

酒店员工总结 (34 篇)

酒店员工总结 (精选 34 篇)

酒店员工总结 篇 1

我是去年 6 月 28 日到_大酒店工作，一转眼快 14 个月了。从我上班的第一天起一直到现在，我深知这份工作的来之不易，总是尽自己最大的努力去做好每一件事情，不论有多苦多累，总是静下心来，沉下身子，踏踏实实地把工作做好、做细、做完美。为此，我的工作一直都很充实，并得到了酒店领导的支持、同事的帮助，说真的我没有理由不把工作做好，甚至要比别人做得更好，我也一直在努力着……

酒店员工总结 (34 篇)

酒店员工总结 (精选 34 篇)

酒店员工总结 篇 1

我是去年 6 月 28 日到_大酒店工作，一转眼快 14 个月了。从我上班的第一天起一直到现在，我深知这份工作的来之不易，总是尽自己最大的努力去做好每一件事情，不论有多苦多累，总是静下心来，沉下身子，踏踏实实地把工作做好、做细、做完美。为此，我的工作一直都很充实，并得到了酒店领导的支持、同事的帮助，说真的我没有理由不把工作做好，甚至要比别人做得更好，我也一直在努力着……

酒店员工总结 (34 篇)

酒店员工总结 (精选 34 篇)

酒店员工总结 篇 1

我是去年 6 月 28 日到_大酒店工作，一转眼快 14 个月了。从我上班的第一天起一直到现在，我深知这份工作的来之不易，总是尽自己最大的努力去做好每一件事情，不论有多苦多累，总是静下心来，沉下身子，踏踏实实地把工作做好、做细、做完美。为此，我的工作一直都很充实，并得到了酒店领导的支持、同事的帮助，说真的我没有理由不把工作做好，甚至要比别人做得更好，我也一直在努力着……

我一直在努力做好一个管理者。我深知我的专业知识还比较浅薄，特别是在经营管理上缺乏经验，强烈地感觉到“书到用时方恨少”。要做好一个管理者就是要不断学习、与时俱进。一是向书本学习，重在开拓视野，增长知识。“书是人类进步的阶梯”。决定管理者素质高低的核心因素是知识水平，而知识水平的高低与知识占有量、知识掌握深度、知识结构、知识适用密切相关。因此，我星期天跑到新华书店去看书，也买了许多服务管理类的书，每天晚上下班后，看着大学留下来的服务类教科书。做到每天睡觉前看一点资料记一点笔记写一点心得。我努力下功夫掌握知识，特别是酒店管理、市场经济等方面的知识，同时注重吸收和积累与自己工作职责有关的业务知识。二是向他人学习，重在寻找差距、学人之长。有人说：“读万卷书不如行万里路；行万里路不如阅人无数；阅人无数不如高人指路。”我心中牢记要有“甘当小学生的精神”，虚心向群众学习，向同事学习，向内行学习，不懂就问，不会就学，取人之长，补己之短，从而不断超越自我，勇于追求卓越。三是向实践学习，重在总结经验、探索规律。实践是检验真理的唯一标准。实践出真知，出经验，出理论。我注重在实践中总结经验、探索规律、见微知著，增强处理和解决问题的能力，尤其是妥善处理各类突发事件的应变能力和应付失败挫折的心理承受能力。酒店的工作在我看来没有大事小事之分，什么事都很重要，一个微笑、一句言谈、一个脸色、一个动作都要符合职业标准，给顾客留下好的印象。在平时多了解员工的生活状况。试着去了解一下他们对工作和生活

