

宾馆工作总结报告(优秀6篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

宾馆工作总结报告篇一

一、加强整体规划和建设，努力探索后勤改革新路子

我校的环境和基础建设在随则着学校管理和发展的需要不断发生变化。目的是为全校师生员工创造更好的学习、生活工作条件。因为学校是全体师生的又一个家，美好的家园会让孩子们愉快安逸，精神本振奋。这一年我们采用“整体规划，分步实施”的原则加强基础建设与规划。

1、进一步规范了活动场地的平整、绿化和垃圾池的搬迁，同时翻新并安装了从市一中拖回的两幅篮球架。

2、利用假期突击完成了学生寝室、教室、食堂等维修改造，本年度共维修学生课桌凳100多套，床铺20多张，主水管道80多米，重新整理了男生寝室二、三楼的洗漱间和卫生间，维修了女生宿舍楼的屋面。

3、完成了白仓小学合并后的财产搬迁工作。

4、根据省、市文件精神在东宝区率先办起了“校园超市”。

5、完成了全镇校舍安全工程的测量、计算、统计、填写以及相关资料搜集、整理、上报等工作。特别是重新规划了校安工程的危房改造计划和改造工程的资金筹措的准备工作。

二、规范管理过程，实施目标责任制。

开学初，在校长室的领导下，后勤处先后与各块的负责人签订了岗位职责和安全生产责任书，主要有：蔬菜基地种植管理人员责任书、牲猪饲养员安全生产责任书、基建、公物、绿化管理人员目标责任书、门卫安全工作目标责任书、生活指导教师岗位职责、食堂保管员安全生产责任书、司炉工安全生产责任书、食堂事务长责任书、水电工岗位职责、食堂炊事员安全生产责任书等等。做到按制度办事，以制度管人。

三、抓好综合管理，为学校的发展做好后勤保障

后勤工作必须服务于学校大局和各项教育教学中心工作，因此我们后勤各部门的工作人员都能从学校整体工作出发，听取每条合理化建议，主动配合其他领导做好学校的各项工作。学校后勤综合管理的好坏，反映在学校财务工作，校产管理、食堂、安全管理等诸多方面。这些工作细致到位才能保障学校各项工作顺利进行。财会管理方面：严把财务制度关，从学校大局出发，千方百计增收节资，避免浪费。在资金问题上可花可不花的钱坚决不花，非花不可的钱尽量少花，采购物品要货比三家，为学校节约每一分钱。在校产管理上，做到工作细心，兢兢业业。为了减轻一线教师的工作强度，尽量不去拖累前线教师。

另外，我们把安全教育工作作为后勤工作重点内容之一，协助学校抓好校园环境整治和安全卫生工作。

总之，后勤工作还有很多不足，我们要不断努力，使我校的后勤工作更上一层楼。

宾馆工作总结报告篇二

在宾馆领导带领下积极参加宾馆组织的各种政治学习及教育活动；同时，认真学习相关业务知识，不断提高自己的理论水平和综合素质。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守宾馆的规章制度，坚持参加宾馆的每次的活动。要求积极上进，爱护宾馆的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在工作上，围绕宾馆后勤的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

这段时间主要完成了如下工作：服从部门经理的安排和管理，配合经理搞好部门工作，能较好的完成部门日常办公工作，努力做好后勤水电消耗等统计，做好上传下达，部门的质检、工会工作任务都积极完成。中央空调系统进行清洗；会堂的空调主机修理；冷缺塔的安装等工作；我都能主动的在工作现场第一线，积极配合，顺利的完成主要任务。

在部门经理的支持下，积极主动的了解协调各班组工作。在各班组工作上有困难的时候，和同志们共同想办法，解决问题，直到工作完成。在楼房中维修时，有几次卫生间的“面盆”脱落，维修人员既没有这方面的经验，又怕把“面盆”

打破，在我得知这种没有十拿九稳的情况下，我就给他们鼓气，一起大胆尝试，小心翼翼的把“面盆”给固定好了，到现在还没出现再次脱落的现象。后来的几次“面盆”维修，同志们都可以胜任了。除草任务重，除草机经常的出现故障，多次的找到我来解决问题。我根据往年在修理除草机的地方多看多学，就凭着一点小小的经验，自己大胆小心的动手尝试，拆洗机器，排查故障，就这样慢慢的可以解决一些小故障，也慢慢的摸索了一点经验。总机室的工作人员对电脑的操作还是有点欠缺，时常还有打印不了话单、电话转不出去等情况，有几次中午下班后，客人在总台等话单结帐，可工作人员就是打印不了及时向我报告，我放下手中碗筷快速小跑到总机室，然后把问题给解决了。

