# 酒店员工上半年工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-07-05

*酒店员工上半年工作总结 　　总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才是正确的呢？...*

酒店员工上半年工作总结

　　总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编整理的酒店员工上半年工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**酒店员工上半年工作总结1**

　　岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将上半年工作开展情况总结如下。

　　做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。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，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

　　接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。

　　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，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力。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。

　　在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了--的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

**酒店员工上半年工作总结2**

　　经过上半年的努力，\_\_酒店逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变，在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变，在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。现总结如下：

>　　一、认真作好各项准备工作，切实保障酒店的按时开业

　　成立了筹建领导小组，召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表，逐日抓落实，保障酒店的按时开业。成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。

　　充分利用报纸、广播和电视进行宣传，尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;组织体检，确保受聘人员身体健康;对新近招聘的人员进行了，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

>　　二、制订各项，逐步健全内部管理

　　规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。

>　　三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

　　培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

**酒店员工上半年工作总结3**

　　时光飞逝，转眼间上半年即将过去。在上半年里，酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将上半年的工作情况汇报如下：

　　>一、加强业务培训，提高服务水平

　　酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四星级酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

　　>二、加强员工的销售意识和销售技巧

　　管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

　　>三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

　　一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

　　>四、工作中的不足和今后的打算

　　虽然上半年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

　　今后，我管理部会团结一致，在酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好今后的销售任务。

　　继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

　　我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店员工上半年工作总结4**

　　光阴飞逝，时光如梭，半年的工作转瞬又将成为历史。回想起刚来宾馆的青涩，感慨万千。回首缅怀的是对之前工作的总结和经验，翘首待行的是对未来工作的开拓和进展.在工作中，经历了许多酸甜苦辣，认识了许多良师益友，获得了许多经验教训，感谢领导给了我成长的空间，勇气和信心，在这半年里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在诸多的不足。回顾上半年，现将工作总结如下：

　　>1.学习并掌握自身业务，才能使自己在工作中处于不败之地

　　我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

　　>2.明确态度，牢记使命

　　我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为宾馆做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

　　>3.思想政治表现，品德素质修养及职业道德

　　能通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为宾馆增收节支，节能降耗。

　　>4.团结互助，热爱集体

　　在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

　　>5.在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

　　以上是我个人上半年工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在下半年的工作中，我将重点提高一下几点：

　　1.提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；

　　2.工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；

　　3.提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；

　　4.把握一切机会，提高业务技能，加强平时总结工作；

　　5.精细化工作方式的思考和实践。

　　过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造xx更美好的明天！

**酒店员工上半年工作总结5**

　　财办部是酒店的后勤部门主要为前勤做好各项服务工作保证酒店的正常运转，它由财务室、办公室和采保室组成。自20××年1月酒店开始筹备至今，我们财办部全体员工在酒店领导的关心和指导下，在其他各部门的热心支持和大力帮助下，克服了种种困难，配合各部门顺利的完成了20××年上半年的各项工作。

>　　一、工作完成情况：

　　1、按照总经理室的安排，组织召开了3次员工大会，传达了酒店的工作思想和工作目标。

　　2、出台了《员工入职管理制度》、《员工管理制度》、《物资采购制度》、《物资领用制度》、《员工活动室管理制度》等一系列管理制度，并且完成了《》初稿。

　　3、组建了员工活动室，为员工提供阅读休憩的场所，丰富了员工的业余生活。

　　4、2月初，组织召开了一次意义非凡的员工联欢会，加强员工间的团结，丰富了员工的生活。

　　5、在总经理室的领导及各部门的配合下，顺利完成了20××年的人事招聘工作，并组织员工对酒店服务意识、、餐饮服务、客房服务等一系列相关知识的培训，进一步提升了员工的操作水平。

