

宾馆个人工作总结(实用7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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

宾馆个人工作总结篇一

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，

所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

宾馆个人工作总结篇二

20xx年x月x日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。

为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。

在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。

在xx董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。

有线电线设施完成xx%□

目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。

目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx%别墅装修；主楼装修完成xx%(包括水、电、地、墙、天花)；酒店外墙大理石完成xx%□

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。

在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。

在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。

目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达xxx万元。

三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

18年x月，酒店确立全体人员编制为xx人。

结合酒店特点搭建组织架构，制定人员工资标准体系。

目前亚洲海湾大酒店确立为总经理领导下的各部门相互分工合作的有机整体。

在人员的招聘上，为确保各项工作高效进行，节约控制人力成本，海湾大酒店采取分步有序，逐步到位的办法进行人员的招聘。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训□xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统

的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，xx大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。

全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。

全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。

完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。

根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。

为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。

目前已签协议单位有xx家，旅行社xx家。

以上为本人在18年度任俱乐部及xx大酒店总经理期间负责的各项工
作。

由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，
敬请公司领导批评指正。

宾馆个人工作总结篇三

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和
服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核
心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上
的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他
同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在
业务知识和技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让
客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工
作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以
做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作
岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实
在很简单，那就是对工作的态度不一样。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，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客
人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想
不到的效果。我以为，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。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常
的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主

动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

范文2:

尊敬的各位领导各位同事大家好:

宾馆个人工作总结(四)

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展.在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下:

1. 学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

2. 明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

3. 思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸.书籍.杂志的学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

4. 团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

5. 在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，

勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高以下几点：

1. 提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
2. 工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；
3. 提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；
4. 把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；
5. 精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

宾馆个人工作总结(五)

时光荏苒，随着xx年的来临，我们宾馆又迎来了播种大好年华，一展宏图的美好季节。在刚刚过去的一年中，我们在市委、市政府的正确领导下，认真学习邓理论、“三个代表”重要思想、党的xx大精神，以科学发展观武装头脑，宾馆领导班子带领员工团队，紧紧围绕“安全、经营、服务”三大主题，求真务实，开拓进取，以硬件建设为基础，以精细化服务为手段，科学管理，激励广大员工以饱满的工作热情投入到工作中，高标准、高质量地完成了各项接待任务，创造了较为理想的经济效益，得到了上级领导、社会各界的高度赞誉。值此辞旧迎新之际，有必要回顾过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短、奋发进取，在新一年里

努力再创佳绩。现在我把xx年的工作情况给大家作一下：

自九九年以来，宾馆经历了九年的风风雨雨，xx年是充满了竞争与挑战的一年，仅去年一年，就有四家宾馆相继晋升为三星或四星级饭店，客源竞争达到白热化，而我们宾馆目前面临着硬件设施老化，原材料涨价，流动资金缺乏，运营成本增大等诸多困难因素。但是通过我们大家开源节流，不畏艰难，共同努力，我们最终克服了目前的困难，排除了不利因素，员工服务质量、做事能力得到大幅度提高，为宾馆赢得了较高的顾客满意度和良好的社会口碑，创造了较好的经济效益。xx年全年共接待中外宾客4、1万人次，大小会议、社会团体240起，1-12月份宾馆营业收入达到929万元，其中，前厅客房实现营业收入404万元，全年出租率平均达到63、8%，比去年同期增长7、25%。餐饮营业收入525万元，毛利率43%，商务收入2万元，洗涤及其他收入近1万元，虽然距去年所预定的营业收入1000万元的目标尚有一定的差距，这里的原因是多方面的，是由于全市经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，客源相对减少，给酒店业带来了较大的冲击，但是在在大环境等诸多不利因素的情况下，能取得这样的成绩也是来之不易的。逆水行舟，不进则退，这些成绩的取得，是与我们全体员工兢兢业业、真抓实干、苦练内功，辛勤耕耘分不开的，也是我们不断提高员工素质，不断提升自我，超越自我，从而全面提高服务质量，狠抓管理落实的结果。因此去年以来，我们的工作重点主要转移到以下几个方面：