的想法，然后有针对性地去开导鼓励。但在工作中出现状况，我也不会什么事情都不去了解，直接批评他们，如果等了解情况了，还是犯了老生常谈的问题，那就要采取措施，绝不手软。今年5月1日起，酒店足浴自营业务分解到康乐部。足浴对我来说也是第一次接触，但显然没有年初第一次上六楼主管、ktv那么彷徨。在酒店领导的指导下，生意也一个月比一个月好起来。我主要抓了治理整顿。记得第一次下去和技师接触，就知道技师和别的服务员不一样，感觉特别的懒散，因为之前是外包的，可能各方面的管理没有按制度执行。接下来我也没和他们多说什么，继续观察一段时间并一一记录，果然不到三天时间，就发现了不少问题。上班时有迟到，走廊上穿着拖鞋逛来逛去，在营业厅大声喧哗，在休息间看电视声音特别响，地上也很不清爽，工作间的桌子上东西非常凌乱等等。在上包厢服务时，有穿拖鞋上岗的；还有没有做到规定的上钟时间；在上钟过程中手法不统一；有几个吃饭直接从食堂打上来营业区吃，这些都是不允许的。发现这些问题后，及时完善了制度，并狠抓执行到位，做到态度坚决，奖罚分明。经过整顿之后，服务面貌大为改观。在酒店管理中，常说“顾客永远是对的”，但事实上并不是每次都是百分百全对，问题是当批评内容与事实有出入时，我们是不是能够把“对”让给客人。“让”体现了员工的素质，体现了我们的职业水平，“让”既不得罪客人，又维护酒店的利益，何乐而不为呢，这种思想我会强化到员工的心里去。

我一直在努力做好一个服务者。怎样服务好每一个来店的客人，也是我们一直到现在还在摸索的问题，这也许包括每一个做服务行业的人都在考虑的问题吧。要使员工为酒店提供优质的服务，我想我首先要发挥好主管的示范引领作用。记得在传菜的时候我就认真地做好传菜工作，辛苦没关系，出汗没关系，有事干即使累点苦点也会很开心。在走廊上看到客人、领导、服务员，十步之内微笑示意，五步之内微笑问好。记得今年年初，酒店领导安排我去酒店六楼、ktv 做领班。和 ktv 的工作虽然我以前从来没有接触过，但我还是满怀信心从容上岗。我想总会慢慢熟悉起来的，关键是一定要对自己有信心，不懂的可以问、可以学，没有什么可难为情的。重要的是要有团队精神、敬业精神和亮剑精神。一是要有“讲协作、讲配合”的团队精神。团队精神是真正核心的竞争力。一个人没有团队精神将难成大事，一个酒店没有团队精神将难以做大做强。我只有主动融入团队并与团队其他成员相互信任、相互包容、相互补台、相互谦让、相互促进，提高团结协调能力，才能健康发展、良性发展。团队合力不只是加法之和，比如不能把三个“1”的聚合简单地变成“1+1+1=3”，而要变成“111”，这就是合力。二是要有“敢突破、善突破”的亮剑精神。作为酒店年轻的领班，我们更要有亮剑的胆略、实力、气魄和精神，不抛弃、不放弃，永不言败。刚到 ktv 不知怎么去调音响，我就虚心请教音控师，现在都可以自己解决了。一样，对新来的员工，我手把手传帮带，直到可以为客人上岗服务。像一次上级领导来 ktv 唱歌，我当时认为我们酒店的

ktv 是量贩模式的，就没考虑到还要安排专人点歌，因为平时也是这样，客人有这个要求的，就让服务员过去，但是没有硬规定下来。我想只要到时进包厢去把茶水倒好，定时进去查看歌曲点播有没有问题，茶几上的垃圾到时去清理一下，就可以了。现在看来，如果想做好有质量的服务，必须要提升超值服务水平，不然的话客人在消费过程中出现问题，对酒店管理层来讲就是严重的失职。原先想 ktv、4 个服务员只要忙得过来就够了，给酒店节省人力成本，可现在想来，服务质量都没了，还谈什么成本，谈什么营业额，连客人都都不来了，反而会适得其反。4 个服务员确实不够，现在领导们都很重视，人力资源部也在抓紧招人，这方面工作有望尽快落实。我想不经一事不长一智，所以不怕有问题，只怕有问题没有去采取对策，那才是最可怕的。我暗暗下定决心，在今后的工作中，一定要善于发现问题，并及时的去解决，这样才能不断地提升自己，才是真正对酒店负责。

