

酒店员工个人总结范文（通用34篇）

酒店员工个人总结范文 篇1

酒店从4月16日正式开业以来,走过了八个多月不平凡的创业历程。回顾x年年,酒店全体员工克服了刚刚起步,经验不足等方方面面的困难,经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验,逐渐由创业走上了成熟,也取得了可喜成绩,在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在八个多月的时间里共接待客人人次,创营业收入万元,实现净利润万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作,现总结如下:

一、认真作好各项准备工作,切实保障酒店的按时开业。

从x年年2月21日市局党组确定筹建酒店至4月16日正式开业,其间只有短短的40多天时间,在酒店一无所有的情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验,可以说是时间紧,任务重,人员少。能否按时开业,像一块石头压在酒店领导的心上,但又毫不犹豫的达成了共识,市局党组的决定就是命令,时间再紧,任务再重,一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法,认真研究会筹备方案,并带领临时招聘来的几个人加班加点,夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组,先后四次召开小组会议,研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组,具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购,按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购,并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作,人员招聘是酒店筹建工作的重头戏,能否招到较高素质的人员并及时到位,是酒店能否按时开业的关键,也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此,我们认真作了以下工作:1.充分利用报纸、广播和电视进行广告宣传,尽可能让更多的人知道开来大酒店的招聘事宜;2.成立招聘工作小组,认真了解应聘人员的基本情况,按照酒店要求严格把关;3.组织体检,确保受聘人员身体健康,避免了传染病人的进入;4.对新近招聘的人员进行了军训,此举的主要目的就是强化员工的整体观念和纪律性,经过四天的军训取得了较为明显的效果。5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训,经过22天的实习,新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识,增强了工作能力。整个招聘培训前后历时三十多天,共招聘培训各类员工110余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

酒店员工个人总结范文 篇2

作为酒店客务部重要分支机构,礼宾部承担着酒店“第一门户”的职责,是直接对客服务最多的部门之一,酒店今年的接待工作已告一段落,礼宾部在各级领导的关心和指导下,在其他部门的大力支持下,也在部门各成员的通力协作下,圆满完成了工作任务。现将礼宾部工作总结如下:

一、培训工作

20x年上半年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。我部门在上半年新到岗三名员工,两名接机代表和一名礼宾员,首先对于新员工的培训采取,新老员工一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能,并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训,以保证日常工作的规范性和准确性。

二、人员管理

1、礼宾部人员由礼宾主管,礼宾领班,礼宾员,接机代表四大板块构成,员工总计x人:一名礼宾主管,两名礼宾领班,五名礼宾员,三名接机代表,这四大板块在礼宾主管的统一管理,礼宾领班的协助带领下各司其职,又互为补充,四者

共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2、礼宾部日常工作主要依据三班倒原则，由一名主管，两名带班分别带领早班中班轮流上班，工作采取八小时制，特别忙的时候则由礼宾主管做出调度全体上班或综合个人因素与当日工作量，安排上班人员。礼宾部另一工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

三、收获

在20x年上半年酒店日常工作期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。

在20x年上半年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服务、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，这上半年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在下半年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

酒店员工个人总结范文 篇3

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。酒店刚开业时由于缺乏经验，没有注重自身宣传，致使客房部在开业几个月一直处于低落期，客房收入很不理想，每月在六七万左右徘徊。很快酒店就意识到这一点，根据需要及时成立了营销部，加大自身的宣传力度。同时，积极寻找客源，做市场调查，详细分析本市的竞争形势，并与多家单位签订固定协议。

另外还注意利用媒体宣传自我，打电视广告，做广告标牌，制作宣传饭店的小册子，印发菜肴介绍等一系列促销措施。经过“五一、国庆黄金周”、“宋都文化节”、“古观音寺会议”、“省农林会议”、“河大校庆”、“接待《同一首歌》剧组”、“菊花花会”期间接待全国十五家上星卫视电视台记者和长达一个月共六期的河南省出口退税培训班等活动。不仅为酒店积累了丰富的工作经验，也对开来大酒店起到了很好的宣传作用，为提高酒店的知名度，树立本市的美好形象作出了贡献。

酒店开业以后，根据经营管理长期发展的需要，酒店很快就向有关部门递交了“三星级旅游涉外酒店”的申请，利用这次活动积极完善了酒店的硬件设施，同时，按照三星级的标准加强了软件方面的建设，使酒店在开业仅仅18天的时间就通过了三星级涉外酒店的检查和评定，并于5月16日举行了挂牌仪式。大大提高了酒店的知名度，拓宽了酒店的经营渠道。

