# 酒店个人上半年工作总结简短 酒店个人上半年工作总结范文

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-09-29

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店个人上半年工作总结简短一**

自从年初担任酒店经理以来我始终认真对待自身的工作，虽然仅仅过去半年时光却让我在当前岗位上积累了不少经验，能够取得这样的成就也多亏了酒店领导的信任与栽培让我明白如何去进行管理，而且同事们的配合也让我在酒店工作中减轻了许多阻碍，但我也明白总是沉浸在眼前的成就之中则很难获得较大的突破，因此我对上半年完成的酒店经理工作进行了相应的总结。

能够认真履行领导赋予的职责并做好酒店管理工作，为了让酒店绩效得到提升自然不能够在工作中出现任何的疏忽，所以自我担任酒店经理以后便针对管理方面的工作付出了努力，在我看来酒店能否取得较好的效益也与经理在工作中的部署存在着联系，因此我认真完成领导布置的任务并对人员安排方面进行了部署，针对酒店现有的业务展开优惠活动并吸引更多的客户前来入住，虽然方法并不新颖却也让我在上半年里取得了不错的进展，只不过在完成上半年的工作以后让我意识到自己需要拓展宣传渠道才行。

通过巡视完成对酒店员工的监管工作并组织了服务方面的培训，酒店服务的好坏与员工们在工作中的努力存在着重要的联系，所以我会根据酒店员工们在工作中的表现建立合理的.奖惩措施，而且在日常工作中我也会通过巡视做好各个区域的员工监管工作，虽然初衷只是为了防止部分员工在工作期间出现偷懒的状况，但随着酒店员工工作能力的提升让我意识到自己的努力已经收到了成效，而且在绩效考核方面我也会对工作能力差的员工进行集体培训，通过改进他们的服务水平来让入住酒店的客户获得更好的体验。

重视客户资源的积累并做好了文件整理方面的工作，在开展酒店工作的同时自然不会因为些许的成就感到洋洋自得，由于缺乏管理方面的经验让我在上半年的工作中很重视同事们提出的建议，事实上当我在工作中重视这类问题的时候往往能够取得较好的效果，尤其是协助前台人员接待客户的工作中加深了对客户的了解程度，这样的话便能够让我在工作期间收集客户的信息并进行整理，将酒店推出新业务的时候我也能够及时联系到部分客户。

能够强化自身的工作能力无疑是我在上半年的主要收获之一，但是我也意识到工作量的完成对自身发展的重要性，所以我能够时刻注重自身工作方式的改进并虚心向同事们请教，相信有了这份积累以后能够让我对酒店工作的完成增添不少信心。

**酒店个人上半年工作总结简短二**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将上半年来的工作情况总结如下：

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但xx对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，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。

上半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到xx工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，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，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

1。加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

2。加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

3。积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

4。针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5。加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

6。对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店个人上半年工作总结简短三**

我是今年年初到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

酒店的设施、管理和工作都体现了x级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

在单位工作的上半年是我学到知识、增长本领的半年，也是我成长进步、开心快乐的半年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

**酒店个人上半年工作总结简短四**

在xx市，我又一次迎来了六月的到来，虽然天气炎热，但庆幸我是在xxx酒店这样的大酒店上班，空调的加持下，任何天气下的工作都不会降低我的服务！虽然我对自己前台工作的服务非常自信，但是顾客也是非常挑剔的，他们永远只会对服务有更加高的要求，我可不能只是保持现在的状态就感到满足了，我还有很多的地方可以提升，可以加强。

