

# 宾馆个人工作总结(通用9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 宾馆个人工作总结篇一

作为一名收银主管，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。

(一)、抓好收银员培训工作，努力使每位员工在业务上、在职业道德上有更、更新的提高，主要方法是：

a□认真组织本部门员工积极参加店内各阶段的主题培训，积极参与其他部门的培训和学习。

b□组织好每周一的卫生质检，每月至少一次的收银员集中学习，学业务，学政策，使财务室的工作计划落实具体，并在学习中总结成绩，找差距。

c□开展技能比拼，今后我们将开展收银结帐速度比拼、点钞(识别伪钞)速度比拼、普通话比拼等一系列技能比拼。

(二)、做好日常收银基础工作，确保店内经营工作正常运转，我们的主要工作任务是：

a□搞好资金的收集和运用，确保资金安全完整。

b□严格遵守会《公司财务制度》，严格做好收银稽核工作。每天及时编制好签单表，上交财务室。

c□主动做好各部门间的协调工作，做到遇事有商量，有事不推诿。

收银部门人员不多，但也诗司的重要部门。公司信任我才让我担此重任，在工作中我要认真负责，从以下几点提升自身的能力：

### (1)、专业能力

主管的专业知识和专业技能将很程度的直接影响着下属。作为基层的主管，个人的专业能力将非常重要，专业能力的来源有两个方面：

1、从书本上学来；

2、在实际工作中向同事，下属去学习。“不耻下问”是每个基层管理者所应具备的态度。

### (2)、管理能力

管理能力对于一个主管而言尤为重要，管理能力包括：指挥能力；判断能力；沟通协调能力；工作分配能力等等。管理能力更多来自实践，因此提高管理能力需要不断的思日常工作，用脑袋时常去回顾工作，总结工作。

### (3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此意见。这种沟通包括两个方面，跨部门沟通，本部门内的沟通(包括下属、同事和上级)。公司是一个整体，所领导的部门是整体中一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就不可缺少。作为主管，下属的工作问题，下属的思想动态，甚至下属的生活问题都需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。之，对于上级，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

#### (4)、培养下属能力

让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。

收银员工作不累，但得细心。收银员任何时候都需要心态和旺盛精力，在给几名员工工作排班时，既要让收银员休息好，又要使店里收银工作正常有序的进行，除工作外还要照顾好她们特殊情况。

#### 9、宾馆收银员年度工作总结

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的

服务技巧。热门思想汇报“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！”

以下是我个人在这段工作时间内所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

### 1、急客人之所急，想客人之所想。

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

### 2、对顾客笑脸。

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

### 3、不要对客人做出没有把握的。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就绝婉拒，心得体会并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

### 4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求助，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助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

## 宾馆个人工作总结篇二

宾馆年度工作总结大家是怎么样写的呢？你知道吗？我们可以看看下面的工作总结哦！

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是##胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进本酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是本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，本酒店年创四点业绩

本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，本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。

本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

相关的经营措施，增加了营业收入。本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。本酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级本酒店的平均值。

### 2、管理创利。

本酒店通过狠抓管理，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。本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，分别占本酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

### 3、服务创优。

本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：“本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。

本酒店通过制定“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。在本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本酒店忙而不乱的安全稳定。本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，本酒店突显改观

本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。结合本酒店经营、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，使整个本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。本酒店总经理大会、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”。本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，是对本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。在完成本酒店经营指标、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；本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，为本酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，本酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，本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本酒店管理工作更规范地开展。同时，本酒店引进国内外先进本酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，本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、人员的调整。

本酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级本酒店的2倍多。本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，本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、渠道的拓宽。



销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。本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本酒店总客源的比例，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、房提的奖励。

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，使本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、窗口的形象。

销售部前厅除充分利用本酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造本酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证本酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了本酒店的最大利益，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 workflows 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，为本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、投诉的处理。

销售部尤其前厅岗位，是本酒店的门面岗位，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，为本酒店减少经济损失约元，争取了较多的本酒店回头客。此外，销售部按本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。餐厅虽然是本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。

## 宾馆个人工作总结篇三

这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同的经营下有了较大的变化，两家的股东投入超多的资金对酒店部分的设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修已经正式的营业了，在必须程度上弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加的完善，针对客房异味的问题，透过打开窗户通风得到了根本上的解决，同时对客房旧电视进行了统一的更新……，所有的这些给酒店带来了生机和期望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的在进一步的提高，使xx大酒店在200x年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神礼貌建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。

所有的这些员工只能透过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的状况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