6月份酒店又开展了全员销售活动，制定出了一套全员销售奖励方案，使酒店呈现出人人关心销售，人人参与销售的良好局面。酒店还克服了酒店接待规模有限的短处，打出了联手战略，与档次规模接近的大酒店多次合作，共同接待大型会议和团队，不仅为本酒店增加了效益，也加强了酒店与同行业之间的交流，体现了酒店的合作精神。开业以来，与酒店签订固定协议的客户达到50多家，使酒店有了稳定的客源，为酒店销售收入的稳步增长提供了可靠保障，全年协议客户在酒店的消费金额约占收入总额的15.35%以上。

为了让酒店不局限在本市这个小的范围之内，让外地人也知道酒店，酒店还积极派人参加旅游局组织的赴上海参加“旅游交易会”活动，派出人员共带资料300多份，在上海散发一空，这次活动的参加既宣传了我们自己的酒店，又学习了外地同行们的先进经验，为今后进一步开拓市场奠定了良好的基础。

15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。

酒店员工个人总结范文 篇4

我主要从事的卫生保洁工作，上班以来，我基本上做到按时上下班，不迟到不早退，有事提前请假，无缺席旷工现象，工作勤勤恳恳，任劳任怨，努力做好自己的本职工作，遵守工作纪律，保守工作秘密。与同事团结协作，服从后勤主管安排，日常卫生保洁工作基本达到了主管要求，没有因为工作不到位影响营业。我总结要干好我这块工作，还要做到以下努力：

一、很强的责任心

管理层老总们给我提供了现有工作岗位，付出了很多，我们不管在哪个岗位，我们要有感恩之心，因为有了这份工作，我们就能使我们自己和家人生活的更好一些。所以不管挣多少钱，我们都要牢记一份责任，不能因为自己的原因影响整个公司业绩。

二、换位思考，理解他人

做老总和管理人员都不容易，大家目标都是一致，那就是在商言商，最大限度追求公司利益，所以他们会采取很多措施，提高营业额和管理水平，所以我们要执行好公司的决定，不能有怨言，不能站在自己立场看问题，要看到当今社会生存压力大，竞争激烈。

三、心怀大局，着眼长远

尽管我做的是保洁工作，但我知道这份工作同样很重要，现在的服务行业拼的是态度，环境。做好保洁了客人来了有个愉快的心情，能提高消费欲望，增加回头客。做不好就会失去一些客源，保持清洁卫生也是我公司向外展示公司形象的重要手段，试问一个公司的卫生都乱七八糟，谁还会认为那个公司的人员都有很高的素质？环境卫生好了，客源多了，营业额提高了，大家才有工资，锅里有碗里才有，所以我们要心往一处想，劲往一处使，干好自己的本职工作。

四、有信心，保持良好心态

任何事业都不是一帆风顺的，服务行业更是面临许多艰难，高铁通后，来 x 定居旅游的人越来越多， x 是国家级旅游城市，我们公司占据了天时地利之便，我相信通过上下齐心协力，公司的明天会更美好。

酒店员工个人总结范文 篇5

20 x 年即将度过，我们充满信心地迎来20 x 年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，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。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比20 x 年都有一定的提高。

2、管理创利。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、服务创优。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。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。

4、安全创稳定。通过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表现在全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培

养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，特别是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

酒店员工个人总结范文 篇6

紧张与忙碌的XX年即将过去，我们也将用新的面貌与姿态来迎接。回顾与酒店共同走过的这一年来，我是收获多多体会多多呀。不管处在哪个岗位，我都是尽职尽责、恪守本份、坚持原则。我相信平凡的岗位也能做出不凡的事业，同时也是对我的一种历练，所以我的努力与付出得到了肯定。在这里借此机会感谢酒店领导对我的信任，给我机会担任客房部主管一职。虽然有压力但动力十足。为了明年工作能更好的进行，现将本年度工作做以总结，同时也将明年的工作进行计划。

