

2023年宾馆酒店工作总结(汇总8篇)

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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

宾馆酒店工作总结篇一

- 1、提高认识,健全制度,努力夯实党建工作基础。
- 2、形成组织体系,强化领导到位。在形成共识后,支部专门成立了领导小组,支部书记、总经理亲自抓,主管副总具体抓,其他班子成员结合分管战线配合抓,并配备强有力的党务工作人员。
- 3、健全工作机制,制度保障到位。按照宇兴党委的要求,制定完善《党建工作制度》等,明确工作目标和具体措施。
- 4、把握特点,不断创新,积极探索党建工作新途径。依据改制企业和酒店服务行业的特点,积极探索和创新有效的工作方式方法,促进党建工作扎实地开展。

1、继续做好区纪委单位食堂的供餐服务工作,强抓食品安全及卫生工作,做好每餐接待,提升营业额,创造口碑厨房,树立行业典范。

2、全年营收:根据不同节日、节气等,每月推出多样化精品活动,围绕创收为主题,餐饮区域与客房区域轮换参与推出活动。

3、全员营收:积极动员全员参与,保证每次活动都达到一定的宣传力度,从而使活动真正举行的有效果,有利润,有营

收，有意义。

三、

1、持续做好线上网络平台的销售工作，积极与“饿了么”、“美团”、“去哪儿网”、“艺龙网”、“携程网”等合作公司沟通协商，做好菜品更新、每日精品房推荐等活动的宣传工作。

2、与多家婚庆公司合作共赢，强强联手，打造城区知名宴会酒店。

3、维护宾馆微信公众号的更新，做好网络营销和宣传工作。

1、日常安全管理工作具体从以下五项工作重点抓：一是保证消防系统及其它消防设施处于正常工作状态；二是保证电梯、中央空调、配电房、供水、电、气等设备无安全隐患；三是保证客房门锁系统、电器设备、线路安全无故障；四是保证停车场内车辆安全；五是保证无食品卫生和安全事故。同时要求全体员工在日常工作中做到“三勤”：对各种安全设施勤检查；对异常人员和情况勤询问；对安全隐患勤处理。防止各类安全事故的发生。

2、重点加强对员工安全意识的培训，提高安全防范能力。宾馆实行新员工岗前安全教育培训。同时利用员工大会，部门例会、班前班后会等，以会代训，强调安全工作。还采取邀请治安大队、消防支队专业人员来店讲解消防安全知识，委派特殊工种人员参加专项培训，电梯安全运行培训、消防知识培训及消防演习等，消防系统、电梯、中央空调、门锁系统等聘请专业公司进行委托维保，保障设施设备的正常运行，全面提高员工安全操作技能。

3、宾馆夜间执行夜值经理管理制度，加强夜间安全管理，夜值经理和在岗安保人员定时与不定时巡查，严格做好夜值记

录的填写及存档，发现问题次日必须整改。

1、主要改变：制定新的培训计划，严格按照年度培训计划实施各项专题培训，增添培训方式，扩大培训力度，扩展培训范围，减少大通课模式，采取看光碟、授课，情景模拟、技能展示等多元化培训方式提升员工的服务质量、服务技巧等，积极与部门负责人做好沟通，针对工作中的薄弱环节进行专项培训课程，并在规定时间内对培训内容进行考核，做到学以致用。

2、具体措施：积极协调部门有限的空闲时间，每周结合实际工作做好日常类的培训，包括员工手册、应知应会、消防常识、礼仪礼节规范、客房服务案例学习、餐厅服务案例学习、餐厅服务sop流程、如何做好个性化服务、天然气安全培训、餐饮服务食品安全管理、员工职业化素养、阳光心态、地震灾害的预防与自救、内部行文规定、宇兴公司企业文化、省级旅游饭店餐馆卫生规范100条、节能减排100条等。积极参与到部门班前班后会，将工作中存在的不规范操作等问题以班前会小培训的形式与大家共同学习。

宾馆坚持开展健康有益的各类文化活动，增强企业的向心力和凝聚力。如：举办员工生日聚会、员工技能比赛、优秀员工选举活动等，倡导部门之间、员工之间团结互助，解决员工实际困难，营造家庭般温暖。同时，注重及时传达上级部门的政策和会议精神，加强引导，树立信心，正确领会政策的意图和目的，在思想道德品质上塑造员工，培养员工对企业的忠诚意识和积极向上、高尚的职业道德，使员工自我价值得以充分体现。

