

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结 (实用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，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，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结篇一

一年来，在经理的'正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，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、协助部门经理做好客房部的日常工作，范文之工作总结：宾馆领班工作总结。
- 2、做好考勤、签到工作。
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 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。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作。

一月来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，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。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员值班、换班工作。

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

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

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。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结篇二

；（利润下降原因为：

1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，餐厅部分餐具更新等）以前我们是地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“服务最好、最

宾至如归的酒店”我们将不断总结2012年工作的成败，力争完成酒店下达的全年目标任务。

一、加强教育培训，强化员工队伍素质

针对酒店员工出入频繁，文化水平的高低，在服务质量、素质培养上都有一定的困难，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店围绕“宾客至上、服务第一”的宗旨。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门领班以上的培训，学习现代酒店管理专业知识，在今年下半年的通过学习对永蓝的“上班没那么累，幸福没那么贵”这本书，受到了很大的启发，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识。

二、细化服务措施，提高宾客满意度 服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在

激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服 务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例（投诉或表扬）进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

四、规范管理，促进企业健康有序发展

管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务和期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

一、各项经营指标完成情况：

- 1、主要月份实现营业收入130多万元，跟去年同期比较持平。
- 2、主要月份接待人次为 3517/间·夜，入住率为73.3 %左右，较同期有所增长。

（一）节电措施

- 1、检查房间是否有线路漏电现象，若有发现，及时通报工程部，避免非正常用电损耗。。
- 2、在适宜的温度下尽量不开空调，夏季不得低于26度，冬天不得高于20度。在空调开放的情况下，随时关好小厅的玻璃门，防止冷、暖空气外流。
- 3、办公室做到人走灯灭，关闭计算机、空调、饮水机及其他设备电源。
- 4、杜绝白昼灯，大明灯，尽量利用自然光照明，合理减少射灯、白织灯，杜绝能源放空现象，减少照明能耗。

（二）节水措施

- 1、加强对用水设备的日常维护和管理，不定期检查酒店各使用区用水，杜绝水满外溢和长流水现象。
- 2、合理利用水资源，提倡二次用水的使用。
- 3、引导员工养成节约意识，用水后随手将水龙头关紧。
- 4、厨房用水要有计划性，当天需要解冻的原料，应提前将原料拿出来，让其自然解冻。
- 5、热水使用量较少的情况下尽量避免少用锅炉烧水。

（三）易耗品的回收处理措施

- 1、提高员工易耗品回收处理意识，回收牙膏等物品用来清洁去渍。
- 2、进行拖鞋的回收清洗与包装，实现易耗品回收利用最大化。
- 3、进行酒水空瓶的回收与处理、物品更换措施。
- 4、在确保客人物品正常使用和服务质量前提下，减少物品更换的频率。如：酒水的更换。

（四）物品配备措施

- 1、确保工作间和房间的的标配，除客人特殊要求，不得多补或者少补。
- 2、每日房间配备的易耗品及布草做好登记，做好数据的分析与管理。

（五）物品的采购存储措施

- 1、在正常使用情况下，每周采购一次（除特殊情况），勿随

意采购存储。

2、对存储时间较长的物品，遵循“先进先出”原则，避免因过期而造成的浪费。

3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

（一）抓好规范管理，化协调关系。

1、建立明确的奖惩制度，给员工以正确的评价，赏罚分明，提高员工的整体积极性，促进管理工作顺利进行。

2、完善各部门的会议制度、强化各项人员、卫生、安全管理规定。酒店领导人员定期参与各部门例会。制定《宾馆人员管理细则》《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

3、强协调关系。酒店分工细，环节多，每项工作的完成都依赖于各部门之间的协调合作。故加强了部门之间协调，使各部门发现其他部门优点，加强各部门之间配合，减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

（二）提高综合接待能力

种硬件设施，全面提高酒店的服务能力，努力实现环境优美、价格合理、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归，以提高酒店的接待能力。

