

# 2023年酒店个人工作总结 酒店个人工作总结(大全10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 酒店个人工作总结篇一

很快20xx年就要结束了，我也在人事部工作了x有余，人事部的工作在董事长的正确领导下，坚持“以人为本，人性化管理”的重要思想，边学习，边工作，逐渐在部门的工作中逐步转入正轨，现就接手后的工作总结如下：

为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在x总的指导下，建立了相关人事表格，包括《招工登记表》《入职审批表》《人事变动表》《假期申请表》《调资表》等，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

招聘为了对酒店人员进行及时补充，跟进保障各部门用人时有人可用，有人可选，通常来说，招聘可分为常规招聘，和非常规招聘，常规招聘即指到x人才市场进行招聘，但x人才市场，还未形成一定规模，此类招聘对客房服务员、传菜员的职业有一定效果，除了常规招聘外，我部还准备下一步与各大中专院校取得联系，在有毕业生的季节，及时与学校联系沟通，为方便人才进行储备。

以上招聘的方法效果不是很明显，除此之外，人力资源部加强与部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友，介绍到酒店，这是一种人才来源途径较广的方法。

员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立

员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于人力资源部，随时掌握在职人员以及人员流动情况，对于凡是来到酒店来应聘的人员，均建立档案资料，作为人才储备资料，以便于部门需要人时随时查阅，可大大减低招聘率。

酒店现有人员共计x人，其中行政办公室x人，财务部x人，后勤部x人……

自董事长接管后，根据酒店人员工资情况，对各部门工资进行了一系列的调整，通过调整，员工在岗情况是比较稳定的，加之现在的工资能体现出优秀与一般的差别，对于员工来讲，能起到一定的激励作用。

人力资源部根据酒店实际情况，结合部门意见，淡旺季最低编制如下：

淡季人员旺季人员

客房部□x人+x人

餐饮部□x人+x人

厨房□x人+x人

计：x人共□+x人计□x人

但从实际看，人员的有效利用与经营状态应成正比，在商务型酒店中更重要的是，初步设想为，进行交叉培训后，部门之间相互调配人员，是最理想的办法。

以上对20xx年x月x日到岗后的工作总结，本人和部门的工作还存在许多不足之处，需要继续加强学习，给自己充电，努

力的去充实完善自己。主要包括：

1、制度方案有待完善，形成一套适合酒店运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。

2、培训工作应加强，应在酒店范围内形成主动学习的氛围，培养酒店员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，酒店才能进步的更快。

3、员工招聘方式单一，补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、员工考评工作不到位，本年度员工的考评工作，总体来讲缺少一种统筹安排和周期性，也未能较广泛的听取员工意见进行综合分析。

5、档案管理不到位，档案记录着酒店发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部而言，只是初步建立了员工人事的档案，未能涉足酒店整体档案，更缺少一些图片、音、像档案。可以说这是档案管理的一大缺憾。

6、业务能力欠缺一直是影响本部管理提高的瓶颈，缺乏超前的管理意识，无私的管理精神，由于知识面窄，导致管理视角不广，并且在日常工作中出现了较低的错误。

针对上述问题，我部将进一步解放思想，更新观念，强化措施，认真加以解决，计划在明年的工作中按照以下思路开展工作：

### 1. 个人操作

(1)密切关注劳动力市场信息，和同行各级岗位信息，根据酒店经济效益和工资总额增加情况，适时提出员工工资及福利调整建议方案。

(2) 针对酒店的行业特点，贯彻实施政府有关的各项劳保政策，协助建立完善劳动用工规章制度，严格依法用工，针对员工提出的合理要求，认真妥善的予以处理。

(3) 依据酒店规章制度审批各类休假申请，加班及补休。

(4) 根据酒店实际经营情况，分析酒店人员需求，提出合理调整人员结构方案，确保人力资源的共享，及合理使用。例如：餐饮的员工如果也能做客房服务员，前台的接待员也能做迎宾员、礼仪小姐，保安员也可以做门僮和传菜员。这样既可以压缩人员编制节约开支，又给了员工多掌握服务技能的学习的机会，可谓是两全齐美。

