

2023年宾馆门童年底总结(精选5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。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。

宾馆门童年底总结篇一

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等

表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦20xx年酒店工作总结5篇20xx年酒店工作总结5篇。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得

得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

相关内容：

建筑行业年度工作总结

服务行业年度工作总结例文

宾馆门童年底总结篇二

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质，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zui珍贵也zui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zui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。

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！

宾馆门童年底总结篇三

风雨同舟、金秋送爽，丰收在望之季。我们迎来了博鳌国宾馆从筹备到开业，我难忘为之奋斗的日日夜夜；展望未来，我豪情满怀信心百倍。

xx年快要来了□xx班组的整体工作，有条不紊的展开，各项工作要求和管理制都顺利的建立。希望在日常的工作中严格规范的要求xx班组，接受各领导监督与指导，让员工在工作中发挥出自己的高度责任心，让我们的服务能够得到宾客的赞赏与肯定。

xx年的工作方向：

（1）清洁剂的用途及使用方法、注意事项、比例配方等。

（2）公共区域机器操作程序、注意事项□xx清洁设备的维护保养、清洁设备介绍和工作原理、规范等。（擦地机、吸水机、抽洗机、直立式吸尘机、高速抛光机、地毯机）

□3□xx保养工与清洁工岗位说明。

（4）硬质、软质地面清洁保养。（透气地面、半透气地面、不半透气地面）

（5）酒店常见污渍及其去除、公共区域员工必须做及绝对不能做、饭店清洁保养工作的管理、安全消防知识培训、吸尘器使用与保养、硬木或镶木地板的清洁等。

(6) 大堂清洁服务、客用洗手间清洁服务、清洁电梯服务、沙发、椅面清洁、吊灯清洁、金属饰品的清洁、窗户及镜面清洁、地毯、餐椅及织物上的污渍种类、行政办公室的清洁、室外区域的清洁、烟缸的更换清洁、墙面清洁保养、地垫清洁程序。

(7) 新开酒店物资管理和保养意识。

□8□xx员工礼节礼貌、仪表仪容要求□xx班组成员间的合作与沟通。

2、1开荒步骤:

1、准备工作:

1) 员工开荒培训: 通过培训使所有员工懂得各类清洁工具、清洁剂的正确使用和安全操作等相关专业知识; 根据进场时间分部门进行开荒前的培训, 主要根据所属区域的工程进度和材质不同和区域特点进行针对性、系统的培训, 确保所有员工能够正确操作, 保证所有的成品得到保护, 确保开荒工作的顺利高质量的完成。

2) 开荒工具准备: 由客房部统一申报、派发各项开荒工具和用剂。客房部确保清洁工具、清洁剂准备充足, 满足全酒店各部开荒需求。

3) 开荒计划制定: 酒店开荒工作由客房部主要负责, 因此客房部将出台合理的开荒计划, 指导酒店开荒工作的有序进行。

4) 责任划分和任务分配: 客房部根据酒店整体要求将对开荒工作进行有效的责任划分和任务分配, 因此请各部门通力配合, 对于不按时和推脱完成开荒任务的部门和人员, 客房部将直接上报总经理给予处理。

2、进入酒店：

1) 各部门进入酒店开荒前，必须通知客房部，以便派专业人员对开荒的操作进行全面细致的培训。

2) 每天进入酒店开荒工作之前，各部门负责人要检查员工的仪容仪表，每天必须召开班前会，强调操作、安全注意事项和成品保护措施，确保达到开荒的要求。

3) 开荒注意事项：

a□ 正确佩戴好工牌；

b□ 开荒工作时着平底鞋（防滑）；

c□ 长发女员工要注意盘起，以免发生意外。

d□ 不留长指甲。

e□ 工作中必要时使用手套进行保护。

f□ 公共区域地毯需铺设塑料薄膜进行防护；

g□ 各通道门口铺设踏垫，杜绝外来污染源。

h□ 对于每天的工作任务，各管理人员要合理的安排员工的工作任务，责任落实到每个人，不得出现无故怠工的情况。

i□ 当员工每做好责任区域卫生时，管理人员必须按同标准、按同质量进行相同检查，不得徇私舞弊，发现问题要耐心进行指导，使员工了解自己未达标原因能够主动改正。

j□ 员工在开荒过程中无意受伤后，各部门负责人要给予高度重视，并实施有效的治疗和抢救措施。

4) 成品保护规定:

