酒店员工个人总结（精选32篇）

酒店员工个人总结 篇1

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 篇2

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植豢臁？

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，就会收到意想的。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，我真挚的热爱的岗位，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 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 篇4

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。那一刻是多么的温磬。

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、女蓝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 篇5

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门之一，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了对供应商管理，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 篇6

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，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，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为了强化员工的整体观念和组织纪律性，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 篇7

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、护理质量管理制度、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 篇8

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 篇9

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 篇10

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 篇11

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 篇12

20x年即将度过，我们充满信心地迎来20x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20x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认任务”。

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 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 篇14

我于20xx年担任经理，在领导的监督和支持下，我与同事一道，认真履行岗位职责，完成了各项工作任务。现做如下总结：

一、从实际情况出发，认知和解决各项工作问题

我和其他三位经理在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

二、加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和服务技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的"建设环保型绿色酒店的方针政策"，在原有的培训计划上制定出"的绿色环保实施办法，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成"我为绿色酒店尽一份力"的意识。将节能降耗的措施"由小及大，由点到面"的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到。

三、存在问题以及整改措施

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但对服务和管理的理论知识储备不够。工作开拓创新不够。在工作中对细节问题考虑不够。只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。针对问题，我将加强理论学习，进一步提高自身素质。工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。采取过硬措施，确保工作保质保量完成。加强对员工的督促和培训。主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢领导一年来对工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

酒店员工个人总结 篇15

20xx年已经过去，这一年对我来说是极其特殊的一年。在这一年，我完成了从在学校学习到在社会工作，从一名学生到一名员工，从稚嫩到慢慢成熟的巨大转变。20xx年1月，我进入了这个充满着生机与活力的大家庭。在这里，我看见了不仅关心员工物质生活，又关心员工精神生活的领导，还看见了团结一心，努力工作的各部门员工，所有的这一切都感动着我的心，并鼓舞着我，让我有百倍的精神投入到每天的工作当中去。在我来中心前厅工作的这短短时间中，我学到了很多，为了更好地提高自己，现将工作这段时间的情况做一总结，具体如下：

一、完成工作情况：

（一）接待任务：

从7月至今协助接待了各旅行社会议、旅行社团队、公安厅会议、西北石油局会议以及散客等，能圆满完成接待任务。

在这大大小小的会议接待中，我熟悉了酒店前厅的业务知识，能够为宾客办理入住、退房、续房、换房、预订、问询、查询、行李寄存等，给客人力所能及的服务。还学会了随时和楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间。夜班时，和领班学会了打印当日报表、打印当日账单，并能对日常单据及表格进行整理、归档和补充，真正熟悉了酒店前厅的基本职责和工作流程，掌握了酒店前厅服务工作的基本技能。

另外，在团队的接待中，我们也总结出了好的工作方法，比如说团队来前要先看预订单，确定好人数，并做预订。在团队退房前，提前开好发票。这样不仅节省了办理入住和退房手续的时间，大大提高了工作效率，也减少了工作中的差错。

（二）培训任务：

在销售部领导和前厅主管、领班的带领下，我接受了接听电话语言礼仪、行李

寄存服务、接待礼节礼貌、售房技巧、财务知识、消防知识、和外语培训。

通过培训，让我在业务知识和工作技能上有进一步的提高，也为我能更好地服务客人打下坚实的基础。

（三）换位体验：

在酒店领导的安排下，我还参加了去餐厅帮忙开餐、去客房帮忙退房、去会议室帮忙倒茶的任务。

通过换位体验，我领会到了领导的用意。让我明白了就酒店是一个整体，无论我做什么事情都要以酒店的大局着想，要放宽眼光。只有体验了别人的工作，才能更好地和各部门协调沟通，做好工作。

（四）其他任务：

元旦在即，酒店为了丰富员工的文化生活，特别组织了一系列比赛，我能积极参加酒店活动，目前正在认真备战中，希望自己能取得好的成绩。

二、个人优点、不足和20--年打算：

在工作的这段时间，我能做到按时上班下班，遵守酒店的规章制度。另外，还能响应酒店号召，做到“开源节流，增收节支”，控制好成本。为节约费用，我能做到控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔。通过这些控制，为酒店作出贡献。

人无完人，在我看到自己优点的时候同时也认识到自己的不足，比如说：在服务上缺乏灵活性和主动性，超前意识不强，什么事情都要领导交代了自己才能想到，不能做到先想先做；对本质工作还是不够熟练，工作经验欠缺。