在管理和服务工作中需要改进的地方还很多，我们将加强学习，不断改进和提高管理水平与服务质量，逐步优化硬件设施。在今后的工作中，我们将会坚持贯彻星级标准和规范化管理，努力打造成为具有较强竞争力和品牌影响力的三星级宾馆。

宾馆将继续调整思路，重新定位，适应变化，更加注重了解我们的消费群体，开发新的消费生力军，强抓安全管理、员工培训、节能减排，积极探索差异化经营道路，保持宾馆可持续发展的良好局面。

宾馆酒店工作总结篇二

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

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面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一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；特别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一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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、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，前厅部员工积极响应酒店的号召，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（原来不管

是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通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。通过这些控制，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

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，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一定的负面影响。

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，境外客人的资料通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□20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，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x元。

宾馆酒店工作总结篇三

一、日常工作

今年年初，我们依然按照保安部工作流程来完成对本班管理。每天上班提前20分钟到控制中心开班前会，首先检查本班上岗人员仪容仪表，对不合格员工当面纠正；总结前一天工作不足之处，安排当天岗位值班人员，之后带队***安全完成当日的工作。每小时巡视各岗位工作情况，发现问题当面纠正并且指出解决的最佳方案，让岗位人员在实践工作中掌握业务知识，更好的完成在岗工作。不断给员工灌输安全意识，加强安全教育，在遇到问题时怎样果断、理智处理问题。班后总结本班在当天工作中遇到的问题，当面讲解、当面消化，把问题绝不带到第二天工作当中。加强与其它各班的沟通和交流，扬长避短，为更好的管理好本班打下坚实的基矗按时完成经理所交代的各项任务，对完成情况要及时反馈，做到有始有终，就是本班未能完成指定性任务，及时传达到下个

班来完成，领班职责第一条就是对经理负责，所以我们要把工作做好、做到前面。

今年外出培训2次，消防与反恐，从2次培训中学习了很经验，自己在对安全认识方面有了一定的提升，特别是反恐，从安全方面讲反恐是一个全新的知识点，包括对爆炸的认识，怎样去发现、识别爆炸物等，同时也提高自己在保安工作反面的不足，使自己在管理水平和业务能力方面有了更高的起点。

经理经常教导我们，保安部每天工作流程都一样，怎样才能在一年工作当中来不断提高自己，这就要求自己在熟练的工作方面做得更好。当然在工作方面自己也有不足的地方，对90后的员工缺乏沟通，没有及时掌握他们的思想动态，所以没有使他们的工作能力得到充分的发挥；自己的思想意识和责任心不够强，在制度和纪律方面的工作做得不是很扎实，工作经验和岗位业务仍需进一步学习与提高。在接下来的工作中，多与新员工交流，从交流与沟通中了解新员工，使员工在岗位上能更好的发挥。

二、培训总结

每年岗位知识一般放在比较炎热时培训，往常培训科目都是岗位知识，基本在室内培训，忽视了在岗实践培训。今年8月份到西安为期五天学习，参观了其它地方的培训方法后，制定了比较全面的培训计划，其中包括理论知识与实践在岗培训，总共14个科目，总体分为培训内容、培训目的、效果评估。今年培训只进行了10个科目，为期20课时，每个科目反复两次培训，从整体效果讲，培训的目的基本达到，而且各培训导师讲的比较全面，受训人员积极性比较高，只有个别员工因事临时请假，所有受训员工基本上能把培训内容运用到工作当中。唯一的不足的地方就是员工把培训内容细节不能坚持，时间长了就会淡忘，使培训效果没有持续下去。

明年的培训计划：培训时间安排在七、八、九月，制定周全的培训计划，把14个科目全部培训，充分体现出培训效果，而且反复讲解、反复督促，使每位员工在岗位上能充分发挥技能水平，开展业务能力比拼，特别是加强新员工的学习和培训。随着酒店会议区域和ktv迎来营业，明年准备把‘保密制度’与‘发生突发事件应急预案’加强培训，是我们整体队伍能充分、全面保卫酒店安全。

三、训练总结

今年从2月16日开始军事素质培训，截止目前总共30个训练日。在训练当中有几个别人有请假现象，我和常小飞紧密配合，严格按照经理制定的请假制度执行，并且做好请假笔记。我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质再提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现出军人的精、气、神，调动训练的积极性，最后要达到预期训练科目。从今年开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练力度，使我们保安整体队伍素质能有新的面貌。