(5) 根据酒店人员的变动和领导的要求编辑员工通讯录。

(6) 按照酒店制度落实人事年度、月度工作计划及工作总结。

(7) 跟进落实人员招聘、考评、调动、晋级、晋升、辞退等工作。

(8) 计划在春、夏、秋季酒店接待任务不繁重的时间段，进行如：春游、歌咏比赛、演讲比赛、象棋比赛、打扑克比赛等文体活动、放松员工的心情，调整员工心态，以饱满的精神状态投入到对客服务当中去，有快乐的员工才会有快乐的客人。

(9) 做好人力资源开发工作，不断提高酒店管理人员和员工的整体素质，为酒店各部门准备好后备人才，随时为酒店补充好各级员工。

(10) 定期与各部门沟通，检查、监督酒店有关人力资源方面的各项规章制度的落实，避免出现编外员工、逃跑员工等情况。

(11) 针对酒店的用人需求和酒店的实际情况进行招聘、人员筛选、面试。

(12) 对员工提出的薪酬问题，要深入了解情况，处理调解，既要维护酒店利益又要使员工理解接受。

(13) 保持与各酒店同行，旅游院校及人才交流中心等到单位的友好关系互相交流，及时掌握同行最新信息。

(14) 做好所有员工的人事档案的保密工作，落实好人事保密制度和员工档案管理制度。

(15) 完成好上司交办的其他工作及参加酒店例会。

## 2. 人事培训

制定部门的培训计划，并协助策划酒店各部门的培训工作的。实施交叉培训计划，让酒店员工都能成为多面手。

## 3. 办公物料

本着节约每一张纸，每一支笔的原则，进行部门耗用物料的申购和领用。

## 4. 安全责任

做为部门的安全责任人，随时注意部门的日常防火及安全隐

## 5. 跨部门及分部门协调

(1) 与其他部门沟通及转达人力资源部的使用及培训信息给有关部门和分管老总。

(2) 与其他部门做好沟通，配合质检部处理员工的投诉。

## 6. 需进一步掌握的知识和技能

熟悉国家劳动法、酒店制订的各项规章制度，掌握各部门用工和培训情况，熟练操作电脑、熟悉word[]excel等软件的使用，以便于更好的为酒店服务。

以上是对20xx年工作的总结和对20xx年工作的展望，相信新的一年工作中我能够更好的发挥自身的优势和潜能，将人事工作提高一个新台阶。

## 酒店个人工作总结篇二

前台是展示公司形象和服务的出发点。对所有访问万达的客人来说，前台是他们与我们公司接触的第一步，是对公司的第一印象，非常重要。所以前台要在一定程度上代表公司的形象。同时，公司对来访客人的服务从前台接待客人开始，良好的开端是成功的一半。因为我对它的重要性有认识，所以我必须努力做好本职工作。

第一，努力提高服务质量。认真接所有电话，记住各部门的分机号码，根据公司的要求给每位访客打电话，检查楼上的联系方式，并为每位访客仔细处理临时访客证。访问的客人参观或地方上访时，我会一直坚持良好的服务态度，给予热情的接待。巧妙回答顾客提出的问题。微笑欢迎，耐心细心，热情提示等。在业余时间，我会加强电话技巧和礼仪方面的知识。最近公司组织了英语教育，我坚持每节课都参加，努力学习，不断给自己充电，以适应公司的快速发展。

第二，努力创造一个良好的前端环境。要维护好公司的外观，不仅要注意自己的形象，还要坚持良好的环境卫生，给访客带来愉快的感觉。

第三，重视大局，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果公司有临时任务分配，我会服从安排，积极配