我被调客房工作时间不是太长，因为是从零起步所以工作没做出太大成绩。首先严格按上级领导下达的各项工作指令进行工作，其次在实际工作中进行学习，总结经验。

1. 卫生;严格执行查房制度并记录检查结果。保证客房卫生第一。
 2. 设施设备;检查客房客用设备，发现问题及时与工程部联系。
 3. 物品管理与成本控制;控制物资并做好物品回收，加强员工节约意识。
 4. 人员管理;坚持原则，秉公办事;关爱员工，把员工当成自己的亲人朋友。
- 明年的工作计划;

1. 配合上级领导完成各项工作指标，做好管理工作。
2. 通过培训，强化员工的服务技能与服务意识。提高员工的工作效率。
3. 加大客房质检力度，保证卫生与服务工作不出问题。
4. 加强布草管理，每月清点数目，做到心中有数，发现问题及时处理。
5. 利用空闲时间努力学习，熟练掌握客房服务技能与业务知识。

以上是我的工作总结与计划。具体工作要落实到实际工作中去。不能按步就班，要想稳中求胜，就得不断学习，不断创新。

酒店员工个人总结范文 篇7

光阴似箭，x年即将过去，在这一年里，在酒店领导和各位同仁的支持与配合下，积极落实采供工作要点和年初制定的工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为酒店节约成本”的工作原则。采购部工作得以顺利完成，现将x年工作汇报如下：

一、采购部根据酒店工作方针、策略及采购程序、规定等文件，保证贯彻、执行;根据酒店的要求与市场供应情况审定价格合理、质量可靠、信誉好、服务优的供方，与其确立供求关系。

二、采购及时，确保经营管理正常有序。

采购部作为酒店后勤保障的重要组成部分之一，我们坚持在日常工作中以“搞好采购工作，保障经营需要”为工作原则，树立经营部门第一，酒店声誉形象为上，物美价廉为主的工作意识，并努力完成酒店下达的各项工作任务。

特别是保证酒店各部门急件的供给，保证酒店物资供应不脱节，保障酒店各部门的正常运行。

三、货比三家，确保采购物品物美价廉。

为最大限度的降低酒店经营成本，实现物美价廉，部门在日常工作中坚持对酒店所需原材料进行定期市场调查及定价，对出现价格波动较大的原材料进行了及时的调整，同时部门对所有入库物资严格按酒店标准进行验收并做好质量记录，对不合格产品做到了及时的退货、更换，有效降低了酒店经营成本。

其次是客房部的布草、电脑、淋浴喷头，工程部热水球罐，温泉中心的浴巾、浴巾，餐饮部的餐具及整个酒店固定资产的采购上，部门坚持横向调查，照顾生意不照顾价格的原则，确保了所购物品物美价廉；同时坚持实施货比三家的原则，为酒店物品购买降低了成本。

四、积极努力，拓宽原料供给新渠道

为开辟和拓展新的市场渠道，为一线部门提供很好的经营保障，部门根据酒店总体工作安排，多次到成都各大市场进行了中高档物品市场的考察，为各部门物资的供给提供了有力的保障。

五、指导库存商品周转并掌握存量，了解所采购商品的有效使用率；及时解决工作中存在的问题，协调好内外关系。今年下半年中华、云烟等中高档烟草供给短缺，部门与雅安烟草公司和成都大商场联系，基本保障了酒店烟草的正常经营。

六、进一步加强对供应商的管理协调

x年采供部进一步加强对供应商管理，对餐饮部菜品供应商严格要求提高三证，保证物品安全。

七、存在的不足：

采购部在酒店领导和部门领导的指导下，虽已完成了酒店和部门下达的各项采购任务，但仍存在诸多不足，距酒店、部门领导及一线部门的要求还有一定的差距，有待于本人进一步的改进，其主要表现在以下几个方面：

1、在如何开辟和引进特色原材料的渠道和点子不够多，未能为一线部门提供较多、有用的信息和原材料；

2、业务专业知识还需进一步提高。

八、x年工作计划：

1、x年部门将以x年工作中存在的问题整改为重点，加强学习，牢固树立后台围绕前台转、二线围绕一线转的思想，主动沟通，勤于调查，严格把关，努力做好物品采购保障和质量的督导工作，确保酒店经营管理正常有序的开展。

