# 检查旅馆工作总结范文(19篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-08-19

*检查旅馆工作总结范文1本年来，在公司的关心和\*\*下，借助于公司提供的公交车车身、候车亭等优势\*\*资源\*台，通过自己的不懈努力和与公司同事的精诚团结协作，在进一步巩固老客户的基础上，不断发展新客户，在为公司贡献了微薄业绩的同时，更使自己得到了...*

**检查旅馆工作总结范文1**

本年来，在公司的关心和\*\*下，借助于公司提供的公交车车身、候车亭等优势\*\*资源\*台，通过自己的不懈努力和与公司同事的精诚团结协作，在进一步巩固老客户的基础上，不断发展新客户，在为公司贡献了微薄业绩的同时，更使自己得到了锻炼和提高。现对本年来的工作总结如下：

一、取得的业绩

(一)、继续协调公司与“XXX”等老客户之间的利益诉求，进一步巩固合作关系。

新兴的广告\*\*形式层出不穷，使客户在广告投放上有了更多的选择。“XXX”作为公司的长期合作伙伴之一，对公司的业绩有着一定的贡献。为了更好地巩固合作关系，一是加强与客户的沟通联络，随时听取客户对广告效果的评价，了解客户对广告投放的建议和意见;二是针对客户提出的意见和建议，及时跟进解决，做到客户有求必应，以客户满意为己任，在业界为公司树立了良好的形象，赢得了极佳的口碑。通过积极主动的工作，公司与“XXX”的合作呈现出良好的发展态势，业务量稳中有升。

(二)、积极拓展新客户，为公司的可持续发展提供源源不断的动力。

如何在众多\*\*形式的激励竞争中为公司争取到客户 XXX

的广告投放，需要业务员做到“四勤”，即：眼勤、腿勤、嘴勤、脑勤。眼勤就是要善于观察发现，收集相关项目的筹备情况及产品在本地的上市推广活动;腿勤就是要勤于跑路，实地查看，先入为主，在瞬息万变的竞争中赢得先机;嘴勤就是要多与业主进行沟通交流，了解其广告投放意向，以便及时跟进;脑勤即勤于思考，要善于从与业主的沟通交流中，分析其对广告投放的趋向性选择，并根据其项目或产品特点，适时向其宣传推广公司\*\*资源，引导其作出有利于本公司\*\*的选择，并最终达成广告投放。

通过积极主动的工作，拓展了“XXX”、“ XXX”、“ XXX”等一批广告客户，为公司的持续发展注入了活力。

二、存在的不足

(一)、与同事的交流不够多，团队意识有待进一步增强。

(二)、相关广告业务技能的掌握还不够好，与客户的沟通交流技巧还需进一步提高。

三、今后工作的打算

(一)、加强学习，进一步提高业务能力，以适应日新月异的广告市场变化。

(二)、以公司整体利益为重，增强团队意识，发挥团队在广告业务拓展方面的优势，提高协同作战能力。

(三)、进一步巩固“XXX”等合作伙伴的广告合作关系，为公司的发展提供长期、稳定的业务。

(四)、以更加积极主动的工作发展新客户，增加业务量，为公司发展注入源源不断的活力。

虽然本年的工作在公司的关系和\*\*下取得了一定的成绩，但与公司的要求还存在一定差距。相信在今后的工作中，在公司X总、X总的带领下，通过自己业务能力的不断完善和提高，一定会做得更好。

X年X月

**检查旅馆工作总结范文2**

1、贵宾会墙体，地脚线维修，夜总会消防门，净化水，机房改造。

3、对所有隐蔽工程及配电柜，线路进行检查，有隐患的线路加以整改。

4、外墙灯源字体，西门，南门，停车场，石材，东面花台，各楼层景观池维修。

5、大池循环泵加热系统，过滤砂缸，净化水系统，中水系统的维修改造

6、更换男女宾淋浴喷头，触摸开关，消防设施，及各部门的员工宿舍，日常维修。

7、安装西门，货运小吊篮。

8、5月份工程部组织培训

9、完成4楼包房的改造

10、完成整个公司的空调系统改造

11、完成公司圣诞节的场景布置和撤除。

**检查旅馆工作总结范文3**

在酒店开展的安全生产承包工作中，我们先后多次召开会议组织职工代表及班组长对承包考核的总体思路和各个细节部分进行讨论，会上畅所欲言，提出了很多的合理化建议，使工区的安全生产承包考核体系完善、科学。在承包考核的执行中也得到了工区职工的支持和理解，对派遣制大学生和首席员工的鉴定与推荐工作做到了公开、公正、公平。

20xx年，我们继续关心生活有困难的职工，送去了公司和工区领导的问候。累计探望职工xx人次，发放慰问金xxx余元，并建立了困难职工档案。在公司献爱心捐棉衣的活动，工区共捐助xx件，真正体现了工区职工关爱社会的精神。

**检查旅馆工作总结范文4**

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千？？时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢管理处给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，管理处陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向管理处的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕管理处的中心工作，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，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

今后努力的方向：随着公司iso9001的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。

即将过去的这一年，在公司领导及各部门领导的正确领导与协助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开微笑服务工作，在紧张的微笑服务工作之余，我们管理处在今年五月份组织的拓展训练，不仅加强团队建设，而且为大家繁忙的工作减轻了一点压力。作为一个管理者，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。对此我向领导做如下工作报告：

**检查旅馆工作总结范文5**

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人带给一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的职责。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

\_\_年我完成了以下工作：

1．学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。。为了体现从事酒店人员的专业素养，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、在负责本集团客房的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，我将对此加大学习应用的力度。

2．开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表此刻：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关掉，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3。为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，透过考核，取得了必须的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团构成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1。容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种状况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4．设施设备维保计划未落实到位。

