

最新宾馆工作总结报告 宾馆前台个人工作总结报告(汇总5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

宾馆工作总结报告篇一

本站发布宾馆前台个人工作总结报告，更多宾馆前台个人工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

自学校毕业来海外海西溪酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

关注宾客喜好。当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点非常，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

个性化的服务。在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，可以向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让

客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后，微笑服务。在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想不到的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的`工作更为出色。

不同的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很快乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

宾馆工作总结报告篇二

客房部虽处淡季，但由于各种节日的到来，也显得有一些忙碌，二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施；现将年二月份个人工作总结报告如下：

- 1、节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。
- 2、做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3、节能降耗。客房部在12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，1月份，相对于的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4、人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响20--年客房部的整体工作，给予辞退。

5、设施的维护保养。本月将20--年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道并未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，在20--年应考虑做保温墙。

宾馆工作总结报告篇三

1、报修运转顺畅，信息传达及时准确，保证了设备设施维修及时到位。今年，调度台加强了工作的主动性，不仅仅是将使用部门的报修项目传给动维公司调度台，而且还跟踪维修情况，发现有未完成的维修项目及时沟通协调，有力地保障了使用部门的使用。

2、改进了报修运转程序，将原来由维修部门每日向总监室报送维修单改为由动维公司每日报送，使之更便于总监室调度

台掌握维修进度和维修进展情况，极大地提高了维修完成率。

3、制定了《设备设施保养单》、《地面清洗、打蜡工作单》，使总监室对动维公司的设备设施保养情况及管家部的理石、地毯清洗保养情况有了更加详细地了解 and 掌握，同时也起到了促进动维公司和管家部及时实施保养的作用。

4、会同成本控制中心制定了《动维公司设备设施维修监督成控管理办法》、《管家部理石打蜡、地毯清洗监督成控管理办法》和《南湖宾馆设备设施维修保养流程表》。

5、严格规范设备设施申购、报废审批程序，通过积极走访市场，网上查阅信息，询价等方式，严格控制设备申购价格，为宾馆节约每一分资金把好关。

6、组织相关部门做好每一次工程的验收工作，为宾馆的发展负责，为员工的切实利益负责。

宾馆工作总结报告篇四

总监室按照宾馆的统一部署，在陈总的直接领导下，按部就班地完成了全年的工作任务。总结一年来的工作主要有以下几方面：

1、坚持执行日、周、月检制度。为了实施有效监察，总监室20xx年继续执行日、周、月检的制度，每天无论阴晴冷雨都到宾馆各处检查巡视，全年共发现问题895个，有力地督促了各部门的管理。

2、充分发挥总监室的协调职能，润滑部门之间的关系，促进各部门及宾馆整体工作协调发展。一年来，共为宾馆及各部门协调问题67个，使宾馆及各部门的工作得以顺利进行。

3、改进监察方式，实施人性化监察。为提升总监室的监察层

面和监察力度，在陈总的组织下，总监室对监察方式进行了深入地探索，以人性化的监察方式取代原来强制性的监察。改进后的监察方式更加尊重员工，尊重部门工作，减少在开展监察中产生的一些不必要的摩擦，消除了个别部门，个别员工的对立情绪，推动了监察工作顺利开展。

4、能够针对在监察中发现的问题及时地给各部门和宾馆提合理化建议，以促进宾馆整体工作不断推向前进。

5、利用“监察红绿灯”电子显示屏及时通报监察中发现的问题及值得表扬的事迹，使之真正起到鼓励先进，鞭策后进，促进管理的作用。全年共播放监察通报103条。

1、报修运转顺畅，信息传达及时准确，保证了设备设施维修及时到位。今年，调度台加强了工作的主动性，不仅仅是将使用部门的报修项目传给动维公司调度台，而且还跟踪维修情况，发现有未完成的维修项目及时沟通协调，有力地保障了使用部门的使用。

2、改进了报修运转程序，将原来由维修部门每日向总监室报送维修单改为由动维公司每日报送，使之更便于总监室调度台掌握维修进度和维修进展情况，极大地提高了维修完成率。

3、制定了《设备设施保养单》、《地面清洗、打蜡工作单》，使总监室对动维公司的设备设施保养情况及管家部的理石、地毯清洗保养情况有了更加详细地了解 and 掌握，同时也起到了促进动维公司和管家部及时实施保养的作用。

4、会同成本控制中心制定了《动维公司设备设施维修监督成控管理办法》、《管家部理石打蜡、地毯清洗监督成控管理办法》和《南湖宾馆设备设施维修保养流程表》。

5、严格规范设备设施申购、报废审批程序，通过积极走访市场，网上查阅信息，询价等方式，严格控制设备申购价格，

为宾馆节约每一分资金把好关。

6、组织相关部门做好每一次工程的验收工作，为宾馆的发展负责，为员工的切实利益负责。

1、开展早查，夜查。为保证宾馆夜间值班秩序总监室开展不定期的早查和夜查，全年共进行早查、夜查62次。对在早查和夜查中发现的问题及时予以通报，要求各部门加强管理，保证了宾馆夜间值班工作的正常运行。