2、进一步拓展采购市场渠道，多做市场询价，市场分析，保证货品供给正常，物美价廉。

以上工作总结和安排有不足之处，敬请各位领导和各部门给予帮助和指正。

酒店员工个人总结范文 篇8

一年来，在市卫生局的亲切关怀和正确领导下，医院班子带领全院干部职工，广泛开展了创先争优活动，以医疗质量万里行活动为契机，紧紧围绕与卫生局签订的工作目标和重点工作，团结一心，众志成城，奋力拼搏，1-11月份业务总收入1761万元，比去年同期增长67.9%，全年总收入预计突破xx万元，较好的完成了全年工作任务。主要工作现汇报如下：

一、项目建设有序有效快速推进

1、**年元月，投资1800万元放疗中心投入使用。

2、**年11月，建筑面积1.5万平方米三栋家庭式小高层病房楼主体完工外墙粉刷完毕。

3、黎阳(5000平方米)长风(xx平方米)两社区扩建改造项目进入招标阶段。

4、医院11层综合病房楼建筑面积10800平方米平面图设计即将完成。

5、地下车库进入设计阶段。

6、棚户区医院项目正在接洽中。

二、肿瘤专科建设发展迅速效益明显

1、新院经济收入大幅增加。

4-6月收入是1-3月收入的1.8倍。三季度收入与新院前半年总收入几近持平。新院收入大幅增加。

2、肿瘤专科技术人员结构合理。

肿瘤内科、外科、化疗师、放疗师、物理师等技术人员日趋合理，后续人才正在筹备培训进修。

3、肿瘤专科设备技术逐渐齐备完善。

添置了直线加速器的配套设备，购入数字遥控x射线诊断机(数字胃肠机)，还使介入手术得以正常开展。添置了四维彩超和心电工作站，提高了功能检查的准确率。针对肿瘤专科的特点，检验科新增加了一系列肿瘤标志物的检验项目，为肿瘤的诊断和治疗效果的判断提供了有效依据。

4、加强与省肿瘤医院的合作。

从6月6日起，河南省肿瘤医院专家每周日全天在我院坐诊、查房、手术，不仅方便了患者，也给我院临床医生提供了很好的学习机会。

5、加大市场开发力度。

首先建立内部激励机制，调动全院职工工作积极性。其次建立市场开发网络，拜访无肿瘤放疗条件医疗单位的医生以及周边农村的部分乡医，并向医生发放了我院的宣传材料。及时回访患者或有业务往来的医务人员。

三、社区卫生服务中心工作效益显著

1、黎阳、长风两社区中心设有健康教育宣教室，配备有电脑、投影仪、数码相机等健康教育设施，今年开展了入户建档、免费给老年人体检工作，在辖区举办了20余场健康知识讲座，赢得了辖区居民的称赞，取得了良好的社会效益，巩固了现有医疗市场并培育了医疗新市场。

社区中心工作情况：

老年体检 建档人数 辖区户数疫苗注射 传染病管理

长风 384 39199 13175 22978次 263

黎阳1629 40010 12590 12391次 80

2、基本药物制度实施工作。

3月份-10月份共销售基本药物29556.15元，社区居民得到了实惠，受到了社区居民的好评。

3、社会影响增加。省卫生厅刘学周厅长、秦省副厅长、市长丁魏、李军副市长以及省内其他地市领导和专家到黎阳社区中心参观指导工作。全市社区卫生服务中心建设现场会在黎阳社区中心召开。极大地提高了医院的知名度和美誉度。

4、经济效益大幅提高。由于黎阳社区中心良好的社会影响，淇滨分院8月单月收入84.33万元创历史新高，前三季度收入552万元，超额完成全年分院任务600万元已成定局。社区中心的建设为医院的整体发展提供了新的巨大的经济增长点和增长平台。

四、科学的分院目标管理推动了医院整体快速发展

1、今年初，医院主要领导与肿瘤分院、淇滨分院、新院三个分院分别签订了，内容主要包括卫生局下达目标任务和各分院具体工作，分解成八项20条100分的详细工作目标责任书。

2、医院专门成立由三个分院抽人组成的考核组，每季度考核一次，班子会、中层会及时公布点评。好的发扬，不足的批评，限期整改。

3、本院内部考核不走过场。首先是考核内容逐渐细化；其次根据每月工作，考核指令性工作目标不断调整；考核到工作不足，不能等下季度、下月，要马上整改。

4、考核结果与各分院责任人奖金挂钩，年底现金兑现。

5、各分院加强管理和业务学习记录(仅二、三季度)

行政会议管理及业务讲座情况公布(次)