合，不找理由回避。作为万达的一员，我将献出自己的力量为公司工作。平时积极参与公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且对公司的基本剧本和经营资料有很多了解。为以后做更好的工作不断打基础。前台业务也快一年了，业务范围比较小。工作资料也比较少。但是自己也有不足之处。工作时缺乏集中力会使人困惑。有时候解决问题还不够。期待以后能更加努力工作，更加努力工作。为公司做更多的事情。13年下半年，我要不断提高自己的形象，做好13班的工作计划，提高工作质量和效率。还有义务心。

(1)提高服务质量，加快工作，高效，无误。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，给客人留下好印象。接电话的时候也要不断提高术语技巧。巧妙的问答客人。努力让所有顾客满意。

(2)加强礼仪知识学习。如果在业余时间努力学习礼仪知识，宣传学。理解对待人必须遵守的礼仪常识，包括坐姿、站立姿势、语气、眼神、化妆、服装搭配、回答顾客的提问技巧等。可以上像polynkay这样的课，讲课的知识都很实用，下课后会变得更加自信，使一个人变得有气质。(莎士比亚，哈姆雷特)。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展情况和各部门的工作资料，通过这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地传达电话。另一方面，在能力范围内简单回答客户的问题，同时抓住适当的机会宣传公司。前台的工作比较简单，但是大大小小的工作都要努力才能做好。所以我会努力做所有的事情。以后我会加强学习，努力工作！

## 酒店个人工作小结篇三

时光匆匆流逝，转眼间我从部队退伍回家已经两个月。在这段时间里，我已经能够完全的适应地方上的生活，两个月前

我服从组织的安排选择退伍回到家中，革命队伍是块砖，哪里需要，哪里搬。我感谢部队对我两年的教育，使我在思想上完全的得到升华。退伍回到地方，从一名革命军人转变成成为一名地方青年回到了地方我也不会忘了部队对我的教育，下面是我这几个月的思想汇报，望领导能够批评指证。

从思想上，在刚回到地方时，我不适应地方上的松懈，思想上一直是处于部队里的紧张状态，但是我适应的很快，很快就适应的地方生活，但是我从不放松自己，尽量的让自己融入社会这个大熔炉，我会通过网络或者是书刊等途径去丰富自己的精神，使自己不至于在二十一世纪高科技时代落后，跟上社会的脚步，不让我的思想落后。退役军人，退伍不退色。从一名革命军人的身份转变成为一名地方青年，经过党的教育、培养，我更加深刻地领会到我们党的进步性、先进性、代表性，从心里感觉到整个人的层次提高了、视野广阔了、为人民服务的决心增强了。虽然现在是在地方上但是我们也要时刻的学习在地方上我们有更加广阔的学习空间，和多元化的学习方式。此次，我通过新闻和上网的方式认真的学习了这次的“两会”精神。

在工作上，我能够依旧坚持好部队的一些良好习惯，随着在社会上紧张的步伐，我认识到了自身的不足，所以不断的学习求上进，在退役后的这段时间里，我先是报名学习各种培育教育，并成功已获取相应的知识。我知道虽然只有这些，是远远不够的，在社会这个大熔炉里，多元化的世界中，如果不多学点东西，想要立足是很难的，所以我决定在下面的时间里，我同样要努力的提高自己，不断学习新的事物。

## 酒店个人工作小结篇四

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为东方大酒店各项目标顺利完成做出应有的贡献。



20xx年是东方大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结如下：

20xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线，保障了客人的人身和财产安全。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，

加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到10个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在东宝山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，圆满完成了总公司机关所交给的任务。

安全是企业生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、五每次例会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操

作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路5次，发现不安全因素40次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。今年有许多推销人员、窃贼、非法\*人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，\*扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接地方消防公安大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

20xx年度，总公司工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工林钰峰、蔡杰分别获得了登山第一和双升第二名，袁永林在总公司举办的《工会法》知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。

