疑情况及时处理，一年来全馆未出现一起可防性案件，得到县综治委的高度赞扬。在消防安全的管理上，及时更换旧的消防设施设备，经常与县消防队联系，请他们来指导我馆的消防安全工作，以便及时消除不安全隐患。

食品卫生安全是餐饮工作的命脉，餐饮部完善了采购、储存、消毒制度，专人负责，食品留样，坚决杜绝了食品中毒事件。但是，工作也有疏忽，去年三月餐饮部被县卫生监督所检查出两期粉丝，受到书面警告，尽管我们也对相关责任人进行了处罚，但是，我们应引以为诫，警钟长鸣，坚决杜绝类似事情的发生。

平时加强对配电房、电路和锅炉的维护和管理，做到勤记录，找规律，发现隐患及时消除。电工罗平同志在工作过程中发现火车站住户种的果树有触宾馆高压线的危险后，及时上门给住户做工作，亲手将果树砍掉。锅炉工覃正国、守得住枯燥，守得住寂寞，坚守工作岗位，兢兢业业。正是平凡的他们，为宾馆的安全运转写上了他们重重的一笔。

新的一年，随着市场竞争的日趋激烈，我们将面临着多方面的竞争与挑战，还有许多艰巨的任务等待着大家去突破。现将二零一一年的工作规划向大家作个简要汇报。

一、经营目标

全年宾馆总的目标任务：870万元

其中：客房部410万元（客房400万元、商店10万元）餐饮部370万元（宴会厅200万元，大酒店170万元）娱乐部20万元，门面出租收入70万元。

二、工作措施

1、进一步强化队伍素质，提升企业形象。

A、加大员工培训力度，全年集中学习培训二至三次，组织技能比武两次。

B、进一步修改完善宾馆相关规章管理制度，坚持用制度管人管事，严格兑现奖惩。

2、进一步强化成本管理，提高企业利润。

严把采购、运行、出口关，严控非经营性开支。

3、进一步提升出品和服务质量，确保宾馆客源不流失。

4、进一步加强营销力度，提高企业收入。

A、继续加大全员营销力度，每名职工完成4个酒席以上，并与年终资金挂钩。

B、加大机关单位营销力度，营销部安排三至四名工作人员，将任务分解，与年终资金挂钩。

5、进一步改造硬件设施，提升接待档次。

6、进一步狠抓安全工作，确保宾馆安全运行。主要是食品安全、消防、治安安全。

明确各部门责任人，常抓不懈，确保全年不发生一起安全事故。

**宾馆五必需工作总结3**

在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕xx宾馆保洁为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

>一、一年来的工作表现

1、强化形象，提高自身素质

我坚持以诚待人，爱岗敬业，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。经过一年的学习和摸索，我能够把xx宾馆内部各项保洁工作有条不紊的完成。

2、严于律已，不断加强作风建设

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，脚踏实地，埋头苦干。在工作中，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，不断改进工作作风，不计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

>二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

**宾馆五必需工作总结4**

今年正值“十二五”发展的规划的开局之年 ，我宾馆抓住机遇，创新思路，将着眼点放在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下:

>一、各项经营指标完成情况:

