

最新酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结 (模板9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。我们该怎么拟定计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇一

自月份徽商大宾馆开业以来，我在商务中心对公司交付的一切打字文稿，传真、复印等工作，均以高度的责任心任劳任怨地对待，同时，发挥在景区工作的经验优势，认真做好顾客的旅游接待，以专业型面貌展示给八方游客，赢得了顾客的一致好评。开业以来，本人在工作中无一起责任事故发生，使接待的多游客，和承办的多场大型会议均达到“高效、优质、安全、满意”的效果，受到有关单位和领导的赞许。

绩溪徽商大宾馆是我县打造徽菜品牌的知名企业，月日开业前后，千头万绪的繁杂工作不是单每个部门各行其是能够解决的，特别是在月日，又恰逢我县首届徽菜美食节，宾馆承办个人烹饪比赛，期间，人手少，事物杂，时间紧，为此，我不计个人得失，坚决服从大局，长期义务加班加点，并与其他各个部门紧密配合，哪里需要就到哪个岗位顶班，从无怨言。确保了商务中心的团队合作作用。

一年来，我在劳模实业有限公司不同服务岗位的实践中，不断学习，在学中干，在干中学，不仅体会到成功的集体荣誉感，也发挥了自己的潜能，特别是在宾馆中心工作任务中，全面“岗位练兵”让自己得到了锻炼，体现出服务行业的社会需要和尊重，自己敬业奉献的动力也随之产生。

一年来，在公司领导下，我在服务行业取得了一定的业绩，

但离公司的要求还有一定差距，在新的一年里，我将再接再厉，为徽商大宾馆的优质服务添砖加瓦，贡献自己的一份力量。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇二

在一年的宾馆工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的'做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我的工作总结。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了宾馆的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来xx宾馆实习。

刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

对于宾馆等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，宾馆领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。

宾馆里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在宾馆里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到宾馆都会对宾馆和宾馆人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向宾馆人寻求帮助。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在宾馆的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使宾馆人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚宾馆，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。宾馆人对此都应非常熟悉，宾馆只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。

因此宾馆需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进

行商务办公的路径指点。这样，宾馆才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇三

一年来，在经理的'正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作，范文之工作总结：宾馆领班工作总结。
- 2、做好考勤、签到工作。
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作。

一月来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力

帮助下，较好的履行行李员职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作。
- 2、做好考勤、签到工作。
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇四

- 1、宾馆领导对安全工作相当重视，出资两万余元为宾馆改装了闭录监控系统，并花费四千多元为保安人员配备了新的对讲机，完善了硬件设施，对犯罪分子起到了一定的威慑作用。
- 2、保安部在人员编制上也进行了调整，增加了保安员，保安人员由原来的十三人增加到现在的十五人，保证每个班次至少有两个保安员在岗。对保安人员进行了岗位业务培训，明确各岗位的岗位职责，加强了保安人员的工作责任心和责任感，对办宾馆内各楼层和周边所辖区加大了巡查力度，严格了陌生人员进出宾馆的盘查登记制度，确保让犯罪分子无可乘之机。

3、积极配合和协助公安人员，发挥自身的硬件优势，为侦破物业所辖区内发生的盗窃案件提供有利的线索，为公安部门能够早日破案尽了自己应尽的义务。

消防部门对宾馆的消防安全也极为重视，把宾馆列为“消防安全重点单位”，定期对宾馆的消防工作进行检查指导。上半年消防部门对大厦进行了一次全方面的消防检查，针对宾馆内存在的问题和消防安全隐患提出了消防整改意见，并下发了整改意见书。

部门接到整改意见书后，针对意见书上所提出的如消防防火门未按要求长期处于关闭状态、部分消防指示灯和安全出口指示灯不亮、有个别消防安全通道堆有杂物问题，组织部门相关人员进行了一次全面彻底的检查、维修、清理，清理了消防安全通道上堆放的杂物，更换了一批闭门器和指示灯的灯管，按照消防整改意见书的要求进行了有效的整改，并在之后的消防安全整改复查中一次通过了复查，受到了消防部门的好评。

同时，部门以这次消防安全检查为契机，吸取教训经验，定期组织人员对消防设施设备进行检查、维修、保养，使消防设施设备长期处于良好状态，保证关键时刻不卡壳，确保宾馆人员生命和财产安全。

上半年，宾馆内各种消防设备均处于良好的运行状态之下。宾馆内消防设备种类多，技术难度大，操作复杂，这就要求操作人员自身要有全面过硬的技术本领，对此，部门从人员招聘开始把关，严格挑选，要求应聘人员必须持有从业资格证书，对宾馆内消防设备必须能够熟练的进行操作。