做好后勤保障，服务宾馆各个部门。在各部门需要及时处理的事项中，尽我所能完成任务，自己无法完成的或需要帮手的，就向经理请示支援；如果是安排维修班去完成的，过后再去检查完成情况。我坚持每周到一线部门检查维修工作单，监督维修的及时性，对不及时的维修，提醒并批评维修人员及时修理。

宾馆工作总结报告篇三

一、服从管理，虚心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，每一步都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

二、尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在这个大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为__创效益创佳绩。

三、注重细节，服务第一

要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

四、明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解__企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

五、明年工作计划作以简要概括

1、深入学习，责人责己

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对部门对岗位熟知并负责，严格要求自己，树立标本，树立形象。避免错

账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

2、阳光心态，相互创造

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，相互学习，取长补短，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励。

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20__年即将到来，我将努力提高个人的职业能力与素养，和我们部门一起，与其他各部门协调一致，共同进步。

宾馆工作总结报告篇四

时间飞逝，转眼间加入宾馆已经半年过去了，在这半年里，随着新鲜的血液注入，宾馆的人气越来越旺，生意火爆，人员团队规模也越发的强大了起来，作为xx的一员，我现在感到无比的荣幸与自豪，觉得当初自己加入这么一家可持续发展的宾馆的选择是对的。回顾这半年，我在宾馆各位领导以及同事的关心和帮助下圆满完成了各项工作，通过这些使我在思想觉悟与管理能力上相比过去有了很大的提高，为此，我很感谢宾馆领导以及各位同事为我所付出的一切，让我在这段时间内收获到了如此的果实。因为有你们的存在，使我在工作有了奋发的激情；因为有你们的存在，使我能够无怨无悔的为宾馆贡献出自己一份微薄的力量，因为有你们的存在，我相信今后的你们会铺设出一条宽敞的大道为宾馆保驾护航，直达辉煌的明天。借此机会，在这向大家汇报一下我这段时间以来的工作，汇报如下。

一、做一个工作务实的管理者，严格要求自己，把自己成经营者。

1、记得刚加入宾馆的时候，第一天来到店里上班，我第一件

事就是对餐厅巡视了一遍，把发现的一些卫生的死角通通向同事们提了出来。当时提出来后，我知道，大家都在背后指责我，说我刚来到宾馆有事没事的找事干，对餐厅指责这指责那的，并肯定说我干不到三个月就会走人，或许他们不知道，指责对于我来说：“无非是体现出了我的特征，我不在乎别人怎么看待我，我在乎的是我本身怎么去看待我自己。即使是我刚加入宾馆，只要我是属于宾馆一员的一天，我就有义务，有责任把所发现的问题讲出来，以前是如此，现在也是如此，以后更是如此。也是从那以后，我就下定决心一定要通过自己的努力来改变餐厅目前存在的不足情况，后来的日子里，我就利用下班的时间积极的学习企业文化理念与五常法，把五常法知识运用到实际管理工作中，协同xx□xx领班对工作柜、物品的标签、储存柜做了规范调整，规定放置方法、目视管理重点，对一些不必要放置的物品进行处理掉，做好不必要的空间浪费。

2、通过学习五常法，利用以前工作的经验，自己对餐厅制定出了一份楼面每日卫生检查表，督促各岗位人员做好卫生工作，并且订立守则，告示全员，提高执行效率，奖惩分明，同时跟踪好日后的执行情况，防止个别人存有侥幸心理。

3、根据餐厅实际情况，把上早班没有时间实施的卫生项目结合成全面管理，制定了每周卫生实施规定表。规定周一至周日的卫生固定实施补充项目，从而提高餐厅整体的环境清洁，具体任务可分配到各区域人员。

4、每日上班之前检查自己和员工的仪容仪表，工作当中不限时对员工仪容仪表进行随时抽空检查，遇到不合格的坚决及时改正。严格要求自己以及员工上班时间的言谈举止，对一些站姿不雅观和不讲文明话的员工，能够第一时间给予批评纠正。

