# 2024年酒店员工工作总结(十五篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-15

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店员工工作总结篇一**

1、节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。

2、做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。

3、节能降耗。

客房部在20××年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在20××年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了一定的成效，20××年1月份，相对于20××年的12月份，根据房间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的结果。

4、人力资源的调整。

调整了2文员，由于2名文员提出辞职，春节过后离职，为了不影响客房20××年旺季时的接待工作，新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客人，造成客人的不满，为不影响20××年客房部的整体工作，给予辞退。

5、设施设备的维护保养。

本月将20××年的工程遗留问题，工程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一项维修，未完成的工作木制面的修补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外面卫生间管道井未上锁，3018、3019挡风墙冬季特冷，在20××年应考虑做保温墙。

**酒店员工工作总结篇二**

自今年6月份调入xxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（一）耐心细致地做好财务工作。

自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作，xxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

在xxx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

（一）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

经过一个月里的不断学习，以及同事、领导的关心与帮助，我已慢慢地开始融入创世达这个大家庭中，个人的工作技能和工作的水平也有所提高。现将我一个多月以来的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，面对每一个工作事项

文员是作为企事业单位内部运转的一个重要的枢纽岗位，是单位内部工作沟通、协调、处理的综合岗位。由于我们办公室人手少，我会和经理、主管他们共同协作、共同努力的，在遇到不懂的地方会及时向他们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。

二、严格要求自己，时刻警醒

在工作中，我会尽我最大的努力去做好每一件事，从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为我还是新员工，在为人处事、工作经验等方面还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向老员工们学习、请教。学习他们的长处，反思自己的不足，不断地提高自身的工作效率。时刻提醒自己，要诚恳待人，态度端正，无论大事小事，都积极去想办法，尽最大的能力去做好。在平时要时刻要求自己，必须严格遵守劳动纪律、团结团队，从小事做起；以不求有功、但求无过信念来对待所有事情。

三、存在不足

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位知识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须要做到快、精、准，在这方面我还有很多不足，比如在作会议记录是，还没有能准确的抓住重点，记录不够全，导致遗漏一些重要的内容。

2、对工作程序掌握还不够充分，对自身工作业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

四、今后努力的方向

1、今后工作中还需要多向领导、同事虚心请教学习，要多于大家进行协调、沟通，从大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任心。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实，尤其是要找出工作中的不足，便于自我反省。

我于20xx年x月xx日开始到公司上班，从来公司的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，不知不觉已经三个多月了，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着公司的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、帮助采购核对前期的应付账款余额，并对账袋进行了分类整理，为以后的工作提供便利；并协助采购带新员工，虽然我自己还是一个来公司不久的尚在试用期的新员工，但在4月份，还是积极主动的协助采购带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给xxx，教会她如何记账袋，如何查错，如何发传真等。

三、根据核对后的应付账款余额重新建产新账，并及时的填制应付凭证、登记应付账款明细账，除外协厂供应商的期初余额尚需核对外，大部分的应付账数据已经准确。

四、建立库存明细账。在三四月份，因为原来的成本会计突然离职，在没有任何交接的情况下，变压力为动力，要求自己尽快的熟悉公司情况，不断的对工作进行改进，以期更适合公司的现状。将库存明细账分为青岛库、公司流动库、公司原材料库、沈阳库、济南库、北京库、上海库和生产车间库，并对成品库进行了汇总，形成公司总的库存明细账。在建账的同时，将当期该处理的单据进行相应的处理，但因期初数据不准确，影响了报表的可信度，不过在这个过程中已经积累了一些经验，在以后的工作中会做的更好。

五、在工作中，善于思考，发现有的单据在处理上存在问题，便首先同同事进行沟通，与同事分享自己的解决思路，能解决的就解决掉，不能解决的就提交上级经理，同时提出自己的意见提供参考。

六、接手公司及分公司的手工库存明细账

七、接手运费的登记工作。由于开始时未交待明白，，所以前段时间一直延用前期的做法，对运费进行流水登记。运费管理修正后，根据应付报表及运费管理的要求，重新设计了一套运费统计的表格，我想在以后的工作中再根据需要进行相应的调整。

八、热心回答同事询问的问题。由于自己以前接触计算机应用多一点儿，积累了一些经验，在工作中，经常会有同事询问，我总是会把自己知道的分享给大家。我认为大家的能力都提高了，我们的公司才会整体的提高。

关于我们目前的状况，我提一点看法，就是关于月末结账的问题，应收、应付、采购、制单、库务等相关人员口径要一致，统一时间结账，便于账账之间进行核对。要强化月末盘点的概念，盘点就是要进行账实核对，目的是要达到账实相符。账面数和实数之间差了未达单据，所以盘点时一定要处理好未达单据，不仅是送货单，入库单、库与库之间的送货单等与库存相关的单据都存在着未达情况，都要列全，而且要注明单据的性质（是送货单还是入库单还是库与库之间的送货单，只列单据号不易区分），单据的情况（做废或改单）现在这些方面做的还不够，未达单据提供不是很全，有些入库单未提供，未达单据如果不准确，库存核对就无法有效的进行，更谈不上账实相符了。还有盘点日的单据一定要和库务确定好是盘点前还是盘点后，不能再出现同一天的单据，有的是盘点前，有的是盘后的情况，这样我们在处理单据是会出现混乱。

总之，经过三个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合公司的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为公司的发展尽自己的一份力量。

