

小学数学老师年度考核个人工作总结(大全5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店领班个人总结及工作计划篇一

前厅部作为酒店的一线部门，承担着营销和服务两大重任。20xx年在总经理的大力领导和支持下，在各部门的配合下，在部门员工的共同努力下，前厅部以销售、服务为主，从重视培训、日常学习、强化业务水平、降低经营成本、关心员工思想动态、提升员工工作环境等方面着手开展了工作，较好的完成了20xx年经营任务，各项工作也取得了显人的成绩，现就20xx年的工作做如下总结：

一、经营情况

1、客房整体经营

在总经理的正确领导下，20xx年共接待国内宾客 人/次，出租客房 间，其中接待团队 个，会次 个，大型国内、国际赛事3个，接待国家各级部委、省市vip接待数 次，8月日我酒店有幸接待了中共、中央政治局委员、。第x届、xx届全国政协主席，为我酒店取得了良好的社会效应。7月8日出租客房194间，出租率137.6%，当日客房营业收入更是突破10万元大关。

2、自入散客、高价房销售

为充分发挥前厅部客房销售的作用，今年酒店为前厅部制定

了较好的政策，给予前厅部自入散客、高价房销售奖励。为调动员工积极性、发挥员工销售潜能部门对销售业绩进行了多销售多得的分配方案，大大提高了员工销售意识。部门定期组织客房销售培训，针对不同日期、不同时段、不同季节、不同客人针对客人的需求给员工寻找销售点，大大增加员工销售成功率。

20xx年前厅部自入散客销售 间/夜，占客房总出租的%。高价房销售差额元，占客房总收入的%。

3、网络订房

年初部门和网、网、网签定开通了ebooking网上操作系统，大大增加了网络订房的方便性和时效性，提高了网络订房的订房率。通过ebooking网上订房系统，可以反馈出客人对酒店的知名度、忠诚度、满意度，对于网络订房客人的评论在ebooking上得以最快的回复。今年来部门安排专人负责网络订房，对网络订房房控的控制保证了时效性、预定的操作和确认上保证了准确性；对网络订房日审、夜审、月末对帐、佣金回返方面都得到了网络公司的好评，从而在同星级酒店中网络公司加大了对我酒店客房的力荐力度□20xx年网络订房销售客房间，总额元，占客房总出租的%。

4、大堂吧销售

今年大堂吧在不影响整体经营氛围的情况下增加了土特产销售，大大提高了大堂吧收入。

二、管理工作

1、修正了部门运行机制，让管理有制度可管、让员工有制度可服务

今年在酒店的统一布置下重新修正了部门运行机制，统一了

各岗位工作流程、岗位职责、组织机构图和部门管理制度，为培训、检查、监督、考核确立了依据，统一了部门管理、服务标准、规范了员工服务流程、使前厅部各种服务更加流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化。

2、科学合理排房、严把预订关、保证客房出租率

为保证客房出租率，科学合理的安排房间，客房预订由经理亲自把关调控，在预订紧张无营销人员想要的房型时经理和其它人员调控，尽量让各个单位预订都能接进来。其次就是加大预订的跟催力度，对预订10间房以上的预订分别进行三天前、一天前跟进；对当日预订每班次至少跟进一次；对网络订房和散客预订实行担保预订；再次就是宾客入住时确定好具体的离店时间。

3、加大管理人员的现场管理与督导

为了保证对客服务的质量和做好现场培训，部门要求关键时刻、关键岗位大堂副理、领班要在现场，要在服务和客人出现投诉时第一时间对工作进行督导和协调，落实各岗位管理人员的管理职能，并且做好员工现场培训，从而提高员工对客服务的技能和服务质量。

