# 酒店文员自己的工作总结范文

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-10-01

*酒店文员自己的工作总结范文5篇酒店文员，看似是一份枯燥无味的工作，但正是这个平凡的岗位，可以让各个部门的运作效率更高、更快!下面小编给大家带来关于酒店文员自己的工作总结范文5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。酒店文员自己的工作总结范文1...*

酒店文员自己的工作总结范文5篇

酒店文员，看似是一份枯燥无味的工作，但正是这个平凡的岗位，可以让各个部门的运作效率更高、更快!下面小编给大家带来关于酒店文员自己的工作总结范文5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**酒店文员自己的工作总结范文1**

在我原有的印象中，文员的工作是一项繁重枯燥的工作，因此，末上岗之前我就对文员的工作产生了一种的惧怕感。在高原红大酒店工作的近三个月的时间里，我对文员的工作有了重新的认识，担任文员虽给我带来忙碌与繁琐，但它带给我更多的是由学校人向社会人、由理论知识向实践经验转变的收获。

在这近三个月的时间里，我主要从事办公室日常事务的管理工作。

1、负责处理来往信函、电传、电报，并及时上传下达。

2、接听电话并做留言记录，并尽量解决顾客提出的要求及疑难问题，并及时向经理汇报。

3、及时、准确收发经理行文，并协助经理做好相关公文的起草、拟定。

4、协助经理做好对销售人员的管理及监督工作。

5、协助经理制定相关销售政策及培训计划。

6、负责公文、资料的分类整理，并总结、装订成册。

7、向本部门及相关人员传达有关精神和指示。

8、制定工作备忘录、做好本部门的会议记录。

9、办公室财产的保管、申购。

10、完成经理交办的其他相关事务。

一、强化职能，做好服务工作。

我坚持从小事做起，从大事着眼，努力提高服务水平。一是围绕领导服务要突出超前性。牢固树立为领导服务的超前意识，全面把握领导的思想脉搏，正确贯彻领导的意图，当好参谋和助手。二是搞好配合，为各部门服务突出主动性。在开展相关工作中，我经常与相关部门领导互通情况，以求统一认识，步调一致，排除干扰，共同围绕中心工作搞好服务、当好参谋，变部门行为为酒店整体行为，并形成合力，以提高整体的工作水平。三是见事做事，为顾客服务突出积极性。认真接待上门来访的顾客，对顾客反映的问题及时登记并尽力解决，努力使每次反映的问题都能得到圆满答复

二、强化形象，提高自身素质。

为做好文员工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，讲奉献，以诚待人，树一流形象。一是注重加强自身思想建设。努力提高工作敏锐性和政治鉴别力。因为在酒店销售部工作，特别要保持清醒的头脑;二是爱岗敬业讲奉献。办公室工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益、工作与休闲的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。在这近三个月的工作中，刚开始由于对业务不熟，所以有时加班加点到很晚，尤其是业务繁忙的时候，更是不得休息;三是不断提升自身的业务能力。经过近三个月的学习和锻炼，自己在文字功夫上取得一定的进步。公文写作水平有所提高。平时工作之余，我大量阅读办公室的报刊杂志，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，并在不断地学习和实践中使自己在公文写作上有所提高。此外，待人接物方面有了大的长进。

三、强化大局意识，拓展工作思路。

1、认真办文。公文是传达政令的载体，公文的质量和水平直接影响政策的传递是否畅通，因此，我坚持发文前，多次校对，以确保无误。

2、细心接待。凡是顾户来我酒店签协议，我都认真接待，并根据顾客的种类及要求制定各种接待计划，注意接待细节，力争让每位顾客满意。

3、抓住时机，增进了解。曾经有人把领导和下属之间的关系比作“猫和老鼠”的关系，把同事之间的关系看得也很淡，其实不然，如果是这样发展，将不利于工作的开展，更不利于员工积极性的调动和能力的培养。所以，我总是以诚相待，利用工作之余向领导、同事请教、学习、交流。因此，和大家相处得也很愉快。

