# 宾馆酒店工作总结(优质8篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-05-30

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。宾馆酒店工作总结篇一\*\*\*x年上半年，xx别墅在宏海公司的正确领导及相关旅游部门的支持...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**宾馆酒店工作总结篇一**

\*\*\*x年上半年，xx别墅在宏海公司的正确领导及相关旅游部门的支持下，本着“优质、高效、务实、创新”的理念，不断总结经验，加强员工的思想教育和业务技能的培训，进一步更新观念，扩大客源，树立了良好的企业形象，并结合自身实际，排除困难，开拓进取，全体员工辛勤工作、心系集体，各项工作步入了新的发展轨道。

（1）二o一一年上半年实现销售收入元，其中

中餐厅收入为：元，

自助烧烤园收入为：元，

客房收入为：元，

超市收入为：元，

会议室收入为：元，

商务中心收入：元，

文艺演出：元

其它收入：189448元

（1）上半年计提上缴营业税金及附加元

（2）上半年共计发生主营业务成本为元，其中

中餐厅营业成本为：元；

自助烧烤园后厨原材料成本为元；

超市营业成本为元；

会议室发生费用为元

商务中心发生费用为：元

客房部20nn上半年共计发生费用为：元，为所配一次性耗用品.

其它原材料成本为元，主要为别墅设备设施的保养及维护、维修。

（3）上半年发生管理费用为：元，其中

办公费：元占管理费用的

差旅费：7441元占管理费用的

运输费：元占管理费用的

业务招待费：元占管理费用的

广告费：元占管理费用的2%

水电费：元占管理费用的

修理费：元占管理费用的

劳动保护费：元占管理费用的

职工医疗保险费：元占管理费用的

车辆保险费：元占管理费用的

其它：元占管理费用的

（4）20nn上半年营业利润为：（不考虑折旧等因素）

（5）20nn上半年向总公司上划营业款为万元。

**宾馆酒店工作总结篇二**

一、xx年我完成了以下工作： 1．加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自5月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2．学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在xx年7月份开张以来，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、在负责本公司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，我将对此加学习，应用的力度。

3．扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。

4．为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，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，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

2025酒店服务员个人年底工作总结

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及

时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即三净三度二查制度，三净卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三净等，三度即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;二查制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房一天一过制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客 人次，出售客房 间，经济收入 为 元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在16年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

2025宾馆服务员个人年底工作总结

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我2025年年工作总结：

前台作为酒店的窗口,是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象,面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。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和职务，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。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步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。

最后也是最重要的，微笑服务。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。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。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。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。

**宾馆酒店工作总结篇三**

20xx年客房率总体较高，只有在春节、五月、十月黄金周期间，客房数才相对减少，整个一年客房部楼层共打扫了 x间房间，接待过杨元元(局长)王昌顺、鲍局长、刘剑峰、高宏峰(副局长)、珠海机场老总、北海机场老总，入住过民航局纪委、民航局老干部会、民航局人事部、民航局团会、民航局运输处、长宁检查院、f1米其林团队、亚洲音乐节、国际航空安全年、国际航空理事会等等团队。

在接待了这么多重要客人及团队中，我们总结几点经验和以前接待中的不足之处需在今后的工作中注意改进的几个方面：

1. 客人到来前准备工作要充足：茶叶、浴袍、设施设备的完好、房间内空气的清新、放置上水果、插上电卡。

2. 在工作间里要多准备茶叶和杯子。

3. 在天气较热时要准备冰毛巾、冰矿水。

4. 客人将要到来时可以把房门打开并在客梯厅迎接客人为客人指路。

5. 在以后的接待中准备工作还可以做的充分一点，例如多备点烟缸、杯子、扑克牌等等。

6. 为每一个住过我们饭店的vip客人建立档案，了解他们的爱好和习惯，以备后用。

当然除了vip客人，所有入住我们饭店的每一位客人也都是我们的贵宾，我们将尽全力提供给他们最好的服务。

在客房部里楼面服务员每天的工作量是非常大的，在人员缺少的情况下，每人每天至少要打扫16间左右的客房(标准是每人每天打扫14间客房)在既要保证客房打扫的速度又要保证客房的清洁度的前提下我们制定了一系列的制度：

