

酒店员工工作总结优秀范文（31 篇）

酒店员工工作总结优秀范文（通用 31 篇）

酒店员工工作总结优秀范文 篇 1

__年悄然走来，新年的钟声即将敲响，回想__年中的点点滴滴，工作时的一幕幕在眼前浮现，让我不断地学习着，成长着。

在不断满足宾客需求的今天，为客人提供舒适、方便、整洁、安全的高质量服务是酒店的主要工作目标，酒店服务质量的高低直接影响酒店的客源。所以说服务质量是酒店的生命，而质量管理则是保证酒店高质量服务的重要手段。一般星级酒店都设质检员以督查各部门的服务质量。因此在我休假回来后，领导给我分配了一项新的工作岗位——质检员。

质检工作对我来说很陌生，我只能是一边在工作中学习，一边在学习中工作。首先，我收集了国家旅游局关于星级饭店的评分标准、《员工手册》、各部门的服务质量考核标准等仔细学习研究。因为只有做到心中有标准，才能对培训中心各岗位进行督导检查。其次我利用各种机会学习业务技能，深入培训中心各个岗位如餐饮、客房，跟岗学习。因为先要对所检查部门的工作过程有所了解，要对所检查部门的服务项目、服务规范加以了解，才能再依据不同的检查手段进行检查。

酒店员工工作总结优秀范文（31 篇）

酒店员工工作总结优秀范文（通用 31 篇）

酒店员工工作总结优秀范文 篇 1

__年悄然走来，新年的钟声即将敲响，回想__年中的点点滴滴，工作时的一幕幕在眼前浮现，让我不断地学习着，成长着。

在不断满足宾客需求的今天，为客人提供舒适、方便、整洁、安全的高质量服务是酒店的主要工作目标，酒店服务质量的高低直接影响酒店的客源。所以说服务质量是酒店的生命，而质量管理则是保证酒店高质量服务的重要手段。一般星级酒店都设质检员以督查各部门的服务质量。因此在我休假回来后，领导给我分配了一项新的工作岗位——质检员。

质检工作对我来说很陌生，我只能是一边在工作中学习，一边在学习中工作。首先，我收集了国家旅游局关于星级饭店的评分标准、《员工手册》、各部门的服务质量考核标准等仔细学习研究。因为只有做到心中有标准，才能对培训中心各岗位进行督导检查。其次我利用各种机会学习业务技能，深入培训中心各个岗位如餐饮、客房，跟岗学习。因为先要对所检查部门的工作过程有所了解，要对所检查部门的服务项目、服务规范加以了解，才能再依据不同的检查手段进行检查。

质检工作是通过检查发现管理和服务质量问题，进而分析问题、解决问题，然后再进行跟踪复检，确保类似问题不再发生。这里的关键词是“检查”，要勤于检查，善于检查，“闭门造车”是发现不了问题的。我把每天 3/4 的工作时间用于现场检查。因为每一天都是新的，每天都有新的问题发生，因此，我必须深入现场，走动检查。一位合格的质检员，就要善于从检查的细节入手，发现日常忽视的问题。比如一个稍纵即逝的微笑或冷漠，一次默契无声的左撇客筷子摆放，一个在客房走廊里侧身让客人先通过的礼让瞬间——这些都是需要质检员发现的细节。而且要把日常检查中的所有发现用相机记录下来，将检查结果随时报告总经理和有关部门经理，同时记入《检查日报表》作为奖惩制度的重要依据。对思想上进、工作认真、对酒店的各项工作有突出贡献的员工予以通报表扬或物质奖励。对工作不积极和有较重违纪表现的员工也予以了处分或处罚，严肃了酒店的纪律。

酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。__年的这几个月里我一直是处于初期学习阶段，接下来我要拼搏进取，迎接新的挑战，我会不断地吸取教训总结经验，努力改进工作中的不足之处，为__年的工作奠定坚实的基础。为此特制定__年的工作计划：

一、加强与各部门之间沟通，转变质检工作职能。

在__年工作的基础上，新的一年我将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身素质和业务素质。作为质检员更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。利用一切机会学习提高自身业务素质，在酒店范围内，一定程度上起模范带头的作用。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。