4、及时准确上报内外宾资料，得到了市、区局的一致好评

今年我酒店共上传内宾资料人，外宾资料2651人。外宾资料的上传，需要较广的知识面且输入项目多难度大，年初市局针对外宾资料上传召开了专题会议，一年来我酒店按市局的要求，及时准确的上传内外宾资料，在星级酒店接待中及时率和上传率达到了最高，多次得到市、区局的好评。尤其在7月7日接待的环自行车赛我酒店共上传外宾信息217人，无一漏传和错传得到出入境管理科的高度好评，为了保证信息输入的及时率和准确率，部门当日安排两人输入，并且当日加班至凌晨两点。

5、总台操作系统进行了升级、简化了工作程序

今年四月酒店对总台操作系统进行了更换，大大简化了工作程序，提高了工作效率。以往收银员的帐务每日都需要填写手工明细报表，每班次需要花费1小时左右的时间填写，系统升级后手工明细可以打印出来，大大节约了时间；再次系统升级后总台增加了身份扫描系统，减少了员工手工输入，同时也确保了身份证信息输入的准确性。

6、更换了办公用品、优化了员工、生活工作环境

为了给员工创造更加美好、舒适的工作、生活环境。部门年初首先更换了各岗位办公用品，各类文件夹上张贴了醒目的提示标签，让各类单据存放有序，工作台面整洁美观。其次制作了总台内饰台面，增加了员工高度，并在台面上铺设了地毯。再次就是粉刷了员工休息室；制作了员工生活角张贴了员工照片和个人名言；为员工统一购买了保温杯；更换了休息室的桌椅。

7、做好员工思想工作，了解员工思想动态，员工队伍较稳定

为了调动员工工作热情，真正发挥员工工作潜能，部门从多方下手，首先对每位员工一视同仁，做到公平、公正、奖罚分明，其次多了解员工生活，无论从部门经理还是到大堂副理，都能切实的为员工解决困难。遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。再次为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常组织一些团队活动(野炊、到员工家里聚餐、部门聚餐)让员工感受到团队的温暖。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事方面必须起到表率作用，遇到困难必须与员工冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

8、规范操作流程、加强遗留帐务的跟进，减轻了员工的心理

压力

以往我部门员工都不愿意学习收银业务，大家共有的意识到收银组就是赔钱的。为了彻底根治此问题，部门从多处下手，首先规范了操作流程，日常工作中让员工严格按操作流程操作。其次就是加强员工业务知识、业务能力的培训，多次开展业务知识、现金、信用卡知识培训。再次就是因员工失误导致漏结、错结的帐务部门加强跟进解决力度，五月份我部门员工因疏忽大意将一笔八百多元的帐务漏收，当时客人是散客，未留联系方式，只有一个身份证信息和客人发票。此事上报经理后，经理通过客人开据的发票单位联系到客人将此笔帐务追回。还有几次多找客人现金、少刷卡、少挂帐都在管理人员的更进下将帐务要回。

9、薪酬制度的灵活性，促进了员工的工作积极性

薪酬制度的灵活性大大提高了员工的销售积极性，员工销售积极性高涨，自我学习能力加强，相互间赶拼学习，服务态度也有了好转。客房销售过程中员工在不违反酒店政策的情况下根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，今年在出租率和往年持平的情况下，客房营业收入有了大幅度提高。

10、时常敲响安全警钟、安全工作常抓不懈

不管是在消防、现金、行李物品安全方面部门都时时强调、定期培训、经常检查，在全年接待中突破零事故。

11、工作效率有了质的提升

总台办理入住和退房一直是制约部门发展的一个难点，从去年年底开始部门就着手解决此问题，首先是花了多次时间召开了寻找制约前厅工作效率低下的原因。其次就是对原因进行了分类，对于简单问题进行了现场落实，对于难点问题分批逐次逐一进行解决。再次通过部门的共同努力，今年工作效

率得到了质的提升。

12、完善培训材料

为了弥补师带徒经验培训模式弊端，为了完善新员工培训，部门年初安排各班组长对各班组具体业务操作流程进行了书写并整理成册。这样既规范了操作流程又避免了老员工离失后业务知识的流失。

