

# 2023年酒店年终成本总结 酒店保安年终工作总结(优秀5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 酒店年终成本总结篇一

今年，在酒店领导的正确管理下，作为酒店的一名保安部人员，以本人所看管的酒店区域和物品安全防范为己任，认真做好每一项工作。为在以后的工作中做得更好，现就20\_\_年在酒店的年终工作总结如下：

### 一、服从上级领导

作为酒店的一名保安人员，服从领导、顾全大局，坚守岗位，认真对待自己所做的工作。

### 二、遵章守纪，注重礼貌礼节

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并以实际行动，严格遵守酒店的劳动纪律。

### 三、正确树立服务意识

目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰。因此，作为保安员我能够正确对待，树立严谨、认真的服务意识，为酒店的安全防范尽己之责，将本职工作做好。

#### 四、不断学习进取，提高业务水平

要想做好保安工作，必须了解掌握保安工作的职责、要求和工作内容。对于上岗不久的我来说，在这些方面还比较欠缺，为了做好保安工作，我一是通过书籍学习保安工作应有的工作内容和要求；二是向有工作经验和知晓保安工作的同志们学习，力争将工作做得更好；三是认真按照领导的要求去做，认真履行职责。通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

#### 五、注重实效，提高安全意识

在工作之余，部门还给我们进行了保安员岗位职责、消防安全专业知识的培训与掌握，做到熟练的运用到工作中去，让我们在实践中掌握灭火器的使用方法、疏散逃生自救的方法，怎么报火警和报火警时应注意的事项。在应对突发事件的处理方面，做到把事态大化小，不给酒店带来负面影响。

本人工作中还存在不少不足之处，如沟通、协调能力还有所欠缺、执行力还有待加强等。在以后的工作中，我将继续遵从酒店领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力确保所管辖区域内的财产、物品平安。同时，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责、加强巡逻，为自己所防范区域的安全而继续努力工作。

## 酒店年终成本总结篇二

总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面是本站小编为您精心整理的酒店前台年终工作总结模板。

#### 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计划：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技能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0.1/张，钥匙袋0.1/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方案如：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。

在总经理的正确指导下，在各部门的团结协作、精诚配合下，酒店今年又迎来一个新的创新年，不管是在社会效应还是经济效应上都取得了可人的成绩。

根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报。

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，全力配合好经理日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，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、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属服务员的仪容仪表、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、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。
- 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，前面还有很多的東西要等着我学习。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，在今后的工作中要再接再厉。

20xx年以来，我主要从事xx酒店前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

## 一、加强业务学习，不断提高服务水平

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。

## 二、恪尽职守，认真做好本职工作

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。

一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

二是坚持热情周到服务，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。

三是做到微笑服务，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，仍能笑脸相迎。

四是不随意对客人承诺。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。

五是坚持原则，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，但绝不附和客人而违背原则。

六是增强缺位补位意识，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。

### 三、工作作风方面

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。

自学校毕业来就肥死你工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年上半年工作总结□

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的

惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步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。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，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，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

自学校毕业来xx酒店工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我xx年的工作总结：



首先，保持良好的形象。

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步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。

最后也是最重要的，微笑服务。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。

面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定

要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，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，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。

### 酒店年终成本总结篇三

我很荣幸成为\_\_大酒店大家庭的一员，成为保安部的一员，感谢酒店领导给我的这次机会。因为有领导的关心和同事的照顾，我很庆幸我能拥有这一份工作，经过一年的磨练，我学到了很多在学校学不到的东西。使我成熟了很多，也懂事了。不再是一个做事毛毛愣愣的孩子。忙碌的20\_\_过去了，酒店的前景越来越好，各项措施也越来越完善，员工的福利更是越来越好。我们也在部门正确领导、各部门的积极配合下完成了酒店布置的各项艰巨的任务。

保安是一项特殊的、并具有很大的危险性而且非常荣耀的工作，作为一名保安人员有责任保护酒店的财产安全，旅客和酒店人员的生命财产安全。保安员的任重道远，我们不是在为家人工作，更不是为老板工作，我们是为了我们自己工作。所以我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。做好自己的本职工作，完好的完成领导交给我每项任务，做到让领导放心。

在工作之余，部门还给我们进行了保安员的体能训练，队列

的训练。各岗位职责，消防安全专业知识的培训。酒店也组织了几次的消防演练，让我们在实践中掌握灭火器的使用方法、疏散逃生自救的方法，怎么报火警和报火警时应注意的事项。

回想自己20\_\_年的工作，有很多地方做的不好：

1、员工通道：没有按照员工通道的岗位职责去做，对员工外出物品的检查不是很到位，（有时查有时候不查）。对外来人员控制的比较松懈，有时来访人员没有经打电话确认就放行。