2、根据旺季调整客源结构。做好旺季的合理预定，使顾客按合理有效的比例及时入住。避免旺季客源猛增而自乱阵脚，影响服务质量。使酒店始终保持了较高的入住率，各大客户订房工作也表示满意。

3、加强服务过程监测并不断改进。加强各层次监督管理，确保优质服务，发现不合格及时制定整改措施。

（三）全员公关，争取更多的回头客。

1、宾馆负责人把公关作为一项重要工作重点抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。

2、注重工作人员与顾客沟通的必要性，告知员工以不同的形式征求顾客的宝贵意见。

4、逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。

通过以上的努力，今年宾馆在经营管理方面取得了长足的进步，也吸收了很多的管理经验，酒店整体经营有条不紊，各项规章制度逐步健全并标准化，酒店的整体公关水平提高，回头客比往年增加。在此基础上，我们将不断进取，精益求精，以更好的是酒店运行。

四、劳资和谐方面，我们努力构建特色的酒店文化、完善各项员工权利保障制度、增强酒店魅力，使员工使员工和顾客都有感觉到亲切。

1. 构建特色酒店文化，加强员工的精神品质和内在修养的训练，主要包括核心价值观、服务理念、企业使命的熏陶。为此，我酒店专门进行了红果园宾馆员工素质拓展和红果园客房部“微笑使者”的评选等活动。

2. 完善培训制度，定期进行员工能力培训。

为了增强员工的综合能力，使员工能更好地适应现代社会的需求，我酒店成立了培训小组、制定了培训方案，采以老带新的方式，分期分批进行培训。同时，为了使培训收到预期的效

果,首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想,以保证培训不流于形式。

3、努力在酒店内形成尊重员工劳动的气氛,尤其是酒店领导,不能轻易否定员工的劳动成果。建立员工建议制度,使员工的得到尊重和重视并能获得极大的满足感,进而提高员工的积极性和工作满意度。

尊敬的各位领导、各位同事:

大家早上(下午、晚上)好!四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了,从3月1号咱们第一批老员工入职以来,算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先,要感谢韩总,没有他今天我们这些人不可能走到一起,相聚到这里,是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭,使我们成为相亲相爱的一家人。

其次,要感谢大家。感谢大家相信四季文华,相信韩总,大家为酒店付出的一切,都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务,要精益求精,为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点,过去的成绩已成历史,在今后的工作中要再接再厉,要为自己定下新的奋斗目标而努力,具体将从以下几个方面进行:第一、我们将致力于维护酒店宾客关系,积极推进建立客户关系管理,通过我们的努力积极建立有效的客史档案,使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心,的思想,并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为,最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的,是

一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么？“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢？因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下来的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改？名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

中国人的社会舆论力量很强大的，但往往我们的正规文件没有人正确传达、认真领会，小道消息就沸沸扬扬，不负责任的乱传乱说！我们的工作进展没有人监督，其他与工作无关的事情总有人关心。我们是企业，不是居委会，我们生活

在2007年，不是文化大革命。企业里需要的舆论力量都用到不适合的地方去了，为什么在工作上，我们没有用集体的力量、强大的舆论来让这些企业的寄生虫、蛀虫感到无地自容呢？又为什么我们没有让这些人感受到企业的宽容，让他们自觉的跟上我们前进的脚步呢？我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么？从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”??这些思想态度端正起来。

水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应有的贡献！

我们酒店现在的员工已经达到了170余人，我想说你们选择古月清风酒店将是你们职业生涯中最宝贵的职业经历。我也同时希望你们能够证明，选择你们是古月清风酒店明智的选择。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面。旺季即将来临，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的本职工作，发挥出专业水平和技能，在我们酒店胡总的带领下，相信大家一定会创造出更好的成绩，让大家共同瞩目你的风采，相信你们将是古月清风酒店未来最闪亮的明星！

