

2023年驻村工作队员个人工作总结(模板8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

驻村工作队员个人工作总结篇一

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编收集整理的宾馆个人工作总结范文，欢迎借鉴参考。

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展.在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

1. 学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

2. 明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

3. 思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

4. 团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

5. 在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高一下几点：

1. 提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
2. 工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；
3. 提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；
4. 把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；
5. 精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

20xx年转眼已逝，这一年在希尔顿酒店全体员工的共同努力下，我们在顺利完成各项工作任务的同时有力推广x品牌、不断扩大希尔顿酒店社会影响。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、经营情况

20xx年希尔顿酒店主营业务收入共计x万元，发生成本费用x万元，盈利x万元，实现年初制定的扭亏为盈的经营目标。客房部实现收入x万元，月均收入x万元。其中：客房收入x万元，占客房收入的%；客房部20xx年初有客房间，5月份对希尔顿酒店客房进行改造增加为间，10月份投入使用，本年共出租入住房x次，出租率为%。餐饮部实现收入x万元，月平均收入x万元。其中：主餐收入xx万元，占餐饮总收入的%；婚宴收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%；散客收入(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%；协议单

位(1月-12月统计数据)xx万元，占餐饮总收入的%。

二、管理情况

尔顿酒店上下做相应调整，成为希尔顿酒店经营业绩转好的关键点。

(二)引进本地从业人员，拓宽希尔顿酒店影响力。通过本地从业人员的大力宣传及多年工作经验，使希尔顿酒店对外工作得到有力提升。

(三)内部人员整合，实现人尽其能。通过营销经理及餐厅经理的兼任，有效提升营销工作力度；工程部专人负责，确保工程问题得到及时解决；客房部经理由具有专业知识管理人员担任，提升客房服务质量、统一服务流程。

(四)顺利完成三星级希尔顿酒店市级评定工作[]20xx年希尔顿酒店围绕评三星开展了业务培训、物品购置、制度完善等多项工作，在全体员工的辛勤工作下，使希尔顿酒店基本达到三星级希尔顿酒店标准并得到评定专家的认可。

三、其他方面

(一)提高产品质量。首先，推出广受环县人民喜爱的五碗席，并在其他菜品质量上狠下功夫，菜品质量较去年有所提升；其次，大量购置客房客用物品，满足宾客需求，实现人性化服务。

(二)提升服务。培养员工开口意识，做到“来有问声，走有送声”合理采纳宾客意见，针对性解决问题，使服务成为对外竞争的着力点。

(三)优化采购方式，降低成本。本年多样物品通过网上购物方式进行对比并购买，通过较低价格购得质量合格产品。

(四)提高员工待遇，增加员工福利□20xx年人均工资较前一年增加x元左右;采用奖金、节日聚餐、发放小物品的方式提高员工福利，关心员工生活。

(五)开展培训。培训是希尔顿酒店永恒的主题，本年度希尔顿酒店组织开展希尔顿酒店意识培训、消防培训、服务技能实操培训等，采取上大课、分部门、外出学习等方式不断强化各岗位员工工作技能。

四、不足之处

(一)经营方面

客源市场不科学，大型接待所占比例较低;服务管理不达标，服务意识不浓厚;各项优惠活动未收到预期效果。

(二)管理方面

团队缺乏凝聚力及执行力;管理人员能力有待提高，管理方法欠佳;上传下达工作不到位。

(三)员工队伍建设

人员流动性较大;服务技能欠缺;员工队伍文化建设缺失。

五、20xx年工作目标

(一)狠抓管理。中层人员执行力决定希尔顿酒店运转能力□xx年希尔顿酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

(二)经营创收□xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优;营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

(三)提高服务。以三星级希尔顿酒店服务标准及流程为依据,对员工服务和流程进一步统一,同时加大力度吸纳来自员工及宾客的可贵意见及建议,在人性化服务上狠下功夫。

(四)深化培训。由行政部牵头,由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训;通过集中学习的方式宣讲希尔顿酒店相关制度及理念,明确岗位职责□

(五)开源节流。挖掘收入新增方式,合理利用后院场地规范停车费收取;基于目前希尔顿酒店各项开支较大的情况,继续推进节能减排工作,强化员工节约意识。

(六)提高待遇。落实希尔顿酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜;在希尔顿酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定,新的挑战已然来临,我们满怀着收获的喜悦,迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时,正当扬帆远航;任重道远,仍需激流勇进。让我们统一思想,坚定信心,团结奋斗,再接再厉,以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风,在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌!