5．交接班时由于思考不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后必须严加防范，以免出错。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5。加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自我。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选取酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不一样季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续持续较高水平。

在\_\_年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自我，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢！

**检查旅馆工作总结范文6**

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

**检查旅馆工作总结范文7**

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，还要更多地了解酒店企业文化，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。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（一）深入学习，责人责已

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

（二）加强监督，严格把关

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，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

（三）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，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

（四）再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

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，让我来这里工作，刚开始不习惯，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。

在这里工作的一年里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

1、服务质量

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

2、酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

接下来的一年我会深入学习，责人责已。不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。加强监督，严格把关，每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，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。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，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短，再接再厉，永创佳绩。没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

一年来我也有不少的提升，更多的是自己在工作中收获的经验。尽管如此，太多的经验反而导致自己还来的及好好的吸收笑话，现在就对这一年的工作好好的总结如下：

**检查旅馆工作总结范文8**

>一、建立\*\*机构，落实职责到人

酒店成立新冠病毒疫情防控工作小组，全面负责店内新冠病毒疫情的各项预防和\*\*工作。

组长：

副组长：

组员:

>二、密切关注疫情，加强宣传教育

(一)紧急监测

1、各部门密切跟踪境内外疫情发展情况并及时\*\*情况。

2、建立巡查\*\*，酒店以各部门为SX位,各自负责本区域内的新冠病毒疫情的各项预防和\*\*工作。

3、酒店各部门每日密切关注本部门员工以及所接触人员并及时进行监测。

(二)宣传教育

各部门应加强新冠病毒疫情防治知识的学习，提高加强员工对防控知识的了解，消除不必要的恐慌，同时准确把握宣传导向,在疫情宣传上做到不抢先、不猎奇、不炒作，以免加剧恐慌^理造成不良影响。

>三、落实检测体系，及时准确报告

(一)疫情的监测

1、各部门负责开展日常监测工作，及时准确预警预报疫情，做好检查\*\*，明确疫\*\*告人，掌握本部门员工的出勤和健康状况，对可疑症状者进行密切观察并报告上级\*\*，如出现缓报、\*\*、漏报者，追究当事人责任。

2、酒店卫生室每日在\*台考勤处在员工上班前刷卡时为员工测量体温，并做好记录。对于体温，并伴有发热、乏力、干咳及胸闷等症状的员工，立即向所在地疾控部报告并\*\*员工就诊，同时对本单位所有场所进行规范消杀作业。

(二)疫情的报告

1、严格执行首见报告制。

2、新冠病毒疫情,实行逐级报告\*\*。

3、任何人发现发生或疑似新冠病毒疫情时，必须立即向\*\*小组报告，接到报告后应立即赶往现场了解情况，并按要求向上级报告。

(三)疫\*\*告形式

1、各部门电话或以最快的方xx\*\*小组上报.\*\*小组负责向上级报告。

2、任何人不得\*\*、缓报、谎报或阻碍他人报告疫情。

>四、积极采取措施，进行严格预防

要将预防发病和防止可能出现的疫情扩散作为预防和\*\*新冠病毒疫情的工作重点,针对酒店各部门工作特点.对各部门工作要求如下：

(一)财物部

1、懫购的食品类商品必须符合国家有关卫生标准和规定，并提供生产厂家工商营业执照、食品卫生许可证复印件加盖公章、近期检测合格报告单(检测合格报告单应由国家质监部门认可的单位出据)

2、货物须严格查验生产日期、保质期及保存条件。

3、肉类、禽类食品应具有“动物产品检疫合格证明”。

4、建立消毒液、酒精及口罩等物资的储备和储存。

(二)厨房

1、严格达到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏的要求。

2、定期紫外线灯消毒,并建立登记\*\*。

3、冰箱内食品加盖保鲜模存放，各类食品要分类摆放整齐。定期除霜并对门把手进行消毒。

4、切配的蔬菜原料应当天配制当天使用。

5、蔬菜、水果等原料要摘洗干净，肉类、高某某、水产品按照要求进行清洁处理;未经清洗处理的蔬菜、水果等食品原料以及带有外包装的\'食品及原料不得进入冷某某。

6、用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、抹布及其他工具、容器、必须标志明显,并严格做到分开使用，不得与地面接触，应定位存放，并定期定期进行消毒清洗。