**酒店员工工作总结篇三**

在公司领导的带动下，在全体成员的帮忙下，我紧紧围绕成品物资仓储工作，充分发挥岗位职能，不断改善工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现就自我的一年工作作简要总结。

加强思想政治学习及专业知识学，提高政治素质。主要学习公司相关精神，物资管理、计算机操作、工商管理等知识，以求不断提高自身素。

1、我主要负责砂状、铝法、粒状成品管理，在工作中能够严格要求自我，保证入库、出库、领料的数据准确。

2、当班期间，认真协调入库及准确及时入库。

3、物资发放，能认真执行物资发放规定，敢于坚持原则不徇私情，保证成品发货的准确性。

4、报表制作，四点班除了提高发货效率外，还要认真收集数据，合理编制，以自我本事为领导们供给极尽可能准确的数据。

5、做好仓库管理工作，尽可能将库内打并整洁，及时除理烂袋，根据情景整理库房，并进取向5s管理靠近。

在总结本年工作的同时，针对自我工作中存在的性格急躁，不善讲究工作方式等问题也要端正态度、努力克服。我对明年工作也提出了初步设想:

一是继续加强理论学习，牢固树立“服务是第一位”的观念

二是继续加强业务学习，进取争取参加各类培训班，做业务上的行家能手，提高工作效率，使工作再上新台阶

三是账目方面，我要努力学好计算机为以后的企业资源规划(erp)等网络管理做好充分准备。

应对领导及同事的期许，我满怀信心，相信在成品组在主任的领导和同志的帮忙的下，我必须能把工作做得更好，名副其实地成为一名永不落伍的成品保管员。

1、劳务队管理还需进一步加强，其人员的不确定性，工作模式的粗放化，为成品质量及发货效率都带来了极为滞后的不利因素。

2、市场信息收集不够详细。比如x发货，在无法控制其不合格品产生的情景下，应供给必须的客户要求信息，以便合理存放。

3、相关部门对质量意识还不够强，甚至有妥协的味道。不合格品怎能熟视无睹，还没有一套合理的相关制度，仅限于简单的不合格申请，万万不能。

4、外购料管理力度不够。到此刻为止，还没有一套理解的品质指标，什么指标该接收，什么指标不该接收，做不到一目了然，为使用及退库带来了必须的隐患，也期望不要为外购料加上太多的朦胧意味。

期望以上问题能够引起相关注意，困难是绊脚石，更是前进的基石，在努力发扬优点的同时，更应当学会改善不足，知耻而后勇，相信在大家的共同努力下，成品管理必须会再崭新姿。

**酒店员工工作总结篇四**

在这一年时间里，酒店给我的培训，个人的付出与努力，以及老员工和领导对我的支持，都让我收益颇丰。“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“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”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，热门思想汇报工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这一年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我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。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

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磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“宝剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**酒店员工工作总结篇五**

来到xxx酒店做了一个多月的客房服务员，但让我感觉到酒店领导工作认真负责，精益求精，实事求是，对员工一丝不苟。加入君悦酒店让我感到非常幸运。

作为一名刚走出校园到新环境工作的新员工，由于缺乏社会和工作经验，不可避免地要承受很大的压力。看到周经理和他的同事们对工作的奉献和对事业的不懈追求，我既感动又惭愧。被他们一丝不苟的工作和不懈的职业追求所感动，与他们相比，他们还远不是一个优秀的员工。为了让新员工尽快进入工作状态并适应工作环境，酒店对新员工进行了培训，当然也包括我。培训涵盖了酒店各部门的各种知识，张经理做了详细的讲解，使我对酒店的各项业务有了一个大致的了解，更清晰的界定了我的业务方向以及酒店各部门的工作职能和运作模式。我相信这种知识将成为我将来更好地开展工作的基础！此外，我还参加了酒店的年中会议，这既是上半年工作的总结，也是下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状和未来发展战略，使我对酒店的发展历史有了更全面的了解，增强了我作为盛大集体成员的自豪感和归属感。在这里，我再次感受到了来自领导和同事的高度责任感，不断改进的工作作风和高超的沟通技巧，以及来自远方的独特思维和强烈的人格魅力。

在君悦酒店。我喜欢客房服务员的职位，因为这个职位很有挑战性。客房部作为酒店的中转中心，主要负责楼层与前台、工程部等其他部门的协调。工作内容多样而复杂，有时错误和遗忘是不可避免的。因此，最重要的是要准确地记录传输和信息，还要熟练地处理问题。这足以使我把十多年的知识付诸实践，并充分发挥我制定计划和处理问题的能力。正是因为我热爱工作，我才能全身心地投入到工作中。我知道只有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好文员的工作，我认真地完成了领导交给我的每一项任务。对我来说，凯悦是一个不同于过去的新环境。我接触的一切和人都是新的。作为一名新员工，我会主动去了解和适应环境，同时，我也会展示自己的优势，在充分信任和合作的基础上建立良好的人际关系。此外，我必须保持高度的学习热情，不断补充知识和提高技能，以满足酒店的发展需要。我在工作中可能会有困惑和压力，但我相信只要我能纠正我的想法，这一切都不是问题。

以下是关注我们成长的领导者。他们诚挚的教导让我受益匪浅，让我能够迅速调整自己的位置，确定自己的目标。这里有一些帮助我熟悉业务的同事。他们的帮助使我能够更快地走上正确的工作轨道，实现从学生到专业人士的转变。也有一个广阔的职业平台，让我们施展才华，创造美好生活。能够在这样的酒店工作，我相信我的能力能够得到最大程度的提高，我的价值能够得到最大程度的实现。