在酒店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一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分,我深知自己的责任重大,自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。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。

酒店就像一个大家庭，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，只有这样我们的酒店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。

1. 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。
2. 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，我将在酒店领导的带领下，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，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

范文2:

尊敬的各位领导各位同事大家好：

宾馆个人工作总结(四)

光阴飞逝，时光如梭，一年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展。在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这两年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

1. 学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

2. 明确态度，牢记使命

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素质，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

3. 思想政治表现，品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，

具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

4. 团结互助，热爱集体

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

5. 在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

以上是我个人年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在明年的工作中，我将重点提高以下几点：

1. 提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
2. 工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；
3. 提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；
4. 把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；
5. 精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履

职，牢记宗旨，就能创造京西更美好的明天！

宾馆个人工作总结(五)

时光荏苒，随着xx年的来临，我们宾馆又迎来了播种大好年华，一展宏图的美好季节。在刚刚过去的一年中，我们在市委、市政府的正确领导下，认真学习邓理论、“三个代表”重要思想、党的xx大精神，以科学发展观武装头脑，宾馆领导班子带领员工团队，紧紧围绕“安全、经营、服务”三大主题，求真务实，开拓进取，以硬件建设为基础，以精细化服务为手段，科学管理，激励广大员工以饱满的工作热情投入到工作中，高标准、高质量地完成了各项接待任务，创造了较为理想的经济效益，得到了上级领导、社会各界的高度赞誉。值此辞旧迎新之际，有必要回顾过去一年的工作、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。现在我把xx年的工作情况给大家作一下：

自九九年以来，宾馆经历了九年的风风雨雨□xx年是充满了竞争与挑战的一年，仅去年一年，就有四家宾馆相继晋升为三星或四星级饭店，客源竞争达到白热化，而我们宾馆目前面临着硬件设施老化，原材料涨价，流动资金缺乏，运营成本增大等诸多困难因素。但是通过我们大家开源节流，不畏艰难，共同努力，我们最终克服了目前的困难，排除了不利因素，员工服务质量、做事能力得到大幅度提高，为宾馆赢得了较高的顾客满意度和良好的社会口碑，创造了较好的经济效益□xx年全年共接待中外宾客4、1万人次，大小会议、社会团体240起，1-12月份宾馆营业收入达到929万元，其中，前厅客房实现营业收入404万元，全年出租率平均达到63、8%，比去年同期增长7、25%。餐饮营业收入525万元，毛利率43%，商务收入2万元，洗涤及其他收入近1万元，虽然距去年所预定的营业收入1000万元的目标尚有一定的差距，这里的原因是多方面的，是由于全市经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，客源相对减少，给酒店业带来了较大的冲击，

但是在环境等诸多不利因素的情况下，能取得这样的成绩也是来之不易的。逆水行舟，不进则退，这些成绩的取得，是与我们全体员工兢兢业业、真抓实干、苦练内功，辛勤耕耘分不开的，也是我们不断提高员工素质，不断提升自我，超越自我，从而全面提高服务质量，狠抓管理落实的结果。因此去年以来，我们的工作重点主要转移到以下几个方面：

一、优化管理措施，培训提高素质

随着酒店业的发展进程，建设一个具有强大竞争力，充满生机活力的现代化星级旅游饭店是我们大家努力的方向，如何在我们优势的基础上，取其精髓，开拓创新，营造优秀的企业文化，创立独有的特色品牌，创造更高的经济效益是摆在我们面前的一道课题，如何去解决这道难题，打出一片我们自己的天空，还要靠我们严格管理，脚踏实地，提高全员素质，落实各项制度来实现。

