

# 2023年宾馆管家部工作总结(精选10篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 宾馆管家部工作总结篇一

由于近段时间由于天气潮湿闷热，容易滋生细菌和病毒，感染红眼病的风险较大。焦煤集团卫生处下发了关于认真做好急性出血性结膜炎（红眼病）疾病预防和控制的紧急通知。东方宾馆作为人员密集单位，在接到通知后立刻行动，安排专人负责疾病预防工作，现将阶段工作总结如下：

一是积极宣传预防知识。根据焦煤集团卫生处的预防要求，积极宣传急性传染性结膜炎预防知识，对每一位来宾馆入住消费的客人都给予温馨提示，宣传该疾病的传染源、途径、流行特点、治疗原则和预防措施等，告知客人该病可防可治，不可怕。

二是对宾馆员工进行排查，杜绝传染源，将隐患消灭在萌芽状态。东方宾馆成立了专门疾病防控领导小组和工作小组，一方面加大食品安全的检查力度，对厨房操作间、备餐间、传菜间进行彻底消毒，另一方面安排专人对客房服务人员、餐厅服务人员和后厨操作人员进行全员地毯式排查，经排查未发病人员或者疑似病例。

三是严格隔离、切断传染源。通过保安部二十四小时监控和宾馆内地毯式排查，从源头上切断传染源。宾馆就防范“红眼病”外来性病源输入，严格把关，切实把预防措施落到实处，对于外来人员中的疑似病例，在讲清利害的同时及时给

予治疗，坚决切断输入性病原在宾馆内传播。同时对于排查出的疑似病例，积极采取措施进行严格的隔离治疗。

四是准备多项治疗措施。宾馆准备了生理盐水、硼酸水进行冲洗治疗，也准备了一些滴吗啉双呱眼药水、红霉素眼药膏、环丙沙星和四环素眼药膏，以备客人使用。

五是积极做好预防工作。提醒入住及就餐的客人注意个人卫生和用眼卫生，饭前洗手，并特别提出不要采用集体滴眼液预防眼病，防止交叉感染发生。

## 宾馆管家部工作总结篇二

今年上半年，所辖区内的盗窃案件较往年有了明显的减少，主要归功于以下几点因素：

- 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。

## 宾馆管家部工作总结篇三

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

## 一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为宾馆的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

## 三、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，

由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

## 宾馆管家部工作总结篇四

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服务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当中，我时刻的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，但是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，不能冷静的处理事情。

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。

## 宾馆管家部工作总结篇五

尊敬的各位领导、各位同事：

大家早上(下午、晚上)好!四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大

家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么？“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。



宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的晋升做准备。在多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。一听说自己调岗了就打离职报告，还有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的？古人说：“来说是是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果

这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢？因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改？名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆正常运转中不可缺少的人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企

业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么？从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应有的贡献！

## 宾馆管家部工作总结篇六

时光任冉，日月如梭。又到了岁末年终之时。转眼之间20xx又要过去了。屈指算来从xx年进入长江宾馆，在小小的前台居然已经有xx年了。如何把一份前台工作做得客人满意，领导放心是我工作以来一直追求的目标和重心。

长江宾馆是石化总厂的接待站，来厂办事的人首先来到厂里就是入住到宾馆。让来厂办事的人在宾馆里感觉到宾至如归是我的责任。所以对每一位来厂的宾朋我都能做到让他高兴而来，满意而归。对他们关于厂情厂况的一些提问也是耐心细致的回答。

对于有些客人对客房价格进行讨价还价，也是尽可能的做到争取和留住，不让他们走出去。虽然有些时候在价格上做出了一点让步，但是还是很好的留下了客人。而不是不负责任的一言了之，住不住无所谓。这样在我手上也是很大的提高了客房的入住率。

对于来宾馆住宿的客人不但尽量留住他们入住，还在工作方便之时推销宾馆的餐饮，尽量的让客人住在宾馆，也能吃在宾馆。更多的为宾馆创造利润。

对于宾馆领导工作的安排也能够顾全大局，任劳任怨。总之自己在这一年平淡的工作中是尽心尽力，恪守职责，很好的完成了各项任务。

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

也许你会说：“我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！”

在这里我要大声的说：“你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！”

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室

职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只知道”，“看到”到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

由于各种原因，使我的工作中存有有少问题：

2、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

## 五、明年的打算

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

## 宾馆管家部工作总结篇七

20xx年即将过去，我们充满信心地迎来了20xx年。过去的一年，是我党十七届四中全会胜利召开其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年；是促进我们宾馆”安全，经营，服务”的一年。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年工作的成绩，经验与不足，以利于我们扬长避短，奋发进取，努力在新的一年里再创佳绩。

