# 酒店宾馆工作总结(汇总8篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2025-07-12

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。酒店宾...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**酒店宾馆工作总结篇一**

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

(一)根据部门实际情况，从以下几方面查问题。

1.制度方面。

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大、对饭店主体产品价值的体现起着不可忽视的作用。网公共区域不同于客房、餐厅、它各区域装修、布置差异较大，客流量活动特点不一，不易控制，范围广，区域分散，清洁保养工作要求高、牵扯面广，这就要求要对一些卫生死角进行周期性的清洁。我们相应的制定了一些周计划、月计划、季度计划、年计划等。根据这些计划，使得我们工作有条不紊地进行。

2.管理方面。

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx，今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源。

1.制度方面。

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

2.思想方面。

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三)针对问题根源进行整改措施。

1.修订制度。

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

2.开展培训。

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

3.加强考核检查。

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查。

内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

**酒店宾馆工作总结篇二**

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：

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。

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。

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。

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。

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，我将重点提高一下几点：

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！

**酒店宾馆工作总结篇三**

xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

1、制度方面pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

公共区域清洁保养工作虽然不能直接产生经济效益，但这项工作令众人瞩目，要求高、影响大、对饭店主体产品价值的体现起着不可忽视的作用。网公共区域不同于客房、餐厅、它各区域装修、布置差异较大，客流量活动特点不一，不易控制，范围广，区域分散，清洁保养工作要求高、牵扯面广，这就要求要对一些卫生死角进行周期性的清洁。我们相应的制定了一些周计划、月计划、季度计划、年计划等。根据这些计划，使得我们工作有条不紊地进行。

2、管理方面。

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx，今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源。

1、制度方面。

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

2、思想方面。

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三)、针对问题根源进行整改措施。

1、修订制度。

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

2、开展培训。

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

3、加强考核检查。

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查。

内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

**酒店宾馆工作总结篇四**

今年正值“十二五”发展的规划的开局之年，我宾馆抓住机遇，创新思路，将着眼点放在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下:。

1、主要月份实现营业收入130多万元,跟去年同期比较持平。

2、主要月份接待人次为3517/间?夜，入住率为73.3%左右，较同期有所增长。

（一）节电措施。

1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。

2、在适宜的温度下尽量不开空调，夏季不得低于26度，冬天不得高于20度。在空调开放的情况下，随时关好小厅的玻璃门，防止冷、暖空气外流。

3、办公室做到人走灯灭，关闭计算机、空调、饮水机及其他设备电源。

4、杜绝白昼灯，大明灯，尽量利用自然光照明，合理减少射灯、白织灯，杜绝能源放空现象，减少照明能耗。

（二）节水措施。

1、加强对用水设备的日常维护和管理，不定期检查酒店各使用区用水，杜绝水满外溢和长流水现象。

2、合理利用水资源，提倡二次用水的使用。

3、引导员工养成节约意识，用水后随手将水龙头关紧。

4、厨房用水要有计划性，当天需要解冻的原料，应提前将原料拿出来，让其自然解冻。

5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

（三）易耗品的回收处理措施。

1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。

2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。

3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。

4、在确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

（四）物品配备措施。

1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。

2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

（五）物品的采购存储措施。

1、在正常使用情况下，每周采购一次（除特殊情况），勿随意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先进先出”原则，避免因为过期而造成的浪费。

3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

（六）其他节能降耗的管理措施，如建立详细的室内温度标和节能减排的巡视检查制度。

（一）抓好规范管理，化协调关系。

1、建立明确的奖惩制度，给员工以正确的评价，赏罚分明，提高员工的`整体积极性,促进管理工作顺利进行。

2、完善各部门的会议制度、强化各项人员、卫生、安全管理规定。酒店领导人员定期参与各部门例会。制定《宾馆人员管理细则》《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

3、强协调关系。酒店分工细,环节多,每项工作的完成都赖于各部门之间的协调合作。故加强了部门之间协调,使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

（二）提高综合接待能力。

种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户订房工作也表示满意。

3、加强服务过程监测并不断改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

（三）全员公关,争取更多的回头客。

1、宾馆负责人把公关作为一项重要工作重点抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。

2、注重工作人员与顾客沟通的必要性,告知员工以不同的形式征求顾客的宝贵意见。

4、逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过以上的努力,今年宾馆在经营管理方面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高,回头客比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

1.构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客房部“微笑使者”的评选等活动。

2．完善培训制度，定期进行员工能力培训。

为了增强员工的综合能力，使员工能更好地适应现代社会的需求，我酒店成立了培训小组、制定了培训方案,采以老带新的方式,分期分批进行培训。同时，为了使培训收到预期的效果,首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想，以保证培训不流于形式。