去年以来，特别是针对星级宾馆经营中出现的新问题，新现象，首先，狠抓管理制度的完善和落实，对宾馆历年来出台的《管理制度》、《员工手册》、《质量管理条例》、《奖惩制度》、《服务操作规范》等规章制度重新进行逐一梳理，针对三星级宾馆各项管理制度及实际工作需要，对其进行了有针对性的完善，修改，量化工作指标，细化岗位职责，使其在执行操作上一目了然，责任明确，公正透明。经过实践的检验，对宾馆整体服务质量的提高，降本增效，起到了关键性的作用，员工的各项工作有章可循，有规可依，规章制度逐渐成为每位员工的行动指南；其次，在各部门工作信息及宾客满意度反馈的基础上，通过突出例会的指导性及质量(范文大全整理)检查的严肃性，重点对工作失职、劳动违纪、安全违章进行严厉的追究和处理，以便及时调整经营工作中出现的问题，找差距，抓落实，减少投诉，营造真正的宾客之家。同时，各项具体措施的落实，在另一方面也推动和鼓舞了广大员工遵章守纪，加强自身学习，提高业务技能，在工作中实现自身价值的主动性和自觉性，极大地转变了部分员

工浮躁、散漫的工作作风，员工的精神面貌有了较大的改观，逐步形成了“计划、组织、落实、检查”四位一体的工作新局面；第三，一年来各部门根据经营总体要求，从实际出发，制定了比较全面细致的培训计划，每月、每季度有针对性的采取业务考核，操作比赛，观看操作光盘等方式，进行了全方位的再培训。另外，宾馆3月份组织部分管理人员和厨师到淄博、潍坊、东营、临沂学习交流，4月底派出一线管理人员到济宁参加管理知识培训。6月份组织工程、质检、客房管理人员到济南参加了建设节能绿色环保酒店培训班。通过走出去、请进来的方法，开阔了视野，老员工丰富了学习内容，弥补了存在的不足，起到了“传帮带”的作用，新员工学有所得，学以致用。培训合格率及上岗率达到100%，全员服务质量及工作效率得到了进一步的提高，收到了可喜的效果。

二、重视硬件建设，提升服务档次

xx年是宾馆软硬件服务上台阶的创新之年，为提高服务水平，提升服务档次，宾馆在抓管理，抓落实的同时，始终把宾馆的设施设备的更新作为首要任务来抓，去年以来，在资金缺口比较大的情况下，多方筹措资金，先后投入几十万无继续加大对硬件设施的投入，对部分客房及餐厅宴会厅、厨房进行了改造装修，房间换装了高档地毯、家具及壁纸，餐厅宴会厅更换了餐桌、餐椅，添置了与其规格档次相匹配的系列餐具。另外，为加强安全保卫，保证为宾客提供一个安全舒适的住宿和就餐环境，宾馆投资6万元，在宾馆楼外围及内部各个楼层，安装了电视监控系统，并安排专人24小时值守，确保了宾客的人身及财产安全。为进一步节能降耗，降低成本，针对宾馆用电设备较多，电量消耗大的实际情况，积极联系有关部门，对宾馆供电系统采取了自动补偿改造，合理调节用电时段，有效地控制了能耗。另外，我们还更换了蒸汽交换机，对加热罐进行了维修，提高了蒸汽利用率及能效，取得了显著的效果，年节约开支6万余元。通过一系列的强有力的举措，随着硬件设施不断完善，宾馆面貌焕然一新，服务档次得到了大幅度的提升，为宾馆的可持续发展打下了坚

实的基础。

三、树宾馆形象，创特色品牌

我们宾馆是我市重要的接待服务单位之一，作为一个具有优良传统的窗口单位，我们始终坚持能打硬仗、以情感人，以优质安全的服务树立宾馆形象，打造特有品牌，一年来，各部门团结协作，相互配合，共同努力，出色地完成了任务。