7、定期对水池、墙壁、地面以及明沟等冲洗打扫。

8、厨房内严禁存放个人物品及杂物。

9、垃圾桶必须加盖存放，并保持外部清洁。

10、保持室内温度适宜。

11、厨师进行操作时必须佩戴口罩、手套。

12、建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(三)餐厅

1、所有员工上岗前洗手消毒。

2、定期通风，保证餐厅空气流通。

3、餐具及时消毒，严禁使用未经消毒的餐具。

4、餐具消毒须严格按照流程进行，已消毒餐具须设置标识。

5、公共区域定期杀菌消毒工作;公共设备定期消毒。

6、建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(四)前厅都

1、对住店客人进行相关问题询问及登记，主动查验身份证或护照，询问是否从重点疫区经过或居住、有没有接触疑似症状的人员。

2、对来自疫区的客人，实行体温测量等初步检测措施。一旦发现疑似症状，应立即上报部门经理，由部门经理通知疫情防控工作小组处理。并做好接触人员隔离观察准备。

3、公共区域做好消毒工作。

4、公共设备定期用消毒。

5、建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(六)客房部

1、公共卫生间使用后及时用消毒液消毒。

2、公共设施如扶梯扶手、电梯扶手及按键使用酒精消毒。

3、严格按照酒店的卫生\*\*清洁房间，及时将客人使用过的杯具进行消毒，客人使用过的布草送至洗衣房进行专业消毒。

4、杯具用消毒柜进行高温消毒，使用酒精对电话进行消毒。

5、房间注意开窗通风，一旦出现确认病例立即关闭空调并且进行封房处理，等待卫生防疫部门进行进一步处理。

6、合理使用洗衣房设备，保证布草消毒效果。

7、员工做完一项卫生后立即进行消毒洗手。

8、每日一次对公共区域以及员工活动区域进行喷雾消毒，建立消毒日志，做好每次消毒记录。

(七)人力资源部、办公室

1、加大疫情防控宣传工作力度，X椙吭惫の郎酪吆妥晕冶；ひ馐丁?/p>

2、员工宿舍定期消毒。

3、对因病请假的员工要及时确定病因、病情，并进行登记。在员工签到处进行晨检，每日检测员工体温。

4、建立消毒曰志，做好每次消毒记录

——旅馆业住宿登记\*\* (菁选3篇)

**检查旅馆工作总结范文9**

教导处在校领导的正确带领下，贯彻教育局精神，全面落实学校工作意见，以生为本，以实践有效教学为主题，以提高学校的教育教学质量为目的，加强教师业务素质培训，努力提高教师教育教学水平，加大常规教学管理力度，全面提高教学质量，实现师生共同发展， 总结经验，吸取教训，力争以后取得更好成绩，现将学校教导处工作总结如下：

一、 加强队伍建设，提高整体水平

不断丰富校本教研活动的内容和方式，坚持以高效课堂为基础，引领教师专业化成长。在本学期举行了学科引领课、学科公开课“阳堂课堂”常态课比赛等，其中刘妍、于志峰、杜艳红、李丽、孙国彦等几位教师的教学理念新，符合新课改要求，教学设计新颖，教学环节衔接连贯，课堂教学中充分体现了学生的主体作用，真正做到了把学习的主动权交给学生，起到了引领作用。同时还切实开展了《关注课堂 聚焦课堂 有效教与学》主题研讨活动，老师们利用课件进行集体研讨， 集思广益，博采众长，在讨论的过程中相互启发，在思想的碰撞中擦出智慧火花。即提高了教师的课堂教学理念，又提高了教师的教学能力，活跃了学校的教研气氛，又为教师搭建了互相学习、互相促进、互相交流的展示平台。二是各教研组每周定期进行年组教研活动，学期初制订教研计划，明确研究重点任务。在活动开展过程中，做到定时间、定地点、定人员，保证每位教师都能深入参与活动。一如既往地利用每周四开展集体备课、每周五开展数学网络教研等多种形式进行教研活动。在活动中切磋教法学法，上好每一堂课，积极开展评 课交流，不断总结提高。活动做到有主题，有内容。本学期派班主任王秀义外出学习，回来后将学习到的收获与全体教师共同分享，真正达到了资源共享的目的。

二、加强教学检查，规范教学过程

教学常规是教师开展日常教学工作的准则，良好的管理体制是我们顺利实施课程改革，提高教学质量的重要保证，因此，我们始终抓实抓好，重点做好如下工作：

1、抓常规，促进管理更加规范

本学期我校严格执行课程计划，强化教学法规意识，加强课程计划的执行和管理，做到了“开齐、开足、教好”，同时也促进了学生的全面发展。本学期加强了检查力度，也加大了对课堂教学的监控力度，每个楼层有专门的负责人，每天按时巡视老师进入课堂情况、使用教学器材情况、学生上课纪律情况等等。

每月组织中层人员进行不定时检查教师教案、业务笔记、听课笔记及学生作业等。在每月总结会上进行全面总结并提出整改意见。教导处与教研组长在业务校长的带领下积极参与听课、评课，从而引领大家深层次地解读新课程标准。每位教师都能按要求完成听课评课任务。大部分教师听课、评课记录都比较认真、详细，所有教师都在听课笔记上对授课教师的教学环节进行二+二评价。组织所有教师加强自身业务学习，每月除完成业务校长组织的业务学习外，教师还进行自学新课标，每月学习后再写一篇学习心得体会。

本学期继续抓好五大环节的实施与管理。合理使用教学器材，从而进一步加强了教学常规工作的管理。

(1)抓备课。备课是上好课的关键，要求教师依据课程标准，创造性地使用教材，恰当地选择教学方式和方法，有效地提高课堂教学效率，成为大家共同关注和思考的问题。本学期教导处对各教师的教案检查了四次。每次检查后，教导处都认真总结，如实反馈，促使教师改正缺点，发扬优点。

(2)抓上课。上课是教学过程的中心环节，上好一节课是提高教学质量的关键。本学期继续加强听课，采用随堂听课制度，促使教师的教学观念转变，尽可能把更多的时间留给学生，提高了课堂效率。

(3)抓作业布置与批改。教导处对各科作业批改情况抽查了四次，大多数学生作业书写规范，书写习惯很好，作业本比较整洁。任课教师批改认真及时，作业量少而精，每次检查后教导处都针对学生作业中出现的问题，认真处理，及时让学生辅导改正。

(4)抓课外辅导。要提高教学质量，还要做好课后辅导工作，小学生爱动、好玩，缺乏自控能力，常在学习上不能按时完成作业，有的学生抄袭作业。针对这些问题，我们加强了对学生的思想教育，加强课后辅导，引导学生加强对学习的责任心。

(5)学业成绩的检查与评定。本学期按照教学计划要求有条不紊地进行了期中期末测试。根据各教师上交的卷面分析。教导处总结了测试的问题，并召开了总结会议，提出了在以后教学中改正的方法。