看到你们军训时留下的汗水，让我确信了你们具有超强的身体素质；看见你们培训时认真的表情，让我相信中油花园酒店的未来更加光明。感谢大家为酒店付出的劳动与汗水，同时我坚信，中油花园酒店一定不会让大家失望，定会带给你们一个充满希望的未来。

今天的大会与其说是鼓励员工的大会，倒不如说是一家人的聚会。我们是从无到有一步步走来，不管是经理还是员工都是手拉着手克服了一个又一个的困难，迎接一个又一个新的挑战，像一家人一样团结，互助。这让我看到了你们对酒店发自内心的热爱。

我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面，现在酒店即将开业，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的工作，发挥出专业水平和技能，相信大家会在很短的时间内创造出好的成绩，让大家共同瞩目你的风采。现在一切硬件设施都为你们准备好了，接下来就是你们的舞台，把学到的知识运用到实践当中，对客服务当中。相信你们将是中油花园酒店未来最闪亮的明星。

我荣幸是我们的队伍各个部门有优秀敬业的带头人，他们热爱事业，勤奋工作；我自豪是我们的团队有那么多优秀的员工和出类拔萃的管理人才，我在这样的心情和氛围中迎来酒店开业的日子，它让我无法入睡，它是我人生在职业生涯中

留下最美好的记忆和感动的一段历史。它将激励我在未来的日子中以更饱满的热情和激情去投入到充满希望和挑战的工作。

第一：在思想上要做好迎接正式营业的准备，树立精品意识，完成思想状态从筹备到试运营再到正式开业状态的转型，从今时今日今刻开始，我们酒店筹备组已经不复存在了，随之迎接我们的是7大部门已经走上正式运营的轨道。

纪律、有气质，举止有礼、进退有度的合格的五星级酒店从业人员；精湛技术是我们在软件建设上追求的目标。身为酒店的员工，我们不仅要认真领会和履行酒店的旨意，服从酒店的安排，还要认真钻研各自的业务。“学无止境”，加强学习，保持不断创新的工作态度，使自己的业务不断的提高，让到酒店的每位客人感到日新日奇。留住他们的好奇心，留住顾客，就留住了生意，也就留住了我们自己。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们应该勤于耕耘，让我们的业务知识、水平不断上台阶。让客人提起中油花园酒店就会赞不绝口。工作没有贫贱之分，只有分工不同，“态度决定一切。

第四：我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。”酒店管理团队希望从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。因为只有做好了榜样，才能培养出我们酒店所需的高素质优秀人才，只有酒店的服务水平提高了，才能与酒店高档次的硬件设施相匹配，酒店将不断加强内部管理，以人为本，尊重知识，尊重人才，人人平等，个人才智与团队协作相结合。同时，我们还要加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达；员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率，全力以赴迎接正式开业，同事们，展现你们聪明才智的时候来临了，发挥你们创新能力的机会来临了。同时我更希望你们在事业上有更大的发展和进步。从现在开始，是你们发挥才干的良好开端，我们不仅是在选择优秀员

工来我们酒店工作，而且是在培养优秀的员工。机会在每个人面前都是平等的，如果你勤奋，努力，勤学，好问，那么总会有伯乐发现你的存在。

第五：树立安全意识，完善安全设施，制定安全措施，实施安全操作，确保来宾的安全。希望你们在酒店管理层的正确领导下，在各部门经理的指导下，按照科学化，国际化的管理，标准化，规范化的操作流程。同时加强各部门的业务和技能培训，加强市场营销推广，打造中油花园酒店在行业 and 市场的知名度，赢得更广阔的市场，建立良好的信誉，实现经营与管理的协调发展。为酒店能成为郑州市乃至河南省的高档次、高水准、高效益的一流品牌酒店而不懈努力。当今酒店业竞争十分激烈，作为酒店总经理，我希望全体员工围绕“一切以经营为中心”，在今后的工作中做到“团结、互助、协作。时刻以主人翁的姿态投入到工作中，通过规范化的管理，严格按照专业标准来做好对客服务。

