# 酒店行业顶岗202\_实习总结700字

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-03-12

*xxx宾馆xxxx年度工作总结xxxx年，xxx宾馆在xxx党组的正确领导下，在分管领导的关怀指导和各业务处室的大力支持下，我们紧紧围绕xxx中心工作大局，牢牢把握“促经营、保增收”的工作目标，坚定信心、团结一致、科学管理、扎实推进，圆满完...*

xxx宾馆xxxx年度工作总结

xxxx年，xxx宾馆在xxx党组的正确领导下，在分管领导的关怀指导和各业务处室的大力支持下，我们紧紧围绕xxx中心工作大局，牢牢把握“促经营、保增收”的工作目标，坚定信心、团结一致、科学管理、扎实推进，圆满完成了各项经济指标和工作任务。经营收入稳步增长，自身建设成效显著，社会效益日益提高，确保了宾馆各项事业的和谐、健康、持续发展。现将一年来的工作总结汇报如下：

一、凝心聚力，真抓实干，年创三点业绩。

一年来，宾馆根据xxx的总体要求，结合自身实际，团结和带领宾馆一班人凝心聚力、开拓进取，在创收、创优、保稳定等方面付出了一定的努力，取得了一点的业绩。

1、经营创收。全年累计完成经营收入xxx万元，其中餐饮收入xxx万元，客房收入xxx万元，其他收入xxx万元。

2、服务创优。上半年，通过对大堂全面的修缮改造，进一步提高了接待服务能力，完善了窗口形象。同时，不断提升软件服务质量。在今年xxxxxx的读书会及各类重要会议的接待任务中，较好的展现了宾馆的新风貌和高水平。

3、安全创优。通过定期召开安全工作例会、制定安全工作责任制度、签订安全责任状等一系列措施，层层落实责任，群防群控，确保了宾馆全年未发生任何安全事故。

二、学以致用，创先争优，打造“一流团队”。

思想意识是工作和行动的先导。今年以来，我们按照办公厅机关党委和“创先争优”主题活动的部署要求，牢固树立宗旨意识，努力提升思想境界，通过加强思想政治学习，夯实政治思想基础。（1）加强理论学习。认真贯彻执行\*\*\*理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，运用理论的立场、观点和方法思考问题、指导实践、推动工作。（2）加强政策学习。坚决贯彻落实上级单位、领导的各项决策、指示和相关会议、文件精神。结合宾馆实际，把握工作重点，改进工作作风，细化工作目标。

一年来，通过系统的学习，广大干部职工的政治觉悟明显提高，政治信念更加坚定，大局意识、责任意识、服务意识显著增强。在一些重大型接待任务中，宾馆党员领导干部带头加班加点，任劳任怨，始终保持高昂的工作状态，保质保量的完成了各项任务。正是源于这种扎实的作风和优异的表现，宾馆党支部被办公厅党组授予“先进基层党组织”的荣誉称号！

三、科学管理，以人为本，主抓五项工作。

结合全年目标任务和工作计划，宾馆及各部门主要抓了以下五项工作：

（一）以效益为目标，抓好营销工作。

1、在巩固原有销售渠道和客户资源的基础上，充分发掘一些会议的辐射带动作用，大力实施广泛、深入、连续的推广宣传，以增加和拓展新客源。根据淡旺季的不同情况，制定不同的营销策略，进一步放活了营销机制，明显促进了销售业绩的提升。

2、根据宾馆实际情况，参照同行业经验，制定了全员营销、达标奖励的激励机制。极大地调动了干部职工的促销热情，经营创收的意识和理念更加深入人心。

3、科学调配客房出租率，力促客户与宾馆的“双赢”。例如，在6、7、8月份的传统旺季期间，经常是上一批会议还未结束，下一批会议就要报到，其中的衔接工作就尤为的重要。我们通过科学的调配和合理的周转，尽可能的提高客房的使用效率，曾连续多天客房出租率达到200%。在保证客人满意的同时，也保证了宾馆利益的最大化。

