

# 酒店员工年度总结发言(优秀11篇)

经过一段时间的军训，我们需要写一份总结来记录这段特殊的经历和收获。我希望通过分享这些学习总结范文，能够激发大家对学习总结的兴趣和重视程度。

## 酒店员工年度总结发言篇一

20xx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20xx年。

1. 秉持务实的态度，钻研理论学习，不断提高自己。

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。

2. 提高客房综合质量，营造优质温馨的人居环境。

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。

3. 加强员工培训，规范工作流程。

4. 落实“人性化”的管理，真正做好员工的“贴心人”。

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。

5.20xx年工作中的不足及20xx年展望。

1)□20xx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20xx年：

(1) 努力学习酒店管理专业知识，踏实工作，埋头苦干，积累行业经验，不断充实自己，提高自身综合能力。向行业前辈看齐，勤看、勤听、勤问、勤思、勤动手，努力做好本职工作。

(2) 坚决执行酒店管理层的各项指示，及时完成主管交待的工作任务，立足

本职工作，管理好所属员工。

(3) 全面推进员工的综合培训力度，加强员工客房服务技术、卫生操作技术等培训，开展客房操作技能大练兵，提高员工服务效率，确保客房服务质量和卫生质量，推动客房整体水平提高一个新台阶。

(4) 根据五酒店规范操作标准，加强员工房间规范操作技能培训，监督员工操作规范，培养员工养成规范操作良好习惯，营造良好的规范操作氛围。

(5) 树立全员创新观念，正确引导员工的服务理念，开展创新服务大讨论，激励员工思维，营造全员创新的良好氛围。

20xx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x酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！

## 酒店员工年度总结发言篇二

20xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增

加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势；现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

为从长远出发，酒店认真做好在经营销售中谱好经济增长和持续发展的平衡乐章；做好均衡价格、调整客源结构的文章，致力对新客户的开发，保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问题；以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务，赢得“回头客”。呈现出争先创优，爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展，各部门利用早会时间，相

互交流“我为客人做了什么，有何收获和体会”等业务技巧，使员工之间取长补短，共同提高，不断的拓展个性化服务的新路子。同时，要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖，从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例(投诉或表扬)进行剖析和点评。通过经典案例分析，从客人的角度审视我们的服务，从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方，以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误，形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平，我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时，进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前，善于通过观察把握最佳服务时机，了解客人喜好，为客人提供超前卓越的个性化服务。例如：每当客人到店时，我们的服务员主动热情地与客人交流，以掌握更为详细的资料，便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时，无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时，服务员就会主动送上一份水果，一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后，服务员都会记住他的生活习惯，及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务，却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体，使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

1、上半年，根据酒店的实际情况，制定出台了《酒店管理实务》；修订完善了财务管理制度，加强了对财务的监督和控制在作用力度；规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序；对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规范；同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实，确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范，接待能力更加过硬，力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统，建立了客史档案。通过客史

档案，加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析，挖掘客人消费潜力，提高销售额和销售利润，为管理层提供有利的决策依据。同时，通过客史档案知道客人情况，有利于更好地向客人提供个性化服务，做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化，凝聚人心合力，上半年，酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动，如：开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动，以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动，以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动，激发员工全身心投入到工作中，在竞争中提高自我，用努力的精神和智慧实现自身价值。此外，我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中，除晋升工资、适度奖励外，还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏，将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传，展现酒店团结拼搏，与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展，从而体现了酒店的生机与活力。最近，我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展最重要的活力。为此，我们始终“以人为本”，开展人心化的管理，促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来，工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务 and 期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时，我们注重抓好中层干部和班组的学习，规定主管以上干部至少每年要看两本书，写两篇心得体会，年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为20xx年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议

决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

谢谢大家！

## 酒店员工年度总结发言篇三

前台是展示酒店的形象、效劳的起点。对于每一位来访xx的客人来说，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，酒店对来访客人的效劳，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，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的效劳态度，将热情的接待。巧妙答复客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速开展。

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

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xx的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效劳。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。并且多了解酒店的根本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下根底。

做前台工作也快一年了，工作范围较小。工作内容也比拟少。但自己也有缺乏的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊。有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

在20xx年里我要不断提高自身形象，做好20xx年工作方案，提高工作质量、效率。还有责任心。

〔1〕努力提高效劳质量，做事麻利，有效率，不出过失。效劳态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

〔2〕加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化装、服饰搭配，以及答复客户提问技巧等等。也可以上课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

〔3〕加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的开展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储藏，一方面能及时准确地答复客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的答复客户的问题，同时也能抓住适当时机为酒店作宣传。

虽然前台的工作比拟轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## 酒店员工年度总结发言篇四

岁月如梭，转眼间，来xxx酒店已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和

领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况进行总结如下：

一，日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二，加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的`素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三，存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是

1. 有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3. 自己管理水平和理论水平有限。

四，下一年计：

1. 划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优

点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

## 酒店员工年度总结发言篇五

20xx已悄然谢幕，在年末我搭上了末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢给我们提供这个平台，来到已经两个多月了，这

个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在我们的事业海阔天空。

酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在体会到服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为顾客创造价值实现我们的共同价值。我们的工作围绕客人的需求展开的。

我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到团队中去。

创新的思想在受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的`和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒

店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

xx人相信未来会惠及社会和自己。树光辉形象，创栖霞服务品牌!谢谢!