2、全面提高教学质量，没有优质高效的课堂不行，但仅靠课堂也不行，学生的智力水平、学习能力存在着差异，再加上学生中留守儿童较多，家长不能与学校共同配合做好学生的教育转化工作，给学校转化后进生的工作带来一定的难度。针对这些实际情况，开学初，学校提出把目标定位在关注各班后进生的提高上，全面提高合格率。一是要求各任课教师对待学困生要做到“五个优先”：靠前座位安排优先、课上提问优先、课后作业面批优先、活动参与优先、表扬鼓励优先。二是建立学困生帮扶计划，落实补养措施，努力促使所有正常儿童能达到课程标准确立的基本要求。

3、加强学籍管理，认真做好控辍工作，实现零辍学。严管电子新学籍，做到手续完备，材料齐全，管理更加规范化。

三、开展丰富多彩活动，搭建学生成长平台。

我们在搞好文化课教学的同时，还开展了丰富多彩的活动，不但使学生学到很多相关方面的知识，更重要的是学生从中受到很好的教育。本学期开展形式多样的文体展示活动，培育高雅校园文化。根据校情学情，有序组织开展国庆系列活动：爱国主义影片展、国庆征文、“祖国发展我成长”主题队会、开展中华经典美文诵读活动、支冬运献爱心美术展 等系列活动，为学生提供展示风采的平台，丰富学生的校园生活内涵。每次活动达到了“人人参与，人人快乐，人人有收获”的效果，学生在活动中快乐成长，每一位学生有了这些经历，不仅没有影响学习，反而促进学习，知识拓展、视野开阔、思维活跃，文明素养得到提升。

四、加强毕业班的教学管理力度。一个学校的教学水平，无不从毕业班展现出来。自本学期以来，学校提高对毕业班教师的要求，同时又给予支持鼓励。

(1)加强学生的基础知识的掌握。

①重视学生的基本功。这些看似简单的、基础的东西，要及早抓。让学生养成良好的习惯。否则，随意的书写，任意的做答，一旦养成习惯，每次的失分都是一个不小的、可怕地数字。因此我们毕业班十分重视学生的基本功。

②、重视学生的积累。语文、数学和英语的学习，都离不开积累。良好的积累习惯，是十分重要的，特别是小学毕业班，对所学知识有做系统积累。

③、重视学生知识学习后的巩固、变化训练、强化训练。学生知识学过以后，往往因为知识留下的印象不深而很快忘掉。所以对于每次出现的新的知识点，在学习之后，就要进行巩固，不是题目的巩固，而是就新的知识点，专题进行巩固。做到基本训练，变化训练，强化训练。最后总结出方法，规律。要想方设法给学生留下深刻的印象，不能是讲完了，练完了，忘完了。要留下深刻的印象就要重点突出，简言之就是精讲，精炼。

④、重视学生建立自己的知识架构。知识点经过反复的训练之后，还要留出足够的时间让学生去自主识记，自主消化，自主总结，最终建立自己的知识架构。做老师总是以为什么都讲给学生了，甚至很多题目都是原题讲过的，学生做过的，甚至有的都做了几次了，可就是再次考试的时候依然会错。原因就在于没有形成学生自己的知识体系。

⑤、重视学生的做题方法的积累和使用。语文、数学和英语，每一道题都有方法，语文的答题思路，数学的解题方法技巧，英语的语法常识，都是“有法可依”的。

(2)加强毕业班的思想教育。毕业班成绩固然重要，但是一味强调要提高成绩，对学生施加学习压力，而忽略对学生的思想教育，那只会适得其反。而相对的，我们注重了解学生的思想动向，处理事件于萌芽状态，加强对学生爱班爱校的集体观念教育，并引导学生把对班对校的热爱转化为学习动力，为母校争光。

回顾本学期，工作是忙碌的，但是我们教导处的各位成员凝心聚力，团结合作，努力把各项工作做好。当然，我们也存在许多不足的地方，例如管理的理念不够新，考虑事情还不够周全等。但是我们相信，在今后的日子中，我们一定会学习着，工作着，切切实实做好引导和服务工作。

五、存在的不足及今后工作思路

不足：

1、教导处工作千头万绪，再加上教导处部分人员兼任主科，工作有时无法兼顾，一些工作虽能及时完成，但是在质量还需要加强。

2、进一步加强师资培训，特别是“名师”及青年教师的培训。

3、教师能参与学校和教研组的各项教学研究活动，但积极性还应进一步提高。

改进措施：

教学工作艰巨而庞杂，教学改革任重而道远。新的一年，教学质量要上新台阶，必须要有新突破。在此就下学期的教学工作拟定以下思路：

学生活动：

1、英语单词比赛

2、作业展比赛

3、召开一至六年级亲子运动会

4、铅笔字与钢笔字展示

5、开展汉字百字听写比赛活动

6、学生音乐课内歌曲演唱比赛。

教师活动：

1、“教书育人，为人师表“演讲活动

2、“阳光课堂”教师常态课比赛

3、教师素养展示

4、语文教师、数学教师、英语教师基本功比赛

延伸阅读：

工作总结表述要求

要善于抓重点

总结涉及本单位工作的方方面面，但不能不分主次、轻重、面面俱到，而必须抓住重点。什么是重点?是指工作中取得的主要经验，或发现的主要问题，或探索出来的客观规律。不要分散笔墨，兼收并蓄。有些总结越写越长，固然有的是执笔人怕挂一漏万，但也有的是领导同志怕自己所抓的工作没写上几笔就没有成绩等等，造成总结内容庞杂，中心不突出。

要写得有特色

特色，是区别他事物的属性。单位不同，成绩各异。同一个单位今年的总结与往年也应该不同。工作总结现场会一些总结读后总觉有雷同感。有些单位的总结几年一贯制，内容差不多，只是换了某些数字。这样的总结，缺少实用价值。xx同志在50年代就强调：总结经验是提高自己的重要方法。任何单位或个人在开展工作时都有自己一套不同于别人的方法，经验体会也各有不同。写总结时，在充分占有材料基础上，要认真分析、比较，找了重点，不要停留在一般化上。

