

酒店工作人员年度个人工作总结(汇总16篇)

通过培训工作的总结，我们可以发现问题并加以改进，提高培训的质量与效果。在这里，小编为大家整理了一些优秀的教研成果，希望能够给大家带来一些借鉴和参考。

酒店工作人员年度个人工作总结篇一

x年即将度过，回顾自x月x号正式开业以来人事部的各项工作在总经理和总经理助理的正确领导下以及在其他部门的紧密配合和大力支持下，通过以深入学习实践科学发展观为指导，在认真贯彻落实国家有关劳动用工的方针、政策和规定的基础上，坚持以人为本的管理理念，维护员工的合法权益，积极营造和谐、稳定的企业环境。同时加强本部门所属员工政治教育和管理，牢固树立责任意识和管理意识，严格按照大厦管理制度做好各项人事管理工作，一年来取得了一定的成绩，现将x年人事部工作具体总结如下：

人事部门属大厦职能部门，现共有人员x名，其中经理x名，主管x名，员工餐厨师x名，发挥着组织、协调、培训、管理和员工基本生活保障等作用，工作琐碎，主观能动性较强，因此要求所属人员要有一定的综合素质，一年来人事部在组织实施大厦各类政治教育活动的同时，不断加强了本部门政治思想教育，切实将做好政治思想教育视为做好人事管理工作的基础。

通过利用每周、每月开部门例会和工作不忙的情况下，以总结工作，查摆和纠正不足，开展学习大厦行政管理制度和工作职责、工作程序和各项大厦政治理论学习内容的方式，不断提高了所属人员的政治修养，教育所属员工树立爱岗敬业的工作思想，以饱满的工作热情和十足的信心全身心的投入

到工作当中，严格落实工作责任制，年初对所属部门人员工作进行了明确分工，并制定了人事部日常工作明细表，认真予以执行落实，为人事部各项工作全面、正常、有序进行打下良好的基础。同时也逐步提高了人事管理水平和工作效率。认真做好大厦招聘工作，合理定岗定员，降低人员成本，提高工作效率。

酒店行业属人员密集性行业，人员流动性较大，有时因人员不能及时招聘到位，势必会影响工作的正常进行，因此，今年人事部重点抓好招聘工作，通过在晨报发布招聘广告、户外放置招聘水牌、以及与技校取得联系，签订实习协议等方式进行人才的选用，并对应聘资料进行筛选、储备，除此之外，人事部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店工作，这是一种人才来源途径较广的方法，也起到了良好的'效果，通过以上的举措，保证了各岗位工作的正常开展，与此同时，对各工作岗位深入进行分析研究，进行合理定员，确保工作效率化。

档案管理也是人事部的一项重要工作，今年人事部在档案管理方面，通过对各类资料进行统编归类，将各类资料大体归类为办公室档案和人事档案x个部分，其中办公室档案分为精神文明、爱国卫生、健康教育、计划生育、总部来文、上报和下发文件、安全生产、文化活动等x个类别，人事部档案分为绩效考核、员工考勤与花名册、员工工资、各类总结、离职人员、图片资料、劳动合同、社保资料、员工应聘信息等x个类别。要求办公室主管和人事主管每月对档案资料进行整理，定期进行检查，确保各类资料的全面完整和便于查找，今年在总队考核组和上级部门对大厦的档案资料的检查中，均没有出现任何问题。

薪酬是单位对员工的贡献包括员工的态度、行为和业绩等所做出的各种回报，是员工比较关心和敏感的问题，今年人事部在员工薪酬管理方面，首先根据总经理的指示，在年初1月份开始对全体员工的工资水平进行了重新调整，结合工作岗

位分析和社会平均工资水平，重新制定了各岗位工资标准。同时在员工工资调整和职位晋升的工作中坚持公平、公正原则，对符合条件的员工及时上报总经理给予调整工资和职位晋升。共有x名员工工资得到调整□x名员工被任命为经理、主管、领班等职务。极大的促进了员工的工作积极性和工作热情。同时人事部能做好每月工资核算工作，对各部门每月上报的考勤表、过失单、员工的各项扣款、工龄工资认真进行审核，确保工资的准确，维护员工的切身利益。

卫生工作是饭店业的头等大事，食品卫生、环境卫生是卫生工作的主题。今年的卫生工作主要抓经常性的检查工作，由以前的一个月两次检查改为每周一次检查，人事部重新修改制定了卫生检查量化标准，严格落实卫生管理责任制，对每次检查情况进行通报，并按照卫生管理制度规定对部门负责人进行扣分处罚，对库房食品及时进行检查，发现过期食品责成库管下架报废，严禁使用和出售过期食品、原料。