一、优化管理措施，培训提高素质

随着酒店业的发展进程，建设一个具有强大竞争力，充满生机活力的现代化星级旅游饭店是我们大家努力的方向，如何在我们优势的基础上，取其精髓，开拓创新，营造优秀的企业文化，创立独有的特色品牌，创造更高的经济效益是摆在我们面前的一道课题，如何去解决这道难题，打出一片我们自己的天空，还要靠我们严格管理，脚踏实地，提高全员素质，落实各项制度来实现。

去年以来，特别是针对星级宾馆经营中出现的新问题，新现象，首先，狠抓管理制度的完善和落实，对宾馆历年来出台的《管理制度》、《员工手册》、《质量管理条例》、《奖惩制度》、《服务操作规范》等规章制度重新进行逐一梳理，针对三星级宾馆各项管理制度及实际工作需要，对其进行了有针对性的完善，修改，量化工作指标，细化岗位职责，使其在执行操作上一目了然，责任明确，公正透明。经过实践的检验，对宾馆整体服务质量的提高，降本增效，起到了关键性的作用，员工的各项工作有章可循，有规可依，规章制度逐渐成为每位员工的行动指南；其次，在各部门工作信息及宾客满意度反馈的基础上，通过突出例会的指导性及其质量(范文大全整理)检查的严肃性，重点对工作失职、劳动违纪、安全违章进行严厉的追究和处理，以便及时调整经营工作中出现的问题，找差距，抓落实，减少投诉，营造真正的宾客之家。同时，各项具体措施的落实，在另一方面也推动和鼓舞了广大员工遵章守纪，加强自身学习，提高业务技能，在工作中实现自身价值的主动性和自觉性，极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，逐步形成了“计划、组织、落实、检查”四位一体的工作新局面；第三，一年来各部门根据经营总体要求，从实际出发，制定了比较全面细致的培训计划，每月、每季度有针对性的采取业务考核，操作比赛，观看操作光盘等方式，进行了全方位的再培训。另外，宾馆3月份组织部分管理人员和厨师到淄博、潍坊、东营、临沂学习交流，4月底派出一线管理人员到济宁参加管理知识培训。6月份组织工程、质检、客房管理人员到济南参加了建设节能绿色环保酒店培训班。通过走出去、请进来的方法，开阔了视野，老员工丰富了学习内容，弥补了存在的不足，起到了“传帮带”的作用，新员工学有所得，学以致用。培训合格率及上岗率达到100%，全员服务质量及工作效率得到了进一步的提高，收到了可喜的效果。

二、重视硬件建设，提升服务档次

xx年是宾馆软硬件服务上台阶的创新之年，为提高服务水平，

提升服务档次，宾馆在抓管理，抓落实的同时，始终把宾馆的设施设备的更新作为首要任务来抓，去年以来，在资金缺口比较大的情况下，多方筹措资金，先后投入几十万无继续加大对硬件设施的投入，对部分客房及餐厅宴会厅、厨房进行了改造装修，房间换装了高档地毯、家具及壁纸，餐厅宴会厅更换了餐桌、餐椅，添置了与其规格档次相匹配的系列餐具。另外，为加强安全保卫，保证为宾客提供一个安全舒适的住宿和就餐环境，宾馆投资6万元，在宾馆楼外围及内部各个楼层，安装了电视监控系统，并安排专人24小时值守，确保了宾客的人身及财产安全。为进一步节能降耗，降低成本，针对宾馆用电设备较多，电量消耗大的实际情况，积极联系有关部门，对宾馆供电系统采取了自动补偿改造，合理调节用电时段，有效地控制了能耗。另外，我们还更换了蒸汽交换机，对加热罐进行了维修，提高了蒸汽利用率及能效，取得了显著的效果，年节约开支6万余元。通过一系列的强有力的举措，随着硬件设施不断完善，宾馆面貌焕然一新，服务档次得到了大幅度的提升，为宾馆的可持续发展打下了坚实的基础。

三、树宾馆形象，创特色品牌

我们宾馆是我市重要的接待服务单位之一，作为一个具有优良传统的窗口单位，我们始终坚持能打硬仗、以情感人，以优质安全的服务树立宾馆形象，打造特有品牌，一年来，各部门团结协作，相互配合，共同努力，出色地完成了任务。

前厅营销部是宾馆的营业橱窗，它代表宾馆担负着“外交大使”、“问题的解决者”、“产品的推销员”三大使命，能够充分反映宾馆的整体服务水平。为使他们能以饱满的热情、娴熟的技能、耐心周到的服务迎接每一位宾客，针对前厅员工更换频繁，上岗时间不统一这一特性，从提高员工整体素质入手，定期培训、定期考核，在提高销售水平提高方面，采取了定期交流的推销方法，强化“能说会道”的语言能力，针对不同层次的客人采取不同的公关策略与个性化服务；实践

