

# 宾馆总务工作总结实用17篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/222010.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 宾馆总务工作总结1

xx年12月了，又到了回顾历史，展望未来的时间。纵观xx年整个年度，一切是那样的平静、平淡和平常，而在这极度平凡的一年里，我们是怎样安然的走过xx年的呢？

既然经营是重点，那就先说说xx年的销售吧。年初订下的销售任务是全年九百万的销售额，并将任务划分到了每个月份，大概只有三月份较去年同期销售额减少之外，其余月份都较去年同期略涨(包括了内支部分)。任务完成方面也只有一两个月未完成之外，大部分月份均超额完成计划，并被给予了超额部分奖金的奖励。所以到现在为止，九百万的销售计划早已完成，就看与去年同期相比较，超额部分所能达到的数据了。只是现在看12月份的预订情况，销售似乎不太乐观，为此，经理特地召集我们开了个鼓励士气大会，让我们再接再厉，一鼓作气，站好最后一班岗，争取最大程度的销售额。

除经营方面的工作，培训和管理也穿插其中，每月的月结会及培训工作也是有条不紊。由于今年的平淡无奇，公安系统方面的培训也增加了许多，不仅有海派的安全培训，前台登记工作的要求也越来越严格，还有海淀分局出入境的外事户籍培训，每一项培训我们前台员工都积极参与，为增强自身的业务素质而努力。

当然，xx年的改变也有不少。其一，由站式服务更改为坐式服务是最大的改变。宾馆有许多的老顾客，每当他们来店时，常说的一些话就是“哟，改台子了，不错，更气派了。”“很好啊，更直观，也更舒适了。”客人们的感受都不错，而作为服务人员的我们更加从心底里感谢领导们的关怀，而更加舒适的办公环境也让同事们心情愉悦地努力工作。其二，还有前台添置的壁挂电视，重复播放的北大风光片，宾馆介绍片，入住宾客登记要求，入住宾客温馨提示等等内容，也让正在前台办理入住和退房的宾客既打发了时间，又充分感受到了宾馆的热忱和周到。另外，宾馆还响应国家政策，给大家调整了工资，并从xx年下半年起补发，都让员工们心中慰藉不少，也更加有动力努力地工作。还有就是商务中心已经出租给了首都旅行社分销店且重新开张了。不但恢复了以往商务中心的服务项目，还额外增加了旅游项目，给酒店客人带来更多更周到的服务。

## 宾馆总务工作总结2

宾馆的整洁程度就影响着顾客对于宾馆的印象，那么宾馆的干净是有保洁人员来维护的，这份工作可能在被人看来就是一件没有技术含量的事情，并且不需要用到什么脑子，只需要将不干净的地方清理干净就好，但是这样的看法是不够全面的。我作为一名保洁人员，在\_\_这段时间的工作

之后，对我在宾馆的整个工作做个总结。

首先我们在工作期间必须有整齐的着装，正式的服装让我们对于宾馆产生了归属感，尤其得到了客人对我们的工作的认可之后，喜悦的心情简直无法抑制，因此我在工作上就更加认真了。

我们工作的区域范围很广，工作的内容也就有所不同，我是收拾客房的，在工作时我一直谨记这上级的告诫，在我们保洁的过程中要规范的使用工具，同时我们的工具车也要保持整洁，在整理房间时，按照宾馆的规定摆放物品，在发现房间内部有缺失或者是损坏的物品时我们就要做好登记，同时将物品及时的替换或者补上空缺。

在我们的工作流程上，因为宾馆逐步走上正规化，在管理上也建立了新的秩序，对于很多方面的要求就有所提高，因此有很多的制度需要我们遵守，有了新的工作标准，可以检查出我们对于工作的用心程度。在刚开始我还有一点不习惯，因为检查更加严格，我们的就不能敷衍，仔细的做好保洁工作就要花费更多的时间和精力，但是也容易看出工作的诚心。

保洁的工作很累，但是要想更进一步又谈何容易，没有专业的知识，没有足够的勤奋，我们就有可能一直呆在保洁这个职位上面，而且作为一名保洁也需要学习一些清洁设备的使用，一些新形势下的新规定，还有通过经验的积累了解怎么更加方便的完成我们的保洁工作，更加顺手的使用保洁工具。

因为工作的简单或者是工作的劳累来偷懒或者敷衍的情况也会出现，但是在我们的工作中会有更多的人看到我们的表现，我之前也是想着这份工作作为一个过渡，随便做一下就得了，但是前辈告诉我，我们的前途远大，脚踏实地才是成功的基石，不要做捡了芝麻却丢了西瓜这样的事情。我也渐渐转变自己的思想，认真对待生活中的每件事情，工作上的每一个任务。