酒店文员工作总结范文2：在我最初的印象中，文员的工作是一项繁重而枯燥的工作，因此，在我上任之前，我对文员的工作有一种恐惧感。在xxx酒店工作的三个月里，我对文员的工作有了新的认识。虽然做文员给我带来了忙碌和忙乱，但它给我带来了更多的收获，从学院派到社会人，从理论知识到实践经验。在过去的三个月里，我主要从事办公室日常事务的管理。

我坚持从小事做起，着眼于大事，提高服务水平。首先，关注领导服务，突出领导牢固树立为领导服务的先进意识，充分把握领导思想的脉搏，正确贯彻领导意图，做好员工和助手。二是搞好合作，突出主动为各部门服务。在开展相关工作时，我经常与相关部门的领导进行信息交流，以达到统一认识，循序渐进，排除干扰，共同做好服务工作，做好围绕中心工作的顾问，变部门行为为酒店整体行为，形成合力，提高整体工作水平第三是看事情、做事情，以卓越的热情为客户服务。认真接待来访的`顾客，及时登记顾客反映的问题并尽力解决，使顾客反映的每一个问题都得到满意的回答

为了做好文员工作，我坚持对自己严格要求，注意以身作则，讲奉献，以诚待人，树立一流形象。第一，注意加强自身的思想建设努力提高工作敏感性和政治歧视因为在酒店销售部工作，特别要保持清醒的头脑；第二是热爱自己的岗位，全身心地投入工作。办公室工作的最大规则是“不规则”。因此，我对自己的工作和价值有着正确的认识，正确处理痛苦和快乐、得失、个人和集体利益、工作和休闲的关系，坚持奉献、诚实和敬业。在这近三个月的工作中，起初我对业务并不熟悉，所以我有时加班到很晚，尤其是当业务繁忙时，我无法休息。三是不断提高业务能力经过近三个月的学习和锻炼，我在写作和功夫方面取得了一些进步。公文写作水平有所提高在业余时间，我在办公室里看了很多报纸和杂志，认真学习别人的长处，摒弃自己的缺点，虚心请教领导和同事，通过不断的学习和实践，提高自己的公文写作水平。此外，在处理人和事方面也取得了很大的进步。

①认真写作官方文件是政府法令的载体。公文的质量和水平直接影响政策的顺利传递。因此，我坚持在发布文件之前进行多次校对，以确保它们是正确的。

②认真接待我会照顾每一位来我酒店签约的客人，并根据客户的类型和要求制定各种接待计划，注重接待的细节，努力让每一位客户满意。

③抓住机遇提高认识有些人曾经把领导和下属之间的关系比作“猫和老鼠”之间的关系，并且非常轻视同事之间的关系。事实上，它不是。如果这样发展下去，不利于工作的发展，更不利于调动员工的积极性和能力的培养。因此，我总是坦诚相待，利用业余时间与领导和同事进行咨询、学习和交流。因此，我和每个人都相处得很好。虽然在过去的三个月里取得了一些成绩，但仍存在一些不足，主要表现在：工作中的角色意识不足；服务尚未到位。与有经验的同事相比，还是有一定差距的。公文写作的内容还不完整，但我相信，在今后的工作中，我会认真总结经验，克服缺点，努力做好工作。第一，发扬艰苦奋斗的精神面对杂七杂八、任务繁重的文秘工作，我们不应该畏首畏尾，勇挑重担，主动找工作，做到“看得起、看得起、看得起、看得起、看得起”，积极适应各种困难的环境，锻炼意志，在繁重的工作中增长才干。第二，发扬不懈的进取精神加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累。在读书的同时，注意收集各种信息，广泛吸收各种“营养”。同时，注重学习方法，端正学习态度，提高学习效率，防止和克服一知半解的倾向。要努力培养扎实的理论基础、正确的思维方法、正确的思想观念、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、勇敢的处理能力和广博的社会技能，逐步达到“开口、说话、写作、动手”的境界第三，发扬超越自我的精神也就是说，我们要打破既定的思维定势和思维定势，勇于发现和纠正工作中的缺点和错误，不断调整思维方式和工作方法，分阶段提出更高的学习目标和工作目标，不断追求和开拓进取，以适应各项工作非常规跨越式发展的需要。

过去三个月的工作经验很短，但它让我越来越深刻地感受到文书工作的重要性和深刻性。这不仅是一份工作，也是一门艺术。因此，在今后的工作中，我将继续学习和提高，争取尽快成为一名正式的文员。酒店文员工作总结范文三：作为一名新人，我以极大的热情进入社会，来到xxx酒店参加工作。在xxx酒店工作的三个月里，我接触了很多人，从普通的基层员工到管理团队，这不仅让我感受到了作为一个基层单位的滋味，更重要的是，让我对管理有了一定的了解。与此同时，我在工作中经历了生活中的一些变化。有些变化对其他人来说似乎微不足道，但对我来说却是一笔宝贵的财富，这将对我未来的生活产生不同的影响。在此，我谨向我工作过的部门领导和同事，以及本部门的领导和同事表示衷心的感谢。我要感谢所有领导对我的关心和培养，感谢所有同事对我的支持和关心。具体工作经验总结如下：

