

酒店员工个人工作总结(15篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，为此我们要做好回顾，写好总结。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编收集整理的酒店员工个人工作总结，欢迎大家分享。

酒店员工个人工作总结1

时间过得很快，一眨眼一年过去了，回顾过去这一年，我在自己的岗位上付出了自己的辛勤劳动，也收获了不少人生阅历和工作经验。

总台部是宾馆的第一“窗口”，作为总台服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。

作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不打断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。

接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。

在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。总之，在工作中按照领导要求，做到以下三步：

第一步微笑服务：微笑是人与人之间沟通的桥梁，也是化解抱怨的最强有力的武器，用微笑感染四面八方的旅客，才能带给旅客愉悦的旅程。

第二步快乐服务：做一个拥有健康心态的人，拥有健康心态可以帮助我们摆正位路，实现自己的人生观和价值观。从而使每个人都能真正的健康、快乐起来。

第三步真诚服务：把旅客当成自己的兄弟姐妹，真心付出，用真诚的服务感动旅客，感恩旅客，做一个懂得知恩图报的人。

以上是我的工作总结和体会，还存在着很多不足之处，在新的一年里，我要再接再厉，把服务工作做得更好。

酒店员工个人工作总结2

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

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三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，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！

酒店员工个人工作总结3

又是新的一年，又是新的起点，在爆竹声声中，我们告别了硕果累累的20xx年，在过去的一年里，在董事长的正确领导下和总经理的带领下以及各部门的大力支持与配合密不可分，同时给我们增添了前进的动力。精神上的喜悦远远大于身体上的疲惫，也坚定了我们把工作做的更好的信心和决心。在全体员工的共同努力下，我们餐饮部得到了八方宾客的肯定，取得了不平凡的业绩，又创历史新高，这是我们团结协作的结果，共同努力的结晶。在此，迎春之际，餐饮部对过去一年的工作做以总结汇报。

过去的一年餐饮部在探索中前进在开拓中进取，为了提高宾馆的接待能力，在今年年初，董事长又把二楼旱冰场改建成一次性可容纳700人的多功能宴会厅，取名xxx。中间设有高档滑轮的屏风，平日可同时接待宴会40余桌及水上自助300人同时用餐，也可一次性接待70

桌的大型宴会及婚宴。自xxx5月份营业以来，共接待宴会和婚宴60余次，水上自助共接待19000多人次用餐。经过xxx改造，使餐饮部增加了接待能力，也使营业额和利润比20xx年有很大的增长，20xx年餐饮部总共接待宴会和婚宴共计420余次。使餐饮部接待次数再创历史新高。

20xx年里餐饮部共接待了大、中、小型会议人数达42。120人，包括：中国播音主持“金话筒”复评会议、

台湾考察团来金州考察会议、政府会议、地税局会议及合资企业会议等，都在我部成功接待，会议总收入共计252，660元。餐饮部20xx年营业计划为1500万元，实际完成金额为21，005，562元，超出完成金额为6，055，629元，利润计划为210万元，实际完成为3，995，748。17分超出计划完成1，995，748。17分，共接纳宾客19万人之多，平均每人消费为136元，与20xx年相比营业额增涨了7，135，302。83分，这些成绩的取得是与董事长和宾馆各领导的正确指导及各位员工的努力配合是分不开的。

20xx年里我们餐饮部将从以下几个方面做以总结。

一、强抓管理重点培训

由于营业面积的增大，20xx年里我部又新招了一些新员工，由于新员工上岗业务不熟，我们对新员工的培训作为重点，为了在最短的时间里可以掌握服务技巧并早日进入角色，我们每周由各个部位的领班进行酒水、摆台程序、服务技巧、文明用语等全方面的业务培训，亲身演练实际操作，使新员工在最短的时间里可以熟练上岗，对新员工我们本着以老带新，互相学习取长补短共同进步的态度。同时我们也在不断进取、不断的完善的进行培训，主要在服务礼仪、实际规范、操作技能、宾馆综合知识