时光还长，未来还远，我们的路就在脚下，如何去走，就要看我们对待工作的态度，在宾馆保洁的工作上，我会继续努力的。

### 宾馆总务工作总结3

尊敬的董事长、全体同仁：

大家好！

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对x酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使x酒店走上了制度化、规范化管理的轨道；市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，x酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为x酒店总经理，向大家作20××年的工作总结和20××年的工作安排。回顾20××年的主要工作

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。

## 宾馆总务工作总结4

跨出校门踏上昌隆是我人生中的一个转折点！昌隆是个团结、友好的群众，开展过各种活动、潜能培训，让我们在工作中快乐成长并走向成熟，同时昌隆生意也红红火火、蒸蒸日上。转眼间我已在昌隆工作有半年了，在这半年里我学到了很多、也改变了我更多，更让我在做人与处事方面中得到锻炼。下面是我在这半年来的工作总结：

随着渺茫的目标在昌隆饭店当了服务员，刚开始很多东西都不懂，领班安排熟练的员工来带我！她很热情主动和我打招呼：“小妹！不用怕，以后有什么不懂的地方就尽管问姐姐，如果不懂也不问那你永远都不懂了”。她的热情主动给予我无比的亲切与职责感，我下定决心要努力工作别低估了自己更不能够让别人看低自己，相信别人能的自己也能。经过十几天的努力我的服务工作也取得了进步，也曾在开员工例会中被主管表扬过。自己的努力得到表扬心里很乐滋滋的……

偶然的时机我被调到酒店前厅部商务中心任职，这又是我新的起点吧！试用期是两个月，两个月来决定能够我是否适宜做这样的工作、是否能接手下这份工作。刚开始在商务中心上班恰是公司全面搞六常管理时期，那时候资料很多，对于我这刚接手的职员来说却是忙但是来，经常都是延长时间才下班，最后还是在主管的帮忙下减少我的工作量，顺利的完成我的工作，感到很欣慰……经过一段时间在主管的带领指导下，这份工作我慢慢适应了！两个月后我转正为正式员工，既然我选取了，那我就尽我所能、全力以赴完成我的工作职责。

1、对于刚出社会的我胆子小、接触的东西不多，更何况只有自己在商务中心上班，和同事们交流的机会也不多，和同事们在一齐的时候很少主动和他们交流，这样也许导致在他们的眼中我是个独来独往、很偏僻冷漠的一个人。其实我是个乐观直爽、善于交友的人哦！我相信从事酒店行业的每一位职员们都应懂得礼节礼貌、乐观直爽的。

2、工作半年了我没有自己订过机票，都是主管帮忙下订过几张，如果偶然主管不上班客人要来订机票，我担心会出错。

3、在打资料的过程中，有时候资料又多忙但是来我没有仔细查看，其实有时候还出现错别字或是多一个字或少个字。

4、曾背熟的各部门领导的手机号码、电话号码，但不经常用，久而久之会淡忘，偶尔要打电话起来要翻翻本子。

5、做事情没顺序、反映迟钝，有时急要的文件没有及时的打印出来.....

工作中我存在很多的不足的地方但我今后会努力改善，为了日后更好地开展工作我要注意的事项有：

1、严格遵守酒店的管理制度、配合主管的各项工作、热爱本职工作。

2、增强保密性，对公司、酒店、饭店及客人的各类资料不泄漏。

3、熟悉各部门领导的手机号码、电话号码。

4、每一天持续商务中心清洁、整齐、资料齐全、一切有序，爱护各种设备、设施。

## 宾馆总务工作总结5

xx年12月了，又到了回顾历史，展望未来的时间。纵观xx年整个年度，一切是那样的平静、平淡和平常，而在这极度平凡的一年里，我们是怎样安然的走过xx年的呢？

既然经营是重点，那就先说说xx年的销售吧。年初订下的销售任务是全年九百万的销售额，并将任务划分到了每个月份，大概只有三月份较去年同期销售额减少之外，其余月份都较去年同期略涨(包括了内支部分)。任务完成方面也只有一两个月未完成之外，大部分月份均超额完成计划，并被给予了超额部分奖金的奖励。所以到现在为止，九百万的销售计划早已完成，就看与去年同期相比较，超额部分所能达到的数据了。只是现在看12月份的预订情况，销售似乎不太乐观，为此，经理特地召集我们开了个鼓励士气大会，让我们再接再厉，一鼓作气，站好最后一班岗，争取最大程度的销售额。