中，提倡在学中干、在干中学，在重大接待中“全面岗位练兵”。同时发(范文大全整理)现问题及时纠正，实时强调，严抓不懈，激励员工把客人的问题当作个人问题来对待。另外，与各有关部室之间加强工作联络和协调，最大限度地提高客房入住率。为降低消耗，根据天气变化灵活掌握喷泉、草坪灯、灯带的开关时间，室内空调和照明设备配合客房及时关闭，全年前厅客房区域水电费控制在27万元，在节能降耗方面取得了一定的成绩。营销工作，她们多方收集客源信息，协调与客户之间的关系及售后服务，接好每一笔订单，做好每一笔销售业务。九月初参加了往济南旅游交易会，会期发放了宣传资料300余份，取得了较好的促销宣传作用。在外欠帐回收方面，她们克服了种种困难，在宾馆领导支持下，全年共回收外欠款335万元，得到了同志们的好评。通过各种举措，无论从门童、总台、商务中心还是营销，都能融入到这个团结的团队中来，以“关心、爱心、细心、诚心、放心”为宾馆赢得了一批又一批的回头客。

客房部去年的工作主要在以下几个方面做足了文章：第一，抓住卫生质量不放松，高标准、严要求，坚持表格化规范化管理，注重计划卫生及设施设备的维护保养，严格执行月计划、周计划卫生要求，认真落实四级查房制度，遇到重大接待任务部门负责人采取现场走动管理，一手抓卫生，一手抓服务，注重营造温馨舒适的住房环境；第二，抓住礼貌问候服务不放松。让来宾能够享受家的感觉。注重管理人员素质的提高，以言传身教的方式督导员工一举一动，不管是何时何地，不管是对宾客，还是领导同事，让一句“您好”始终伴随您。同时要求员工换位思考，真正站在客人的角度去体谅客人的不便，以个性化服务满足客人的需求。这些做法不仅提高了客人的满意度，而且得到了常住的几位市级主要领导的表扬。第三，抓住节能降耗不放松，合理安排班次，减少加班欠休的出现，降低工资支出。加强棉织品及易耗品管理，降低损耗。及时关闭空调、照明、水管，减少浪费。第四，抓住安全不放松。增加日常巡查次数，强化员工防火防盗知识培训，将隐患消除在萌芽状态。通过这些行之有效的措施，

最大限度发挥出员工的潜能，使客房工作迈上一个新的高度。

餐饮部面对市场竞争、原材料涨价等不利因素，及时转变工作思路，在经营中巩固党政机关、协会团体客户，积极争取一些有实力的企业和个体消费群体，同时承接一些大型喜宴、寿宴，开业、升学宴请等以增加收入。为缓解现金周转压力，在原料价格居高不下的情况下，号召全员节支增效，首先严把进货关，通过市场考察，选用价廉物美的原料。同时，压缩办公费用，提高物品二次利用率，控制水、电、气消耗，从而保证了营业收入和毛利率不受影响。食品卫生是餐饮工作的命脉，餐饮部完善了采购、储存、消毒制度，专人负责，食品留样，杜绝了食品中毒事件。员工队伍建设方面，倡导管理人性化、温情化，培养忠诚员工，防止骨干流失，创造团结、信任、融洽的工作氛围，培养集体荣誉感。在员工培训中制定了详尽的培训计划，采取了操作演示、针对辅导、技能比武等方式，员工提高明显，涌现出了许多业务尖子。在全年，特别是两个黄金周、两会的服务中，餐饮部员工们充分发挥不怕苦，不怕累优良传统，以良好的形象及优质的菜面食出色地完成了各项任务。