近三个月的工作虽然取得了一些收获，但也存在一些不足，主要表现在：工作中的角色意识还不够;服务上还不到位;和有经验的同事相比还有一定差距;公文写作的内容上还缺乏完整性，但是我相信在今后的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。一、发扬吃苦耐劳的精神。面对文员事务杂、任务重的工作性质，要不怕吃苦，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨炼意志，增长才干。二、发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛汲取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。努力培养自己具有扎实的理论功底、辩正的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力、从而逐步达到“张口能讲，提笔能写，下手能干”的境界。三、发扬超越自我的精神。即要打破长期形成的心理定势和思维定势，勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求，奋发进取，以适应各项工作超常规、跳跃式发展的需要。

近三个月的工作经历虽然很短，但让我越来越深切地感受到文员工作的重要、深奥，它不只是一项工作，更是一门艺术。因此，在以后的工作中，我将继续学习与提高，为自己早日成为一名正式文员而努力奋斗。

**酒店文员自己的工作总结范文2**

不知不觉，进入梵尔赛时尚酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢!下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

一、负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

二、员工档案资料建立。

1、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

三、负责员工考勤工作。

1、初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

五、接待服务工作。

六、外来电话的接听。

九、公司内部其它事务性工作。

十、领导交办的其它工作。

来梵尔赛时尚酒店这一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月的收获和认识向领导做一下汇报。

一、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

二、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

三、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

四、工作收获：

1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

五、工作中存在的不足：

外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

**酒店文员自己的工作总结范文3**

20\_\_年\_月\_日至20\_\_年\_月\_日，我交叉餐饮部办公室学习文员的相关工作，在我原有的印象中文员的工作是一项繁重枯燥的工作，因此未上岗之前我就对文员的工作产生了一种惧怕感。但是在餐饮部办公室交叉培训文员相关工作的这段时间里，我对文员的工作有了重新的认识，但人文员虽然给我带来忙碌与繁琐，但他带给我更多的是收获。

在这将近五个月的时间里我主要从事办公室日常事务例如：

1、负责处理来往文件并及时上传下达。

2、接听电话并做留言记录并及时向经理汇报。

3、负责公文、资料的分类整理、总结、装订成册。

4、向本部门及相关人员传达有关精神和指示。

5、指定工作备忘录、做好本部门的会议记录。

6、办公室财产的保管，申购。

7、完成经理交代的其它相关事务。

为做好文员工作，我坚持严格要求自己注重以身作则、讲奉献、以诚待人、树一流形象。一是注重加强自身思想建设，努力提高工作敏锐性和政治鉴别力。因为在宾馆餐饮部工作特别要保持清醒的头脑;二是爱岗敬业讲奉献。办公室工作最大的规律就是“无规律”因此我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益与集团利益，工作与休闲的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。在这段时间的工作中，刚开始由于对工作流程不熟，所以有时加班到很晚，尤其是业务繁忙的时候，更是不得休息在这段时间的学习工作中我勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出学习和工作目标，不断追求奋发进取，以适应各项工作超常规、跳跃式发展的需要。 离开之际我对餐饮部的工作还有以下建议：

中餐厅：

俗话说金杯、银杯不如口碑，大奖、小奖不如众讲。餐饮业是人情味很浓的行业，消费者在某餐饮店 得到良好的服务并品尝到高质量的菜品，自然就会成为该餐饮店的义务宣传员。所以应该重视口碑宣传。 餐饮店促销，最大的目的在于推广从而达到盈利的目的;目前具我不完全了解餐饮部的菜品品种以“多、新”为主推，在很多时候，什么都有往往就等于什么都不太出色，有句俗话最能表达这种意思，样样通，样样松。许多企业在经营上出问题，其中最大的问题就是菜式太多了。要知道，菜单愈长，厨房相对就愈大，做菜愈麻烦，时间花得愈多。菜单花样多，耗损会多，库存也会增多，进货时也颇伤脑筋，成本控制也就成了厨房的大难题。所以，菜单制定要遵循原则，即标准、特别、简单。 方法二： 特设菜单清库存。今日特餐。因为价钱不贵，味道不差，所以很受欢迎。 推出今日特餐要掌握三个原则，一是能大量采购的原材料;二是烹饪时间短;三是味道有特色。此外，仓库中积压较多的原料也可利用，当然这需要厅面与后厨相符配合才能完成。 方法三： 收集建立客源档案。如果能建立有5000人的客源档案，相应采取一些措施，一年以人均一次 就餐机会计算，每天就有14 次，上座率就会有显著增加。 方法四： 赠券赠品表谢意。折价赠券可以邮寄，或附在广告上，也可以当面奉送，这对于那些价格敏感型的客人更为有效。

