

# 2024 酒店前台年终个人总结范文（26 篇）

一年的时间转瞬即逝，转眼间 20\_\_年的时间又这样过去了，反思过去的一年，自己过去的真的非常曲折。因为受到领导的表扬得意过，但也曾因为服务的不周被顾客投诉过。这一年里我既有成长，也有犯错，但总的来说，在这一年里，我的收获还是不少的。

为了更加了解这一年的自己，也是为了更加努力的做好自己的工作，我要好好的总结这一年来的收获！充分的了解自己，确认自己今后要走的路。我的 20\_\_年终工作总结如下：

## 一、工作方面

在这一年的工作中，我作为酒店的前台及客服在酒店的前台负责接待工作。同时，为来电的顾客解决问题也是我们的责任之一。在工作中，我严格的要求自己，做事严格按照酒店的规定，对顾客用心负责，礼仪也是努力的做到最好。当顾客有要求的时候，我们都尽量去满足，并给出最优质的服务。但是同样，我们根据酒店的规定，不能向顾客许下的承诺绝对不会说，遇上顾客提出也会委婉拒绝。提供最优质的服务且坚守底线，这就是我在工作中的基本情况。

## 二、个人方面

为了能更好的提升自己，我本人也是在不断的提升自己。在一年的个人提升中，我首先是在接待礼仪上更加规范了自己，严格的按照酒店的要求去做，并在空闲的时候也积极的去练习。在\_月的是后，还积极的参加了酒店的礼仪培训，并以优异的成绩获得了领导的赞赏。

在客服的工作方面，我总结了顾客的问题表。对于酒店中自己不懂，或是不清楚的事情，都尽量多的去了解，以便更加方便的为顾客解决问题。同时，我还积极的学习电话用语，将电话交流的常用技巧运用熟练，方便给顾客留下更好的印象。

### 三、不足的地方

在这一年，问题其实都集中在前面，在之后的工作中，我也都做了很多的改善。但要是细算起来，自己不足的地方其实还有很多，尤其是在耐心方面！在非常忙碌的时候，我可能会出现对顾客不够耐心，甚至敷衍的情况！也就是因为这个问题，我被顾客投诉，让酒店受到了影响。也给领导留下了不好的印象。

在那次的问题中，我好好的反省了自己，自己作为一名服务人员，理应以客人为重，自己这样不顾顾客的做法，显然是绝对不可取的！在之后的工作中，我也在不断的提升自己，希望尽早摆脱这样的思想。

### 四、总结

一年的工作结束了，可是新一年也紧随其后。好好的总结了这一年的工作，我认识到自己其实还有太多不足的地方。作为一名服务者，这样的态度可不对，在下一年，我要更加努力的去做好自己，做好自己的工作。

## 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 11

再忙碌的工作也终于暂时缓下来的时候，尽管在 20\_\_年的工作上，我们几位在厨师长和餐饮部领导的带领下在厨房中忙的团团转。最为忙碌的时候，恨不得自己多张几只手，身边都围上灶台。但在结束了之后，又忍不住自满到自己只要肯努力，还是能有这样的成绩。

如今，随着 20\_\_新年的到来，我们在厨房的工作也终于能缓和下来。也正是因此，我才能开始对自己一年来的工作尽心总结。

自\_\_年\_\_月\_\_日来到酒店，我已经在\_\_酒店厨房工作了\_\_年的时间了，尽管时间不算太久，但我也充分的在这里学习并收获到了足够的经验。在此，我总结自己这一年来的工作如下：

### 一、加强自己的基本功与思想锻炼

回顾一年来的工作，我感到很是惭愧。这一年来，其实就我个人的成绩来说，并不是都非常出色的。甚至，因为工作中的许多问题，我还在工作上陷入了很长一段时间的瓶颈期！在那段时间里，

不仅自己的基础工作经常出现问题，甚至在新菜品的开发上也一直不能让领导满意。对此，我很是惭愧。

但在后来厨师长的开导下，我开始重新反思自己，从基础上认识自己，完善自己。对于基本功的锻炼，尽管不会给我带来很大的提升。但却让我重新回到原点思考自己，找回了自己的状态。这也使得我认识到自己的问题来源我自身的内心，是我自身工作意识的不足，才导致了这样的结果！

