# 酒店年会安全工作总结(共26篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-01-17

*酒店年会安全工作总结1xx年即将结束，保安部在以经理为核心的领导下顺利完成12的工作，我们三个领班齐心协力，团结协作，在保护酒店安全和各班自身管理方面做出了大量工作，以下是xx年终总结：日常工作今年年初，我们依然按照保安部工作流程来完成对本...*

**酒店年会安全工作总结1**

xx年即将结束，保安部在以经理为核心的领导下顺利完成12的工作，我们三个领班齐心协力，团结协作，在保护酒店安全和各班自身管理方面做出了大量工作，以下是xx年终总结：

日常工作今年年初，我们依然按照保安部工作流程来完成对本班管理。每天上班提前20分钟到控制中心开班前会，首先检查本班上岗人员仪容仪表，对不合格员工当面纠正;总结前一天工作不足之处，安排当天岗位值班人员，之后带队接班安全完成当日的工作。每小时巡视各岗位工作情况，发现问题当面纠正并且指出解决的最佳方案，让岗位人员在实践工作中掌握业务知识，更好的完成在岗工作。不断给员工输导安全意识，加强安全教育，在遇到问题时怎样果断、理智处理问题。班后总结本班在当天工作中遇到的问题，当面讲解、当面消化，把问题绝不带到第二天工作当中。加强与其它各班的沟通和交流，扬长避短，为更好的管理好本班打下坚实的基础。按时完成经理所交代的各项任务，对完成情况要及时反馈，做到有始有终，就是本班未能完成指定性任务，及时传达到下个班来完成，领班职责第一条就是对经理负责，所以我们要把工作做好、做到前面。

审视今年的整体工作对内抓纪律，对外抓安全，纪律方面没有出现大的问题，各员工都能按时完成领班所布置的工作，只是极个别员工在纪律方面比较松散，积极性不是很高涨，随心所欲上班，特别是在上夜班时警惕性不高，自身没有安全隐患意识，不能及时发现问题等。安全方面：加强对酒店的巡查力度，特别是辅房、装修区域、更衣室、各营业吧台等，认真、仔细、反复检查，在对辅房检查时发现员餐人员偷东西，这说明我们的工作有明显的提高，安全工作是一项长期的、艰巨的工作，需常抓不懈。酒店今年从五月份开始装修到现在基本结束，在装修期间，各班以领班为中心，各岗位相互紧密配合，杜绝酒店财产外流，加强装修区域安全施工和防火工作，禁止无关人员进入装修区，从施工整体讲比较顺利，没有大的安全事故发生，使我们在关于装修安全方面取得了宝贵经验，为明年再次装修打下了很好的基础。

今年外出培训2次，消防与反恐，从2次培训中学习了很多经验，自己在对安全认识方面有了一定的提升，特别是反恐，从安全方面讲反恐是一个全新的知识点，包括对爆炸的认识，怎样去发现、识别爆炸物等，同时也提高自己在保安工作反面的不足，使自己在管理水平和业务能力方面有了更高的起点。

经理经常教导我们，保安部每天工作流程都一样，怎样才能在一年工作当中来不断提高自己，这就要求自己在熟练的工作方面做得更好。当然在工作方面自己也有不足的地方，对90后的员工缺乏沟通，没有及时掌握他们的思想动态,所以没有使他们的工作能力得到充分的发挥;自己的思想意识和责任心不够强，在制度和纪律方面的工作做得不是很扎实，工作经验和岗位业务仍需进一步学习与提高。在接下来的工作中，多与新员工交流，从交流与沟通中了解新员工，使员工在岗位上能更好的发挥。

**酒店年会安全工作总结2**

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

一、提高认识酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境

而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水\*，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店年会安全工作总结3**

\_\_大酒店保安部全体员工在酒店领导的正确指引下，在市有关部门的行业指导下，在各兄弟部门的大力支持下，扎实工作，开拓创新，有力地维护了酒店的经营秩序，确保了酒店的平安。我部始终以“预防为主，防消结合”为指导方针，坚持群防群治，常备不懈，外树形象，内强管理。具体做了以下几个方面的工作。