计划生育工作是国家的基本国策，我们严格按照国家计划生育政策，自觉接受办事处计生办的工作指导，加强对育龄妇女登记建档工作，为酒店妇女进行了妇检。每月均能按时参加街道办事处的计划生育例会，上报人口流动信息，管理和发放好计生药具。精神文明建设工作是促进经营工作顺利健康发展是经营工作的润滑剂和助推剂，抓好精神文明建设工作，对大厦各项工作至关重要，作为市级精神文明单位，今年继续抓好各项精神文明工作，落实各项市级精神文明单位标准，自觉接受办事处文明办的工作指导，按时参加例会，填报材料。确保大厦精神文明工作的顺利开展。

做好员工生活基本保障工作是促进各项工作有利开展的前提，今年人事部首先在改善员工伙食工作上下功夫，本着以人为本的思想理念，经常检查员工餐伙食质量，同员工餐师傅根据季节制定每月伙食计划，逢年过节改善和丰富伙食，在每月不超成本的前提下，合理调配饮食，注重营养搭配，坚持让员工吃好、吃饱为原则，在接待维稳工作组期间，将每日

剩余自助餐打到员工餐，供员工食用，即避免的浪费，又进一步提高了员工的用餐质量，得到了广大员工的普遍认可。

同时加强员工餐的卫生管理，教育所属人员养成良好的个人卫生习惯，经常性的对员工餐菜品和环境卫生进行检查，为员工提供一个健康、卫生的用餐环境。其次加强宿舍人员管理力度，人事部结合各岗位人员住宿情况按照部门为单位合理分配宿舍，目前共有宿舍x间，其中男员工宿舍x间，女员工宿舍x间，住宿舍人员共计x人，定期检查宿舍卫生，教育员工养成良好的生活习惯，共同营造干净、舒适的住宿环境。

酒店工作人员年度个人工作总结篇二

1、紧张与忙碌的20__年即将过去，我们也将用新的面貌与姿态来迎接20__。

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。

2、在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。

而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

3、过去的20__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，在来到我们_酒店的差不多一年里，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我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

酒店工作人员年度个人工作总结篇三

管理层领导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酒店业绩。

做领导和管理人员都不容易，大家目标都是一致，那就是在商言商，最大限度追求酒店利益，所以他们会采取很多措施，提高营业额和管理水平，所以我们要执行好酒店的决定，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。

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酒店向外展示酒店形象的重要手段，试问一个酒店的卫生都乱七八糟，谁还会认为那个酒店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。

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xx定居旅游的人越来越多，我们酒店占据了天

时地利之便，我相信通过上下齐心协力，酒店的明天会更美好。

酒店工作人员年度个人工作总结篇四

转眼间□20xx年就过去了。展望未来，我对公司的发展和今后的工作充满了信心和希望，为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把参加工作以来的情况总结如下：

对于企业来说，能力往往是超越知识的，酒店服务公司对于人才的要求，同样也是能力第一。酒店服务公司对于人才的要求是多方面的，它包括：组织指挥能力、决策能力、创新能力、社会活动能力、技术能力、协调与沟通能力等。

1. 严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2. 及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行。

3. 根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资和其它应发放的经费发放工作。

4. 坚持财务手续，严格审核(凭证上必须有经手人及相关领导的签字才能给予支付)，对不符手续的凭证不付款。

5. 完成领导交付的财务其他工作。

1. 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持好的工作状态；

2. 只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；

3. 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

4. 只有保持心态平和，取人之长、补己之短，才能不断提高、取得进步。

财务工作象年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。我喜欢我的工作，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是做为酒店正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的价值，同时也为自己的工作设定了新的目标：

加强理论学习，进一步提高工作效率，对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虚心请教领导和同事增强分析问题，解决问题的能力，努力学习。用严肃认真的态度对待工作，在工作中掌握财务人员应该掌握的原则，一丝不苟的执行制度，作为财务人员特别需要在制度和人情之间把握好分寸，既不能触犯规章制度也不能不通世故人情，只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。

以上是我对自己工作的总结汇总，敬请各级领导给予批评指正。在即将到来的严冬，我会扬长避短，更好的完成本职工作，在今后的工作当中，我将一如既往的努力工作，不断总结工作经验；努力学习，不断提高自己的专业知识和业务能力，以新形象，新面貌，为公司的辉煌发展而努力奋斗。

酒店工作人员年度个人工作总结篇五

回顾20xx年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财务部的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财务部要求实事求是，严以律己，圆满完成了20xx年酒店的财务核算工作及各项经营指标的完成。积极有效地为酒店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。现对今年工作总结如下：

为了确保财务核算在酒店的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

我们在按会计制度要求进行资产管理的基础上，更加有条不紊地坚持集团的各项制度，严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记，要求各部门建立资产管理卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到个人，坚持每月盘点制度，对盘亏资产查明原因从责任人当月工资中扣回。在人员办理辞职手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项，对员工赔偿物品及电话费超支等个人挂帐均在当月工资中扣回，做到清理及时，为酒店减少损失。