1. 和前台做好沟通，每一间抢房在保证质量的前提下以最快的速度完成。

2. 制定每日计划清洁，以二个星期为一周期督促服务员把平时不太注意的死角清洁干净。

3. 制定主管监察制度，每天以主管为主对房间进行抽查，把问题及时的\'反映上来，以备整改。

4. 建立以经理为主的质检小组每星期对楼层的客房和公共区域进行检查，发现问题后及时整改，不把问题延续到下周。

5. 定期和服务员做好沟通，关心和了解他们的想法和困难，疏导他们的情绪，帮助他们解决问题。

6. 对工程问题每星期进行一次汇总，对工程部一个星期里未完成的维修统计好交至工程部，并跟踪。确保房间设施设备的完好。

通过以上这几个方面的努力，客房的清洁程度有了很大的提高，总体效果还是非常明显的，所以这一制度明年还将持续下去。

客房部里房务中心是一个非常重要的环节，它既联系了总台和客房，又联系着工程部和客房，最主要的是它是客人和我们联系最便捷的途径。如何做好这几方面的沟通和协调是非常关键的，这需要房务中心员工对酒店有非常熟悉的了解、敏捷的反映能力和耐心、诚恳的语言技巧而且对外语的要求也是很高的。我们在这方面采取了几点措施：

1. 在语言语气上对每个房务中心员工进行培训，一有问题马上提出整改，针对不同要求的客人尽可能的给他们最满意的答复。

2. 建立一套完整的交接制度，每个班对洋酒、小食、饮料进行盘点，确保无差错。每月月底再对洋酒等进行盘点，使运转正常。

3. 房务中心还有一项非常重要的任务，就是对客人遗留物品的保管，这方面我们的管理非常严格，所有物品都经二人的手，记录下客人的姓名、国籍、房号、遗留物品内容、收、接人的姓名。客人领取时要详细登记证件号码，问清物品名称方可交给客人。对于三个月不来领取的遗留物品我们统一交至安保处。

4. 对于楼层的保修内容都要记仔细记清楚，及时的把保修单送至工程部，并对修复情况进行核实，把当天没有修复的进行记录，统一整理后交至楼层主管。

5. 对饭店内发生的情况要了如指掌，每个班要做好交接，做到人人心中数。

6. 房务中心的员工因为岁数问题对英语的知晓度有限，随着我们客人群中欧洲客人的增多对英语的要求也越来越多，这需要我们坚持不懈的努力、长期的培训和锻炼。

20xx年一年房务中心共接收遗留物品473件，交还客人遗留物品142件，为客人快递遗留物品8件，客人对此项服务都比较满意，特别是贵重物品包括：手机、皮夹、各类票据等，交还给客人时客人都一再表示感谢。

在客房部里起着相当重要作用的是pa的工作，他们肩负着我们饭店所有地方的清洁：前台和后区。而且整个饭店的形象和pa的工作有非常重要的关系。

我们的pa班组一开始因为工作安排的不是很合理和人员的短缺，所以一直以来得不到酒店领导的认同。在经过对pa流程的重新编排、人员的重新调配后，pa工作有了一定的起色，我们追求的是在可能的人手下，尽可能的安排最合理的工作流程。每个楼层定人定岗，特别是1楼大堂。领班和主管的定时巡逻，加强服务员的工作责任感，定期培训和指导，对从思想上想偷懒的员工进行换岗和下岗，让每个服务员发挥他们自身的潜力，因为pa对技术的要求是非常高的，所以我们对业务不强的员工加强培训，使每个人业务水平全面提升。

针对婚宴以后、大宴会后场地凌乱、大理石较脏、垃圾较多、卫生间有时有呕吐物等情况，我们制定了一系列的制度：

1. 在人员上进行调配，增加一个3：00—12：00的班，争取在这个班上把事情做完，不拖到夜班。

2. 当天晚上就对大理石进行抛光，让大理石光亮，为明天创造个好的环境。

3. 加强晚上的监察力度。

在应急预案我们也有一套专门的程序，类似象b2楼发生的水管爆裂情况，我们的pa小组马上行动起来，刮水的、吸水的、排水的、拖地的一切工作紧张而又不忙乱，经过大家的共同努力，一个小时后b2楼恢复了正常。