一、健全组织机构

搞好安全工作，必须要有健全的组织机构。明确职责，加强管理。有效保障了酒店经营秩序，发现和打击违法犯罪分子，保护酒店客人和员工的生命财产安全。

另外，酒店与上级主管部门，管辖区等签定了消防安全责任状，酒店与各部门签订了安全责任书，明确了各部门经理为消防安全责任人，这样就实行了“谁主管，谁负责”的原则，做到了层层落实，责任到人。

二、加强安全管理

酒店领导对安全工作非常重视，每周例会强调加强安全保卫管理。我部安全工作也从未松懈。经常要求各队员要警钟长鸣，安全第一，要居安思危，不要麻痹大意，绷紧安全这根弦。在消防方面，我们牢记江泽同志的对消防工作的三句话，强调一个“防”字。除了日常巡楼检查外，每周进行一次消防例检。每月进行一次大检查，做到检查深入，全面，不留死角，发现安全隐患，及时进行整改。在酒店范围内本部牵头开展了一次彻底的电器设施设备检查，以防类似事故发生。

在消防设施方面，我部按季度检查，对消防疏散标志，消防应急灯，防火门、喷淋，水防栓和烟感探头进行检查，发现损坏，丢失现象，及时进行更换或维修。今年以来，对酒店烟感头逐一进行了一次吹烟检测。以防探头老化，麻木。更换或维修烟感探头，确保探头的正常。我店投入数万元委托平安消防公司对酒店消防安全报警系统进行了一次全面维修维护。确保设备正常，报警及时，准确无误，酒店购买了防毒面具配备到客房，做到消防设施完备。

在安全保卫方面，我们实行“预防为主，提高警惕，管理从严，内紧外松”的方针。晚上，我们加强了巡楼的力度，由两名队员到各楼层逐一进行巡查，并在每一层楼的记录上登记巡楼情况，签字为实，提高巡楼的质量。有效地预防不法分子的作案行为。

鉴于下半年的治安形势，我部对值岗地点作了调整。安排两队员到美食广场随营业时间值班，从而遇到了一些不法分子的扒窃行为，和维持好客人的就餐秩序。在停车场、大堂、我们严格把守酒店的大门，按照酒店的出入检查制度，尽职尽责的执行，一来防止酒店的物品流失，二来防止外来的危险品进入酒店。

在队伍管理方面，我们实行人性化的管理，坚持以人为本，从严治队。坚决制止上班的不良行为，杜绝违纪违规现象出现。对于表现突出者，我们通报表扬，而那些工作不力，表现不佳，责任心不强的采取批评教育为主，严重的采取罚款，警告或辞退。在制度上我们不断在完善、健全，用制度管理人，坚持按章办事。我部先后制定了工作轮岗制，酒店安全管理制度“消防安全管理制度”、各“岗位制度”，“保安部值班人员管理规定”等等这些都是力求使我们队员加强责任心，安全意识，提高服务质量等。同时也是为创建一支高素质，严要求，精业务的保安队伍。现在保安部的凝聚力，战斗力和服务质量有了明显的提高。除酒店的工作，还热心积极参加酒店的工会活动，既取得了可喜成绩又配合好工会的工作。又受到了工会领导的一致好评。

三、加大培训力度

今年酒店招聘员工，派去人进行了消防安全知识的教育，使他们懂得了酒店消防设施的基本情况和怎样使用灭火设备，也使他们掌握了怎样处理紧急情况。还有我们也分别、分批对在店员工进行了消防安全知识再教育。使他们牢固树立安全防范意识，今年本部共计对新老员工进行消防安全知识培训，还请消防协会培训消防知识两次。我部组织酒店义务消防队员现场搞了一次消防演练，提高各队员的灭火实践操作技能。

对于本部队员的培训，也在紧张进行，每周一例会由刘总对部门员工进行消防知识讲座，及安全保卫的案例分析，星期四下午进行有关消防、安保、岗位职责等方面的学习，我部还派送队员去消防支队学习。安排人到\_\_参加综治工作考察活动，大大提高了我部的业务知识水平。邀请交警支队来停车场现场指教，统一车辆指挥动作，促使队员对客服务时规范化，标准化。在消防安全宣传方面，我部按季度定期出一版消防安全知识专刊，可使员工们学习和掌握一些消防安一小常识和技巧。