在后来，通过对自己的重新认识，我也意识到自己其实还有很多的方向和未尝试过的道路，这也为我后来的工作带来了目标。

## 二、加强自我学习

经过了反省，在后来的工作中，我开始重新学习和加强自己。不仅仅是锻炼自己熟悉的菜系，我也开始逐步向前辈、领导请教。自己在家的时候也经常锻炼，让自己能积极的吸收经验，改良并加强自己的能力。

如今，细数这一年的成绩，尽管前期的工作并不怎么样，但如今的情况已经大有改观，而且在新菜品的开发方面，我也为自己找到了新的方向，且在成果上也得到了领导的认可！

如今，20\_\_年尽管已经过去，但我还有许多方面都需要继续加强。为此，我会更加努力，让自己在\_酒店厨师的岗位上做出更优秀的业绩。

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对 20\_\_ 年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。11 月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

### 二、前台工作的`经验和教训。

在到\_企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

### 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情

的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。



## 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 13

一名优秀的前台工作人员应拓展自己的知识面，不断完善自己，勤于思考，努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将这些日子来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我进入公司之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了老板和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到中孚这个集体，才真正体会了勤奋，专业，自信，活力，创新这十个字的，我想也是激励每个人前进的动力，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。这一年的工作也让我产生了危机意识，工作中难免会碰到一些坎坷，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

#### 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 14

今年的时间好像过的格外的快，不知不觉又到了冬天了，一年的工作也就宣告结束了，在这一年里我在酒店的工作跟往年一样，又是平常的一年，不温不火的进行着，没有什么突出的工作表现，也从没有在工作中出现过什么失误，对自己这一年的工作谈不上满意，但也不会觉得过分的失望，在领导的督促下，同事们的配合下，还算圆满的结束了今年的工作，现将这一年来的工作做个总结：

##### 一、服从管理，恪尽职守

在酒店里工作，第一步要做到的就是绝对服从上级的管理，决不允许专断独行，遇到任何在工作状况外的情况要第一时间跟自己的上级报告，决不允许自己妄下定论私自解决，在这点上我是吸取了教训，一直保持着酒店对我的工作要求，恪尽职守，也就是因为我对自己的理解足够深刻，所以才能保证自己不会出现一点失误，我在这一年里，从没出现工作迟到早退的情况，也没有出现工作态度消极，懈怠的情况，我十分善于从别人的犯错中吸取教训，从而严格要求自己，比如之前有一次在我们酒店入住的客人，使用了假币，我的同事负责他的'，我们遇到这种事是要第一时间跟主管汇报的，结果她想贪功逐利，表现自己，坚持自己说服客人这是假币，要求他更换，结果那个客人蛮不讲理，一气之下把我们酒店前台的花瓶都砸了，这件事的过错损失也只能那个同事来承担了，得不偿失，还被处罚了。

## 二、注重服务态度，顾客就是上帝

我在酒店负责的是收银员的岗位，这个岗位要的就是心细，在顾客在结账的时候，至始至终不厌其烦的热情的跟每一个顾客打招呼，让他们在入住的时候就能有好心情，在走的时候也能愉快的离开，我们是顾客入住所看见的第一个工作人员，也是顾客离开时见到的最后一个工作人员，我们的所作所为意味着能否给酒店在顾客的印象里加分。一定要满足顾客的每一项需求，无论是合理的还是无理的，都要尽力去满足，遇到自己无法解决的事情，我就会第一

时间向主管请示，工作能力一定要到位，能准确熟练迅速的为顾客办理入住，不浪费顾客的每一分钟时间。

三、审视自己，对来年的计划

我认为当前的自己没有拥有对工作的这份热忱，没有一份上进心，我只是很好的完成了自己的分内工作，我从来没有向酒店证明过自己有着超越收银员岗位的工作能力，但是看起来我在收银员的岗位上却是游刃有余，十分轻松的样子，这件事主管不止一次的跟我说过，我自己也明白，我的确没有尽自己的努力在工作上，我因为我来可以竭尽全力的工作，看看自己的工作能力到底能达到什么地步，我想我也是时候让领导看到我的能力，给我升职加薪了，我会在来年向酒店呈现一个不一样的自己，我希望我能在来年能站在酒店更高的位置上。