2、前广场：在岗值班懒懒散散，不能及时的引导来店客人把车停到车位上。车辆记录做的也不是很及时，不能及时了解来店客人车辆状况。

3、巡逻岗：经常为了填表或者打点而偷懒，不仔细检查楼内的消防设施、安全标志、安全出口和消防通道，不能及时的发现楼内的安全隐患。

4、夜班睡岗：上夜班有时候白天不注意休息，到晚上不能清醒的值班，上班迷迷糊糊，严重影响了部门的秩序。因为这事也挨过处罚。

5、消防、安全的专业知识掌握不够好，经常培训的东西不能熟悉的掌握和应用。

6、突发事件的处理也不是很得当，不能按突发事件的处理方案来解决事情，把事态搞大，也给酒店带来过麻烦。

针对以上工作中的不足我以后会坚决服从领导、认真领会执行酒店的经管理策略和工作，指示精神，并贯彻落实到岗位。

掌握并认真旅行的各岗位的职责，熟悉自己岗位的环境，物品的情况，熟悉安全出口的位置和消防器材的摆放位置，坚持

“预防为主、防消结合”的消防方针，严格执行防火制度，积极参加消防活动，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保安全。牢记内部报警电话和酒店消防中心的电话。发生火灾时听从指挥员的统一指挥。加强自身的体能素质，坚持不怕苦不怕累的精神，保质保量的完成领导交给的每一项任务。加强自己的值班力度，每天都能精神饱满的去上班，高高兴兴的下班。

酒店保安年终工作总结模板

## 酒店年终成本总结篇四

为了进一步提高专业知识和实践能力，笔者参加了南通市海缘宾馆为期\_\_个月的实习。本文对南通海缘宾馆的外部行业环境、竞争情况、以及海缘宾馆自身的现状进行了详细的介绍。同时，也阐述了本次实习的目的、工作岗位和工作内容。在回顾本次实习经历的基础上，对自己在实习过程中的收获和心得做了总结；并海缘宾馆的发展潜力和目前取得的成绩进行了肯定，同时，也发现了其存在的不足，对其人员服务意识提升、品牌建设、核心竞争力等方面提出了相应的建议。

关键词南通海缘宾馆行业竞争会计工作会计实务

### 第1章公司和行业介绍

#### 1.1南通宾馆服务业发展现状简介

江浙沪地区的宾馆分布最密集，目前已约占全国的半壁江山，其中江苏的数量又占了华东的三分之一强，是国内宾馆发展速度仅次于上海的地区。江苏目前正在经历宾馆快速增长的黄金期，其中绝大部分是近两年新开业的。从区域分布来看，现有的宾馆分布在省内经济实力较强、旅游市场活跃的南京、苏州、无锡、南通、常州和扬州6市。

其中，南通市拥有宾馆108家，比较具有代表性的主要包括南通新有斐大酒店、南通鹏欣国宾花园大酒店、南通佳利秀水商务宾馆、南通三德大酒店、中天黄海大酒店、南通希尔顿国际大酒店等，占江苏省总数的6.82%。

## 1.2南通海缘商务宾馆简介

### 1.2.1南通海缘商务宾馆发展历程

海缘商务宾馆始建于20\_\_年，九月份正式对外营业。位于南通市青年路。共有客房总数57间(套)，标准间面积28.8平方米。虽然海缘宾馆创建年限较短，但是在南通市已经拥有较高的声誉。无论从硬件设施还是从人员服务方面，都得到了客户很好的评价。近期宾馆从六个方面对顾客进行满意度调查，包括宾馆特色、服务、设施、地理位置、安全、清洁程度，顾客从这六方面对酒店进行综合评价，综合满意度高达95%。从\_\_上、携程网等旅游网上可以看到顾客对海缘商务宾馆的好评，如“地理位置非常不错，到市中心去火车站都很方便，服务很好”，“房间很干净，位置比较好找，交通也方便!”。

海缘商务宾馆坚持以高质量的服务作为营业宗旨，不断将优秀经济型宾馆有益经验与海缘商务宾馆的实际进行有效的结合与发挥，使海缘商务宾馆按照服务标识一致、管理标准规范、营销策略超前、操作系统便捷，为客人提供标准化、专业化的服务，以保障运营质量，提升品牌形象。

### 1.2.2南通海缘商务宾馆组织与人员结构

属一个部门，每个部门人数不多，其中最主要的部门为客房部，拥有领班、高级员工和普通员工。由于前台接待只有两名员工，一起归入了客房部。

### 1.2.3南通海缘商务宾馆会计部人员结构

南通海缘商务宾馆由于规模较小，会计业务量也相对较少，因此财务部只有两名员工，一位为财务主管，另一位为出纳。

## 第2章会计工作实习详述

时光飞逝，岁月如梭。入学的场景依旧还在脑海中清晰如昨日，而三年的时间却已经从指缝中悄然流逝。象牙塔的生活，随着毕业的临近而接近尾声，然而会计是一门实践性很强的学科，虽然经过了三年的专业学习，但对于自己能否适应企业对会计岗位的多样化需求，内心依然感到忐忑。对与在课本上学习的理论知识，自己能否合理的运用于企业会计实务，也依然心存疑虑。为了进一步巩固理论知识，另一方面也是为检验自己三年来的所学，将理论与实践有机地结合起来，本人于\_\_年\_\_—\_\_月在南通海缘宾馆财务部进行了\_\_个月的专业实习。