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，为各部门确定费用使用上限，督促各部门从一点一滴节省费用开支；合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。协助各部门建帐立卡，提供经营部门所需数据资料及后勤部门的费用资料。对本部门所属的收银及电脑维护员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。与税务人员多了解，多沟通，为酒店为个人提供合理避税的依据。

在酒店筹备阶段，为使开业后部门工作进行顺利，财务部编

写了本部门各岗位工作职责及有关各部门业务配合工作流程。规范会计内部各岗位工作程序及步骤，起草各种管理制度，并监督检查落实。对本部门所属收银进行了系统全面的理论知识及实际业务培训，同时督促电脑维护员积极对前台接待及收银进行酒店管理软件的使用培训，为试营业的顺利开展奠定了坚实的基础。

熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平。定期召开部门协调会议。每月评选优秀员工，组织员工参加各项活动。及时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题及时与集团财务部进行沟通并解决。按时参加集团召开的财务例会，根据集团财务部召开的财务工作会议的工作布署，及时安排对往来的清理及固定资产的清理工作。积极配合集团财务部及审计部联合检查工作，做好各项解释工作。

按照集团货币资金管理办法，按时上报资金收支计划，合理使用资金。并按时上报资金日报表，定时将款项送存银行。及时按照集团的要求，审核工资表，并及时发放。对于人员变动情况，及时与人事部沟通并解决。对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。参加集团组织的会计人员继续教育的培训，不断提高自身的业务素质，更好的为酒店服务。

酒店工作人员年度个人工作总结篇六

__年在学校领导的领导下和各位同仁的帮助下，我顺利的完成了学校食堂的会计工作，取得了一定的成绩，现将主要工作总结如下：

- 1、正确履行会计职责和行使权限，认真学习国家财经政策、法令，熟悉财经制度；

积极钻研会计业务，精通专业知识，掌握会计技术方法；热爱本职工作，忠于职守，廉洁奉公，严守职业道德；严守法纪，

坚持原则，执行有关的会计法规。

2、按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解学校食堂的经费需要情况和使用情况，主动协助食堂管理员合理使用好资金。

保证了食堂的服务质量与效益在正常轨道上的运行。

3、工作中审核一切开支凭证，及时结算记账，做到各项开支都符合规定，一切账目都清楚准确。

对经费的使用情况和存在问题，经常向有关领导请示汇报。

4、按照规定编造全年、每季、每月的各种预算报表统计资料和月度结算，做到准确无误，并及时报告分管领导。

5、所有财务凭证，及时整理、装订和保存。

6、指导和帮助出纳工作。

在过去的一年里，兢兢业业，圆满的完成了学校的工作任务，并得到领导肯定和许多同事的赞扬，这对我是一种鞭策，在新的____年，将以更加饱满的工作热情投入到工作中去。

酒店工作人员年度个人工作总结篇七

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了xx年，迎来了充满期望的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，在那里的每一天，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：

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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙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。x月x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xx召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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、务实的群众而感动，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！

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，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，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，我都能看到看到了期望。

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必须会展露出柔弱的一面，也必须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日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在新的一年里继续努力工作，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。

酒店工作人员年度个人工作总结篇八

在酒店里的时间过得真快啊，一下子就迎来了今年的尾声，我身为咱们_酒店的一名员工，在本年度里，为酒店贡献了自己的一份力量，也正是在每一位同事的`共同努力下，酒店是举办的越来越火热了，这份成绩值得大家为自己感到骄傲。现在，就让我来对这一年的工作进行一个总结。

酒店是一个服务行业，我们每天面对的客人就是来自各行各业，乃至不同地域的人，所以怎样让客人感到舒适、温暖是一件特别重要的事情，这是酒店的立根之本，要是客人在这里感受不到一丝温暖，对酒店的接待不满意，那他们肯定不会再来第二次，这样不仅造成了酒店会没有回头客，在网上的评价也会大大降低，这样一来更会造成一个恶性循环，直

到无人问津为止。酒店也深知口碑是多么的重要，所以在本年度里，为员工举行过多次培训，其中包括了怎么与客人沟通交流以及如何处理一些突发事件，的确，只有让酒店员工整体的素质提升了，才能提高客人的满意度。

我的工作就是负责接待刚来酒店的客人，为了能让自己胜任这份工作，我每天保持着良好的精神状态，用笑脸去迎接每一个人，面对着客人的咨询，我用最为专业、最为耐心的口吻为他解答问题，虽然有时候会碰到一些急躁的客人，但我也同样保持着微笑，正是我这种服务态度，很多客人都赞扬了我，对我们酒店的评价也是非常不错的，这让我觉得自己的付出是值得的。现在，随着酒店的口碑越来越好了，接待的客人也逐渐变多了，这增加了我们的压力，但同时也极大地增长了我们的经验，我们有更多的机会与客人打交道，这令我们对自己的工作有了更多的理解。