虽然，我部今年取得了一定的成绩，但仍存在不足之处。离酒店领导要求尚有差距。这就务必使我们保持清醒的头脑，谦虚谨慎，戒骄戒躁。务必使我们在今后的工作中不断改进，不断完善。我们充满信心，充满希望，充满憧憬。一定会再接再厉，精益求精，努力把明年的保安工作做得更加细致，扎实，为创造一个平安、和谐酒店而努力奋斗。

**酒店年会安全工作总结4**

酒店至20xx年x月开始试营业以来，保安部在酒店管理层的带领下，建立了酒店的安全防范管理制度及巡逻检查制度、实施了全员培训与零散培训相结合，酒店安全保障等工作。

>一、健全和安全防范体系

1、组织

从试营业以来，结合酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。总经理担任防火委员会主任，总监、副总担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则。

2、制度

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、门岗值班职责、巡逻岗职责、停车场岗位职责、突发事件预案工作程序、消防预案及重点部位防范等。同时落实了特行规定的各项登记与传输，做到认真登记、及时传输。

3、培训到位

使消防、安全工作人心，员工的消防安全意识，有计划多地对员工消防安全的宣传、教育、培训，至11月x日试营业以来共培训员工怎样使用灭火器100多人次，消防安全知识培训100多人次，使员工懂得防火灭火的措施和扑救火灾的方法，预防火灾的警惕性。

>二、巡逻检查，酒店财产安全。

使消防安全工作落到实处，酒店总经理、防火委员会主任每周晨会强调安全防范工作，布置安全防范内容，安全检查。试营业期间四楼、三楼、二楼、大堂及餐厅需要进一步装修、施工长、任务重，在装修的一个月中派各班专人现场监护，动火审批制度，三不动火、没有审批不动火、没有操作证、不动火、没有防范措施不动火。真正地把安全工作落到实处。

一个月来安全巡逻检查200余次，每月防火安全委员会、委员安全检查8次、大型活动和节假日安全委员会主任带队检查，食宿客人车辆登记396次，监控登记12次，消控登记0次，酒店来信来函登记7次。

>三、抓学习、树典型、促管理、保安全

1、是抓好骨干队伍自身建设，夯实员工的思想基础，安全队伍的综合素质。为使员工尽快提高技能，每周一次全体人员安全会议。安全例会与员工交流，剖析正反案例，灌输酒店为客人服务的宗旨。在会上表扬出色的员工，对差的严肃批评，对员工法纪教育，是大门值班及停车场的员工，接触人杂、面广，强调法纪观念、牢记酒店服务宗旨，使得从领班到员工都能够“忍” ，忍者为胜。

损失会更大，会直接安在客人及周围的声誉。甚至会对安产生不好的看法，正有的保安，主要是酒店在平时教育或培养的结果。从酒店、经理到领班员工年初所唱的“相亲相爱一家人”与酒店共命运、以为重、酒店我的家：“不管是怎样令人难堪的，都能忍耐;不管遭到样的挑衅，也能平心静气;不管面对多么嚣张和恼怒的人，也能心平气和。安把所学用在平时的工作中去，，才能好经常碰到的.委屈事情。

2、人性化管理

对员工的管理,是首要工作、如何对员工人性化管理，是更应密切关注的，，才能出员工的性。7月x日下午5：10分，一辆被收费客人汽车停在最东边泊车位，当时指挥倒车的是新来半个多月的员工，比，在指挥倒车时，注意到车后面还有车、当汽车倒进时，车后屁股已被顶坏了。当时双方客人争执、要修理好约300元左右，当时，因保安刚来服务也比，就叫保安赔100元，事情后，该员工就找到人说：“这次碰坏，是我错了，注意到车后面，这100元等工资发下来我赔，以后我会注意的。”这件事，碰头，员工在指挥车辆时注意、有错、，领班也都有责任。

事情后，简单的，让员工一赔了之。员工指挥不当有过错，理应赔偿，考虑到员工新来工资发下来也没多少钱，管理上有疏忽，也有责任，从、领班及本人每人赔30元。这件事，在今后的工作中，这位员工在服务质量上，有声服务、微笑服务做的比，他的工作顾客的认可。从这件事反映出，人性化管理，不但能员工的思想。也会在日常工作中上进，用敬业来报答酒店。