### 1， 要求上

我们宾馆结合实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念，在市场竞争中求生存。经理办公会上反复强调：全店员工要有紧迫感，应俱上进心，培养”精气神”，宾馆的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问，关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神。我们宾馆通过组织学习与培训，启发大家拓宽视野，学习进取，团结协作。我们通过组织一些相关的学习与活动，来推动和提升

宾馆的发展。比如：我们的管理人员每月一次对宾馆的环境卫生进行大清除；对全店员工每月进行两次培训学习；对宾馆卫生每周一次大检查，并在月底对客房部保洁组卫生打扫先进组进行奖励，并且，各部门要定时组织周例会等等，总之，在完成宾馆经营指标和接待任务的劳动过程中，实现员工的自身价值，感受人生乐趣。

## 2，管理上

宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，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，做到一要关（随手关），二要小（功率小），三要隔（分隔开），四要定（定时定指标），五要防（降浪费），六要查（勤检查），七要罚（不节约人员），八要宣（大力宣传节约）。大家要爱护公物，妥善使用和及时维修工俱设备，节约能源，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时维修，不因无人管而造成宾馆能源的浪费。管理上大家要做到不迟到，不早退，不缺旷，有事向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排。

## 3，服务上

宾馆通过强化员工基本行为规范关于”仪表，微笑，问候”等内容的培训，加强管理人员的现场督导与质量检查，逐步完善前台接待部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准，教育员工树立以店为家的思想，严格遵守宾馆的各项规章制度，自觉维护宾馆利益，维护宾馆整体形象，做到耐心，热心，细心，全心。努力提高员工自身素质，主动向老同志学习与请教，保持饱满的工作热情，并做到自觉严谨的工作态度。因而，在今年的多次上级部门组织的对星级宾馆明查暗访中，我们宾馆获得了较高的分值，得到了上级领导部门的赞同与认可。此外，在接待各种大型会议服务中，我们宾馆各部门之间紧密配合，直辖市工作做好后勤保障，达到优质服务，确保会议的圆满成功。

## 4，安全上

宾馆通过学习培训与实地演练，做到了日常防火与防盗等安全保障。全年没有发生一起意外安全事故。在宾馆各部门的精心工作下，保安部积极努力，严格履行职责，勤于巡逻，严密防控，在其它部门的密切配合下，群防群控，确保了酒店的安全与稳定。

1，设施设备不尽完善，硬件设施陈旧老化，破损严重，已无法适应日益激烈的市场竞争。

2，管理水准有待提升。

二是表现在宾馆尚未制定一整套规范的切实可行的管理模式；

三是表现在”人治”管理，随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生；

四是表现在直辖市配合不力，工作效率低下，执行力度不大；

五是表现在销售任务不理想，受大环境的影响，明年如何完成任务是一个新课题。

3，市场营销力度不够理想。

4，服务质量尚须优化。从多次检查和客人投诉中发现，宾馆各部门各岗位员工的服务质量横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚，平时与周末，领导在与不在都难做到一个样的优质服务。反复出现的问题是：有些部门和岗位的员工仪容仪表不整洁，礼节礼貌不周到，接待服务不主动，处理应变不灵活，另外清洁卫生不仔细，设备维修不彻底等等。

受大环境的影响，世界性的经济危机已不可抗拒的力量冲击



着我们的滑县市场的整个宾馆业。大家可以清楚地看到，今年我们的客房入住率较之去年相比，差得太多。所以，大气候致使今年企业的不景气。再加上滑县市场竞争激烈，09年开业的小宾馆加上正在运营的大小宾馆在滑县境内就有几十家之多，并且，明年还要有四家以四星标准兴建的大宾馆投资建设，而面对滑县这么狭窄的客源市场，如何去经营，这是一个大而难的问题。庙多僧少，势必会造成一个竞争更加残酷的局面。那么，如何摆脱这种窘境，让我们宾馆健康向上的发展起来，我想从以下几个方面着手。

### 1， 调整经营思路， 加大营销力度。

今年以来， 由于受多种不利因素的影响， 宾馆的经营任务完成的不理想。面对 这种局面我想明年一定要从营销思路上下功夫， 加大营销力度， 一方面招聘营销人员， 扩大营销队伍， 结合市场客源结构， 对销售人员进行分工， 设立客户组， 商务组， 团队组， 主动跟踪各自的市场客源， 加大各种资源的挖掘扩展， 加强沟通与交流， 想方设法留住老客户， 发展新客户； 另一方面调整思路， 加大营销， 实施” 走出去” 战略” 不断扩大对外宣传合作， 拓展客源市场。做好市场调查， 详细分析竞争形势， 优化住客结构， 开展全员销售， 实施全员销售奖励方案， 使宾馆呈现出人人关心销售， 人人参与销售的良好局面， 争取实现住宿接待创利与会议接待创利平分天下。