## 酒店员工年度总结发言篇六

岁月如梭，转眼间，来xxx酒店已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的'改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

在这一年里也存在一些问题和不足主要是

- 1、有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位
- 2、对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。
- 3、自己管理水平和理论水平有限。

1、划积极认真配合经理搞好楼层日常工作、

2、加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐

舒适之感。

3、对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4、加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5、以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

## 酒店员工年度总结发言篇七

\_\_年12月，我来到\_\_酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多的东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助

早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。立达人酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我

们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“立达人是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

\_\_\_\_年是\_\_大酒店转制运营的第二年，是我就任行政办公室副主任的第一年，在董事长和总经理的正确领导下和各部门的大力配合下，一年来自己克服事情繁杂、人员短缺、业务不熟等困难，不断自我加压，不断接受挑战，尽全力完成了本职工作。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理直接领导下的综合管理机构，是承上启下、联系各部门的纽带，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、会议纪要、迎来送往、车辆管理、及后勤保障等，各项职能都是为领导决策提供服务。

一、勤于工作，努力抓好各项工作的落实

1、做好文字处理、会议文档工作

(1)协助领导做好行政管理工作，做好各项会议会前准备，做到及时、有效，并对文件资料进行整理归档。负责会议的记录、整理和会议纪要提炼，并对会议有关决议进行实施和督办。

(2)认真做好酒店的文字工作，信息上报和档案管理等工作。

(3)对酒店收到的各类文件，做好收发、落实和登记工作，及时报请领导阅示，并做好跟进和资料归档工作。

## 2、完善部门的工作程序和规章制度

(1)完善部门工作程序。20\_\_年酒店边经营、边完善、边提高，不断在实践和具体操作中调整、修改和规范程序，制定了切实可行的工作程序。

(2)建立会议制度和检查制度。规范了晨会制度、行政值班经理制度、财务分析会议制度、销售分析会议制度、采购例会制度、工程维修协调会制度，同时对每次会议的召集人、内容、会议记录进行了规定。

## 3、做好车辆保障工作

在车辆管理方面严格遵守车辆管理制度和安全责任制，针对酒店车辆紧张的情况，制定车辆使用管理规定，合理调节用车秩序，做到车辆使用有序，并对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，培训司机熟练掌握车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

## 二、存在的问题和今后努力方向

存在的问题和不足，主要表现在：第一，办公室工作对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工

作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的一些事情的处理上，思路不够开阔，眼界不远，考虑不够周全。

同时，还有一些管理不到位的地方需要向领导汇报。

1、员工食堂问题。食堂的协议不够完善，导致对食堂管理约束力部强。

2、用工荒问题，每月都感觉人手不足，调度比较吃力，希望能够制定合理的奖惩制度来留住老员工好员工。

3、员工业余文体活动基本没有，导致员工之间的团结互助精神稀缺。

4、各部门领导之间的配合不够，沟通太少，在以后的工作中应当增加中层干部之间的交流活动。

5、各部门人员的岗位职责应当继续学习，分清职权大小，不要遇到问题都互相推，最合理的管理方式就是制度人，不是人管人，这样对整个酒店管理才有利。

6、酒店新老员工的培训任务，也是相当严峻，没有好的服务，就没有好的利润，钱是靠大家共同拼搏积攒起来的。

7、各种协议的签订都有多思考，坏人做在前头，对以后的管理工作会有积极的影响。

对照标准，总结经验，还有很多工作有待改进，我想只要正确对待，努力改进，工作就会做的更好，能力也会逐步提高。在新的一年里，我将更加努力工作，自觉学习，不断丰富、充实自己，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在在干事，干实实在在在事的工作作风，认真干好每一项工作，以己之长服务酒店，以己之能回报酒店。

## 一、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

## 二、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境。作为一名楼层领班，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，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，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。

## 三、存在的问题

半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一。我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。第二.有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。第三。自己的理论水平还不太高。

## 四、下半年的工作计划

1. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
2. 加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。
3. 积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。
4. 针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。
5. 加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。
6. 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。

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。

岁月如梭，转眼间，来\_\_酒店已有一年多了，回顾在这一年里的的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格要求自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