三、服务工作

1、规范各岗位服务流程

今年部门按照星评评定占分项，对各岗位服务流程制定了“服务小技巧“，规范了服务的流程，使部门服务水平更加标准化和规范化。

2、增加了行李生替岗、热毛巾递送服务

行李生工作业务范围广，人员少，不能保证在上班期间大厅不离人，为了确保大厅的服务质量，部门增加了行李生替岗，既能做好行李生辅助工作、大厅的茶水服务，又能减轻总台的工作压力。

总台在办理入住手续时为客人递送热毛巾得到了多数客人的认可，多次听到客人说“这才是真正意义上的细节服务(星级服务)”。

3、充分发挥行李生散客行李作用

我部门行李生在团队行李运送过程中一直发挥着较好的作用，但在散客行李运送过程中一直处于空缺，今年为了做好散客行李服务部门先是对行李生的工作职责进行了重新划分，再就是制定了行李生散客行李运送考核办法，最终将散客行李

做起来，并取得了可人的成绩，多次得到了宾客、网络订房客人的好评。

4、强化大堂副理职能

强化了大堂副理职能，充分发挥了大堂副理在酒店中的作用。大堂副理除做好宾客回访和投诉处理以外，通过向洗浴中上报vip客房房号、提前检查房间、提前落实客人的特殊要求减少了宾客投诉，通过客房抽查、早餐抽查、网络订房客人评论等手段，不断向酒店提出合理化建议，总结、分析、汇总宾客意见及建议，并将意见、建议下发至相关部门，由相关部门跟进解决，大大提高了宾客满意度，较好的履行了大堂副理职责。

5、预订兄弟房间，吸引回头客

旺季时当日到店的客人很难在星级酒店找到房间，为了争取更多的回头客，在房源紧张时部门每天提前在三星以上的酒店预订10间房，在有客人进入我酒店而我酒店没房时将客人介绍过去，这样既帮助了客人又让客人更加深刻的记住了我酒店。我酒店在住客人临时有事需要续住而我酒店无房时也可以解客人燃眉之急。

四、培训工作

我部门将培训工作作为日常工作的重点。培训形式也是多种多样有交接班案例学习培训、每周一的例会培训、班组间一对一的互助学习培训、聘请其它部门经理培训、部门内部优秀员工培训、现场培训。同时我部门培训，有培训有考核有奖励大大提高了员工的学习劲头。通过一年来的培训员工的业务知识、服务意识、综合能力有了很大的提高。

五、不足之处

1、服务质量有待提高

二、从总台到行李生、商务中心服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来迎声，客问答声，客走送声，做的不够到位。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

2、投诉的跟进、解决问题力度不够

对于宾客的投诉及意见、建议员工只是简单的告之责任，很少去了解和督促事件的结果，往往因怠慢客人而遭到投诉。在今后的工作中将执行首问责任制和问题回复制，加大对宾客投诉的关注和解决问题力度。

酒店领班个人总结及工作计划篇二

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作做一个简单的工作总结：

各项考核指标全面完成。

20__年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了90%。为酒店各部门进行消防安全培训达20多课时。真正起到了保驾护航的作用。

建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到8个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持安全第一，预防为主的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的

管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20__年一年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

酒店保安个人年终总结范文

酒店领班个人总结及工作计划篇三

时至今天, 来到丰大国际已经一年有余了。

依然记得那时初入丰大时的心情, 崭新的行业, 崭新的酒店。对于当时的我来说, 酒店是陌生的, 富丽堂皇的, 也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情, 带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。

因为其工作特性, 使我很快的融入并熟悉了新的环境, 在打消初来酒店不安心情的同时, 也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强, 勤俭. 正气. 博大’的精神和理念, 并让我受用终身!

当然, 亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门, 修行在个人’, 能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我, 而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“, 即将面临的则是“个人修行”!