班子会 职能会 中层会 业务讲座

淇滨 6 2 7 14

新院 10 7 7 7

肿瘤 5 7 7 8

五、创新思路招商引资成效显著

1、产权式病房楼引资2500万元，建成三栋1.5万平方米小高层产权式家庭式病房楼。

2、设备回租引资900万元，建成肿瘤放疗中心。

3、其他方式引资200万元，购置数字胃肠机、四维彩超监护仪等医疗设备仪器。

六、扎实开展医疗质量万里行活动

1、开展了“医疗安全”活动。

围绕着主题进行了相关学习和讨论，今年的重点是围手术期系列制度，核心是检查与安全，抓安全确认，建立手术分级标准及规范，制订了手术分级目录，围绕手术安全，手术质量规范去做工作，进一步保障了医疗安全，不断提高医护质量。护理上认真落实《河南省医疗护理核心制度》，经过培训考核，我院各级各类护理

人员掌握了护理核心制度，护理核心制度执行率100%。如分级护理制度、护理差错事故报告制度、护理质量管理体系、护理会诊制度、健康教育制度等。

2、落实护理“三基”、“三严”培训制度和计划

共举行业务讲课培训22次，参加讲课20人次，参加听课729人次。组织了1次理论考试、1次护理技术操作考核，共参加182人次。每季度督导各科室业务学习。有计划对河南省卫生厅下发的12项操作技术、急救技术进行训练考核，使基础护理技术操作合格率达100%，专科护理技术操作合格率达95%以上。

3、开展了急救技能比武活动。

根据市局安排，我院积极参加，下发了文件、成立了领导小组，进行了全院动员全院临床科室都组队参与，经过积极演练，积极参赛，全院评出了优秀个人和小组，进而参加了全市的急救比武，取得较好成绩。这次活动，有力促进全院临床科室岗位练兵，锻炼基本技能的积极性，反响良好达到了预期目的，提高了临床的医疗质量。

4、加强护患沟通，开展健康教育和整体护理。

进行沟通讲座1次，制定完善护患沟通制度，执行健康教育制度、术前访视制度，开展个性化服务，密切护患关系，提高护理质量，整体护理覆盖率达到100%，患者对健康教育的知晓率达到90%以上等。

5、加强医院感染管理工作。

对医院感染发病率进行监测和进行患病率调查。1-10月份共调查2161人，医院感染发病人数25人，感染率1.16%，无菌伤口感染率为0，医院感染患病率调查人数为137人，实际调查135人，医院感染患病率为2.22%。进行了抗菌药物临床使用调查，抗菌药物使用率为56.20%。

6、积极开展防治甲流感工作。

规范设立了发热预检室，派设了专职人员，做了明确标识、标牌、宣传版面，对全院职工进行两轮以上全员培训，参加培训人员160余人，下发三次全员培训资料240余份。

七、党务行政后勤工作新跨越

1、创先争优争一流

①加强领导成立领导小组、制定方案。确定工作奋斗目标争一流。

③紧密联系本岗位、本工作任务，具体扎实开展好党员个人承诺、党支部承诺、先进典型选树、医院三年事业发展规划、。利用好创建学习型、上评下议、作风建设民主生活会等载体开展好创先争优活动，确保医院全年工作目标完成。

④将活动与本职工作、党支部建设、团委工作、文明单位创建、年度目标、三年规划、12.5规划紧密结合起来，推进医院整体工作上水平。

⑤卫生局组织的市直各单位创先争优活动现场观摩会上，受到好评。组织测评名列前茅。

2、今年卫生系统市直各单位医院综合治理平安建设上半年考核中，医院得分83分，名列第一。

3、医院积极组织参加市卫生系统首届文化艺术节，编写院歌、院训，设计院徽，参加摄影、书法作品展览。在市卫生系统首届文化艺术节上获舞蹈类比赛优胜奖、扑克牌双升比赛第二名。

4、**年11月，医院文明单位验收顺利通过。

5、**年6月份，在市委宣传部、团市委等部门举办的读书演讲赛上，医院两名选手获优秀奖。

6、医院职工刘京荣获首届全市卫生系统十大医德楷模。

7、团市委授予医院肿瘤内科“青年文明号”、骨科“五好团支部”、雒隽同志优秀团员荣誉。

8、积极开展行风政风评议工作，在辖区内单位发放征求意见表，广泛征求各单位意见和建议，并分类整理制定整改方案。

9、医院积极开展无烟医院活动。

回顾过去，成绩已成历史，医院的建设和发展还存在很多不足和缺陷。医院整合一体，还需要一个过程；社区工作需要各方面协调；资金缺口，需要在招商引资和医院发展中解决；人才建设是一个永无止境的工作，需常抓不懈等等亟待解决的问题。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。展望未来，我们满怀信心，众志成城，决心在新的一年里用新的更大的成绩向社会、各级领导、医院交上一份满意的答卷。