及个人素质的提高等几个方面进行培训，为了提高我们的外语水平，每周我们都积极参加由人力资源部组织的英日语培训。通过这些培训我们起到的较大的进步，以前我们在给外宾服务时，沟通很困难，而经过酒店培训外语之后，员工外语水平得到了很大的提高，有部分员工在外语考核中得到了外语津贴。现在我们不仅可以与外宾沟通，而且能及时为他们排忧解难。后厨的力量在20xx年也得到了加强，由于新增的厨师的年龄和技术不同，到岗后难免有生疏感，在这种情况下，厨师长和老员工都能积极引导新员工的工作状态，起到了以老带新的作用，这就为我们部门能取得这样优异的成绩奠定了有力的基础，并且我们始终以来《精神文明百分考核》的各项规章制度来规范自己，勤督导、勤检查、多记录，使餐饮部成为一支有组织、有纪律的优秀团队。

酒店员工个人工作总结4

半年的时间总是不知不觉就过去了，酒店工作让我每天很充实，充实是很值得一提的，半年来我明确酒店的各项工，完成好自己的工作任务，这是基本的工作情况，做好自己手里的每一件工作，离不开领导的正确指示，同事的相互帮助配合，这半年像是一场比赛每个人都在争先恐后，作为xx酒店的员工，我们每一个人都有着这种精神，好强的精神，半年的时间或许不是很长一段时间但是对于我来讲，把在xx酒店的每一件事情做好的了就够了，半年来我也对自己工作总结一下。

一、落实好工作

我就是一名普通的酒店员工，但是我对自己的要求不低，对于酒店的各项工作任务，我一定会做好，一件事情在自己能够

做好之后做到更好，半年来我养成了这个习惯，不是为了让领导看到自己表现得怎么怎么样，我是不辜负这份工作罢了，在工作中我一直都会保持着这样的状态，落实好每一项工作，在酒店工作我知道不管是什么工作都不能够拖，一定要及时的落实到位，上半年来我从来不拖工作，对于上级的安排一定回落实到位，有的时候会有一些问题但是我摆好心态，我不相信一件事情没有做好，是事情本身的问题，在xx酒店工作了这么久，经验告诉我一定是自己本身的问题，这也是半年来我对工作的一个态度，我觉得做好一件工作一定要认真。

二、工作经过

作为一名服务者，酒店的服务人员我必须让自己具备，高素质，好服务这两个因素，一个好的服务者一定是喜欢做这件事情，我很喜欢服务行业，在xx酒店上半年来很多时候会受到一些顾客的不满，或许是一些顾客无理取闹，或许也是自己服务确实做的不是很好，我端正好自己心态，不会让顾客的不满对我产生工作上的影响，但是顾客的这些不满我一定会去改变，自己是哪里除了问题了这些是很关键的，在今后的工作方向中这也是一部分。

上半年来，我一切是按照酒店的各项指标在完成工作，不敢有自己私自去做一些事情的想法，对于上级下达的工作我按部就班的完成，上半年来较好的完成了酒店的各项工作，作为一名服务人员我很清楚自己的代表的就是酒店的形象，端正好自己，不要因为自己影响到公司的形象。

三、不足之处

上半年的工作让我发掘了自己不足，在跟顾客交流的过程中，细节没有注意到位，我也经常看待身边一些优秀的同事的在对待顾客中一些细节是我没有做到的，在酒店这个环境中这些细节决定着工作，我会改善的。

酒店员工个人工作总结5

紧张与忙碌的20xx即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

一、制定了严格的考核制度及检查标准

严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清

洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

二、明年工作计划

配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

三、部门存在不足及改进措施

房间卫生有待进一步提高。岗位的服务用语有待进一步加强。服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。楼层布草管理比较混乱。楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理。

针对这些不足，本人将继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。加强与xx的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于xx机器过大，对

地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店员工个人工作总结6

今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。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

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，xx的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此酒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加班加点，夜以继日的开展工作。

二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此，酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善

三、加强人员的素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。酒店刚成立时，首批进入的工作人员绝大部分没有从事酒店工作的经验，高层次的管理人员就更加缺乏，加之酒店又是一个人员流动性较强的行业，尤其是餐饮服务员，素质高的人才难以找到，素质低的人员又难以满足酒店上层次的需要，在实践中酒店领导意识到，加强人员的培养与教育是酒店提高服务质量关键，也是促进酒店生存与发展的根本。

酒店员工个人工作总结7

尊敬的各位领导各位同事大家好：

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了XX年，迎来了充满希望的XX年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，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。

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/997022053003010006>