年底了，酒店也即将迎来一个高峰期，相信我们都能够顶住压力，给客人提供最好的服务，我也会使出自己最大的能力，去服务好每一位客人，争取做到有问有答，解决客人的疑惑。最后，也得提起自己的一些问题，虽然在平日里我的整体工作状态还不错，但是有些时候还是会出现一些不耐烦的现象，这主要是因为自己容易被一些负面情绪所干扰，这对于自己的工作是有很大影响的，所以我会尽力纠正自己的这个毛病，争取在接下来的日子里取得更好的成绩！

酒店工作人员年度个人工作总结篇九

四季文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我

们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高星级招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么？“招的没有跑的快。”从理论上说，高星级宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进

入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆；怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业？你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的晋升做准备。在多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。一听说自己调岗了就打离职报告，还

有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的？古人说：“来说是是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢？因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改？名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆正常运转中不可缺少的人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么？从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应有的贡献！

我们酒店现在的员工已经达到了170余人，我想说你们选择古月清风酒店将是你们职业生涯中最宝贵的职业经历。我也同

时希望你们能够证明，选择你们是古月清风酒店明智的选择。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面。旺季即将来临，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的本职工作，发挥出专业水平和技能，在我们酒店胡总的带领下，相信大家一定会创造出更好的成绩，让大家共同瞩目你的风采，相信你们将是古月清风酒店未来最闪亮的明星！

看到你们军训时留下的汗水，让我确信了你们具有超强的身体素质；看见你们培训时认真的表情，让我相信中油花园酒店的未来更加光明。感谢大家为酒店付出的劳动与汗水，同时我坚信，中油花园酒店一定不会让大家失望，定会带给你们一个充满希望的未来。

今天的大会与其说是鼓励员工的大会，倒不如说是一家人的聚会。我们是从无到有一步步走来，不管是经理还是员工都是手拉着手克服了一个又一个的困难，迎接一个又一个新的挑战，像一家人一样团结，互助。这让我看到了你们对酒店发自内心的热爱。

我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面，现在酒店即将开业，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的工作，发挥出专业水平和技能，相信大家会在很短的时间内创造出好的成绩，让大家共同瞩目你的风采。现在一切硬件设施都为你们准备好了，接下来就是你们的舞台，把学到的知识运用到实践当中，对客服务当中。相信你们将是中油花园酒店未来最闪亮的明星。

我荣幸是我们的队伍各个部门有优秀敬业的带头人，他们热爱事业，勤奋工作；我自豪是我们的团队有那么多优秀的员工

和出类拔萃的管理人才，我在这样的心情和氛围中迎来酒店开业的日子，它让我无法入睡，它是我人生在职业生涯中留下最美好的记忆和感动的一段历史。它将激励我在未来的日子中以更饱满的热情和激情去投入到充满希望和挑战的工作。

在酒店的筹备期间，我们遇到了不少困难，尤其是在员工培训期间，由于场地及设备 and 器材还不太健全，影响了我们的培训进度和效果，这些对于一个新酒店来说是非常正常的，但我们也要引起足够重视，毕竟我们即将正式开业，这意味着我们有责任让客人拥有一个完美的五星级酒店的消费体验经历，我们再不能以前期筹备为由为自己的不完善作解释，酒店开业迫在眉睫，因此我希望各部门在我们试运营期间抓紧整改，克服种种困难，做好一切开业准备工作，希望全体员工以高涨的热情、娴熟的业务迎接庆典的到来。为此我对各位提出以下几点要求：

第一：在思想上要做好迎接正式营业的准备，树立精品意识，完成思想状态从筹备到试运营再到正式开业状态的转型，从今时今日今刻开始，我们酒店筹备组已经不复存在了，随之迎接我们的是7大部门已经走上正式运营的轨道。

第二：在行动上做好准备，强抓劳动纪律和仪容仪表，以酒店《员工手册》的相关规定为标准，做有纪律、有气质，举止有礼、进退有度的合格的五星级酒店从业人员；精湛技术是我们在软件建设上追求的目标。身为酒店的员工，我们不仅要认真领会和履行酒店的旨意，服从酒店的安排，还要认真钻研各自的业务。“学无止境”，加强学习，保持不断创新的工作态度，使自己的业务不断的提高，让到酒店的每位客人感到日新月异。留住他们的好奇心，留住顾客，就留住了生意，也就留住了我们自己。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们应该勤于耕耘，让我们的业务知识、水平不断上台阶。让客人提起中油花园酒店就会赞不绝口。工作没有贫贱之分，只有分工不同，“态度决定一切。