3、安全感体现团队精神

对酒店的客人说，安全感——他是看不见的，但感觉到安全是宾客享受酒店服务的前提。

酒店先进的设备设施、的指引、严密的安全措施和训练有素的员工了安全的环境气氛，能够控制好酒店的气氛，就能给客人最大的安全感。员工的安全感来源于对员工的，以人为本，并体现在管理、服务、教育、培训、发展等各个，员工实实在在地感受到了，员工就安全感。酒店文化是培养所员工能有一技之长、能有综合发展的素质，出色的为顾客和来宾服务也就体现了酒店的整体团队精神。

>四、服务质量

门岗值班是酒店为客人服务的最前沿，他的服务质量好坏，关系到住宿客人感觉，为此的服务质量，从三个：

经常性组织员工例会学习，培养员工对酒店要有敬业精神，服务质量才会。

服务即要有量也要保质，门岗安全服务，客人、车辆来去时，能，安全迅速地客人，指挥车辆、指路服务。下雨天提示安全服务。是是在天寒地冻，日晒雨淋，站在服务最前沿，为客人服务，只要客人的车辆一到，就跑上前去服务收费，是在刮风下雨，为客人着想将车停在雨棚下车，却淋着雨，一岗下来，衣服、裤子都已淋湿了，鞋子也被水泡湿了，从未叫苦叫累。真正体现了各岗安全为客人服务的意识。安停车场优秀的是：邱国富、孙世康、吴志刚、贾强、唐荣发、等。任劳任怨，踏踏实实地工作，为酒店了应。

>五、20xx年的工作打算

总经理的升四星打品牌，安紧紧。几项工作。

一、抓好员工的思想工作，培养员工上进的精神。每月不少于一次组织员工例会、学习培训。

二、对俏差的员工谈心，帮助，找出的问题，激励在xx年服务质量要有飞跃的。

三、平时多注意员工的想法，经常交流，、爱护员工。

>四、在原服务基础推出新的服务项目，把汽车加油站、补汽车轮胎、洗车的地址、电话号码、往南京大桥二桥行驶线路、往南京各主要景点线路列为培训课题，以客人的需求。

五、酒店安全保卫工作，安全检查、巡视检查，消防大队，派出所的防查工作。

六、不刑事案件，火灾事故，力争不或少的治安事件。

**酒店年会安全工作总结5**

酒店至20xx年x月开始试营业以来，保安部在酒店管理层的带领下，建立了酒店的安全防范管理制度及巡逻检查制度、实施了全员培训与零散培训相结合，酒店安全保障等工作。

>一、健全和安全防范体系

1.组织

从试营业以来，结合酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。总经理担任防火委员会主任，总监、副总担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则。

2.制度

为了确保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防范制度，使治安消防安全工作真正做到有章可循、有据可依。为此建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、门岗值班职责、巡逻岗职责、停车场岗位职责、突发事件预案工作程序、消防预案及重点部位防范等。同时落实了公安特行规定的各项登记与传输，做到认真登记、及时传输。

3.培训到位

使消防、安全工作人心，员工的消防安全意识，有计划多地对员工消防安全的宣传、教育、培训，至11月x日试营业以来共培训员工怎样使用灭火器100多人次，消防安全知识培训100多人次，使员工懂得防火灭火的措施和扑救火灾的方法，预防火灾的警惕性。

>二、巡逻检查，酒店财产安全。

使消防安全工作落到实处，酒店总经理、防火委员会主任每周晨会强调安全防范工作，布置安全防范内容，安全检查。试营业期间四楼、三楼、二楼、大堂及餐厅需要进一步装修、施工长、任务重，在装修的一个月中派各班专人现场监护，动火审批制度，三不动火、没有审批不动火、没有操作证、不动火、没有防范措施不动火。真正地把安全工作落到实处。

**酒店年会安全工作总结6**

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为\_\_大酒店各项目标顺利完成做出应有的贡献。

20\_\_年是\_\_大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结如下：

一、各项考核指标全面完成

20\_\_年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工最大的工作积极性和创造性

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制最大限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下\_\_度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线，保障了客人的人身和财产安全。员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到10个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在\_\_山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养

安全工作是企业的生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、五每次例会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路\_次，发现不安全因素\_\_次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。今年有许多推销人员、窃贼、非法人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。我部门还多次迎接地方消防公安大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加总公司举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉

20\_\_年度，总公司工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工\_\_、\_\_分别获得了登山第一和双升第二名，\_\_在总公司举办的知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20\_\_年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献!