前厅营销部是宾馆的营业橱窗，它代表宾馆担负着“外交大使”、“问题的解决者”、“产品的推销员”三大使命，能够充分反映宾馆的整体服务水平。为使他们能以饱满的热情、娴熟的技能、耐心周到的服务迎接每一位宾客，针对前厅员工更换频繁，上岗时间不统一这一特性，从提高员工整体素质入手，定期培训、定期考核，在提高销售水平提高方面，采取了定期交流的推销方法，强化“能说会道”的语言能力，针对不同层次的客人采取不同的公关策略与个性化服务；实践中，提倡在学中干、在干中学，在重大接待中“全面岗位练兵”。同时发(范文大全整理)现问题及时纠正，实时强调，严抓不懈，激励员工把客人的问题当作个人问题来对待。另外，与各有关部室之间加强工作联络和协调，最大限度地提高客房入住率。为降低消耗，根据天气变化灵活掌握喷泉、草坪灯、灯带的开关时间，室内空调和照明设备配合客房及时关闭，全年前厅客房区域水电费控制在27万元，在节能降耗方面取得了一定的成绩。营销工作，她们多方收集客源信息，协调与客户之间的关系及售后服务，接好每一笔订单，做好每一笔销售业务。九月初参加了往济南旅游交易会，会期发放了宣传资料300余份，取得了较好的促销宣传作用。在外欠帐回收方面，她们克服了种种困难，在宾馆领导支持下，全年共回收外欠款335万元，得到了同志们的好评。通过各种举措，无论从门童、总台、商务中心还是营销，都能融入到这个团结的团队中来，以“关心、爱心、细心、诚心、放心”为宾馆赢得了一批又一批的回头客。

客房部去年的工作主要在以下几个方面做足了文章：第一，抓住卫生质量不放松，高标准、严要求，坚持表格化规范化管理，注重计划卫生及设施设备的维护保养，严格执行月计划、周计划卫生要求，认真落实四级查房制度，遇到重大接待任务部门负责人采取现场走动管理，一手抓卫生，一手抓服务，注重营造温馨舒适的住房环境；第二，抓住礼貌问候服务不放松。让来宾能够享受家的感觉。注重管理人员素质的提高，以言传身教的方式督导员工一举一动，不管是何时何地，不管是对宾客，还是领导同事，让一句“您好”始终伴随您。同时要求员工换位思考，真正站在客人的角度去体谅客人的不便，以个性化服务满足客人的需求。这些做法不仅提高了客人的满意度，而且得到了常住的几位市级主要领导的表扬。第三，抓住节能降耗不放松，合理安排班次，减少加班欠休的出现，降低工资支出。加强棉织品及易耗品管理，降低损耗。及时关闭空调、照明、水管，减少浪费。第四，抓住安全不放松。增加日常巡查次数，强化员工防火防盗知识培训，将隐患消除在萌芽状态。通过这些行之有效的措施，最大限度发挥出员工的潜能，使客房工作迈上一个新的高度。

餐饮部面对市场竞争、原材料涨价等不利因素，及时转变工作思路，在经营中巩固党政机关、协会团体客户，积极争取一些有实力的企业和个体消费群体，同时承接一些大型喜宴、寿宴，开业、升学宴请等以增加收入。为缓解现金周转压力，在原料价格居高不下的情况下，号召全员节支增效，首先严把进货关，通过市场考察，选用价廉物美的原料。同时，压缩办公费用，提高物品二次利用率，控制水、电、气消耗，从而保证了营业收入和毛利率不受影响。食品卫生是餐饮工作的命脉，餐饮部完善了采购、储存、消毒制度，专人负责，食品留样，杜绝了食品中毒事件。员工队伍建设方面，倡导管理人性化、温情化，培养忠诚员工，防止骨干流失，创造团结、信任、融洽的工作氛围，培养集体荣誉感。在员工培训中制定了详尽的培训计划，采取了操作演示、针对辅导、技能比武等方式，员工提高明显，涌现出了许多业务尖子。在全年，特别是两个黄金周、两会的服务中，餐饮部员工们