1、将检查分为日常检查和专项检查，日常检查工作包括对各部门人员的仪表仪容、礼貌礼节、劳动纪律、服务态度、操作规范等进行检查或抽查，对检查出来的问题及时督促其整改。专项检查是对各部门的卫生情况进行摸底，排查并清除卫生死角，使酒店的整体卫生质量有所提高。

2、加强表格化、规范化管理，使各项检查工作有序开展。酒店领导信任我，任命我为酒店质检员，我觉得既自豪又不安，自豪的是在培训中心的服务前沿我有了一块用武之地；不安的是在酒店业日益前进的发展大潮中，自身专业水平远远不够，要不断的学习才能适应这一行业发展。我将不遗余力，努力去做好它。我也相信，质检工作会在未来的培训中心管理体系中越来越成熟，越来越重要。我更加相信我们培训中心的明天会更好！

酒店员工工作总结优秀范文 篇2

20__年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

一、工作的职责

疏导后院进出货物的车辆，保持后院消防通道的畅通等，登记工作：登记外来人员进入商场施工的检查；巡视工作：白天巡视商场内有无可疑人员；消防通道是否畅通；消防设施是否被占用等；晚上巡视施工区域是否有消防器材，施工证件，施工安全隐患是否存在等等。

二、消防知识

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了很多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

三、存在的不足和今后的努力方向

回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足，突出表现在：

一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐。

二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进。

三是工作上还存在一些不如人意的地方。

所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在

思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让酒店领导满意！

酒店员工工作总结优秀范文 篇3

今年的时间咋过的这么快，还没做什么大事呢，这上半年就已经快要结束了。作为酒店的客房经理，我的压力其实还是比较大的，因为我工作也有不少年头了，我的任务就是要负责好整个酒店客房的入住以及管理。从目前来看，整个酒店上半年的客房入住情况还是不错的，相比去年有了不小的提升，现在，就让我来对这上半年的工作做一个总结吧。

酒店最重要的是什么？那当然是人流量了啊，来的人越多代表着酒店的业绩会越高，所以咱们酒店十分重视每一位顾客，不仅仅是在广告这一块打的特别响亮，在质量上咱们酒店也没有松懈过。酒店是许多顾客歇脚的地方，大家之所以选择咱们酒店入住，那肯定还是因为咱们酒店有优势呀，首先是客房的环境好，其次是价格也公道，绝没有出现过店大欺客的情况，这也是咱们酒店能保持一个好口碑的原因。

为了不让顾客失望，我作为一名客房经理是下了不少的功夫的，首先我的钻研顾客的喜好，然后再针对消费者做出一些客房上的改变。毕竟客房是要顾客来评价的，要是不满足大多数人的喜好，那肯定会被大家所淘汰，所以与时俱进是客房所必须要做到的。首先，客房的环境和卫生是最值得重视的，要是连这最基本的条件都没能弄好，那顾客肯定是来了一次后就不会再来第二次，而且会严重的影响咱们酒店的名誉，所以我非常看重客房的清洁和整理工作。在这上半年里，酒店接到了几起关于客房的投诉，其中大多数都是因为酒店的清洁没做到位，造成了一些地方有所遗漏，我在知道这个情况后，严厉的批评了酒店里的清洁工，并让他们以后要注意每一间客房的卫生，要是连这么点小事都做不好，那也没必要在酒店呆着了，免得于人于己都造成影响。

最后，我发现随着酒店的生意越来越好后，客房的供应是有所不足的，在节假日里，经常会出现爆满的情况，所以我得提前做好规划，给顾客打好招呼，免得他们走一趟空。现在，我和同事们已经适应了酒店里的节奏，相信在接下来的半年里，咱们的客房部会取得更大的成绩，我会让酒店的客房得到更多人的青睐的！

酒店员工工作总结优秀范文 篇 4

非常荣幸能来到__酒店工作。来到__酒店也有一段时间了，在这段时间内，我认为我有必要针对我在酒店接触的到的工作做一个简短的总结。

一个月的时间，我主要接触的是客房部，现在在客房部担任领班一职。客房部领班作为一个最基层的领导岗位，所接触到的都是最前线的工作，这也是最能接触到真实反映酒店情况的岗位。