我一直在努力做好一个感恩者。常怀感恩之心。感恩组织，是组织培养了我们成长；感恩酒店，是酒店给了我们施展才华的平台；感恩同事，是同事的支持配合和共同努力才有我们的成功。保持积极的心态，才能努力把工作做好，才能得到领导的信任和尊重。这就需要有足够的自信和积极乐观的态度，保持蓬勃向上的朝气、开拓进取的锐气、争创一流的志气。平时别的服务员下班了，我还在那里整理，比别人多做点我想不会吃亏，我就怀着这样的心态一步一个脚印，脚踏实地、埋头苦干。记得到酒店第一天上岗，领班让我去拖地，我很甘愿、踏实、认真的去拖，因为我想这是职责所在，也是对新入职大学生的考验和磨练。一个连小事都不愿做的人，也绝对做不了大事，凡事总是要于细微处见精神。同时，不管做什么事，我想阶段性目标要明确。我今天要做些什么，要做好哪几个没有完成的工作或有待完成的工作，今天的工作必须昨晚就想好要怎么去完成。在酒店的短短 14 个月来，我先后在端盘子做服务员、康乐部见习主管等岗位工作，我想正是有了阶段性目标和梦想的引领，并始终保持一颗平常心，通过自身积极的调节和不懈的努力，做到“干一行、爱一行”，敬业爱岗，在平凡岗位上勤勤恳恳，兢兢业业，精益求精，对自己所从事的工作产生幸福感、荣誉感，全身心投入本职工作，才能在平凡的岗位上，体现出一个大学生的自我价值。否则，心高手低，心态失衡，就不会热爱本职工作，也不可能得到同事的认可和支持。

诚然，在平时的工作实践中，我也深深体会到有很多不足的地

方。比如说：考虑问题不够全面，做事时不够细心，对员工不够严肃，知识面不够宽泛，交流与沟通不够深入等等。我自身应该如何来改进和完善，这是我现在经常思考的问题。我个人认为，作为酒店年轻干部，不仅要年纪轻，更重要的是能开拓创新，锐意进取，敢于探索，思想解放，朝气蓬勃，不仅在生理年龄，更要在心理年龄上处于“年轻”的状态。为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而努力奋斗，这些应是我们追求的。

最后我想作为一个年轻人，应坚持对于美好事物的追求；坚持于对未来憧憬的执着；坚持于对未来生活的挑战。

酒店员工总结 篇2

本人嘉年华康乐部经理，在部门试营业至今六个月里，在酒店各高层领导的指挥下，率领本部门全体员工，共同努力完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店和本部门的服务质量、管理水平和经济效。确定酒店和我部门的经营计划发展规划及经营方针，制定康乐部的经营管理目标，并指挥实施。

一、主持制定和完善康乐部各项规章制度，建立健全内部组织系统协调各部门关系，建立内部合理有效的运行机制；为使我部门的日常运行逐步纳入到工作有计划、有知道、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效的将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每日总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以评考。部门营业之初，各项制度未健全，制度的完善及各项工作程序的确立，需要在长期大量的时间中方能逐步完成，本部门各项岗位程序及流程已制定。在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月召开工作总结会，针对指定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题使得各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

二、研究并掌握市场的变化和发展情况，指定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并掌握市场的变化与酒店、KTV的发展息息相关的信息。我康乐部证实基于此紧扣市场脉搏，即使提出各阶段工作重点：