1、主要月份实现营业收入130多万元,跟去年同期比较持平。

2、主要月份接待人次为 3517/间?夜，入住率为 %左右，较同期有所增长。

>二、在节能降耗方面，我宾馆上下一致，积极发现问题，改善设备设施，创新思路，稳扎稳打。从细节着手，点滴之中实现了降耗节能。具体措施介绍如下：

（一）节电措施

1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。

2、在适宜的温度下尽量不开空调，夏季不得低于26度，冬天不得高于20度。在空调开放的情况下，随时关好小厅的玻璃门，防止冷、暖空气外流。

3、办公室做到人走灯灭，关闭计算机、空调、饮水机及其他设备电源。

4、杜绝白昼灯，大明灯，尽量利用自然光照明，合理减少射灯、白织灯，杜绝能源放空现象，减少照明能耗。

（二）节水措施

1、加强对用水设备的日常维护和管理，不定期检查酒店各使用区用水，杜绝水满外溢和长流水现象。

2、合理利用水资源，提倡二次用水的使用。

3、引导员工养成节约意识，用水后随手将水龙头关紧。

4、厨房用水要有计划性，当天需要解冻的原料，应提前将原料拿出来，让其自然解冻。

5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

（三）易耗品的回收处理措施

1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。

2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。

3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。

4、在确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

（四）物品配备措施

1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。

2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

（五）物品的采购存储措施

1、在正常使用情况下，每周采购一次（除特殊情况），勿随意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先进先出”原则，避免因为过期而造成的浪费。

3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

（六）其他节能降耗的管理措施，如建立详细的室内温度标和节能减排的巡视检查制度

>三、经营管理及服务方面，今年完成的主要工作:

（一）抓好规范管理，化协调关系。

1、建立明确的奖惩制度，给员工以正确的评价，赏罚分明，提高员工的整体积极性,促进管理工作顺利进行。

2、完善各部门的会议制度、强化各项人员、卫生、安全管理规定。酒店领导人员定期参与各部门例会。制定《宾馆人员管理细则》《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

3、强协调关系。酒店分工细,环节多,每项工作的完成都赖于各部门之间的协调合作。故加强了部门之间协调,使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

（二）提高综合接待能力

1、酒店通过对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式抓好服务规范，全面打造大方整洁、亲切舒适的酒店环境，完善酒店的各

种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户订房工作也表示满意。

3、加强服务过程监测并不断改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

（三）全员公关,争取更多的回头客。

1、宾馆负责人把公关作为一项重要工作重点抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。

2、注重工作人员与顾客沟通的必要性,告知员工以不同的形式征求顾客的宝贵意见。

3、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们对客人的尊重

4、逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过以上的努力,今年宾馆在经营管理方面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高,回头客比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

>四、劳资和谐方面，我们努力构建特色的酒店文化、完善各项员工权利保障制度、增强酒店魅力，使员工使员工和顾客都有感觉到亲切。

1.构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客房部“微笑使者”的评选等活动。

2．完善培训制度，定期进行员工能力培训。

为了增强员工的综合能力，使员工能更好地适应现代社会的需求，我酒店成立了培训小组、制定了培训方案,采以老带新的方式,分期分批进行培训。同时，为了使培训收到预期的效果,首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想，以保证培训不流于形式。

3、努力在酒店内形成尊重员工劳动的气氛，尤其是酒店领导，不能轻易否定员工的劳动成果。建立员工建议制度，使员工的得到尊重和重视并能获得极大的满足感，进而提高员工的积极性和工作满意度。

4、实行员工参与制度，让员工及时了解酒店运行状况，鼓励他们积极参与管理，增加员工责任感，并在员工生日送上一束鲜花给予其祝福，增强员工对酒店的归属感。

**宾馆五必需工作总结5**

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们宾馆的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!

通过对宾馆全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年宾馆及部门各项工作的全面开展和具体实施。

>一、四星标准，客户反馈，宾馆仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是宾馆质检或部门自查所发现的。用四星级宾馆的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上宾馆领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，宾馆各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着宾馆整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在宾馆尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

>二、科学决策，齐心协力，宾馆年创四点业绩

宾馆总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，宾馆总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。宾馆通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“宾馆员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。宾馆通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在宾馆总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和宾馆忙而不乱的安全稳定。宾馆保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。宾馆通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。宾馆全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。宾馆客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级宾馆的平均值。

4、管理创利。宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。宾馆全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占宾馆总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

>三、与时俱进，提升发展，宾馆突显改观

宾馆总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十八届四中全会精神。结合宾馆经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个宾馆范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。宾馆总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。宾馆的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对宾馆的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成宾馆经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;宾馆每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为宾馆的窗口形象增添了光彩。