全年工作的整体思路：

- 1、与各部门签订20xx年度消防安全责任书；使人人肩上有担子人人心里装安全确保酒店安全万无一失。
- 2、完善各项规章制度，保酒店平安。必须保证酒店的消防安全运转，确保酒店消防安全，做到万无一失，坚持以防为主，防消结合。工作中不断完善和遵守各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场所进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。
- 3、与人力资源部配合对新入职员工进行岗前消防安全培训考核，对于考核不合格的坚决不允许上岗。并且每季度组织一次全员消防安全培训。
- 4、开展学习读书活动，建设学习型组织。针对部门员工平时不太注重理论学习，制定详细的学习计划，改变这种不学习的习惯，多发一些酒店资料，或者写学习心得的形式，督促和鼓励部门员工的学习，特别是酒店业务知识的学习。做到月、季、年有检查，有成果，有提高。全面提高部门员工的素质。
- 5、岗位采取轮岗制。对部门各个岗位进行两个月一轮岗，改变过去那种固定岗位的模式，做到每一个人都熟悉和胜任各个岗位的工作，一专多能，全面发展。

6、加强内部考核，采取末位淘汰制。树形象，统一\*（配齐皮带、肩章、帽徽等），部门员工一律上班着装，以新的面貌展示。结合人力资源部制定的考核标准，对每一位部门员工进行考核，采取末位淘汰。如连续三个月考核分最低，作下岗处理。人员的补充采用招聘高素质的退伍军人。

7、整顿保安宿舍。向部队宿舍管理学习，把好的宿舍管理经验学过来，做到摆放整齐，条块分明，带动酒店整个宿舍的管理，力争上一个台阶。

8、平时多注意员工的想法，经常进行交流，关心、爱护员工。对个别比较差的员工进行个别谈心，帮助，找出存在的问题，激励他们在新的一年里在服务质量方面要有一个飞跃的提高。

## 酒店个人工作总结篇五

关于酒店政协会议接待总结报告在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，刘总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。

4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

5、结合以上的不足，本部门将逐步完善吸取经验，继续努力。

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

## 酒店个人工作小结篇六

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到xx酒店的差不多x个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助

下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与帮助的领导同事们，谢谢!现在我对前面xx个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的xx个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等是前台需要着重考虑的。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，询问，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便。

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的.好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的x个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

现在是20xx年，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有xx年时光，从刚开始对前台一去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，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半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，



都会最大化满足客人。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。

## 酒店个人工作总结篇七

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，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，快快来写一份总结吧。总结你想好怎么写了么？以下是小编帮大家整理的酒店工程部岗位个人工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

对酒店各部门的上报的维修项目和维修单积极组织维修，尽可能做到随报随修，下班前对全天维修单坚持清查和跟踪，通过清查，基本确保了酒店各部门当天的维修任务的及时处理。

按年初制的的年工作计划大纲，制定月工作计划，将设施设备保养计划分解到每个月，将保养工作内容、标准及实施落实到人，一定程度上及时排除了设备隐患，加强设备日常巡查，做了巡查记录，及时发现问题并做到及时排除故障。通过坚持计划维保和日常巡查，保证了设备设施的安全正常运行。

经常性的进行安全操作，规范标准操作教育与培训，提高本部门员工的安全操作技能，综合维修水平，酒店服务意识。xxxx年，工程部员工在酒店设备维修中服务意识和维修质量经部门调查都有一定的提高，基本做到了随叫随到，及时处理了各部门上报的每件维修事项，员工做到了当班事当班毕，自己做的事要求自己满意，接班满意，部门满意，客人满意。跨入xxxx工程部还将进一步改进改善工作方法和面貌，更好的为各部门服务，为酒店设备设施负责。

20xx年每月都召开了一个工作部全体员工会议，一是下达本月的工作计划，二是强调安全生产，先后进行安全用电知识培训，安全操作工作流程培训，工作中经常教导员工注意安全生产，员工安全防患意识与技能都有很大提高。

规范化管理执行仍然尚欠力度，人性化管理过多导致执行力跟不上；在工作量大和突发工程事故时，还缺欠统筹安排，忽略日常维修单的处理或处理不及时；各种工作记录簿内容记载尚欠完整和持之以恒；工作安排还应该更加科学合理、具体全面。