六月份：部门试营业之初，组织分配各部门基层服务人员的工作岗位和续聘优服务人员，完成酒店 KTB 的宣传单发放任务。

七月份：为节约成本，下达了部分低值易耗品的停供制定，并相应加强对本部门的硬件设施的维护力度。

八月份：对 KTV 部分问题房间进行全面系统的维护，确保部门硬件设施设备的完好性。

九月份：制定了部分果品提供商的供应，相继联系了多家价廉物优的供应商，并多次到外地采购本部门推销所需要的商品。

十月份：做好十一黄金周的大客流接待工作，出台相应的活动方案，取得优异成绩。

十一月份：完成部门_的更换工作，同事，对部门套餐的喷配物品进行了笑范围的更换，保证客人对我部门商品套餐的新鲜感，取得良好的效益。

十二月份：以圣诞节为重点对 KTV 进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

三、展望 20__，我对自己对酒店对我部门充满信心！

在未来的工作中，我会认认真真做好上级领导所下达的各项任务，细化服务，提高客人满意度，是我部门的社会高效益和经济效益达到一定水平，即管理科学化、制度化，服务规范化、优质化，经营品牌效益化等，需要做大量的工作，作为部门管理者，就在认识客观实际前提下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，把部门做成为本地、的娱乐会所！我部门的管理要管理在：内部的特定环境的（即内部的实际情况这个客观前提的基础上）管理，组织机构的管理，规章制度的完善，服务质量的管理，现场运营的管理，企业文化的深入加强。

1、组织建立和管理。作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理，KTV 作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成嘉年华 KTV 航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源，KTV 的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

2、完善规章制度。“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、

服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

3、现场运营的监督管理。部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

4、企业文化的深入培训。何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人 20__年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多不足之处还望领导多多批评指导。

酒店员工总结 篇 3

今年已悄然谢幕，__酒店在这一年也发生重大的突破与转变，作为饭店中的普通一员，在平稳中感受变化、在变化中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受压力，这一年对于我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等各项工作中收获颇多，其中所经历和完成的每一项工作都成为今后得以进步的动力，并为 20__年的工作奠定良好基础，今天在这里对个人和行政部的工作进行简略总结，并向各位领导和同事汇报一下 20__年工作思路，希望各位给予指正。

回顾 20__年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监事会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把 20__年工作总结如下。

1、工作成绩描述

(1)在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

(2)外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部环境奠定基础；

(3)人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

(4)质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

(5)行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

(1)时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

(2)注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

(3)培训工作缺乏系统性，在 20__ 年注意改进。

3、个人优势分析

(1)具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境。

(2)具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；

(3)具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

(4)工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益。

4、个人劣势分析

(1)因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

(2)对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

酒店员工总结 篇 4

时光飞逝，转眼间就过去了 20 年。今年，在公司正确的经营指导下，酒店管理部以“高效、创新、服务”的理念实施部门管理，成功完成了公司下达的各项任务，多次赢得客人的好评。今年的工作报告如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每一位员工都是酒店的窗口和形象。员工的工作态度和服务质量能够真实反映酒店的服务水平和管理水平。作为第四家酒店，我们注重员工的素质培训。包括接待礼仪、促销技巧、电话接听语言技巧等，思考客户需要什么，为客户需要什么而焦虑。通过培训，员工的业务知识和服务水平得到了显著提高。加强员工的销售意识和销售技能

管理部负责的两层主要是客户的休闲区。因此，酒店根据市场情况，推出了一系列促销方案。接待员根据客户的需求，详细讲解了客房、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，而且大大增加了前台的个人客户，提高了入住率。其他休闲娱乐设施的利用率也有所提高

二、注重卫生质量，为顾客创造干净、美观、舒适的环境

除了优质的服务外，酒店的`形象更多地体现在细微差别上。只有我们把酒店的各个部分都打扫干净，保持干净整洁，才能让顾客感到轻松舒适。因此，在健康管理方面，我们发布了相关措施，从客房、大厅、餐厅、健身房和网吧开始细化工作，不留死角或污点，以确保客人无论走到哪里都保持清洁