我们两个把队伍分为两列，老队员由我带领，在巩固以前所学习内容上进行新的科目，把我们老队员的军事素质在提高一个档次。常小飞带领新同志训练，从零做起，以最快的速度赶上老同志，在训练当中首先要充分体现出军人的精、气、神，调动训练的积极性，最后要达到预期训练科目。从今年开始训练时间改为星期二和星期五，比原来的训练时间少了一天，这也是经理从人性化管理方面考虑，对训练的时间进行了调整。在接下来的训练时间里，我们两个团结一致，相互交流与学习，加强训练强度，使我们这支保安队伍有个全新面貌。

明年的工作计划

一、加大值班和巡逻检查力度，在重大活动期间，加强值班、对重点部位安排专人值班，发生情况基本做到及时到位，及时处置，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态。在加强值班的基础上进一步加强巡逻检查力度，确保保安人员24小时巡查，全面保证酒店全年无安全事故发生。

二、加强管理，要求队员作到的首先我们自己必须要作好。对队员加强领导，对每个队员严格考核，为提高保安队员整体素质，对他们提出严格要求。

三、严格执行酒店的规章制度，做好本职工作，管理好本班的各项工作。

四、做好队员的思想工作。要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等的情况，及时发现问题。做到思想上信任，工作上教导，生活上体贴。

五、不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，使其保持良好工作状态。

六、坚持查岗、查哨制度，掌握人员在岗情况，作好考核工作，发现问题及时解决，遇重大事件及时汇报。

总之，随然今年工作取得了一点成绩，我们不能骄傲，明年新的时期意味新的机遇，新的挑战，自己处处以身作则，敢打敢拼，始终把团结***放在工作首位，在经理英明决策正确引导下，和各领班加强思想交流与学习，把我们这支保安队伍做得更加出色。

宾馆酒店工作总结篇四

作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是：

1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位。

2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3、自己管理水平和理论水平有限。

1、积极认真配合经理搞好楼层日常工作。

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3、对客房卫生质量严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

宾馆酒店工作总结篇五

- 1、准确地做好材料进出仓库的帐务工作。
- 2、严格按照材质的验收要求做好材料验收工作。
- 3、不合订购要求的或不合格的材料坚决不予验收。
- 4、认真做好出入库，盘点及采购计划等各项工作。
- 5、认真做好仓库材料的分类摆放和保管工作。
- 6、认真做好仓库安全防范及仓库卫生工作。
- 7、认真做好仓库发料工作。
- 8、认真做好退料工作。
- 9、认真做好材料使用的监控工作。避免重复领料和材料浪费。
- 10、认真做好工具的借收登记工作。
- 11、有责任提出仓库管理的合理建议。
- 12、认真配合各部门做好各项材料管理和保护工作。

二、工作总结：

- 1、以整理库房入手，对材料进行归类摆放，消除仓库凌乱不堪状况，干净整洁的库貌成为库房日常管理的基础工作。
- 2、建立完整的手工保管账，电子帐，帐物相符，由于保管账的完善和清晰，基本断绝了不良积压的发生和更好，更准确，及时的协助财务工作。

- 2、充分发挥工作职能，不断改进工作方法，提高工作效率。
- 3、协助采购做好材料的验收，及时准确的办理入库。
- 4、按照材料发放规定，保证及时、准确的发放工程及售后等的用料。

三、工作体会：

四、存在的问题及工作计划

- 2、克服库房库位不足的问题，尽量保证库房摆放的合理性
- 3、积极学习，提高工作效率
- 4、积极配合各部门的工作

自工作以来，我深刻体会到了领导的关心，各位同事的支持让我发现作为一个物料管理人员是一项很有成就感的工作。

作为一个仓库保管员，在这我对仓库保管做了以下诠释：“物料”包罗万象，客观存在，但那只是其表现形式，其实物料就是钱，物化了的钱，而仓库就是放钱的口袋。当然，钱会丢失，也可能被盗，同样，物料可能被浪费、被损坏及被盗窃。所以严禁产生任何浪费、破坏和盗窃物料的行为。这都是对电厂及对全体员工利益的保障和对公司利益和形象的负责，这也是我作为一个仓库保管员应尽的责任，我将责无旁贷。

卫生清洁：每个星期一做好洁净区的清洁工作分料后，做好现场整洁工作，负责仓库的日常卫生及各项记录做到无杂物。

入库、出库工作：遵守先进后出原则，严禁造成呆料、废料；按库位摆放物料，或移动物料，禁止造成无法找到相关物料。按标准操作程序和标准管理制度做好各项工作及记录。配合各部门的领料工作，及时填写进、入账，核准现场物料等，