　　6、从开业至今酒店营业额达到了300万，每月平均在80万左右，财务科负责资金的收付和财务报帐、记账。

　　7、酒店自3月14日开始对经理进行绩效考核，实行营业额与工资挂钩，真正做到了奖罚分明。

　　8、采保室20××年配合各部门顺利完成了采购任务保证了物资和食品的及时供应。

　　回顾半年来的工作，我们较圆满地完成了各项工作，取得一定的成绩，在总结成绩的同时，还存在不足之处。

　　1、财务科、办公室整条线的工作人员都是新手，对业务方面的知识非常欠缺，从而导致工作思路不够清晰，出现问题后处理力度不够等问题。

　　2、管理制度不够完善，贯彻实施的力度也不够。

　　为确保20××年的工作顺利的开展，财办部全体员工要加强学习，努力工作，积极配合其他部门办好领导安排的工作，尽自己最大的努力使工作水平上升到新的台阶。

>　　二、现将财办部的工作重点安排如下：

　　1、结合评星工作，进一步完善管理制度，并加大实施力度。

　　2、加强酒店文书档案管理和重要文件的处理，提高服务水平。

　　3、加强业务学习和知识更新，进一步提高自身的组织协调能力。

　　4、大力加强员工岗位知识、技能和素质的培训，加大内部人才开发力度，并制定好每月的培训计划。

　　5、积极配合各部门做好日常人力资源招聘与配置工作。

　　6、加强酒店、表单式管理。

　　7、进一步完善制度。

　　8、落实相关营业点及部门的奖罚制度。

　　9、统计各营业点的低值易耗品及接待中心移交的固定资产实存数。

　　10、做好各项费用的开支节流工作。

　　11、采保方面要把好质量关，做好物资食品的供应工作。

　　12、积极响应总经理室的号召，认真完成领导安排的各项任务。

　　20××年是酒店发展最关键的一年，我们将以崭新的面貌迎接一年的工作，在总经理的领导下，结合三星标准，围绕“竭尽全力为前勤服务，保证酒店正常运转”的服务宗旨，齐心协力，团结一致，为酒店的美好明天共同努力。

**酒店员工上半年工作总结6**

　　今年x月份的时候，我应聘了xx酒店，成为了xx酒店前台的一名员工。如今工作的时间还只有几个月而已，不过我已经深深的感受到工作的辛苦了。下面是我这段日子里工作的小结：

　　作为前台人员，我们每天需要做的就是面对好各种客户，并对他们给的账单条进行结账。我们酒店每天早上9点左右就开门了，但是不营业，基本上要等到11点左右才会开始接受订餐。而我作为前台人员，尽管一早没有客人，但我还是需要早早的在岗位上站着。

　　我们前台总共有四名员工，分为两个班。早班是早上9点到下午3点半，而晚班则是下午3点到晚上9点左右，视情况不同我们还需要留守一名员工进行值班。因为很多客人往往因为聊天尽兴而会弄到很晚。有时候到晚上10点钟，餐厅人员都走的差不多了，只剩一些安保人员了，我们才会去稍加催促。晚上10点半之前是死线，尽管有些不礼貌，但是我们还是会去催促客人早些结账。因为每天的收据单我们都需要进行统计的，将这一整天的各项账单进行整合，然后交由给财务部门。每一笔账单都是需要对清楚的，如果有遗漏，那就是需要我们自己进行补偿了。

　　x月份的时候，有一次我们晚上在结账的时候，发现今天的账单支出和收益差了几十块钱，这笔账对不上，我想起来因为中午大堂经理在我们这里点了辣椒炒肉外带，她说有急事晚点再来给，因为是酒店内部员工点餐，所以我们也没有太在意。但是知道晚上结账的时候，她也没有来我们前台，没有办法，而且时间也很晚了，早就过了下班的时间。我们只好暂时把自己的钱补上去。第二天的时候正好遇见了她，和她说了这件事，她才反应过来，但是告诉我们说她直接跟厨房说取消了这个单，没有在我们前台消单，但是当天的单据当天处理，我们现在也没法再改正了，也只好默默吃了这个亏。也是经过这件事情，我们前台改变了之前的员工内部点单的混乱情况，而是和顾客一样，当场点单，当场付款，不搞特殊性。

　　因为我的工作态度认真，所以尽管我只是刚入职几个月，酒店就把我调去管理大堂了，升职成为大堂副经理，之前那位经理因为一些事情而离职了。在之后的日子里，我也会继续做好自己的本职工作的。

**酒店员工上半年工作总结7**

　　在上半年的工作中，因为在节假日时比较繁忙，平时反倒轻松一点，因为我来到酒店的时间不是很长，对这样的情况没有预料得到，所以我对于工作上的事情有一点茫然，幸亏有同事的帮忙我才渐渐适应。

　　得到提点之后我觉得应该做好自己的工作计划，每天提前做好岗位上的准备，安排好每天的时间，完成工作上的细节。通过不断地积累和总结经验，让我的越来越适应这份工作，也让我对自己慢慢充满了信心。

　　在学习上，酒店这方面的工作和我自己的专业上并没有什么太多的关系，但是我相信，经过不断的学习，我也能像前辈一样成为一名优秀的员工。为了让自己变得更加的专业，拥有更多的知识来面对工作中的难题，所以在上半年的工作之余我还通过订阅杂志，网上收集资料来充实自己。