三、工作和未来计划中的不足

虽然酒店管理层今年取得了良好的成绩，但我们也深刻认识到自己的不足，主要体现在：一是在服务上仍缺乏一定的灵活性和主动性；二是部分新员工技术水平不高；第三，销售和健康方面的工作需要进一步加强

今后，我们的管理部门将团结一致，在酒店的正确领导下，围绕酒店的年度任务和目标，以饱满的精神和高昂的士气为每一位客户提供优质有效的服务。具体措施如下：

1. 继续加强员工培训，强化服务礼仪、接待技巧和销售技巧，配合业务部门做好明年的销售任务

2. 继续落实责任制，注重健康支持服务，以顾客满意为宗旨，加强管理人员现场监督和质量检查，逐步改进各部门员工的服务方式，提高服务水平“

3. 全面协调配合各部门，更好地完成工作，管理部组织协调酒店各部门的工作，充分发挥各部门应有的职能，增强部门的合作能力，为客户提供优质的服务优质满意的服务

20__u”承载着许多人在新的一年里的梦想，我希望在工作中有所收获，发挥自己的优势，趋利避害，学习更多的工作经验。我希望部门的工作能在现有的基础上有很大的改进。20__年，我和我的部门将全面贯彻“宾客至上”的宗旨，“服务第一”，加强管理，积极树立酒店品牌形象；

酒店员工总结 篇5

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，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次总结。

一、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，但同时我们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。

二、__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，而后吸收为已用，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，夜班六点后再次开启；
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。

三、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，在思想中真正树立起：顾客就是意识。

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。

4. 设施设备维保计划未落实到位。

5. 交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在__年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！__酒店领班年终工作总结范文（四）转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将__年度工作情况作总结汇报，并就__年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻_员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期_员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、__年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，

相互学习，相互借鉴，服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

酒店员工总结 篇6

时光转瞬即逝，五月份的工作即将就要结束了，为了让我能够更快的从五月份的工作中走出来，也为了让我能够更好的进入到下一个月的工作状态里，我在此做了一篇月工作总结，总结内容如下。

回顾五月份的工作，做的优秀的地方有很多，但是做的有所欠缺的地方也有很多。不管是做的好的，还是做的不好的，我们都要全面正确的对待。就像是我们对待领导的赞美和表扬，我们不能沾沾自喜，得意自满，而是要以一颗谦虚的心态来接受，做到再接再厉。同样的，在对待领导批评和教训我们的时候，我们也不能够埋怨和抱怨，而是要做到虚心接受，深刻反省自己的所作所为，然后及时改正。所以在六月份里，我要把我在五月份里，做的好的地方，继续吸取和发扬下去，把做的不好的地方，都通通加以改正和完善。

在五月份里做的比较还算是满意的地方，就是自己在服务态度上的转变。因为我是一个比较直的性子，没有太多的耐性，所以在当服务员的期间，我总是会和顾客产生各种各样的矛盾。而在这个月里，我已经在慢慢有所改变了，当顾客催促的时候，我没再不理她，而是学会先去安抚他的情绪。当顾客对我提出很多要求的时候，我也没有展现出不耐烦的表情，而是极其耐心的帮他们一一解决好。

其实总结下来，我发现我在五月份的工作当中还有很多未完成的工作，剩下的又要留到六月份来完成，不仅增加了六月份的工作负担，还养成了我这种拖拉的习惯。这是一种非常不好的习惯，在五月份里，领导也没少为我拖拉的毛病而批评我。确实，回顾了一下五月份，因为我拖拉的问题而给我的工作带来了不少的麻烦。比如，在五月份里，我就已经迟到了四次，不仅全勤奖没有了，还倒被扣了三百多块钱的工资。还比如，我上菜拖拉，被顾客骂；打扫卫生太慢，拖累同事，等等，这些都是我做的不够好的地方。