### 2， 关心员工生活， 努力建造健康向上的企业文化。

在新的一年里， 宾馆将努力提高员工福利待遇， 切实改善员工生活， 进一步改善员工用餐， 充分保证员工以充沛的精力投入到工作中， 继续培育企业文化， 增强企业的凝聚力， 增强员工集体荣誉感和主人翁意识， 使每一位员工都能融入团结和谐的工作氛围， 促进宾馆的人文建设。

### 3， 提升员工工资， 做到岗位与绩效挂钩

略

4, 尽快完成客房整修, 以展新的面貌迎接20xx年客人的入住。

略

## 宾馆管家部工作总结篇八

上半年, 我们总对安全生产工作提出了更高的要求。宾馆班子始终把安全生产工作摆在至为重要的位置, 突出抓好布置、落实、检查、等各项工作, 逢会必讲, 警钟长鸣。

安全生产组织机构、制度进步完善。为加强对安全生产工作的领导和协调, 宾馆成立了“安全生产领导小组”, 由宾馆总经理担任小组长及宾馆第一安全人, 各部门经理担任组员及本部门第一安全责任人; 并成立了“消防小分队”, 由宾馆工程部人员担任专职队员, 各部门也都设立了专门的“安全员”。宾馆自上而下逐步形成了一个职能健全、指挥有效、反映快速的安全生产组织体系, 确保了安全工作的正常开展。制定完善了“宾馆安全”、“宾馆消防制度”、“九龙山庄消防应急预案”、“山庄防火安全巡查、检查制度”、“防火制度”、“库房防火制度”、“客房部消毒制度”、“宾馆服务安全知识”等相关安全管理制度。宾馆从年初开始就制定了一系列的管理要求: 1、各部门都要定期召开安全工作, 展开法制教育, 让每位员工都到安全的重要性, 并提高警惕, 确保本部门不出任何问题。2、加强夜间值班经理的管理, 严格巡查巡逻制度, 严查各项安全隐患, 各部门值班经理要做好下班前的检查工作, 消除安全隐患。3、对关键部位, 如: 吧台收银处、、物资仓库、配电房、泵房、电梯房等一定要加强安全管理, 坚决杜绝失窃、人身伤害、设备运转不良、失火等事件的发生。4、客房接待客人住宿必须登记, 做到一客一登; 发现违法犯罪分子、形迹可疑人员应当立即向宾馆驻地; 严禁客人将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性等危险性物品带入宾馆。5、宾馆要加强安全检查, 投毒事件的发生。6、

工保部要做好车辆管理、消防管理等一切安全工作，提高警惕，值班期间上要高度紧张，及时制止不安全因素的产生。

本着“谁主管、谁负责”的原则，我们根据《安全生产法》的有关规定，逐级建立了安全生产责任制，把安全生产的任务指标层层落实，明确了安全生产的岗位职责，并把安全工作的效果纳入了绩效考核，增强了全体员工的安全责任心。

严格贯彻执行总公司下发《安全生产百日专项》，按照总公司的具体要求，深入落实安全生产的、隐患排查、监督等各项，加强对物资出入保管、现金存放、电源电器使用等薄弱环节的管理。三、加强安全生产检查力度，认真做好安全隐患治理整顿。

为了保证安全生产工作目标的实现，我们上半年重点加强了安全检查与隐患治理工作。宾馆安全生产领导小组对安全生产状况每进行一次全面的检查，在等重要节假日之前进行强化检查；各部门根据自身安全工作的实际需要，每月进行一次自查。在定期检查的基础上，宾馆还提高了随机检查的频率。在检查过程中，我们“实事求是、细致全面、不留死角、不走过场”的原则，针对薄弱环节和可能出现的问题，认真进行全面排查，重点检查安全制度是否落实，安全措施是否到位，消防器材是否完好，漏洞隐患是否纠正。

通过检查，我们及时发现了安全工作所存在的问题和不足，对检查中发现的问题，我们高度重视，一抓到底。为加强安全隐患治理整顿工作，宾馆投入专项资金，用于消防器材配备和更新换代、安全设施检查保养维修、电器线改造以及相关教育，有效促进并巩固了安全工作的成果。

安全生产工作是一项长效工作，除了领导重视、制度健全、措施到位等要素外，宣传、培训工作是又一项重要工作任务。宾馆自上而下狠抓安全生产法律法规的贯彻，加强安全防范教育，6月16日，宾馆还组织了一次消防安全演练。集团公司

下发的各项安全生产规定及地方系统下发的各项安全生产通知，宾馆都及时组织各部门员工学习培训。通过一系列的学习培训，全体员工的安全法律意识、防范意识和忧患意识得到明显加强，安全操作技能进一步得到提高。

