

# 养生馆工作总结及计划 旅馆年度工作总结 (实用9篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 养生馆工作总结及计划篇一

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。现将二零一一年的'工作规划向大家作个简要汇报。

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。

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。

## 养生馆工作总结及计划篇二

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。现将二零一一年的工作规划向大家作个简要汇报。

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。

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。

## 养生馆工作总结及计划篇三

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\_宾馆的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，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5个月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5个月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：

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

前台是宾馆的第一印象，是宾馆的门面。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，交接班时的交接工作等。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，使我对以前学过得到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！

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，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！

## 养生馆工作总结及计划篇四

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s□安全□safe□□服务□service□□帐务处理□settleaccount□和销售□sale□□

安全□safe□的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和

护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于他们的努力xx年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济罪犯。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在xx年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务[service]是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在今后的工作中避免犯类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理[settleaccount]的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结xx年帐务问题，主要可以概括为以下几点：

销售[sale]虽然不是总台工作的主体内容，但作为饭店的每一份子都无法推脱销售的责任。总台自七月份起下半年总共walk-in销售房间xx间，销售额xx元；前台二次推销房间共xx间，差价总额xx元。平均每月总台员工为饭店增收达xx元。并且无论是在饭店的月饼销售还是圣诞晚宴销售工作中，前厅部都超额完成了饭店给部门的指标。尽管从数据上看来这已经是一份不错的答卷，但在来年前厅部总台班组还会继续发挥前台销售的优势；培训销售工作中的技巧；凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务[x]xx年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了xx车队[x]xx巴士两家汽车租赁公司并在后来的.合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。在者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。在即将到来的xx年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

自从8月份，商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务，所以如何用人成为了一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年里，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些文秘的工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔，工作中还要兼顾安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在xx年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软



件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的xx年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

## 养生馆工作总结及计划篇五

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。宾馆的前台是宾馆的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为宾馆创造价值。

文档为doc格式

## 养生馆工作总结及计划篇六

三个月的实习转眼就要过去了。于20xx年x月入xx国际招标有限公司，在xx货物招标部主要从事招标业务的相关工作。在实习期间，我在领导及同事们的关心与帮助下，业务知识和技术能力得到不断充实并提高。在此，我就实习期所做的工作向各位领导做如下汇报：

履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，

我时刻鞭策自己，在工作中恪守招标守则，不断学习公司文件，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。在第一周对招投标常用法律法规学习，国际国内货物招标流程学习，并完成了公司的测试。

以端正的工作的态度对待每一份工作。到xx货物招标部以后，部内的全体人员对我格外照顾，关心无微不至，使我在这里感觉到了家庭的温暖，从而能够使我能够很快的进入工作角色。对招标中的每一个环节进行严格的操作；使我受益匪浅，不仅有过硬的专业素质、良好的组织协调能力，也学到了招标行业良好的职业道德及工作中踏实肯干的工作作风。

不断改进、不断积累自身业务技能。作为一名年轻的招标工作者，可能由于经验不足而带来较多麻烦，但我针对招标中出现的问题向师傅虚心求教，积极总结处理方法，并热衷于对问题处理方案的积累。例如在师父xx的指导下独立完成国际标拉伸试验机项目，包括前期技术交流，标书审查，编写招标文件，发布公告，跟踪购标，开标等一系列的工作。

总之，在这3个月的实习期内我深深的感受着公司的人性化管理，感受到了公司蓬勃向上的动力和体贴关心员工的暖暖深情。同时我迫切希望能得到公司领导的肯定，按期转正，我会用我的实际行动为xx国际招标有限公司的发展做出自己的一份贡献。