所以在下个月里，乃至以后的工作里，我一定要改正自己拖拉的毛病。时刻提醒自己行动起来，时刻提醒自己灵活起来，不要慢吞吞的等到别人来催我了，我才知道着急。希望在六月份里，我能够迎接一个更好更优秀的自己。

酒店员工总结 篇7

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了 20__ 年，迎来了充满希望的一年，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，一年，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，就具体工作如下总结：

一、综合部工作

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。

二、其他工作

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！

三、学习心得

作为__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，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，在新的一年里续写人生新的辉煌！

酒店员工总结 篇8

大家好!转眼间，二_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、抄写或装钉等力所能及的工作。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！

酒店员工总结 篇9

回首我来到酒店的这三个月，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但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，评估期间承蒙李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，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，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大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，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、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--国际饭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！

酒店员工总结 篇 10

领导、各位同事：

大家好！

转眼间，二_年又过去了，这一年，是在各方面不断完善、稳步发展的一年。在这一年里，各位员工都能融洽相处。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、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！

酒店员工总结 篇 11

酒店培训的重要性。随着社会经济的发展，中国的旅游业已经逐步发展并与国际接轨，而旅游业也逐渐发展成了占中国经济举足轻重的产业，因此与有业发展的好坏直接关系到国名经济的法展，而酒店在旅游业中占重要地位，而酒店企业的效益和所有的经营活动都要靠人。靠员工的辛勤劳动和出色的创造。市场同业所有的竞争最终还是队伍的竞争。人才的竞争。只有拥有优秀的人才，才可能在竞争中立于不败之地。因此培训就显得格外重要了。

（1）从公司来讲这是公司应尽的职责，有效的培训能够减少事故，降低成本，提高工作效率和经济效益，从而增强企业的市场竞争潜力。培训是饭店成功的必由之路，培训也是饭店发展的后勤之所在，没有培训就没有服务质量，没有理由不培训，培训也是管理，培训就是按照必须的目地，有计划，有组织有布置的向员工灌输正确的思想观念，传授工作，管理知识和技能的活动，有助于饭店经营目标的实现，而酒店也不可能在任何时候都招聘到适宜的人才，即使招得到，也有一个提高。更新知识以适应新形势。新任务的问题。因此，从长远来看，人才的培训才是企业发展的关键。

（2）从员工来讲能够帮忙员工本人充分发挥和利用其人力资源潜能，更大程度地实现自身价值，提高工作满意度，增强对企业的归属和职责感。任何时候一个人的素质高低与否，都是决定这个人发展前途的重要因素，素质是知识技能和思想的总结和表现，一个员工的道德素质，文化素质，技术素质，身体素质，

潜力素质等，不可能是完美无缺的，透过公司的培训，员工能够提高自己的素质，到达企业的要求，也是自己的进步。

（3）一个好的酒店就应有一个完善的培训系统正是由于培训的重要，酒店设立一个完善的培训系统也就显得格外重要了，在此刻好多酒店对员工的培训不重视，甚至是不培训直接上岗，这对一个酒店的后续发展是致命的，没有一个服务过硬的员工团体，酒店是无法长期发展的，一个酒店建立初期的培训就应主要培训实用性强的专业技能和员工的学习意识，工作观念等，等酒店发展到必须阶段后，变硬专项管理反面的培训，培训出一个管理过硬领导班子。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员就应具有强烈的服务意识；更为重要的是，在两个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。最后感谢老师的帮忙，感谢重庆江北希尔顿逸林酒店能给我们带给这样难得的实习机会。