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

**酒店年会安全工作总结7**

1、全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新的一年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多x个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店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x个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，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5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说

一、服务礼仪

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、前台形象

注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。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，从而维护酒店的形象，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，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到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，如果酒店有临时任务分配，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酒店。

\*时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店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。

在过去的五个月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！

时光荏苒,已是岁末,亦是伊始…

依然记得那时初入丰大时的心情,崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强,勤俭.正气.博大‘的精神和理念，并让我受用终身!

在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，张总把我调岗至前台!这是一份完全在我能力和学历之外的工作，但还未还得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行?

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”!

于是，错误不如人愿的来了…

xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤!!!

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那麽简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了…有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的‘综合征’,于是，干脆的、顺理成章的换了手机…

呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已

曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的???未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽???

在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望!!!我还想进步…

有幸，天助自助者!

前厅部作为酒店的门面，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酒店的服务水准和管理水\*，以下是我今年的个人工作总结。

一、加强业务培训，提高员工素质

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；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工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。

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”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，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，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用；酒店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，为酒店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，今年来酒店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，接待员在酒店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

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，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酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

五、加强各类报表及报关数据的管理

前台按照相关规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向\*局出入境管理科进行报关，认真执行\*局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。今年的收入与往年相比减少了许多，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致\*均房价降低，入住率增加而收入减少的现象。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：在服务上缺乏灵活性和主动性；总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；个别新员工对本职工作操作不熟练；酒店复印机老化，复印机效果不好，影响到酒店的收入。

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

第一，面带微笑、精神饱满。我们要保持自己的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

第二，关注宾客的习惯和喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人客人退房时，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。

第三，讲究礼节礼貌。与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，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。

第四，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xxx酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。\*时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

第五，各个部门之间的沟通，配合问题。前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的熊经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的\*台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人工作计划，并且多了解公司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坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

不知不觉在这个酒店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，更离不开酒店给我所带来的培训，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。酒店为了达到一定的财务目标，不但要让客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，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：“客人永远不会做错，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。

酒店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。酒店的前台，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

前厅部作为酒店的门面，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酒店的服务水准和管理水\*，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。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。

二、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，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酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、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酒店的种种服务，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，“事不关已，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酒店的管理，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！

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，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，更离不开酒店给我所带来的.培训，以及老员工和领导对我的支持。一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。酒店为了达到一定的财务目标，不但要让客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，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：“客人永远不会做错，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。

酒店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。酒店的前台，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。

在这一年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，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酒店的服务水准和管理水\*，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。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。

二、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，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。前厅部是整个酒店的中枢部门，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酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

三、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酒店的种种服务，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，“事不关已，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酒店的管理，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!

我们将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作？又有哪些工作我们做的还不完善？我们又从哪些事件中得到启发等等？为了在20xx年开创一个好的局面，更为了比20xx年工作做的有进步，我们应该未雨绸缪，总结20xx年工作经验，吸取教训，推动下一年的工作开展。

我们宾馆客房部完成了以下工作：

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在08年客房质量达标率为98%。

4、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，同时在员工技能考核中，节能也做为考核项目，目的是加强员工的节能意识，主要表现在：①管家部一直要求员工回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，牙刷、梳子回收后可卖给废品收购站。②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，中班六点后再开启；查退房后拔掉取电牌；房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，客房物管针对酒店给部门下发的预算指标，对各管区的物品领用进行了合理划分，各管区每月申领的物品均有定额，且领货不得超出定额的85%，如确因工作需要需超出的，必由部门经理批示后方可领取，且客用品领用责任到人。

5、坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。部门以《优秀员工评选方案》为指导，各部门坚持每月评出1名优秀员工，进行物质上的奖励并贴照片以公示，并在《内部资讯》上公布，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。为了使管家部的管理工作更加规范化和更具创新力，充分发挥领班真实的管理水\*，并以带动班组员工工作积极性为主旨。