### 一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出—个酒店的服务水准和管理

水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和技能和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

## 二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每一天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用)；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

## 三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，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，争取更多的入住率。

## 四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，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酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

## 五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照公安局的'规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报□xxxx年客房收入与xxx年客房收入进行比较，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，透过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客带给最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

## 宾馆个人工作总结篇四

时光如箭，岁月如梭，随着新年钟声的响起，我们送走了硕果累累的xx年，迎来了充满机遇和挑战的xx年，新的一年开启新的希望，新的空白承载新的梦想，在过去的一年中，富都饭店全体员工与企业同呼吸共命运，荣辱与共，面对激烈的市场竞争，我们取得了良好的社会和经济效益，各项工作均迈上一个大台阶：年营业收入1985万元，超出同期水平愈250万元，实现利润800多万元，为历年之最；开辟的合作协议单位200多家，保证了客源的持续和稳定性；全店共接待中外宾客达21万人次；客房平均入住率高达85%，餐厅上座率达到80%以上，各项经济指标较上年均有大幅度提高。

在社会各界的关心和支持下，富都饭店先后荣获“优秀纳税单位”“xx年诚信经营单位”、“消费者满意单位”等多项荣誉称号。通过大家的努力，我们在社会上树立了良好的企业形象，富都饭店已真正成为葫芦岛市服务行业的排头兵。

回顾过去的一年，是我们迎难而上，努力拼搏、开拓进取，创造效益的一年，是团结协作、开源节流，奋发图强的一年，富都饭店在总经理的正确决策和领导下，各部门经理、员工紧密团结、精诚合作，成功地完成了客房、餐饮、洗浴、市场营销、会议接待、活动策划、酒店形象宣传等各项任务，

回顾xx年，我们主要从以下几个方面着手开展工作：

### （一）加强管理，千方百计抓经营创效益

在确立了明确的经营目标和利润指标后，饭店全体员工紧紧围绕以“经济效益为中心”的指导思想，减少费用增加利润，饭店号召全体员工树立“以店为家、节约从我做起”的思想，从“节约一滴水、一度电、一张纸”开始。人走灯灭，水管用完及时关掉，注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不能因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

为了创收，餐饮部积极改善管理措施，降低成本，实施全员销售策略，增加团体及宴会接待，加强前后台的团结协作，牢记饭店是一家的全局观念，坚决服从饭店安排，以“人人为我，我为人人”的服务信念服务顾客，服务饭店，服务员工。xx年餐厅全年实现营业收入963万元，比前年全年营业收入超出74万元，成功的接待了大小会议共30次，其中大型会议10次，中型会议15次，小型会议5次。为不断提高服务质量，餐饮部针对服务员的礼貌礼仪、仪容仪表、服务流程、业务技能、规章制度等加强培训和考核力度。通过培训，一批优秀的员工脱颖而出：王玉美、于海静、杜帅等同志不顾工作的辛苦，以极大的热情，高质高效地完成了服务接待工作，做为员工的优秀代表，他们以优异的表现得到了顾客的肯定，为富都饭店的发展做出了自己的贡献。餐厅工作量大、接触面广，是吃在后面做在前的部门，从经理、主管、领班到员工在工作中克服各种困难，努力创收，包房满了，就在客房加桌，不怕苦不怕累。传菜员在接待大型宴会时，一个人要传200多盘饭菜，楼上楼下，前台后台，穿梭忙碌、汗流浹背的身影，向我们展示了传菜部工作的艰辛，但他们无怨无悔，任劳任怨，为餐饮服务的成功接待立下了汗马功劳。

面对惨烈的. 餐饮竞争，困则思变，饭店适时调整厨师队伍，努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高，在保证菜肴质量的同时，保持了菜品出新率，满足了客人的求新需要，

并对后厨各菜系实行成本独立核算，从而有效的控制了成本、杜绝了浪费，使菜品的毛利率由原来的40%提高到现在的48—50%左右，达到了规定的毛利率指标。后厨砧板李超同志，身先士卒、事事争先，不怕脏，不怕累，获得了同事和领导的好评。

