

2023年宾馆客房员工年终总结(汇总8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

宾馆客房员工年终总结篇一

20xx年客房率总体较高，只有在春节、五月、十月黄金周期间，客房数才相对减少，整个一年客房部楼层共打扫了 x间房间，接待过杨元元(局长)王昌顺、鲍局长、刘剑峰、高宏峰(副局长)、珠海机场老总、北海机场老总，入住过民航局纪委、民航局老干部会、民航局人事部、民航局团会、民航局运输处、长宁检察院、f1米其林团队、亚洲音乐节、国际航空安全年、国际航空理事会等等团队。

在接待了这么多重要客人及团队中，我们总结几点经验和以前接待中的不足之处需在今后的工作中注意改进的几个方面：

1. 客人到来前准备工作要充足：茶叶、浴袍、设施设备的完好、房间内空气的清新、放置上水果、插上电卡。
2. 在工作间里要多准备茶叶和杯子。
3. 在天气较热时要准备冰毛巾、冰矿水。
4. 客人将要到来时可以把房门打开并在客梯厅迎接客人为客人指路。
5. 在以后的接待中准备工作还可以做的充分一点，例如多备点烟缸、杯子、扑克牌等等。

6. 为每一个住过我们饭店的vip客人建立档案，了解他们的爱好和习惯，以备后用。

当然除了vip客人，所有入住我们饭店的每一位客人也都是我们的贵宾，我们将尽全力提供给他们最好的服务。

在客房部里楼面服务员每天的工作量是非常大的，在人员缺少的情况下，每人每天至少要打扫16间左右的客房(标准是每人每天打扫14间客房)在既要保证客房打扫的速度又要保证客房的清洁度的前提下我们制定了一系列的制度：

1. 和前台做好沟通，每一间抢房在保证质量的前提下以最快的速度完成。
2. 制定每日计划清洁，以二个星期为一周期督促服务员把平时不太注意的死角清洁干净。
3. 制定主管监察制度，每天以主管为主对房间进行抽查，把问题及时的'反映上来，以备整改。
4. 建立以经理为主的质检小组每星期对楼层的客房和公共区域进行检查，发现问题后及时整改，不把问题延续到下周。
5. 定期和服务员做好沟通，关心和了解他们的想法和困难，疏导他们的情绪，帮助他们解决问题。
6. 对工程问题每星期进行一次汇总，对工程部一个星期里未完成的维修统计好交至工程部，并跟踪。确保房间设施设备的完好。

通过以上这几个方面的努力，客房的清洁程度有了很大的提高，总体效果还是非常明显的，所以这一制度明年还将持续下去。

客房部里房务中心是一个非常重要的环节，它既联系了总台和客房，又联系着工程部和客房，最主要的是它是客人和我们联系最便捷的途径。如何做好这几方面的沟通和协调是非常关键的，这需要房务中心员工对酒店有非常熟悉的了解、敏捷的反映能力和耐心、诚恳的语言技巧而且对外语的要求也是很高的。我们在这方面采取了几点措施：

1. 在语言语气上对每个房务中心员工进行培训，一有问题马上提出整改，针对不同要求的客人尽可能的给他们最满意的答复。
2. 建立一套完整的交接制度，每个班对洋酒、小食、饮料进行盘点，确保无差错。每月月底再对洋酒等进行盘点，使运转正常。
3. 房务中心还有一项非常重要的任务，就是对客人遗留物品的保管，这方面我们的管理非常严格，所有物品都经二人的手，记录下客人的姓名、国籍、房号、遗留物品内容、收、接人的姓名。客人领取时要详细登记证件号码，问清物品名称方可交给客人。对于三个月不来领取的遗留物品我们统一交至安保处。
4. 对于楼层的保修内容都要记仔细记清楚，及时的把保修单送至工程部，并对修复情况进行核实，把当天没有修复的进行记录，统一整理后交至楼层主管。
5. 对饭店内发生的情况要了如指掌，每个班要做好交接，做到人人心中数。
6. 房务中心的员工因为岁数问题对英语的知晓度有限，随着我们客人群中欧洲客人的增多对英语的要求也越来越多，这需要我们坚持不懈的努力、长期的培训和锻炼。

20xx年一年房务中心共接收遗留物品473件，交还客人遗留物

品142件，为客人快递遗留物品8件，客人对此项服务都比较满意，特别是贵重物品包括：手机、皮夹、各类票据等，交还给客人时客人都一再表示感谢。

在客房部里起着相当重要作用的是pa的工作，他们肩负着我们饭店所有地方的清洁：前台和后区。而且整个饭店的形象和pa的工作有非常重要的关系。

我们的pa班组一开始因为工作安排的不是很合理和人员的短缺，所以一直以来得不到酒店领导的认同。在经过对pa流程的重新编排、人员的重新调配后pa工作有了一定的起色，我们追求的是在可能的人手下，尽可能的安排最合理的工作流程。每个楼层定人定岗，特别是1楼大堂。领班和主管的定时巡逻，加强服务员的工作责任感，定期培训和指导，对从思想上想偷懒的员工进行换岗和下岗，让每个服务员发挥他们自身的潜力，因为pa对技术的要求是非常高的，所以我们对业务不强的员工加强培训，使每个人业务水平全面提升。