安全生产工作是一项只有开始没有结束的工作，而且安全事故有其突然性、偶然性，但只要我们高度重视，认真全面落实安全生产责任制，就能避免偶然性向必然性的转化。山庄始终牢记“隐患猛于明火，防范胜于救灾”，只要我们把工作做踏实做仔细，我们有理由相信在20xx年的安全生产工作上我们一定能够再画上一个圆满的句号！

## 宾馆管家部工作总结篇九

我们将度过，我们充满信心地迎来 200\*年。过去的一年，是我党十六届六中全会胜利 召开、其会议精神 鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、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。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩 酒店总经理班子根据中心的要求， 年初制定了全年工作计划， 提出了指导各项工作开展的总体工作思路， 一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活 动的实操，尤其下半年十六届四中全会强 劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理 及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作 出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出

房提奖励、餐饮绩效挂钩等 相关经营措施， 增加了营业收入。

酒店全年完成营收为 万元， 比去年超额 万元， 超幅为 %；其中客房收入为 万元， 写字间收入为 万元， 餐厅收入 万元， 其它收入共 万元。全年客房 平均出租率为 %， 年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价， 皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理， 深挖潜力， 节流节支， 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。酒店全年经营利润为 万元， 经营利润率为 %， 比去年分别增加 万元和 %。其中， 人工成本为 万元， 能源费用为 万 元， 物料消耗为 万元， 分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低 了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理， 强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、 问候”等 20 字内容的培训， 加强管理人员的现场督导和质量检查， 逐步完善前台待客部门及 岗位的窗口形象， 不断提高员工的优质服务水准。因而， 今年 5 月份由市旅游局每年一次 组织对星级饭店明查暗访的打分评比， 我店仅扣 2 分， 获得优质服务较高分值， 在本地区 同星级饭店中名列前茅。此外， 在大型活动的接待服务中， 我店销售、前厅、客房、物业、 餐厅等部门或岗位， 分别收到了来自活动组委的表扬信， 信中皆赞扬道：“酒店员工热情周 到的服务， 给我们的日常生活提供了必要的后勤保障， 使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案， 做到了日常的防火、防 盗等“六防”， 全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经 理的关心指导下， 店级领导 每天召开部门经理反馈会， 通报情况提出要求。保安部 安排干部员工加岗加时， 勤于巡逻， 严密防控。在相关部门

的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观 酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。

主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。

在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作 在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外

先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部 门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作 1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒 店的 2 倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店 果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的 工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如 期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上 门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠 道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样， 一是划分渠道科学，二为分 解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四 可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散 客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的 一些 成功经验， 制定了对销售部前台接待人员按高出协议 公司价售房后予以一定比例提成的奖励。

这一房提奖励政策， 极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度， 使酒店上门散客收入由 上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视 塑造酒店的窗口形象。其一，

合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过 100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查 督导作用。

加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并 签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登 漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、 提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。



(二) 以改革为动力，抓好餐饮工作 1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或 未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。

这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。

当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，

约 人次。餐厅的服务接待工作 得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

（三）以客户为重点，抓好物业工作 1、耐心售房。如物业部出租 3322 房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资 本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是 他们看中了 3322 房，离台口近 18 平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物 业部待了一 整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他 房间，经过两天多的不断做工作，他们租下 了比 3322 房大 20 平方米的 3346 房。在物业部全体员工的努力工作下，写 字间的出租率 达到了 %，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了， 投诉；发现有人私自动用公司 的用品了，投诉；冬天到了， 暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当 物 业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再 找到相关部门协助解决。解决完了 还要对客户进行回访直到 令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原 因不按时交房费，物业部就积 极进行催账，不仅是打电话， 每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

（四）以质量为前提，抓好客房工作 1、班组晨会。为保证 酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店 要求，设立 了长包及散客班组的晨会制度， 对当日的工作 进行布置， 对每个员工的仪表仪容不整进行规 范，从而使 全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实 到位。在班组的周例 会中对上周工作进行总结，对下周的工 作进行 布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内 容纳入 其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安

全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、关窗起；不符合酒店电器使用规定起）。

（五）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（六）以降耗为核心，抓好维保工作 1、八字要求。根据北京市委市政府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗 8 字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的 7 名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数 合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。

坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

（七）以精干为原则，抓好人事工作 1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初 名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减 10 名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

（八）以“准则”为参照，抓好培训工作 1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20 字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训 余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午 2 小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20 字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行

培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。

培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。

通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。

酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题 一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的开展和具体实施。

## 宾馆管家部工作总结篇十

尊敬的董事长、全体同仁：

大家好！

20××年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心；重管理树形象、重发展强品牌；抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个

中心来进行。

两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性；进一步明确了职能范围和各负其责的长效机制；规范了学习要求；破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌：20××年□x酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，20××年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。另一方面加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起x酒店品牌。