1、从学校到社会，从学生到员工，环境的变化以及身份和角色的变化使我积累了一定的工作经验，提高了工作能力，为以后的工作打下了良好的基础。在我看来，学校和企业都是人们学习和展示自己的平台。他们在平台上能学到多少知识和锻炼多少的关键在于个人学习主动性的强弱。学校的老师是负责人，只要没有重大错误，他们通常可以顺利毕业。在企业中，在市场经济竞争的原则下，人们面临着强大的工作压力。如果他们不能在短期内完成工作，他们只会被解雇。因此，在经济社会快速发展和追求高利润的驱动下，企业往往要求员工具有较强的适应性和学习能力。毕业前，xxx酒店给了我一个工作机会。虽然这只是一个行政文员的职位，但正是这个职位在我的经历白皮书上描绘了一幅清晰而有力的图画。无论这份白皮书最终会变成什么样的画面，这一张都具有重大意义。行政文员的主要工作是负责撰写日常工作会议记录和起草工作总结，协助上级做好食堂和宿舍的管理工作，完成上级交办的临时任务，整理部门档案等。这项工作相对复杂，但它培养了我的耐心和与他人沟通的能力等。办事员的工作本质上更被动，有更多的临时任务。有时候当我工作的时候，我会同时收到两三个任务。起初，我有点不知所措，无法应对。

后来，我逐渐意识到，当遇到类似的情况时，我应该先用笔记录下我要做的一切，因为“好记性不如坏记性好”。毕竟，我的记忆力也不好。然后我仔细考虑了每件事情的重要性，并根据它的重要性和优先顺序完成了每项任务。公文写作不是我的专长，但它是我工作的必要条件之一，这意味着我必须学习才能胜任这份工作。通过学习网上资料，在李宗的指导下，我开始掌握公文写作的一些要领。经过多次培训，我终于学会了基本的公司公文写作。我从未接触过接待工作。我总觉得自己不习惯，不知道如何去关注倒酒服务的细节。然而，我清楚地知道，这是接待客人最基本的礼节，在日常生活中不可避免地要经历它。虽然像倒水这样简单的工作没有技术含量，但它给我的灵感是无价的。

2、从我做起，汇聚我们的智慧，不断完善酒店的各项规章制度，完善酒店管理，共同为凯迪威酒店创造辉煌的未来。酒店目前正处于最后准备阶段。当酒店投入运营时，将收集准备工作。为了保证酒店的顺利开业，我认为每个xxx酒店的员工都应该尽职尽责，掌握本岗位的专业知识和技能，提高自己的综合素质和能力。以我自己为例，我的工作还存在一些不足。我对工作的热情需要加强。我不太了解住房部的专业知识和技能。我做事的方法太单一，缺乏灵活性。在今后的工作中，我会注意纠正不足，善于总结经验教训，不断提高自己的能力和素质，成为优秀的xxx酒店员工。

**酒店员工工作总结篇六**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，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，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王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：公文易

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，评估期间承蒙李总的信任在王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，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。

12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而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！

作为事业单位下属的经营类场所——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，但是未来的一年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，在新的一年中继续努力工作，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一年里续写人生新的辉煌！

**酒店员工工作总结篇七**

上半年以来，xxx酒店客房部紧紧围绕酒店的工作大纲和部门要求，在钟总经理和赖经理的指导和帮助下，完成了各项工作，取得了一定的成绩，但也存在一些不足:

一.培训

1.每个月完成两个sop流程的学习和考核，统一组织员工的培训，各班负责领班加强对本班员工的考核，提升员工的业务技能，提升员工的素质和敬业精神。

2.应进行集团通识的培训和考核，并根据部门要求制定培训计划。根据时间表安排员工学习，团队将再次进行评估。

3.每天早上都会进行案例培训，提高员工解决和处理问题的能力。分析岗位新鲜案例，避免案例重复发生，提高服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专项培训。对于暗访中发现的物品摆放不规范的情况，领班应组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间遗留物品较多的现状，安排工作人员进行查房培训，指导工作人员在查房中寻找容易被忽视的盲点。

5.客房部和总机员工的交叉培训从4月份开始分多批次进行。通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了专业水平和综合素质，也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下一阶段两个岗位的顺利合并。

二.管理方面

1.自上半年以来，入住率一直很高，尤其是3月和4月。岗位克服了人员严重不足的问题，全员加班加点，互相帮助，完成了卫生保洁和各项宾客服务。负责人的缺乏导致负责的面积很大，影响管理和控制的质量。自4月起，三个楼层(7-9)被分配给科林公司，以协助检查和控制，从而减少了领班的工作量。自协调以来，卫生质量和个性化服务相对稳定。

2.上半年整体服务质量比较稳定。1-5月团体问卷均超过部门考核指标，各月客调分数也相对稳定，无大起大落；我们的优质服务可以在密函和网上评论中得到体现，并得到了客人的好评。尤其是今年，互联网散客的入住率大幅上升，给我们带来了很大的压力。尤其是8号楼整体硬件水平不足。我们通过各种个性化服务提高了客人的满意度，赢得了良好的口碑。2月和5月，8号楼客房岗和8号楼接待岗分别获得酒店优秀服务团队称号，这是对我们服务质量的肯定。

3.专项规划卫生的发展可以弥补房间卫生的死角。针对上半年以来卫生质量下降，人员不足导致各项卫生计划无法开展的情况，该岗位制定了专项卫生计划，要求每位员工在完成自己工作量的同时，还要完成专项计划。虽然一开始有些抵触，但通过不断的宣传，最终得到了全体员工的理解。