第四：我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。”酒店管理团队希望从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。因为只有做好了榜样，才能培养出我们酒店所需的高素质优秀人才，只有酒店的服务水平提高了，才能与酒店高档次的硬件设施相匹配，酒店将不断加强内部管理，以人为本，尊重知识，尊重人才，人人平等，个人才智与团队协作相结合。同时，我们还要加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达；员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率，全力以赴迎接正式开业，同事们，展现你们聪明才智的时候来临了，发挥你们创新能力的机会来临了。同时我更希望你们在事业上有更大的发展和进步。从现在开始，是你们发挥才干的良好开端，我们不仅是在选择优秀员工来我们酒店工作，而且是在培养优秀的员工。机会在每个人面前都是平等的，如果你勤奋，努力，勤学，好问，那么总会有伯乐发现你的存在。

第五：树立安全意识，完善安全设施，制定安全措施，实施安全操作，确保来宾的安全。希望你们在酒店管理层的正确领导下，在各部门经理的指导下，按照科学化，国际化的管理，标准化，规范化的操作流程。同时加强各部门的业务和技能培训，加强市场营销推广，打造中油花园酒店在行业 and 市场的知名度，赢得更广阔的市场，建立良好的信誉，实现经营与管理的协调发展。为酒店能成为郑州市乃至河南省的高档次、高水准、高效益的一流品牌酒店而不懈努力。当今酒店业竞争十分激烈，作为酒店总经理，我希望全体员工围绕“一切以经营为中心”，在今后的工作中做到“团结、互助、协作。时刻以主人翁的姿态投入到工作中，通过规范化的管理，严格按照专业标准来做好对客服务。

下面我简单的讲一下今后这段时间对各部门的要求：

人事部在我们酒店前期招聘以及培训工作中，做出了杰出的贡献，从人员筛选，面试，再到入职培训，经过千锤百炼，

最终确定了我们这支由各方精英组成的队伍，我希望以后继续发扬这种高标准严要求的精神，做好酒店开业后的培训和监督工作。努力打造出一支超五星级服务标准的团队出来。

工程部的工程量之大范围之广是有目共睹的，大到客房，餐厅的日常排查及维修，家私的放置，小到一颗螺丝钉的安装，一条线路的改造，要全方位的照顾到真的是很不容易，希望大家本着实事求是的态度做事，丝毫不可以轻视每一个微小的环节，要稳扎稳打，一丝不苟。要知道现在多花一分钟，多做一个步骤，以后会帮你们减少很多不必要的麻烦。

房务部和餐饮部是我们的一线部门，对于一个酒店来说，是门户，是最体现出我们酒店五星级服务标准一个媒介，我们在为客人服务的过程中，从客人到达酒店，下车，礼宾员接待，在到前台办理入住手续，包括在我们酒店餐厅用餐消费，健身房健身，等等。直到客人结账退房离开我们酒店，这一系列的过程如果有一个环节出错，就可能会直接导致客人投诉，一个环节的否定，就可能会否定我们所有的服务，所以我们一线的员工一定要时刻注意自己的仪表，言谈，举止，严格要求自己，要以微笑的服务，亲切的态度，礼貌的话语，对待我们的客人，使他们有一种宾至如归的感觉。

财务部要认真组织本部门员工要做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转，做好资金的收集和运用，确保资金能够妥善，完全，完整的保管。同时一定要严肃财经纪律，加强成本费用的控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制，要做到勤清理，勤申报，严格控制，力求把财务工作做的井井有条。安全工作是企业的生存之本，我希望保安部特别要在酒店试运营以及酒店正式开业，努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的检查及保养，同时要强化管理，不断进行学习培训，力求优质服务，要真正起到为酒店保驾护航的作用。