除了经营方面的工作，培训和管理工作的穿插其中，每月的月结会及培训工作也是有条不紊。由于今年的平淡无奇，公安系统方面的培训也增加了许多，不仅有海派的安全培训，前台登记工作的要求也越来越严格，还有海淀分局出入境的外事户籍培训，每一项培训我们前台员工都积极参与其中，为增强自身的业务素质而努力。

当然，xx年的改变也有不少。其一，由站式服务更改为坐式服务就是最大的改变。宾馆有许多的



老顾客，每当他们来店时，常说的一些话就是“哟，改台子了，不错，更气派了。”“很好啊，更直观，也更舒适了。”客人们的感受都不错，而作为服务人员的我们更加从心底里感谢领导们的关怀，而更加舒适的办公环境也让同事们心情愉悦地努力工作。其二，还有前台添置的壁挂电视，重复播放的北大风光片，宾馆介绍片，入住宾客登记要求，入住宾客温馨

提示等等内容，也让正在前台办理入住和退房的宾客既打发了时间，又充分感受到了宾馆的热忱和周到。另外，宾馆还响应国家政策，给大家调整了工资，并从xx年下半年起补发，都让员工们心中慰藉不少，也更加有动力努力地工作。还有就是商务中心已经出租给了首都旅行社分销店且重新开张了。不但恢复了以往商务中心的服务项目，还额外增加了旅游项目，给酒店客人带来更多更周到的服务。

## 宾馆总务工作总结6

xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

### >一、基本情况

按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

### >二、开展情况

(一)根据部门实际情况，从以下几方面查问题

#### 一、制度方面

pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

#### 二、管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx，今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源

#### 一、制度方面

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

#### 二、思想方面

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

(三)、针对问题根源进行整改措施

## 一、修订制度

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

## 二、开展培训

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

## 三、加强考核检查

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

## >三、实际效果

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

## >四、下步工作

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

# 宾馆总务工作总结7

值此新春佳节即将到来之际，我们在这里隆重召开市宾馆年度职工大会，总结过去，表彰先进。安排部署20xx年工作，开创20xx工作新局面。

过去的一年，是对市宾馆发展具有重大而深远意义的一年。也是宾馆全年营收及利润指标完成得较为理想的一年，管理更加制度化、规范化;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次，并获得了丰厚的回报，全体员工的待遇也得到了一定的提高。在获得较好的经济效益的同时，社会效益得到进一步提高。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，扬长避短，认清形势和任务、奋发进取，团结一心，在新的一年里努力再创佳绩。

下面，我代表市宾馆领导班子向大家作20xx年的工作总结和20xx年工作安排，请各位提出意见。

## >回顾 20xx年的主要工作

过去的一年，市宾馆在探索中前进，在开拓中进取，积累了丰富的经验，取得了巨大的成绩。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。”

——抓住了一个中心：就是紧紧抓住营销这个中心，围绕吸引客户、会议接待、和旅游团体接待三个方面，调动全员积极性和主动性，投入到营销工作中去，形成全员抓营销的氛围。全体员工，人人都是营销员、宣传员，个个都是服务员。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。

——实现了两个亮点：就是实现了酒店客房入住率和效益这两个效益的亮点。

20xx年，宾馆全年客房入住率高达85%，平均房价220元/间，在敦化市同行业中处于前列，客房销售也基本上是月月超额完成任务。这些喜人成绩的取得，是严格管理和全体员工共同努力的结果。前厅、客房、后勤各部门通力合作，严明管理制度，及时解决对客服务中存在问题，表扬先进，明确工作重点，提高了服务质量，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年经济效益指标达历史最好水平，在营业总收入与05年基本持平的基础上，宾馆通过狠抓管理，深挖潜力，节能降耗、开源节流，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。宾

馆店全年经营利润为 万元，比去年分别增加 万元。人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元。

——搞好了三项基本建设：一是基础设施建设，二是管理制度建设，三是员工队伍建设。

1. 大力开展基础设施建设。在市场竞争激烈情况下，去年上半年投资 万元顺利完成了二楼北侧客房的装修改造、更新了客房的棉织品。使宾馆整体接待水平又得到了很大提高。
2. 逐步完善管理制度建设。使宾馆标准化、规范化建设进一加强，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”企业管理制度，完成了人事制度，劳动用工、内部机制和工资分配方面的改革，
3. 不断加强员工队伍建设。“以人为本，善待员工”是宾馆一贯遵循的优良传统。善待员工在制度上更是体贴入微。员工休假制度、婚假产假制度、工资递增制度、年终奖励制度及管理人员外出考察学习制度等，无不进一步体现了敦化宾馆对员工的深切关怀。兑现20xx提高工资标准承诺20xx年宾馆员工的平均工资增长额超过了酒店效益增长的10%，比其他宾馆员工的平均工资额高25%左右。善待员工，不仅仅体现在员工工资的按劳取酬、多劳多得方面，更重要的是宾馆这个大舞台上，员工们的才华得到了充分地展示，成为广大员工