这份实习机会，得来不易。因为，由于近年来金融危机的影响，特别是在南通市，无论是旅游还是对外贸易，都有所减缩。各种生产加工企业订单量下降，外贸往来减少；而旅游本身并不是南通的主业，近年来更是缩减，因为而，不论是对生产加工企业，还是服务业都产生了比较明显的负面效应。多数企业由于业务减少，纷纷裁员，实习职务少之又少。我所在的实习单位——南通海缘宾馆，在这场危机下，与其他的宾馆相比，不仅维持住了基本的业务量，还比往年有所增长，这也是我选择其作为我实习单位的一个最主要的方面。当递交出我的第一份职位申请书时，由于不知道企业的会计实务状况如何，也不知道自己能否为这一企业的发展出力，我的内心也感觉到些许紧张。然而，我坚信自己的学习能力和专业素养，我的自信和能力让宾馆的面试官感到很满意，我也因此而获得了第一份难得的实习机会。

### 2.1 实习目的

通过在南通海缘宾馆的会计实习工作，了解该宾馆的整体运

作，以及宾馆服务业的会计操作实务。熟悉宾馆会计工作的程序和内容，将理论运用与实际，一方面检验自己的专业知识水平，另一方面提高自己的实践能力。为以后成为专业的会计从业人员打好实践基础。

## 2.2 实习岗位与工作内容

会计专业是一门应用性很强的学科，其工作需要扎实的会计专业理论基础，同时有需要较强的实践经验。因此，作为刚刚参加的会计实习生，进入企业之初，企业并不放心将重要的工作事项交给我。因此，实习期间，我的岗位虽为会计实习岗位，但工作内容相对比较广泛，特别是在刚进入海缘宾馆之初，工作内容常常不仅涉及到初等的会计日常业务处理，也涉及到宾馆的对外服务。

但从总体上来说，实习期间，我主要的任务就是学习，学习会计日常业务处理、银行及税务相关工作处理。海缘宾馆由于规模较小，财务部仅两位员工，会计工作主要有材料会计、成本会计、总账会计、税务会计以及出纳。

(1) 协助会计工作人员处理一般性的日常会计业务，主要利用用友财务软件进行会计处

理；在税务处理工作方面，利用税务局相关软件进行纳税管理。

(2) 协助会计工作人员处理与核对日常经济业务，主要利用用友财务软件，针对实际发生经济业务性质进行会计处理，编制会计凭证，进行审核记账等。

(3) 协助进行成本及费用的核算。在实习过程中，对于进行成本核算的原始凭证主要是宾馆入住统计表、日用品采购单等。

(4) 协助进行税务处理。税务会计主要包括税务的申报(包括增值税、所得税、房产税、车船使用税、印花税等)以及办理

公司税务的缴纳、核对、复核，办理税务登记及变更事项，编制相关税务报表以及相关分析报告，申请开具红字发票，办理相关免税业务等。

(5)协助日常现金收付业务，编制现金及银行存款日记账等，开具收款收据以及票据的办理。

## 2.3 实习经历与心得总结

### 2.3.1 实习经过

\_\_年\_\_月\_\_日，我通过自己的努力和不懈坚持，在面试中我的表现得很好，表达流利自如，一一陈述了我的学校，班机，专业名称，实习目的以及在校期间取得过的一些成绩，所以当我与总经理面对面进行二次面试时，我一点也没有紧张，相反，我相信我的谦虚与诚恳的态度一定能给总经理留下不错的印象。最终得到南通海缘宾馆的认可，成为海缘宾馆的一名会计实习人员，开始了我为期\_\_个月的实习。踏进这家具有发展潜力的宾馆时，我坚定的对自己说，在实习期间，我通过努力的学习，一定能够将自己的理论和实践水平提高到更高的层次。

## 酒店年终成本总结篇五

20\_\_年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的20\_\_年。

一、秉持务实的态度，钻研理论学习，不断提高自己



## 1、态度决定一切

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

## 2注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

## 3立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力

沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

## 二、提高客房综合质量，营造优质温馨的人居环境

### 1、务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房

(1)加强员工意识教育，明确自身责任。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，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

(2)切实加强检查的力度。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。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

## 2. 树立品牌服务意识，提高综合服务水平

在部门领导下，客房各项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。始终坚持部

门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

## 三、加强员工培训，规范工作流程

## 四、落实“人性化”的管理，真正做好员工的“贴心人”

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

## 五、20\_\_年工作中的不足及20\_\_年展望

### 1、20\_\_年工作中的不足：

(1)涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细；

(2)员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效；

(3)员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。

### 2、展望20\_\_年：

20\_\_年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信\_酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！