让我们大家一起用以积极的态度，以求实的精神，以培训促

服务、以服务促销售、以经营为核心、以安全为保障，全面的进入到酒店开业前的紧急备战状态。中油花园酒店的开业将给河南省酒店业迎来了更新的标准。未来的竞争将激烈不已，作为酒店总经理，中油花园酒店的运营者，我深知自己肩负的重担和使命，但困难与希望同在，对于我们整个管理团队既是机遇又是挑战，我坚信，我们的团队是一支经得起考验的队伍，一定不会辜负公司领导和社会各界的殷切期望。中油花园酒店将带给我们的不仅是惊喜和赞叹，更多的是对其更深层次价值的期许和展望。我更加坚信，在酒店领导和全体员工的共同努力，是支撑中油花园酒店发展并运行的信心和源泉。中油花园酒店必将在市场上傲然挺立，拥有一席之地，力求打造一家国际五星级的豪华酒店，树立河南酒店行业的全新标准。因此，我们必须以“敬业乐业，团结进取，分工协作”的团队精神来带领我们全体员工不断学习，努力工作，用良好的成绩来回报公司领导的支持和信任，回报社会各界的支持和期望。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。现在的酒店行业面临严峻的市场竞争，“一个完善的酒店要发展离不开过关的硬件，和高性能的软件”，硬件无非是指酒店在营业时为顾客提供的设施设备，如酒店的大堂，客房，餐厅等，关于高性能的软件那就是我们的服务工作人员，前者我们已经具备，但后者还有待加强。根据本酒店的情况，确定了酒店的市场定位为五星级集商务，会议、度假为一体的酒店，客源订位为跨国企业，外资企业，大型企业，政要客人，本地公司及海外公司，等高层次与消费能力强的群体，特别是我酒店地处郑州cbd地段，毗邻郑州会展中心，每年在会展中心举行的国际性展会就达二三十场，这是酒店的优势所在，但是怎样把这些客源吸引来我们酒店取决于酒店所提供的服务及销售的营销策略，销售部要做好试业前的宣传促销工作，拓宽销售渠道，内挖潜力，外拓客源，在全员营销，全员服务上下工夫，上下人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，给客户以宾至如归的感觉，给他们提供更多的个性化服

务，“合理推销我们的产品”，保证酒店利益最大化。新的岁月带来新的希望，新的岁月带新的梦想!在今后酒店平凡的日子里，我们将用创造性的工作把希望变成现实;把梦想掌握在自己的手中。过去几个月的时间里我们不畏艰辛，克服困难，基本的完成了开业的筹备工作，在面临试业经营新挑战时，我希望大家集思广义，汇聚全体员工的聪明才智，总结经验创造出一条中油花园酒店自己的路。从酒店整体发展战略入手，明确经营目标，找准市场定位，走一条以市场为导向，以国际经营标准为目标，以中油花园酒店自身特色为内容的道路。

酒店工作人员年度个人工作总结篇十

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作工作总结。

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行

为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

酒店工作人员年度个人工作总结篇十一

尊敬的各位领导：

新年好，值此新年佳节到来之际，首先我深情祝愿各位领导在新的一年里身体健康，家庭幸福。

春播夏种，秋收冬享，经历了一年的辛苦工作，我们的得到

了物质上和精神上的双重喜悦。这辞旧迎新的日子里，我在此深刻总结今年，激励来年，更就未来的工作方向，以作部署。

今年3月，我参加了酒店第三届演讲大赛，在同各部门的总决赛上，我以96.7的总分，取得冠军。

今年4月，通过考核，我被酒店庄总任命，荣誉大酒店通讯员。

今年5月，我参加了旅游局组织的市第11届餐饮业技能比赛，在各星级酒店中，我以84.3分取得全市第4名。

今年6月，我前往西沙湾参加了泉州晋江石狮地区中英文比赛，获晋江市委颁发的青年岗位能手荣誉证书。

今年8月，我成功晋级，提升餐饮部副主管。

今年10月，我参加了酒店第4届运动会，在环山长跑比赛中，我以6分58秒，取得亚军。

今年11月，得各位领导信任，兼职婚庆布置。

今年12月，我参加了读书协会，并任命为读书协会副会长。

今年全年，我参加了篮球队运动训练，并且在球技上不断提升。

硕果累累里隐藏的是各位高管对我的无限支持，认真指导，在此我以一颗感恩的心，谢谢高姐一直以来对我的教育和鼓励，感谢酒店庄总，李秘书长对我的培养。以及章平哥，红燕姐对对我的信任。在未来的日子里，我将饱满的热情，认真的工作来报答你们对我的厚爱。那么在未来的一年里我将在哪些方面入手与加强呢。

1、做好服务，积累客户。服务无止境，未来要加强，客人选

择我们这里，那是对我们的认可。为客人提供良好的服务，让客人感到满意是我们永远的追求。做好细节，不折不扣完成领导和客人交代的.大小事情，是我特别要注意的一点。今年我们明显感觉竞争越来越大，积累客户就是积累财富。而客户更是一切的基础，未来这个更是我要努力的重中之重。

2、带好团队，带好员工。我们不仅是基层员工工作的榜样，也是他们生活的榜样。现在我们的员工越来越小了，越来越年轻了。他们刚走出学校，胆量太小，经验不足，远离家乡，更多的时候难以控制心情。我觉得要对他们予以更多的关注与指导。当然我们也肩负着赋予知识的责任，如何让我们的员工更能学到实际技术，如何提高我们员工的心态，又如何让他们感觉到这里既有家的温暖，也能感觉到这里就象学校一样，可以学到知识。这是我未来要做的事情之一。

