

2023年宾馆年终总结及工作计划 酒店宾馆年终总结(模板8篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

宾馆年终总结及工作计划篇一

在宾馆工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出这个宾馆的服务水平和治理水平。而收银又是这个宾馆核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给宾馆带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使

我们的工作更为出色。

宾馆就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的宾馆才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在宾馆领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为宾馆的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

宾馆年终总结及工作计划篇二

回顾20xx年的出纳工作，财务部在公司领导的带领下，认真遵守财务管理相关条例，按照实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年宾馆的财务核算工作。现将20xx年的个人总结如下：

思想比较稳定，为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥出纳工作的作用。

- 1、严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及

台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作。按照每月份的工作计划，按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。

2、从前台收银到复核、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。

3、对日常采购价格进行核对，并每天对原材料的出入进行审核。

4、财务部严格遵守公司规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金定期进行盘点盘查，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

5、尊重领导，团结同事，不计较个人利益，以理服人。

1、每月准时上报统计局数据。

2、及时填制宾馆的纳税申报表，按时申报纳税。

3、按时参加公司召开的行政例会。

4、按公司的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员工资变动情况，及时与人事部沟通并解决。

5、参加财政局会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为企业服务。

过去的一年是紧张而繁忙的一年[]20xx年做了很多工作，但同时也存在着不足，现结合20xx年出纳工作，将20xx出纳工作设想如下：

- 1、进一步加强财务、会计核算工作，将财务基础工作进一步做实做细。
- 2、增强财务计划管理，加强计划执行情况的分析与控制，加强财务事先参与决策工作，从源头做好财务管理工作，为领导决策提供有用的决策信息。
- 3、进一步加强财务日常监督工作，从每笔收支入手严格执行上级相关的政策和规章制度。
- 4、进一步加强内部部门间的沟通、协调工作，严格按着部门职责做好本部门的工作，发挥财务部门应有的作用，为领导分忧，解难。
- 5、加强财务人员业务学习和培训，全面提升业务水平。
- 6、加强财务人员既当家又理财的财务意识，推动整体财务工作再上新的台阶。

时光飞逝，今年的工作转瞬即为历史，一年中，出纳工作有很多成绩和不足，这些应该是20xx年财务管理重点思考和解决的主题，作为出纳人员，我要加强管理，规范经济行为，我们将不断地总结和反省，不断地鞭策自己，不断的提高自己管理水平，为建立健全更好的工作机制而努力奋斗。

宾馆年终总结及工作计划篇三

一年来,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。

1. 加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班

后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不

忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。

思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

x天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客x人次，出售客房间，经济收入为x元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

宾馆年终总结及工作计划篇四

各位领导、各位代表：

20xx年度度假村工会在县局公司工会的正确领导下，在直属工会的精心指导和帮助下，在度假村经理室的大力支持下，通过全体工会干部的共同努力，工会工作取得了一定实效。现在由我代表工会委员会将20xx年度度假村工会的工作向与会代表进行汇报：

度假村工会按照上级通知要求，05年开展了各具特色的学习贯彻活动，把学习贯彻重要思想摆重要议事日程，推动工会工作。根据新的形势发展要求，在加强工会组织、思想、作风建设的同时，不断健全工会组织体系。我们根据企业人员变化和度假村发展需要，对职代会代表、工会委员和工会小组长进行了及时调整，充实了新的力量。同时，高度重视工会工作制度的落实，每月组织工会委员和工会小组长学习不少于一次。工会工作基本做到了年初有计划、年中有检查、年末有总结。

在规范工会财务管理上，我们组织有关人员，积极参加省、市、县总工会组织的财务、经审干部培训班，认真学习财务知识，按规定办理业务。主要做到以下三点：

- 1、对会员会费收缴齐全；
- 2、严格会费的使用合理，按照年初计划，工会活动经费合理开销；
- 3、工会活动纪录齐全，做到实事求是、账目清楚、报销手续齐全，使工会财务工作不断达到规范化、规范化要求。

