

# 最新宾馆工作总结(优秀10篇)

学期工作总结不仅是对自己的一种梳理，也是对老师和家长的一种交代与展示。这是一些经典的年度总结范文，通过阅读这些文章，我们可以感受到写作的力量和价值，也能够为自己的写作提供更多的启发和指导。

## 宾馆工作总结篇一

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、服务态度、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动员工，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](#)

## 宾馆工作总结篇二

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则的长效机制；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。

## 宾馆工作总结篇三

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，为减少资金投入，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。严格检查消防设施设施，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。

## 宾馆工作总结篇四

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

## 宾馆工作总结篇五

### 一、经营情况

(1)20xx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

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20nn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



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) 上半年营业利润为：302569.95(不考虑折旧等因素)

(5) 上半年向总公司上划营业款为1329652.69万元。

## 二、主要工作完成情况

7、充分发扬，继续发挥管委会的职能，别墅重大决策由管委会研究决定；

8、加强全员营销理念，充分发挥全体员工人际网络关系，开拓市场；

11、积极与省体育局和当地政府进行联系和沟通，为第六届

环青海湖公路自行车赛做好相应的接待准备工作；同时对各项接待事宜落实到人，做到责权分明。

### 三、存在的问题和困难

- 1、对重大接待及突发性事件的应急方案准备不够充分，缺乏应变能力；
- 2、员工在工作当中对精细化、标准化和成本节约意识较为淡薄，有待进一步做；

### 四、x年下半年工作思路

- 1、大力提倡人性化管理，坚持“以人为本”的经营理念
- 2、进一步健全和完善管理制度

继续完善和健全各项规章制度，做到管理工作制度化、规范化、科学化，严格实行层级管理制。分工明确，责权清晰，实行责权连带制。同时加大质量监督和考核制度，做到管理工作公平、合理。

- 3、继续制定和完善各种突发情况的应急预案，平时加强演练，使各种突发情况发生和出现时能随机应变，各项工作有条不紊。

- 4、注重员工培训工作

- 5、强化财务管理

- 6、加大营销力度，积极拓展外部市场

- 7、加强内部管理

- 8、继续贯彻“100—1=0”的理念

## 9、做好安全工作

梨花别墅在过去的半年里，各项业务稳步发展，社会效益和经济效益取得一定成效。但应当看到，还有很多不足和问题需要在今后的工作中不断改进和完善。我们将在下半年里扬长补短，以实际行动创造更好的服务水平、住宿环境及饮食产品。按照“以人为本”的理念和科学发展观作为指导，为完成各项任务努力工作！

## 宾馆工作总结篇六

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，今年以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，今年以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。

## 宾馆工作总结篇七

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不少问题：

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！

## 宾馆工作总结篇八

在市局领导和董事会的关心支持帮忙下，\_\_\_\_大酒店从4月16日正式开业以来，走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾20\_\_年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次，创营业收入万元，实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了超多的工作，现总结如下：

### 一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业。

从20\_\_年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业，其间只有短短的40多天时间，在酒店一无所有的状况下，员工需要招聘，物品需要采购，各项规章制度及工作流程需要建立。应对这些方方面面的超多准备工作，加之筹建人员又缺乏经验，能够说是时间紧，任务重，人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，必须要坚决按时完成。为此饭店领导一班人用心动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案；研究制定了采购物品计划；研究制定了临

时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组,具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮忙下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一齐对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出群众采购,按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购,并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作,人员招聘是酒店筹建工作的重头戏,能否招到较高素质的人员并及时到位,是酒店能否按时开业的关键,也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此,我们认真作了以下工作:1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传,尽可能让更多的人明白开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组,认真了解应聘人员的基本状况,按照酒店要求严格把关;3.组织体检,确保受聘人员身体健康,避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训,此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性,经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训,经过22天的实习,新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识,增强了工作潜力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

## 二、制订各项规章制度,逐步健全内部管理。

讨论、修改和反复的实际应用,建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度,酒店又编制了《\_\_\_\_大酒店员工手册》,发放到每一位入店员工的手中,使其能够照章办事,时刻用规章制度来约束自己的行为,明

确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

目前，酒店已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度40余个，对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

### 三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务人员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。为此，在酒店开业之初就对所招聘员工进行军事化、规范化的培训和系统的理论授课，并到四星级酒店进行了全方位的培训和实习，取得了培训合格证书。这对酒店开业以后能够迅速获得三星涉外酒店起了必须的作用。平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训、餐饮客房业务培训等。新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作业务起了很好的作用。酒店还采取走出去请进来的办法，派酒店管理人员赴\_\_学习，邀请省开来的专业管理人员来酒店进行指导培训，这些措施不仅仅极大地调动了员工的工作用心性，而且进一步全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