观点与材料统一

语言要准确、简明

总结的文字要做到判断明确，就必须用词准确，用例确凿，评断不含糊。简明则是要求在阐述观点时，做到概括与具体相结合，要言不烦，切忌笼统、累赘，做到文字朴实，简洁明了。

坚持实事求是原则

实事求是、一切从实际出发，这是总结写作的基本原则，但在总结写作实践中，违反这一原 则的情况却 屡见不鲜。有人认为“三分工作七分吹”，在总结中夸大成绩，隐瞒缺点，报喜 不报忧。这种弄虚作假、浮夸邀功的坏作风，对单位、对国家、对事业、对个人都没有任何 益处，必须坚决防止。

**检查旅馆工作总结范文10**

酒店四星复评工作汇报

酒店于20\_年6月开始装修改造，总投资亿元，于20\_年3月7日正式开业，并立即着手按星级标准的要求实施管理和整改。经审报于20\_年11月7日被江苏省旅游局评为中国四星级饭店。酒店流水环绕，清净幽雅，花园宏大。有近30000平方米的草坪和停车场。总面积68亩，建筑面积约20000平方米。酒店内装饰豪华，有各类房型197间，配有国际卫星电视系统、高速光纤上网、环保冰箱，电子保险箱等，能满足顾客的各种需求；有可同时容纳300人就餐的宴会厅，并设有各种风格的包厢37间；酒店还设置了可容纳400人的会议中心，并配备了先进完善的视听器材，为举办各类大型会议、宴请、展销提供了舒适宽敞的场所，另设有多个10人至50人的小会议室；酒店的各类健身娱乐设施齐备。一年来在省、市、区旅游局各级领导的支持和关怀下，在酒店内广泛开展加强内部管理，提高服务质量为中心内容，全方位落实星级标准的自查自纠活动，做了大量富有成效的工作。

一、设置机构，完善制度，促进各项工作的规范管理

管理是酒店发展的核心，我们提出了向管理要效益，向管理要形象 向管理要精神的管理观念，把工作着眼点放在加强内部管理上，坚持抓管理，促规范，求效益。

酒店下力气完善了基础管理体制。成立了以财务部为核心的 “物资管理组”和以工程部为主要人员的“设备管理组”；组建了“质检组”和“卫生检查组”。制定了《质量管理制度》和《卫生管理制度》各组织机构对酒店的各项工作分兵把守，各自履行职责。“质检组”“和卫生检查组”在健全班组、部门和酒店三级监督检查体系的同时，以专项检查、常规检查和全面检查相结合对星级酒店标准的落实加大了执行、检查和监督的力度。对于检查中发现的各类问题，在排查原因，客观分析的基础上建立了持续改进机制和严格的奖罚制度，确保管理顺序的科学规范化，这对提升酒店的服务质量、卫生质量产生了重要作用。“物资管理组” 对我全酒店的物资进行了一次全面的清查和盘点，并制定了“酒店物资管理办法” 对酒店物资申购、入库、领料、使用、移交、报损等程序进行了明确的规定。“物资管理组”定期进行物资盘点和物资核对，明确责任，确保物资帐实相符，“设备管理组”对酒店的设备进行了详细登记，进一步明确了设备的使用方法和保养方法，确保最大限度的发挥现有设备的效率。

二、制定节能措施，降低运营成本，争取最佳效率。

酒店本着增收节支的原则，进一步加强能耗的管理

1、总经办向全店干部员工提出了节能降耗的倡议并出台了相应的措施和要求。要求从我做起，从点滴做起，节省每一度电，每一滴水，每一张纸，并作为部门管理质量的一个重要考核内容。加强了部门管理者的责任，从而将节能降耗工作落实到实处。

2、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场，努力做到货比三家。坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关，调整部分供货商，加大压价筹码，费用有了明显下降。

3、工程部加强能耗分析，进行能耗监控，创造节能条件，改造能耗设施，降耗成效明显。

三、强化硬件配套，改造设施设备

硬件是星级的基础，酒店加大了硬件的建设和管理。对设施设备进行了更新和改造，全面提升了酒店的档次。

1、引资500多万元，投资建设了休闲会所

2、投资50多万元，对客房和餐厅进行维修和改造。

四、加强宣传力度，不断提升品牌形象，1、通过新闻媒体和网络不断宣传。

2、充分利用“展销会”、“甪直旅游节大型文艺晚会”等大型活动的影响，开展一系列的促销活动，提高其知名度，较好地树立酒店的品牌形象。

3、餐饮在进一步发扬江浙菜和具有农家菜特色优势的基础上，努力寻找市场空缺，正确定位，不断创新，努力寻求精品策略，突出 “精、专、特”。拉动了消费群体，扩大了酒店的知名度，取得了良好的经营业绩。

五、以精干为原则，抓好人事工作，强化各级培训，提高队伍的整体素质。

1、合理定编，调整人员结构

人事部通过对各部门在编人员的调查和分析，由酒店总经办出面，找相关部门协调，进行合理定编和成员调整，使人力资源得到充分合理的利用。

2、利用各种渠道，招聘优秀员工。

针对酒店流动性大的情况，人事部在网上和人才市场等招聘形式的基础上，着力与高校，职校建立了定向联系。现已有多家学校建立了定向关系，30名学生正在我酒店进行实习，为我酒店挑选酒店优秀人才提供了有利条件。