工程部为了保证宾馆设施设备的正常运行，制订了详细的维修保养计划，指定专人定期保养，在日常大量的零修工作中保证做到出现问题随叫随到，同时为降低成本，对自来水、锅炉及用电器建立严格的管理档案，合理调节，节约了大量的支出，为宾馆创收付出了积极的努力。财务部按照财务制度要求，建立和完善了的财务监督检查及成本控制制度，进一步提高工作效率和工作质量，加强帐务管理，杜绝跑帐，漏帐，厉行节约，降低成本，(整理)严把质量关，价格关，各项支出严格审查，及时合理调整了各种税收的缴纳数额，为宾馆减轻了负担，为宾馆经营的良性循环起到了至关重要的作用。人事部，加强人力资源管理，合理调节人员流向，做好劳动人事档案及党务档案管理，及时进行工资核发及检查。去年以来根据工作实际，宾馆对质检部门的工作提出了新的要求，在宾馆领导重视及各部门的配合下，质检部通过

进一步的学习培训，加强了实践操作经验，采取了日常走动巡查，发现问题及时分析，并当天反馈信息，督促整改。根据《宾馆细微服务基本标准》、《质量管理办法》加大了对违章违纪的处理力度。通过努力，各项工作日趋完善。办公室在一年多的工作中，积极围绕宾馆的中心工作，与各部门积极协调配合，做好后勤服务工作。员工餐厅主动延长开餐时间，增加饭菜花色，确保员工吃好、吃饱，车辆维修保养及时，安全行车无事故，保证了宾馆各项业务的顺利进行。安全保卫工作扎实认真，兢兢业业，完善各项责任制，积极开展消防演练及知识培训，防患于未然。团总支积极开展了有益的文体活动，激发员工的工作积极性，为一线经营创收打好基础。综上所述，在同志们的共同努力下，宾馆的各项工作大踏步的向前发展。

四、加快两个文明建设，创建先进企业文化。

多年来，在经营发展过程中，宾馆领导班子始终把企业文化建设作为工作的重头戏来抓，在宾馆中广泛开展了争创文明单位、卫生、绿化先进单位、青年文明号、青年志愿者集体、服务明星等创建活动。引导广大员工爱所如家，恪守职业道德，崇尚家庭美德，建立文明健康的生活方式。在宾馆领导的关心下□xx年初，按照上级部署，宾馆召开了员工大会，成立了工会组织，并设立专职工会主席，员工的工作、生活问题及实际困难，通过工会得到了及时的解决。此外，每个员工生日都能收到总经理送上的一份生日祝福，员工福利在资金紧张的情况下也想尽千方百计按时发放。在社会治安综合治理方面，由于加强了员工法制教育，稳定思想，打防结合，多年来宾馆未发生一起治安违法乱纪事件。计生方面，设有专人负责，按照“控制人口数量，提高人口质量”的总体要求，加强计划生育管理，各项指标完成率达到100%，连年被上级评为计划生育先进单位。双拥工作方面，去年7月31日联合市双拥办在宾馆召开了”庆八一暨建军80周年拥军座谈会，市委、市政府领导、驻军首长对我们的工作给予了高度评价。另外，宾馆为了创建先进的企业文化，不断提高宾馆员工文

化品位和文明程度，积极支持并引导群团组织组织开展各项活动，针对宾馆青年员工较多的特点，不失时机地开展了多项有益的活动，使他们不断受到教育熏陶，得到锻炼。例如：参加了机关党工委组织的“庆祝七一文艺演出”，“干部职工趣味运动会”。组织党团员到九龙山参加全市植树活动，组织员工参加全市首届旅游饭店技能大赛，并获得了宴会摆台第一名的佳绩。适时开展了“建设绿色节能宾馆”活动，使节能降耗深入人心。为强健职工体魄，十一月份举办了一年一度的职工运动会，在宾馆掀起了全员健身热潮。此外，宾馆还举行了为贫困地区送温暖活动，员工们踊跃参加，共捐赠棉衣140余件。通过举办这样一些活动，活跃了员工业余文化生活，激发了员工工作热情和工作干劲，确保了宾馆的经营创收。xx年宾馆保持了省级卫生先进单位的荣誉，获得了“服务业发展先进单位”、“十佳餐饮企业”、“劳动保障工作先进集体”、“绿化先进单位”、“红旗团总支”等多项荣誉称号。个人方面，客房部，获得了“劳动模范”光荣称号。员工的辛勤付出、优质服务也换来了社会各界的高度赞誉，全年各部门共收到表扬信件100余封，涌现出了许多，善于钻研、忘我工作、拾金不昧的好人好事及服务典范。（加三个事例）这些事例在我们宾馆不胜枚举，这只是我们员工的一个缩影，在这里我就不一一列举了，正是我们这些默默无闻，甘于奉献的员工，以自己的实际行动为宾馆争光添彩，他们是大家的学习榜样。值此xx年新春来临之际，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！