于是, 错误不如人愿的来了…

2015年, 可以说整个上半年, 我都是在惶惶不可终日里度过。

出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那么简单。

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已。本站

有幸，天助自助者!

我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有抛弃我、放弃我、放下我，似乎总能窥透我在心灰意冷的时刻。是这个谈吐风趣、管理有方、爽朗直言的领导，带领着我们、打着‘快乐工作‘的旗号，也让我在自己的生命中又创新高!一群平日里嘻嘻哈哈的同事也并没有疏远我，依旧不离不弃、不耐其烦。

在经理和同事们的用心良苦下，我终于如醍醐灌顶得醒悟，改变得靠自己、心态和细节!

意识到了问题的所在，最重要的就是执行了。当然我只是笨，但不见得懒。经过一段时间的见贤思齐、数省吾身以后，效果也日渐明显。把每个人都当做是自己的镜子，弥补自身的不足!与之前同样的工作不但遭到了更快捷的方法，而且也极大的减少了出错率，同样的步骤和结果也不会因省一秒而又费三分的再去返工了。

自己也明白了当事情一出现后，首先最不应该做的就是纠结在是谁出犯的错误，而是分析问题的逻辑性、严重性，然后

马上处理。也知道工作就像‘扁鹊行医‘，不是怎样完美的处理问题，而是能杜绝此类问题的再次出现，将其扼杀在孳生病根的摇篮里！同样也不会因为明知道只是很小问题，而与顾客、与同事争执！从身心到工作，再至周围的一切都有了焕然一新的改变。不但重燃了我对工作的信心也提高了兴趣，同时也对生活更加充满了激情!!!

这一年的我，用我们秉承丰大国际八字箴言“顽强、勤俭、正气、博大“的精神理念来概括，一点也不为过！

顽强：纵然前行的路上道路坎坷、荆棘密布，我们也要相信、也要坚强得走过去，也许山重水复的尽头，便柳暗花明。不怕犯错只怕不改过，只要有打不死的精神，困难只是暂时的！

勤俭：‘笨鸟先飞‘谓之勤，声名显赫不忘本谓之俭，即使再充裕也不能浪费，不浪费时间、不浪费粮食！

正气：坚持正确的，不轻移、不亲佞，不能因为无理的、狐假虎威而丧失我们的道德底线和服务尺度，以正立身才能做大做强！

博大：不张狂、不傲慢，每个走进酒店的都是我们的客人，以高规格礼遇相待，对谏言、建议，诚实诚恳、虚心以受！

这一年，最火的汉字无疑是“微“，微意是小，是细节。巨细无遗、体贴入微的微人性、微服务、微管理，彻查周身，细致入微的微心态、微细节，蓄势待发、厚积薄发的四两微力量，以微卓著、以小博大，坚定自己的步伐、赢在当下！

这一年，我在丰大，这一年我们跟着生机盎然、英姿勃发的丰大国际见证了它在这块热土上从诞生逐渐走向成熟的点点滴滴，为其取得的成绩惊喜的同时，也更加的认清了自己！

这一年，我在丰大！

这一年，我把丰大国际当成了家！

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

酒店领班个人总结及工作计划篇四

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使**酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为**酒店总经理，向大家作20xx年的工作总结。

回顾20xx年的主要工作：

20xx年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1、一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方

式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2、两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，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，酒店全体员工，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。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，极大地提高了服务质量和水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

1、谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持续性发展□20xx年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。酒店总经理20xx年度工作总结。

2、加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起**酒店品牌。

3、三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：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；工程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，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人員的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，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，安排当天的工作。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，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是**酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度；更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。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，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误

及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然；将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐；酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”；执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店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，也影响着酒店整体的服务质量。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之20xx年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们酒店人可以自豪地说：是我们谱写了**酒店新的辉煌篇章。

酒店领班个人总结及工作计划篇五

不知不觉中20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。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，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。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，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。

第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。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。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。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。

第四，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为阳光365酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我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和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！