# 员工工作总结范文简短\_酒店员工个人工作总结范文

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-10-05

*时光飞逝，转眼间一年即将过去。以下是本站小编为您整理的“酒店员工个人工作总结范文”,供您参考，希望对你有所帮助，更多详细内容请点击本站查看。　　时光飞逝，转眼间XX年即将过去。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、...*

　　时光飞逝，转眼间一年即将过去。以下是本站小编为您整理的“酒店员工个人工作总结范文”,供您参考，希望对你有所帮助，更多详细内容请点击本站查看。

　　时光飞逝，转眼间XX年即将过去。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。现将今年来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，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。

　　>四、工作中的不足和今后的打算

　　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，具体表现在：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、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。具体措施有以下几点：

　　1、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。

　　2、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。

　　3、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。

　　XX年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。XX年，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。

　　>

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