回顾一年的工作，虽然取得了可喜的成绩，但是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。xx年是年，孔子故里孕育着无限商机，把握好游客大量增加这一大好机遇，打好经济效益翻身仗，我们的工作任务首先就是要根据创建优秀星级宾馆的要求，把全面提高总体服务水平作为重中之重来抓，在自身培训，特别是在业务技能、操作技能、仪容仪表等方面要有新的跨越式提高。其次，强化管理，明确职责，保证经

济效益的稳步发展。新的一年，我们要善于发现管理中的薄弱环节，经验，明确职责，以点带面，搞活全局，充分发挥员工的积极能动作用，彻底改变工作被动、停止不前的陋习，各负其责，按部就班的完成各项任务。第三，管理人员素质的提高是完成各项工作的首要前提。作为一个三星级宾馆，核心人员素质的提高是宾馆发展的前提，我们今年要采取强有力的措施，加强服务规范化程序化的培训，特别是要加强管理人员自身业务知识的学习，通过相互学习交流，共同探讨来改变对管理模糊不清的认识，改变想当然的一些做法，从而逐步带动部门员工素质的整体提高。第四□xx年今我们计划完成销售收入1000万元，其中前厅客房400万元，餐饮收入600万元，在完成这一目标的基础上继续加大硬件建设，完善软件服务。同志们，新的一年，我们应该发挥“更快、更高、更强”的精神，在工作中脚踏实地，扎扎实实，从自身做起，从点滴做起，抛掉包袱，轻装上阵，以更加出色的成绩来回报广大宾客的厚爱，以温馨细致、周到儒雅的服务，来诠释宾馆的特色品牌，我们相信，新的一年在市委、市政府的正确领导下，全体员工抓住机遇，团结一心，奋勇争先，在火热的工作中充分体现自我价值，创造出更加辉煌的业绩，为宾馆的发展做出更大的贡献。最后，预祝大家新春愉快，身体健康，工作顺利，阖家幸福！

谢谢大家！

宾馆个人工作总结篇四

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的二零零四年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报如下：

一、20xx年度客房完成的营业总额是x万，月均完成x万，客房的出租率为x□各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

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、酒店于x月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于x月xx号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把xx部划分由客房部管理，对xx人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。

本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

宾馆个人工作总结篇五

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之

际，回首来时的路，在来到我们x宾馆的差不多一年里，作为一名前台员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示宾馆的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们宾馆的第一步，是对宾馆的第一印象，是宾馆的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了宾馆的形象。同时，宾馆对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照宾馆的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护宾馆的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人

来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休息时间，如果宾馆有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆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基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

宾馆个人工作总结篇六

一年过去了，回顾自己的工作，在宾馆以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了一定的成绩和收获。也还存在一些不足之处。现对今年工作进行总结。

不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是宾馆整体组织

结构中的一部分，都是为了宾馆的总体目标而努力。对前台工作，应该是“宾馆的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触宾馆的第一步，是对宾馆的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了宾馆的形象。同时，宾馆对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，积极开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不知道如何处理。同时认真学习同事的做事方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的'灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理能力。

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。虽然宾馆外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

了解宾馆的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为宾馆作宣传。做好宾馆部门和客户沟通的桥梁。

聊天的话题不多，每次跟同事在一起的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持前台部多年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也希望宾馆会越来越好！

宾馆个人工作总结篇七

20xx年在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的.具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地展开接待工作，得到了多数客人和同事和各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面获得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，以下是我对这一年来的。工作情况进行的总结：

宾馆行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优良舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的重要环节，也代表着宾馆的第一印象。前台服务职员必须高度熟悉工作的重要性，始终牢记宾客至上，服务第一和让客人完全满意的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦恭地接待各方来客。只有从思想上不断进步对前台工作的重要性熟悉，才能做好前台工作，只有立足本职工作，重视每一个服务环节，才能保证各项工作的有序健康展开。

一年来，本人对待工作勤奋扎实，严格依照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动展开各

项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热忱，友善微笑，对提出题目和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极调和和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善xx□妥善处理好个人生活上的各种题目。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在宾馆管理、法律、会计等方面的进行了系统深进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的宾馆行业。

固然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。