服务质量是饭店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，酒店成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准印发给各部门，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。平时酒店注意经常给员工引进新的服务理念，提倡个性化、亲情化服务。七八月份又开展了质量服务月活动，在酒店大厅悬挂横幅，请顾客对酒店的服务质量提出宝贵意见，并开展季度明星和优秀服务员评比活动，这次活动的开展进一步在员工中树立了“质量第一”的思想，同时又激励了员工的工作热情。20\_\_年酒店共评出季度明星、优秀服务员和工作先进者26人。在员工中弘扬了努力学习、钻研业务、规范服务的良好风气。

四、加大宣传和营销力度，用心寻找培养客源，努力提高服务意识，全面树立酒店的良好形象。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一向处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，用心寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的完美形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就

向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动用心完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就透过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

9月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的\_\_大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户到达50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长带给了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也明白酒店，酒店还用心派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

## 五、认真做好财务核算，努力增效节支

财务工作是酒店经营中的一项十分重要的工作，为此，财务部门注意认真做好财务分析和核算。确保每一个数据和财务资料的准确、真实、及时、完整、可靠，使酒店领导能及时了解酒店的经营状况，针对收入及成本费用率合理确定资金的使用，制定酒店的经营方向。同时还用心做好应收帐款的结帐工作，派出专人配合营销部上门要帐，保证了酒店收入的及时变现，保障了酒店生产经营的正常运行。

减少费用就是增加利润。增收固然很重要，但节支同样必不

可少。酒店号召全体员工都要把自己当作开来的主人，树立以店为家的思想，让大家从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费。

物品采购人员牢固地树立主人翁精神，严把进货关，采取横向比较货比三家的办法，尽量减少在物品购进过程中的损失，对一些商品供应实行定期市场调研，在同等质量的前提下，严格按照酒店的操作规程办。同时与供货单位建立良好的信誉合作关系，保证购进价位低且质量好的商品，有效地杜绝了假冒伪劣商品，间接为酒店赢得了经济效益和社会声誉。

客房部对一次性消耗品实行配备回收管理制度，要求楼层卫生服务员在配备过程一次性物品时，未使用的过的不再补充，客人不退房的继续使用，房间回收的香皂□pa和洗衣房继续使用，未使用完的卫生纸让员工重新整理补充到房间，为酒店节约了成本，增加了利润。洗衣房对客人的衬衣类和小件物品，能手洗就手洗，节约水电，降低成本。

## 六、认真做好安全保卫和设备保养维修工作，确保酒店正常业务工作的有效运转

酒店作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作职责，为了保障酒店经营工作顺利进行，保障宾客、酒店和员工生命及财产安全，保安部门在安全保卫方面做了超多的工作，制定了一系列安全规章制度，如《消防安全管理制度》、《门卫值班管理制度》、《客人登记入住制度》、《日常安全巡检制度》、《消防设施维修保养制度》等，有关人员将“安全重于泰山”牢记在心。个性是在今年《同一首歌》和“宋都文化旅游展”两次大的政治接待任务面前，行政部领导带领保安队员连续四天四夜没有下班，加强停车场的管理，指挥车辆按位停放，确保车辆进出畅通，无出现任何事故，圆满完成了接待保卫任务，为酒店赢得了良好的声誉。

酒店自开业以来，始终注意设备设施的维护与保养。工程部门为保证设备的完好做到了随叫随到，保证大故障但是天，小故障但是时，基本上保证了酒店水、电、气的正常供给。并完成改造了9个工程项目：

- 1、主楼一、二层公共卫生间的排风系统；
- 2、机房和主楼内热水系统的发行安装；
- 3、后厨照明控制系统的整改、新装和排风装置；空调供电、制冰等系统；
- 4、洗衣房的设备加热装置、排风、换气装置及空调；
- 5、酒店广播系统安装；
- 6、客房电源线路检查高速多处；
- 7、新增桑拿供水计量装置；
- 8、改装桑拿喷淋泵供电控制系统；
- 9、新装洗浴中心消防应急照明及消防标示系统。

七、关心广大员工生活，努力营造一个团结和谐、健康向上的工作环境

政治工作是一切经济工作的生命线。酒店领导对此有着很深的认识。经常要求并组织广大员工进行政治学习，开展“三个代表”和xx大精神的讨论，使广员工加深理解，提高认识，不断提高政治思想觉悟。同时还用心响应旅游局和市政府的号召，开展了建立礼貌服务竞赛活动、行业行风评议活动、旅游市场打假打非活动等。使全店上下呈现出一片实事求是、团结奋进，健康向上的景象。

关心群众生活，注意工作方法，是调动员工用心性的有效措施。对此酒店领导像对待经营效益一样重视。酒店开业不久，在经营费用十分困难的状况下，从不拖欠职工工资，并尽可能为员工谋些福利，每个季度为女员工发放化妆费。中秋节期间，还为员工发放了月饼票和奖金。为了方便工作和生活，酒店还拨出专款补贴员工的伙食，根据各个部门的工作特点，每一天给员工带给4次就餐时间，每顿饭菜风味各异，为尊重民族习俗，每顿饭都备有回民餐，尽量到达员工的满意，充分保证了员工以充沛的精力投入到工作当中。

## 宾馆工作总结篇九

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。

## 宾馆工作总结篇十

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！