## 养生馆工作总结及计划篇七

20xx年已悄然谢幕，xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20xx年的工作奠定

良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下20xx年工作思路，希望各位给予指正。

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

## 1) 工作成绩描述

(1) 在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩。

(2) 外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础。

(3) 人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展。

(4) 质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立。

(5) 行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

## 2) 工作失误总结

(1) 时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响。

(2) 注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求。

(3) 培训工作缺乏系统性，在20xx年注意改进。

### 3) 个人优势分析

(1) 具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境。

(2) 具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中。

(3) 具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强。

(4) 工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益。

### 4) 个人劣势分析

(1) 因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏。

(2) 对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20xx年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

### 1) 总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展。

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。

## 20xx年具体工作计划

(1) 明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监事会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在20xx年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

(2) 人力资源管理工作中20xx年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作的体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

(3) 培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在20xx年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

(4) 质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工

作效果。在20xx年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

(5) 外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

(6) 以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在20xx年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在20xx年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升；在20xx年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人！

## 养生馆工作总结及计划篇八

我是20xx年经过招聘进入的宾馆，因为当时宾馆还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了xx宾馆的一名前台接待。回想起来20xx年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。在宾馆工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

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。还记得自己刚来宾馆的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工xx请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

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，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很难，但会很安心。

因为我们宾馆也是新开宾馆，所以市场销售部会推出很多促

销和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知宾馆的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20xx年，宾馆xx客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍xx客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，宾馆的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

还记得今年x月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合宾馆的工作，也是坚持下来。休息时间遇到宾馆临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到宾馆电话，立即赶来上班。节假日期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在宾馆上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20xx年自己主动报名参加了宾馆组织的宾馆英语培训，学习到了很多专业的宾馆英语知识，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管xx辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20xx年自己在xx宾馆又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自



己能来到宾馆做前台，很感谢宾馆领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续在xx贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

## 养生馆工作总结及计划篇九

值此新春佳节即将到来之际，我们在这里隆重召开市宾馆年度职工大会，总结过去，表彰先进。安排部署20xx年工作，开创20xx工作新局面。

过去的一年，是对市宾馆发展具有重大而深远意义的一年。也是宾馆全年营收及利润指标完成得较为理想的一年，管理更加制度化、规范化；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，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，社会效益得到进一步提高。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，扬长避短，认清形势和任务、奋发进取，团结一心，在新的一年里努力再创佳绩。

下面，我代表市宾馆领导班子向大家作20xx年的工作总结和20xx年工作安排，请各位提出意见。

过去的一年，市宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了巨大的成绩。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。”

——抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，围绕吸引客户、会议接待、和旅游团体接待三个方面，调动全员积极性和主动性，投入到营销工作中去，形成全员抓营销销的氛围。全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。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。

——实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和效益这两个效益的亮点。

20xx年，宾馆全年客房入住率高达85%，平均房价220元/间，在敦化市同行业中处于前列，客房销售也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是严格理管和全体员工共同努力的结果。前厅、客房、后勤各部门通力合作，严明管理制度，及时解决对客服务中存在问题，表扬先进，明确工作重点，提高了服务质量，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年经济效益指标达历史最好水平，在营业总收入与05年基本持平的基础上，宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节能降耗、开源节流，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。宾馆店全年经营利润为 万元，比去年分别增加 万元。人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元。

——搞好了三项基本建设：一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1. 大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上半年投资 万元顺利完成了二楼北侧客房的装修改造、更新了客房的棉织品。使宾馆整体接待水平又得到了很大提高。

实现人生价值的最佳场所。正如员工们所说的：这里真正是能者上，庸者让，劣者下。管理岗位人员，百分之百都是宾馆自己培养的人才；坚持领导班子的稳定，同时根据任人唯贤的原则，适时调整充实新的力量。”

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作都有了很大的起色。后勤部在王永民经理的带领下，员工们始终作好自己的本职工作，默默地在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设施、设备的正常运行。财务部对酒店财务日清、周

理、月总结，项项明了，笔笔清楚，年底又做决算、算奖金，在百忙之中有赶着作出了20xx年预算。前厅部、商务中心通过优质服务，也圆满完成了任务。