客房部是饭店的主要赢利部门□xx年度，客房部全年接待住宿人员5万多人次，其中外宾千余人次，年平均出租率85%，比前年的年平均出租率80%增加了5%，客房总收入698万元，比前年增加59万元，接待各种会议团体40余次。前厅部是饭店管理系统的神经中枢，是饭店与客人之间的沟通桥梁，是饭店对客服务最直接的服务窗口，前厅部员工以热情的微笑和周到的服务对顾客迎来送往，认真接待每一位顾客，努力追求优质服务，他们逐步建立和健全了客史档案，为提高工作效率和提供个性化服务提供了保障。客房部人员少，工作量大，但每位员工都任劳任怨，努力工作，各尽其责，为打造一流的住宿环境辛勤的工作在第一线，员工代表张丽波、王丹凤等身体力行，严于律己，用实际行动践诺着一个优秀员工的历程。在客房部全体员工的共同努力下，他们取得了可喜的成绩，这是认真执行和贯彻饭店经营决策的有力证明，希望你们在新的一年里要再接再厉，携手并进，争取创造更好的成绩。

洗浴部员工在xx年同心协力，创造了良好的效益，共接待洗浴人员万人次，全年收入298万元，比前年增加了71万元。曹经理善于动脑、勤于琢磨，不断推陈出新，别出心裁的创意吸引了大批客人；她善于经营、精于管理，过硬的员工队伍为提高服务质量提供了保障；她团结同事、上下协调，积极响应饭店的各种号召。她以饱满的热情、宽广的胸怀、睿智的决策带领洗浴部员工大步向前。希望在曹经理的带领下，洗浴部的工作会更上一层楼。

销售部的主要工作是通过与外界的沟通和联系，了解并掌握市场信息，利用各种渠道宣传酒店，与其他部门携手一致组



织好各项接待任务□xx年销售部新签、续签协议112个，其中定房协议新签16个，续签9个；签字挂帐协议新签11个，续签76个。全年走访协议单位千余次，清收帐款200多万元□xx年9月28日是建店4周年纪念日，在销售部的精心筹划和准备下，组织协议单位领导到我们的兄弟企业富都酒业参观，“富都集团暨富都饭店开业四周年感恩客户联谊会”使整个活动进入高潮，这次活动的成功举办既增进了饭店与客群关系，又提高了富都酒业及其产品的知名度，是一次非常成功的宣传活动。每逢佳节倍思亲，在中国传统节日“春节、端午节、中秋节”期间，为让顾客感受节日气氛，销售部与客房、餐饮等部门密切沟通，为顾客送上饺子、粽子、月饼、水果等，让顾客充分感受了富都饭店“家外之家”的温馨和快乐。

在接待12月23日“葫芦岛电力公司成立筹备会”会议中，会议组要求每个房间配高档果盘、花篮、点心、茶叶盒、香烟等物品，共51间房。为更好的完成这次接待任务，饭店总经理亲自坐镇指挥，并把精心准备的果盘、花篮、点心及菜谱第一时间送到会务组领导办公室，看到样品后，该领导做出极高评价：“没有想到你们反应如此迅速，可见你们的管理水平以及对我们的重视程度啊！相比之下，另外一个会议接待单位却毫无动静。你们的样品我非常满意，那就拜托你把另外一个会议场地的果盘、点心等你们也代办了吧！”这样，我们在获取利益的同时，更加赢得了客户的信任和尊重，此类事例不胜枚举。我们通过加强管理，赢得了顾客，创造了效益。

一年来，工程部全体员工紧密团结、互相配合，做了大量工作□xx年3-5月，饭店对餐饮部大厅及前厅部进行改造期间，工程部即要保证正常维修工作，又要抽出时间和精力去配合装修工程；饭店对供水系统冷热管线及锅炉进行更新改造时，有许多工作是在后半夜完成的，但第二天他们依然坚持出勤，克服了人员少，任务重的困难，为整个饭店的正常运转提供

了有力保障。工程部人员都能以大局为重，积极完成各项工作，其中范世强同志是饭店员工中年龄最大的，但他工作积极主动，经常往返于酒店、别墅和酒业之间，出色地完成了园林修剪、灭虫、花草种植等工作，在完成本职工作之余他还积极配合洗地毯、打蜡、发电等工作，勤勤恳恳，毫无怨言，努力地用行动为饭店发挥着自己的余热；锅炉工郭成贵同志，已连续在本饭店工作了四年多，兢兢业业，认真负责，每年4-10月的7个月的时间里，他每天除了吃饭和上厕所以外，其余的时间都是在锅炉房中渡过的，他们是我们身边的典型，是我们应该学习的榜样和模范。

饭店8个部门的原材料采购任务繁重，而采购部只有马xx一名同志，他一年365天不辞辛苦，起早贪黑，风雨不误。为了把好进货关，他横向比较货比三家，同时与一些供应商建立长期合作关系，并定期进行市场考察工作，这样，既保证质量又节约了资金，避免了采购成本浪费。