正是在xxx酒店的工作让我发现了自己在工作中的种种不足，在今年上半年的工作中，我又见识到了同事们优异的工作技巧，让我不禁感到自己还多么的稚嫩。所以在下半年，我也要好好的加油，提升自己的工作能力。为此，我特地总结了我在上半年的工作情况。我的上半年前台工作总结如下：

xxx是和我一同工作的同事，同为前台，但是我们收到的前台满意度她却一直比我高。我们的服务流程都是一样的，做的工作都是一样的，我自认为自己在外貌上也并不比她差，可为什么会有这样的差距呢？在上半年的前几个月我在她工作时仔细观察了她的工作，发现比起我这样只做固定工作的人，她付出的比我多得多。在工作中她多为顾客着想，很多时候都会去做一些超出自己工作范围的事，让顾客满意，她的成绩自然也就上去了。这一点，我在之后也有好好的向她学习。

作为前台，我们的工作就是为客人展示我们酒店最好的服务，并尽力留住顾客，让他们入住。虽然经过了这么久的工作，我对于这样的工作已经算是烂熟于心，面对怎样的顾客该怎样说，怎么去介绍我们的房间……这些都早已习惯。但是也正是因为这样，才导致我有些自满，才导致了x月份的那次失误。

那天，突然来了两位国外的客人，向我径直走来，可是我平时接待的多是国内的客人，虽然在培训的英语都有学过，但是却已经好久不用，生疏了。就在我感到无措的时候，我的同事，xxx，却用一口流利的英语来接待了这些客人。这让我不得不感到惭愧，在平时的休息时间，我都是用来闲着，但她却一直捧着一本英语书在学习。所以在那之后，我也开始对自己的不足开始补足。

在上半年的工作中，我知道了自己依然有很多的不足，不能只习惯于现在的工作，社会是多样的，我们要好好做好面对各种客人的准备，让我在下半年的工作中继续努力吧！

**酒店个人上半年工作总结简短五**

在这一年半的时间里，我申请了酒店，成为了酒店前台的一名员工。现在工作时间才几个月，但是已经深深感受到了辛苦。以下是我这几天工作的总结：

作为前台工作人员，我们每天需要做的就是面对各种各样的客户，查看他们给我们的账单。我们酒店每天早上9点出发。

10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。

**酒店个人上半年工作总结简短六**

我是酒店客房部的员工，如今酒店上半年工作已经结束了，我是部门员工，现对自己在客房部上半年的工作做总结。下面是我上半年工作总结：

上半年客房部接待顾客共有xxx人，酒店住房有xxx间。我负责登记这些顾客住房的信息以及查看各个房间的情况，为酒店提供客房的信息。同时还要管理客房的卫生和安全，保证给客人提供一个安全舒适和温暖的住宿环境。

上半年我每天平均查看xxx间客房，提醒打扫人员打扫房间和公共区的卫生，尽量让客人感觉到酒店的环境是可靠的。每天帮助客人预订房间以及给客人订机订票，如若客人有其他需要，我也要尽量满足，比如客人过生日，我要为其准备生日蛋糕和包间，还有购买生日礼物，总是客人的需求，作为客房部一员来说，要尽量做到他们满足，这是最基本的服务。

客房部管理者房间，自然是要保证房间的安全性的。这半年来，部分客房被重新换锁，因为部门掉了，所以安全必须要做好。同时客人把行李放在酒店，我就要保障客人的财产安全，另外酒店的走廊安装了摄像头，保护客人的人身安全。每天进入酒店住宿要核实他们的身份，避免混入一些不法分子。我每隔一星期就要检查房间里的设备是否有要报修，每天都要对客人退房后检查房内的物品损坏和丢失，以便为下一个客人安排住宿，让酒店得以正常的运行。

半年来酒店的卫生是注意的重点，这不仅是维护酒店的名声，也是为让入住酒店的客人安心。房间内的换洗毛巾及时没人入住，也必须每天都要换新的，并且要做高温消毒。床单枕套在客人退完房后，立马进行更换，地板要进行消毒并开窗通风。酒店其他地方的卫生也是要每天打扫的，而且都要派人拖地消毒。