同时，部门要求设备操作人员每天对宾馆内消防设备至少进行不少于两次的巡查，每周对所有设备进行一次检查保养，对长期不使用的设备每周要试运行一次，发现问题及时解决，对解决不了的问题要及时向上级汇报，保证在最短的时间内

让设备恢复运行，确保所有设备设施时刻处于最佳的运行状态。

上半年，部门对宾馆人员的人身安全也非常重视，不断的完善规章制度，强化制度的落实，是预防安全隐患，确保员工自身安全的重要因素之一。任何管理工作首先是人的工作，人的工作的核心是思想教育，安全工作更不能例外。做好员工的防范教育已成为安全工作的重要课题。防范教育搞好了员工的防范意识就能得到提高，就可以在日常安全防范工作中筑起一道牢固的屏障。所以我们始终把防范教育工作摆在安全工作的重要位置。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇五

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、饭店应知应会知识。前厅人员必须对饭店所有的部位的情况熟悉掌握，同时要对各部门新推出的营销计划以及每个部门的特点做一个详细地了解。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理；在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，兑换外币等服务；最后是为客人办理并与客人交流，做一个对宾馆服务方面的意见反馈。

4、语言方面。在前台平时对客服务中，时刻运用普通话是工作中的基本要求，其次就是对宾馆英语的学习，平时我们学习的英语都是一些大众化的英语，要想更好的在这个岗位上对客服务，就必须科学的对宾馆英语进行学习，在实践中掌握技能。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来宾馆住

宿的大部分客人都是来自全世界各个地方的，这就要求我们你们不仅要对大连本地的各种美食娱乐及旅游景点等有一定的掌握，还要我们对世界各国各民族的一些风俗习惯有恨全面的了解，这是都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很多，经过八个月的实习，我越来越觉得自己在知识方面的匮乏，一直以来自己都是以学校里学习的科学理论知识为主要学习内容，可是步入社会更能被我们用到的是在日常生活中我们靠自己空闲时间所学习和积累到的综合知识，虽然自己即将面临毕业，可是学习是一辈子的，在工作和生活中发现自己的欠缺就要立即运用自己的学习力，将其填充上，只有这样自己才能不断地完善和被完善。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。

当然，时刻以诚待人，同样大家也会以诚待你。在实习的这段时间里，我时刻以一名党员的身份告诫自己，时刻秉承为人民服务的精神，不求回报，努力做好自己，自己能做的事，不给别人添麻烦，精彩地过自己的每一天，喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现，在离开学校后的人生征途中我会时刻以一名党员的标准和身份警戒自己，鞭策自己，演绎精彩的人生！

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇六

不知不觉中，20____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。

我们要保持自己的形象，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。

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。

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。

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。

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！

从踏入____的第一天开始，我明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入宾馆财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行宾馆规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结。

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是宾馆的窗口，代表着宾馆的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从退房结账到发票统计等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，

坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在____这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为宾馆创效益创佳绩。

在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，人工作总结遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解宾馆企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇七

一、服从管理，虚心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知

前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，每一步都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

二、尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在这个大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为__创效益创佳绩。

三、注重细节，服务第一

要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

四、明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解__企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让

自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

五、明年工作计划作以简要概括

1、深入学习，责人责己

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对部门对岗位熟知并负责，严格要求自己，树立标本，树立形象。避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

2、阳光心态，相互创造

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，相互学习，取长补短，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励。

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20__年即将到来，我将努力提高个人的职业能力与素养，和我们部门一起，与其他各部门协调一致，共同进步。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇八

2007年，××宾馆全体员工在市委、市政府的亲切关怀和大力支持下，共同努力，克服了重重困难，较好地完成了各项接待任务。

一、二、三、五号楼的利用率达到50%。现将全年工作总结

在上级党委的亲切关怀和正确领导下，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，宾馆党支部认真组织全体党员学习，深刻领会十六大以来取得的成就，宣传贯彻党的十七大精神，把全馆党员和干部群众的思想统一到十七大精神上来；以全面贯彻落实科学发展观为前提，进一步明确宾馆的具体

奋斗目标和发展方向，提出了改革发展的新思路、新举措、全面推进宾馆的思想建设、经济建设、组织建设、作风建设、制度建设的全面发展。努力解决员工最关心、最直接、最现实的利益问题；始终坚持党员的先进性教育工作，通过对方永刚、曲长春等先进人物事迹学习，在党员和职工中进一步增强了忧患意识、公仆意识、全局意识，在本年度成功进行了支部换届选举工作，组建了新一届的领导班子、支委，提高了党的执政能力，切实全面地推进了宾馆的党建工作。