来到__酒店担任的是楼层领班一职，这一个月的领班我做的不是很顺利。究其原因主要存在以下几个方面的问题：第一，交流沟通问题：和我以前工作的酒店不同的是，这里在客房部做服务员的都是些中年妇女，不管是文化差异还是年龄差异，我和她们之间的沟通交流都存在很大的问题。第二，作为一个接受过专业培训而专习酒店管理的酒店人来说，对人对己的要求都是在潜意识中高很多。尽管我一来到__酒店就有无数的声音告诉我，三星不同于五星，家里不同于外面，但是这个尺度还真的不好把握。第三，__酒店领班一职的岗位职责很不明确，因为习惯了明确的岗位职责标准，习惯了按程序操作，对于这种需要自己逐渐摸索的领班工作，还是会很不适应，直到现在一些约定成俗的领班职责规定我还是不能详细清楚的了解透。

任何工作都有一个适应期，那我相信经过我的努力，我也能够逐步完善我的工作。至少经过一个月的相处，前栋6楼的卫生问题还是得到了提高。关于20__年的工作，我也有自己的一番计划。

提高卫生质量，增加员工工作积极性保证每日客房卫生质量达标，这是一个_星级酒店客房部提供给宾客的最基本的服务。保证卫生质量达标，监督是不可避免的，而最主要的还是要加强服务员的责任心，加强其责任心最主要的还是要调动其积极性。我会在楼层制定每个服务员的工作进程表，每个星期安排一个服务员担任楼长，并对其工作进行监督评价，实行明确的奖惩制度，到了月底的时候对楼层的所有服务员进行综合评价。

加强服务员的服务意识要想提高服务员的服务意识，首先必须保证其工作量的稳定性，这样每个服务员自己对于自己的工作也会有个清晰的目标。其次还要有调动其积极性的奖励措施，每天要求服务员在工作之余给客人做一些服务并留言（比如帮客人叠衣服，给客人泡茶，制作小工艺品给客人留念等），到了月底，看一个月中谁做的服务最多，就评选出服务之星的称号并实行物质上的小奖励。整顿风气，杜绝不良习惯目前在楼层，服务员做房都是一起做，无意识中，就多了很多不良习惯，比如隔空喊话导致楼层比较吵闹，做房速度比较慢，做房质量不稳定等等。所以就必须坚决实行分开做房的计划，给每个服务员安排具体的房量的同时安排具体的房间号，每个服务员对号入座的形式完成好自己的做房任务。对于必须两个人搭配才能完成的，就要求个人负责自己房间号的返工情况。

开展员工活动，加强员工之间的交流开展员工活动，除了丰富员工的娱乐生活，更好的是加强了员工之间工作之外的交流。而关于怎么加强员工之间的交流问题，这需要大家的意见。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 5

很想把 6 月 6-17 两天的酒店协调的工作看成是一种度假，不仅可以在五星级的酒店呆着，还可以看到明星，这样的工作真的是非常的 luke。工作之后，依旧回味无穷。

接到这个协调酒店住房的任务是在 15 号的晚上，因为第 2 天就陆陆续续的有明星要到达海南入住酒店，而我的工作就是在明星们到达前确定好房间并拿到房卡，最后将房卡送到对接人的手上，任务就可以结束了。

工作第一重要注意事项：明确明星到达的时间、人数、以及房间数，并且确认房间的类型。

这个问题解决的方式是活动部早起已经列好的房间表格，这个表格非常的重要，一定要在出门前跟确认好并且打印出来随身携带，并且要与财务部的同事对接好，拿到酒店方面对接人员的手机号码、办公室电话号码。到达酒店后与酒店对接的人员进行沟通，分别告诉他们明星到达的时间，以便她们在明星到达前准备好房间。

第一天到达的明星比较少，所以房卡拿到的比较顺利。在拿到房卡后，一定要事先准备好一个房间入住登记表，然后自己标注好房号，这样的话可以方便之后的对接人员掌握房号，以便找人。

工作第二重要注意事项：与酒店对接人的沟通、理解

到达酒店，首先要去找人，按捺住对 5 星级酒店的憧憬，首先要完成自己的工作。婷婷是本次酒店专门为我们单位对接的酒店服务人员，负责我们所有的担保工作。跟她的沟通是非常必要的，在没有证件就拿到房卡的前提下，必须有她对我们的担保，不过我们也需要在明星们入住之后马上补齐所有入住人员的证件，这里，我们可以事先准备好几个身份证，越多越好，这样可以在明星们不愿出示证件的时候补齐所有的证件，也解决了没有必要的麻烦。在明星们快要到达，却还没有房间出来的时候，请她们来协调与帮助也是非常关键的。只要与对接人员的关系以及沟通对拿捏的比较好的话，你就可以非常轻松的等待她们跟你汇报消息了，只要房间一出来，无论你在哪里，她们都会电话来告诉你，不用你一直坐在大厅等待。