酒店员工个人总结范文 篇9

在领导的正确领导下，在同事们的积极支持与大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我与大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修与及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三净”卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

酒店员工个人总结范文 篇10

自学校毕业来x酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20xx年工作总结：酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，能够向多讲解当地

的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，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，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种麻烦。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到理想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的工作，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌！

酒店员工个人总结范文 篇11

大家好!转眼间，二x年又过去了，这一年，是公司在各方面不断完善、稳步发展的一年。在这一年里，我们各位员工都能融洽相处。工作上我们互相帮助、互相指点、共同探讨，愉快地开展了一项又一项的工作。

我们曾为了完成共同的目标，而一起努力过，就像展销会期间，为了能让公司取得更优越的成绩，为了提高公司的对外形象，我们曾一起加班，财务部加班结数，办公室加班签合同，而销售部则加班为客户办理定购手续。与此同时，各位经理也陪伴着我们，同大家一起加班，一起吃饭，直到我们完成工作为止。那一刻是多么的温馨。

当我们在工作上遇到困难时，总会团结一致，群策群力，解决难题。而遇到急于处理的问题时，其他同事都是不分彼此，主动地帮助做一些复印、打印、抄写或装订等力所能及的工作。在我们的办事员出去办事时，其他同事会帮他接听电话、接待客人、签订合同等等。我们就是在这样一个团结一致、互相帮助的氛围下完成了一项又一项的工作。

在这一年里，公司组织过烧烤、户外生存挑战野炊、男、女篮球联谊赛等文娱活动，公司还举办了英语培训班，激发了各位员工学习外语的兴趣，为各位员提高自身素质创造了机会。通过这些活动的开展，使我们各位员工的生活变得更丰富、更多姿多彩，同时增进了各位员工之间的友谊。公司时时刻刻都关心着我们的生活，关心我们的健康，为我们安排了体检，为我们统一购买预防感冒的药物，还安排食堂为我们煲凉茶等等，使大家觉得公司就象一个温暖的大家庭。

一切的一切，都是与公司决策层的英明领导和全体员工的通力合作分不开的，在此，谨代表全体员工感谢总经理柳生及各位经理，感谢公司。

最后祝各位同事新年快乐，身体健康!

酒店员工个人总结范文 篇12

一年来我也有不少的提升，更多的是自己在工作中收获的经验。尽管如此，太多的经验反而导致自己还来的及好好的吸收笑话，现在就对这一年的工作好好的总结如下：

一、个人进度

在一年的工作中，我又跟着师傅走了很多的地方，了解了更多关于市场的知识，同时也认识了很多供应商们。并在之后的交谈中，学会了很多。

在酒店空闲的时候，我也会主动的去了解酒店各个部门的消耗情况，了解他们的要求。利用自己所了解的情况，结合规定，尽量的寻找物美价廉的供货商为酒店提供材料。

在今年的x月，我开始单独的去了解和分析市场情况，凭借自己之前的所学，我努力的总结了自己的看法，虽然还没有做到尽善尽美，但还是得到了领导的认可。

二、工作方面

今年的变动有很多，首先是在酒店劳动用具的方面，因为消耗较快的问题，我

和主管反应，更换了更为耐用的类别。同时酒店也对这方面进行了通知，大大的减少了酒店劳动工具的消耗速度。

其次是其他酒店消耗的器材方面我们后勤也都进行了规划和改善，提升耐用性的同时，也大大的降低了成本。

最重要的是酒店的食材方面，在今年市场的波动比较严重。为此，我们也和供应商交谈了很多次。同样在财务部方面我们也经过了多次的交谈，终与确定了一个比较稳定的方案。希望能尽快平息市场的波动，我们也会继续盯紧市场的变化，及时的做出改动策略。