3、努力在酒店内形成尊重员工劳动的气氛，尤其是酒店领导，不能轻易否定员工的劳动成果。建立员工建议制度，使员工的得到尊重和重视并能获得极大的满足感，进而提高员工的积极性和工作满意度。

4、实行员工参与制度，让员工及时了解酒店运行状况，鼓励他们积极参与管理，增加员工责任感，并在员工生日送上一束鲜花给予其祝福，增强员工对酒店的归属感。

**酒店宾馆工作总结篇五**

今年正值“”发展的规划的开局之年，我宾馆抓住机遇，创新思路，将着眼点放在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下:。

一、各项经营指标完成情况:。

1、主要月份实现营业收入130多万元，跟去年同期比较持平。

2、主要月份接待人次为3517/间•夜，入住率为73.3%左右，较同期有所增长。

二、在节能降耗方面，我宾馆上下一致，积极发现问题，改善设备设施，创新思路，稳扎稳打。从细节着手，点滴之中实现了降耗节能。具体措施介绍如下：

(一)节电措施。

1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。

2、在适宜的温度下尽量不开空调，夏季不得低于26度，冬天不得高于20度。在空调开放的情况下，随时关好小厅的玻璃门，防止冷、暖空气外流。

3、办公室做到人走灯灭，关闭计算机、空调、饮水机及其他设备电源。

4、杜绝白昼灯，大明灯，尽量利用自然光照明，合理减少射灯、白织灯，杜绝能源放空现象，减少照明能耗。

(二)节水措施。

1、加强对用水设备的日常维护和管理，不定期检查酒店各使用区用水，杜绝水满外溢和长流水现象。

2、合理利用水资源，提倡二次用水的使用。

3、引导员工养成节约意识，用水后随手将水龙头关紧。

4、厨房用水要有计划性，当天需要解冻的原料，应提前将原料拿出来，让其自然解冻。

5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

(三)易耗品的回收处理措施。

1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。

2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。

3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。

4、在确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

(四)物品配备措施。

1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。

2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

(五)物品的采购存储措施。

1、在正常使用情况下，每周采购一次(除特殊情况)，勿随意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先进先出”原则，避免因为过期而造成的浪费。

3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

(六)其他节能降耗的管理措施，如建立详细的室内温度标和节能减排的巡视检查制度。

三、经营管理及服务方面，今年完成的主要工作:。

(一)抓好规范管理，化协调关系。

1、建立明确的奖惩制度，给员工以正确的评价，赏罚分明，提高员工的整体积极性，促进管理工作顺利进行。

2、完善各部门的会议制度、强化各项人员、卫生、安全管理规定。酒店领导人员定期参与各部门例会。制定《宾馆人员管理细则》《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

3、强协调关系。酒店分工细，环节多，每项工作的完成都赖于各部门之间的协调合作。故加强了部门之间协调，使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

(二)提高综合接待能力。

1、酒店通过对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式抓好服务规范，全面打造大方整洁、亲切舒适的酒店环境，完善酒店的各种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户订房工作也表示满意。

3、加强服务过程监测并不断改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

(三)全员公关，争取更多的回头客。

1、宾馆负责人把公关作为一项重要工作重点抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。

2、注重工作人员与顾客沟通的必要性，告知员工以不同的形式征求顾客的宝贵意见。

4、逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过以上的努力，今年宾馆在经营管理方面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高，回头客比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

四、劳资和谐方面，我们努力构建特色的酒店文化、完善各项员工权利保障制度、增强酒店魅力，使员工使员工和顾客都有感觉到亲切。

1.构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客房部“微笑使者”的评选等活动。

2.完善培训制度，定期进行员工能力培训。

为了增强员工的综合能力，使员工能更好地适应现代社会的需求，我酒店成立了培训小组、制定了培训方案，采以老带新的方式，分期分批进行培训。同时，为了使培训收到预期的效果，首先明确了培训要具有\"目的性\"、\"实用性\"、\"时间性\"的指导思想，以保证培训不流于形式。

3、努力在酒店内形成尊重员工劳动的气氛，尤其是酒店领导，不能轻易否定员工的劳动成果。建立员工建议制度，使员工的得到尊重和重视并能获得极大的满足感，进而提高员工的积极性和工作满意度。

4、实行员工参与制度，让员工及时了解酒店运行状况，鼓励他们积极参与管理，增加员工责任感，并在员工生日送上一束鲜花给予其祝福，增强员工对酒店的归属感。

五、存在问题。

1、设施、备不尽完善。如洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

3、室内生摆摆放不协调，品种单调、更换不够及时易使顾客感到乏味。

4、对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。

5、培训工作缺乏一定的激励机制是的员工热情不是很高，员工的技能没有得到明显提高。

六、xx年工作设想。

继续完善今年制定的制度、保持大方向不变，在细节处不断改进，精益求精，在优化客源结构，开源节流，管理与控制设备、物资等方面细化工作，发扬优势、弱化弱势，苦练内功，努力提供优质服务。

今年，我们在许多方面改进与创新，目的就是使酒店的服务得到更多顾客的满意。这一年，无论成功还是波折，我们都将发扬成功经验，铭记失败教训，承前启后，携手共进，再接再厉，再创新的辉煌!