一，日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二，加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三，存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是

1. 有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位
2. 对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。
3. 自己管理水平和理论水平有限。

四，下一年计：

1. 划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.
2. 加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。
3. 对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。
4. 加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查
5. 以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

一，认真学习、努力提高自身素质。

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不

小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

二，积极进取，使自己的工作水平有所提高。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

三，细节决定成败，要做好日常实际工作，要细心、耐心与用心地处理工作当中的每个细节。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

自20\_\_年“世博会”以来，佳日餐厅在不断提升服务、菜肴质量和服务人员的素质上，得到了各方面的肯定及赞扬，在圆满完成“世博会”期间的接待工作后，这次我们又迎来了一个超“世博会”的接待工作——联合国国际反贪会议。

为圆满完成此次会议用餐任务，餐饮部领导周密筹划、精心组织、全力做好各项工作。现将餐厅接待服务工作总结如下：

一、领导高度重视，仔细安排工作。虽然此次会议用餐从6月30日开始到7月7日结束，历时8天时间。但是先期的准备工作早在6月中旬就开始了。在这短短的半个月里，餐饮部的顾经理特别给整个餐饮部开了动员会。按照酒店的总体接待要求，制定了详尽可行的接待措施和应急方案。动员工作由横向到边，纵向到底。从各级人员的服务礼仪培训，到每餐食材使用的数量和食品检验的细节，他都一一过问，绝不含糊。由于此次会议用餐早、中、晚三顿饭都用自助餐，且每次用

餐人数都在150人以上，属于有史以来工作量最大的一次接待。此时又恰逢在餐厅工作的实习生实习期结束，在人员紧缺的情况下，餐厅前台服务的15名员工，都坚守在各自的岗位上。从而为成功接待奠定了坚实的基础。

二、全体员工放弃休息，全力以赴。会议用餐接待期间，餐饮部全体员工，不分一线二线，全部放弃休假，特别是回家探亲的员工也马上赶来，投入一线服务。各级管理人员都是身先士卒，深入一线督导指挥，在人手不足的情况下，更是亲自上阵，服务客人。特别是在餐厅服务客人的各位员工，从6月30日开始，每天早上刚过6点，几百位客人就陆陆续续的进入餐厅用早餐，中午11点开始接待争分夺秒用午餐的客人，晚上18点忙忙碌碌的晚自助又开始了，8天的用餐接待基本上是连轴转，身心、才智和体力付出几乎到达极限，为接待的顺畅进行做出了艰苦的努力和辛勤的工作。正是这种攻坚克难、无私奉献、能打硬仗、苦仗的精神，鼓舞和带动了士气，保证了接待工作的及时到位。

三、大家团结一心，共同努力。会议原定每天450人用餐，实际每天用餐的人数要前一晚才能知晓大概，且每天的情况都在随时变化。为了确保和客人的及时沟通，餐饮部的顾经理和餐厅的翟经理带头留守酒店，24小时随时待命。7月2-5日这四天会议用餐人数突然增多，每天用餐人数都在800人左右，最多的一天来用餐的客人达到900人以上接近1000人，只见客人源源不断的涌入餐厅，到处都是人头攒动。就在门口领位的应接员有些不知所措时，在后台帮忙的顾经理，不顾前几日帮忙时扭伤的腰，一个箭步冲上去和员工一起疏导客人，确保了道路的畅通。为了会议用餐客人的需要，部门内部、员工之间互相协助、相互补台，及时传递信息，巡视调整接待措施，确保接待工作不出差错。在接待过程中，员工及时将在接待过程中所收集的信息、困难、与会人员意见反馈、存在问题及隐患及时上报至部门，同时酒店领导在管理上加大了对接待工作的检查和督导，对于查出的问题，各部门的管理人员都能闻过即改，并在最短时间内落实到位。

这次接待活动的圆满完成，离不开酒店各级领导的大力支持和各位员工的辛勤努力。作为服务性行业，服务质量始终是首位。在本次的接待工作中“服务至上”的理念被完全的体现了出来。

## 酒店员工年度总结发言篇八

20xx年12月，我来到xxxx酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多的东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐

更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家xxx那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作。立达人酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“立达人是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

## 酒店员工年度总结发言篇九

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对20xx年的工作做一个总结。

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，工作半次分为早班、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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在新的一年里，我要这么做：

前台作为酒店的门面，我们每个员工都要直接的面对客人，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，因此我要定期进行接听电话语言技巧培训，前台人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，才能更好的为客人提供优质的服务。

前台根据市场情况，我要积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，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情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高。所以我要坚持贯彻“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。

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。前台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，我要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一定的负面影响。