新的一年即将到来，面对酒店业竞争越来越激烈的状况，以及酒店经营面临着设施、设备进一步老化的困难和挑战，工程部要全力结合酒店现有设施设备做好全年维护保养工作。

餐厅、设施的完好率和舒适度，进一步加大能源管理力度加强成本意识，完善物耗材料管理，设施备件定置管理，大力抓好挖潜和修旧利废工作。

服务技能培训、争取人员多能专业化、充分利用人力资源、控制人员总数、实施末位淘汰、改善服务、改善后台形象、促使工作质量更上一个新台阶。工程部重点抓好如下工作xx□

- 1、狠抓各分店工程员工的培训考核工作，从礼貌礼节、仪容仪表、服务意思、服务程序，提高工作技能和工作效率，培养复合型技工，如电工要从维修到配电、水工方面的技术，对工程部员工实行优胜劣汰，针对有的员工疲惫情绪，注入新的活力，人员任用上要正确对待，能者勤者留用，惰者庸者淘汰，才能使整个团队随时有竞争有活力。

- 2、改进工程服务程序，加强主动性，协调性，协调好与各部门之间，特别是前后台，上下级之间的工作，及时有效不推诿，多做事，加强对设施设备的日常巡检，责任分区，责任到人，并且有维修定期对使用部门人员讲述使用保养知识，

杜绝野蛮操作。

3、按照检修保养制度，抓好对大型关键设备的计划检修和保养做好空调、热泵、配电、供水系统的换季检修，日常维护，特别对空调主机及配套设备进行清洗保养，确保空调主机正常运行最佳状态，加强对客房电器装饰水暖各种设备、厨房设备、餐厅设备的保养周期巡检，保养必须经使用部门认可也作以后对各班组考核的依据。

4、树立成本经济概念，控制降低物耗，能耗成本，加强修旧利废，把物耗、能耗降到最低限度，把握工程配件质量关，对重大配件材料挂牌登记使用日期，跟踪使用质量和寿命，加强对配件的市场调查；对修旧利废加强考核统计，每月检查通报修旧利废的情况，工作优秀者给予适当奖励，坚持杜绝只管更换不管精心维修的不良作风；合理调控设备的经济运行，杜绝浪费现象，对能源使用部门讲解成本控制的重要性，加强材料、设备、配件定置管理，建立好设施设备台账，建立设备档案卡；对于本部门能解决的项目尽量自己解决，设备维修，严格控制维修成本，我们每一个工程部员工要有良好的心态和团队合作的意识，为酒店创立和谐美好的环境。

总之，事无论大小，要干就要干好，我相信没有最好，只有更好；只有我们不断创新，寻找工作中的兴奋点，对企业倾注深情，对顾客满怀情亲，对社会奉献精神，一个舒适的酒店必然成为顾客宾至如归的家园。

## 酒店个人工作小结篇八

透过这次实习，让我感触最深刻的是对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做到的就是空杯心理，忘掉自我的学历，透过理论加实践来锻炼自我的潜力。一个企业不仅仅只是只看你什么学历，企业最看重的是你的潜力。对于服务业，要做的第一件事情就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培

养自我的实际操作潜力，潜力才是成长的资本，才是通向未来的道路。

实习短短的几个星期，让我感到收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要。实习期间我会认真结合书本知识，并按照酒店领导的指导慢慢开展工作，用心的学习酒店服务流程，日常操作程序。让我深刻的认识到学习和实习的紧密结合不可分割。让我认识到了学习和实习的同等关系，实习主要是为了把所学的'专业知识及其在实际中的应用有必须的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。在此，我感激酒店为我创造一个良好的平台。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始必要走的路程——实习。实习虽然是残酷的，可是能够收获到成功 and 期望。我们要记住自我的目标和梦想，这样才能在自我的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终才能实现自我的预定目标。不让人看不起，不给自我抹黑，用自我的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。