三、不足的地方

一年的工作不出错误是不可能的，但时好在有过往的经验和老同事们的支持，没有出现什么大的问题。但是作为员工，我在个人经验和与人交流的技巧上还是要多多的加强。尤其是在人际关系网上，还是要更多的去拓展，只有更宽的关系网，才能更好的在这份工作中做的更好！

四、总结

采购是一个多变的工作，我们要及时的去了解酒店的需求，也要及时的配合市场的变化。希望在今后一年的工作中，我能更好的提升自己的经验，让自己在工作中更加顺手，也希望x酒店的各位都能继续努力，共同将x酒店建设的更加强大！

酒店员工个人总结范文 篇13

紧张忙碌的20岁回顾今年的工作，有很多收获和经验。客房部作为酒店的重要部门，其工作质量的好坏将直接影响酒店的外部形象和经济效益。我要感谢各位领导人的信任。我很荣幸成为客房部主任。我同时感到压力和动力。为了更好地做好明年的`相关工作，有必要总结今年的工作，规划明年的工作。

首先，对今年的工作进行总结：

在今年的工作中，我严格按照部门经理的指示进行工作，并在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度和检查标准。

1、健康方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，弥补健康差距。规范各部位物品摆放标准和数量，随查房检查物品摆放位置。落实房间清洁责任制，提高员工的工作积极性和工作效率。规范各项操作程序，稳步提高工作效率。

2、材料管理和成本控制：控制材料，增收节支，做好材料回收工作，强化员工节约意识，提倡水、电等能源浪费的控制，落实材料管理责任制，建立消耗品台帐，控制成本。

3、设备设施：由于设施设备使用时间长、老化，要求各岗位进行有针对性的维修保养，提高客房设施设备使用寿命，加强家具维修，清除地毯污渍，合理安排地毯清洗。

4、培训：制定月度培训计划并落实到个人。针对不同的人员进行有针对性的培训。对查房时间、工作量、健康标准、清洁时间、清洁标准等各项标准也有明确规定，让员工真正感受到日常工作培训的重要性和实用性。

5、人事管理：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对损害酒店名称和利益的及时向部门经理报告，并按部门制度处理，绝不手软；关爱员工，视员工为亲人，缩短部门与员工的距离，发挥沟通作用；树立榜样，约束他人和自己，阐明自己的立场，树立榜样。

通过日常工作，发现本部门存在一些不足之处：

1、房间卫生需要进一步改善。

2、该职位的服务语言需要进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能和专业水平参差不齐，需要进一步加强。

4、地板布草管理混乱。

5、地板地毯通常整体或部分弄脏，无人看管。

针对以上不足，我的整改方案如下：

1、继续加强各岗位培训，强化员工服务技能和服务意识。

2、加强管理者队伍建设，实行季度考核、年中考核、年终考核制度，做到优胜劣汰。

3、加强布草监管，实行实名保管制度，每月盘点一次，对问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，增加客人ro的维护。

酒店员工个人总结范文 篇14

现在20__年快要过去，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有快一年时光，从刚开始对前台一无所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。一年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会满足客人。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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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，工作班次分为早班、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状况分配剩余工作。

这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这20__年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，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，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，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状况灵活掌握房价，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。

三、注重各部门之间的协调工作

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必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

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，“事不关己，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状况，请求帮忙。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忙感化，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。

“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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

酒店员工个人总结范文 篇15

回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

x年我完成了以下工作：

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为己用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4. 领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1. 容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

酒店员工个人总结范文 篇16

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x个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，x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：

一、工作方面

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。

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--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，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！

酒店员工个人总结范文 篇17

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力和不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

今年，由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入，饮食行业环境相当严峻，如何搞好经营，饮食部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使饮食部在饮食业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将餐饮部年终工作主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升(或下降)___%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加(或下降)_____元，增加(或下降)率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，(定额上交年任务为380万元)。

二、存在的问题：

1. 出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
2. 厅面的服务质量还不够高。
3. 防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1. 提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
2. 抓好友谊x千年老龟火锅城的经营。
3. 加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
4. 开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

(1) 重视食品卫生，抓好安全防火。

1. 重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的酒店年审和国检。

2. 抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出

品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为____%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1. 健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2. 完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了限度降低估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当日估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

(4) 开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊x千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

(5) 全员公关，争取更多的回头客。饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓，大小会议上，经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜，以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日，向关系户电话问候，赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力，今年饮食部整体公关水平提高了，回头客比往年有所增加。