充分发挥不怕苦，不怕累优良传统，以良好的形象及优质的菜面食出色地完成了各项任务。

工程部为了保证宾馆设施设备的正常运行，制订了详细的维修保养计划，指定专人定期保养，在日常大量的零修工作中保证做到出现问题随叫随到，同时为降低成本，对自来水、锅炉及用电器建立严格的管理档案，合理调节，节约了大量的支出，为宾馆创收付出了积极的努力。财务部按照财务制度要求，建立和完善了的财务监督检查及成本控制制度，进一步提高工作效率和工作质量，加强帐务管理，杜绝跑帐，漏帐，厉行节约，降低成本，(整理)严把质量关，价格关，各项支出严格审查，及时合理调整了各种税收的缴纳数额，为宾馆减轻了负担，为宾馆经营的良性循环起到了至关重要的作用。人事部，加强人力资源管理，合理调节人员流向，做好劳动人事档案及党务档案管理，及时进行工资核发及检查。去年以来根据工作实际，宾馆对质检部门的工作提出了新的要求，在宾馆领导重视及各部门的配合下，质检部通过进一步的学习培训，加强了实践操作经验，采取了日常走动巡查，发现问题及时分析，并当天反馈信息，督促整改。根据《宾馆细微服务基本标准》、《质量管理办法》加大了对违章违纪的处理力度。通过努力，各项工作日趋完善。办公室在一年多的工作中，积极围绕宾馆的中心工作，与各部门积极协调配合，做好后勤服务工作。员工餐厅主动延长开餐时间，增加饭菜花色，确保员工吃好、吃饱，车辆维修保养及时，安全行车无事故，保证了宾馆各项业务的顺利进行。安全保卫工作扎实认真，兢兢业业，完善各项责任制，积极开展消防演练及知识培训，防患于未然。团总支积极开展有益的文体活动，激发员工的工作积极性，为一线经营创收打好基础。综上所述，在同志们的共同努力下，宾馆的各项工作大踏步的向前发展。

四、加快两个文明建设，创建先进企业文化。

多年来，在经营发展过程中，宾馆领导班子始终把企业文化

建设作为工作的重头戏来抓，在宾馆中广泛开展了争创文明单位、卫生、绿化先进单位、青年文明号、青年志愿者集体、服务明星等创建活动。引导广大员工爱所如家，恪守职业道德，崇尚家庭美德，建立文明健康的生活方式。在宾馆领导的关心下□xx年初，按照上级部署，宾馆召开了员工大会，成立了工会组织，并设立专职工会主席，员工的工作、生活问题及实际困难，通过工会得到了及时的解决。此外，每个员工生日都能收到总经理送上的一份生日祝福，员工福利在资金紧张的情况下也想尽千方百计按时发放。在社会治安综合治理方面，由于加强了员工法制教育，稳定思想，打防结合，多年来宾馆未发生一起治安违法乱纪事件。计生方面，设有专人负责，按照“控制人口数量，提高人口质量”的总体要求，加强计划生育管理，各项指标完成率达到100%，连年被上级评为计划生育先进单位。双拥工作方面，去年7月31日联合市双拥办在宾馆召开了”庆八一暨建军80周年拥军座谈会，市委、市政府领导、驻军首长对我们的工作给予了高度评价。另外，宾馆为了创建先进的企业文化，不断提高宾馆员工文化品位和文明程度，积极支持并引导群团组织开展各项活动，针对宾馆青年员工较多的特点，不失时机地开展了多项有益的活动，使他们不断受到教育熏陶，得到锻炼。例如：参加了机关党工委组织的“庆祝七一文艺演出”，“干部职工趣味运动会”。组织党团员到九龙山参加全市植树活动，组织员工参加全市首届旅游饭店技能大赛，并获得了宴会摆台第一名的佳绩。适时开展了“建设绿色节能宾馆”活动，使节能降耗深入人心。为强健职工体魄，十一月份举办了一年一度的职工运动会，在宾馆掀起了全员健身热潮。此外，宾馆还举行了为贫困地区送温暖活动，员工们踊跃参加，共捐赠棉衣140余件。通过举办这样一些活动，活跃了员工业余文化生活，激发了员工工作热情和工作干劲，确保了宾馆的经营创收□xx年宾馆保持了省级卫生先进单位的荣誉，获得了“服务业发展先进单位”、“十佳餐饮企业”、“劳动保障工作先进集体”、“绿化先进单位”、“红旗团总支”等多项荣誉称号。个人方面，客房部，获得了“劳动模范”光荣称号。员工的辛勤付出、优质服务也换来了社会各界的高度赞誉，