刚开始实习，我的情绪个性激动。心里总有一个念头，我最终能够离开枯燥的课本了。当我踏进酒店时，感觉到自我的选取已经错了，可那时已经晚了。也许这就是每个实习生必经的心理斗争吧。之后酒店给我们做了一系列安排：就餐、填写职位申请表、领工卡、和x□部门培训、上班等，紧凑的安排让我们从学生变成了员工。和正式员工一样，同样打卡记录考勤，同样穿职工工服，和正式员工不一样的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份。虽然实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少的一部分。可是我们有的是青春的热情，有的是知识的渴求和对未来的向往。

三个月，只是短暂的三个月，却让我学到了十八年都没学到的东西，这就是社会的力量。短短三个月，我仿佛长大了许多，明白了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活、了解了艰难、尝到了酸甜苦辣。我不得不从心里去感激实习教给我这么多，感激父母把我养育成人。实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自我所学的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。理论就应与实践相结合，透过这段时间的学习，学到了一些在学校学不到的东西，因为环境不一样，接触的人与事也不一样，从中学到的东西也就不一样了，并且我以前所学的不是酒店管理，学的是中餐烹饪，没有关于干酒店管理方面的经验，可是我们的经理领班和同事们对我都很关心，有什么地方不清楚总是不厌其烦的教导我，为我指出错误和需要改正的地方，使我慢慢的了解了那里的工作流程，很快的适应了那里的工作环境。

在餐厅里，别人一眼就能把我认出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我脸上就能看出来。呵呵……也许没有经历过社会的人都有我这种不知名的遭遇吧！我并没有因为我在他们面前没有经验而后退，我相信我也能像他们做的一样好。我的工作很杂，上班的时间不固定，虽然时间长了点，但热血而年轻的我并没有丝毫感到过累。我觉得这是一种激励，感悟了生活，接触了社会。

记得我们经理说过，学校是一个小社会，但我总觉得学校里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是中专生，学生终究还是持续着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客人、同事、上司等等，关系很复杂，可是我得去应对我从未应对过得一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生实际操作潜力与在学校理论学习有必须的差距。在这段实习期间，这一点我感受很深。在学校，理论学的很多，而其实多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到是书本上没学到的，有可能是书本上的知识一点都用不上的状况。可是总算是社会的一份子，要与社会交流，

为社会做贡献。

转眼间，实习两个多月过去了，在这短短的两个月中。我认识到要明确自我的目标，务必要与同事之间友好相处，与客人之间有良好的沟通。同时，在实习期间能够灵活的把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感激学校教师的谆谆教导，以及酒店领导的备至关怀。

透过这次实习不仅仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自我快速成长。总的来说作为一名快要毕业的学生，无论是在今后的工作或是生活中，这次实习都将成为我人生中一笔重要的资本积累。

## 酒店个人工作总结篇九

20x年办公室在酒店经理部的正确带领下，在各部门的大力支持下，按照年初制定的工作计划，以为经理部领导和各部门服务为根本原则，积极开展工作，总结一年来的主要工作有：

### 一、综合协调方面

及时上传下达经理部的各项工作任务，协调沟通任务中出现的各种问题，并及时向经理部反馈工作落实情况。做好了酒店的外联业务单位的联系和衔接，并按时完成了旅游局、调查局、卫生局等单位的报表的报送。对酒店所有总结、讲话、员工档案、制度等进行了归类存档。

### 二、车辆管理方面

首先保证了经理部领导和各部门人员的安全用车，定期对车辆进行维修和保养，做到了无病车运行，无险车运行。及时清理车辆卫生做到了车辆的干净舒适，严格按照百公里耗油量进行考核，使用油量和行驶里程做到了统一，车辆的加油

和维修都做到了至少2人以上同时管理，杜绝了一切不良漏洞。

### 三、仓库管理方面

按照仓库物料存放的要求进行了合理的储存，做到了日清月结，对所购原料进行了严格的检查，把好了验收关，对所购原料进行了分类存放，对仓库的冷库进行了定期的除霜，定期对仓库物料进行盘点，做到了帐货相符。