3、强化各级培训，提高队伍的整体素质

为全面提升酒店的服务质量，进一步打造四星品牌，提高全体员工的综合素质，酒店狠抓培训工作。

A、全面培训，提升服务质量。

员工的基础培训是酒店常抓不懈的重心工作，在各部门制订详细培训计划的基础上，由人事部牵头对员工不间断地进行服务程序，质量标准，服务技巧，职业道德，基础外语，礼节礼貌，仪容仪表，语言规范，消防安全知识及技能的培训。员工队伍的知识结构明显改善，服务技能，服务意识和整体素质有了显著提高，为全面打造星级品牌夯实了基础。

B、抓好员工的入职培训

酒店从人才市场，网络和学校招聘来的新员工，人事部根据入职培训计划系统地进行数周的强化培训。通过岗前培训，把具有良好素质的员工充实到酒店各部门，改善了酒店员工队伍结构，为酒店注入了新鲜血液 C、强化服务意识，提高服务质量

在强调服务程序和规范到位的同时，更着力于强化员工的服务意识，增强服务的主动性，并开展一系列活动，营造人人重视服务质量，个个投身质量振兴的良好氛围，在实践中我们倡导亲情化和细微化服务。根据客人千差万别的需求，提供“量体裁衣”式的服务，以满足客人的个性化需求，提高顾客的满意度，受到宾客的好评。

六、加大销售力度，努力抑制销售滑坡现象。

受全球金融危机等多种因素的影响，前阶段出现销售滑坡现象，在这严峻的形势下，总经办果断地对营销人员进行调整，并由副总经理直接挂帅，聘用富有多年销售经验的管理人才，及时对市场进行调研，并通过走访新老客户和市场分析，及时调整营销策略，结合经营淡旺季，适时适当调整协议价格、团队价格、会议价格、网络价格，在稳定原有客源的基础上，近日，多家客户与我酒店已有合作意向，前景乐观。我们还利用自已的网站对酒店积极宣传并接受预订，取得了良好的宣传效果和经济效益。

七、抓好酒店保安工作，确保人民生命财产安全。

1、健全规章制度与各部门签订安全责任书，并责任到人。保安部除有5个固定岗位24小时值班外，每天都要分几个时间段按时对重点场所进行巡查，并按要求作好相应的记录，发现安全隐患及时处理解决。

2、重视消防安全的教育培训。酒店除定期分批组织员工学习消防安全知识外，还经常邀请吴中区消防大队的人员来酒店进行消防知识的培训，大大增强了酒店全体员工的消防安全意识。

3、定期对酒店的消防设施设备进行检查。酒店除有本酒店消防专员经常进行检查外，每月至少1—2次有负责我酒店消防设施设备的专业技术人员来酒店进行全面检测维修，确保酒店的消防系统在任何时候都能正常动作。同时保安部制定了消防安全应急预案，每年不少于一次组织消防队安全演练，确保在发生火情时能有条不紊地进行灭火自救。

八、下一步的工作重点和需要解决的问题

虽然我们在经营管理等各方面做了大量行之有效的工作，并取得一定的成绩，但我们也清醒的认识到面临的压力和不足。酒店已营业多年，许多设施设备陈旧，有些方面已满足不了市场的需求。二是面临的市场竞争压力越来越大，需要我们进一步开拓经营思路，根据市场变化，灵活制定促销办法。三是规章制度的监督和落实还需进一步加强，酒店整体服务质量还有待进一步提高。今后我们将一如既往地秉承“高标准、严要求、优服务、争效益”的经营理念，全面落实星级标准，不断学习和吸取同行的先进管理经验，不断更新，不断发展。

在酒店的经芝管理中，省、市、区旅游局的领导和专家，给予了全面的支持和指导，在此我代表阳明山全体员工对，省、市、区旅游局的领导和专家的光临和指导表示衷心的感谢！

阳明山花园酒店

**检查旅馆工作总结范文11**

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在宾馆管理、法律、会计等方面的进行了系统深进的学习。一个人学习能力多大，就可以决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所进步，才能适应不断变化发展的宾馆行业。

固然，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，有待下一步重点进步。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，获得了一些成绩，但面对新情况新题目，还需站在新的出发点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断进步业务水平，创造性地展开工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

酒店是一家按四星级标准建设和管理的商务型酒店，地处世纪路和沧江路交叉处，集住宿、餐饮、娱乐、会议为一体。酒店主楼有9层，建筑面积16400平方米，占地面积亩，拥有139间客房；副楼内设空中港湾娱乐的会所，经营面积达1180平方米，设迷你包、商务VIP包房、豪华大包房等共20间，可同时容纳180人娱乐；三楼设港湾明珠水疗会所，经营面积达1480平方米，临沧空港观光酒店消防安全尤为重要。作为全市社会单位消防安全“四个能力”建设示范单位，临沧空港观光酒店深入贯彻落实《^v^消防法》、《云南省消防条例》，本着“安全自查、隐患自除、责任自负”的原则，突出组织领导有方、责任清晰明确、防范措施到位、宣传教育有力等局面，奠定了酒店消防安全的良好基础，有力提升了酒店消防安全“四个能力”建设水平。

**检查旅馆工作总结范文12**

省旅游局评星小组：

xx度假村是xx公司投资的按四星级标准设计建造的度假型酒店。度假村位于风景秀丽的xx景区内，东靠xx省道，南接xx，西近xx，北邻xx。交通便利、环境幽雅、依山傍水，是旅游休闲度假及举办各类活动和会议的理想场所。