6、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我部的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给酒店带来经济上的损失。我们通过不断摸索，根据酒店入住的以会议团、旅游团为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好人员安排，每次接到第二天退房量大、且较集中时的通知，中班员工都主动留下和夜班员工一起查房，同时还要继续当日的工作，工作非常辛苦，但这样避免了客人投诉办理退房时间长，也确保了查房的及时准确性，员工豪无怨言，据统计，今年查退房及时、准确性较去年有了明显提高。但有些退房上的问题，还未能与前收达成共识，但本着维护酒店利益为原则我们还将继续努力5、设施设备维保计划落实到位。按照工作计划，今年大型的维保计划在淡季时节落实，虽然小规模、小范围的设备保养我部各个管区都在做，如大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，客房部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，但是我们切实按照酒店领导的指示，都认真定期完成了全年的“三材”维护和保养。

我站在客房部领班职位上对工作上有以下计划：

1、在培训方面，希望部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪

2、在人员方面，部门员工来自市内各地方，其中2/3的员工都是已婚转台，年龄普遍偏大，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因家庭生活等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到我家宾馆就象是自己的家一样的温暖。

3在工作方面，针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。另外布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象

4、在管理方面，对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

5、在客房部维修和维护方面，加强与工程部门之间进行沟通和协调，针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

6、在个人方面，不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水\*提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

二零零八年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，我家宾馆的成绩上升了一个新的台阶。在此我们仍然存在许多不足之处，缺乏与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，没能确保客房出租的及时性，并且应当多走访鄂州市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改。本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。在努力的同时，我也希望我家宾馆和上级领导能够相信和支持我们给予我们员工更多的配合和一个提升自己能力的\*台从而能更好的为宾馆服务和工作。

二0xx年即将过去，在这一年里，本酒店在上下的共同努力下，经营业绩有了较大的提升。大堂进行了更新和改造，使酒店的服务项目更加完善，同时对5f、6f客房装入宽带，满足了更多商务客人的需求。所有的这些给酒店带来了生机和希望。酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使我酒店在x店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团x个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

**酒店年会安全工作总结8**

根据酒店管理公司新铁经酒安〔20xx〕78号文件的要求，要求近期我酒店对酒店消防安全进行全面自查，针对消防安全工作的紧迫感、责任感，采取有力措施，加强安全专项检查、强化问题整改，狠抓现场安全控制，坚决防止消防安全事故的发生。为此，哈密大陆桥酒店按照酒店管理公司消防安全工作总体部署要求下，积极主动的开展各项消防安全自查工作，重点做了以下几个方面工作。