### 四、工作纪律和学习方面

积极参加酒店组织的各项学习活动，涉及到办公室准备的材料，做到了精心查找，精心准备。部门员工按要求做了学习笔记，并通过相互讨论研究做到了学以致用。在部门组织的学习活动中，认真学习了酒店的规章制度，并要求部门员工严格遵守各项规章制度。

### 五、明年工作，重点抓好几方面

#### 1、服务工作新颖化

服务职能是办公室工作的重中之重，为了做好各项服务工作，服务工作要实现三大转变：

一是从被动服务向主动服务转变。办公室的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。

二是实现单一服务向全面服务、超前服务转变。办公室的服务要加强服务的全面性和超前性。

三是实现一般服务向优质服务、精品服务转变。坚持以服务为“天职”，以热情高昂的精神为经理部和各部门服务。

#### 2、自身学习经常化

办公室工作人员首先加强政治业务学习，树立正确的人身观、价值观。加强业务学习，涉及到工作自身所需的业务知识，例如公文写作知识、驾驶理论知识等相关内容要利用业余时间经常学、经常练。只有通过有计划、有针对、有措施的学习，才能提高办公室人员的政治素质，业务能力，才能干好工作。

### 3、档案、报表管理标准化

档案的归类存档是办公室的一项重要工作，根据档案工作要求，进一步建立和规范分门别类的档案，提高档案的查阅效率，努力为酒店工作服务、为员工服务。及时做好各类检查评估的材料准备和归档工作。认真仔细地做好旅游局、调查局、卫生局等各类报表数字的统计、核对工作，及时报送，统一存档。

### 4、公务用车制度化

加强酒店车辆管理工作，合理安排车辆，节约使用成本，增加使用效能，通过采用新的管理办法，使酒店车辆向制度化、正规化方向迈进。

## 酒店个人工作总结篇十

前台作为酒店的前台，是影响客人、提供服务的第一个部门。酒店的效率和利润创造基本都是从这里开始的。前台是客人直接联系的部门，所以客人的很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求也差不多。电视开不了，吹风机借不了，日用品不够，需要一些衣架，内部设施损坏，不能使用。同时，偶尔有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

我在前台工作的`时候，是从“没事”开始的。在几位经验丰富的同事细心耐心的照顾下，我逐渐变得有能力，与同事相



处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要顾客来自旅行社。所以对于我们前台工作人员来说，和旅行社打交道是一项必备的技能。同时你要熟悉周围的环境，因为客人经常问路，比如人民公园，机场大巴，中山小吃街等等。面对客户服务要求，首先要对客户微笑，注意自己的语言和态度；其次，要以专业的服务态度为客户服务，学会一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、妥善地解决问题。

在这段工作期间，我严格要求自己，认真及时地完成了领导布置的各项任务，虚心向领导和同事请教工作中遇到的问题，不断完善和充实自己。现在已经能处理好这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时候需要领导的帮助才能完成。工作中也有很多问题，主要是：

- 1、主动权弱。不主动完成日常工作，被动适应工作需要。领导布置的任务几乎都可以完成，但有时候没布置的任务并没有提前完成。

- 2、工作不是很扎实。每天忙于琐事，工作没有上升到一定高度。我不能集中精力工作和学习。虽然我知道很多知识，但对表格设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努力改正自己的缺点，以更大的热情投入到工作中。

我充分意识到我的工作的重要性，尽管它微不足道。在今后的工作中，我会严格要求自己，充分发挥自己为公司服务的能力。我希望在今后的工作中，我们能更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的缺点，提高工作效率，我会做以下两件事。

- 1、不断提高自己：抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力在多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常任

务。

2、正确的工作态度：正确的工作态度，脚踏实地，认真负责，努力完成上级交代的工作；在今后的工作中，要不断学习，不断进步，不断提高，才能更好地完成工作。凡事认真，无论大事小事，尽量避免犯错。