4.岗位的销售意识不断增强。1-5月，岗位工人完成了房费和餐费的贡献，超额完成了部门的考核指标。基层员工的销售意识有了很大的进步，

5.常态化个案的整理、创新与执行，个性化服务的持续创新与跟进，赢得了嘉宾的一致好评。为长住客人和vip客人提供专用洗头和洗浴，增加专用鼠标垫，每层楼提供保鲜膜，方便员工为客人提供个性化服务，节假日为客人提供专用小礼品(王耔小笼包)。通过我们的不断努力，个性化服务已经成为客房部最大的亮点和优势。

三，接待服务

1.圆满完成各黄金周接待工作，各岗位密切配合，按计划跟进，完成各项考核指标，基本实现服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生。同时也积累了一些黄金周接待经验；

2.自5月份以来，福厦动车的开通为我们带来了大量的客流。经过一段时间的接待工作，该岗位整理制定了动车客户接待总结和动车客户接待思路，为下一阶段工作提供了指导；

3.有效跟进当局的管家服务。上半年以来，驿站已派出多名管家跟进贵宾和代表团，获得了良好的口碑。在做好接待工作的同时，全体管家积极推动酒店的客房、餐食等销售，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助理管家的工作，完成每批会议的接待工作。

4.各岗位针对不同的接待工作提前做了预案，基本形成惯例，取得良好效果；

5.创新蜜月房布局，增加酒店产品卖点。

四，团队和人员

1.实施关爱员工计划、短信祝福、为过生日的员工唱生日歌并赠送礼物等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工满意度；

2.组织多项户外团队活动，增加了全体员工交流和沟通的机会，在工作的同时放松身心，增强了团队的凝聚力；

3.每月召开月度质检分析会，分析上月岗位存在的问题，对各班组的工作进行考核和奖励，起到了一定的激励作用；

4.在班组问卷考核的基础上，逐步推行工长kpi考核奖惩制度，使考核指标分解到班组，奖惩分明，以利于考核指标的高效达成；

5.人才培养机制的建立。根据职业定向计划表，上半年已培训4名员工、2名领班后备人才和2名接待后备人才。

不足的

1.岗位人员不足，员工工作量大，造成了员工的一些抱怨和误解，对工作量安排造成了一定压力，也影响了卫生质量、客服质量等工作，是上半年以来的严峻考验。

2.培训效果不理想。二级sop流程考核结果不稳定，员工接受度不高。同时团队跟进不到位，训练完就忘了。其他常规培训依然存在员工积极性不高，觉得多余，不愿意参加的情况。同时，岗位培训创新不足，形式还比较单一；

3.卫生质量下降，存在ok房不ok，客房卫生无法保证的情况。员工操作马虎，工长检查控制不到位，导致整体卫生质量下降。在科室二级质检和岗位三级质检中，95分以下的房间频繁出现；

3.专业性不高，规范操作被部门反复检查，团队执行力有待加强，管理人员现场监督不够，员工经常不按程序办事，总有自以为是的思维，导致客人投诉多；

4.员工的个性化服务还处于被动状态，需要管理者的监督和检查。检查中发现不作为的情况反复发生；由于个别员工不识字，部分员工怕麻烦，仍有不提供消息留言的情况。

5.员工的合理化建议不够创新，大家的参与热情不高。目前没有采纳员工提出的合理化建议；

6.开检工作还存在很多问题，准备不充分，预见性差，安排不到位，把我们的问题暴露到集团层面，影响了酒店的声誉；

7.个别员工缺乏团队意识，影响了岗位工作的开展，也对其他员工产生了不好的影响。

下半年，我岗将继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展工作，针对上半年存在的问题，做如下调整:

1.重点强化质检奖惩，每天公示质检情况，做到有奖惩，形成每个班组、每个员工的竞争意识，让每个人都有一定的压力，化压力为动力；

2.每月进行专项卫生统计和评比，对表现好的员工进行奖励，以提高卫生质量；同时还对班组的卫生质量进行考核，每月对质量稳定的班组进行奖励，对领班个人进行奖励；

3、继续做好专项计划卫生的跟踪检查，提高专项计划卫生质量；

4.完成人员的补充和培训，提升和培养后备人才，缓解人员压力；

5.开展员工和领班之间的业务技能竞赛，提高服务技能；

6.继续跟进新员工的培训和考核。除了一对一的“师徒制”，还要对他们进行阶段性的专项培训，比如解决问题的能力、服务意识的提升等，以检验后续效果，增进沟通理解；

7.设立在职教练，考核合适的人员，由hr部门或部门颁发证书，可以激励有技能的员工，提高他们带新员工的能力；

8.彻查知识的学习分解到每周，这样可以定时消化，可以缓解一定的压力；

9.继续做好500个问题和案例的培训工作，通过不同的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和能力；

10.继续实施关爱员工计划，提高员工满意度，为不同年龄段的员工举办研讨会，了解他们的心声；同时，在各种团队活动中创新，吸引员工。

**酒店员工工作总结篇八**

非常荣幸能来到xx酒店工作。来到xx酒店也有一段时间了，在这段时间内，我认为我有必要针对我在酒店接触的到的工作做一个简短的总结。

一个月的时间，我主要接触的是客房部，现在在客房部担任领班一职。客房部领班作为一个最基层的领导岗位，所接触到的都是最前线的工作，这也是最能接触到真实反映酒店情况的岗位。