工作第三重要注意事项：遭遇酒店客满、退房不顺利又出现大面积的入住需要

17号中午，3个明星几乎同时达到海南，几乎又是在同一时间段到达酒店。因为是周末，酒店遇到了客满退房不顺利的情况。退房的时间是在12点以后，我们又必须在11点半确定房间数量，也就是酒店方告诉我们，我们预定的房间目前还没有退房，这个情况非常的紧急，明星们马上就要到了可是房间却没有，这个怎么办呢？面对这个情况，只能先解决重要房间，也就是套房，先保证明星们的套房需求，再等待其他标间和单间。这里需要到前台随时与客房服务部沟通，请他们尽快的明确退房的情况。这就是抓重点吧。这种情况的出现，也需要跟自己团队的明星接待员进行如实的房间情况汇报，以便他们跟明星助理们的沟通。一旦有新的房间出来，也要马上告知对方。这个时间段，最好不要离开前台，要一直守着旁边确定最新的房间情况。前台的工作人员也会在第一时间立刻帮助你的。

在最后为了满足同时在明星到达前统一拿到房卡，在满足房间要求不变得情况下，可以跳动一下房间的号数，做到随机应变一点。

工作第四重要注意事项：个人形象问题

出门以后，个人的形象代表的新闻频道的形象，这里一定要让自己保持一种稳重，看到明星，不能欢呼雀跃，保持自己的冷静，然后微笑。在酒店跟酒店人员的沟通也要注意自己的语气，

形象，不要大声喧哗乱丢东西等。

以上就是我对本次酒店协调工作的总结吧。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 6

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了__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，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，就具体工作进行如下总结：

一、学习方面

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。

二、板报工作

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，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，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，塑造具有特色的品牌

企业。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 7

1、从思想教育入手，培养服务员要以主人翁的身份去工作，每个管理人员都要对自己下面的员工进行耐心、细致的思想教育。

2、扭转传统破旧的思想观念和意识，开展“微笑服务”和“人情化服务”这里重点谈一下“人情服务”，管理者把“顾客是上帝”作为企业的宗旨，因此各方面的服务都局限于规范化和标准化，这种单一的服务方式有它的相对不足之处，因为在上帝面前服务只能毕恭毕敬，不易接触和相互沟通。这样，一是不能烘托客人的消费气氛和愉快心情；二是不容易了解、掌握客人的生活习好和消费规律；三是不便培养企业的“回头客，或者不会加入企业的会员”。而“人情服务”是规范化和标准化的补充和延伸。它将客人当作企业的“挚朋亲友”。在服务中，服务人员不仅能了解掌握顾客的生活习好，且能及时了解顾客对企业各方面的建议和要求，便于企业经营管理方面的`调整和提高，从而使顾客满意，并成为企业的忠诚客户。

3、抓紧服务技能和培训，保证服务质量。顾客对服务的要求一方面是热情周到，另一方面就是快速敏捷，热情周到具有情感的“人情服务”，而快速敏捷则正是服务技能的体现。

4、培养员工的记忆力，加强对企业会员的认识和熟悉，达到会员共享。

三、培养管理干部管理意识和自身管理潜能的开发，定期召开管理分享会，探讨不同管理的模式，取长补短。并加强基层部长的管理意识，定期给予培训，工作上给予指导和鼓励。

四、做好各部门月销售计划，定期给予检查和指导。

五、做好各部门月节能计划，不定时的给予抽查，对发现浪费的现象给予严肃处理，做的比较好的部门给予奖励。

六、加强自身管理意识和工作责任心，不断提升自身管理意识。协调和解决每日工作事项，争取做到日毕日清。

总之，在未来的_年里，在董事会和程总的正确指示和领导下，在我们全体的共同努力下，汉拿山一定会始终屹立在北京洗浴行业的最高峰，将跟随市场的变化而不断发展进步，而我也始终相信汉拿山这艘洗浴界的大航母在新的一年里已经准备扬帆起航，无惧任何挑战，去迎接美好的明天!同时我对咱们这个团队有信心，请大家对我要有信心。