财务工作是饭店经营中一项非常重要的环节，为此，财务部员工没有因为工作的枯燥和单一而放任自流，而是认真做好财务分析、盘点、核算等琐碎工作，并且确保了每一个财务数据和资料的准确、真实、完整和可靠，使酒店领导能够及时了解饭店的经营情况，针对收入及成本确定资金流向。同时他们还积极做着应收帐款的结帐工作，并抽出专人配合营销部上门清帐，确保了饭店的收入及时变现，从而为饭店生产经营的正常运行提供了保障。

管家部负责整个饭店烟、酒、调料、一次性用品及布草等物品的保管。盘点及制作统计报表等工作。在进行盘点过程中，对于损坏或丢失物品现象，对当事人进行罚款，不留情面，确保了酒店的利益。保管员姜宏伟、曹君杰同志负责库房保管工作，面对种类繁多的物品他们时常工作15、6个小时，但他们认真负责，从不叫苦叫累，更没有从他们手上流失过一件物品。员工食堂除了负责整个饭店180多人的三餐之外，还要负责餐厅水豆腐和豆浆的制作，食堂只有三名员工，她们

每天早起晚归，经常每天工作17、8个小时，为员工精心调制菜肴。在工作当中，管家部员工团结协作、携手并进、精打细算、杜绝浪费，把坏掉的炊具修补之后继续使用；每年都要自己腌渍酸菜及小菜等，为饭店节约了大比费用，对于她们的贡献，饭店领导和员工向你们表示感谢！

办公室去年较好地完成了内、外部文件收发存档、招聘、员工登记、劳资，统计报表、消防检查、外联等繁杂工作，其中人员招聘是办公室工作的重中之重，服务行业流动性大，能否招到较高素质的人员并及时到位，也是饭店能够正常运转的保证，为此，办公室利用报纸宣传或到人才市场组织招聘等形式，按照饭店要求严格把关，把招聘到的优秀管理和基层服务人员充实到各空缺岗位，基本保证了各部门的需要。

在各岗位的服务接待过程中，拾金不昧现象时有发生：客房部员工付彦梅、张新颖、王辉等员工曾多次拾到手机、手表、金项链等贵重物品，餐饮部员工王玉美、于海静曾拾到用餐客人失落的手机、夹包等贵重物品，洗浴部员工赵丽红拾到现金5万元、周新玲捡到笔记本电脑一台等，通过联系及时返还给失主，他们用高尚的情操赢得了顾客的尊重。我们的员工用高尚的风格竖起了富都饭店在社会上的诚信大旗，在此，我向你们表示衷心的感谢，同时希望各部门员工能向他们学习，掀起一股学先进，争先进的浪潮，为我们的诚信事业添砖加瓦。

## （二）坚持以人为本，强化服务意识，构建和谐管理思路

市场竞争的法则告诉我们：优胜劣汰，适者生存，可以说，企业的竞争本质在于以人为本，是企业掌控和驾驭人才能力的竞争。富都饭店在以往的经营管理中，坚持以人为本，宾客至上的服务理念，重视打造两个核心市场，即外部客源市场及内部员工市场。为突出人性化服务，饭店重点抓了员工队伍建设：员工是财富、员工是上帝，只有一流的员工队伍才会提供一流的服务，酒店的核心是赢得顾客创造效益，而

顾客的满意度和忠诚度是由饭店的基础设施和员工的服务意识、服务心态、服务技能，即服务质量决定的，饭店的服务价值是由员工创造的，所以员工是饭店价值的最终体现者，为此，饭店领导时时、事事关心员工的工作和生活：对生病的员工嘘寒问暖，员工过生日，饭店给做生日蛋糕并端上热气腾腾的长寿面做为祝贺等等，这让员工感受到了富都饭店的温暖。

加强对员工进行卓有成效的技能培训和考核，通过定期或抽查等质检形式对员工的服务质量进行监督，确保了服务的高质量。饭店的规章制度为企业的正常运作和发展提供保障，而在规章制度允许的合理范围内，我们着力推行“人性化管理”，领导用真心实意及身体力行去打员工，而员工则用他们的智慧和热情去感动顾客，层层推进人性化的管理和努力构建和谐管理新思路。我们把饭店的制度管理和情感管理有机的融合在一起，在这种温馨和谐的管理环境下，我们的员工队伍更加团结、更加高效、更加积极。加强员工职业道德和劳动纪律教育，职业道德是塑造饭店整体形象、加强企业文明建设的有效途径，只有加强员工的职业道德教育，才能调动员工的积极性、主动性，才能让每个员工在思想作风上、业务技能上、工作态度上有所提高。赢取人心是企业管理的最高智慧，古人说：“世上无难事，只怕有心人”，慧能法师传法时也强调“直指人心，见性成佛”，蒙牛集团总裁牛根生更是说过：“这个世界不是有钱人的，也不是有权人的，而是有心人的”。