>一、组织机构

成立专项活动工作小组

组长：酒店经理 朱玉花

组员：周卫星、梁刚、李新明、袁涛

>二、自查活动安排

第一阶段工作

1、检查酒店使用的电器、线路是否符合规范要求，各电线线路的包扎、接口处所和绝缘状况是否良好；

2、检查各类消防设施、设备是否是合格产品；

3、检查各电器保护装置功能是否正常，是否符合保护整定值的设定；

4、检查各烟感探头、温感探头、声光报警、手动报警、层显、主机等消防设施的联动情况；

5、检查消火栓、及消防水带是否能正常使用；

6、检查灭火器是否经过效验；

7、检查应急灯、安全出口灯是否进过检验、能否满足使用要求；

第二阶段工作

1、检查出租屋等人员聚集场所，是否通过消防验收和开业前消防安全检查；

2、检查酒店及出租屋疏散通道、安全出口是否畅通；

3、检查酒店及出租场所消防安全组织制度是否健全，工作人员是否定期受到消防安全教育培训；

4、消防应急疏散预案是否完善，是否定期演练；

5、酒店及出租屋是否建立消防安全责任制；

6、酒店小餐厅及出租屋是否遵守用火用电是否规范；

7、酒店与承租方是否签订有消防安全内容的协议；

8、出租场所内部装修、用火用电等是否符合消防安全要求；

9、出租场所内消防设备设施配置是否符合消防技术标准要求；

>三、检查中发现问题及整改情况

1、01-085号烟感不联动；整改情况：待消防施工人员更换烟感探头。

2、部分消防水带老化，绑扎不牢固；整改情况：已更换老化消防水带。

3、福满楼二楼层显不联动；整改情况：正在整改中，待消防施工人员进行维修。

4、个别应急灯和安全出口灯不亮；整改情况：已整改完毕。

5、福满楼二楼消防通道堆积杂物，堵塞消防通道；整改情况：整改完毕。

6、附楼二楼层显不显示；整改情况：正在更换层显设备。

7、福满楼没有制定消防安全责任制；整改情况：督导福满楼立即制定、落实消防安全责任制。

8、地下歌厅疏散指示灯不亮； 整改情况：已整改完毕。

9、福满楼感温探头误报； 整改情况：更换误报的感温探头。

10、酒店部分电线老化； 整改情况：逐步更换老化电线。 通过此次消防自查活动，使我们正视到在消防安全管理工作中还有不足，管理能力还有待提高。为我们今后的消防安全管理工作找到了方向，所有这些问题和不足我们今后会认真思考、总结和改进。

**酒店年会安全工作总结9**

1、招聘人才

一、前台接待方面

领导供给了方便，也为客户供给了方便。一年来，共计接待用户达x人次左右。

二、会议接待方面

1。外部会议接待

2。内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生坚持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员供给更好的服务。一年来，共安排内部会议x次以上。

3。视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情景出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入ERP系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据x余份。合同录入x余份。

四、综合事务工作

至x月底，共接待\*查询x次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件x份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息x篇，采编联通之窗x期。

20\_年已悄然谢幕，xx酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为酒店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为20\_年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行总结。

一、20\_年工作总结

回顾20\_年全年工作，可谓得失兼具，做为酒店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短一年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这一年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把20\_年工作总结如下：

1、工作成绩描述

⑴在一年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩;

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础;

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展;

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立;

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响;

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求;

⑶培训工作缺乏系统性，在20\_年注意改进。

3、个人优势分析

⑴具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境;

⑵具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中;

⑶具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强;

⑷工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益。

4、个人劣势分析

⑴因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏;

⑵对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

二、20\_年工作计划

展望充满挑战的20\_年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20\_年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展。

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。

2、20\_年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在20\_年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：20\_年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在20\_年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在20\_年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在20\_年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在20\_年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20\_年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在20\_年我和我的部门会苦练内功、提升、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

前台是一个很好的.\*台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店前台期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过前台才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个前台过程中最宝贵的一部分。整个前台历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨;当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在

前台现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次前台，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份前台工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的前台期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好!

一、加强领导，强化管理 重在宣传

领导重视，建立一套得力的安全管理队伍。成立了一支由学校副校长杨栓录担任组长，德育处、体卫处、少先队以及其他处室成员和年级组长为成员的安全领导小组。下设办公室，由王智文同志担任主任。

其次，进一步完善安全制度。使安全管理制度更加科学、合理、规范、易操作。学校安全工作领导小组和保处室、各年级主任、各班级班主任签订安全工作现任状。建立了各项安全工作检查评比制度、安全工作管理制度。实行领导安全值日检查制。值日领导对每天的安全工作负总责，领导小组成员依表值日。针对我校学生比较多，楼道比较窄，安全隐患大的状况，安排专人进行管理。

第三，重在安全知识宣传教育内容。

(1)、自我保护：在小学生中进行如何自救，如何应对走失，被拐骗等安全防范的教育。

(2)、食品卫生安全：教育学生不到外面的摊点上购买零食、饮料等，防止病从口入，毒从口入。

(3)、活动安全：加强课外活动及课间活动的安全教育。

(4)行路安全：加强送路队的管理，强化交通法规教育。

二、开展多彩的活动，将安全意识深入人心。

在全校开展“让安全进校园，把安全带回家”的主题班会，有4名教师为全校上了公开课，得到了全体老师的好评。

为了提高学生学安全、讲安全的积极性，我们还举办了安全知识讲座，并开展了安全知识竞赛、安全名言警句评比等活动，共收到安全名言警句500多条，学校选择其中典型名句，利用红领巾广播站，向全校宣讲，让每个学生铭记在心。

三、强化安全管理，加强进行安全检查，使安全工作百无一漏。首先，对学校的每一个角落进行排查，消除安全隐患。各年级主任会同各班班主任对本班级的电器、用电线路和门窗进行一次检查，特别是检查窗户用小锤敲一敲，检查接口处是否离焊，玻璃边缘用手摸一摸，看看上面的油腻是否要脱落。总务处牵头由领导小组成员参加对学校围墙、大门、厕所、公用教室、微机房、楼房、外面用电线路等公共设施进行了一次安全大检查。所有检查相关人员都参加，并且有记录，有签名。