上半年在客房部的工作我都已经完成，对于自己所做的，我觉得还是有很多不足，我还需要去加以改正，以希望为酒店的客房提供更舒适的环境，让客人对我们酒店更加满意，获取更多的客人资源。经过这上半年的经历，我相信在下半年我可以把自己工作做得更加让人满意，不仅是得到领导的欣赏，更是为让客人喜欢我们酒店。

**酒店个人上半年工作总结简短七**

时间真的是转瞬即逝，不知不觉的我已经入职xx酒店近半年月了，在上半年里，我遇到过挫折、享受过快乐、同时我也得到了友谊，但最终这种种的一切还是让我收获了很多。时间虽然很短暂，但是我每天所经历的每件事，对于我来说都是一种磨练，无形中我得到了很多宝贵的财富。在此我要感谢我的领导对我的细心栽培跟指导，也要感谢同事热情的帮助。下面我就对我上半年的工作进行一下总结：

在刚进酒店的开始，我首先对酒店的整体概况进行了一下了解，把酒店各部门的职责跟概况做到了心中有数，以便在工作中能与各部门协调好工作。我在酒店的职位是前厅领班，作为领班我就要不论在工作上跟思想上都要给同事起个带头作用，由于刚到一个新环境，一切工作流程很陌生，所以我先从同事间互动起来，与同事建立良好的关系，大家互帮互助，虚心的跟同事学习业务上的知识，不论是前台接待还是前台收银都要把自己的业务做到熟练，这样才能更好的协助大家工作，也才能在工作中发现问题并及时的解决问题。在这段期间里我主要接触过一次大型的会议“打渔山”，而且得到了圆满的成功。希望在下半年里，能接到更多更大的活动，也希望我能带领我的同事们完成的更好。

在服务行业，特别是我们前厅每天要面对行行色色的客人，在思想上我们要有一个很高的高度，正确的看待客人的无理要求跟一些不礼貌的语言。我们要学会尊重自己跟尊重他人，只要是客人我们就要微笑服务，尽量满足客人的要求，让客人满意，把解决问题作为一种快乐来享受。对于我们自己的同事也要互相帮助，学会多理解、多人让、多包容，大家共同打造一个和谐的工作环境。

（一）结合实际问题做一些培训，首先在仪容仪表方面，每天一定要检查好自己的仪表在上岗，要适当的化淡妆，保持一种蓬勃向上的精神面貌。其次在文化用语上也要将强培训，面对客人要用礼貌用语，不能随意妄为，做到让客人有宾至如家的感觉。

（二） 加强纪律的管理，在本部门经理的带领下，大家严格要求自己，遵守酒店各项规章制度。在工作上不能马虎大意，不该做的不做。

**酒店个人上半年工作总结简短八**

七月盛夏的到来让xxx餐厅也的随之进行了不少的改变。此时我也才慢慢的意识到在上半年的工作的已经正式结束了。回顾上半年来的情况，作为餐厅的一名领班，在半年来的工作中我也一直在努力的朝着xxx餐厅的发展方向努力。认真的学习各种相关知识提升自我，并在工作中严格的管理自身与其他员工。

上半年来，尽管年初的情况和当初的设想有不少偏差，但看上半年的总体情况来说还是不错的。如今，这段时间的工作也告一段落，为了能更好的完成今后的工作，我在此对自己做总结如下：

尽管是餐饮行业，但我们的工作也并非是一成不变的，尤其是作为管理人员的我们来说。半年以来，随着季节、节日、活动，甚至是广告的情况，我们餐厅内的装潢以及服务要求都会发生很大的改变。为了能顺利的达到工作要求，所以在工作方面我也会及时的去要求自身去努力的学习进步。

为此，上半年来，不仅仅是在工作的各种要求上，我也在各种礼仪要求上进行了各种强化学习，这些学习和培训除了让我在工作中能更好的完成职责之外，也加强了我的自我能力提升了自己的眼界，让自身的综合素质有了不少的进步。

