# 酒店员工年终总结范文(实用9篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-07-30

*酒店员工年终总结范文120xx年即将结束。感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退；服务质量和工作水平有所提高，没有客人投诉；能够尊重领导，团结同...*

**酒店员工年终总结范文1**

20xx年即将结束。感谢酒店领导和同事的帮助、关心和鼓励，我克服了各种困难，出色地完成了全年的工作，得到了领导和同事的肯定。全年全职上班，不请假，迟到早退；服务质量和工作水平有所提高，没有客人投诉；能够尊重领导，团结同事，有礼貌，注重工作。现在我来汇报一下我20xx年的主要工作和明年的计划，请领导和同事指正。

>一、今年的主要工作

1、态度端正，敬业。通过这一年的锻炼，我逐渐克服了急躁敷衍的缺点，养成了耐心细致周到的工作作风。这一年来，客人对我的抱怨少了，表扬多了，同事关系也融洽了。争吵少了，冷嘲热讽少了，取而代之的是互相鼓励关心的话。让我对工作更有信心。对于酒店的日常工作，除了接待客人，主要是打扫客房和环境卫生。虽然整天都在打扫卫生，但总是以太高、不显眼、不易移动等借口放弃一些地方的打扫卫生，留下死角。在这一年里，在打扫房间和环境卫生的时候，每个地方都要小心翼翼地照顾好每一个污渍、灰尘和头发。如果从高处够不到，就把凳子放下来和同事一起抬。

2、虚心学习，不懂就问。这一年，我用心参加了酒店组织的各种培训活动，认真学习了服务技巧和礼貌用语，不懂的时候咨询了经理等老同事，回家后仔细琢磨和练习，在日常生活中经常使用礼貌用语，摆脱原有的庸俗习俗，养成良好的习惯。就这样，不知不觉中，我的服务水平提高了，行为也更有礼貌了，受到了客人的好评，受到了领导和同事的表扬。

3、服从安排，努力工作。平时要尊重领导，不要就事论事，对领导安排的事情不打折扣，保质保量。今年除了做好客房服务，还参加了前台人员参差不齐情况下的前台接待工作。刚开始因为不了解接待工作，没有信心，害怕困难。后来在酒店领导的关心和帮助下，克服了自己的困难，努力学习，多方咨询，不断实践，让我有了一个好的想法，做好了前台。期间被评为当月优秀员工。

>二、明年的工作计划

在接下来的一年里，我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也提高了，工作信心也大大增加了，对以后的工作充满了信心。总的来说，这一年，我能够履行自己的职责，遵守单位的规章制度，让领导放心，让客人满意。但是也需要纠正一些不好的地方，比如在小事上斤斤计较，和同事争论，工作中的惰性，工作中的缺乏热情，懒惰。在新的一年里，我将坚决克服这些不良的工作作风，乘着去年的东风，严格约束自己，认真学习和研究工作服务中的技巧，提高自己的服务水平，从小事做起，起点高，要求高，满足每一位客人，和酒店的其他同事一起，给每一位客人带来一个舒适、祥和、温馨的家。

>三、对酒店的建议和意见

此时此刻，在信息网络时代，告密者生存了下来。然而，酒店在信息收集和利用方面远远不够。井里的青蛙永远只能了解整个世界。只有走出去，才能认识外面的世界。我们期待酒店组织更多员工走出去，学习行业先进的服务和管理水平，从而提高酒店自身的竞争力。同时，我们也期待酒店领导更加关注员工的日常生活，更加为员工着想。组织更多的文化体育活动，不仅可以让员工锻炼身体，还可以丰富业余时间。每一天，每一个员工都能以饱满的精神投入到酒店的工作中，为酒店的繁荣做出自己的贡献。

**酒店员工年终总结范文2**

20xx年人事行政部工作，在酒店领导的正确带领下，坚持“以人为本，科学发展”的重要思想为指导。通过本部门和其他部门相互配合共同努力，取得了一定工作成果。下面对20xx年度的工作做一简要总结：