全年各部门共收到表扬信件100余封，涌现出了许多，善于钻研、忘我工作、拾金不昧的好人好事及服务典范。(加三个事例)这些事例在我们宾馆不胜枚举，这只是我们员工的一个缩影，在这里我就不一一列举了，正是我们这些默默无闻，甘于奉献的员工，以自己的实际行动为宾馆争光添彩，他们是大家的学习榜样。值此xx年新春来临之际，我代表宾馆对大家一年来的辛勤工作表示衷心的感谢并致以最亲切的慰问！

回顾一年的工作，虽然取得了可喜的成绩，但是随着市场竞争的日趋激烈，我们将面临着多方面的竞争与挑战，还有许多艰巨的任务等待着大家去突破。xx年是年，孔子故里孕育着无限商机，把握好游客大量增加这一大好机遇，打好经济效益翻身仗，我们的工作首先就是要根据创建优秀星级宾馆的要求，把全面提高总体服务水平作为重中之重来抓，在自身培训，特别是在业务技能、操作技能、仪容仪表等方面要有新的跨跃式提高。其次，强化管理，明确职责，保证经济效益的稳步发展。新的一年，我们要善于发现管理中的薄弱环节，总结经验，明确职责，以点带面，搞活全局，充分发挥员工的积极能动作用，彻底改变工作被动、停止不前的陋习，各负其责，按部就班的完成各项任务。第三，管理人员素质的提高是完成各项工作的首要前提。作为一个三星级宾馆，核心人员素质的提高是宾馆发展的前提，我们今年要采取强有力的措施，加强服务规范化程序化的培训，特别是要加强管理人员自身业务知识的学习，通过相互学习交流，共同探讨来改变对管理模糊不清的认识，改变想当然的一些做法，从而逐步带动部门员工素质的整体提高。第四。xx年今我们计划完成销售收入1000万元，其中前厅客房400万元，餐饮收入600万元，在完成这一目标的基础上继续加大硬件建设，完善软件服务。同志们，新的一年，我们应该发挥“更快、更高、更强”的精神，在工作中脚踏实地，扎扎实实，从自身做起，从点滴做起，抛掉包袱，轻装上阵，以更加出色的成绩来回报广大宾客的厚爱，以温馨细致、周到儒雅的服务，来诠释宾馆的特色品牌，我们相信，新的一年在市委、市

政府的正确领导下，全体员工抓住机遇，团结一心，奋勇争先，在火热的工作中充分体现自我价值，创造出更加辉煌的业绩，为宾馆的发展做出更大的贡献。最后，预祝大家新春愉快，身体健康，工作顺利，阖家幸福！

谢谢大家！

驻村工作人员个人工作总结篇二

xx年x月x日，受xx董事长及xx总部领导的委派，本人负责xx大酒店筹建工作，由于前期遗留问题较多，各项工作处于停顿状态。为使工作顺利进入状态，本人主要开展以下几方面工作：

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在xx董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

- 1、弱电工程：电话线、视频线、网络线铺设；消控室和总机房静电地板项目。有线电线设施完成xx%□目前唯有卫星接收系统项目处于洽谈中。
- 2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。
- 3、装修工程：完成别墅外墙油漆及xx%别墅装修；主楼装修完成xx%□（包括水、电、地、墙、天花）；酒店外墙大理石完成xx%□

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约x份，合同总额达xxx万元。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训[]xx大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