人是企业最有活力，最有潜力，最有生产力的组成部分，经营企业就是经营人心，是最具有价值的经营，继资本、信息、知识之后，消费者不在成为市场的关键驱动要素，企业发展战略制定第一步到最后一步都是为了赢得消费者的厚爱，使之成为企业的忠实顾客，得人心者得天下。人心齐，泰山移；人心散，事业完。一个团队有没有向心力、凝聚力、战斗力，关键取决于领导有没有吸引力、号召力和影响力，取决于他的胸怀和气度，是否有容人之量，有用人之心。所以，各部

门领导要以此为鉴，着重于员工队伍的团队建设。

回顾过去，虽然我们取得了骄人的成绩，取得了经济和社会效益的双丰收，但是，我们也应该看到问题和不足，加以总结，并在今后的工作中予以解决。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 宾馆个人工作总结篇五

一、客房完成的营业总额是

万，月均完成

万，客房的出租率为

，各项指标较有所上升，但离酒店下达的营业指标还有必须的距离。

受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改善，

自我完善。

## 宾馆个人工作总结篇六

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[]20xx在宾馆工作一年之后，自己的工作能力和得到了极大的提升，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，虽然有时候会觉得觉得很麻烦，但会很安心。

三、了解掌握宾馆各部门的促销内容，更新自己对宾馆的了解，以便更好地为客人服务

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。

还记得今年三月份时，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，方便下月月月初信贷会议的使用。

20xx年自己在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。希望以后能继续在贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

## 宾馆个人工作总结篇七

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。

身作风。

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，我将重点提高以下几点：

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！

## 宾馆个人工作总结篇八

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，我将重点提高以下几点：

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！

## 宾馆个人工作总结篇九

时光飞逝，转眼迎来了桃源大酒店两周年店庆。在公司领导的英明指导下。我们在酒店管理学习中积累经验，在探索中前进、在开拓中进取。取得了一定的成绩，但离领导要求还远远不够。

酒店的规章制度需要结合酒店的实际，结合经营过程中不断

的调整修订，与酒店经营管理实际相吻合，并切实起到规范酒店的运行作用。这是酒店正规化建设的基本工作。是酒店良性运转、规范人员行为、协调各方关系，保证服务质量，避免随心所欲，维护酒店公共利益的保证。现在酒店管理制度已基本完善，这对发展推进我们桃源酒店奠定了坚实的基础。避免那种权利大于制度的错误做法。用制度去管人、管事；而不是用人去管人、管事。

12月23日公司组织到临沂宾馆参加由时代光华讲师邵得春主讲的酒店经理人实务督导讲座（相当于供电规范化管理）这对提高酒店中层管理人员的培训、培养具有十分重要的意义，开拓了他们的视野，这对提高他们的技能和综合素质很有帮助。同时他们也感念公司领导给予的机会，并增强了他们的工作信心。

目前桃源酒店经过几次改建、装修后的桃源酒店。成为集餐饮、客房、商务会议为一体的综合型大酒店。在我县酒店、宾馆行业中处于领先的龙头地位。我们拥有很多优势。在现今市场竞争如此激烈的前提下。形式要求我们必须进一不提高效益。利润是我们酒店的命脉。

现阶段酒店管理比较混乱，“管理模式”主要表现在“人治”管理上，随意管理等个体形为在管理者身上时有发生，酒店规章制度形同虚设，这不利于酒店的建设和发展。

面客部门的服务质量的待优化，从客人投诉和反馈中发现，我们酒店的硬件与软件不符；面客员工的服务质量有待改进。面客员工应主动、自觉为客人服务，杜绝出现客人说一说，动一动的现象发生；有些部门或岗位的员工，仪容仪表不整洁，清洁卫生不仔细，设备报修、维修不及时，同样影响着酒店整体服务质量。

厨房片面追求利润“杀客”现象仍很严重，加上厨房内部管理比较松散，员工偷吃偷拿现象比较严重有令不行、有令不

止、令行不畅。这对桃源酒店制度化管埋是一个很大的阻碍。所有人都不应该破坏它。