西餐厅：

(1)提高餐饮质量、创立特色产品

① 要保证产品原材料的卫生与新鲜。严格把关，特别是原材料的采购和处理，禁止使用不合格的原材料或其他配料。② 严格按照各种制作工艺和流程做好每一道菜，提高口感。定期对厨师进行培训，提高其厨艺。③ 保证质，保证量。A、在成本允许的范围内，保证足量的供应。B、定期举办诸如产品制作流程讲授和现场演示，把每一道工序、每一环节向同学展示，让顾客有获得超值享受的感觉。

(2)重视产品组合

产品组合的目的是增强产品的吸引力、增加销售量。合理计划餐饮产品与节假日的组合。例如：情侣组合、生日组合、节日促销、不放过任何可能的节日，不断推出新组合、创造轻松、温馨、浪漫的气氛。

销售策略

直接销售：对到餐厅就餐的新顾客以及老客户尽量让他们满意，形成二次，三次的回头消费，形成一部分稳定的客源。

一级销售：选择社团或商务公司，与之建立关系形成商家联盟，将代金券作为员工的福利发放给员工，或其它形式，从而增加客流量。

而今我又回到销售部继续担任销售部办公室文员的工作，我将一如既往的做好销售部相关工作，听从领导的安排，配合同事完成各项相关工作。

**酒店文员自己的工作总结范文4**

初出茅庐的我怀着满腔热情踏入社会，来到了\_\_\_酒店参加工作。在\_\_\_酒店工作的三个多月时间里，接触了各色各样的人，从普通的基层员工到管理层团队，不仅让我体会当基层的滋味，更重要的是让我对管理有一定的了解。同时工作期间经历了人生的几个转变，有些转变在别人看来可能微不足道，可在我看来却是一笔珍贵的财产，将对我以后的人生产生不同程度的影响。在此，本人诚挚地对我曾经工作过的部门领导和同事及现在工作部门的领导和同事道声谢谢，感谢各位领导对我的关心和栽培，感谢各位同事对我支持和照顾。具体的工作心得总结如下，

一、从学校到社会从学生到员工，环境的变化及身份角色的转变使我积累了一定的工作经验，提高了工作能力，为以后的工作奠定良好的基础。

在我看来，学校与企业都是为人提供学习，展现自我的一个平台，在平台上究竟能学到多少知识，能锻炼到哪个程度，关键在于个体学习主动性强弱的差异。学校里老师管着，只要不出重大的差错一般都能顺利毕业，而在企业里面，在市场经济的竞争的原则作用下，人们面临着强大的工作压力，短期内不能胜任本职工作只能落得被炒鱿鱼的下场。所以，在高速发展的经济社会局面及追求高额利润的驱使下，企业往往要求劳动者有较强的适应能力和学习能力。