酒店员工工作总结优秀范文 篇8

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职酒店餐饮部工作已满半年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况总结汇报。

做为一名餐饮部的主管，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

接待一般都属 vip 重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到，把任何能出现的问题想到去解决，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会急时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵

宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

在这半年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

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。

酒店员工工作总结优秀范文 篇9

20__年来，在领导的正确领导下。在同事们的积极支持和大力帮助下，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好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

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，我和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，确保了客房的装修和及时出租，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。但是，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，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。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、互相帮助、共同进步

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济

状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

这几天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为_元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在 20__年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 10

弹指一挥，_年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系。还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己。好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低!深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情!所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过狠抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖!之后的几月，

一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

荣誉和光环总是让人眩晕，其背后还是会隐藏诸多问题，让人深思，值得让每位事业伙伴去认真反省。审时度势，发现和改进自身的不足是每个人走向成功的最有效途径，现将_年在新街店工作存在的问题与当前形势分析例举

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。)

4、服务竞争(饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是——服务。)

5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。(针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。)

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。(事与愿违，据个人观察执行结果不到 50%。)

四、员工心态、员工流失率难以驾控(直接影响服务与出品质量。)

五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。(你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。)

六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。(店面装修完工后的寿命一般是多少?)

七、成本控制意识薄弱，利润低。(企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。)

_年12月，从店面一线调掉公司厨政中心，上班第一天感觉自己就像一个多年征战沙场的武士被突然夺走了兵器，毕竟从厨一线已十多年之久，不习惯感油然而生。显而易见，过去在店面看到自己店生意好就欣慰了，现在站在更高的角度看待事情，就会希望公司的每家直营店生意都好起来，这样自己也会得到些许宽慰。当然在公司总部执行难的老问题还是随处可见、屡见不鲜。零星种种身上的压力也不知不觉的大了起来。于情于理，于公于私也应该拿起更强有力的武器来证明自己的价值、为企业创造更大的效益。

现将_工作计划

一、对各门店菜谱的培训与跟进指导工作，对菜品统一标准，责任到人进行监督检查工作。

二、及时更换季节性菜谱，做好市场调查，即时引进季节性

菜式。

三、定时研发与推行三十道以上适用性主打菜肴，积极推出系列菜系，如：野生菜系、本地民间菜系、快捷经济套餐菜系、明档菜系、半成品外卖外送菜系。等等。

四、推进落实厨房改革计划。将“五 s 管理法”充分运用到厨房日常管理里去。即：精兵强将、各尽所能、各负其责。

五、通过个人或公司人脉与各厨师协会、厨政团队、行业名店、厨师精英沟通学习新的管理模式和流行菜式，并即时复制、推陈出新。

六、个人学习方面，每月至少阅读两本以上关于饭店管理、厨房管理、美食动态方面的书籍，并做好相应的笔录。

七、认真完成公司领导与各店面要求的其他各项任务。

在反复读了张总的《给我的全体事业伙伴的一封信》后深有感触，强有力的措词，气宇鲜明的论调，加之恨铁不成钢的担忧，让本人深深体会到了张总作为一家企业掌舵人的良苦用心与苦心孤诣，甚至恨不得把自己的思维与想法直接植入每一位事业伙伴的脑子里去。“不遗余力，鞠躬尽瘁”其实是每一位管理层人员与每位一线事业伙伴在走进背篓人家的同时就附注的使命和应承担的职责。所以在工作中没有丝毫的理由来推诿与埋怨，做好自己的工作、为企业贡献出自己的力量是我们这些职场人的固有天职！

进总部的这些日子，不断的有一个声音在问自己：行政办公室到底是一个怎样的生存环境？周围的人总会不断的给出不同的回答

“淡定，淡定”，“低调，低调”，“证明，正名”。我困惑的不知所措！试想我们是否也应该给一位初来乍到的“新手”像对待“李平式服务”一样给其一个善解人意的温床？好在自己还有些专业、还有些混饭的手艺。当然我只想想真心的、说真诚的、做真实的，这样的话应该会有人支持的！