来到xx酒店担任的是楼层领班一职，这一个月的领班我做的不是很顺利。究其原因主要存在以下几个方面的问题：第一，交流沟通问题：和我以前工作的酒店不同的是，这里在客房部做服务员的都是些中年妇女，不管是文化差异还是年龄差异，我和她们之间的沟通交流都存在很大的问题。第二，作为一个接受过专业训练而专习酒店管理的酒店人来说，对人对己的要求都是在潜意识中高很多。尽管我一来到xx酒店就有无数的声音告诉我，三星不同于五星，家里不同于外面，但是这个尺度还真的不好把握。第三，xx酒店领班一职的岗位职责很不明确，因为习惯了明确的岗位职责标准，习惯了按程序操作，对于这种需要自己逐渐摸索的领班工作，还是会很不适应，直到现在一些约定成俗的领班职责规定我还是不能详细清楚的了解透。

任何工作都有一个适应期，那我相信经过我的努力，我也能够逐步完善我的工作。至少经过一个月的相处，前栋6楼的卫生问题还是得到了提高。关于20xx年的工作，我也有自己的一番计划。

提高卫生质量，增加员工工作积极性保证每日客房卫生质量达标，这是一个x星级酒店客房部提供给宾客的最基本的服务。保证卫生质量达标，监督是不可避免的，而最主要的还是要加强服务员的责任心，加强其责任心最主要的还是要调动其积极性。我会在楼层制定每个服务员的工作进程表，每个星期安排一个服务员担任楼长，并对其工作进行监督评价，实行明确的奖惩制度，到了月底的时候对楼层的所有服务员进行综合评价。

加强服务员的服务意识要想提高服务员的服务意识，首先必须保证其工作量的稳定性，这样每个服务员自己对于自己的工作也会有个清晰的目标。其次还要有调动其积极性的奖励措施，每天要求服务员在工作之余给客人做一些服务并留言（比如帮客人叠衣服，给客人泡茶，制作小工艺品给客人留念等），到了月底，看一个月中谁做的服务最多，就评选出服务之星的称号并实行物质上的小奖励。整顿风气，杜绝不良习惯目前在楼层，服务员做房都是一起做，无意识中，就多了很多不良习惯，比如隔空喊话导致楼层比较吵闹，做房速度比较慢，做房质量不稳定等等。所以就必须坚决实行分开做房的计划，给每个服务员安排具体的房量的同时安排具体的房间号，每个服务员对号入座的形式完成好自己的做房任务。对于必须两个人搭配才能完成的，就要求个人负责自己房间号的返工情况。

开展员工活动，加强员工之间的交流开展员工活动，除了丰富员工的娱乐生活，更好的是加强了员工之间工作之外的交流。而关于怎么加强员工之间的交流问题，这需要大家的意见。

**酒店员工工作总结篇九**

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在过去的一年中，是酒店提高全年营业收入及利润指标完成得最为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要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。

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。酒店截止12月份之前完成营业收入为x万元，比去年超额x万元，超幅为x%；其中客房收入为x万元，餐厅收入x万元，其它收入共x万元。

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。

3、安全创稳定。酒店通过对全体员工进行大型的消防知识、安全知识培训，做到了日常的防火、防盗等等系列安保工作，全年几乎未发生一件意外安全事故。

从即将过去的20xx年，我们整个酒店的收获有很多，不管是好的方面还是在坏的方面，我们都必须总结经验，争取在新的一年中，能够有充分的准备去迎接新的挑战。

从第一季度看来，酒店的市场空间较大，年后有各个协议单位的动员大会，以及工作计划会议，在20xx年的第一季度有xx等单位在我酒店举行了大型的会议，这都是不同协议单位在第一季度进行的会议，这些单位住宿的时间均为2—3天，住宿时间较长，房间数量较多，用餐的次数相对也就大量增加，他们的几乎全部都是用的我们整个会议室，在这个方面，会议室的成本是最小的。大家看到了这些协议单位的大型会议，我们就一定要做到不让以往客户流失，加大摆放的力度，提前就派专人每个单位负责人进行拜访。正因为在第一季度，大型宴会接待以及春节的团拜会和大型宴会，我们非常完满的完成了我们第一季度的计划任务，为我们20xx年酒店总体任务的完成打下了一个坚实的基础，为我们之后的工作提供了保证。

从第一季度来讲，接待的餐饮宴会较多，很多新人都会选择在元旦和春节前夕举办婚宴，再就是各个协议单位的春节团拜会较多，这一块是一个很大的市场，在接近年末时我们必须大力对各个协议单位进行拜访跟踪，力保主要协议单位春节团拜会不流失，以及拓展新的客户到我们酒店进行消费。餐饮质量在很大程度上影响了客户回头率，减少了酒店营收。

第二季度相对第一季度来说，xx事业的发展带来了勃勃商机，省级各种大型会议及商务公司会议等均在举行，xx大酒店作为省级定点接待酒店，先后接待了……等商务公司在我酒店举行了多次会议，旅行社客人明细增多，增加了酒店的创收。

第三季度更是旅游大潮中实现了住房率的逐步提升，7、8、9三个月先后接待了……等大型会议及……等商务公司的大型会议，在第二季度的基础上增加了营收。

第四季度在十一黄金周及旅游旺季的带动下，十月份更是超额完成任务，在旅游市场的推动下，单科入住率达到了前所未有的比例。第四季度先后接待了……等单位的宴会以及……等商务公司的会议。