>一、招聘工作

20xx年上半年以网络招聘为主，全年共面试208人。在20xx年春季开始进行过集中的招聘工作，后期采用了地方网络招聘、和涞源信息网建立合作，有明显的效果。除此之外内部员工介绍的也比较多，内部员工介绍的到店工作都比较稳定。

>二、培训工作

1、20xx年依然是酒店内部规章制度摸索完善的一年。试行版的《员工手册》装订成册发到了每个员工的手上，并进行《员工手册》培训和相关问题解答，让漫臣的员工一进入漫臣就有这本手册相伴，不论是薪酬还是里面的相关工作流程都清晰化，使员工更全面的了解漫臣酒店，全身心的投入到漫臣酒店工作中去。

2、5月我们进行过全员军事训练3天，通过三天的训练，有效的激发了大家吃苦耐劳和团队合作的精神。使部门之间联系更加紧密，员工和员工之间更加了解。

3、针对服务技能、服务礼仪等相关专业知识的培训，使得漫臣酒店的服务质量上有所提升。11月15日由梁副总主持，人事部、工程部对新入职员工进行了酒店文化建设、设施设备使用、薪酬管理等知识培训。

4、12月份，邀请我县消防大队专业人员到我酒店进行消防培训与实际演练。人事行政部组织，由保安部配合，全体员工参加了一次消防培训及消防演练。通过组织培训学习，使大部门员工掌握了一定的消防和自救知识。

>三、考勤管理

20xx年度按照公司领导的指示，人事行政部对考勤管理进行了严格管理，认真做好每天各部门人员出勤打卡机的跟踪检查工作，及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门，并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作，使得考勤管理有很大的改进，且取得了非常好的效果。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些小问题，管理人员对部门员工的考勤管理不清晰，人事行政部发现问题及时与主管沟通并及时改正。

>四、档案管理：

酒店各类档案的管理是人事行政部一项重要而又细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案、花名册进行了较细的分类。从员工的应聘、入职、转正、离职到每一个环节的资料进行了详细的归整，严格按部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上比较科学的进行了细分和对号入库，使各类档案的管理逐步达到了便于查找，一目了然。提高了档案管理的工作效率与工作质量，避免了缺项，解决了乱丢乱放的现象，使各类档案的管理更规范化和系统化。

>五、人事部工作计划

1、招聘人才

结合发展趋势及酒店的实际经营状况，20xx年招聘的主要目标是为企业有计划的人员调整后的增补，招聘的主要途径为内部员工推荐、网络资源、招聘宣传及其它招聘渠道，以免费或低成本投入为主。

2、培训学习

a、根据20xx年部门培训计划，按时按量完成部门的培训工作，重点为：岗位职责、微笑服务、交流沟通、服务技能、服务意识、企业理念、薪酬管理、设备设施安全、消防知识等培训。

b、建立培训管理体制。建立人事部培训管理体系，加强培训与培训管理，配合各部门组织建立起各部门的培训机制，实行部门自身培训与酒店培训相结合的方式，能让员工处处享受培训、每天都能培训，使得培训一体化、机制化、结构化、有效化，人事部将积极的配合与监督各个部门的培训工作，使得全体酒店员工在各个方面有一个质的提升。

3、后勤管理

加强对酒店员工宿舍和员工餐厅的管理，及时了解员工的思想状况，关心员工的生活，帮助员工解决实际问题。

4、机制建设

协助各个部门制定和完善工作流程及工作标准，明确各项工作的操作流程，提高工作效率和质量，通过一年的系统梳理，使酒店各个部门的运作更加畅顺、高效。

**酒店员工年终总结范文3**

\_\_\_\_年是\_\_大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在董事长和总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完成了本职工作。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

一、勤于工作，努力抓好各项工作的落实

1、做好文字处理、会议文档工作

(1)协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。

(2)认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。

(3)对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

2、完善部门的工作程序和规章制度

(1)完善部门工作程序。20\_\_年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

(2)建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

3、做好车辆保障工作

在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

二、存在的问题和今后努力方向

存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自己在一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务，也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。