__年，对个人来说是极其失败的一年。好在自己没有放弃工作、没有迷失方向。新的一已经开始了，对于个人而言，要想走出困境最重要的就是放下包袱、忘掉过去！正如张老师所说的：人在绝境中时，我们只能脱去上衣、抛向空中、露出臂膀、甩开双腿、然后口里大喊一声——冲啊！

酒店员工工作总结优秀范文 篇 11

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。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 12

作为酒店的客服，我在这里工作了有_年的时间了，但是我唯独对自己今年上一年的工作感到特别的满意，因为我觉得上一年的自己在工作上不仅从来没有出现过任何的错误，并且由于自己优异的工作表现，得到过领导多次的表扬。有了领导的认可，我对这份工作的动力就又有了，我觉得我以前在这个岗位上都是在混日子，现在终于打心里觉得自己是酒店一个正儿八经的客服

了。以上就是我对自己今年上一年的工作总结：

从我来到这个岗位上开始，我就觉得这是一个极为普通的岗位，真因为我对这份工作的歧视，让我对这份工作的定位就是这么的差，所以在进行工作的时候，我也就是一片上进心都没有，每天完成任务似的，在进行着自己分内的工作，从来没去想过自己哪里做的还不够好，哪里还有上升的空间，每天就那么按部就班的工作着。但是今年过完春节我重新来到酒店的时候，我开始思考自己工作的目的是什么，我现在是在走向自己的目标吗。我开始一改自己的工作态度。

1、在电话接待客户的时候，时刻注意自己的说话方式，从语速、言辞、礼貌等几个方面去严格要求自己，一开始我是特别别扭的，因为以往我在工作的时候，随意惯了，但是不得不说，我端正了自己工作态度之后，的确是让我的工作情况得到很大转变。

2、慢慢的意识到，在工作当中遇到的问题，我要是不去思考怎么解决的话，那么永远都不会得到解决，比如，我去年遇到过一次情况，一个客户打电话订房间，但是没一会又要退，然后又重新订，举棋不定的。这种情况我也只能被客户牵着鼻子走。为了预防这种情况再次发生，我开始说明情况，请教同事、领导，最后我就得出了应对方案。

3、对待工作的心态发生了极大的变化，以前在面对这份工

作的时候，我的内心不会有丝毫的波动，现在只要是被表扬了，或者是在解决一些入住客户的问题后，他跟我道谢时，那是发自内心的开心。

4、这一年以来我的上进心爆棚，只要有培训会，我都会是最积极参加的那个，因为我知道，我离一个优秀的客服还差得远呢，所以我没理由不努力，我觉得我是有那个潜力的，能成为我们酒店客服当中最优秀的那个客服。经过我这一年的努力，我也是在前不久的表彰会上被提名了。

不得不说我这一年因为工作心态上的转变，我变得无比充实，希望我在下一年的时候能再接再厉。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 13

进入服务行业之前，我就问过自己是否准备好了，当时我很明确的给了自己回答，那就是是的！但是当我进入服务行业之后，我便发现想要做好一名合格且优秀的服务员，是一件需要不断去打磨的事情。只有慢慢地为自己磨成了一个坚硬的外壳，我才会更加自信的坚持下去，否则，我所要遇到的挑战都是非常打击我，也损害我对这份事业的信心的。

这段时间的工作很忙，随着前几个月的沉淀，我们现在的热情大大高涨了。即使每一天都忙到头晕目眩，我们也是感到幸福而满足的。今年确实对我们每个人来说都是非常有挑战的，能够继续在这个岗位上，我真的感到很满足，我也很骄傲的是我们酒店能够顺顺利利的走到现在，为我们提供了这么一个舒适的成长平台，让我们的事业和生活都得到了保证。这一点，我是非常感

激的，也是我最为感到幸运的一点。

服务员的工作是不简单的，我们每天都要面临各种各样的人，遇到各种各样的刁难，一开始我确实没有办法去接受这种打磨，因为每一次我几乎都会受委屈，每一天都会在工作中吃一些哑巴亏。但是时间长了之后，发现其实这些都是小问题罢了。每个人生活在这个社会当中，怎么可能不去受一些委屈，受一些磨难呢？其实这是最正常不过的罢了，放好自己的心态，好好地去接纳，好好的去做好自己便足够了。