虽然取得了瞩目的成就，但是也存在着不足，随着酒店整体的经营改革，餐饮的回头客在逐步增加，给市场部的销售提供了强有力的支持，市场部销售主任在牢牢掌握酒店产品知识的同时，也在多方面培养自己销售技巧、沟通技巧、心理素质以及礼仪礼貌几代方面的知识，给客户留下美好形象。

“知彼知己，百战不殆”这句话教会了我们很多的东西，寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足也是我们今年的主要工作。经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为部门销售工作提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。在xx酒店业飞速发展的今天，不能着力于本地区的市场，要走出去，于外面的旅行社保持良好的合作关系，借着高速公路和铁路的全线贯通赢取更多来xx旅游的客户，逐渐增加上门客人在酒店整体销售目标中的消费比例。

今年市场部将配合酒店整体新的营销体制，制订并完善xx场拓展部销售任务计划及业绩考核管理实施细则，激发并调动营销人员的积极性。营销代表实行工作日志，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，发展新客户，并在拜访中及时了解收集宾客意见及建议，反馈给有关部门及总经理。

同时，在硬件设施设备上不能达到酒店本身4星级要求的同时，要要与所有经营部门一起强化细节服务，提高员工的整体素质和服务意识，为客人提供特色服务（餐饮特色和服务特色以及酒店特色）、个性化服务、针对性服务、以及亲情化服务。通过优质服务来达到真正意义上的星级水平，从而达到赢的顾客占领市场开拓市场新的资源，打造最新的品牌形象和营造企业文化，占领市场的最终目的。

优异成绩的取得来之不易，这与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。这一年来，我们走过的路很不平坦，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶，在大家的齐心协力的努力下，20xx年我们会创造辉煌的成就。

**酒店员工工作总结篇十**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，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xx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：

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，评估期间承蒙领导的信任在xx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，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。

在评估工作即将结束的时候正巧xx见面会召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而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！

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，员工整体素质也在大学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。

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，但是未来的一年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，在新的一年中继续努力工作，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一年里续写人生新的辉煌！

**酒店员工工作总结篇十一**

时光飞逝，转眼间即将过去。在这一年里，xx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。以下是我的个人工作总结。

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、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。

和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、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。其它休闲设施的使用率也有所增加。

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，把工作细化，从客房、大厅、餐厅、健身房、网吧抓起，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。

虽然今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xx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，配合营业部门做好明年的销售任务。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。

承载着许多人的梦想，进入新的一年，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。

**酒店员工工作总结篇十二**

一向以来酒店业的工资及福利待遇相对较弱，在人才竞争上一向处于不利的地位，因此人才竞争更为关键。随着酒店业的服务水平不断提高，酒店数量的不断增多，人才市场的供求关系发生了巨大的变化，主要是基层普通员工的缺乏十分突出，凡是从事酒店管理的都明白酒店基层员工，尤其是素质较好的人比较难找到。因此人性化管理的在酒店人力资源管理已经到了举足轻重的地步。

因此如何发觉吸引、留住、培养、发掘员工是酒店决策层和各部门各级管理人员务必用心应对的课题。

酒店各级管理人员对各项管理制度和操作程序与标准的执行方式比较僵硬，因为对实行“半军事化管理”有片面的理解，不少中基层管理人员对员工工作的问题一般是指责、批评、不满得多，而给予理解和关怀的比较少。这经常导致上下级工作不协调甚至是紧张的关系，最终导致更多问题的出现，使部门工作脱离正轨。

没有满意的员工就没有满意的顾客”，要把员工视为能够培养成才的重要资源。

管理人员就应时刻表现出对员工工作的支持态度。员工工作出现问题或出现差错后，管理人员在指出的同时也要问员工想到解决办法并告诉员工，并帮忙其解决。不论是批评员工还是表扬员工都要注意方式和场合，只有充分尊重和支持员工，员工才会产生工作主动性、用心性。

管理人员包括经理只有多深入一线员工工作现场，多进行观察，并利用适宜的时间参与员工的操作工作，既能够体会新的更多的问题，拓展思路，也能够对员工起带动作用，也有助于消除某些员工对从事服务工作的“自卑”心理（个别员工的自卑情绪往往会影响到其他员工）。

中国此刻的酒店存在的一个普遍问题是人员流动大，或跳槽、或转行、或因不满足现状工作消极而被开除。造成这种状况的因素很多，主要的一项就是酒店业门槛低，竞争激烈，经营成本较高，利润相对低，员工的福利待遇就相对较差。因此，应充分在酒店承受潜力之范围内改善员工待遇。

另一个原因是人们对酒店行业的特殊性的误解，包括认为服务工作是低人一等、没前途等。这要求酒店人力资源部和部门经理对员工进行科学系统的培训，多做员工的思想工作，纠正他们的错误观念。

还有一个原因就是基层员工的劳动强度比较大，比如客房和餐饮的员工工作，这就要求对员工进行系统培训，让他们掌握规范化的操作方法，以省时省力。部门经理就应设法构成一个愉快的团结向上的工作氛围，让员工对工作和环境产生乐趣。