在新的一年里，我想再继续深入地学习酒店知识，礼仪知识，发扬优点，改正缺点，提高自己工作的积极性和主动性，成为被宾客喜欢的优秀接待员。

三、对酒店建议：

为了本中心能够更好的发展，我提以下几点个人建议，仅供参考：

1、我一直以为，企业文化是企业的灵魂，每一位员工都应把本企业的文化牢牢记在心中。在这点上，就要求中心领导对中心员工进行精神上的灌输，尤其是对新员工的企业理念培训，更应该做为重中之重。而在这一点上，中心有所欠缺。新来员工一般都是办了手续就上岗，没有做好入职前的培训。我个人以为，只有做好企业理念、企业文化的培训，才能更好提高员工素质，而且，这在一定程度上，对控制人员流动也有一定的帮助。

2、通过去客房参观，我发现3楼、4楼客房房间设施比其他楼层的使用耗损要大很多，我建议我们排房的时候要注意客房的使用率，合理安排房间，不要过于频繁的使用一层房间。为了能使客房使用率更直观地展现在我们面前，我建议客房对每天每间房间的入住情况做一个登记，每月做一个统计，这样我们在安排房间的时候就能合理排房，避免房间使用过多过频繁。

3、强烈要求合理安排会议时间。由于我们部门有夜班，如果部门会议要在早上召开，那么夜班员工就不得不强打精神参加会议。这样对开会的效果也会大打折扣。所以我建议，会议时间最好安排在下午，不尽能让员工休息好以饱满的精神参加会议，更能使会议下达的指示更好地完成。

诚信与微笑是酒店生存的基本理念，服务质量是酒店发展的永恒主题。在即将到来的新一年，我将以新的精神面貌和实际行动向每一位来中心的宾客提供最优质的服务。最后，真心祝愿中心的发展如芝麻开花——节节高！

酒店员工个人总结 篇16

上半年以来，xx酒店客房部紧紧围绕酒店的工作大纲和部门要求，在钟总经理和赖经理的指导和帮助下，完成了各项工作，取得了一定的成绩，但也存在一些不足:

亮点

一.培训

1.每个月完成两个SOP流程的学习和考核，统一组织员工的培训，各班负责领班加强对本班员工的考核，提升员工的业务技能，提升员工的素质和敬业精神。

2.应进行集团通识的培训和考核，并根据部门要求制定培训计划。根据时间表安排员工学习，团队将再次进行评估。

3.每天早上都会进行案例培训，提高员工解决和处理问题的能力。分析岗位新鲜案例，避免案例重复发生，提高服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专项培训。对于暗访中发现的物品摆放不规范的情况，领班应组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间遗留物品较多的现状，安排工作人员进行查房培训，指导工作人员在查房中寻找容易被忽视的盲点。

5.客房部和总机员工的交叉培训从4月份开始分多批次进行。通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了专业水平和综合素质，也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下一阶段两个岗位的顺利合并。

二.管理方面

1.自上半年以来，入住率一直很高，尤其是3月和4月。岗位克服了人员严重不足的问题，全员加班加点，互相帮助，完成了卫生保洁和各项宾客服务。负责人的缺乏导致负责的面积很大，影响管理和控制的质量。自4月起，三个楼层(7-9)被分配给科林公司，以协助检查和控制，从而减少了领班的工作量。自协调以来，卫生质量和个性化服务相对稳定。

2.上半年整体服务质量比较稳定。1-5月团体问卷均超过部门考核指标，各月客调分数也相对稳定，无大起大落；我们的优质服务可以在密函和网上评论中得到体现，并得到了客人的好评。尤其是今年，互联网散客的入住率大幅上升，给我们带来了很大的压力。尤其是8号楼整体硬件水平不足。我们通过各种个性化服务提高了客人的满意度，赢得了良好的口碑。2月和5月，8号楼客房岗和8号楼接待岗分别获得酒店优秀服务团队称号，这是对我们服务质量的肯定。

3.专项规划卫生的发展可以弥补房间卫生的死角。针对上半年以来卫生质量下降，人员不足导致各项卫生计划无法开展的情况，该岗位制定了专项卫生计划，要求每位员工在完成自己工作量的同时，还要完成专项计划。虽然一开始有些抵触，但通过不断的宣传，最终得到了全体员工的理解。

4.岗位的销售意识不断增强。1-5月，岗位工人完成了房费和餐费的贡献，超额完成了部门的考核指标。基层员工的销售意识有了很大的进步，

5.常态化个案的整理、创新与执行，个性化服务的持续创新与跟进，赢得了嘉宾的一致好评。为长住客人和VIP客人提供专用洗头和洗浴，增加专用鼠标垫，每层楼提供保鲜膜，方便员工为客人提供个性化服务，节假日为客人提供专用小礼品(王耔小笼包)。通过我们的不断努力，个性化服务已经成为客房部最大的亮点和优势。