实现人生价值的最佳场所。正如员工们所说的：这里真正是能者上，庸者让，劣者下。管理岗位人员，百分之百都是宾馆自己培养的人才；坚持领导班子的稳定，同时根据任人唯贤的原则，适时调整充实新的力量。”

一年来，通过大家的共同努力，各部门的工作都有了很大的起色。后勤部在王永民经理的带领下，员工们始终作好自己的本职工作，默默地在后台支持着各部门的工作，确保了酒店各项设施、设备的正常运行。财务部对酒店财务日清、周理、月总结，项项明了，笔笔清楚，年底又做决算、算奖金，在百忙之中有赶着作出了20xx年预算。前厅部、商务中心通过优质服务，也圆满完成了任务。

20xx年取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在短短的篇幅中我不可能都总结在内；我要强调的一点是，取得工作成绩的根本的原因是取决于全体员工不懈的共同努力。今天，由各部门推选、经总经理办公会批准的23名优质服务标兵，她们是全体员工中的佼佼者，是宾馆员工的优秀代表，是宾馆的骄傲，我们要号召全体员工向她们学习，学习她们这种顾全

## 宾馆总务工作总结8

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑。在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。
- 2、精通。要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。
- 3、准备。即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。
- 4、重视。就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。
- 5、细腻。主要表现于服务中的善于观察，揣摩客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要

求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造。为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

7、真诚。热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦20xx年酒店工作总结5篇20xx年酒店工作总结5篇。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

>宾馆行业年度工作总结 相关内容:

建筑行业年度工作总结

近年来,随着国民经济的迅速发展,建筑行业的市场竞争愈加激烈,建筑公司为了自身的生存和发展,不得不被动的接受大量的挂靠承包工程,其中,房地产企业的挂靠承包工程占据绝大部分。 ...

服务行业年度工作总结例文

毕业到此刻已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我能够说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。  
。 ...

## 宾馆总务工作总结9

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，宾馆管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

>一、加强业务培训，提高服务水平

宾馆的每个员工就是宾馆的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个宾馆的服务水准和管理水平。作为四宾馆，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

>二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，宾馆推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。



>三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

>四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年宾馆管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在宾馆的正确带领下，围绕宾馆的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

- 1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。
- 2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。
- 3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调宾馆各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20\_\_年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立宾馆的品牌形象。

## 宾馆总务工作总结10

xx年根据大厦细节管理“查、摆、建”活动方案，为扎实有效地推进“管理创新年”活动的深入开展，结合本部门的实际情况，做了以下工作。

>一、基本情况 按照大厦的统一要求，召开会议，传达精神，结合实际制定活动方案。

全面开展活动。目前查摆问题十余件，主要是员工在岗期间工作涣散，不认真等。通过思想教育，以及完善制度，使问题得到根本的解决。

>二、开展情况 (一)根据部门实际情况，从以下几方面查问题

1、制度方面 pa部是大厦装修改造后新成立的部门之一，主要负责着大厦楼内所有公共区域以及大理石、地毯的定期清洁保养工作，让每位进入大厦的顾客都有清新靓丽的感觉。

2、管理方面

年初集团公司为我们下达的营业指标是收支平，而xx年局里为我们补亏了37xxxx，今年就要求我们要完成150xxxx的营业额，作为我们部门大厦只给了控亏指标，但我们身为大厦人，就要为大厦着想，从成本控制上，从对外创收上下功夫。

管理从实践中得来，深入基层和员工一起工作，合理的安排作息时间及工作程序，不断的将一些管理方面的问题得到根本的解决。

(二)查出的问题及根源

1、制度方面

在深入基层跟班后，逐渐的发现一些制度的不完善、不健全。有的缺少制度例如员工乘用电梯、请消假及考核方面等等。

2、思想方面

有些员工思想落后，不积极工作，有消极怠工的表现，还有的思想松懈、责任意识不强的原因。

### (三)、针对问题根源进行整改措施

#### 1、修订制度

深入基层跟班后，发现一些问题，重新与领班一起研究对不合理的制度进行修改。例如，在大厅卫生方面针对客人行走比较频繁的区域增加清扫次数尽量缩短工作时间等许多制度。

#### 2、开展培训

利用每周一下午一个小时的时间，对一周的工作进行总结以及下周的工作重点，同时按照培训计划对员工进行培训，如果有新员工，要对新员工合理的安排培训，而且由领班进行亲自带班。