对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。

**酒店员工年终总结范文4**

忙碌而充实的20xx年即将结束，在新的工作岗位上，在酒店领导和同事们的关心支持帮助下，我圆满完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、和睦的集体中，我从思想上得到了进一步提高，在工作上得到了很大的锻炼，

>现将我的工作情况总结如下：

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

>明年我的计划是：

1、一如既往的地认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。

3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

**酒店员工年终总结范文5**

不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。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，在部门领导的关心帮助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。

接待是酒店的窗口，是展示公司的形象，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，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

>面带微笑、精神饱满

我们要保持自己最好的形象，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都体验到我们的真诚和热情。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，做好每一个记录。时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待，巧妙回答顾客提出的每一个问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

>关注宾客的习惯和喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，为他们介绍车站、商场景点的位置，快速地办好手续。客人办理手续时，我们可多关心客人，询问客人，我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人客人退房时，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。

>讲究礼节礼貌

与客人交谈时，应保持与客人有时间间隔地交流目光。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时或者说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要把对的让给客人。我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。尽量及时的为客人解决问题，急客人之所急。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

>第四，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，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，服从上级领导的安排，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。

>各个部门之间的沟通，配合问题

接待，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，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

接待的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，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，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供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骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希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，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

**酒店员工年终总结范文6**

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们XX酒店的一年里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班，从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对这一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌、礼仪

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客人所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面

因此，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住、退房的办理、电话的转接、问询、提供信息、行李寄存、接送机信息的查询与核对、订单的检查与核对、排房、交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为酒店的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通，并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容，为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正，对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好，所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

我被分配到酒店的前台接待这个岗位已经一年了，刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，我可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

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，TAXI外叫服务及飞机票订票业务。

**酒店员工年终总结范文7**

新年伊始，万象更新，转眼间我们将送走20xx年的每一个日日夜夜，迎接新一年的来临，回望过去展望未来，酒店发展业日趋激烈，怎样在同行业利于不败之地是我们每位从业人员所深思的问题，那么作为酒店销售窗口的前厅部，是客人第一印象和最终印象形成的地方，酒店要发展，经济效益要提高所以的工作开展离不开各部门的支持与酒店。一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来的工作向领导做一总结。

xx年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的`淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到最大化。

读一次是不够的。

读起来有些空洞！

时光飞逝，我于20xx年9月加入益阳华天大酒店，任大堂副理一职已经有一年多的时间了，本着学习的态度，向酒店的前辈学习酒店的管理知识，在跨入新的20xx年之际，我认为有必要回顾总结过去一年的工作成绩、经验和不足，以利于我们扬长避短、奋发进取，以下是我的工作总结。大堂副理隶属于前台部，前台部是饭店的神经中枢，而作为前台部的管理者，大堂副理有着不同于其他管理者的特性：饭店设置大堂副理主要的目的是以其为“核心”来进行饭店管理和服务，而管理和服务是一个饭店赖以生存的两大要素。大堂副理的主要工作就是做好本部门的日常经营管理;协调各部门之间的关系，使得饭店横向、纵向协调畅通;处理客人投诉;代表总经理迎送贵宾、参与对外交流;为客人做好服务。在客人的眼中，大堂副理代表着酒店的形象，其“核心”作用决定了大堂副理工作的特殊性，也决定了对大堂副理人员素质要求的高标准。

在过去的一年时间里，在领导和同事的帮助下，对所有岗位有个更新的认识。大堂副理的主要工作是确保本部门各个岗位日常经营的顺利进行，协调本部门与其他部门之间的关系，使酒店前厅工作通畅，处理宾客投诉，接待上级单位领导与日常宾客。在日常管理中，要尽量地照章办事，避免工作事故与管理漏洞，随时了解前厅各个岗位员工的在岗情况，确保前厅经营和接待的顺利进行。加强与房务中心的联系，了解宾客入住后的情况、房间打扫情况以及在住时间里的各式需求。掌握客人结账情况及对酒店意见的反馈，并及时上报给上司与相关部门。

