

酒店收银领班总结报告 酒店收银员个人总结报告(精选5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

酒店收银领班总结报告篇一

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。

面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！

酒店收银领班总结报告篇二

随着时间的流逝不禁令人缅怀以往在酒店收银员工作中的努力，虽然看似微不足道却能凭借着较好的工作态度感染他人以至于营造出良好的环境。然而随着转正契机的来临意味着自己需要改进以往的工作方式才能够更好地适应职场生活，毕竟身处于酒店之中应当思考如何做才能提升收银员工作的效率，因此我根据转正前的收银员工作情况进行了总结以便于更好地进行规划。

在收银工作中尽职尽责并处理好当前季度的营业额计算事务，尽管以往在实习期间的收银工作并没要求对酒店营业额进行计算却统计了每天的经营状况，毕竟即便是不同天数间的对比都能够从中了解到酒店工作是否存在着懈怠之处，更何况这类工作的完成涉及到酒店的管理自然需要更加用心对待才行，因此我在初期的收银工作中能够较好地协助老员工处理这类事务并进行学习，带到能够熟练处理营业额的计算以后再参与其中从而做好了相应的分析工作，虽然影响都酒店效

益的因素有很多却也要养成定期分析的习惯才有益于收银员工作能力的提升。

处理好收银工作的同时兼任前台接待从而回答客户关于酒店业务方面的问题，由于收银工作需要根据酒店业务进行下去自然需要加强这方面的知识，尽管大多数时候都能够通过咨询前台区域的同事进行了解却依旧无法弥补自身的缺陷，所以我利用工作之余的时间对酒店的主营业务以及相应的花销进行了详细的了解，除此之外也会利用收银工作之便从而学习前台方面的事务，至少对于职业发展而言应当对这方面事务有所了解才能够综合性地提升自身能力。

由于职场竞争压力较大的缘故导致自己十分珍惜在收银岗位的工作机会并投入了不少精力，毕竟当自己选择从事酒店收银工作以后就应当履行好相应的职责才能够获得领导的认可，无论是抱着混日子的态度还是消极工作都很容易辜负酒店领导的信任，也许努力过后不一定能够在酒店收银工作中获得认可却至少无愧于本心，可以说这次能够转正既包含着自己在酒店收银工作中的努力又蕴含着虚无缥缈的运气成分。

正因为自己在收银工作中还存在着许多值得学习的地方才不允许继续碌碌无为下去，既然能够获得酒店领导的认可并在收银工作中得以转正自然需要认真对待才行，而我在后续的酒店工作中也会履行好收银员的职责并积累更多的经验。

酒店收银领班总结报告篇三

紧张的20__年已经走到了尾声，回首一年来的工作历程，点点滴滴，一路波折，酒店项目在集团领导的带领下，整个建设团队辛勤工作，一步步的朝着目标进发。

一、过去三年多酒店建设历程的回顾

(一)、酒店项目建设背景

2009年自治区政府决定为新疆国际会展中心配套建设酒店，因资金不足，召集区内广汇集团、华凌集团、俊发集团参与投资建设。经政府研究最终确定酒店项目由俊发集团配建，并要求我司按照五星级酒店的品质建设，于20____年亚欧国际博览会前建成投入使用。我司董事长在接到此项任务后，立即与乌鲁木齐市城投公司协商成立新疆红光山大酒店有限责任公司，全面启动酒店的项目建设。根据政府相关部门推荐选定武汉设计院(国际会展中心设计单位)参与酒店的设计，并于2009年底，先后与新疆银都酒店管理公司、浙江开元酒店管理公司，就酒店的经营托管问题进行洽谈，最终董事长以前瞻战略眼光，决定引进国际知名酒店品牌公司运营红光山大酒店，为新疆及会展中心建设一座真正意义上的国际品牌的五星级酒店!经浙江绿城酒店管理公司联系，我司与凯悦酒店管理集团、希尔顿酒店管理公司等多家国际品牌的酒店管理公司进行了接洽。由于政府要求的完工日期很紧，为保证酒店能按期完成，酒店项目在未确定酒店管理公司、设计图纸未完成的情况下全速推进。

(二)、工程建设方面

一、二期主体和屋面工程并通过五方验收;人防三期完成了主体和室外四周的防水以及基坑回填工作。20____年完成了酒店样板间的验收、-1—11层大部分内外隔墙砌筑抹灰和80%地下室地面垫层，完成了酒店4-11层机电安装主系统施工和地下室部分机电设备管道的安装，外幕墙完成了90%以上的封闭工作。室外景观、锅炉房及外网工程完成了80%的工程量。