#### 3、加强考核检查

领班在班前、班后进行布置总结，并记录好每天的检查

内容，每月做好汇总，每月在员工档级考核中按照考核细则对每人扣分并记录在个人的档案中。

### >三、实际效果

通过开展活动员工的精神面貌有所提高，明白了“今天不努力工作，明天努力找工作”的道理。大大的提高了员工的积极性，充分的认识本职工作的重要性，敬业乐业，树立宾客至上的服务观念相，树立主人翁的责任感。

### >四、下步工作

继续进行查摆整改，针对新的问题进行研究讨论，制定出切实可行的制度，从而更好的完成上级下达的各项工作任务。

## 宾馆总务工作总结11

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快一年了，在这近一年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照出国宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

- 1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自己的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。
- 2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。
- 3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这一年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微薄的力量。

## 宾馆总务工作总结12

今年正值“十二五”发展的规划的开局之年，我宾馆抓住机遇，创新思路，将着眼点放在提高酒店服务质量上，强化管理，多次调整经营思路，使宾馆能够在既定的目标下，稳步前进，并取得较好的经济效益和社会效益。现将本年度1-10月份主要工作总结如下：

>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 %左右，较同期有所增长。

>二、在节能降耗方面，我宾馆上下一致，积极发现问题，改善设备设施，创新思路，稳扎稳打。从细节着手，点滴之中实现了降耗节能。具体措施介绍如下：

### （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，避免因为过期而造成的浪费。
- 3、对房间酒水配备，同样遵循“先进先出”原则，以防止过期。

#### （六）其他节能降耗的管理措施，如建立详细的室内温度标和节能减排的巡视检查制度

>三、经营管理及服务方面，今年完成的主要工作:

#### （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

- 1、酒店通过对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式抓好服务规范，全面打造大方整洁、亲切舒适的酒店环境，完善酒店的各  
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。
- 3、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们对客人的尊重
- 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。

4、实行员工参与制度，让员工及时了解酒店运行状况，鼓励他们积极参与管理，增加员工责任感，并在员工生日送上一束鲜花给予其祝福，增强员工对酒店的归属感。

## 宾馆总务工作总结13

20xx年已经过去，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是宾馆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，宾馆年创四点业绩

宾馆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，宾馆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。宾馆通过调整销售人员、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。宾馆全年完成营收为 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。宾馆客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级宾馆的平均值。

2、管理创利。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。宾馆全年经营利润为 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，分别占宾馆总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。宾馆通过引进品牌管理，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，不断提升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：“宾馆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。宾馆通过制定“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。在宾馆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

一失和宾馆忙而不乱的安全稳定。宾馆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，宾馆突显改观

宾馆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。结合宾馆经营、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，使整个宾馆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。宾馆总经理大会、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”。

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，是对宾馆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。在完成宾馆经营指标、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；宾馆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，为宾馆的窗口形象增添了光彩。

## >三、品牌管理，宾馆主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6S管理的推行认证过程中，宾馆召开了多次专题会，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宾馆管理工作更规范地开展。同时，宾馆引进国内外先进宾馆成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，宾馆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。宾馆销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级宾馆的2倍多。宾馆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，宾馆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。

## 宾馆总务工作总结14

xx年工程部的工作，在宾馆领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了宾馆领导布置的各项任务。

### >一、开展预防维修，提高设备功效。

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37、5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空凋制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空凋柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比xx年下降了12%，节电25000度。

## >二、采用新型建材，解决遗留问题。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体渗水而发黑，影响了宾馆的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体渗水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生渗水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗渗水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为宾馆增加了收入。

通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰宾馆正常经营的历史遗留问题。

## >三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏。

(1)宾馆的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证宾馆利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给宾馆带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2)宾馆的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，xx年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《宾馆热源替换可行性分析报告》;另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。夏天锅炉的开启次数，由原来每天3~4次减少到每天2~3次，降低了设备的无功损耗。对闲置不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。xx年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

(3)宾馆的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给宾馆带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为宾馆的成本核算提供了准确的依据。

## >四、狠抓质量监督，严格工程验收。

(1)在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布置、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，(开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元)。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

## 宾馆总务工作总结15



我是20×年经过招聘进入的宾馆，因为当时宾馆还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了×宾馆的一名前台接待。回想起来20×年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20×在宾馆工作一年之后，自己的工作能力和沟通能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己一年的工作进行了总结：

### 礼貌，礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。还记得自己刚来宾馆的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工×请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己的一面热情地接待客人，给之后的客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

### 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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对，订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得麻烦，但会很安心。