**宾馆酒店工作总结篇四**

作为一名\_\_酒店的前台员工，在今年一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

一、在接待工作方面

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢！在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

二、在收银工作上

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

三、总结

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这一年的时间里我的进步不是很大，但是贵在坚持！我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越！

**宾馆酒店工作总结篇五**

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，不妨让我们认真地完成总结吧。总结怎么写才不会流于形式呢？以下是小编帮大家整理的宾馆酒店采购部一季度工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

20xx年一季度，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部（室）的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以货比三家，照顾生意不照顾价格为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部一个季度以来的工作情况：

1、货比三家，确保采购物品物美价廉

其次是餐饮部2包及9包的沙发选样、及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的\'原则，确保了所购物品物美价廉；同时坚持实施货比三家，特别是在餐饮原材料的供给上实施两家供货，相互竞争的措施，确保了一季度30余万元采购物资质量的稳定。

2、采购及时，确保经营管理正常有序

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部门之一，我们坚持在日常工作中以搞好采购工作，保障经营需要为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务，在第一季度工作中，部门在与财务部分离后事情杂而多的情况下，前往深圳、广州考核、采购高档原材料2次，共完成采购任务400余次，采购各类大小物品600余件，并完成因经营部门临时需要而出现的零星采购50余次。

3、想方设法，降低酒店运营成本

二是对客房一次性进行一了次调价工作；

三是为进一步提高精品屋的经营能力，部门同客房一起寻找供货品种近100余种

4、积极努力，拓宽原料供给新渠道

为开辟和引进异地特色原材料，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，先后两次赴广州、深圳进行了中高档原材料市场的考察，并引进了一批特色优质原材料，为餐饮菜肴的常换常新提供了有力的保障，并得到了广大消费者的一致好评。

第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

二是自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高；

四是二线为一线服务的意识还有待于进一步提高；

第二季部门将以上季度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

**宾馆酒店工作总结篇六**

时光任冉，日月如梭.又到了岁末年终之时.转眼之间xx又要过去了.屈指算来从九四年进入长江宾馆，在小小的前台居然已经有十五年了.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，格守职责，很好的完成了各项任务.

**宾馆酒店工作总结篇七**

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，不妨坐下来好好写写总结吧。我们该怎么写总结呢？下面是小编精心整理的宾馆酒店保安部今年工作总结，欢迎大家分享。

刚接手保安部时发现部门内员工工作态度不积极，工作协调能力差，工作责任心不强，时常出现缺岗、漏岗、打瞌睡、工作没有部署、该管的不管、该问的不问、该做的不做和人员工作机动性不灵活等现象。经过近一个月的观察和思考，我决定先从员工的心态入手。调节员工的工作心态，积极相互沟通，帮助员工树立对工作的自信心和培养员工的团队意识、业务技能。在工作中不断激励员工不断培养员工，互相取长补短。作为部门主管，自身坚持做到以身作则，坚持做到干工作领导冲在最前面。对工作积极、努力学习的保安员适当给予奖励。对不求上进、消极怠工的人员一律从本部门清除，绝不留情。另外严把应聘人员面试这道关，严格做到达不到保安部用人标准的应聘人员坚决不用并适当的给予新员工工作压力，使其尽快适应工作岗位，而且做到分级管理，层层细化。

以上工作方法在得到很大成效的同时又为日后的各项工作奠定了良好基础。

就是凭着稳定良好的工作心态，保安部全体员工自xx年1月1日至xx年12月10日除本部门日常工作外协助各部门完成点餐传菜、搬运物品、场地施工、抢险救灾等各项临时任务共计457次，处理客人投诉3起，协助公安部门进行治安工作6次，处理宾馆员工民事案件1起，接待治安消防关系单位检查工作13次，参加市消防培训1次，参加各个市、区消防治安会议11次。此外圆满完成xx年集团行政管理中心举办的百日安全活动和xx年11月12日至11月22日为期11天的监控器安装监督工作，受到了酒店管理公司总经办、宾馆各个部门和各个关系单位的一致好评。