任何员工都不愿意长期从事一份十分劳累的体力工作，而从事服务工作的大多是女性，就应将员工的劳动强度控制在合理的范围，以有利于她们的身心健康。如果员工流失过大，会造成管理和服务的下滑，使酒店丧失核心竞争力。

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

**酒店员工工作总结篇十三**

又是新的一年，又是新的起点，在爆竹声声中，我们告别了硕果累累的20xx年，在过去的一年里，在董事长的正确领导下和总经理的带领下以及各部门的大力支持与配合密不可分，同时给我们增添了前进的动力。精神上的喜悦远远大于身体上的疲惫，也坚定了我们会把工作做的更好的信心和决心。在全体员工的共同努力下，我们餐饮部得到了八方宾客的肯定，取得了不平凡的业绩，又创历史新高，这是我们团结协作的结果，共同努力的结晶。在此，迎春之际，餐饮部对过去一年的工作做以总结汇报。

过去的一年餐饮部在探索中前进在开拓中进取，为了提高宾馆的接待能力，在今年年初，董事长又把二楼旱冰场改建成一次性可容纳700人的多功能宴会厅，取名xxx。中间设有高档滑轮的屏风，平日可同时接待宴会40余桌及水上自助300人同时用餐，也可一次性接待70桌的大型宴会及婚宴。自xxx5月份营业以来，共接待宴会和婚宴60余次，水上自助共接待19000多人次用餐。经过xxx改造，使餐饮部增加了接待能力，也使营业额和利润比20xx年有很大的增长，20xx年餐饮部总共接待宴会和婚宴共计420余次。使餐饮部接待次数再创历史新高。

20xx年里餐饮部共接待了大、中、小型会议人数达42。120人，包括：中国播音主持“金话筒”复评会议、

台湾考察团来金州考察会议、政府会议、地税局会议及合资企业会议等，都在我部成功接待，会议总收入共计252，660元。餐饮部20xx年营业计划为1500万元，实际完成金额为21，005，562元，超出完成金额为6，055，629元，利润计划为210万元，实际完成为3，995，748。17分超出计划完成1，995，748。17分，共接纳宾客19万人之多，平均每人消费为136元，与20xx年相比营业额增涨了7，135，302。83分，这些成绩的取得是与董事长和宾馆各领导的正确指导及各位员工的努力配合是分不开的。

20xx年里我们餐饮部将从以下几个方面做以总结。

一、强抓管理重点培训

由于营业面积的增大，20xx年里我部又新招了一些新员工，由于新员工上岗业务不熟，我们对新员工的培训作为重点，为了在最短的时间里可以掌握服务技巧并早日进入角色，我们每周由各个部位的领班进行酒水、摆台程序、服务技巧、文明用语等全方面的业务培训，亲身演练实际操作，使新员工在最短的时间里可以熟练上岗，对新员工我们本着以老带新，互相学习取长补短共同进步的态度。同时我们也在不断进取、不断完善的进行培训，主要在服务礼仪、实际规范、操作技能、宾馆综合知识及个人素质的提高等几个方面进行培训，为了提高我们的外语水平，每周我们都积极参加由人力资源部组织的英日语培训。通过这些培训我们起到的较大的进步，以前我们在给外宾服务时，沟通很困难，而经过酒店培训外语之后，员工外语水平得到了很大的提高，有部分员工在外语考核中得到了外语津贴。现在我们不仅可以与外宾沟通，而且能及时为他们排忧解难。后厨的力量在20xx年也得到了加强，由于新增的厨师的年龄和技术不同，到岗后难免有生疏感，在这种情况下，厨师长和老员工都能积极引导新员工的工作状态，起到了以老带新的作用，这就为我们部门能取得这样优异的成绩奠定了有力的基础，并且我们始终以《精神文明百分考核》的各项规章制度来规范自己，勤督导、勤检查、多记录，使餐饮部成为一支有组织、有纪律的优秀团队。

**酒店员工工作总结篇十四**

酒店自试营业至今已半年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了大量的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1 小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。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、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

**酒店员工工作总结篇十五**

我的第一家工作单位就是大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于这里我是陌生的，在这里我没朋友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己要努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略方针努力进取。

无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。

在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽量的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。

将工作尽可能的做到周全。在一次例会上，我被提升为部门副经理，说实话当时听到有点懵，我没有想到会提拔我，因为我一直在基层，平时和领导没什么太多接触，可是酒店的领导居然能看到我的工作并给予了我充分的肯定，这充分表明了酒店领导对每一位员工的重视和关注。有这样的领导做标榜，有这样的平台让我成长，我没有任何理由不努力认真的去工作，不扎根在大酒店!

我坚信无论在任何单位或集体中不遵守规矩，那么你别的事情做得在好也是一个不合格的员工。所以在来到酒店客房部的开始我就遵循着这句话严格要求自己，也以同样的标准要求部门每一位同事，大家一起向酒店的各项规章制度看齐。在这一年中我部门建立了，班组班前、班后会，规范了服务用语、建立了各服务间客用布草配备比例标准及交接班的交接手续，建立了服务间清理规范流程及责任到人、各项卫生清洁专项计划、对员工每周或月的服务技能培训、新员工入职的培训教材及实操培训、排班定岗的责任制、节能降耗的措施等等，这些部门制度在实践工作中还是起到了很重要的规范作用。

1、 过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。

2、 同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够

所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他 部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

3、 对各种大小事务抓的精细程度还不够

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。

4、 对培训、布置、安排过的事检查力度不够

在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光茫，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

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