　　之前自己是作为一名学生，平日里也是以学习为主，工作方面的事情还有很多不懂，在上半年的工作中我自己最大的一个转变就是让自己开始习惯上班的时间表，开始适应工作上的繁忙。我对自己在工作上的表现还算满意，很快的适应了从学生到工作者的转变，每天用自己满腔的热情来开始一天的任务，就算发生过错误也不会再次发生。

　　时间的流逝让我十分的感慨，但是让我更为庆幸的是我并没有浪费时间，而是让我的生活过得充实而精彩。在下半年的工作上，我会用更加专业的姿态面对工作上的任务，更努力的去学习来回报领导对我的栽培，我不会辜负大家的期望，让自己不断地进步，像--前辈一样，迅速的完成好自己的任务还不会出现一点错误，继续加油。

**酒店员工上半年工作总结8**

　　这上半年的工作已经结束了，我还是需要进一步的提高自己这方面能力，我们酒店一直都能够持续做好相关的细节，作为一名酒店我更加愿意去认真提交自己，上半年来的工作虽然已经结束了，但是我还是愿意去接触这些工作经验，不管是在什么时候都应该持续做好这些，我也清楚的意识到了工作当中有哪些事情要做好的，半年来也是取得一些不错的成绩，这一点是非常的有必要的，现在我也是感觉在这方面我也有了一些成长与进步，不管是在什么时候都应该持续去做好相关的细节，这一点毋庸置疑。

　　有些事情是应该持续下去做好的，这半年我是非常的用心，有些细节是应该去遵从的的， 我对自己也是要求很高，只有不断的提高这方面的经验才可以把这些做的更好，这半年来我也在一点点的积累知识，我们酒店平时也是比较忙的，作为一名前台的工作人员，我的岗位是非常的明显也是顾客的第一印象，这让我感觉我是需要去认真的做好细节的事情，这半年来是有很多做的不好的地方，有些细节是应该认真的去思考，在这半年的工作当中，我也知道自己是有很多不足之处，作为一名酒店前台，可也说是酒店的形象，这是非常需要注意的，我也会提高对自己的要求，不管是现在还是未来都应该持续做好。

　　半年的时间虽然已经过去了，可是我依然能够让自己做的更加贴切，日常的工作当中会遇到各种各样的人，让顾客有个好的印象这是我的职责所在，每天做好接待，这半年来我每天下班都会回去思考，回顾一天来的工作经历，自己是不是还有需要做的更好的地方，对于我而言这些是非常的关键，有些事情应该主动一点去规划好，我也会继续保持一个积极乐观的状态，让自己变得更加的优秀，保持一个好的心态，我也有积极的做好这半年的工作，我也知道在这方面我是需要提高自己工作经验的，不是什么事情都能够去敷衍的，我也对自己能力是非常的看好，这上半年的前台工作做的也是不错的，同时也是得到了大家认可，让我觉的非常高兴就是，顾客们都是对我的挺满意。

　　虽然是简单的接待，前台工作但是我还是愿意用心做好，不是所有事情都能够让自己持续做好，更多的时候还是应该有一个判断，让自己处在一个好的环境下面，下半年我一定做的更好。

**酒店员工上半年工作总结9**

　　半年的时间总是不知不觉就过去了，酒店工作让我每天很充实，充实是很值得一提的，半年来我明确酒店的各项工作，完成好自己的工作任务，这是基本的工作情况，做好自己手里的每一件工作，离不开领导的正确指示，同事的相互帮助配合，这半年像是一场比赛每个人都在争先恐后，作为xx酒店的员工，我们每一个人都有着这种精神，好强的精神，半年的时间或许不是很长一段时间但是对于我来讲，把在xx酒店的每一件事情做好的了就够了，半年来我也对自己工作总结一下。

　　>一、落实好工作

　　我就是一名普通的酒店员工，但是我对自己的要求不低，对于酒店的各项工作任务，我一定会做好，一件事情在自己能够做好之后做到更好，半年来我养成了这个习惯，不是为了让领导看到自己表现得怎么怎么样，我是不辜负这份工作罢了，在工作中我一直都会保持着这样的状态，落实好每一项工作，在酒店工作我知道不管是什么工作都不能够拖，一定要及时的落实到位，上半年来我从来不拖工作，对于上级的安排一定回落实到位，有的时候会有一些问题但是我摆好心态，我不相信一件事情没有做好，是事情本身的问题，在xx酒店工作了这么久，经验告诉我一定是自己本身的问题，这也是半年来我对工作的一个态度，我觉得做好一件工作一定要认真。