酒店员工总结 篇 12

忙碌而充实的__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。

酒店员工总结 篇 13

尊敬的各位领导：

新年好，值此新年佳节到来之际，首先我深情祝愿各位领导在

新的一年里身体健康，家庭幸福。

春播夏种，秋收冬享，经历了一年的辛苦工作，我们的得到了物质上和精神上的双重喜悦。这辞旧迎新的日子里，我在此深刻总结今年，激励来年，更就未来的工作方向，以作部署。

今年3月，我参加了酒店第三届演讲大赛，在同各部门的总决赛上，我以96.7的总分，取得冠军。

今年4月，通过考核，我被酒店庄总任命，荣誉大酒店通讯员。

今年5月，我参加了旅游局组织的市第11届餐饮业技能比赛，在各星级酒店中，我以84.3分取得全市第4名。

今年6月，我前往西沙湾参加了泉州晋江石狮地区中英文比赛，获晋江市委颁发的青年岗位能手荣誉证书。

今年8月，我成功晋级，提升餐饮部副主管。

今年10月，我参加了酒店第4届运动会，在环山长跑比赛中，我以6分58秒，取得亚军。

今年11月，得各位领导信任，兼职婚庆布置。

今年12月，我参加了读书协会，并任命为读书协会副会长。

今年全年，我参加了篮球队运动训练，并且在球技上不断提升。

硕果累累里隐藏的是各位高管对我的无限支持，认真指导，在此我以一颗感恩的心，谢谢高姐一直以来对我的教育和鼓励，感谢酒店庄总，李秘书长对我的培养。以及章平哥，红燕姐对我的信任。在未来的日子里，我将饱满的热情，认真的工作来报答你们对我的厚爱。那么在未来的一年里我将要在哪些方面入手与加强呢。

1、做好服务，积累客户。服务无止境，未来要加强，客人选择我们这里，那是对我们的认可。为客人提供良好的服务，让客人感到满意是我们永远的追求。做好细节，不折不扣完成领导和客人交代的大小事情，是我特别要注意的一点。今年我们明显感觉竞争越来越大，积累客户就是积累财富。而客户更是一切的基础，未来这个更是我要努力的重中之重。

2、带好团队，带好员工。我们不仅是基层员工工作的榜样，也是他们生活的榜样。现在我们的员工越来越小了，越来越年轻了。他们刚走出学校，胆量太小，经验不足，远离家乡，更多的时候难以控制心情。我觉得要对他们予以更多的关注与指导。当然我们也肩负着赋予知识的责任，如何让我们的员工更能学到实际技术，如何提高我们员工的心态，又如何让他们感觉到这里既有家的温暖，也能感觉到这里就象学校一样，可以学到知识。这是我未来要做的事情之一。

3、自我学习，不段成长。人，最宝贵的是生命，最需要的是学习，因为只有学习才会不断的进步。未来的岁月里，我将更要学习别人的优点，补己之短。工作上学习别人为人处事，与客相处。运动上学习篮球，提高控球投球。知识上学习英语口语，历史文学。

回首 20__年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取 20__年的经验和教训，取得更好的成绩！今年，我得到了两样东西，其一就是朋友。我现在呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个学校第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一起很开心也很轻松，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一起时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。

后来她收获了自己的幸福，现在正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在这里我祝福我的朋友们，希望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原来的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。

爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪；也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉；他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。现在这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多美好的回忆。我想这些对我来说已经足够了！记得一部电影里所过，爱一个人并不一定在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧！

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我希望我的青春更富色彩，快乐的过每一天！也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的`过每一天！

一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献！

酒店员工总结 篇 15

__年我部在集团领导的指导下，勤奋地做好本职工作，得到了客人的好评和肯定，酒店礼宾部工作总结范文。我们作为酒店的窗

口，让客人感觉到第一印象非常重要，很荣幸地我们出色地完成了这个任务，还得到了集团的年度表彰。下面是我们__年工作总结：

一. 培训工作

年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。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。

在培训形式上我部门进行了创新，先后开展了时时培训和交叉培训的形式。时时培训不拘于其他死板的培训形式、时间，在各岗位的班前会以案例分析的形式进行业务培训，使培训连贯紧凑、生动形象。交叉培训也是我部运行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

二. 人员管理

1，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，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，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员，工作总结范文《酒店礼宾部工作总结范文》。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