(三)、方案设计方面

我司与希尔顿酒店管理公司于20____年12月26日签订管理协议;武汉设计院于20____年1月底完成酒店项目主体设计;我司与上海派瑞迪公司于20____年4月10日签订景观顾问协议;我

司与美国hba新加坡设计团队于20____年4月28日签订室内设计顾问协议;我司与北京贝科公司于20____年7月05日签订机电顾问协议;我司与深圳厨源公司于20____年7月26日签订厨房洗衣机顾问协议;我司与上海绿克公司于20____年8月11日签订灯光顾问协议;我司与北京京金宝公司于20____年9月06日签订声学与影音顾问协议;我司与上海必维公司于20____年11月29日签订消防顾问协议;五星级酒店涉及多家设计单位、十家顾问公司。酒店系统多、专业性强、功能全、品质要求非常高,从20____年3月项目部五人团队开始介入酒店方案至今,酒店方案的对接人员从对酒店一无所知到深入配合,到目前为止-1-11各层平面已基本确定,各顾问与深化设计公司都已进入最后的设计收尾阶段,计划在2014年元月24日酒店项目的室内设计图纸全部完成。

二、20____年工作回顾

根据集团领导制定的20____年工作目标,在集团领导的大力支持下,整个项目团队经过一年的努力,完成了以下工作:

在集团领导的支持下,带领整个团队做好hba设计方案的对接工作,针对董事长对酒店的建设要求,组织项目部方案对接人员与酒管公司及hba进行沟通落实工作;督促武汉设计院于2月底前,按照hba设计师的设计方案,重新完成酒店的设计修改工作;与hba上海公司协调设计进程,督促hba设计师加快酒店的设计进程;3月初带队前往深圳组织hba设计师对样板间家具和灯具的实物审核工作,并最终协调各方尽快开展样板间的审核验收工作;3月22日组织了酒管公司□hba对酒店样板间的初次验收,并于6月25日完成样板间的整改工作,最终在7月6日组织样板间二次验收并通过;通过整个项目团队与各顾问公司特别是酒管公司□hba的各种方式对接,最终在12月13日完成所有设计方案的收口工作,设计进程得以最终快速推进,为明年的正常施工创造了条件。一年来经常组织安排项目部方案对接人员参与各种协调会和技术交流会,以确

保酒店按照五星级酒店的品质要求顺利进行。

(二) 施工现场的协调管理工作

(三)、招投标管理工作

五星级酒店品质高，为保证集团董事长对酒店质量的高品质要求，从酒店建设开工伊始，依靠团队力量对前来参与酒店建设的各潜在投标人及主要设备的投标人进行登记、考察、甄别梳理工作。通过大量的技术交流会、组织团队中的主要技术人员参观学习了解，并通过与酒店项目各顾问公司充分的沟通，确定了参与酒店项目的原则和标准—必须是近五年内参与过三个以上的国际品牌酒店项目的单位和产品方能入围酒店的投标工作。通过选定可靠的招标代理公司参与酒店的招标工作，建立酒店项目的招采制度，通过全员参与共同把关，平时工作中不断强调企业精神和个人责任的思想教育，尽可能控制并规避了业主的风险。在20____年5月—8月，为确保公司制定的今冬冬施的进度安排，组织项目部的全体人员分工协助，全面完成了相关设备的招标采购工作。通过在开标后的二轮甚至三轮有策略的谈判，在保证设备性能和品质的情况下，使得整个酒店设备的招标价格普遍低于市场价，为酒店项目建设节省了大量投资。

(四)、造价管理、进度款审批控制及合同洽商工作因酒店的建设进程一直处于三边工程的状态，20____年上半年，在成本部只有两人的情况下，组织相关人员，及时对收到的图纸进行核算，为集团领导提供资金控制的依据；在没有施工图纸而又需要与施工单位签定合同的情况下，及时给公司领导建议采用费率合同，会同项目部造价人员对取费的类别，记取的方式等逐项逐条把关，确保在今后的结算中尽可能的保证我方的利益。每月会同成本部相关人员、监理公司对各单位的进度报表进行审核，根据各单位现场施工进展情况，及时进行资金的调配工作。积极配合公司领导的工作，汇集团队力量完成酒店项目的合同审定工作。

(五)、协助集团领导做好红光山景区工程项目管理工作

(六)、负责华域龙湾项目的工程对接工作

(七)、负责协调管理吉木萨尔千佛洞景区工程建设项目

(八)、完成集团领导临时交办的其他工作等

三、酒店项目建设历程的经验和教训

首先非常感谢集团领导过去几年来对我及整个团队的信任和支持!回首三年多来，酒店建设走过的历程，有很多值得我们去总结反思的东西，希望这些问题能在今后的工作中真正引以为戒，确保酒店的建设能沿着正确的思路和方向前进!