　　>二、工作经过

　　作为一名服务者，酒店的服务人员我必须让自己具备，高素质，好服务这两个因素，一个好的服务者一定是喜欢做这件事情，我很喜欢服务行业，在xx酒店上半年来很多时候会受到一些顾客的不满，或许是一些顾客无理取闹，或许也是自己服务确实做的不是很好，我端正好自己心态，不会让顾客的不满对我产生工作上的影响，但是顾客的这些不满我一定会去改变，自己是哪里除了问题了这些是很关键的，在今后的工作方向中这也是一部分。

　　上半年来，我一切是按照酒店的各项工作指标在完成工作，不敢有自己私自去做一些事情的想法，对于上级下达的工作我按部就班的完成，上半年来较好的完成了酒店的各项工作，作为一名服务人员我很清楚自己的代表的就是酒店的形象，端正好自己，不要因为自己影响到公司的形象。

　　>三、不足之处

　　上半年的工作让我发掘了自己不足，在跟顾客交流的过程中，细节没有注意到位，我也经常看待身边 一些优秀的同事的在对待顾客中一些细节是我没有做到的，在酒店这个环境中这些细节决定着工作，我会改善的。

**酒店员工上半年工作总结10**

　　回首我来到酒店的上半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，上半年时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢领导无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就上半年具体工作如下总结：

　>　一、综合部工作

　　在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

　>　二、其他工作

　　板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务!

>　　三、学习心得

　　作为--酒店有其独特的.优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在--这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有--特色的品牌企业。

　　多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，续写人生新的辉煌!

**酒店员工上半年工作总结11**

　　回首我来到酒店的上半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，上半年时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢领导无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就上半年具体工作如下总结：

　　>一、综合部工作

　　在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

　　>二、其他工作

　　板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务！

　　>三、学习心得

　　作为xx酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在xx这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有xx特色的品牌企业。

　　多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，续写人生新的辉煌！

**酒店员工上半年工作总结12**

　　回首我来到酒店的这半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，半年时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就上半年具体工作如下总结：

>　　一、工作方面

　　在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

>　　二、板报工作

　　板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任，我在经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张，但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，虽然有时确实忙不过来，但是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

>　　三、

　　\_\_酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

　　但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有\_\_特色的品牌企业。

　　多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的里画上了一个终结，但是未来又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺。

**酒店员工上半年工作总结13**

　　岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报。

　　做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。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，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

　　接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。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，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力《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。

　　在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

　　是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

**酒店员工上半年工作总结14**

　　>一、工作方面

　　1。实践中的自我提升

　　作为前台的员工，客户第一眼看到的就是我们，我们作为公司的服务代表，必须要将公司的一面展现出来，对于礼仪自然不能松懈，谈话的技巧也是重点。但是这些操作都只是光有知识可做不出来，知识归知识，经验归经验，我在今年上半年的工作中不断地将学到的知识运用在了工作之中，把它们都实践出来，最后，也总结出了自己的前台经验。

　　2。知识的积累永不停歇

　　虽然前面说实践很重要，但是认识是实践的第一步，没有目的的一昧向前冲只会让自己在不知不觉中偏离了轨道。在上半年的时间里，我经常买一些写与人交谈方面知识的书籍，在不断的学习掌握后，在用到实际中，这样不断的提升自己，让我的留客率也大大的提升了许多。

　　3。对于实际工作方面

　　虽然我已经不能算一个新人，但我在工作上确实是一个新手，但我工作的时候都非常认真，认真的做好顾客的接待、入住、收银、退房……以及其他各种的前台任务。虽然我一开始还做得不是很好，但庆幸我身边还有个老练的同事在帮助我。

　　>二、不足

　　在这段时间虽然我每天都在尽力的工作，但是人无完人，我有时还是会在不经意间犯下一些小错误。比如说：资料填写错误什么的。但还好都及时发现，在今后我的工作上我要更加的细心，改掉自己粗心大意的习惯。

　　>三、总结

　　对于一个新员工来说也没什么太多可以总结的，我们最主要的工作就是让自己适应这份工作，把这份工作做好。如果工作没能做好，只能是自己的问题。

**酒店员工上半年工作总结15**

　　一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx上半年，迎来了下半年，回首我来到酒店的这半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，半年时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢x总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢x经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

　　>一、工作方面

　　在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙x总的信任在x经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识。

　　>二、学习心得

　　作为事业单位下属的经营类场所xx国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

　　但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

　　多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下半年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的下半年里续写人生新的辉煌！

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