## 宾馆总务工作总结16

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们\_宾馆的差不多5个月里，作为一名刚入职一年的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示宾馆的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们宾馆的第一步，是对宾馆的第一印象，是宾馆的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了宾馆的形象。同时，宾馆对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照宾馆的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

### 一、礼貌，礼仪

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

### 二、注意形象

前台是宾馆的第一印象，是宾馆的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护宾馆的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

### 三、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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

### 四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了



，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

## 五、以大局为重

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果宾馆有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

## 宾馆总务工作总结17

### 一、经营状况：

### 二、主要工作：

#### 1、加强基础工作，强化基础管理，促进经营创效。

20\_\_年以来宾馆严格执行各项规章制度，认真梳理问题，强化各项管理制度严格按照制度办事，并将各岗位管理落实到人、各岗位应知应会及岗位工作与员工奖惩制度相结合，取得了一些成绩。一是宾馆在全年经营管理工作紧紧围绕“管理无缺陷、服务零距离”的管理目标。在制度建设上，做到了一手抓制度建设，一手抓经营和管理工作，年初将业绩指标层层分解层层落实与各部门签订了经营责任制承包书。二是建立内部核算制度，实行年度指标预算、月度成本核算、月利润指标核算，按月对本单位经营情况进行分析和总结。三是加强落实执行力度，严格杜绝三违现象，进一步规范劳动纪律、及工作流程，做到不定时的检查，确保死角卫生清洁到位。四是完善各类经营报表、票据、结算单、员工职业用语、宾客意见表、岗位现场检查表，管理人员逐级检查记录表等，建立健全了服务质量检查记录本、顾客投诉记录本、部门培训记录本、部门安全记录本等各类基础记录本。通过规范各类记录本使各部门基础资料得到了健全。

#### 2、加强技能培训，提升服务质量。

今年以来宾馆始终认真学习，狠抓思想教育、练好基本功，从而大幅度提升服务水平。一是以今年公司开展的“创先争优”“五比一创”“三基工作”“青工岗位技能月”等活动为契机，大力开展了岗位练兵、岗位比武活动。二是建立班组学习计划，明确学习目的，各班组严格按照学习计划有针对性的开展培训工作。如每日一题、每周一课、每月一评、每季一考的“四个一”活动的开展，通过培训抓好员工职业素质和文化的培养，截止10月底共培训48次，通过考核评估，部门员工都能做到标准化规范化服务。三是通过班前例会鼓励员工，宣传好的做法从而激励员工工作热情并在每月进行服务明星、微笑明星评比截止11月底涌现出了40名服务明星，20名微笑明星，以榜样的力量带动影响身边的同事共同提高服务。四是根据矩阵培训调查选出单个业务技能较弱的业务、由员工自编课件不定次数的讲授、演练，直到员工们真正掌握操作技能要领达到预期的目的和效果。五是进行交叉学习，相互交流经验，选举经验丰富的员工当师傅，进行授课，师傅认真地教，班组员工扎扎实实地学，师傅从严要求毫无保留地传授经验，员工勤奋好学不明白的地方一问到底，使各班组全体人员很快的在实践中成长起来，从而提升了班组综合素质和能力，达到提升服务水平的目的。并在省第届“杯”酒店服务技能大赛中客房服务员以扎实的基本功夺得三等奖的好成绩，总台服务员获得优秀奖，获得最佳台面设计奖。他们的成绩和平时的培训有着密切的关系。

#### 3、加强党工团建设，发挥主力军作用。

宾馆党支部以加强党支部自身建设为重点，在加强思想建设、组织建设、作风建设、制度建设的同时，着重以职业道德教育为切入点，抓好三支队伍建设，充分发挥了党员带头作用。一是宾馆制定了各项活动方案及工作活动运行表、考核表，分阶段抓好了“为民服务争先创优”、“三基工作”、“无比一创”等活的运行。二是房务部以“清

洁型“班组带动其他四型班组，特制定了“清洁型”班组计划，有天计划、周计划、月计划、季计划、年计划。日日都按计划执行，将房务部角角落落的卫生都彻底清理，真正树立油田公司“五型班组”窗口形象。三是领导加强了学习，提高素质在工作中能注意工作方法，做好表率，关心员工生活，了解员工心声，积极开展意见征询活动6期12人次，组织探望病困职工3人，使员工真正感受到组织的关爱。四是石油宾馆认真履行党工团职能，积极开展参与丰富多彩的文化活动，如开展辞旧迎春晚会、参加三届文化节小品大赛荣获3等奖、参加三届文化节时装走秀、参加迎国庆大合唱、开展了安全演讲比赛、开展岗位讲述等活动，这些活动丰富员工文化生活，给宾馆员工之间提供了交流沟通的渠道，营造一种团结协作、积极向上的良好文化氛围。五是进一步加强宾馆的宣传工作，宾馆及时召开宣传报道小组会议，各部门积极进行信息收集、整理，截止10月30日，共计创作作品113篇，已发表80篇。及时做好了反映宾馆生产经营、服务质量、安全管理、党工团工作的宣传报道工作。