，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. 常规工作

1. 行李服务是我部区别于其他部门的一大特征，9月16日—9月25日酒店接待了中国马术节这个大型的会议团队，从第一位客人入住到结束，酒店客人的行李由我部全权负责。礼宾员最多时（包括主管领班在内）总计9人，而客人离店数一天最高达100多间房，如此多的房间，意味着分派到他们每一个人身上都是超负荷的工作量，即便在如此大的工作量情况下我部员工依然是热情的微笑，依然是毫不松懈的服务态度，大家都没有因为工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

2. 礼宾台也是我部另一重要“工作阵地”，它为解决客人衣食住行游购娱各类难题提供了重要帮助。除了基本的办理寄存转交等业务，它还有一项重要职能就是负责客人的信息问询。尤其是马术节期间，客人的信息咨询量是相当之多的，每天早上8点至12点及晚上18点至22点是他们的问询高峰期，问的问题也是各式各样，

从客房的泳衣泳裤在哪里？到泡温泉从哪里去？成都哪里好玩等等，每当此时，我们就要各尽所能，积极快速的去与其他相关部门或相关行业联系，为客人答疑解惑，同时，还要帮助客人订火车票，及预订出租车，安排行程等，对客人的出游全权负责。此外，我们经常还要针对客人变化不定的口味为客人推荐菜系不同的餐厅，如客人有需要并为他们提前订餐。我们也曾为客人订花，定蛋糕，寄包裹，寄大量的明信片等。这些事情，有的对于我们，不过举手之劳。能做到的，我们一定做到，做不到的，我们也会尽最大所能帮客人做到，因为我们始终铭记着，我们追求的是“full service”

3. 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

四. 荣誉与收获

在 年酒店日常工作与马术节接待期间，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。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

酒店员工总结 篇 16

20__年已悄然结束。年底，我乘坐末班车加入了这个大家庭。在此，我感谢华新为我们提供了这个平台。我来已经两个多月了。

这个家庭的幸福让我感受到了家庭的温暖。亲情

在过去的一年里，我们一直忙于筹备华新商务酒店。现在这家旅馆即将向顾客开放。我谨代表酒店向所有员工和为酒店开业而辛勤工作的员工说“你们工作得很努力”。勤劳的员工是最美丽的。我相信你没有最好的，只有更好的。我们在华新的事业是广阔的。酒店的所有部门经理、执行厨师、厨师和领导将团结所有员工，自上而下共同努力，在创造收入、利润、卓越和稳定方面取得成就。我们将以效率为目标，做好销售工作。在注重餐饮工作质量的前提下。以安全工作为重点，以“六防”为内容。以降低消耗为核心，做好维护保养工作。本着能干的原则，抓好人事工作。以“纲要”为参照，搞好培训。请监督。我们的行动指南：客户需求就是我们的工作。华新商务酒店将成为客户的家。在这样的环境中，每个人都会感到舒适、安全和关爱。服务就是让客人没有陌生感和距离感。来自不同背景的宾客应在华新体验华新服务带来的惊喜。为客户创造价值应该体现在我们每个员工的思想和行动中，通过为客户创造价值来实现我们共同的价值。我们的工作围绕着客人的需要。我们不对客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。华新的自豪感应该体现在每个员工的外表、言语和行为上。高尚的品格是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保证。每一位员工都应该自觉融入华新团队，华新鼓励和鼓励创新理念，敬业精神和责任感驱使我们完成自己岗位以外的每一项工作。

酒店员工总结 篇 17

一、经营状况

截止 12 月中旬，餐饮部共实现销售收入__万元，其中收入__万元，收入__万元；较去年同期增长__万元，实现了经营指标较去年同期增长%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为 0。

二、管理状况

按照现代企业管理制度成立酒店管理公司。

__年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了_酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

(1)、_酒店管理有限公司的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、顺利完成了租赁和经营餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

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/325243203003011140>