在这段时间里，我在思想方面进步了不少。以前总觉得做服务员对于我来说是一件并不满意的事情，但是现在怎么说呢？我觉得成为一名服务员并不是一件很糟糕的事情，这是一份值得尊敬，值得付出的工作，通过我身边同事们，我开始认识到，好好的去做好自己便够了，不要去在乎别人的想法，更不要在乎那些对我们没有利处的语言。这些对于我们来说，都是不那么重要的，我们需要做的就是好好的把握好自己的人生，做好自己的工作，为自己的生活增添一些价值，不要被他人的语言束缚起来。

服务员这份工作，让我进步了很多很多，我也知道自己身上还有很多需要改进的地方，所以我会非常努力的去改好自己，我也会保持一份更加严谨的态度，承担这一份责任，努力去做好这一份服务工作。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 14

下面我针对 11 月份各部门工作做以下总结，并对 12 月份工作做以下部署。

一、11 月份工作回顾

11 月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入 594474 元，其中房务部 281167 元，餐饮部 313307 元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度；本月进行了积极的招聘，补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口；为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目；制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰；248 餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境；对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受；餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观；餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结；虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4 次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248 的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

二、目前存在的问题

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

下面我再向分析一下我们的工资构成：

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在 500 的基础上，增加了 30 元的全勤奖，餐饮、客房增加了 50 元的固定工资(减少两天休假)，所有部门均增加了 10——35 元的浮动工资。基本上都能达到 600 元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成 30 万，酒店就会把任务定 31 万，能完成 31 万，酒店就定 32 万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概 29 万 9 千左右(不含内招)，这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

2、太康宾馆的工资与劳动量。太康宾馆 8 个包间，8 个服务员，没有传菜生，服务员自己传菜、自己上菜、自己收餐。同时每 4 个人分为一组，交替上早餐，从早上 6 点一直上班到晚上 10 点。每月休假两天。而你们呢?只管房间服务，有传菜生协助传菜，每半个月上一次早餐，上完早餐还可以调休半天。你们又想比人家少干活，又想比人家多休息，工资还要一样多，天下哪有这样好的事?而且，我们的公休假如五一、国庆、元旦、春节等一天不少全部给你们，还有专门的员工宿舍、专做的员工餐、专门的员工澡堂，这些你们怎么不考虑?

3、祥和的工资也是 600 多，但半年发一次。平常员工只能

50、100 的借钱花，干不到半年辞职的能不能拿不到工资我不知道。你们愿不愿意半年领一次工资？

4、湘江红美食城工资标准 600，发到员工手里不到 500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加 50 元，那是针对以前 500 的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的品牌在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

我们的工资彰显原则：

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合应的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

4、向市场、向效益要工资，只有效益好，人人工资上不封顶。如果不以大局为重，继续闹下去可能会产生什么后果呢？

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨 50 块钱得了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的制度有什么科学性？干了两年的优秀员工和干了两个月刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗？不公平！我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得！那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果

几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

三、鉴于以上问题，对我们的员工队伍提出一个告诫和一个建议

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

两面三刀就是当着这个人说别人不好，当这别人又说你不好，整日东家长西家短，惹是生非，这样的人我们不要，发现一个，清退一个；

阳奉阴违就是表明上恭恭敬敬，满口答应，下去之后什么也不做，消极怠工，甚至做出背道而驰的事情来，和领导对着干，这样的人我们不要，发现一个，清退一个；

拉帮结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高 50 元，我要跳过去，后天乙又比甲高 20 元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

溜奸耍滑就是老想占个小便宜、打个擦边球、少干点工作、降低点标准，这样的人，我们也不欢迎。

号如我们的员工睁大眼睛，提高警惕，远离小人，孤立小人，使他们无处藏身，净化员工队伍。

我们的建议是：

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被踩的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被踩上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摁上去的。为什么会有这样的行动？就是缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你？挖过去后再在人家的店里搞破坏？到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸！我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好；而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会 and 同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利己的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划桨，船上的人才能和船一起到达胜利的

彼岸。

酒店员工工作总结优秀范文 篇 15

_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 201_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 201_年工作思路，希望各位给予指正。

一、20__年工作总结

回顾 20__年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，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 201_年工作总结如下。

1、工作成绩描述

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/588022070003006055>