#### 4、加大营销力度，超额完成经营任务。

为了最大空间地创造经营利润，宾馆认真分析了市场，克服困难，调整了经营思路，拓宽营销渠道，加强市场营销，面对全年客房入住率达到60%这项牛鼻子工程制定了一系列计划，从而使客房入住率比去年提升15%。一是不断调整客源结构为从长远出发，宾馆认真做好市场分析，做好均衡房价、保持客源群体的稳定和扩大。如做好旺季的合理预定，及时掌握各酒店旺季房价调整范围，最大限度地提高销售额。二是积极与二级单位加强沟通交流，组织销售人员到机关处室，二级单位进行走访做好销售并落实协议单位13家并及时做好回访制度。宾馆根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访32次。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。三是认真做好上门散客的销售工作。宾馆及时组织召开了“如何推销上门散客”的专题会，认真总结经验教训，积极指导总台员工在推销客房时如何引导客人。四、制订一系列节假日促销方案推出优惠活动，制定特价房进行促销，利用电视广告大力宣传，提高宾馆知名度，提高入住率。五、制定销售奖励机制，提高全体员工销售的工作积极性。六是全体员工齐上阵，在服务接待的大忙季节里团结协作，相互帮忙，使经营收入大幅上升。如：石油宾馆后勤保障部主管，面对各种纷繁复杂的工作，她用坚强、勤奋、钻研、坚持不分白天夜晚的忙碌在宾馆的角角落落，餐厅，油田最年轻的餐饮服务技师，每一天她都带领部门姐妹从早到晚的忙碌于餐厅的接待中，平均上班时达10小时以上，接待旺季客房部主任带领3人打扫一栋楼，可想他们的工作强度多大，有的病了坚持工作，顾不上孩子顾不上家，而经营部全体人员干完自己的工作都去餐厅帮忙传菜，正是这种团结一心，共同努力才使得宾馆经营收入达到历史新高。

#### 5、降低成本、杜绝浪费。

我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一、在采购原材料时，及时进行调查询价，确定最低价并下发行价表，库管严格对采购物品详细检验、核对生产厂家、生产日期后才入库，杜绝了不正规食品的流入。二、各部门做好节能降耗，节约每一滴水、每一度电，每一张纸。对长流水，长明灯现象坚决抵制，做好“三关一灭”的长效工作。三、在宾馆成本控制上，做好每日零星采购计划的审核以及宴会菜单的审核。严格控制餐饮毛利率的超标。四、推动员工自主创新，开展“金点子”活动，如：餐厅要求服务人员每日发现台布及口布小面积污渍时，马上及时清洗，从而降低台布口布的清洗次数并在每天中午晚餐结束后，认真检查高档原材料是否妥善保管，详细记录计算每日每餐成本。督促厨师长对厨房生产进行科学管理，所有原材料做到物尽其用，大大减少了浪费。客房部及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。并对大型清洁设备如何操作使用，及家具、地毯、大理石地面、壁纸、洁具等维护进行了培训。更好的保养了宾馆的设施，从而减少了维修及更换所带来的成本支出，有效降低了成本费用，加强了隐性成本的管理和节约意识。通过一系列的有效措施，使宾馆的各项费用有了较大幅度下降。

#### 6、牢固树立“以人为本、安全第一”的方针。

今年以来宾馆进一步完善安全制度并积极开展各种安全教育培训，强化员工安全意识。严格执行“两书一表一卡”认真贯彻反违章六条禁令，以qhse体系为准绳，进行岗位风险识别，风险削减，从而达到风险控制，杜绝事故的发生并采取多形式、多样化、全方位宣传教育。一是极参与公司举办的“科学发展安全发展知识竞赛”并获取第二名的好成绩，参加了“节能环保知识答题”活动，参加了“全国危险品安全法规知识竞赛答题”活动，宾馆有2位同志获得纪念奖，1名同志获得三等奖的好成绩，真正做到广泛动员，全员参与。二是在深入贯彻落实“安全月”活动中，宾馆张贴宣传画3套、发放宣传材料30份、安全宣传条幅3条、悬挂横幅1幅，举行安全演讲比赛1次，举办安全板报2次。三是安全月期间宾馆组织大家进行每周安全设备检查达到26人次，查出问题9项，整改问题7项，对计量器具检验正在等待专业人员检验，对特种作业操作证取证复审培训已上报公司，目前，宾馆已校验计量器具20块，特种作业人员取证达100%。四是针对qhsf管理体系内审中，宾馆查出2个不符合项目，并及时整改，同时修订完善了各部门各岗位的作业指导书，补充完善了宾馆全员风险识别表、环境因素评价表及建立了设备风险识别台账、特种