（二）以制度为标准，抓好管理工作。

在重点搞好经营创收的同时，我们同样注重制度建设，狠抓内部管理。

1、进一步补充完善了《卫生管理制度》、《请销假制度》、《职工亲属住宿管理规定》等一系列规章制度，并严格按照奖罚条例管理人、激励人。在制度面前人人平等的氛围下，积极培养职工健康向上的责任心和进取心。

2、严把关口，向节约管理要效益。在人工成本、能源消耗、物料支出、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。把成本核算纳入目标管理，对经营成本和管理成本进行量化分析，制定相关规定和措施，保证两项成本的准确性、效益性和可控性，从而降低了消耗，减少了成本开支。

（三）以特色为理念，抓好服务工作。

坚持以优质服务为宗旨、以提高两个效益为目标，按照高标准、高质量的要求，认真做好以下几个环节：

1、根据接待任务和各种会议的不同需求，提前研究接待方案，考虑多种应急措施。在物资准备、人员调度、膳食搭配、日程安排等方面做到考虑周到、准备齐全、接待圆满。

2、采取“走出去学习，引进来发扬”的办法，研发符合自家特点的菜品系列，保留农家风味，突出土、特、新、奇，既体现了与众不同，又满足了大众的口味要求。例如，今年刚推出的“烤全羊”、“吊炉烧饼”等系列新品，赢得了就餐客人的广泛称赞。

3、加强员工服务技能的培训考核力度，强化主动服务意识，强调细节服务和用心服务。同时，注重加强员工职业道德修养，将拾金不昧、乐于助人等好人好事作为示范典型重点表彰，较好的塑造了宾馆的服务理念和精神风貌。

（四）以安全为原则，抓好保障工作。

1、一切工作安全为先。根据各部门的安全责任等级，细化安全责任目标，制订安全工作责任制度和突发事件应急处置预案。由总经理与分管副总和部门负责人签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、人防、技防相结合。一方面，加大力度严格检查消防设施设备和各类电器设备的安全使用情况，确保线路畅通正常使用。另一方面，充分发挥消防报警系统和视频监控设备的防控作用，及时发现漏洞和问题，果断排除安全隐患。保障了各项活动的万无一失和宾馆忙而不乱的安全稳定。

（五）以人为本，做好职工福利工作。

一年来我们在改善员工生活条件、提高员工福利待遇等方面作了大量的工作。工会委员会围绕宾馆经营管理这个中心，积极开展工作，发挥了应有的作用。（1）在今年经营紧张资金困难的情况下，宾馆为临时工和合同工普调了工资，平均增资幅度达20%以上；（2）对员工亲属来馆、生日、婚丧嫁娶等，都做了具体的规定，由工会组织实施，切实增强了同志们以馆为家的凝聚力。（3）旺季的繁忙过后，分批组织全体员工到泰安、齐河等地旅游或调整休息。党支部带领党员同志到xxxxxxx参观学习了同行业的先进经验，并取得了丰硕的成果。在劳逸结合、以人为本的和谐氛围中，同志们的工作积极性更高了，大家跟随宾馆攻坚克难、再创佳绩的信心也更足了！

四、对照标准，自查自纠，存在两类问题。

过去的一年虽然取得了点滴的成绩，但对照领导的要求和同行业的先进标准，还存在有一定的差距。主要表现有：

1、营销宣传力度不够，经营模式较为单一，发展潜力还有待于进一步的挖掘和发挥。

2、服务质量还需要更全面、更细致的优化提升，个别员工的业务水平较弱，影响着宾馆整体的服务质量。

五、科学谋划，合理统筹，明年工作思路。

1、认真贯彻执行xxxxx交给的各项工作任务。坚持以人为本，强化内部管理，进一步巩固安定团结、充满活力、和谐发展的良好局面。

2、继续以营销为龙头，完善激励机制，落实目标责任，探索新思路，开拓新渠道，多方面拉动经营，加大增收节支措施力度，确保xxxx年的经营指标圆满完成。

3、加强员工队伍的建设，建立健全业务技能考核机制，抓管理，提质量，夯实经营基础。

新的一年即将到来，我们要在xxxxx的坚强领导下，全心全意干事业，一心一意谋发展，团结一致、开拓进取，为夺取新的、更大的胜利而不懈奋斗！

xxxxxxxxxxxxx宾馆

xxxxx年十二月十二日

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！