做到库存物料的清晰，可查，发现问题及时汇报，改正。对日常的账与物要做到确认再确认，为确保一致。为确保一致的原则：没有领料人签字，不能发放物料；手续不符合要求的，不能发放物料；未办理入库手续的物料，不能发放；完成一件工作后要作（做）自我检查，以发现问题及时解决；对每天的工作进行总结和反思，以提高工作质量；有强烈的时间观念，凡事及时处理，不说“等一下”；工作主动，而不是被动等待安排；对工作现场管理做到“眼到手到”，预防仓库材料的丢失和破坏。

以上这些问题，其实都与个人的责任心有关。责任心，是一种工作心态，也是一种工作作风，责任心主要取决于保管员的素质及工作环境的熏陶和各位领导的带领。仓管员是仓库的管家，权力小但责任大，要做到律己律人。有一句话说得好“滴水之恩当涌泉相报”，在以后的日子里，我会怀着一颗感恩的心为电厂付出我所能及的力量，来报答各位领导对我的关心以及各位同事的帮助。

宾馆酒店工作总结篇六

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，不如我们来制定一份总结吧。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编整理的宾馆工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

工作经验的积累让我在宾馆服务员的岗位上成长了不少，虽然初来宾馆的时候对于自身的职责并不熟悉却在同事的指导下进行了全方面的学习，毕竟尚处于试用期阶段的我在许多重要的服务工作中是不堪重用的，或者说无法娴熟地运用服务工作技巧很难在日常事务中得到领导的认可，因此我通过这段时间的积累带给进入宾馆的客户良好的服务体验从而成

功转正，为了在服务工作中创造更多成就应当对这段时间的努力加以总结比较好。

通过日常服务工作的完成不难理解领导对我们要求严格的原因，尽管宾馆的规模并不大却也要在收益方面令全体员工感到满意才行，为了在服务水平方面有所提升导致我十分重视领导安排的工作任务，实际上很多时候宾馆领导为了照顾我们这些入职时间不长的服务员从而安排了不少基础性的任务，只有在服务能力方面达到领导的要求以后再来进行客户接待才能够维护好宾馆的形象，因此我通过试用期间的服务工作弥补了自身存在的不足并实现了全面的提升。

在宾馆的清扫工作中秉承着细心服务的原则从而创造干净整洁的环境，对于进入宾馆休息的客户而言环境的好坏将意味着他们是否会给出较好的评价，至少在同行竞争中良好的口碑往往能够为宾馆带来更多的收益，因此我作为宾馆的基层服务人员自然要保持内部的干净整洁才能得到客户的认可，毕竟在职场竞争中若无法保持对服务工作的积极性则很难实现综合能力的提升，所以我能够认真对待宾馆领导安排的服务工作从而积累了不少工作经验。

在职业规划方面我能够通过自身的学习弥补服务工作中存在的短板，尽管职业晋升对于目前的自己还很遥远却也要为了今后的发展进行学习才行，既要在做好服务工作的同时提升自身的效率也要加强对宾馆各个岗位的认识，能够准确意识到自己的职业目标才能够在工作与学习之中提升自身的能力，更何况即便是为了早日转正也要熟练掌握服务工作的各项技能才行，而我在完成服务工作的同时谨记着领导的教导从而学习了许多实用的服务技巧。

尽管才转正不久却让我对今后的服务工作拥有了更多的积极性，至少作为宾馆的服务员应当为了集体的利益而努力才能获得更好的成长，因此我会更加认真地对待服务工作的各项任务从而在能力方面达到宾馆领导的要求，为了实现这个目

标仍需要加强对服务工作的付出从而建立属于自身的职场竞争优势。

宾馆酒店工作总结篇七

转眼20xx年就要结束了，这一年使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到xx宾馆工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待。xx宾馆共xxx间房，相对xx来说客房间数还算不错的对于每个宾馆来说都是一样的，前厅部是整个的宾馆的核心，也应该是宾馆的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个宾馆的信息中心，绝大部分的客人从这里获取宾馆的信息，所以工作人员必须对宾馆的信息有很好的了解。

总结起来可以用以下五条来阐述：

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、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于宾馆的利益。

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，即位客人办理入住登记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，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面：在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方

言，为什么呢？是对客人不尊重，是降低了个人素质和宾馆带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

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各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对xx旅游景点等有一定的掌握，还要我们对xxx多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些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。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。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，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。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，正是这一个个次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

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。

宾馆酒店工作总结篇八

- 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全面的了解，这些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！