3、自我学习，不段成长。人，最宝贵的是生命，最需要的是学习，因为只有学习才会不断的进步。未来的岁月里，我将更要学习别人的优点，补己之短。工作上学习别人为人处事，与客相处。运动上学习篮球，提高控球投球。知识上学习英语口语，历史文学。

挑战与机遇并存的xx来吧！付出与收获同在的xx来吧！为了荣誉的明天更美好，为了自己的明天更美好。我会努力的。相信自己□icanplay加油！

岁末年初市xx大酒店吕xx

xx年12月31日

酒店工作人员年度个人工作总结篇十二

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满期望的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，但我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙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但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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、务实的群众而感动，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思考，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，我都能看到看到了期望。

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必须会展露出柔弱的一面，也必须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日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在新的一年里继续努力工作，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！

参考酒店个人年终工作总结(二)

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

明年我的计划是：

- 1、一如既往地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

经典的酒店个人年终工作总结(三)

在来到xx的第一家工作单位就是xx大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于xx我是陌生的，在这里我没朋友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了xx这个大家庭里我却倍感温暖不再孤单，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担任了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片美丽的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提醒自己努力、要勤奋，团结大家围绕着酒店发展策略

方针努力进取。无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝聚力”，先以这些为基层在带领大家步步按照酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门一定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。在一个团队中如果有成绩那么是大家齐心协力共创的辛勤成果，如果出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应该掌握的知识并能熟练的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作情况。了解她们每个人的长处和短处，尽量的在工作中发掘展现她们的长处，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。将工作尽可能的做到周全。

在这一年中我部门建立了，班组班前、班后会，规范了服务用语、建立了各服务间客用布草配备比例标准及交接班的交接手续，建立了服务间清理规范流程及责任到人、各项卫生清洁专项计划、对员工每周或月的服务技能培训、新员工入职的培训教材及实操培训、排班定岗的责任制、节能降耗的措施等等，这些部门制度在实践工作中还是起到了很重要的规范作用。

在淡季时对客房区域进行彻底的卫生清洁，将开荒遗留的卫生及维修问题全面处理，当时房间需维修问题很严重，如：

1. 房间的门窥镜，因后来更换过门，施工方将原来的门窥镜卸下又装在了新门上，可是门的厚度不同了，他们只能将整个门镜拆开在门的里外分装，可是就只能用胶粘了，不但不稳固而且门镜也不清楚。

2. 房间镜面玻璃，好多都有玻璃质量的水银印记，严重的质量问题。

3. 还发现20几个房间卫生间地面没有地漏，因卫生间用水是重点，没有排水地漏是很危险的，不但水流量大时会将卫生间的墙体浸泡还会溢出将屋内的澳毛地毯浸湿，造成严重损失。还有很多很多的问题我们都做了分档记录，当时我要求每个服务员上班时都带着纸和笔将做房间细致卫生时发现的需维修问题逐一记录，晚上下班前交到服务中心，由服务中心的文员做整体统计，这些问题经我们查出后及时联系施工方的“李工”后来李工联系各供货商逐一都给预调换或修理了，修完了检查、检查出在修理这项工作一直持续到四月份，后来将在次统计好的资料报到工程部，由他们做后期维修联系，我们做各项的跟进。在旺季到来前基本修理完毕。

淡季时没有几个客人一直没有太多的实践给我的队员们实战练习，因此我很担忧，担忧的是旺季马上来临了我们的接待水平能不能平稳、顺利的通过旺季客流量的高峰。说实话每次有大的团体，或重要接待我都特有压力，即使都是提前做好工作的布署和安排，可是接待的同时我还是心理没有底，生怕出一点差错和问题。经过几次团队和重要接待我深深的感受到，我们可以!我们真的可以!可以的原因是我们部门的所有同事，心都靠在一起，都把劲使到了一起。

在接待任务量大的时候所有员工都停止休息，并连续的加班，大家没有一个有怨言的，并且还主动的要求忙不开可以留下来加班，其实我们这个集体都是有孩子的妈妈，谁家会没有事情呢，但是大家还是选择了这个集体。还有的员工在工作中身体不适但她们却没有离开岗位去休息，还是坚持做完了自己当天的工作任务，这些点点滴滴每刻都感动着我，激励着我，让我不能松懈，时刻鞭策着自己。我们不怕苦不怕累，对工作的态度都是“积极”。

大家从心底里都有一个共同的目标，就是我们一定要把我们这个小集体做到更好，永争第一。我们这个部门的所有成绩都是大家共同用汗水浇灌出来的，我们团结一致，情同手足，互帮互助的走完了，虽没有什么特殊业绩但也算是平稳、顺

利。在这一年的工作中我深深的体会到要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却并不容易。所以，调整好心态的我渐渐的明白了，无论在哪个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以饱满的热情去做最平凡的工作，也能成为最优秀的员工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。