其次是加强了食品卫生安全教育，保证不让一例食品事故发生。学校教育学生不到外面的摊点上购买零食、饮料等，防止病从口入，毒从口入。检查学生的体质和有无传染疾病的发生，德育处、体卫处等每天安排专人进行检查。对查出的问题及时进行整改并通报

第三、利用班队课、晨会课，学科渗透等途径，加强对学生开展安全预防教育，使学生接受比较系统的防溺水、防触电、防病、防食物中毒、防体育运动伤害、防火、防盗、防骗、防煤气中毒等安全知识和技能教育活动。

第四、利用学生常规管理通报这一手段，对学校内外出现的各种安全责任事故进行曝光，警示每一个班主任加强安全管理，保证学校

的每一个安全指令地落实。

第五、经常性地组织学校各部门对学校各处进行安全大检查，摸清学校可能存在的安全隐患和潜在的矛盾，并做出相应的对策，真正做到防患于未然，把事故消灭在萌芽状态中。

三、安全教育日活动丰富，增强学生安全防范意识

月26日各班开展一节安全教育主题班会，并把主题班会内容上交总务处。

2.德育处组织各班学生观看学生安全教育电影，主要内容为防火、防盗、防中毒等安全知识。

3.总务处向全体学生发放“学校安全隐患我发现，家庭安全隐患我排查”检查登记表，要求学生认真排查记录，各班汇总上交。

4.总务处进行安全大排查，并对出现的问题及时整改。

当前，学校安全工作的不断增大，学生中独生子女越来越多，他们在家庭中受到的保护多，缺乏生活经验，自我保护意识和安全防范能力低。但社会治安问题日益严重，这就大大增加了学校安全工作的难度。安全工作只有起点没有终点，必须做到长期的警钟长鸣，这是一项长期的、复杂的系统工程。今后，我们将进一步重视学校安全教育工作，及时解决安全工作中出现的新问题，不断提高学校安全教育工作水平。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访xx的客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方\*时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、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，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。\*时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解酒店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。

做前台工作也快一年了，工作范围较小。工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊。有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

在20xx年里我要不断提高自身形象，做好20xx年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

（1）努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

（2）加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

（3）加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

根据酒店管理公司新铁经酒安〔20\_\_〕78号文件的要求，要求近期我酒店对酒店消防安全进行全面自查，针对消防安全工作的紧迫感、责任感，采取有力措施，加强安全专项检查、强化问题整改，狠抓现场安全控制，坚决防止消防安全事故的发生。为此，哈密大陆桥酒店按照酒店管理公司消防安全工作总体部署要求下，积极主动的开展各项消防安全自查工作，重点做了以下几个方面工作。

一、组织机构

成立专项活动工作小组

组长：酒店经理 朱玉花

组员：周卫星、梁刚、李新明、袁涛

二、自查活动安排

第一阶段工作

1、检查酒店使用的电器、线路是否符合规范要求，各电线线路的包扎、接口处所和绝缘状况是否良好;

2、检查各类消防设施、设备是否是合格产品;

3、检查各电器保护装置功能是否正常，是否符合保护整定值的设定;

4、检查各烟感探头、温感探头、声光报警、手动报警、层显、主机等消防设施的联动情况;

5、检查消火栓、及消防水带是否能正常使用;

6、检查灭火器是否经过效验;

7、检查应急灯、安全出口灯是否进过检验、能否满足使用要求;

第二阶段工作

1、检查出租屋等人员聚集场所，是否通过消防验收和开业前消防安全检查;

2、检查酒店及出租屋疏散通道、安全出口是否畅通;

3、检查酒店及出租场所消防安全组织制度是否健全，工作人员是否定期受到消防安全教育培训;

4、消防应急疏散预案是否完善，是否定期演练;

5、酒店及出租屋是否建立消防安全责任制;

6、酒店小餐厅及出租屋是否遵守用火用电是否规范;

7、酒店与承租方是否签订有消防安全内容的协议;

8、出租场所内部装修、用火用电等是否符合消防安全要求;

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！