# 酒店宾馆年终工作总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-06

*1酒店宾馆年终总结今年正值“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...*

1酒店宾馆年终总结

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73·3%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。

五、存在问题

1、设施、备不尽完善。如洗手时，戒指和饰物没有专门存放的地方，易造成丢失。

2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，设备维修不及时等都影响着酒店整体的服务质量

3、室内生摆摆放不协调，品种单调、更换不够及时易使顾客感到乏味。

4、对客户的回访不够，客户档案整理不够完善。

5、培训工作缺乏一定的激励机制是的员工热情不是很高，员工的技能没有得到明显提高。

六、xx年工作设想

继续完善今年制定的制度、保持大方向不变，在细节处不断改进，精益求精，在优化客源结构，开源节流，管理与控制设备、物资等方面细化工作，发扬优势、弱化弱势，苦练内功，努力提供优质服务。

今年，我们在许多方面改进与创新，目的就是使酒店的服务得到更多顾客的满意。这一年，无论成功还是波折，我们都将发扬成功经验，铭记失败教训，承前启后，携手共进，再接再厉，再创新的辉煌!

2酒店客房部年终总结

尊敬的各位领导：

您们好，我是许云芳，紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

xxxx年我完成了以下工作：

1．学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2．开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导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，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。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。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4．设施设备维保计划未落实到位。

5．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。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xxxx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

3 酒店经理年终总结

XX年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！