时间过得很快，一晃而去永不回头。昨天的苦与乐将成为过去。我们要面对的不是昨天，也不是明天，而是现在。所以昨天有多少成功与失败那不重要，重要的是在今天做到最好。有句话说的非常好!淘汰，其实不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天;最后被淘汰呢?其实很简单，那就是对工作的态度不一样。

工作一年了，在这一年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多辛酸苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。当我抱怨一个星期天有5天上CK，怎么可能？要把人累倒是不是。我们都知道上CK很累；又热、又油、又烫。但是当我静下心来想一想，因为我厉害，下东西猛，所以他才会经常排我上CK。反过来，我也可以在其中找到快乐；当收银员问有没有多下的鸡排，这时当你说有；你不觉得自己声音都大些吗？你不觉得心里面美滋滋的吗？有的时候我也会抱怨怎么搞的，不忙的时候不排我上收银，一忙就排我上收银，当然我们都知道，在最忙的时候，收银员是最累的，又怕少钱多钱，又会被顾客骂两句，有感情的人都觉得心情不爽。但是当我来好好想一想，为什么会这样。也许因为他们认为我有这个能力，所以才会排我上这个最忙的时段，难不成排新员工来上吗？静下心来想一想，我的这些抱怨都是错误的。其实只要善于抓住幸福，幸福就在我们身边。当我用最快的速度备好餐，然后呈递给顾客时，顾客的一个满意的一笑，这难道不是我最大的幸福吗？

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天我看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个高官，曾

经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他大为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到中国台湾发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老波告诉老总他家的卫生间一直是他清洗的。

可以看出，一个干大事的人也经常干一些小事。这些看似小事的事，正是成就一个人一生的关键。

### 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 15

不知不觉中，20\_\_年即将过去了，这一年我充实，劳碌，欢乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关怀关心及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

前台是酒店的窗口，是展现公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是特别重要的。所以前台在肯定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开头，好的开头是胜利的一半。所以我肯定要仔细做好本职工作。

#### 一、面带微笑、精神饱满



我们要保持自己最好的形象，用最漂亮的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热忱。努力提高服务质量。仔细接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注意保持良好的服务态度，热忱的接待，奇妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、急躁细致、温馨提示等。

## 二、关注来宾的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，假如是熟客就要精确无误地说出客人的姓名，这一点特别重要，来宾会为此感受到自己的受到了敬重和重视。假如是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商尝景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关怀客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满意客人客人退房时，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。

## 三、讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地沟通目光。面对客人要微笑，特殊当客人对我们提出批判时或者说明问题时，不要与客人争论，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们肯定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，许多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待来宾要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量准时的为客人解决问题，

急客人之所急。我认为，只有注意细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为精彩。

#### 四、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休息时间，假如公司有临时任务安排，我将听从支配，乐观去协作，不找理由推脱。作为阳光 365 酒店的一员，我将奉献自己的一份力气为公司效命。平常乐观参与公司组织的活动，听从上级领导的支配，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

#### 五、各个部门之间的沟通，协作问题

前台，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加开心的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

前台的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们仔细，都是可以做好的。所以，我会更加的仔细，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们供应不同的服务，解决各种各样的问题感到很快乐。

我感谢我们部门的熊经理当时给了我一个工作的机会，感谢公司为我供应了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感

到无比傲慢和骄傲，我真挚的喜爱自己的岗位，盼望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇静。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪学问，以适应公司的快速进展，做好个人工作方案，并且多了解公司的基本状况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里制造出属于自己的辉煌！

#### 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 16

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：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，20\_\_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，责人责己

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，20\_\_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。

在一年的酒店工作中，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。在这一年的工作中，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对每一天。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，正是这一个个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。

## 2024 酒店前台年终个人总结范文 篇 17

20\_\_年我部完成了以下工作：

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在\_\_年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我部人员在对外交流上有了显著提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这



也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度。

2. 为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，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，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在\_\_年客房质量达标率为 98%。

3. 执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年\_月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，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。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有时时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年\_月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人申请免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/848126050067007005>