设备隐患台账，为顺利通过公司qhse体系内审打下了基础。通过一系列的工作使宾馆全年未发生一起安全事故。

#### 四、工作中的亮点：

- 1、不断完善了各项规章制度、工作流程，工作标准、岗位职责，加强了员工培训，进一步提高员工文化素质和业务技能、提高了工作效率，规范了操作技能。使每一位员工都能以制度约束自己，以岗位标准去完成工作。
- 2、宾馆在人员紧张，接待任务繁重的情况下，为了保证顺利完成宾馆各项接待工作，宾馆全体员工齐上阵，团结协作，相互帮忙，充分发挥集体的力量共同创造宾馆利益的最大化，超额完成了经营计划指标。
- 3、宾馆制定了“四到位，五突出”的服务准则，即对待宾客本着眼到、心到、情到、人到，突出“礼”、“美”、“真”、“帮”、“快”的服务理念，为宾馆提供零距离贴心服务，获得了宾客的广泛赞誉，树立了良好的社会形象。
- 4、以宾馆开展“安全在我心中”演讲活动为契机，工程部每周进行安全防范意识培训，以公司文件、国家安全事故，安全事故教育片为学习材料，用血的教训警示，告诫大家安全的重要性，在本岗位做好随时巡查、随时记录、随时上报，消除部门不良安全隐患。做好宾馆防火、防盗、防爆等安全工作。

#### 五、存在的问题和不足：

- 1、在宾馆接待的黄金季节，面对接待任务重，人员少，等因素，整体服务的细节有待于进一步提高。如：员工的服务细节欠缺、工作灵活性、主动性不够等。
- 2、日常管理中执行规章制度不够，随意性依然存在，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，管理机制上还有待进一步完善，执行力不强。
- 3、培训力度还不够，在培训过程中互动环节不多，员工实战的机会较少，导致员工技术水平参差不齐、个别员工技能较差、工作依赖性较强。
- 4、对后堂专业化管理方面还需要下功夫。要加大后堂班子队伍管理，做到菜品及时更新及保证菜品质量上升，婚宴、家宴、零点、团体餐的服务还有待提高。

#### 六、下一步工作思路

20\_年宾馆将继续深入贯彻落实科学发展观，坚持以发展为主线，进一步解放思想、转变观念，认真分析市场，明确经营目标，加强服务质量，全面提高综合实力，努力完成公司下达的各项任务指标。

- 1、进一步加强各项管理制度的落实，达到责任明确到人、遵循“谁主管，谁负责”、“谁执行，谁负责”的工作原则，促使管理上水平。
- 2、加强员工培训工作，针对技术水平参差不齐这一现状，大力开展一帮一活动，加强实际操作培训，开展员工调查，切实做到针对员工需求来做培训，加强矩阵培训真正达到培训目的，做到员工缺什么补什么，确保技能水准达标。
- 3、拓展市场，明确市场定位，做好市场调查，加强营销力度、根据季节调整销售方针、开展全员销售活动，使宾馆人人关心销售，人人参与销售。积极寻找新客源走访老客源，将销售工作扎实的开展下去从而努力完成全年客房入住率达到60%。
- 4、继续抓好党工团工作。以多种形式开展党课，及时传达学习文件精神,充分发挥党员带头作用，要积极开展丰富多彩的文化活动，丰富员工文化生活，从而加强团队精神，继续开展意见征询活动给员工提供交流沟通的渠道，继续加强开展好“三基工作”、“为民服务争先创优”、“无比一创”等活动，狠抓基础管理，加强学习，分阶段落实好活动的运行情况，从而做好表率作用。
- 5、继续加强安全生产管理。要切实贯彻执行各项安全规章制度，各部门负责人要把安全责任落实到人，充分认识：“责任重于泰山，防范在于未然”的重要性，以安全促生产，以安全保效益，确保公司各项工作正常运转，确保

宾馆良好的经济效益和社会效益。

6、抓好成本控制，加强能源管理，减少能源消耗，降低成本。

7、持续加强三基工作，我们将严格岗位检查制度，狠抓基础管理工作，充分发挥党员带头作用，进一步完善基础建设的标准和规范。加强职工队伍建设，提高员工综合素质，做好表率作用，将三基工作扎实、有效的持续开展下去。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发