>四、品牌管理，宾馆主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，宾馆召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了宾馆管理工作更规范地开展。同时，宾馆引进国内外先进宾馆成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，宾馆及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证宾馆基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据宾馆要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，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。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将宾馆相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从宾馆相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合宾馆电器使用规定起)。

(二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。宾馆销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级宾馆的2倍多。宾馆总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，宾馆果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

**宾馆五必需工作总结6**

自学校毕业以来便在\_\_酒店担任前台工作，前台是酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。以下是我个人年度工作总结：

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种.种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要保持微笑，就会收到意想不到的效果。只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使自己的工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时前台工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚热爱我的岗位，在以后的工作中，我会努力创造属于自己的辉煌!

**宾馆五必需工作总结7**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我来玉龙山氡泉度假村也有三个月的时间，在这段时间有许多的收获和体会。客房部做为一个服务性部门，其主要目的就是为客人营造一个清洁、安静、舒适、温馨的住宿环境，这一切都是我们的首要工作，但同时我们还肩负着为度假村创收、节支的责任。

在过去几个月的时间里，虽然经历了各种波折，但在公司和度假村领导的带领下，客房部全体人员上下一心，团结一致，勤勤恳恳，积极主动的完成上级领导交予的各项工作任务。在做好日常工作基础上，努力提高业务水平，在思想上严格要求，在工作上务实求真，全方位提升工作效率、质量。

借此辞旧迎新之际，过去三个月的工作、成绩、经验及不足地方进行回顾总结，以利于新的一年里奋发进取、再创佳绩。下面也对部门今年的工作进行总结：

>一、工作方面

1.规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。

为体现客房人员的专业素养，针对人员在日常工作中各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及时制定客房部各岗位的服务用语，做为我们对客交流的语言标准，同时，也将做为我们培训新人员的教材。

在新的一年里度假村正好处于争取中药养生基地创建阶段，也为这一荣誉力争进取。

2.为确保客房出租房间质量、规范物品摆放标准严格执行统一化 为了切实提高客房质量合格率，制定客房房间内物品的摆放标准及完善各类房间的物品配备，要求人员在日常工作中严格按照规定执行。在日常的检查过程中落实“查房制度”，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，对客房各项指标力争做到最好。

3.逐步提高部门所有人员及管理人员的综合素质，具体表现

(1)人员对客的服务态度，业务技巧，服务效率和礼貌礼节。

(2)针对以前管理上存在的陋习，规范各管理人员的管理意识。并进行每周一次管理人人员作例会。

(3)重点进行人员的思想教育工作，使每位人员增加爱岗敬业精神，增强工作责任心。

4.制定部门每周计划卫生，使客房卫生达到度假村的使用标准。

5.加强客房设施、设备的维护和保养。对房间存在的工程问题，第一时间通知领班、主管，由领班、主管填写工程维修单，及时通知工程部人员维修处理，以保证给客人提供一个舒适的住宿环境。