5、无特殊情况，每日带班必须严格要求开班前班后例会，利用这平台，安排工作任务，把在工作上发现的问题及时告

知大家，以此培养员工管理意识，提高餐厅工作和管理的整体效率。同时也改善了套餐小菜的拼盘，提高了上菜的时间。

6、注重培养管理队伍，利用带班时间，把部长应有的工作职责复制到领班身上来实施管理，把权力赋予对方，让领班人员自个去谋划与认知部长工作内容，然后再由自己去检查监督。通过检查发现领班没有做到位的地方，能第一时间去告知对方并督促改正。使领班人员这样日积月累下来完全胜任部长工作。

7、想员工之所想。在宾馆各位领导的建议与支持下，改善了员工二楼食堂的用餐环境，杜绝了以前吃饭位置不够做的问题，明确了卫生实施标准。利用自己掌握的基本技能对墙壁存在脏乱的问题进行了墙纸装修，改善员工对环境用餐审美的视野。

8、对餐厅的绿化盆、饰品的摆放做了调整，对餐厅存在电线乱拉的问题进行了建议与亲自实施，避免存在环境不美观，用餐存在安全隐患的问题。

9、平时注重员工的优点，合理的安排岗位，对员工的工作效率严格着手来抓。对一些走路比较慢的人员坚决不安排在档口传菜，对个别人员礼节礼貌不好的做好实时督促。遇到员工思想有变动的做好思想工作，给其分析当今社会基本情况，为其确立人生与工作目标，该如何去规划与克服工作上所遇到的烦恼事情与困难事件。使其安心自愿的立足岗位，做好本分工作。

10、关心新成员，加强沟通。对刚入宾馆业务不熟悉的员工，自己做好模范带头作用。遇到不懂摆台或者不懂下单的，自己先做好模范带头，然后让对方进行操作练习，过后还是不懂的，采用口头法进行带练，让对方按照语言自己操作试练，使其能够加强记忆，更好更快的掌握业务基本技能，及时上手。

二、工作当中存在的不足

- 1、缺乏与各部门的沟通与运作管理协调搭配
- 2、工作当中有时不注重细节，分配任务不是很合理
- 3、缺少对客户的挖掘，对常来店里的顾客来往不够
- 4、与各个管理人员协调搭配不够，对餐厅工作安排有漏洞现象。
- 5、与同事们沟通交流不够，缺少对员工的培训意识。

三、下步工作计划

- 1、继续做好楼面卫生全面管理的工作任务，保证餐厅用餐环境的干净整洁
- 3、加强对员工的为人处世、礼节礼貌、宾馆管理技能培训
- 4、做好外卖业务的提升工作，提高宾馆的营业额
- 5、加强与各部门的沟通工作，严格抓好楼面的整体管理运作
- 6、与各个管理人员做好互帮互助，互教互学，开发新会员办理的工作任务

以上是我对自己这半年工作的总结，讲的不是很全面，敬请谅解。同时希望在今后的工作当中，我能够与大家共同努力、共同学习、共同发展。也希望你们对我做好工作上的监督，如我做错或有什么不对的地方请大家能够及时提出，我会坚决改正过来，谢谢！最后，祝我们8月份新开的到家火锅店开业顺利，越做越旺。

宾馆工作总结报告篇五

不知不觉在这个宾馆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，更离不开宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。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。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，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。

宾馆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。宾馆的前台，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

前厅部作为宾馆的门面，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宾馆的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。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技能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 加强我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，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆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，争取的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，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。前厅部是整个宾馆的中枢部门，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宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

四、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宾馆的种种服务，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，“事不关己，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宾馆的管理，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，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

宾馆工作总结报告篇六

- 1、提高认识,健全制度,努力夯实党建工作基础。
- 2、形成组织体系,强化领导到位。在形成共识后,支部专门成立了领导小组,支部书记、总经理亲自抓,主管副总具体抓,其他班子成员结合分管战线配合抓,并配备强有力的党务工作人员。
- 3、健全工作机制,制度保障到位。按照宇兴党委的要求,制定完善《党建工作制度》等,明确工作目标和具体措施。
- 4、把握特点,不断创新,积极探索党建工作新途径。依据改制企业和酒店服务行业的特点,积极探索和创新有效的工作方式方法,促进党建工作扎实地开展。