作为一名领班，负责管理的是餐厅的服务员工。尽管数量不多，但是因为分有好几的岗位和不同的职责，所以在管理上也同样有不同的地方。如：收银前台和大堂的服务员要求就不一样，对于主要负责打扫职责的员工要求也不一样。总之，作为领班，在工作中我不仅仅要做好自身的工作，更要了解其他员工的工作要求以及之后的工作目标。

在上半年里，我在管理方面会先自己进行严格的学习，在凭借自身、领导以及顾客对我们的意见和建议的综合要求来改进餐厅的服务情况。当然，主要方针还是按照领导的意见，我只是在实际培训和安排的时候做一些细微的调整。整体来说，这半年来的整体情况还算是比较出色，员工在各自的岗位上也都完成的非常顺利。但也有一些不足的地方，其问题主要出现在临时员工身上，为此，在今后工作中对于临时员工或暑假工我更应该加强管理和教导，统一餐厅的服务质量。

转眼间半年就过去了，但今年还远没有结束，在接下来的日子里我也会好好努力，争取在年终拿下出色的成绩！

**酒店个人上半年工作总结简短九**

客房部上半年以来紧紧围绕酒店的大纲和部门要求，在x总和x经理的指导帮助下完成了各项工作，在取得了一定的进步同时也存在着一些不足：

1.每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2.集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训计划表，安排员工根据计划表的进度进行学习，班组再进行考核。

3.每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5.房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1.上半年以来住客率高，特别是在x月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将楼层划分给x公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2.上半年总体服务质量较稳定，x月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是x楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在x月份，x楼客房岗和x楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3.专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4.岗位的销售意识不断增强，x月份岗位工完成了房餐贡献x元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，

5.常态化个性案例的梳理、创新和执行，对个性化服务不断的创新和跟进，获得了宾客的一致好评，对长住客和vip客人配用专用的洗发沐浴，增加专门的鼠标垫，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

1.顺利完成各个黄金周的接待工作，各个岗位密切配合，根据预案做好跟进，均完成了各项考核指标，基本实现了服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生，同时也积累了一定的黄金周接待经验；

2.x月份以来xx动车的开通，给我们带来了较大的客流，通过一段时间的接待工作，岗位针对动车客户梳理并制定了一份动车客户接待小结和思路，为下阶段的工作提供了指导；

3.政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

4.岗位针对不同的接待工作均提前做好预案工作，以基本形成惯例，取得了良好效果；

5.对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

1.关爱员工计划的推行，短信祝福、为生日员工唱生日歌并赠送礼品等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工的满意度；

2.组织多批次的户外团队活动，为各位员工增加了沟通交流的机会，在工作的同时让身心得到了放松，增强了团队了凝聚力；

3.每月召开月度质检分析会，分析岗位上个月存在的问题并对各班组的工作进行考核奖励，起到了一定的激励作用；

4.在班组集团问卷考核的基础上，逐步推行领班kpi考核奖罚制度，使之各项考核指标分解到班组，奖罚分明，以利于高效达成各项考核指标；

5.人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

1.岗位人员不足，员工工作量大，使之各位员工存在一定的怨言和误解，在工作量安排上存在一定压力，同时也影响了卫生质量和对客服务质量以及其他各项工作的开展，是上半年以来主要面对的一个严峻考验；

2.培训效果不尽人意，二级sop流程考核成绩不稳定，员工接受度不高，同时也存在班组跟进不到位，培训过后就忘记了。其他各项常规培训还存在员工积极性不高，觉得是多余的不乐意参加的情况。同时岗位的培训工作创新不足，形式仍然比较单一；

3.卫生质量下降，存在ok房不ok，住客房卫生也不能保证的情况。员工操作马虎，同时领班检查控制不到位，导致了整体卫生质量的下降，在部门的二级质检和岗位的三级质检中低于95分的房间出现频率较高；