保安部涉及到的工作范围大到整个宾馆的安全消防，小至本部门的各项资料。从xx年1月6日至xx年3月31日，结合宾馆实际工作需要先后建立和修改了保安部值班登记本、保安部停车登记本、客人行李存取登记本、消防设备检查记录表和宾馆安全防火预案、宾馆火灾紧急扑救预案、宾馆突发事件应急预案。所有文书登记在使用的同时，会不断的`根据实际需要进行整改。各个登记本在用完后经过部门主管检查，一律进行整理和保存。

目前因为酒店管理公司乃社会服务行业，各个部门员工更换比较频繁，在xx年11月中旬我拟定了消防培训资料，并亲手制作了幻灯片教学模板。决定在xx年世界大学生运动会到来之前，结合酒店管理公司建筑实际情况对酒店管理公司所有员工进行一次消防培训。目的是让所有员工知晓火灾的危害和应急处置，熟悉酒店管理公司消防组织机构，熟知身处的岗位在发生火灾时应该做些什么和怎样去做。

1、xx年全年保安部员工培训力度不够，主要表现在礼节礼貌和保安部所使用设备的一般保养两个方面。在xx年加大保安部新老员工培训力度的同时，开始修改培训资料。而且根据实际情况拟定新的保安部设备保养和故障登记，做到使用前上报审批，使用后列入移交。

2、保安部管理工作应扩大人性化管理制度，主要体验在保安员病假和事假的请假制度上，避免管理被动性和机械性。

3、工作秩序不够严禁，在严格分级管理的原则下严格分级部署工作。使分级部署的工作落实到每天和每人，将分级部署工作重视程度提升为考核重要依据。

4、上报总经办，尝试改变以往的管理模式和管理制度，扭转管理这个词语的的概念，真正做到以思想和行动灵活的领导员工。

在xx年xx宾馆保安部为自己制定了新的目标，而且会在酒店管理公司的领导下求真务实，不断创新，坚决完成上级下达的各项任务。

xx年即将结束。在此，为感谢酒店管理公司总经办和各个部门在一年当中给予本部门的关爱和帮助，我仅代表xx宾馆保安部全体保安员预祝酒店管理公司总经办和各个部门所有员工新春快乐、万事如意！

**宾馆酒店工作总结篇八**

2025年一季度，采购部与财务部分离后，在酒店领导正确领导下，在各部(室)的指导、帮助下，克服了人员少，工作量大等困难，较好地完成了一季度的各项采购任务，为酒店经营、管理提供了一个有力的后勤保障。一个季度以来，部门坚持以“货比三家，照顾生意不照顾价格”为原则，以一线部门的需求为重点，紧紧围绕酒店日常经营与管理，认真履行采购经理的工作职责，较好的完成了部门及职责赋予的各项工作任务，现简要地汇报一下我部一个季度以来的工作情况：

一、主要工作与作法：

1、货比三家，确保采购物品物美价廉

其次是餐饮部2包及9包的沙发选样、及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的原则，确保了所购物品物美价廉;同时坚持实施货比三家，特别是在餐饮原材料的供给上实施两家供货，相互竞争的措施，确保了一季度30余万元采购物资质量的稳定。

2、采购及时，确保经营管理正常有序

3、想方设法，降低酒店运营成本

二是对客房一次性进行一了次调价工作;

三是为进一步提高精品屋的经营能力，部门同客房一起寻找供货品种近100余种

4、积极努力，拓宽原料供给新渠道

为开辟和引进异地特色原材料，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，先后两次赴广州、深圳进行了中高档原材料市场的考察，并引进了一批特色优质原材料，为餐饮菜肴的常换常新提供了有力的保障，并得到了广大消费者的\'一致好评。

二、存在的不足：

第一季度，采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

二是自身的学习意识不浓，综合素质有待于进一步提高;

四是二线为一线服务的意识还有待于进一步提高;

三、下一步努力方向：

第二季部门将以上季度工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

年关将近，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，笔者特将访遍名师学来的年终总结秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。

要点一:篇幅要够长

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

要点二:套话不可少

如开头必是“时光荏苒，2025年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

要点三:数据要直观

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

要点四:用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn