

最新酒店员工个人的工作总结(优秀5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店员工个人的工作总结篇一

无危则安，无损则全。安全就在我们的生活和生产过程中，只有抓好安全，生命才能得到保证，身体才能免于伤害，财产才能免于损失。安全生产是我们油田企业治理的'重点，是我们发展的根本保证，安全就是效益。经过一年来全体职工共同辛勤努力及上级领导的关心和支持，酒店维修改造工程的安全工作取得良好的成绩。真对酒店改造工程，现将我个人的工作总结如下。

- 1、明确各施工队的安全职责及安全员考核标准及目标要求，并制定了相应的制度。
- 2、针对各施工队的安全设施，保护用品等方面制定了相应的规定，防止施工队因资金等问题影响正常的安全防护用品、设施的配置，造成安全配备设施的短缺等，影响正常施工并产生安全隐患。
- 3、完善安全检查制度及生产事故处理制度。加强安全隐患的整改力度，制定落实整改“三定一同时”具体有效的实施办法，使安全检查目的最终得以实现，有效减少事故的发生频率和事故损失程度。
- 4、针对酒店改造工程，制定了合理的安全制度和相应的处罚制度。

在公司领导、各级部门的重视下，安全管理工作以《安全生产法》、《建筑工程安全管理条例》等为准则，结合公司开展的安全许可认证工作，做到有法可依，有章可循；责任到位、管理成网的管理体系。并组织各施工队安全人员定期学习相关法律及相关文件。按规定做好以下工作。

- 1、每天检查各施工队的临时用电情况，发现问题及时整改，不及时整改的给予相应的处罚。
- 2、每天检查各施工队的安全设施。存在问题隐患的及时处理，以免造成安全事故。
- 3、进入现场的施工人员必须遵守三穿一带的规定，进入现场的非施工人员必须带安全帽。
- 4、积极开展隐患排查工作，切实做到安全事务心中有数。认真听取各班组的合理化建议。
- 5、认真履行职责，在落实“安评”工作中严把安全关，组织相关人员切实做好查评工作，不徇私情、严格执行制度。
- 6、进行特殊作业时，要求各施工队必须按照公司的相关规定办理相关作业票，并亲自监督。
- 7、每星期召开一次安全工作会议。就相关的安全问题进行总结，及时解决安全隐患。
- 8、根据季节特点，开展防暑降温、防雨侵袭等工作，检查易发生特殊环境造成的安全事故，有针对性的进行专项防范措施，避免因正常施工造成意外伤害。
- 9、环境方面制定了自己的环境控制目标，并对重要环境因素进行记录，主要有固体废弃物的排放、噪声、粉尘、以及火灾。控制措施有：生活区设置了生活垃圾池，用于固体废弃

物的定点堆放，并及时清运；在办公生活区设置了垃圾箱，收集一般的废弃物；施工现场固体废物包括废钢材、木材、五金材料等等，各施工队及时清理。并定期检查施工现场的垃圾清运情况。

10、正确处理好人际关系。在日常的工作中，同上级、同事、施工人员的交流比较多，在日常工作过程中就有可能存在这样或那样的问题，难免出现摩擦。这就要求我摆正态度，积极避免此类问题的发生。所以和大家共同努力，共同创造了一个良好的安全工作环境。

11、做好外协队伍监管工作。外协队伍是我单位施工过程中不可或缺的协作单位，其作业人员普遍存在学历偏低、安全意识淡薄、不服从管理等诸多问题，所以做好外协人员的三级安全教育是监管工作的重点。在工作中，我积极组织新进人员进行三级安全教育培训，切实将安全知识带给每位施工人员。

在肯定成绩的同时，我也清醒地认识到安全生产治理工作仍存在一些不足：

1、少数负责人安全生产意识不强，安全生产观念还比较淡薄，存有侥幸心理。

2、极少数作业队安全隐患整改不及时、不到位，并呈动态变数，一般小事故偶有发生；

3、外协队伍很多特殊工种没有特殊工种上岗证，存在无证上岗问题；安全生产宣传教育需要持久深入开展。

由于对安全生产工作的高度重视、项目部各级领导各部门各作业队各班组的共同努力，还有自己的努力。酒店改造安全生产工作取得了一定的成绩，未发生一起重大安全事故，为公司的经济发展和人员稳定作出了贡献。在肯定成绩的同时，

我也清醒地认识到安全生产治理工作仍存在一些不足，这些问题的存在，要求我不能盲目乐观，务必时刻保持清醒的头脑，进一步增强忧患意识和责任意识，工作中不能麻痹大意，要尽最大力量，争取有效措施，提高监管和综合治理水平。我将在总结成绩的基础上，继续寻找差距、寻找薄弱点、理清努力方向，力争把我的安全工作推上更高水平。

酒店员工个人的工作总结篇二

为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次培训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。查退房后拔掉取电牌。做房时关灯关空调。定时的开关走廊和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的

做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

酒店员工个人的工作总结篇三

xxxx年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里，在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心，几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的xxxx年。

1. 态度决定一切

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。

没有它，你什么也不是。

2注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

3立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

1. 务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房

(1) 加强员工意识教育，明确自身责任。我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

(2) 切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

2. 树立品牌服务意识，提高综合服务水平

在部门领导下，客房各项服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。始终坚持部门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

1□xxxx年工作中的不足：

（1）涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细；

（2）员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效；

（3）员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。2. 展望xxxx年：

xxxx年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信xx大酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！

酒店员工个人的工作总结篇四

从踏入__的第一天开始，我明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入宾馆财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行宾馆规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一、服从管理，虚心学习。

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是宾馆的窗口，代表着宾馆的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从退房结账到发票统计等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

二、尊重自己的工作，尊重每一个人。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在__这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为宾馆创效益创佳绩。

三、注重细节，服务第一。

在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢

牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

四、明确目标，正确把握。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解宾馆企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

酒店员工个人的工作总结篇五

回顾20__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，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，现总结如下：

一、认真作好各项准备工作

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，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员加班加点，夜以继日的开展工作。

二、成立筹建领导小组

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，得到了领导的好评。

三、成立物品采购领导小组

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。

四、按时完成人员招聘工作

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。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xx大酒店的招聘事宜；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，为酒店的开业奠定了良好的人才基础。