下面我简单的讲一下今后这段时间对各部门的要求：

一支超五星级服务标准的团队出来。

工程部的工程量之大范围之广是有目共睹的，大到客房，餐厅的日常排查及维修，家私的放置，小到一颗螺丝钉的安装，一条线路的改造，要全方位的照顾到真的是很不容易，希望大家本着实事求是的态度做事，丝毫不可轻视每一个微小的环节，要稳扎稳打，一丝不苟。要知道现在多花一分钟，多做一个步骤，以后会帮你们减少很多不必要的麻烦。

房务部和餐饮部是我们的一线部门，对于一个酒店来说，是门户，是最体现出我们酒店五星级服务标准一个媒介，我们在为客人服务的过程中，从客人到达酒店，下车，礼宾员接待，在到前台办理入住手续，包括在我们酒店餐厅用餐消费，健身房健身，等等。直到客人结账退房离开我们酒店，这一系列的过程如果有一个环节出错，就可能会直接导致客人投

诉，一个环节的否定，就可能会否定我们所有的服务，所以我们一线的员工一定要时刻注意自己的仪表，言谈，举止，严格要求自己，要以微笑的服务，亲切的态度，礼貌的话语，对待我们的客人，使他们有一种宾至如归的感觉。

财务部要认真组织本部门员工要做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转，做好资金的收集和运用，确保资金能够妥善，完全，完整的保管。同时一定要严肃财经纪律，加强成本费用的控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制，要做到勤清理，勤申报，严格控制，力求把财务工作做的井井有条。安全是企业生存之本，我希望保安部特别要在酒店试运营以及酒店正式开业，努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的检查及保养，同时要强化管理，不断进行学习培训，力求优质服务，要真正起到为酒店保驾护航的作用。

让我们大家一起用以积极的态度，以求实的精神，以培训促服务、以服务促销售、以经营为核心、以安全为保障，全面的进入到酒店开业前的紧急备战状态。中油花园酒店的开业将给河南省酒店业迎来了更新的标准。未来的竞争将激烈不已，作为酒店总经理，中油花园酒店的运营者，我深知自己肩负的重担和使命，但困难与希望同在，对于我们整个管理团队既是机遇又是挑战，我坚信，我们的团队是一支经得起考验的队伍，一定不会辜负公司领导和社会各界的殷切期望。中油花园酒店将带给我们的不仅是惊喜和赞叹，更多的是对其更深层次价值的期许和展望。我更加坚信，在酒店领导和全体员工的共同努力，是支撑中油花园酒店发展并运行的信心和源泉。中油花园酒店必将在市场上傲然挺立，拥有一席之地，力求打造一家国际五星级的豪华酒店，树立河南酒店行业的全新标准。因此，我们必须以“敬业乐业，团结进取，分工协作”的团队精神来带领我们全体员工不断学习，努力工作，用良好的成绩来回报公司领导的支持和信任，回报社会各界的支持和期望。

开业的日子终于到来了，展现我们的机会终于来临了，大家要保持最积极地态度，以最职业的微笑来面对每一位客人，以最标准的服务语言来迎接每一位远道的来宾，以最新鲜的面孔面对明天的到来。我们将一如既往的时时刻刻为我们的员工着想，让你们在工作的岗位上得到的不仅仅是收入，而是宝贵的学习经验及国际化的管理技能。请你们相信：酒店美好的将来将是你们迈向成功事业的敲门砖，奠基石。你们是酒店真正的主人，没有你们就没有酒店的今天，让我们携起手来，为中油花园酒店的明天共同努力。

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结篇三

20xx年即将过去，在这一年里□xx大宾馆在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对宾馆部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的x楼经过装修营业，弥补了宾馆娱乐项目的空缺，使宾馆的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给宾馆带来了生机和希望。

