# 宾馆xxxx年度总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-09-11

*一、 面对挑战，转变观念、团结协作以整体意识和团队精神为工作的出发点和落脚点，以责任链意识，在做好责任工作的同时，特别注重各责任工作的衔接点的连接上，不推诿、不拖拉，就好像链条的链接点一样，工作节点上提前介入，工作完成时在后移配合下一个程序...*

一、 面对挑战，转变观念、团结协作

以整体意识和团队精神为工作的出发点和落脚点，以责任链意识，在做好责任工作的同时，特别注重各责任工作的衔接点的连接上，不推诿、不拖拉，就好像链条的链接点一样，工作节点上提前介入，工作完成时在后移配合下一个程序的开始，如会议的服务上，营销在开发会议后，客房提前介入对用房情况，会议服务的要求等进行了解，同时营销、客房还要配合做好会议前房间的安排布置，会议中的协调，会议后的结账等工作。广大党员亮明党员身份，结合本职岗位实际，作出个人公开承诺，使自己的一言一行时刻处于群众的监督之下，不断提高自身的责任意识，服务意识，日常工作做到了带头学习提高，带头争创佳绩，带头弘扬正气。我们统一每一个管理团队成员的思想，有意识地加强每一个成员的沟通，并要求全体成员都要坚持“四多”，即“多沟通、多理解、多支持、多补台”。建立一个善于团结，乐于合作，易于交往，融洽的工作环境。牢固树立整体意识，团队精神的理念。同时我们坚持少占或者不占工作时间每月学习两次，通过学习不断更新每一个团队成员的知识，扩大视野，不断丰富团队成员处理和解决问题的能力及方式方法，提升团队的综合整体素质，努力建设高素质的领导干部队伍，形成朝气蓬勃，奋发有为的领导班子。

二、发挥优势、加大营销力度

在市场竞争越来越激烈的同时，面临了非常严峻的形式。首先，员工队伍不稳，营销人员调离减少，特别是前台操作人员，本就人员缺少，可是又有3名人员同时辞职；其次是由于营销人员的减少，使大部分客源资料失落，无法与其联系、沟通，造成部分客源流失；第三，因年久，宾馆设备设施老化，特别是用电设备设施，部分失灵，失效，影响客人的使用，给经营带来了很大的困难，还有经营环境变化等等客观因素的或认为的不利因素是显而易见的，但是宾馆的管理团队没有被困难吓倒，召开了几次管理团队全体会议，分析形势的不利方面和有利方面，其次研究解决不利因素，充分发挥有利因素，统一管理团队成员思想，抖擞管理管理团队每一个成员精神，我们认识到团结是基础，内部凝聚力的强大是迎接各种外部挑战的基石，同时我们分别召开了营销诸葛亮会议，党团员及骨干员工会议，及员工大会，凝聚力，鼓足士气，奋发进取，因此，我们管理团队成员，依据各自的分工，在岗位职责的范围内，团结协作，营销，安全一起推进。

面对经营形式的变化，认真分析任务，清醒的看到，我们的许多工作属于爬坡，需要爬山精神，紧盯目标不回头，保持劲头，不惧艰难的奋进干劲，坚决做到以日保周，以周保月，以月保季，以季保年。管理团队每个人都感受到了肩上担子和责任的沉重，不断的发现问题，及时解决，我们立足“早”字，在日常工作中，不断的培训管理者和员工要“凡事预则立，不预则废”，抓住源头性，根本性问题，细化各项措施，层层具体落实，务求取得实效。组织召开管理团队成员会议、营销人员诸葛亮会，发动大家多想办法，解放思想、转变观念、统一认识，将每个月的目标分解到每一天。。

特别是在出现客人预订而没有房间的情况，设法事先在同档次宾馆安排相同档次的房间，并将客人送到那，减少客人的不满，让客人感受到了我们的服务品质，最终成为我们的忠实顾客。

三、加强队伍建设，提升品质

加强队伍管理，是夯实企业发展的基础，一年来不断的完善各项管理制度，规范操作流程，认真落实提升品质的相关工作。

1、加强员工的培训，强化业务技能

落实提升品质的措施，加强对员工的培训。根据公司要求我们认真落实培训计划，以光盘为基础，做到规范化、标准化。按照公司制定的培训计划，制定了详细的培训内容，每月的培训工作都有侧重点，凡新录用人员首先按公司规定详细介绍公司用人标准，介绍员工上岗须知，进行《员工手册》的学习，每位员工填写《新员工品德保证书》《员工职业承诺书》把好员工录用关，其次是分部门每周二进行业务技术、礼仪礼节服务培训，试用培训合格，经过考试考核才能正式上岗。由于宾馆对员工培训管理到位，每一名员工都主动积极为宾馆争取更多的客人，把自己当成实现客人要求的第一责任人，努力做到服务从我开始到我为止，自觉的想办法，力争在第一时间内给客人以满意，让客人充分感受到家一般的温暖，使我宾馆回头客大大增加，为企业发展带来了效益，赢得了荣誉。