度假村以生态、自然、绿色、人文为特色。作为省内及我市较大规模，设施设备较完善的度假村之一，总面积xxx亩，融花草树木、湖光山色为一体。现有各类客房及豪华别墅共xx间（套）；拥有餐位xx多个，分设宴会⒋蟛吞蛒x个以“竹”命名风格各异的餐厅包厢及西餐厅、酒吧、商务吧廊；娱乐中心拥有以度假村四季花卉命名的KTV包房xx间和以度假村树木命名的棋牌房xx间，歌舞厅、保龄球、健身房、台球、乒乓球、室外网球场、篮球场、露天游泳池、桑拿美发休闲中心，会议中心拥有设施先进的大小xx个会议室，功能齐全。

自试营业以来，度假村已接待了各级领导著名人士和各地游客和来自美国、法国、英国、韩国、日本的国际友人和港澳台同胞，并作为我县主要的对外接待和活动场所。

经过近三年的运作与发展，度假村面对市场的竞争和压力，上下同舟共济，追求卓越，始终秉承xx集团不断超越的企业理念，以争创一流为目标。从一开始就高起点、高标准、高要求，严格管理，科学管理，在摸索中前进，并逐步与国际酒店先进的管理模式接轨，形成一套既符合国际酒店标准惯例，又具有浓厚地方特色的模式，以良好的声誉和优质的服务赢得了广泛的赞誉。同时度假村也在激励竞争的当地酒店市场稳固扎根，作为行业的领头羊，带动了整个酒店业的发展。

200x年，酒店管理层根据当地旅游快速发展和无高星级酒店的现状，把争创四星级饭店列入了重要议事日程。虽然评星工作面临着任务重、工作量大等重重困难，但全体员工还是知难而进，迎难而上，积极参与，争先创优。随着创星领导小组、创星办公室等机构的建立，创星工作围绕硬件改进、完善功能、创造氛围、提高员工素质和服务质量等方面有序展开，并根据制订的创星计划和实施方案，落实每项工作。酒店把“创四星”的过程作为酒店提高、成熟和发展的过程，通过创星过程中的明察、暗访，使酒店各个环节都运作起来，前台后台、上上下下、干部员工形成了一支团结、拼博的团队，并逐步形成了一种团队精神。

在“创四星”过程中，我们的工作主要集中在以下四个方面：

一、积极改造“硬件”，实现酒店现代化

为了达到四星级饭店的目标，我们对照星级标准硬件部分要求，在硬件设施的整改过程中，合理有序地开展硬件的维修保养和调整整改工作。度假村经理室、“创星办”根据实际情况制订了各项整改计划。为了体现四星级饭店的档次和规格，度假村于x年建造装修了独立豪华别墅，以满足高档宾客的需求。同时，按照四星级饭店评定标准，逐步对客房设施设备加以改进，设立了商务洽谈室、行政楼层商务吧，改造了残疾人专用卫生间，配备了残疾人专用轮椅，为特殊客人提供了方便。在客房卫生间里增添了电话机，房内增添了冰箱，对前厅和所有房间增加了保险箱，为更好地满足客人居住的舒适度，又对客房及公共通道等区域更换地毯，增加地毯的松软度，增加立式衣架和晾衣绳，更换卫生间喷淋龙头，浴室顶棚，增加绿色吊盆。并对客房印刷品与文具用品重新设计更换，做到中英文对照，以方便涉外宾客的入住。为提升商务中心的商务服务功能，提供旅游信息咨询、电脑触摸屏、票务服务、导游服务和出租车服务。同时为方便旅客司机的需求，特在停车场旁增设了高压洗车业务，为使前厅区域的整体美观化，对商场进行了全面改造，增加了文房四宝等体现文化氛围的用品，使之与四星级饭店档次相符。为使餐饮档次再上一个台阶，提高宴会服务规格和档次，酒店投入xx万元改造了当地最为豪华的包厢，厅内配备休息间、配菜间和卫生间，面积达到了130平方米，可容纳25人就餐的特色包厢。整个包厢体现以竹文化为主题，周围大落地玻璃，室外景色一览无遗，充分体现了饭店生态绿色和当地竹文化的特色。为丰富住店宾客的娱乐文化生活，提高综合服务档次，在原有的娱乐项目上又引进了沙壶球，更是引来许多好奇的游客，同时度假村利用其特有的环境优势，开发xx湖，建造连接xx公园的水景观光步行木桥，并相继推出了xx公园休闲茶楼，xx山的登山道路和休息亭，水上高尔夫练习场，野外帐篷和森林吊床等项目。让顾客有真正体现一番休闲度假村的感觉。原创文章，尽在文秘知音网。

我们一直以来致力于打造“会议之都”的品牌，利用“创四星”的契机，调整提高会议功能，首先对会议中心更换加厚地毯，以满足客人的舒适度，并对会议部分设备重新购置，引进进口设备，以使会议效果最佳化，同时为满足一些商务型会议，酒店安装了宽带接口，免费为宾客提供上网服务。为符合现代化的潮流，酒店还专门配备了专业设备，改造了专门的培训课室。

xx度假村不断对三大营业部门设施设备进行全面整改，同时也对后勤部门的设施设备进行改进，以寻求度假村的整体改造与发展，一改往日的综合办公情况，改造行政办公室和工程办公室，创造一个良好的办公环境，使办公区域更加合理。与此同时度假村非常关注员工生活，为使员工能够休息的更加舒心，度假村员工宿舍条件进行改善，并改造员工浴室和更衣室，指定专人负责。让员工们体会到大家庭的感觉。由于当地用电形势的紧张，为确保客用照明，度假村配备了自备发电设备。

改造后的度假村，硬件配套和服务功能更加完善，整体布局更加科学。进一步强化了酒店设施档次，丰富了饭店的服务功能，极大地提高了度假村的综合接待能力和服务档次，为提高宾客的满意程度提供了可靠的保证。