3.专业度不高，规范操作屡次被部门质检，班组执行力有待加强，管理者现场督导不够，员工不按流程操作时常发生，总是存在自以为是的思想，导致了多起的客人投诉。

4.员工的个性化服务还是处于被动状态，需要管理者的督导和检查，检查时发现没有做的情况屡次发生；由于个别员工不识字以及有些员工怕麻烦，还存在留言条不提供的情况；

5.员工合理化建议创新不足，大家参与的积极性不高，目前还没有员工提的合理化建议被采纳；

6.明查工作仍然准备不足，预见性不强，安排不到位，存在较多问题，将我们的问题暴露在了集团层面，影响了酒店的声誉；

7.个别员工团队意识不强，影响了岗位工作的开展，对其他员工也造成了恶劣的影响。

在下半年，我岗位仍然会继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展各项工作，针对上半年存在的问题进行以下思路的调整：

1.着重加强质检的奖惩力度，针对每天的质检情况进行张榜公示，做到有奖有罚，形成每个班组和每位员工的竞争意识，让大家有一定的压力，化压力为动力；

2.每月开展专项的卫生统计和评比，对做的好的员工进行奖励，以此提高卫生质量；同时也对班组卫生质量进行评比，对于每月质量稳定的班组给予奖励，奖励到领班个人；

3.继续做好专项计划卫生的跟进检查，提高专项计划卫生的质量；

4.做好人员的补充和培训，后备人才的提拔和培养，化解人员压力；

5.开展员工和领班的业务技能竞赛，提高服务技能。

以上就是上半年的工作总结，希望能在今后的日子里越做越好。

20xx年上半年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年下半年。过去的半年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的半年，也是酒店营收及利润指标完成得较为理想的半年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取。

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年x月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣x分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间x间，不符人员x人。

3、部门培训。在酒店组织培训的同时，每月有计划对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。

半年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

**酒店个人上半年工作总结简短十**

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“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。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**酒店个人上半年工作总结简短十一**

20xx年上半年在集团领导的指导下，在我们酒领导及同事的支持和帮助下，我从对酒店前台管理工作一无所知到现在能独立当班及部分管理，从不太主动说话，到现在能自如交流，我很感谢给于我帮助的领导和同事们，现将上半年工作总结如下：

前台管理工作因自己还处于学习阶段，各方面管理工作还不到位，没有以身作则带领好前台团队。

按照集团制度从严管理，奖罚分明，监督到位，打造无是非团队计划如下：

1、提高自身认识

酒店是服务工作，而前台管理的工作尤为重要只有不断从自身思想上不断提高前台管理服务工作重要性的认识，才能管理好前台，只有立足本职工作，注重每个服务环节，提高自身认识，才能保证管理好前台工作。

2、扎实工作

只有对待工作勤恳扎实，认真做管理，不断学习各方面知识，才能有好的开始。

3、前台培训

前台礼貌，礼仪怎么样保持微笑，怎样问候客人服务礼仪每月两次细节化培训，维护酒店形象，提升自身修养。

4、前台英语培训

下半年计划培训简单英语接待，为客人提供更高质量的服务，提升酒店档次。

5、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，如果酒店临时任务分配，我将服从安排，积极配合，不找理由推脱，作为公司的一员我将奉献自己的一份力量为酒店积极参加公司组织的活动，加强同事之间感情和部门之间的沟通。多学习，多了解我们酒店经营情况，带领前台团队做好服务销售工作，为酒店公司创造更多效益。

总结：在过去半年里，我有很多方面做得不好，工作中有很多不足希望领导多提建议帮助我很快成长，领导教的我都会用心学习。做好每一件事，感谢部门领导的教诲和公司给于我的机会，在以后的工作中，我将加强学习，努力工作，为酒店公司的发展，亲力亲为尽心付出。