临毕业前\_\_\_酒店给了我一个工作的机会，虽然只是一个行政文员的岗位，但正是这个岗位，在我的经验白纸上画上重重的一笔，有力而又清晰，无论这张白纸最终会演变成怎样的一幅画，这一笔都承载着重大的意义。行政文员的主要工作内容是负责编写日常工作会议记录及起草工作总结、协助上级做好饭堂及宿舍的管理工作、完成上级下达的临时任务、整理部门档案等等，工作较为繁琐，却锻炼了我的耐性、与人沟通交流的能力等等。文员的工作本来就较为被动，临时性的任务较多，有时候当我正在干活的时候，同时又接到两三个任务，刚开始有点手忙脚乱，应付不来。后来我渐渐地意识到，当遇到类似的情况时，首先应该用笔把每件要做的事情记录下来，因为“好记性不如烂笔头”，毕竟自己的记忆力也不怎样，然后细心思量每件事情的重要程度，分轻重分主次地完成每一个任务。公文写作不是我擅长的，但却是我的工作岗位必备的条件之一，这意味着我必须得学习才能胜任这份工作。

通过上网查阅资料学习以及在李总的教导下，我开始掌握了公文写作的一些要领，经过多次的训练，总算学会了基本的公司公文写作。从未接触过接待工作的我，总觉得不太习惯，不懂讲究倒水服务细节，但我清楚地知道这是接待客人最基本的礼貌，日常生活中也是必然会经历的，就倒水这么简单的工作，虽然无技术含量可言，但它给我的启示却是无价的。

二、从我做起，集思广益，不断健全酒店的各项规章制度，完善酒店的管理，共同创造凯迪威酒店辉煌的未来。酒店现处于筹建的最后阶段，待酒店投入运作之日将是对筹备工作进行检收之时，为了顺利保证酒店的顺开业，我认为每个\_\_\_酒店的员工都应该义不容辞地做好自己的本分，掌握本岗位的专业知识和专业技能，提高个人的综合素质和能力。就拿我自己来说，在工作上仍然存在不足之处，工作的积极性有待加强，有关房务部的专业知识和技能了解不多，做事的方法过于单一，灵活性欠缺。在日后的工作中我会注意改正不足，善于总结教训，不断提升自身的能力和素质，争取成为一个优秀的\_\_\_酒店员工。

**酒店文员工作总结范文5**

一年来，在酒店各个领导的关心支持帮助下，无论是在思想上还是工作方法上我都有了比较大的进步，在对待和处理问题上也日趋成熟。根据我这一年的工作情况，现总结汇报我本年度的思想、工作状况：

一、认真学习，努力提高

时代不断更替，我们的工作也在不断变化，要适应工作需要，需要做的就是加强学习。一年来，我首先是加强理论素质的学习，用正确的理论思路来指导自己的实践，不断改善自己的观念，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观，弄清工作的方向、目标和任务，紧跟时代潮流;第三是认真努力学习工作需要的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。通过学习，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了一定的提高。

二、脚踏实地，努力工作

办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为办公室一员肩负着领导助手的重任，同时又要兼顾机关正常运转的多能手，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是办公室人员不可推卸的职责。一年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。

首先是熟悉本职业务，进入角色。我工作的时间不太长，对\_\_酒店的方方面面还缺乏应有的了解，而办公室工作又涉及\_\_酒店整个工作的方方面面，所以我有针对性地加强了对镇情的了解认识，通过自己能够找到的一切资料，逐渐增进自己对\_\_镇的了解，使自己能够做好工作。

其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。办公室是上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对全镇工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是文书档案工作还是后勤管理工作，自己都尽力做到给领导满意。对领导交办的事项，认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍;对职工要自己办的事，只要是原则范围内的，不做样子、不耍滑头、不出难题。

第三是注意形象。办公室是镇机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

一年来，在各位领导的关心帮助下，在全体干部职工的理解支持下，通过办公室全体工作人员的共同努力，整个办公室工作井然有序地开展，促进了整个机关工作的正常开展。

三、端正作风，摆正位置

在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导分工，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用更少的时间，做到自己的更好，自工作以来，没有耽误过任何领导职工交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

四、存在问题

通过一年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

1、了解还不够多，还不能完全适应工作需要。

2、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。

3、由于学习不够，工作中有时会感觉力不从心。

4、工作方法上还有待改进。

这些不足，我将在今后的工作中努力加以改进提高，争取把自己的工作做得更好。

总之，一年来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。

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