度假村工会把对职工的维权工作作为今年的重中之重，突出抓了以下三个方面工作。

1、结合度假村的实际，以实行职工代表大会作为民主管理的基本形式，坚持每年召开一次职工代表大会制度，发放员工满意度调查表份，回收份，广泛听取职工群众意见，集思广益，进行提案落实，切实发挥职工代表作用。

2、为维护女职工的合法权益，减少女职工在劳动和工作中的特殊困难，保护其健康，发挥女职工在企业经济建设中的作用，根据《劳动法》、《工会法》、《浙江省女职工劳动保护办法》等有关法律规定，经工会与度假村经理室集体协商，签订了《女职工权益保护专项集体协议》，从根本上维护了女职工的合法权益。3月8日，针对女职工特点，开展了女职工美容讲座，通过美容培训提升了女职工的内外形象，展示女性魅力与风采。。

3、加强工会与经理室的协商与沟通，促进工会工作的全面发展。以经理室倡导、工会牵头，建立了工会工作“接待日”制度，每个月的15日定为接待时间，派专人负责接待和记录，对职工进行合法权益方面的咨询和对度假村福利政策规定的释义，全心全意为群众办实事，为职工群众代言说话。今年共接待来访职工次，协助经理室解决了管理等方面的多个难题。

根据总工会等九部委下发的“创争”活动通知，度假村工会把“创争”活动作为今年工会工作的重要议事议程。结合本度假村特点，一是大张旗鼓地营造创建学习型组织的浓烈氛围；二是强化领导，把“创争”活动，延伸到服务一线班组；三是进行舆论引导，利用各种形式进行广泛宣传，让全体职工感觉到身处在一个“学习、学习、再学习”的大环境之中；四是全民参与，制订创建活动方案，丰富活动内容，吸引更多的职工自觉地参与到“创建”活动中来。

1、组织工会干部认真开展政治理论学习，着重学习工会的组织建设、劳动保护、权益维护与民主管理等知识，选派工会干部参加各级总工会举办的各类学习班。

2、开展健康有益的各类文化体育活动，如：度假村草坪清除杂草活动、香溢湖清除水草活动、四周年店庆联欢会、县工会组织的拔河比赛等，促进了企业精神文明建设。

3、抓好“职工之家”建设。在工会委员会的帮助下，度假村各工会小组开展了创建“职工小家”活动。今年，度假村工会委员会先后获得了市五星级职工之家、县先进职工之家等荣誉称号。

1、组织全员健康体检，继续为员工参加各类保险。今年以来，度假村做好企业财产保险、员工养老保险、医疗保险、意外伤害险、失业保险、工伤生育保险及住房公积金的缴存管理工作，提高员工的工作热情，免除了员工们的后顾之忧。积极开展为员工举办生日宴会，为新婚员工赠送花篮等活动在夏季高温时，工会组织对一线职工进行“送清凉、保健康”活动，从工会经费中提取一些经费作为高温冷饮费，补贴给一线部门，并联系食堂为职工准备了冰镇消暑食品，尽量为一线职工提供比较舒适的工作环境。

2、大力发展精神文明建设，积极为员工提供旅游机会，让开阔门开阔眼界，增长见识。今年5月份，度假村特别组织员工赴苏州、无锡两日游，丰富了员工的业余生活。。

3、做好后勤保障工作。今年来，我们加大了后勤管理力度，对员工宿舍经常开展一些检查，及时进行小修小补，做好维护保养。全年来，对员工宿舍共维修多起。在员工自律方面，采取定期检查，及时处罚，对卫生状况、物品摆放、安全用电、不良陋习方面进行处罚。共处罚多元。通过管理、检查、处罚，提高了员工自律意识和遵守酒店制度的自觉性，也提高了员工的生活质量。规范员工食堂管理，提高员工生活质量。同时，为切实做好员工后勤保障服务，提高员工满意度，度假村于9月下旬对员工食堂管理委员会进行调整，下设食堂核算小组，并实施了一系列措施，如由度假村承担食堂员工工资以减轻食堂压力；员工食堂每月张榜公示菜单内容，切