二、充分发扬民主，以职工代表大会为载体，实行馆务公开

本年度成功召开6次职工代表大会，职代会上通过了全员定岗、定薪、公开招聘管理人员等一系列决议，各部门主管领导在会上汇报本部门的工作及经营指标，认真听取职工代表对部门工作的评议，增加了经营管理的透明度，使职工随时了解宾馆的经营状况，参与管理，真正理解宾馆的处境，以积极的心态为宾馆的发展建言献策，从而增强了宾馆的凝聚力和竞争力。

三、适时调整经营策略，以政务接待为主，为××新区建设作好服务工作

在新的形势下，我馆目前主要任务是保证政务接待。今年5月，××市委、市政府引入新区的最大项目：“××东北物流城”的建设，宾馆为投资商“华南城集团有限公司”提供一流的休息、办公环境，对5号楼3楼整个楼层整体进行装修改造，年初，宾馆3号楼整体出租给中国石油总公司第一项目组办公用，10月份宾馆1号楼出租给区委、区政府办公，仅用了一周的时间完成了1号楼的客房内部物品的搬迁工作，为区委、区政府的搬入赢得了充足的时间。

宾馆领导班子结合目前宾馆的经营状况，采取了合并科室、裁减冗员、科室具有丰富工作经验的员工充实到一线服务等措施，适时调整经营、管理策略，确定今后宾馆以政务接待

为主的经营思路，实行住宿不打折，会议少签单的措施，努力在提高服务水平、管理水平、人员素质上下大力气来提升宾馆的软环境建设。客房部结合目前住客情况分别制定了行政楼层的规范管理□vip客人的针对性服务等标准，根据每位客人的生活习惯的不同有针对性的进行服务：袁野同志在华南城郑老板酒醉后，不嫌脏、不嫌累连夜清理地毯上的脏物；几位主管在晚间值班巡视各岗位工作的同时又要亲自做好七楼的保温、保湿工作；二楼的vip服务工作的细心度曾一度得到领导赞赏；会议室的服务员细心观察每位与会领导的个人生活习惯，有针对性地倒茶送水,,,,,我们不但满足了客人的需求，同时也提高了服务质量，增长了对客知识量。

四、提高员工素质，公开招聘人才，努力提高服务质量

目前宾馆高素质的管理人员和服务人员缺乏，加之宾馆又是一个人员流动性较大的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高人才很难找，素质低的人员又难以满足酒店上档次的需要，因此加强人员的培养与教育是宾馆提高服务质量的关键，也是促进宾馆生存与发展的根本，为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念，先后采取“请进来、走出去”的方法，强化员工的培训教育，提高员工队伍素质。对员工采取集中培训、专项培训、个别指导、同行业间技术交流等等多种形式。本年度通过各部门经理和外请专家、教师总共授课100余节，参训人员300人次，增强了员工的整体服务意识。对部门经理以上的干部分批输送培训，进行封闭学习，学习现代宾馆酒店管理专业知识。通过系统的培训，拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理能力也得到进一步提高，目前管理人员理论学习、演讲水平、组织能力得到明显提高。根据市领导的要求，为宾馆储备高素质的管理人才，宾馆面向社会公开招聘全日制大学毕业生，经过5个多月的岗位实习和半脱产培训，最后在职代会上公开演讲、答辩，由职工代表评出4名较适合宾馆要求的大学毕业生上报市政府办，人事局。目前已调入宾馆并派出沈阳封闭学习，现已分配到服务的第一线

工作。加强考核力度，每年对中层管理人员进行考核，每半年对正式职工进行考核，每季度对合同制员工技能考核，考核成绩直接同工资效益挂钩。

五、进一步完善各种规章制度，全方位加大管理力度

按照星级宾馆的标准，继续完善各种规章制度、工作流程。逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次、科学合理分配、完善奖励与约束内容”为主要内容的奖罚管理机制。办公室按照上级领导的指示精神，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报，在切实做好文件收发、劳资、文字材料起草、会议记录等工作的同时，及时深入基层了解人力资源的动态、用工结构、工资分配等信息，为领导提供决策依据。先后出台了一系列人才管理、员工考核、薪酬制度等具体方案。客房部针对服务存在不规范，不统一的现象，制定规范的服务标准，并对此加大督导、检查、考核工作；为确保客房出租质量，实行三级管理、百分制考核、计件工资等多种管理办法相结合，以数据的形式反应更直观的问题，调动了员工的积极性，增强了员工对工作的信心，提高了工作效率，保证了服务质量，做到了上级领导满意，来馆宾客舒心，全年客房卫生基本达到零投诉。几位管理人员克服家庭困难，坚持了夜间轮流值班制度，保证了服务质量。

酒店工会工作计划 宾馆年终工作总结篇九

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。

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、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

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，尤其是餐饮服务人员，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来了可靠保障，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。

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。

- 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；
- 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xx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。