**酒店宾馆工作总结篇六**

各位领导、同志们：

回顾过去的一年，在各级领导和同志们的关怀帮助下，我率领××宾馆全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高宾馆的服务质量、管理水平和经济效益。为了总结经验，克服不足，更好地促进以后的工作，我将本年度思想、工作情况汇报如下：

作为一名党员干部，一年来，我在思想上能够积极要求进步，平时注重加强政治

学习

，认真学习党的各项路线、方针和政策，关心国家大事。通过学习教育，自己在思想上更加稳定，政治素质和道德水平有了很大的提高，在大是大非问题上坚持正确的立场，时刻与党中央保持高度一致，真正做到思想稳定、政治合格、立场坚定。

在日常工作中，我能够尽职尽责，坚持原则，廉洁奉公，不徇私情，一丝不苟。主要完成以下工作：

1、主持制定和完善宾馆各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。为使宾馆的日常运作逐步纳入到工作有、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

2、确立宾馆的经营计划发展规划及经营方针，制定经营管理目标，并指挥实施。本年基本确定俱乐部以×××营业点为重点，辅以×××等配套设施，加强营销，细化服务，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。本年度宾馆原计划收入为×××万元，实际收入为×××万元，完成率为××%。

3、加强营销宣传，提高宾馆知名度，拓展客源空间。多年来，我一直非常重视宾馆市场营销与宣传工作,我认为做好一次接待，就是做好了一次广告,客户的口碑就是我们的形象。在每一次重要接待及大型会务接待前，我总是亲自主持召开专题会议，交待各个工作环节中需要注意的问题，并进行分工。会后，亲自到现场检查落实情况。在我的指挥下，宾馆成功接待了×××等大中型会议，宾馆的接待工作获得各级领导及宾客的一致好评。

4、加强日常管理，提高服务质量，提高管理水平。日常管理中，我主张以会议形式实现企业管理上的及时性、针对性、公开性、民主性。\*\*年，我亲自主持召开的各类办公会议×××余次。其中：经理办公会××次，各部门专题工作会议××次，重大接待及重大检查前的专题工作会议××次。

5、大力加强培训工作。培训工作对于宾馆适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升宾馆的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度;员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，宾馆在\*\*年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，累计培训时间为×××小时，部门平均培训课程在××节/月，人均月平均培训课时约××小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

6、确定宾馆今后的发展目标为依托××，抓住××的.发展机遇，将宾馆建设成一个集会务、商务、度假于一体的四星级酒店，全面打造\*\*知名品牌。切实做到管理

专业

化、服务个性化、经营特色化，建立行之有效的指挥、执行、监督、反馈四大管理系统，以标准化、规范化服务为基本，努力追求服务的个性化，以此赢得最大的利益空间。

在日常管理中，我能够严格要求自己，尊重领导，团结同志，模范遵守各项规章制度，党员的先锋模范作用发挥明显，积极参加单位组织的各项活动，有较强的责任心和集体荣誉感。

以上是我一年来的情况总结，在今后的工作中，我将紧密团结在宾馆党委周围，更加努力工作，加强学习，进一步提高自身管理能力，切实改变工作中急躁情绪，以饱满的热情投入到各项工作中去，与宾馆全体干部员工共

同学

习、共建和谐、共创辉煌!

**酒店宾馆工作总结篇七**

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，因此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。下面就是小编给大家带来的2025酒店宾馆工作总结范本，希望能帮助到大家!

既然经营是重点，那就先说说20\_\_年的销售吧。年初订下的销售任务是全年九百万的销售额，并将任务划分到了每个月份，大概只有三月份较去年同期销售额减少之外，其余月份都较去年同期略涨(包括了内支部分)。任务完成方面也只有一两个月未完成之外，大部分月份均超额完成计划，并被给予了超额部分奖金的奖励。所以到现在为止，九百万的销售计划早已完成，就看与去年同期相比较，超额部分所能达到的数据了。只是现在看12月份的预订情况，销售似乎不太乐观，为此，经理特地召集我们开了个鼓励士气大会，让我们再接再厉，一鼓作气，站好最后一班岗，争取最大程度的销售额。