实提高员工用餐标准和用餐质量；由管理委员会委员每月值班以减少浪费等。

4、关心社会公益事业。工会积极组织员工对海啸地区进行捐款活动，共筹得捐款xx元。3月份，组织开展了“献爱心”活动，捐款xx元，参加人员xx人。

回顾x工作，我们体会颇深，主要得益于以下二个方面：

一是得益于各部门的支持和工会干部的观念转变、作风转变。全年来，工会干部通过学习，不断适应新形势发展的需要，对工会工作的有了进一步的认识和提高，逐步在工会工作职能转变中找到了自己的工作方向和切入点，形成工会工作的合力，使我们的各项工作得以按时完成。

二是得益于严格要求和规范管理。我们在职工维权、工会活动、扶贫帮困等方面，积极争取经理室的支持，也制订了一些要求和规范，使工作开展取得了一些成绩。

虽然x年的工会工作取得了一些成绩，但也存在一些不足。一是创建活动的开展，还不够深入，下一步要以提高职工劳动技能为主要内容进行工作细化；二是围绕度假村经营中心开展工作和活动力度还不够，需要进一步加强。

围绕度假村经营重心，突出工作重点，突破工会工作与经营结合的难点，在做好劳动保护、安全生产、财务管理、工会建设、女职工保护等常规工作方面，做好以下工作：

维权方面：

1、进一步完善健全各类制度。以制度来解决普遍的问题，以人情来解决特殊的问题，保证维权工作的顺利开展。将职工的困难得到及时反馈和解决，使工会及时了解掌握并实施维权工作，稳定职工队伍。

2、坚持工会与中层联席会议制度。通过联席会议加强工会与中层的关系，及时沟通并研究解决企业和职工普遍关心，迫切需要解决的热点、难点问题，突出为职工说话及为职工办实事的工作重点。

继续开展“各类”活动：

1、组织技术比武大赛，提高职工技术技能，以树立度假村优质服务品牌。

2、开展技术创新，提合理化建议活。通过开展技术创新活动，调动广大职工的积极性，增强职工敬业爱岗的意识。

3、开展一次职工旅行活动。

4、开展一次“诚信xx”征文比赛。

度假村工会工作在上级领导的关心指导下，经过广大工会干部和全体职工的共同努力，取得了一些成绩，但离上级工会的要求还有一定的差距。

在20xx年里，我们将不断努力，密切配合，相互支持，不断创新，围绕企业中心，积极开展工作，努力为度假村的经营发展做出更大的贡献。

宾馆年终总结及工作计划篇五

委托方：（甲方）

承接方：（乙方）

甲、乙双方经洽谈协商，甲方委托乙方进行宾馆装璜。根据有关法律规定，特签订本合同，以便共同遵守。

一、宾馆规格：施工总面积：平方米

二、施工内容

三、工程价款

1、材料款2、人工费

3、设计费4、施工清运费

5、搬卸费6、其它费用

四、质量要求

1、材料的品种、规格，经双方认可。

2、验收参照榆林市《宾馆装饰装修验收标准》规定。

五、材料供应：由甲、乙双方协商处理。

六、付款方式：合同一经签订，甲方应付%，当工程进度过半，甲方二次给乙方施工工费的%，剩余部分则待工程竣工后结算。

七、工程工期

乙方必须按预定工期完工，如遇特殊情况，双方协商处理。

八、工程验收

严格按照《宾馆装璜工程质量验收表》

九、争议解决

如出现任何意外事故，由乙方在担。双方如有争议，在不影响工程进度的前提下，应协商解决。如达不成一致意见时可

向当地人民法院提起诉讼。

十、本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

法定代表人(签字)：_____法定代表人(签字)：_____

_____年___月___日_____年___月___日

宾馆年终总结及工作计划篇六

20年的工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。营销部成立至今，我们一直在学习，在摸索。在寻找符合酒店自身条件的营销模式。然而又由于整年我们接待了大量的会议，使得我们整年都很忙碌。由于人力不足，精力有限，我们在顾及会议接待的同时，没有做到真正的营销。这是我们遗憾的地方。转眼又到了年底，是该停下来总结一下了。现在将20年的工作总结如下：