2、提高工作的主动性，建立提醒制度。工作中注重人性化和服务意识，每日下班前提醒当日驻店经理晚上值班事宜，收到了较好地效果。

3、提前对节假日值班进行安排，并实施监察。每逢节日都提前对总经理值班、白班驻店经理值班等事项进行详细安排，假期间对值班签到、签退情况及各部位值班情况进行监察，极大地规范了节假日期间各部位的工作。

4、定期抽查部门经理在岗在位情况，并进行汇总，上报总经理。

5、对员工考勤情况进行不定期抽查，将有关情况及时与部门经理沟通，保证员工的考勤工作。

6、值班表等离子显示系统安装完毕后，总监室负责日常使用，每天都向各部门核对次日值班人员，并制卡在办公楼一楼的等离子电视上播放，让员工对当日各岗位值班人员一目了然。

1、“五、四”期间，组织宾馆各部门员工举办了篮球赛，使员工在锻炼、娱乐的同时，增进了友谊，加深了了解。

2、在宾馆组织的春游、篝火晚会等活动中发挥团的作用，调动团委和广大团员的积极性，积极参与到这些活动的组织、

策划、筹备和实施过程中去。

3、组织员工发挥自己的特长，参加省管局组织的书画展，并获得了较好的成绩。

1、年初制定并下发了《南湖宾馆20xx年服务承诺实施方案》，要求各部门学习，并按照方案的要求践行服务承诺。并监察各部门的学习、落实情况，及时收集信息、案例，进行宣传、报道。

2、我馆服务承诺活动取得了显著成绩，餐饮宴会部被省管局评为服务承诺活动先进单位；李桂杰被评为服务承诺活动先进个人。通过开展服务承诺活动，各部门及广大员工增强了服务意识，勇于改进服务方式，提升了宾馆的整体接待服务水平。

3、继续开展“南湖之星”评选活动。全年宾馆共有233人被评为南湖之星，其中获得四星17人，三星14人，二星44人，一星158人。

其它副总的工作。

1、坚持每半月出一期《监察简报》，剖析在监察中发现的问题，促使各部门改进管理。截止，共编写了17期《监察简报》。

2、年初在沈大棚副总经理的带领下，结合宾馆实际重新修订了《员工手册》。

3、每月为轮值副总做宾馆工作小结及下月工作安排的相关材料。

4、按照陈总的要求参与《科学饮食，营养配餐知识手册》的编写、校对、印刷工作。

5、做好各副总安排的总结、计划、方案等文字材料的编写工作，全年文字量在20万字以上。

以上简要地重述了一下总监室20xx年所做的主要工作，在完成这些工作的过程中，总监室的全体员工付出了艰辛的努力，他们不畏严寒酷暑，风霜雨雪，坚持每日在宾馆各处检查；他们不畏冷言风语，流长蜚短，敢于发现问题，处理问题。一年来，部门员工之间互相支持，互相包容，使部门工作得到了顺利开展。

然而，我们在工作中还存在着一定的不足，主要体现在以下几方面：

1、创新意识不够。工作中比较保守，没有足够的创新意识，使得工作缺乏冲击力。

2、学习气氛不浓。虽然在宾馆的组织下学习了《没有任何借口》、《人性的弱点》、《企业前沿问题》等书籍，但总监室作为行使总经理监察职能的部门，需了解最新管理理念，最新宾馆酒店业动态，最前沿的企业经营管理知识，同时因日常需处理大量的文字材料，需学习和借鉴成功案例的经验和模式，因此，要不断加强学习，吸纳。

以上这些不足是总监室在今后的工作中要不断改进和加以完善的，最为重要的是总监室要在明年的工作中加强学习，一方面要提高员工的自身素质，另一方面也为更好地开展监察工作吸取更先进的理念和经验。

宾馆工作总结报告篇五

(1) 二〇一一年上半年实现销售收入1740400.20元，其中：

中餐厅收入为：717015.50元，

自助烧烤园收入为：66556.5元，

客房收入为：669388.50元，

超市收入为：68007.70元，

会议室收入为：25440.00元，

商务中心收入：6954.00元，

文艺演出：3350.00元

其它收入：189448元

(1) 上半年计提上缴营业税金及附加90498.65元

(2) 上半年共计发生主营业务成本为1134749.95元，其中：

中餐厅营业成本为：534160.87元；

自助烧烤园后厨原材料成本为74379.31元；

超市营业成本为64441.75元；

会议室发生费用为660.00元

商务中心发生费用为：1586.00元

客房部2011上半年共计发生费用为：50121.80元，为所配一次性耗用品。

其它原材料成本为408745.22元，主要为别墅设备设施的保养及维护、维修。

(3) 上半年发生管理费用为：212999.10元，其中：

办公费：16920.10元占管理费用的7.9%

差旅费：7441元占管理费用的3.5%

运输费：11914.10元占管理费用的5.6%

业务招待费：100.00元占管理费用的0.01%

广告费：4330.00元占管理费用的2%

水电费：148935.68元占管理费用的69.90%

修理费：5772.00元占管理费用的2.7%

劳动保护费：360.00元占管理费用的0.10%

职工医疗保险费：8014.00元占管理费用的3.8%

车辆保险费：8013.32元占管理费用的3.81%

其它：1198.90元占管理费用的0.05%

(4) 2011上半年营业利润为：302569.95（不考虑折旧等因素）

(5) 2011上半年向总公司上划营业款为1329652.69万元，工作总结《宾馆半年工作总结》。