经过近半年的努力[]xx大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

随着旅游经济的复苏，厦门酒店逐步完善与增多，并陆续有国际品牌酒店进驻，厦门酒店行业面临严峻的市场竞争。根据本酒店情况，确定酒店的市场定位为商务旅游度假酒店，客源定位为跨国企业、外资企业、大型企业、政要客人、本地公司及海外公司等层次与消费能力高的群体。为做到“知己知彼，百战不殆”酒店组织营销人员开展对周边区域的市场调查、上门拜访与洽谈沟通，对环岛内高级写字楼及各家国际旅行社与网络订房中心商谈合作。目前已签协议单位有xx家，旅行社xx家。

以上为本人在xx年度任俱乐部及xx大酒店总经理期间负责的各项工 作。由于两头兼顾，任务繁重，工作中难免存在着疏忽与不足，敬 请公司领导批评指正。

驻村工作队员个人工作总结篇三

光阴似箭，岁月如歌，不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

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宾馆的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

二加强我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，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。

三、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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误

保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静

发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧。

宾馆个人工作总结

驻村工作队员个人工作总结篇四

过去的一年，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。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”。

一、搞好三项基本建设

1、不断加强员工队伍建设。

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。下半年又进行了二楼餐厅、客房的改建。连续施工，工程部同志在吴总监、孙经理的直接领导下，服从分配，听从调度，也付出了艰辛的劳动。扩建三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万元，经过改造后的大宾馆，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，在薛总经理主持下，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。

二、抓住了一个中心

去年，我们紧紧抓住营销这个中心，全体员工以营销为中心开展各项工作。宾馆员工人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。尤其是我们营销部门，人人都有强烈的营销意识和服务意识，做到了稳住老客源，不断开拓新客源。

三、实现了两个亮点

实现了宾馆客房入住率和餐厅上座率这两个效益的亮点。

20xx年，全年客房入住率为65%，平均房价为120元，在市同行业中处于前列，客房部去年也基本上是月月完成任务。这些喜人成绩的取得，是客房部全体员工努力的结果，也与李副总经理严格管理分不开的。他们管理制度明确，坚持天天早班会，周周有周会，月月有总结，及时解决存在的问题，表扬先进，明确下一步工作重点，提高服务质量，做到了个性化和人性化服务，从而增加了客人入住回头率。

20xx年，餐厅上座率为65%，日均收入0.92万元，成绩也非常喜人。特别是二楼餐厅、三楼餐厅重新装修和调整经营策略后，餐厅收入突飞猛进，这些都利益于硬件设施的改进，菜品质量的提高。在厨房的努力下，宾馆菜品基本形成了自己的特色：二楼以高档宴会，高档接待群体为主，三楼以喜宴为主。我们的姚厨师长带领王厨、张厨、孟厨、耿厨、赵厨等一批名菜高手，几乎每周都推出新菜，吸引了不少美食家

和顾客光临本店。一年来，他们很少休息，却很少有怨言，他们始终坚守在工作岗位上，不论工作时间多长，任务多重，从没有影响过工作。正是因为有了这样一批好同志，才使大宾馆餐饮有了大批的回头客。餐厅服务人员笑迎顾客，善待来宾，提供及时、准确、周到的服务，同样受到了顾客的欢迎和表扬。

驻村工作队员个人工作总结篇五

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。

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名酒店前台收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

1、认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账款目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

2、坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。

3、做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

4、不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

5、坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。

6、增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守

各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中，我将努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己的业务水平和综合素质。

2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自己。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

驻村工作队员个人工作总结篇六

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不妨让我们认真地完成总结吧。那么我们该怎么去写总结呢？以下是小编整理的宾馆个人年终工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开不了宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。

半年时间里我学到了好多，"客人永远是对的"这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输："客人永远不会错，错的只会是我们"，"只有真诚的服务，才会换来客人的微笑"。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错，最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这20xx年我主要做到以下工作：

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一个宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务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。

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，接待员在宾馆优惠政策的同时

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。

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。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，" 事不关己，高高挂起 " 最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断 " 、 " 勤学后方知不足 " 。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

驻村工作队员个人工作总结篇七

本站发布2019宾馆前台个人工作总结，更多2019宾馆前台个人工作总结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，就会收到理想的。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，我真挚的热爱的工作岗位，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！

驻村工作队员个人工作总结篇八

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。