2、标准化管理、程序化作业

在工作中，严格落实工作程序，严格落实程序中的标准，规范人员工作程序及标准，规范员工行为。各部门对服务人员的服务技能和服务技巧的要求是不同的，但无论是哪个部门的服务人员提供的服务水平都必须达到管理手册所规定的服务质量标准，这样弥补了宾馆硬件质量方面的不足。不断的培训员工要履行事先对客人作出的各种承诺，严格按照服务规程操作，减少发生错误的可能性，确保客人的消费权益不受损害，对客人的需要迅速反应，提高了服务效率，提供服务的人员不但强调一次服务中的优质，而且还特别强调不同层次服务前后质量的一致性。

四、增收节支，充分体现只有节能才能降耗

利润是将成本从销售收入中扣除的差额，节约成本就是企业无形的收入，因此节能降耗无论是在日常生活还是生产经营中都是非常重要的。

1、坚持把《节能降耗管理制度》，真正落实到各项工作中，根据季节变化，制定了太阳能开关时间表，根据当日日照强弱来调整太阳能的使用，空调、水壶、电话机坏了，维修人员尽自己所能，自行维修，大大节约了宾馆的维修费用，每年夏冬换季前，宾馆100多台空调使用前及时检修、维护、清理，为宾馆节约了资金。同时采取节约措施，做到人走灯灭、人走水关、空调停的良好习惯；在不降低照明的前提下，白天尽可能使用自然光；自来水龙头的流量调为正常情况的一半，以减少不必要的水源流失；采用高效节能光源，提高照明质量。推广应用各种节水器和节水措施。

2、在成本控制方面，能够按照月初公司批复的成本费用指标进行月初、月中、月末进行审核控制，并与各部门沟通协调，厉行节约（比如：在采购时采取货比三家原则，达到质优价廉的目的）并在实际工作中多检查，多指导，多发现成本节约的薄弱环节，并与全年成本费用指标相对比，从而保证了每月成本都控制在公司批复的范围之内，为全年完成全年成本目标打下了坚实的基础。

3、在资金使用方面，严格落实公司A、B账户的管理制度，严格管控，能够按照月初公司批复的资金计划使用进行月初、月中、月末进行审核控制，从而保证了每月资金都控制在公司规定的范围之内。

五、强化安全管理，树立“安全重于泰山”经营理念

宾馆作为一个公共场所，安全经营是压倒一切的工作责任。为保障经营工作顺利进行，落实逐级负责制，针对性管理，落实入住登记制度，落实人人肩上有重担，使所有员工将“安全重于泰山”牢记在心，保障宾客、宾馆和员工的生命财产安全。

1、完善管理制度，落实安全管理

建立健全管理制度，落实安全管理，完善了安全管理制度，制定了《防火制度》《防盗制度》《应急预案》《安全责任书》等，并在宾馆贯彻执行。其中宾馆各部门经理与总经理签订《安全责任书》保证实现安全工作的各项目标，部门经理层层落实，确保目标的实现。并把贯彻制度作为重点，经常按制度组织检查。有一次，一个部门使用消火栓水带未及时安装好，一旦火警，定会影响使用。对这件事，宾馆领导按制度及时进行了批评和处理，使员工重视起来，从而使各项制度得到落实。确保设备的有效发挥，宾馆的安全管理是人与设备的结合，因此，在发挥人的积极作用的同时，也要发挥设备的作用，完善安全设施，保证消控、监控设备的有效完好，是安全管理的物质条件。现代宾馆科技含量的提高，必须有相适应的消防、安全监控设施。宾馆设备必须经常检查，保证处于有效状态，有效地预防和控制风险事故的发生。

2、对宾馆的安全进行针对性管理

各部门坚持标准规范服务，严把检查关，对安全做出了针对性的管理。我们对总、分配电箱、客房内户箱，漏电保护器，空调开关、各种用电插座，电加热器、电加热开水器等设备和线路，定期检查，对存在隐患，及时改正，维护以保证安全。特别是厨房线路，做到万无一失。对宾馆各类设备，安装漏电保护器及进行良好的接地保护，定期检查，测试，以确保客人和操作人员的安全。抓住危险发生的主要环节，有针对性地进行管理，提高了安全管理的效率和效果。

3、牢固树立“安全第一”思想

确保安全，提高服务质量，完成生产经营，节能挖潜增效，对促进企业又快又好发展具有重要的意义和作用。抓思想教育是重要的，要常抓不懈，从思想上高度重视，在制度上严格遵守的同时，在行动上也坚决落实，积极鼓励大家每个人都是安全员，每个人都有自己的安全职责和范围，发现问题及时上报，及时解决。安全是一种责任、是一种态度、是一种经验、是一种荣誉、是一切。安全生产是一项复杂的系统工程，需要全员动手，共同努力，只要我们真正把安全放在第一位，把安全装在每一个人的心中，从现在做起，从一点一滴做起，没有克服不了的困难。我相信，如果每人都做到爱岗敬业，忠于职守，牢固树立安全生产思想，我们就能把好我们的安全关。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找