二、坚持以人为本，加强“软件”建设

在加大力度开展硬件设备设施改造的同时，度假村紧紧抓住申报四星级饭店的机遇，加大饭店服务软件建设的力度。

饭店从实施贯彻《度假村管理实务》和《员工行为规范》入手，强化饭店的服务基础和服务意识，尤其是严格贯彻落实四星级饭店的服务规程，使酒店的服务和内部管理更趋规范化，通过努力使酒店在质量管理方面打下了扎实的基础。

度假村组建了酒店质量检查小组，强化质检小组力量及功能。依照《度假村管理实务》的服务标准和质量要求，开展设备设施维护保养、清洁卫生和服务质量检查工作。

“顾客满意”是酒店永恒的主题。在“创四星”过程中，为进一步完善宾客投诉体系和宾客意见处理体系，由质检员负责店内宾客意见和投诉的汇总、整理、分析、反馈、跟踪，从而较好地建立了度假村的宾客投诉处理体系，及时有效地处理宾客意见和投诉。

**检查旅馆工作总结范文13**

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

**检查旅馆工作总结范文14**

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

**检查旅馆工作总结范文15**

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在这个团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥团体的整体作用。这项工作是一个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。

**检查旅馆工作总结范文16**

今年的变动有很多，首先是在酒店劳动用具的方面，因为消耗较快的问题，我和主管反应，更换了更为耐用的类别。同时酒店也对这方面进行了通知，大大的减少了酒店劳动工具的消耗速度。

其次是其他酒店消耗的器材方面我们后勤也都进行了规划和改善，提升耐用性的同时，也大大的降低了成本。

最重要的是酒店的食材方面，在今年市场的波动比较严重。为此，我们也和供应商交谈了很多次。同样在财务部方面我们也经过了多次的交谈，终与确定了一个比较稳定的方案。希望能尽快平息市场的波动，我们也会继续盯紧市场的变化，及时的做出改动策略。

**检查旅馆工作总结范文17**

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，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑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，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

**检查旅馆工作总结范文18**

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随？市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

根据仓山区政府关于开展夏季消防安全工作的部署，对湖街道党工委、办事处认真地贯彻执行，现将街道组织各社区开展夏季消防检查工作的情况小结如下：

一、成立领导小组，制定工作方案

为了确保夏季消防检查工作能够落到实处，街道成立了以办事处韩宁主任为组长，街道党、政班子成员、对湖派出所分管副所长为副组长，街道安办、安监站、宣传、教育、文化站、民政、爱卫办、城管办及各社区负责人为成员的领导小组，以加强领导。同时根据仓山区政府《关于印发仓山区夏季消防检查工作方案的通知》，结合街道的实际，制定了街道夏季消防检查工作方案，明确了夏季检查的工作目标、检查的内容、方式及时间安排和工作要求。各社区也成立了领导小组，制定了工作方案，确保了本次检查工作领导、任务、责任、措施以及成效能够落实到位。

二、明确任务，落实责任

街道制定并下发《夏季消防检查工作方案》至各社区、各有关部门，并于6月9日召集各社区负责人开会部署，要求要根据夏季火灾隐患整治的范围，针对重点企业、重点场所、重点行业和劳动密集型企业，按照要求开展火灾隐患大排查整治。要求各社区加强对远离城区的小型民办养老院、福利院、幼儿园、存在“三合一”、“多合一”的沿街店面及工业厂房等场所开展排查整治，街道民政办、文化站、爱卫办、教育宣传部门等要结合本行业实际，有针对性地开展夏季消防大检查。街道还要求各社区要全力做好重大活动消防安全保卫工作，确保街道辖区火灾形势高度稳定。

三、认真开展排查，整治隐患

四、认真地开展消防安全常识宣传教育和培训演练

本月街道已开展消防安全常识及技能的培训2场，消防演练1场。其中6月4日，马厂社区邀请省消协陈教官对辖区居民举办一场以“找火灾隐患，保家庭平安”为主题的消防安全常识和自防、自救、互救及安全疏散逃生技能的培训;街道于6月11日，邀请区消防大队的郑祯臻参谋为街、居干部作“消防安全排查整治工作业务技能”的讲课;6月17日，街道辖区永辉超市与程厝社区联合，组织超市及其他店面的员工举行了应急灭火技能的演练。

为了营造夏季消防安全的氛围，各社区还采用出宣传专栏、挂横幅和LED视频宣传的办法，宣传夏季消防安全检查工作，发动企业、单位、商家经营者、员工和居民群众自查自纠和积极举报身边的火患，通过整治，使火患得以排除，以确保辖区人民群众生命财产的安全。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了^v^安全、经营、服务^v^三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

**检查旅馆工作总结范文19**

保安部成立专职防火巡查值班员，每两小时对酒店全区域进行防火巡查，对大堂及楼层的灭火器、消火栓、安全出口等重要的消防设备仔细检查并作记录，做到隐患查不清不放过、隐患不清除不放过，发现隐患，及时对该区域管辖部门下达整改通知立即整改，不能及时整改的，报工程部协助在三天内整改。整改完毕后，防火巡查值班员进行验收，并报消防中心记录备案。酒店每天安排一名总值经理，对酒店全区域的消防、治安、各当班岗位人员是否到位、厨房水、电、油、气等是否存在泄漏等情况进行巡查，努力使消防重点部位发生事故的可能性降到最小，力争做到每天无消防安全隐患，确保把隐患消灭在萌芽状态。针对娱乐的会所特点，在营业期间，楼层值班员不定时在楼层巡查，进行动态观察，一方面防止客人因饮酒过多，乱扔未熄灭的烟头引起的安全隐患；另一方面防止用电器具发生短路起火时能及时扑救；同时，监督并杜绝场所内消费者带入易燃易爆物品，尽可能将安全隐患控制在萌芽阶段。

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