针对婚宴以后、大宴会后场地凌乱、大理石较脏、垃圾较多、卫生间有时有呕吐物等情况，我们制定了一系列的制度：

1. 在人员上进行调配，增加一个3：00—12：00的班，争取在这个班上把事情做完，不拖到夜班。
2. 当天晚上就对大理石进行抛光，让大理石光亮，为明天创造个好的环境。
3. 加强晚上的监察力度。

在应急预案我们也有一套专门的程序，类似象b2楼发生的水管爆裂情况，我们的pa小组马上行动起来，刮水的、吸水的、排水的、拖地的一切工作紧张而又不忙乱，经过大家的共同努力，一个小时后b2楼恢复了正常。

宾馆客房员工年终总结篇二

各位领导、各位同事大家好！

新的一个月开始了，回顾上个月的工作，在酒店领导的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和不断努力，能带领客房部员工圆满完成酒店的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要 we 不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在下个月有新的成绩。下面把我一个月来的工作述职如下：

1、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、服务质量提高是酒店经营最为关键的环节。定期学习宾馆的一些规章制度、把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。

3、在客房卫生服务方面：客房部卫生质量一直保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，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。4、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主管负责制，做到收发明确，账目清晰。

二、工作中存在的问题

1、服务质量、人员素质有待进一步提高。尤其前台人员在操作程序上、礼貌礼节有待规范化，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、客房查房和与前厅的沟通上有待进一步提高，做到责任到人，违者必究。

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。使客房各项工作提高一个新的台阶。
- 3、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。
- 4、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对上一个月的汇报和下个月工作的设想，最后在这里感谢大家对客房工作的支持，感谢客房部全体员工对我工作的支持和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为酒店明天更加美好贡献力量。

在这里我祝大家：国庆快乐、身体健康、工作顺利！

况小明

201*.

友情提示：本文中关于《客房部总结》给出的范例仅供您参考拓展思维使用，：该篇文章建议您自主创新。

宾馆客房员工年终总结篇三

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了x年，迎来了充满希望的总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门

划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的'经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了。

好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能

看到了期望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就应有新的起色，在新的一年里继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

宾馆客房员工年终总结篇四

过去的一年，宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。主要是“抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设”。

一、搞好三项基本建设

1、不断加强员工队伍建设。

2、大力开展基础建设。

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。

扩建三楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，宾馆基础设施建设累计投资达万元，经过改造后的大宾馆，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大宾馆。

3、逐步完善管理制度建设。

为了使宾馆进一步走入规范化轨道，在薛总经理主持下，组建宾馆管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了“公平、公正、公开”的“三公”宾馆管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

二、抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。宾馆员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

三、实现了两个亮点

实现了宾馆客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常

喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，宾馆菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大宾馆餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

宾馆客房员工年终总结篇五

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18.2万人次，接待大小会议、社会团体120起。宾馆全年实现营业总收入976.83万元，占年计划的111%。客房部实现营业收入458.14万元，占年计划的111.7%，其中客房收入449.91万元，占年计划的112%，客房入住率达75.38%，商店实现收入8.23万元，占年计划的82%；餐饮部实现营业收入413.13万元，占年计划的112%，其中大酒店实现营业收入171.17万元，占年计划的101%，宴会厅实现营业收入241.44万元，占年计划的121%；娱乐部实现营业收入26.24万元，占年计划的131%；门面出租收入78.02万元，占年计划的98%；保卫部实现收入1.3万元。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84.16%（改造前为75.82%），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3万多元对以前的旧麻将机进行了更换，并将二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40.16%，较20xx年的38.03%增长了2.59%。

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2.985万元，宴会厅年终团拜会1.523万元），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“3.15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20xx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。

宾馆客房员工年终总结篇六

一年的时间转瞬即逝，转眼间20xx年的时间又这样过去了，反思过去的`一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获！充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的20xx年终工作总结如下：

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝

对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在_月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面！在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况！也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己作为一名服务人员，理应以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的！在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

宾馆客房员工年终总结篇七

转眼20xx年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xx宾馆工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。xx宾馆共xxx间房，相对xx来说客房间数还算不错的对于每个宾馆来说都是一样的，前厅部是整个的宾馆的核心，也应该是宾馆的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个宾馆的信息中心，绝大部分的客人从这里获取宾馆的信息，所以工作人员必须对宾馆的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。
- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于宾馆的利益。
- 3、前台业务知识的培训：主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。
- 4、语言方面：在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和宾馆带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来宾馆住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对xx旅游景点等有一定的掌握，还要我们对xxx多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名酒店前台收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

1、认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账款目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

2、坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

3、做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如

归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

4、不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

5、坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为了附和客人而违背原则。

6、增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向

自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。

2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

宾馆客房员工年终总结篇八

在x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：

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。

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東西不全，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。

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。

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xx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20xx年能做的更好！