在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求；每天都会有不同的感受，会因为成功地与客人尤其是外宾的沟通而欣喜，会因看到满满的客房入住而兴奋，并会因此带来的忙碌工作而充实；也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧；更会将笑容挂在脸上，将热情融于行动，以良好的仪容仪表、友好温馨的微笑问候每一个客人。

前厅岗位是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题，反映情况，提出建议，投诉不满较为集中的地方。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能反映出一个酒店的服务水平和管理。身为酒店大堂副理的我，始终秉承着“宾客至上，服务第一”和“客人完全满意”的办事风格妥善处理好大大小小的投诉，即使解决客人的各种疑难。身为酒店大堂副理的我，始终记着自己的工作格言“凡是客人能够看到的地方必须是整洁美观的；凡是客人使用的必须是安全高效的；凡是接待客人的员工必须是亲切礼貌的。”我在每日受理宾客投诉后都总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改进以后逐渐变得成熟起来。

**酒店员工年终总结范文8**

回顾这一年完成的工作让我为自己的成长感到进步，毕竟通过工作中的努力让我在综合素质方面比以往有了很大提升，而我也时刻保持着谨慎的态度对待酒店前台工作，对于领导的指示也能够认真遵从并不断反思自己是否存在不足之处，随着一年来酒店工作的完成也让我进行了相应的总结。

做好酒店业务办理工作并针对客户的预约进行管理，作为前台人员自然要熟悉业务办理的流程才能够更好地为客户提供服务，所以我很重视对酒店业务的学习并了解如何进行办理，而且在结束当天的前台工作以后也会写好相应的工作日志，将每天的工作心得写在上面从而让我积累了许多经验，即便是与同事进行交接班的时候也会通过相互间的交流了解注意事项，对待前台工作严谨一些自然能够确保自己不会出现差错。对于客户需要提前预定房间的需求也会进行办理，这样的话当客户到来的时候就能够直接办理登记入住手续，这种高效率的工作也让我在这一年获得了不少便利。

对酒店客房的钥匙进行管理并核对好客户的证件信息，在办理入住手续的时候需要为客户提供钥匙并告知对方注意事项，而且在客户离店的时候也会负责钥匙的回收并做好相应的保管，毕竟钥匙的管理十分重要自然不能够存在任何的疏忽，另外当客户进行咨询的时候我也会耐心为对方进行解答，但当客户入住的时候需要对方提供证件并对此进行仔细的核对，另外我也会根据客户的需求开具发票之类的单据并提供给对方，在每个季度都会对酒店的效益进行统计并将其反馈给领导。

接听电话的过程中记录下重要信息并积极展开回访工作，由于部分客户会通过电话或者网络预订房间的方式来办理业务，因此我会针对这类需求认真进行办理并填写好相关的信息，而且我也会提前和其他部门进行沟通以便于这项工作能够得到更好的完成，对于曾经在酒店入住过的老客户则会展开回访工作，通过问候或者节假日的祝福来让对方感受到酒店工作人员的关心，这样的话也能够提升对方再次前来酒店入住的几率，所以我能够积极展开回访工作并分析对方的潜质需求。

不曾想过一年的时间原来如此之短，但由于工作中遇到不少问题也让我明白自己的准备是不够充分的，所以我会将本年度工作中积累的经验牢记在心并提前制定好下一年度的计划，希望在又有所准备的前提下能够将明年的前台工作完成得更好。

**酒店员工年终总结范文9**

伴随着新年钟声的敲响，我们告别了竞争激烈、硕果累累的20xx年，满怀热情地迎来了光明灿烂、充满希望的20xx年。在年终之际，对客房部一年所作的工作总结汇报：

一、20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为xx，各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标还有一定的距离。

二、本年度的具体工作：

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒;在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮;采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表杨、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。

但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

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