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为宾馆的门面，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—个宾馆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x月份对前厅部所有员工进行了长达—个月的外语培训，为今年的星评复核打下—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宾馆的号召，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，给宾馆节约了费用。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，为宾馆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，今年来宾馆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，接待员在宾馆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

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

即将过去的20xx年宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了一定的成绩。以下是宾馆的本年工作总结，主要是抓住了一个中心、实现了两个亮点，搞好了三项基本建设。

1、不断加强员工队伍建设

以人为本，善待员工，是我们宾馆一贯遵循的优良传统。员工休假制度、婚假、产假制度、工资调整制度、年终奖励制度及优秀员工外出考察学习制度等，无不体现了宾馆对员工的深切关怀，多数员工的平均工资额超过了宾馆效益的1%，而xx市一般私营企业员工的工资额仅在企业收益的5%左右，一点宾馆每年在员工待遇上的投资就比一般私营企业多投资5余万元。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得、水涨船高等方面，更重要的是在xx大宾馆这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示□xx大宾馆已经成为广大员工实现人生观、价值观的场所。正如有些同事说，这里真正是能够体现能者上，庸者让，劣者下。

2、大力开展基础建设

在市场竞争激烈情况下，去年上半年顺利完成了三楼餐厅、旋转餐厅、员工食堂的扩建和改造。下半年又进行了x楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在x总监□x经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建x楼办公室及主体楼暖气安装时，正值营销旺季，但前后在半月时间即投入使用，又一次创造了深圳速度。目前，宾馆基础设施建设累计投资达x万元，经过改造后的xx大宾馆，成为集餐饮、住宿、娱乐、购物、商务为一体的综合型大宾馆。

3、逐步完善管理制度建设

为了使宾馆进一步走入规范化轨道，在x总经理主持下，组建宾馆管委会，解决了制度建设的根本问题，纠正了权力大于制度的错误做法，制定了公平、公正、公开的三公宾馆管理制度，完善了人事制度、劳动用工内部机制和工资分配等方面的几项重大改革。

5、安全管理是宾馆经营发展中的重要工作，加强保安队伍建设，是确保宾馆安全的重要保证。为了提高保安队伍的整体

素质，切实发挥保安员的作用，在赵海斌经理的领导下，大力开展业务培训和检查工作，确保了宾馆经营全年无重大事故。

回顾过去一年的宾馆工作，我们深切感到，宾馆的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助，得益于多年来宾馆管理层打下的良好基础，凝聚着宾馆广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是老宾馆新发展的一年，是我们这个老宾馆重新组建与规划的一年，是极不寻常的一年，遇到的困难和问题比预料的要大的多，取得的成绩比想象的要多得多。但是，我们也要清醒的看到，当前宾馆的发展还存在不少矛盾和困难。主要是与沿海先进宾馆相比，我们宾馆硬件结构不合理，软件层次偏低、经营收入总量不够，管理、服务质量还需要上一个层次，离现代化宾馆管理标准还有不小的差距，软、硬件任务依然十分艰巨，宾馆发展的效益还没有充分体现到财务收入上来，收支矛盾仍较突出；经营保障的物质基础较弱，员工业余文化生活有所欠缺；宾馆职能较复杂，管理意识有待进一步加强。

总之，在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，同时，宾馆也是大有希望的。困难与希望同在，挑战与机遇并存。让我们振奋起来，携手共进、顽强拼搏、埋头苦干、抓住机遇、迎接挑战，为开创xx大宾馆更加美好的明天而努力奋斗！

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结篇四

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年1月，我开始从事前台接待工作，

深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx宾馆工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

1. 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宾馆有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在宾馆里所遇到的种种不快。

2. 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。

3. 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。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提

高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

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，我真挚的热爱的工作，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！

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

友谊宾馆工作总结 宾馆年终工作总结篇五

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。

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。

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！