一、营销部主要完成工作

1、会议接待方面

营销部至成立之初，酒店领导就将会议接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，为此营销部力求重点突破，全力以赴以确保全年经营目标的完成。营销部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限及相关设施设备老化等诸多困难，圆满完成年初制定的11万的经营目标。截止到11月30日，会议的总收入达到167469元(会议场租164100元、横幅及水牌1370元、其它1999元)，12月会议收入参照11月估算，全年会议收入有望突破18万(在会议接待量上升的情况下，工商银行全年的会议量相较上年却有较大幅度的减少，共计消费1.5

万左右)。

这一成绩的取得除了营销部两位成员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。20年围绕更好地吸引顾客，引导顾客消费，在征得酒店领导同意的情况下，营销部在会议接待的硬件配置方面做了如下努力：

a□由于会议室的桌椅大部分已经破顺，加之原有的桌椅数量也无法满足大型会议的需求，为改变现状添置了80把新的会议椅、10条会议桌、18块新台布。

b□电器方面添置了一组无线话筒、一个投影仪、两个无线路由器

2、客户的开发与维护

a□客户开发：20年营销部新开发个人和商务公司协议客户30个，与13个协议到期客户续签了协议。重新签订了3家单位的资信协议。新签订5家网络订房公司网、移动、电信、中国、等(网络订房这一块，主要的客源还是来自三大巨头即、、。)。

b□客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的协议客户一一进行电话拜访。通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因：

一是由于公司办公地点搬迁于是就近选择合作的酒店；

二是公司更换了负责外联的负责人；

三是主观觉得酒店设施设备过于陈旧而放弃合作；

四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

第三个方面就是在符合条件的宾客中，选取部分忠实客户发展成金卡客户。

3、旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年营销部在这一方面可谓取得重大突破。四月份开始酒店陆续开始与旅、国旅、国旅合作。截止11月30日，酒店共接待旅行社用房383、5间(旅行社一直实行的16免1，全陪半价，所以旅行社实际使用酒店客房400间左右)，共计为酒店客房带来的收入为57929元(平均房价约为145元/间)

除旅行社外，20年营销部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。四月份起，陆续接待了诸如x□x□酒业等先后19批次的团队，共计使用酒店客房1034间。实现房费收入206655元(平均房价为199元/间)

20年1月至11月期间，通过营销部预订的各类宴席，团队用餐共计在餐饮消费的金额为286000余元(其中由会议所带来的餐饮收入为131484元)。全年必将超过30万。这一成绩为酒店整体经营目标的完成做出了相应的贡献。

二、营销部在工作中存在的不足

1、在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。然而由于不善于扑捉市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，所以在应对整个旅游市场的变化方面显得比较生涩。最突出的例子是失去20年市政府采购会议定点单位的资格。主要就是由于没有关注到相关信息的发布而直接错失投标的机会。在此，我们要作深刻的检讨。另一个方面的

不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

宾馆年终总结及工作计划篇七

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白

班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作

工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即三净三度二查制度，三净卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三净等，三度即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；二查制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房一天一过制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

宾馆年终总结及工作计划篇八

20__年我__酒店各部门都取得了可喜的成就，作为公司出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，特别是在××期间，仍按时到银行保险等公共场合办理业务。

在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。

2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。

3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的意外伤害险的投保工作。

4、做好20__年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。

1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交办公室。

2、为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交

领导审阅。

3、按照公司部署，做好了社会公益活动及困难职工救济工作。

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放教工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算（发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐），对不符手续的发票不付款。