**酒店个人上半年工作总结简短十二**

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：

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！

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！

**酒店个人上半年工作总结简短十三**

不知不觉间就已经是20xx年中时刻了，上半年的工作也算是结束了，对于上半年有欢乐，有痛苦，有忧愁，更是有非常多的幸福，身为经理的我更是感觉到这一切都非常的值得。而我更是对上半年的各项工作都在分析之后做出了一个简单的总结。

上半年的时间，酒店的方方面面都算是有所提升，更是在调整制度之后，有了巨大的改变，自然也收获到了顾客的一致好评。相比于上一年同期，酒店在各方面都是有极大的成长，并且业绩也是上升了不少。这一切的功劳都是与酒店的每一位员工分不开的，更是非常的感谢大家的努力，以及对酒店的付出。我也是在经理的岗位上认真的做好我个人的工作，并且非常努力的想要让自己能够在工作上获得非常大的提升。

我身为经理更是在自己目前的岗位上有认真的做好自己的任务，上半年的时间也是慢慢的在适应这份岗位，更是有非常努力的想要去完成每一项任务，做好自己应该尽到的义务。这段时间我更是有非常大的努力让自己可以在工作上去做到非常大的成功，而我也是完全明白自己在这段时间所付出的努力是非常正确的。很是感谢上半年酒店的业绩让我对自己非常的有信心，更是完全明白自己在各方面都还是需要去不断地努力与奋进，往后的时间我相信自己还是会非常的认真与努力，就希望自己还好能够为酒店创造更多的利益，同时也让自己有非常大的成长。

接下来的半年我还是会首先规划好自己，让自己的成长来带动酒店的成长。而我更是会努力让自己在工作上去更加的投入，更加的努力上进。对于酒店的管理方面我也非常的期待能够有更多的投入，当然也是必须要多多去学习，去研究，去寻找带一份更加适合于酒店现阶段应该需要的工作方式。我还是希望自己能够在下半年可以将更多的心血都放在酒店的管理上，努力让酒店有更大的发展，更加成功的未来。对于各位员工我还是会以较为严厉的姿态来进行管理，就希望每一个人都能够在这期间去获得更大的成长，去突破自我，去找寻到自己的方向。

不管上半年的工作如何，都已经是过去了，现在更是应该期待未来的生活，更是要在自己的各个方面都慢慢去提升，慢慢去成长，如此才会带领着整个酒店的一切去获得更多的利益与精彩。我相信在之后的生活中酒店能够与我们每一位员工一起成长，更是有非常大的期待。

**酒店个人上半年工作总结简短十四**

不记得听谁说的这样一句话：“有时候，时间真是比钱还不够用。”是啊，每当我忙碌的时候就总会想起这句话，对这句话也是非常的感同身受。但是有感触是一回事，现实之中该怎么做就又是另一回事了。作为酒店的前台，我要处理的事情有很多，既要招待好前来找房的顾客，向他们介绍我的酒店的优秀服务和环境，又要处理大量的入住退房等资料。这些虽然都是基本工作，在那些老员工手里是轻车熟路，但对于刚刚入职半年左右的我来说，时间还是有些吃紧的。

但是没关系，既然能力不够那就提升自己，既然没有做好那就在下次做到。这就是我的信条。我从来不惧怕失败，只怕自己放弃努力，放弃学习。为了能下接下来的下半年工作中能够改善我在这上半年的错误和不足，我要将自己在上半年的问题和做的好的优点都记录下来，在下半年里继续努力。在这个人才济济的市场，不努力就意味着淘汰，我可还没准备被刷下来呢!我的上半年工作总结如下：

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。

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。

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。

【酒店个人上半年工作总结简短 酒店个人上半年工作总结范文】相关推荐文章:

上半年工作总结 上半年工作总结简短

酒店工作总结怎么写 酒店工作总结范文简短

最新酒店上半年工作总结

酒店财务上半年工作总结

酒店收银员工作总结简短 酒店收银员工作总结怎么写

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