6.尽管度假村营业才三年的时间，客房设施、设备已出现损坏现象，工程维修问题很多

(1) 部门加强各环节的检查力度，发现问题及时协调工程进行维修并对一些短期内整改不了的问题及时汇报领导予以协调沟通解决。

(2) 在操作过程中，注意适度，减少碰撞，延长其使用年限。

(3) 培训人员的汇报意识。强调人员在日常工作中发现问题及时反馈上级，并跟进各项问题的进展。

7.卫生质量：

(1)出具每周计划卫生表，划分服务员做房责任区域，对于区域内房间未能达标的房间安排服务员及时清理，落实个人责任，提高卫生质量。

(2)在日常工作中，严格按照一客一换制，以保证给客人提供一个干净、卫生的住宿环境。

(3)在每周质检活动中，对于上级领导提出的存在各项卫生问题，及时有效的安排服务员进行计划卫生。

8.人员队伍管理

（1）前台接待岗位人员严重空缺，导致在工作上经常出现严重的错误，部份工作标准和规范相差较远。

（2）在基层管理人员不足的情况下，部门有效发挥人员的个人特长，以个人为单位及时完成上级领导下达的各项工作任务指标。

（3）楼层在下半年旺季期间也出现人员空缺情况，在11月份后也有服务员陆续离职，或者身体不适，但在全体人员的努力下合理完成节假日的接待。

（4）洗衣房由于工作上没能合理安排，导致全体人员出现严重的抗衡心里，但在上级领导的协调下，以及之后工程部对机器进行维修，洗衣房也在接下来的工作上有了很大的提升。

（5）建立内部提升制度，给人员提供发展的空间，培养适应组织酒店需要的人才。计划在20xx年提拔领班级人员，来充分调动人员的积极性。

（6）针对以上人员空缺的问题，也希望上级领导对于相对应的岗位增加部分人员：楼层3人，前台2人，基层管理人员2人，以保证最快的效率完成旺季的接待量及日常的管理工作。

9.节能降耗

（1）加强节约意识，制定客房部节能降耗管理办法，要求人员在日常工作中严格按照规定进行灯光开关及各项工作的开展。

（2）根据部门工作需要及要求充分利用好现有资源，可以继续使用的物品坚决不报废，以达到最大利用效果。

（3）对房间的迷你吧销售物品进行调整，对于出现保质期剩下时间较短的物品及时通知总仓进行更换，较好的控制了迷你吧成本。

（4）对各区域的灯、水电、洗衣房的蒸汽使用有效节约，减少不必要的浪费。

>二、完成的各项工作

（1）配合工程部对别墅区汤屋严重漏水的房间进行跟踪维修，以保证客房工程质量问题

（2）组织人员有效抗击台风，在全体人员上下一心奋力抵抗自然灾害带来的损伤，也在最短时间内恢复正常营业。

（3）协调各部门对日常工作中存在的跨部门问题，有效合理的协调解决，以增加部门与部门之间的配合度。

（4）根据行政部给予的各项指示，积极参与人员宿舍的管理，对人员工作之余给予生活上的关心。

（5）日常管理中有效解决人员在工作上出现的问题。

>三、存在问题与不足

虽然20xx工作在各方面都取得了一定的进展，但与我们的目标相比仍有较大差距，许多不足之处须待今后工作中改进

（1）现各岗位人员缺乏主动服务意识，特别是在与对客交流及各项操作规程、工作程序标准化等方面需要进一步加强培训

（2）前台人员的专业技能操作不够完善，服务意识薄弱，思想波动较大，导致在对客服务期间出现漏洞。

（3）楼层服务人员对于工程设施设备上的使用不够明朗，导致出现客人的投诉，细节卫生质量有待加强。

（4）由于PA没有负责人各人员卫生意识较差，在节假日期间没能充分做好日常的保洁工作，经常导致大堂卫生等各区域不到位。

（5）洗衣房没能按照标准的洗涤程序，导致布草经常出现严重破损现象，给度假村增加了较大才成本及使用美观。

（6）人员安全意识较差，对于各种应急预案处理知识不够。

（7）没能及时完成部门的培训工作，导致人员服务意识较差。

**宾馆五必需工作总结8**

在朋友的介绍下我来到了xxxx，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xxxx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。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，我不知道我能否 胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，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，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，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提供满意周到的服务。在学习中，我对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， 如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该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，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

**宾馆五必需工作总结9**

\*\*\*\*\*年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，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，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的\'情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

>一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

>二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0。1xxxx/张，钥匙袋0。1xxxx/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

>三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

>四、注重各部门之间的协调工作

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。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房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。

>五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家^v^出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。xx年客房收入与xx年客房收入进行对比，住房率增加了，但收入却减少了，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

1、在服务上缺乏灵活性和主动性；

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；

3、个别新员工对本职工作操作不熟练；

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有，附上商务中心xx年经营简况表。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出二○○七年：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**宾馆五必需工作总结10**

在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕\_\_宾馆保洁为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

一、一年来的工作表现

1、强化形象，提高自身素质

我坚持以诚待人，爱岗敬业，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。经过一年的学习和摸索，我能够把\_\_宾馆内部各项保洁工作有条不紊的完成。