除了经营方面的工作，培训和管理工作也穿插其中，每月的月结会及培训工作也是有条不紊。由于今年的平淡无奇，公安系统方面的培训也增加了许多，不仅有海派的安全培训，前台登记工作的要求也越来越严格，还有海淀分局出入境的外事户籍培训，每一项培训我们前台员工都积极参与其中，为增强自身的业务素质而努力。

当然，20\_\_年的改变也有不少。其一，由站式服务更改为坐式服务就是最大的改变。宾馆有许多的老顾客，每当他们来店时，常说的一些话就是“哟，改台子了，不错，更气派了。”“很好啊，更直观，也更舒适了。”客人们的感觉都不错，而作为服务人员的我们更加从心底里感谢领导们的关怀，而更加舒适的办公环境也让同事们心情愉悦地努力工作。其二，还有前台添置的壁挂电视，重复播放的北大风光片，宾馆介绍片，入住宾客登记要求，入住宾客温馨提示等等内容，也让正在前台办理入住和退房的宾客既打发了时间，又充分感受到了宾馆的热忱和周到。另外，宾馆还响应国家政策，给大家调整了工资，并从20\_\_年下半年起补发，都让员工们心中慰藉不少，也更加有动力努力地工作。还有就是商务中心已经出租给了首都旅行社分销店且重新开张了。不但恢复了以往商务中心的服务项目，还额外增加了旅游项目，给酒店客人带来更多更周到的服务。

为了20\_\_年工作的顺利开展，宾馆做了今年年末部分客房重新修缮的预算，主要是针对客房五层标间以及三层普套的更换壁纸的装修工程，还有大堂的宾馆正门增加避风装置，从而增加大堂的温度舒适度等内容。另外前台也添置了一台小型复印机，保证了外国宾客的证件复印功能，从而达到海淀分局外事户籍登记工作的基本要求，这些都是宾馆在硬件设施方面的改进。在软件方面，销售部则和艺龙、航信等较大型网站也积极沟通，签订了协议，增加了网络订房的渠道，前台则不断地培训，接待员与收银员共同学习，不但学习本岗位相关知识，而且准确了解相关岗位的业务知识，从而提高个人素质，提高业务技能，以便更加贴心，更加周到，更加熟练地对客服务，来增加宾馆的回头客。似乎总是老调重弹，但正如日复一日，年复一年，宾馆总是不断地完善客房的硬件设施，而我们员工也总是努力地提高对客服务的能力，只有这样，资源宾馆才能屹立在竞争日益激烈的时代里，宾馆的明天才能更加美好和辉煌。

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

一、营业方面：

自2025年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从2025年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务。

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房到达一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在2025年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

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，我将重点提高一下几点：

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!

在市局领导和董事会的关心支持帮忙下，\_\_\_\_大酒店从4月16日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20\_\_年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了超多的工作，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的状况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。应对这些方方面面的超多准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，能够说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，必须要坚决按时完成。为此饭店领导一班人用心动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业，得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮忙下，在短短的十多天时间里，会同机关监察、计财等有关科室同志一齐对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出群众采购，按照廉政规定的要求，对需要政府采购和控办批办的大宗商品，严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传，尽可能让更多的人明白开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本状况，按照酒店要求严格把关;3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过22天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作潜力。整个招聘培训前后历时三十多天，共招聘培训各类员工110余人，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店十分重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一向不健全，酒店就在工作运行中结合实际状况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\_\_\_\_大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

三、加?a>培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了必须的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴\_\_\_学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅仅极大地调动了员工的工作用心性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。20\_\_年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，用心寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一向处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，用心寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的完美形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动用心完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就透过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的\_\_\_大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户到达50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长带给了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也明白酒店，酒店还用心派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

五、认真做好财务核算，努力增效节支。

财务工作是酒店经营中的一项十分重要的工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营状况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还用心做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂，pa和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

六、认真做好安全保卫和设备保养维修工作，确保酒店正常业务工作的有效运转。

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作职责，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了超多的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。个性是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

酒店自开业以来，始终注意设备设施的维护与保养。工程部门为保证设备的完好做到了随叫随到，保证大故障但是天，小故障但是时，基本上保证了酒店水、电、气的正常供给。并完成改造了9个工程项目：

1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统;。

2、机房和主楼内热水系统的发行安装;。

3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置;空调供电、制冰等系统;。

4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调;。

5、酒店广播系统安装;。

6、客房电源线路检查高速多处;。

7、新增桑拿供水计量装置;。

8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统;。

9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境。

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和十六大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还用心响应旅游局和市政府的号召，开展了建立礼貌服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。

关心群众生活，注意工作方法，是调动员工用心性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用十分困难的状况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每一天给员工带给4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量到达员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

**酒店宾馆工作总结篇八**

8年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。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。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找