三.接待服务

1.圆满完成各黄金周接待工作，各岗位密切配合，按计划跟进，完成各项考核指标，基本实现服务质量“0”投诉，安全事故“0”发生。同时也积累了一些黄金周接待经验；

2.自5月份以来，福厦动车的`开通为我们带来了大量的客流。经过一段时间的接待工作，该岗位整理制定了动车客户接待总结和动车客户接待思路，为下一阶段工作提供了指导；

3.有效跟进当局的管家服务。上半年以来，驿站已派出多名管家跟进贵宾和代表团，获得了良好的口碑。在做好接待工作的同时，全体管家积极推动酒店的客房、餐食等销售，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助理管家的工作，完成每批会议的接待工作。

4.各岗位针对不同的接待工作提前做了预案，基本形成惯例，取得良好效果；

5.创新蜜月房布局，增加酒店产品卖点。

四.团队和人员

1.实施关爱员工计划、短信祝福、为过生日的员工唱生日歌并赠送礼物等多项员工关爱活动，获得了员工的一致认可，提高了员工满意度；

2.组织多项户外团队活动，增加了全体员工交流和沟通的机会，在工作的同时放松身心，增强了团队的凝聚力；

3.每月召开月度质检分析会，分析上月岗位存在的问题，对各班组的工作进行考核和奖励，起到了一定的激励作用；

4.在班组问卷考核的基础上，逐步推行工长KPI考核奖惩制度，使考核指标分解到班组，奖惩分明，以利于考核指标的高效达成；

5.人才培养机制的建立。根据职业定向计划表，上半年已培训4名员工、2名领班后备人才和2名接待后备人才。

不足的

1.岗位人员不足，员工工作量大，造成了员工的一些抱怨和误解，对工作量安排造成了一定压力，也影响了卫生质量、客服质量等工作，是上半年以来的严峻考验。

2.培训效果不理想。二级SOP流程考核结果不稳定，员工接受度不高。同时团队跟进不到位，训练完就忘了。其他常规培训依然存在员工积极性不高，觉得多余，不愿意参加的情况。同时，岗位培训创新不足，形式还比较单一；

3.卫生质量下降，存在OK房不OK，客房卫生无法保证的情况。员工操作马虎，工长检查控制不到位，导致整体卫生质量下降。在科室二级质检和岗位三级质检中，95分以下的房间频繁出现；

3.专业性不高，规范操作被部门反复检查，团队执行力有待加强，管理人员现场监督不够，员工经常不按程序办事，总有自以为是的思维，导致客人投诉多；

4.员工的个性化服务还处于被动状态，需要管理者的监督和检查。检查中发现不作为的情况反复发生；由于个别员工不识字，部分员工怕麻烦，仍有不提供消息留言的情况。

5.员工的合理化建议不够创新，大家的参与热情不高。目前没有采纳员工提出的合理化建议；

6.开检工作还存在很多问题，准备不充分，预见性差，安排不到位，把我们的问题暴露到集团层面，影响了酒店的声誉；

7.个别员工缺乏团队意识，影响了岗位工作的开展，也对其他员工产生了不好的影响。

下半年，我岗将继续紧紧围绕酒店和部门的要求开展工作，针对上半年存在的问题，做如下调整:

1.重点强化质检奖惩，每天公示质检情况，做到有奖惩，形成每个班组、每个员工的竞争意识，让每个人都有一定的压力，化压力为动力；

2.每月进行专项卫生统计和评比，对表现好的员工进行奖励，以提高卫生质量；同时还对班组的卫生质量进行考核，每月对质量稳定的班组进行奖励，对领班个人进行奖励；

3、继续做好专项计划卫生的跟踪检查，提高专项计划卫生质量；

4.完成人员的补充和培训，提升和培养后备人才，缓解人员压力；

5.开展员工和领班之间的业务技能竞赛，提高服务技能；

6.继续跟进新员工的培训和考核。除了一对一的“师徒制”，还要对他们进行阶段性的专项培训，比如解决问题的能力、服务意识的提升等，以检验后续效果，增进沟通理解；

7.设立在职教练，考核合适的人员，由HR部门或部门颁发证书，可以激励有技能的员工，提高他们带新员工的能力；

8.彻查知识的学习分解到每周，这样可以定时消化，可以缓解一定的压力；

9.继续做好500个问题和案例的培训工作，通过不同的机会和形式提高培训的质量和效果，提高员工的意识和能力；

10.继续实施关爱员工计划，提高员工满意度，为不同年龄段的员工举办研讨会，了解他们的心声；同时，在各种团队活动中创新，吸引员工。

酒店员工个人总结 篇17

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，“事不关已，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 篇18

自学校毕业来海外宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年的工作总结。

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们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我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。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和职务，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。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，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，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步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不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人

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/996051201243011011