酒店前台主管工作总结精选

篇一：2015年度前台主管个人总结

2015年度前台主管个人总结

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认 真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努 力提高自身的综合素质，这是一篇年度前台主管个人总结，具体内容 请查看全文。

即将过去的xxxx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初 之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪 万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同 事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一，加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明 显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所 以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和 管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重 大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中， 我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专 业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和 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，让 客人喜出望外。

二，"开源节流，控制成本〃从小事做起，从我做起

〃开源节流，增收节支〃是每个企业不矢的追求。在部门领导的带 领下，我们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，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当 HSE房入住，当SALES要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢 迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报 表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。 通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微 薄之力。

三，加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向 客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价?如何向有预定的客人 推荐更好的房型?等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的 把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也

积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的 客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是UGo以此争取更高的入 住率。

四，注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

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些不 愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部 门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自 己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为 自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团 才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻 地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。
2. 遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。
3. 在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认 真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努 力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位 优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为 集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

好了，这篇年度前台主管个人总结的精彩内容就给大家介绍到这 里了。

篇二：酒店前台领班年终总结

酒店前台领班年终总结，酒店前台主要是负责酒店入住，客房管 理等酒店的经营的情况报告，以下是关于酒店前台领班的总结，对厅 面现场，员工管理，一年工作中的不足之处，以及来年的工作计划进 行总结。

酒店前台领班年终总结

即将过去的XXXX年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初 之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪 万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同 事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一、厅面现场管理

1、 礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语， 特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节 礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、 班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理 合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的 运用，员工养成一种良好的态度。

3、 严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在 用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙 档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、 提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为 客人服务。

5、 物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏， 凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到 人、有所总结。

6、 卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须 马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无 水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往 往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组 长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应

注意桌位，确保无误。做好

解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不 乱。

8、 自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的 质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、 建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客 对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要 依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决 方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、 新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、 调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及 入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化， 认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了 因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、 注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工 作状态，不定期组织员工进行学习并以对员工进行考核，检查培训效 果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员 工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、 结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理 更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对 日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、 工作中存在不足

1、 在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的 情况下，主次不是很分明。

2、 部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、 培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、 20年工作计划

1、 做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、 在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深 度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相 互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、 将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务 细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考 核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在 品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、 在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行， 有人监督。

5、 加大力度对会员客户的维护。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出 一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要 等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引 以为戒，在今后的工作中要再接再厉。

以上这篇酒店前台领班年终总结。就为您介绍到这里，希望它对 您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。更多工作总结 范文，尽在总结报告。

篇三：前台主管年度工作总结

篇一：精选4s店前台主管工作年终总结

精选4s店前台主管工作年终总结

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作 也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年 的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙 还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工 作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不 要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面队每一天。因为快乐的 心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟 悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从 前台到接待为客服务，一点一■滴的学习积累，在很短的时间内我就掌 握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励, 使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。 是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。 从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于 我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾 会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经 过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬 佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前 台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时, 我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想, 我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的 挑战。

从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可 以大体总结出如下几个方面的不足：

一、 应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是 所有的管理者都孝应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动 的分工，不是一种统治与被统治的关系;相反，现代管理理念告诉我 们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下 级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代 企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市尝顾客和员工!有位老 员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记 住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导 所说的话吧。

二、 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族 有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企 业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业 面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结 一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘 散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过 认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见, 企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制 中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除 了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有 些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加 薪奖励！九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去 式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的 心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的 知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的 实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还 要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期 里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习 生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给 我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上 实现

自己的人生价值。篇二：前台主管年终总结

前台主管年终总结

> 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩 酒店总经理

班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工 作开展的总体工作思路，一是努力实现二创目标，二是齐心蓄积二方 优势等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加 之三标一体认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下 半年XX届四中全会强 劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门 经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、 创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、 经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房 提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全 年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为％;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全 年客房平均出租率为%,年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均 房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、 管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理 用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。 酒店全年经营利润为万元，经营利润率为％，比去年分别增加万元 和％。其中，人工成本为 万元，能源费用为万元，物料消耗为万 元，分别占酒店总收入的％、％、%o比年初预定指标分别降低 了 ％、％、%o

3、 服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化关于仪表、微笑、 问候等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐 步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水 准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访 的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星 级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前 厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表 扬信，信中皆赞扬道：酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活 提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。

4、安全创稳定。酒店通过制定大型活动安保方案等项安全预案， 做到了日常的防火、防盗等六防，全年几乎未发生一件意外安全事故。 在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会， 通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密 防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和 酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班 组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真 学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情 况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存， 使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精 神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强 调，干部员工要有 紧迫感，应具上进心，培养精气神。酒店的管理服务不是高科技，没 有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对 酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。 店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流, 启发引导大家拓宽视野，学 习进取，团结协作。在完成酒店经营指 标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。 因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、 互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检 查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。 在一些大型活 动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主 管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终 保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓三标一体6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次 专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大 大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外 先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各 部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年 就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因， 关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部 经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销 的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。 酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、 合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研 究通过了下半年度的销售方案。其中在原有协议公司、网络订房、上 门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、 会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客 源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为 分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可 逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、 房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待 协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的 营销策略，总经理班子参照同行酒店房提的一些成功经验，制定了对 销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的 奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务 态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅 约为%□

4、 窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加 大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房 间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的 运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率 超过100%,而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确 立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修 订完善，尤其是结帐时采用了宾客结算帐单，减少了客人等待结帐的 时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管 去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微 笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要 求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班 的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发 生一起错登 漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实, 把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原 来占客房总收入的％提高到%,最高日创收为 元，最高日平均房价 为元;全年接待宾客万人次，接待外宾万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是 客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。 本着宾客至上、服务第 一和让客人完全满意的宗旨，从部门经理到 主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外， 还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接 待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多 的酒店回头客。此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动 销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、 从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送 房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元, 比上半年增额万元，增幅约为%o

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制 上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将 餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制

为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未 完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名 额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨 师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些 负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨 房 为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、 增加早餐品种等等。

2、 竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也 较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等 等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要 管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体 看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗 位，将认真工 作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多 少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机 制等方面的保证。

3、 试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新 菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同 时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其 中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到 食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技 术较差的厨师要求及时调换等。另外，餐厅配合酒店，全年共接待 重要客人 批，计 多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店 和上级领导的基本肯定和表扬。

（三） 以客户为重点，抓好物业工作

1、 耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处 于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一 目了然的房间，于是 他们看中了 3322房，离台口近18平方米的面 积非常合适。然而此房间己被其他客人预订了。他们在物业部待了一 整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的 不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业 部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %,超过了去年 同期水平。

2、 售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉; 发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投 诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从 不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了 还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、 催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因 不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的 时候就亲自到房间去收房费。

（四） 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品客房质量的优质和稳定，客

房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工 作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工 在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周 例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字, 同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了严、细、实的工作 作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全 知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的 防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴 入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调谁主管、谁 负责群策群力的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行 仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房 间 间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起（客人未关门、 关窗起;不符合酒店电器使用规定起）。篇三：酒店前台领班年终总 结

转眼间工作又一年了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前 台的日常运作和酒店的培训工作，现将2012年度工作情况作总结汇 报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的 也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任 务，全力配合好经理日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强, 工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：1、落 实经理下达的各项指示，管理好所属员工。2、监督服务员为客人 服务，组织员工现场调配，确保服务质量。3、检查下属服务员的 仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严 格记录本班员工考勤。4、负责服务所需的物品领用，填写领用单 交保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结 上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。6、对所 属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状

o

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出 一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要 等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引 以为戒，在今后的工作中要再接再厉。