1、继续做好区纪委单位食堂的供餐服务工作,强抓食品安全及卫生工作,做好每餐接待,提升营业额,创造口碑厨房,树立行业典范。

2、全年营收:根据不同节日、节气等,每月推出多样化精品活动,围绕创收为主题,餐饮区域与客房区域轮换参与推出活动。

3、全员营收:积极动员全员参与,保证每次活动都达到一定的宣传力度,从而使活动真正举行的有效果,有利润,有营收,有意义。

三、

1、持续做好线上网络平台的销售工作,积极与“饿了么”、“美团”、“去哪儿网”、“艺龙网”、“携程网”等合作公司沟通协商,做好菜品更新、每日精品房推荐等活动的宣传工作。

2、与多家婚庆公司合作共赢，强强联手，打造城区知名宴会酒店。

3、维护宾馆微信公众号的更新，做好网络营销和宣传工作。

1、日常安全管理工作具体从以下五项工作重点抓：一是保证消防系统及其它消防设施处于正常工作状态；二是保证电梯、中央空调、配电房、供水、电、气等设备无安全隐患；三是保证客房门锁系统、电器设备、线路安全无故障；四是保证停车场内车辆安全；五是保证无食品卫生和安全事故。同时要求全体员工在日常工作中做到“三勤”：对各种安全设施勤检查；对异常人员和情况勤询问；对安全隐患勤处理。防止各类安全事故的发生。

2、重点加强对员工安全意识的培训，提高安全防范能力。宾馆实行新员工岗前安全教育培训。同时利用员工大会，部门例会、班前班后会等，以会代训，强调安全工作。还采取邀请治安大队、消防支队专业人员来店讲解消防安全知识，委派特殊工种人员参加专项培训，电梯安全运行培训、消防知识培训及消防演习等，消防系统、电梯、中央空调、门锁系统等聘请专业公司进行委托维保，保障设施设备的正常运行，全面提高员工安全操作技能。

3、宾馆夜间执行夜值经理管理制度，加强夜间安全管理，夜值经理和在岗安保人员定时与不定时巡查，严格做好夜值记录的填写及存档，发现问题次日必须整改。

1、主要改变：制定新的培训计划，严格按照年度培训计划实施各项专题培训，增添培训方式，扩大培训力度，扩展培训范围，减少大通课模式，采取看光碟、授课，情景模拟、技能展示等多元化培训方式提升员工的服务质量、服务技巧等，积极与部门负责人做好沟通，针对工作中的薄弱环节进行专项培训课程，并在规定时间内对培训内容进行考核，做到学以致用。

2、具体措施：积极协调部门有限的空闲时间，每周结合实际工作做好日常类的培训，包括员工手册、应知应会、消防常识、礼仪礼节规范、客房服务案例学习、餐厅服务案例学习、餐厅服务sop流程、如何做好个性化服务、天然气安全培训、餐饮服务食品安全管理、员工职业化素养、阳光心态、地震灾害的预防与自救、内部行文规定、宇兴公司企业文化、省级旅游饭店餐馆卫生规范100条、节能减排100条等。积极参与到部门班前班后会，将工作中存在的不规范操作等问题以班前会小培训的形式与大家共同学习。

宾馆坚持开展健康有益的各类文化活动，增强企业的向心力和凝聚力。如：举办员工生日聚会、员工技能比赛、优秀员工选举活动等，倡导部门之间、员工之间团结互助，解决员工实际困难，营造家庭般温暖。同时，注重及时传达上级部门的政策和会议精神，加强引导，树立信心，正确领会政策的意图和目的，在思想道德品质上塑造员工，培养员工对企业的忠诚意识和积极向上、高尚的职业道德，使员工自我价值得以充分体现。

在管理和服务工作中需要改进的地方还很多，我们将加强学习，不断改进和提高管理水平与服务质量，逐步优化硬件设施。在今后的工作中，我们将会坚持贯彻星级标准和规范化管理，努力打造成为具有较强竞争力和品牌影响力的三星级宾馆。

宾馆将继续调整思路，重新定位，适应变化，更加注重了解我们的消费群体，开发新的消费生力军，强抓安全管理、员工培训、节能减排，积极探索差异化经营道路，保持宾馆可持续发展的良好局面。