所有进入酒店地毯区域必须穿鞋套。

a□清洁干净的房间必须关门，无关人员不得随意进入，进入房间必须穿鞋套。

b□搬动家具人员应注意做到轻拿轻放，不得在地毯和硬质地面上拖动。

c□必须使用刀片时，要将刀片与被处理表面成45度角，若发现有划痕和刀片有缺口应立即停止使用。

d□在使用化学清洁剂时必须得到主管的同意。

e□管理人员要不断地巡视和检查，发现问题立即纠正，并记录下来，作为培训重点，工程遗留问题必须立即汇报工程部处理。

f□爱护酒店财产，注意成品保护，发现施工人员损坏设施设备和物品要立即上报，并记录施工人员的姓名，并立即汇报上级。员工无意损坏的也要及时上报，不得隐瞒。

5) 开荒过程中安全防护意识:

a□开荒过程中，每天督促员工加强自我防范意识，平时在走路时注意地面上的尖钉、裸露的电线、上方和横在道口的脚手架，以免刺伤，碰撞，电击等意外事故的发生。

b□员工在开荒过程中无意受伤后，部门负责人要高度重视，并实施有效的治疗和抢救措施。

c□每天工作结束后各点要清点工具，并做好记录，有短少要查明原因。

- 1) 开荒工作结束后将清洁用具和药剂统一返还到客房部管理，不得乱丢乱放。
- 2) 酒店高层管理人员定期或不定期对清洁完毕的区域进行验收检查，日常检查由客房部负责。不符合标准的，相关人员将重新返工清洁，直到达标。
- 3) 各部门管理人员要对每天开荒进度、开荒工作进行总结，对存在的问题要有解决问题的方法。

宾馆门童年底总结篇四

- 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！

宾馆门童年底总结篇五

从20xx年1月至今，洗衣房基层员工流失1人，员工的工作层面可理解为：从不规范到有待改进，从有待改进到基本规范，从基本规范到规范，再从规范到达标。故此，洗衣房的工作可为一步一个脚印的不停前进，所有好的工作都离不开酒店领导的关心和支持，更离不开的是全体员工的辛勤劳作和无私奉献。然而，对于洗衣房还存在的问题，我们还必须有效解决。

1) 酒店大课培训：让我们了解到酒店的产品知识，酒店服务

理念的初步认识，至少我们知道酒店是一个做什么工作、以什么为生存价值的场所。懂得消防安全知识，会自救会逃生。

2) 客房部的培训：让我们认识到客房部的组织结构，工作区域、工作性质及工作流程，如楼层[pa]洗衣房都是做什么样工作的部门及客房部工作效率的重要性及价值体现。

3) 洗衣房的培训：让我们了解到洗衣房的工作性质，工作内容，流程，属性及各岗位操作的理论知识及衣物熨烫、折叠的初步程序。

1、新设备投产

洗衣房只有我先其与厂家沟通进行了培训，其他员工还没培训，所以这对我们的实际工作是一个很大的考验，就如何从新分配洗涤布草、要在实际操做培训中发现问题及时调整，尽快适应新方法。

2、新作业环境

高温、湿度大、闷热是影响员工工作质量的重要因素，但是洗衣房员工从没有因为新增设备，空间变小此类因素影响而怠慢工作质量。

有很大改善。布草洗涤质量有很大提高。以后还要在白揉细下功夫。克服水质硬给布草洗涤带来的困难 按质按量完成布草洗涤工作。

在现有人员不变情况下，从新制定了新的工作内容，降低成本提了工作效率。

洗衣房任何岗位的工作都不是一个人可以做得来的，每一项工作都会有很多的工序如：4小时内要出品100张床单被罩，那么这100张床单被罩的流程就有：布草员从楼层收出一到洗

衣房分拣—水洗洗涤—熨烫—折叠—再由布草员送上楼层，要做到4小时内出品，每一个岗位都必须快速的反应，且还得绝对保证质量，如果以上任何一个岗位出现短路，那么4小时内出品就成了空话。所以，我们一直的标准要求是：在你做任何一道工序时必须要想到在如何方便下一步工序来进行上一步的操作。团队精神在任何地方都是影响力最大的因素。对于我们洗衣房工作性质来讲，团队合作精神的好差直接决定我们的工作好坏。

为了防止因衣物本身问题而造成的洗衣投诉，从6月开始每件有任何问题的洗衣都要记录在案，并要有相关人员的签名方可洗涤，这一方法的实施，有效的避免了投诉。

出现因水质突然严重发黄而致使毛巾严重发黄的事故，因水质本身不好，我们要随时注意水质的变化，遇到水发黄特别严重时，不可洗涤任何东西，应该把发黄的水排完后再洗涤。

1、洗涤剂的控制方法（同时控制了水、电、蒸汽）

主要方法有：洗涤剂每机配料标准化、任何设备必须满载运作、员工对岗位操作方法更深层次的认识，做到该用的必须用，可以用但没必要用的尽量不用。

2、蒸汽的控制方法（同时亦控制了电）

洗衣房耗气量最大的设备是大烫机，1个小时大概35方汽，我们的方法是集中所有布草在一个时间段熨烫，但最主要的还是我们的速度，我们可以1分钟出5件的话，就不能只出4件，这是原则问题，我们的速度只能最快，不能太快，太快就要被投诉了。

3、棉件的干燥方法（同时节约电、蒸汽）

于每日下班前将棉件全部洗出，用衣架挂干，那么我们又节

约了半小时的蒸汽使用，在星级酒店洗衣房来讲，这种方式应该是罕有的，但也绝对是有效的。（有待改善方法）

4、总之，任何的成本都控制在每一位员工手里，我相信，我们的效益，不会越来越差，也不会原地踏步，只会越来越好。