(6) 按照标准，完善硬件配套设施，美化了环境，稳定了客源，提高了经营气氛。全年增加设施总投资300多万元，主要是：二楼东厅的改造，二楼南、北厅的装修，五楼走廊、洗手间的装修，友谊x开办、千年老龟火锅城的设备购置等，由于服务设施的完美配套，吸引了不少的回头客。

(7)增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性，增强了员工的效益意识，并要求员工付之行动。同时完善有关制度，明确责任，依x度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查，掌握市场价格动态，及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤，原来整套半成品进货，为降低成本，后来改为自己进龟，自己烹制，近二个月来，节省成本三万多元。

(8)做好政治思想工作，促进经济效益的提高。饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用，关心员工，激发情感，增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛，参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动，学习三字经活动，学英语50句活动。在各项比赛活动中，都取得较好的成绩，其中在酒店的田径运动会，就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉ok等文娱活动9次，春游1次，外出参观学习13次，各类型座谈会5次，妇女会2次，家访6次，探望病员20次。通过各种活动，使员工形成了一个热爱酒店，团结奋发的强大集体，员工思想品德好，全年拾金不昧事迹有8次，员工队伍稳定，流动量小，今年月均人员流动量约5人。

(9)完善劳动用工制度和培训制度，提高员工素质。

1.严格劳动用工制度，饮食部招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间，挖掘人才，不断充实队伍，通过反复考察，全年提拔部长6人，领班8人。对违反酒店规定的员工，以教育为主，对屡教不改者，则进行处罚解聘，全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性，员工素质较高，办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果，饮食部领导首先明确了培训要具有目的性、实用性、时间性的指导思想。其次，成立了培训小组，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以老带新的方式，分期分批进行培训。例如，每月一次管理培训、安全卫生培训；每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，全年开展推销手册、服务知识、技能、咨客服务规范、酒店管理知识、出品质量、促销业务知识、英语50句、礼貌用语、安全卫生知识等培训达200多次。

以后我还不一定一直在服务员的工作上了，因为男儿志在四方，做一名餐饮服务人员前途并不是很明朗，我只能自己不断的奋斗，自己去打拼才有属于自己的天空。

为了这个目标，我会努力的。不过我现在要做好的就是做好我的工作，我相信我会在将来的一年中做的更好的！

酒店员工个人总结范文 篇18

装配车间是公司的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。

尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原

因跟解决办法，室内力矩问题，工装板的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越来好。更好的服务于车间。

酒店员工个人总结范文 篇19

尊敬的列位 领导列位 同事年夜 家好：

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了-xx年，迎来了充斥 希望的2-xx年，回想 我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，冲动 与感激 并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是富厚的，在这里的每一天，每阅历 的一件事，每接触到的一小我 ，这个历程 的含金量，毫不 亚于我十几年来在校门里学习的价值，所以我感激 李总能给我这个难得的学习机会 及细致入微的指导，感激 王司理 无微不至的眷注，感激 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：

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、构造扶植 、部分 划分、工种分派、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个接洽 领导与员工的重要部分 ，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治理 上的严格性、先进性，质量检查 是任何一个企业必备的、并且 是重要平安 保障部分 ，作为办事 行业质量检查 更是重中之重，无论是客房的卫生情况，照样 餐饮办事 员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营成长 ，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高 ，一个很年夜 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司理 的赞助 下整理了两份评估资料 ，我深切地感触感染 到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线办事 是最有收获的处所 ，虽然辛苦虽然重要 然则 我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美不雅 性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好实时 的将信息反馈，以便更好的办事 ，12月8号在评估工作即将停止 的时候正巧东三省年夜 学生供需会晤 会在哈尔滨召开，这对于我们毕业 生来说是最重要不过了，良久 之前便做好了准备，然则 楼层办事 员确实忙不过 来，看到她们废寝忘食、加班加点我冲动 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 的伟年夜 ，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而冲动 ，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、壮年夜 的资本！

二、学习心得

作为事业单位 下属的经营类场合 --国际饭铺 有其奇特 的优越性，从治理 体制到成长 范围 都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在年夜 学这个特定的气氛 内获得 了熏染，领导者能够高-瞻远瞩，开辟 外部市场的同时切身为员工的好处 斟酌 ，能够有识年夜 体、顾年夜 局的不雅 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。

然则 事物的成长 是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的海潮 冲击下

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/017043135201010010>