(一)、项目定位不够清晰明确

酒店项目接手伊始，政府及整个项目团队对酒店的品质和要求不清晰，酒店建设团队未与政府做充分有效的沟通，因政府不切实际的工期目标冒进，致使酒店建设一直处于“三边工程”的恶性循环之中。

(二)、缺乏酒店建设的专业培训

整个酒店建设团队对高品质五星级酒店建设管理经验不足，导致酒店设计对接工作一直处于失控状态、工作流程不清，对酒店的建设标准不明，处处被酒店管理公司牵着走、被动挨打。同时因为对酒店的建设没有专门定期常态化培训、对酒店的建设流程不了解，造成对参与酒店建设设计及施工单位的工作量、工作范围估计不足，设计返工现象严重。

(三)、酒店项目配备人员不足

1、高品质五星级酒店涉及的专业多，功能全，品质高。设计阶段需要各专业与各个顾问公司综合配合协同作战。在酒店

建设实际处于“三边建设”、项目团队不懂方案设计对接流程的情况下，酒店项目方案对接人员配备严重不足，很大程度上制约了设计进程，方案对接人员任务过重压力过大，边摸索边学习，为保证现场施工，方案组每个人长期处于超负荷工作状态，即便这样，因为人手严重不足，无法做到及时调整并总结，盲目应对，这对于整个项目的设计进程产生严重影响。

2、由于人员不足，不能定岗定职，现场管理制度不够清晰明确。现场方案对接人员兼顾现场施工技术管理、招标、合同审查和进度审核等包括酒店外的多项工作；施工现场技术管理人员分工调整频繁，存在职责分工相互重叠、责任划分不清致使现场工作存在疏漏无人收口的情况。20____年是酒店进展最为关键的一年，酒店一期、二期、人防地下室、室外景观、锅炉房、外网等项目全面展开施工。虽然20____年酒店项目部人员得到了一些补充，人员由原来的一个工程部7个人增加为13人两个部门—成本部、工程部。但因未能有效及时的配备人员和现场管理疏漏致使整个现场管理相对较为混乱。

(四)、工程处于“三边状态”，致使参与建设的各方无法完全投入正常的设计、施工，工程建设处于时停时走的状态，增大了现场管理难度和各家的建设成本，各家均相互推诿，不敢承担责任，致使整个项目建设团队业主与监理公司、总包、分包间的矛盾众多，现场安全文明施工管理混乱，现场施工存在很多质量问题。

基于上述存在的种种隐患和问题，20____酒店项目部年未能完全实现年初制定的工作目标，集团领导果断决策，酒店项目的精装暂缓招标和施工，打破了酒店建设从开工伊始就一直延续困扰大家的“三边状态”，使整个项目得以修身养息并回到正常的工程建设程序中。相信通过20____年冬季集团领导对整个酒店建设团队的调整，在集团领导的正确带领下，2015年5月1日试营业的目标一定能够实现！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

酒店收银领班总结报告篇四

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

好的方面

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了_级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了常识、管理课程、安全常识、的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

五、注重言行，树立文明、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

存在问题

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

酒店收银领班总结报告篇五

作为一个刚毕业的_班学生，我没有太多的工作经验，很少的经验让我在刚来_的时候遇到麻烦，感到迷茫，但幸运的是，我活了下来!而且在这段时间里，我在这个岗位上学到了各种不可或缺的经验，让我从一个学生彻底变成了一个专业人士。虽然这种改变并不意味着我足够成熟，但我相信这是我成长的标志!为了纪念这段时间，我将总结一下这段时间的工作。错过的时候，也能知道自己做错了什么。我的出纳工作总结

如下：

第一，刚进餐厅

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及！虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上_的收银台时，领班-热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台——。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

二、工作进度

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，能够回答问题让客人满意！一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

三、摘要

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢？虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只

能思考为什么没有做好自己的工作。