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，“事不关己，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，我们酒店前台人员应沉着冷静发挥中介功能，主动上前询问情况如果自己无法解决就向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。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助感化，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。在新的一年里，我们将迈着矫健的步伐，不断的向前走，走出我们的一片可以展翅高飞的天空！

## 酒店员工年度总结发言篇十

我于20\_\_年六月二日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任x一职，负责管理工作，酒店员工转正申请。

本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不

懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正自学日语课程，计划报考全国研究生硕士，以期将来能学以致用，同酒店共同发展、进步。

三个多月来，我在潘总、酒店领导和同事们热心帮助及关爱下取得了一定的进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：一、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从；二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；三、工作主动性发挥的还是不够，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步，转正申请书《酒店员工转正申请》。

根据酒店规章制度，试用人员在试用期满三个月合格后，即可被录用成为公司正式员工。因此，我特向潘总申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工，并根据公司的薪金福利情况，从20\_\_年10月起，转正工资调整为元/月。来到这里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，酒店的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

此致敬礼

## 酒店员工年度总结发言篇十一

我来到xx酒店工作。经过紧张的训练，我成为了一名西餐厅员工，开始了我的新生活。因为我是新员工，西餐厅的经理、主管和一些同事对我要求很严格，很关心我。酒吧和厨房的同事都很喜欢我。我们一起度过了快乐的时光。我和他们一起学了很多东西，尤其是我很高兴能学到很多关于西餐厨房的东西，因为我父亲年轻的时候是一个著名的厨师，所以我以后可以在他面前展示我的才华。

我非常热爱和珍惜自己的工作，每天都认真做好每一件事。在我之前的酒店实习结束时，我的酒店旅游管理毕业论文的主题是《论顾客至上》。我还把我学到的“顾客至上”的理念融入到我的工作和生活中。在这个大家庭里，我每天都很开心，就像一个快乐的小天使，每天都和客人分享我的快乐。李大仁饭店每天在西餐厅吃早餐。由于酒店刚开业，并不是每天根据业务情况设置自助餐，很多时候是0点吃早餐。在我的待客思维里，我觉得早餐是免费的，但是自助早餐和零早餐客人的感受是不一样的。自助早餐客人有很多选择，口味不合适可以选择其他食物。他们可以根据自己的喜好搭配好的，这样更容易达到满意。但是，零早餐好了之后，如果食物口味偏离了自己的饮食习惯，往往就没多少选择了。很多质量好的客人，即使不喜欢，也会默默吃完。所以西餐厅点早餐的时候，我往往会更加关注客人，和他们分享我的微笑和快乐。

不知不觉在利达人工作了两个多月。幸福美好的生活和工作总是让时间过得很快。在这两个月里，我觉得自己从来没有过快乐的工作，这让我过着充实快乐的生活，感觉像想家一样温暖。

家是一个温暖的港湾，给人一种幸福舒适的感觉，让人在累了或者开心的时候首先想到。我不仅有一个我出生长大的小家庭，还有一个团结进取的民族——那就是我们的立达酒店。

我们都来自全国各地，相信大家都听过“路漫漫其修远兮”这句话。正是因为我们有缘，才在这里相识相知，相聚一堂，组成了一个和谐、美好、团结的家庭。

每天在酒店上班的路上，总有说不出的喜悦，因为开心的音符在心里不停的跳动。随着新绿的枝叶发芽，我想家了，想起了父母经常在我身边寻求帮助的小家。想念家，想念每一个每天忙碌、奋斗、进步的人。俗话说“父母在家，朋友出门在外”，这里兄弟姐妹多，长辈领朋友。他们以春天般的温暖和夏天般的热情爱着我们，帮助着我们。从他们身上，我学会了生活的乐趣和工作的乐趣。我在这里学习工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断发展完善自己。我常常向往明天：一个全新的自己，一个成熟的自己，可以出现在大家面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑也有泪水，生活中有争吵也有友情。我们永远是一个团结的团队，敬业、快乐、高效、团结，合作优秀。李大仁饭店为我们做了很多事情，如开展职业培训、举办各种活动等。并以一种微妙的方式慢慢提高了我们的整体素质。

我们要积极以感恩回报酒店，树立“立达人是我家，每棵树都爱它”的主人理念，充分发挥主人精神，将个人追求融入酒店发展，成为酒店的主人。在发展过程中，一个新的酒店不可避免地会遇到许多意想不到的困难。就像一个襁褓中的婴儿，需要大家的共同呵护和呵护才能茁壮成长。生活告诉我们要坚持不懈，追求美好的事物，展望未来的生活。前途光明，道路曲折。我们深信我们的未来不是梦。

让我们“身心共进共退”，为酒店创造财富，体现自己的价值，为李大仁酒店的美好未来不懈努力，让李大仁酒店像蓝天一样宽广清澈，希望这个大家庭越来越强大越来越好。