2、严于律已，不断加强作风建设

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，脚踏实地，埋头苦干。在工作中，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，不断改进工作作风，不计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

**宾馆五必需工作总结11**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

>一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大宾馆全面的推向旅游市场，提高了宾馆的知名度，争取做到限度为宾馆创造经济效益。根据年初的工作计划认真的落实每一项，x年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于宾馆所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的宾馆整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

XX年9月份我到宾馆担任销售部经理，

XX年10份宾馆正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们宾馆整体水平提高一个档次，有利于宾馆的销售工作。

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

>二、对内管理

>三、不足之处

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少；

2、对会议信息得不到及时的了解

3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确；影响了宾馆整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**宾馆五必需工作总结12**

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

>一、营业方面：

>二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，许多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能够客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

>三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等；及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

>四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、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、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

>五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

>六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

1、增加客房房在编人员的补充工作。

2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

3、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

4、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

5、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

**宾馆五必需工作总结13**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦20xx年酒店工作总结5篇20xx年酒店工作总结5篇。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

宾馆行业年度工作总结相关内容:

建筑行业年度工作总结

近年来,随着国民经济的迅速发展,建筑行业的市场竞争愈加激烈,建筑公司为了自身的生存和发展,不得不被动的接受大量的挂靠承包工程,其中,房地产企业的挂靠承包工程占据绝大部分。...

服务行业年度工作总结例文

毕业到此刻已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我能够说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。...

**宾馆五必需工作总结14**

>一、宾馆所辖区内盗窃案件明显减少。

今年上半年，所辖区内的盗窃案件较往年有了明显的减少，主要归功于以下几点因素：

1、宾馆领导对安全工作相当重视，出资两万余元为宾馆改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。

2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办宾馆内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出宾馆的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为^v^门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

>二、消防设施设备运行正常，未发生一起消防安全事故。

消防部门对宾馆的消防安全也极为重视，把宾馆列为“消防安全重点单位”，定期对宾馆的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对宾馆内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物,更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之后的消防安全整改复查中一次通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保宾馆人员生命和财产安全。

>三、机械设备运行正常，上半年无重大机械事故。

上半年，宾馆内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。宾馆内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对宾馆内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对宾馆内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

>四、上半年未发生一起人员工伤事故。

上半年，部门对宾馆人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

**宾馆五必需工作总结15**

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？我们又从哪些事件中得到启发等等？为了在开创一个好的局面，更为了比xx工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结xx年工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

xx年我们宾馆客房部完成了以下工作：

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3．为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、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、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为98%。

4．开源节流，降本增效，从点滴做起。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，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做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：

①管家部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，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

5．坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，各部门坚持每月评出1名优秀员工，进行物质上的奖励并贴照片以公示，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、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。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水平，并以带动班组员工工作积极性为主旨。

6.确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力

**宾馆五必需工作总结16**

xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

>一、基本情况

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

>二、开展情况

(一)根据部门实际情况，从以下几方面查问题

一、制度方面

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

二、管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx，今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源

一、制度方面

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

二、思想方面

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三)、针对问题根源进行整改措施

一、修订制度

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

二、开展培训

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

三、加强考核检查

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

>三、实际效果

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

>四、下步工作

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

**宾馆五必需工作总结17**

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，宾馆管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

宾馆的每个员工就是宾馆的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个宾馆的服务水准和管理水平。作为四宾馆，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，宾馆推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年宾馆管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在宾馆的正确带领下，围绕宾馆的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。

2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。

3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调宾馆各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20\_\_年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立宾馆的品牌形象。

**宾馆五必需工作总结18**

根据教学计划的安排，xx年暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大宾馆前台实习。

刚到宾馆的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大宾馆南京丁山花园大宾馆座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅宾馆，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华宾馆和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大宾馆，丁山花园大宾馆是一座集宾馆，公寓，会所于一体的现代化的综合商务

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！