当然，我在工作中还存在着很多不足之处，也希望各级领导给以指正教导。

1、过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足

在工作中我太急于工作的成功度，有时疏于全局细节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前仔细分析、周密安排，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作认真的态度和责任心，把工作做好做精做细。

2、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够

“世上无难事，只要有心人。”这句实实在在的话确实很实用，所有的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力量是渺小的，集体的力量是无限的。在工作中一定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的长处补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

3、对各种大小事务抓的精细程度还不够

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我一定要改掉粗心的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨细微，追求卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。

4、对培训、布置、安排过的事检查力度不够

在工作和对员工的培训中前期的安排工作还勉强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情安排过了就视为已经完成，任何事一定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到所有重要接待或会议一定要自己亲力亲为，即使安排的在稳妥也不如自己亲眼看到亲手做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的知识背景和酒店的具体环境相互融合，不断充实自己，提高自身综合能力，为酒店、为部门的繁荣而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、未来从来都是因为它的不确定性而让我们充满激情，我似乎已经看到了我们部门变得强大的光芒，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创造业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热情投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

酒店工作人员年度个人工作总结篇三

虽然我们只在酒店进行为期六个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作

比较繁忙。

二、实习过程

蕉叶是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是8时工作制，一个月休息4天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上4小时和晚上4小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但每个月都会有个中提成，我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

三、心得看法

酒店服务宗旨服务至诚：尊重宾客，赢得宾客的信赖，努力

营造亲切、温馨的服务和环境氛围，使之有宾至如归之感。

酒店服务宗旨追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

酒店服务宗旨敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感与使命感，上下一心出智拼力，为企业作贡献。

宾客至上：以宾客为中心，一切围追求卓越：“创造一流质量”，为酒店的卓越品牌自豪，争取在酒店业找到自己的“超常目标”，努力使追求卓越成为酒店服务宾客和强化管理的压迫力和推动力。

敬业乐群：员工热爱企业，忠于企业，兢兢业业为企业创造财富，企业关心员工，照顾员工，让利润分享于员工。只有企业与员工荣福喜戚与共，员工才有共同的目标，凝聚成一种归宿感绕宾客的需求开展经营活动，我们的信条是“宾客提供最优质的服务”。

酒店工作人员年度个人工作总结篇十四

对酒店员工的人性化管理是人力资源管理工作的重要部分。一个成熟的酒店，应该将人力资源管理放到战略高度。酒店之间的竞争归根到底是人才的竞争。近几年中国酒店业迅速扩张，由于物价大副上涨，经营成本不断上升，顾客对服务水平要求不断提高等原因，各酒店之间的竞争空前激烈。各酒店不但面临如何提高服务来满足宾客的需要以及如何使宾客在酒店感到愉悦；还要面临激烈的人才竞争。因为只有足够的人才才能保证建立一个高素质的管理团队，只有高素质的管理团队才能打造一个优秀的酒店企业。获得人才有两种

途径，一是通过搭建一个满意的平台吸引人才，二是酒店自己培养。

(一) 当好参谋助手，竭力协助领导掌控工作全局。

对集团下达的文件认真贯彻执行并安排部署，使上级的指示精神落到实处。利用资源优势，大力推广办公自动化提高工作效率，严肃认真地做好各项文书工作，及时收文、发文、催办一时延误的文件，在完成公司政务、会议等方面的会议纪要的同时，作好对其他相关单位、部门会议精神的传达。

积极主动地参与对外事务，办理各类证章及各项费用的缴纳、年鉴等事项，并与对口监管单位、职能部门处理好人际关系，树立公司良好对外形象，为今后工作顺利开展奠定良好基矗。

(二) 酒店管理总结发挥牵头作用，改善内部和外部的关系。

在面对工作压力的同时更需要沟通，以便增加透明度。定期召集公司内部员工召开全员工作会议，让每一位员工都能了解自己企业目前的状况，了解自己领导的个人魅力，了解自身与其他员工之间的工作关系，只有这样才能减少工作的压力，避免产生工作矛盾，解除员工不必要的担忧，树立起良好的自信心更好的为公司服务。

当前我公司正处在初期的筹备阶段，同时进场进行施工的外部单位将近十家，我们主动召开了定期施工会议，在开放的状态下研究解决施工过程中所遇到的困难和问题，增进了公司和每个施工单位之间的感情也拉近了各施工单位之间的相互关系，提高了工作效率，推动了工程的顺利进行。

(三) 酒店管理总结坚持原则、严把公司财物的使用关。

对公司车辆、办公用品、印章的使用要严格执行集团的规定，杜绝一切违规操作。印章的使用更要严守领导审批制，避免

造成负面社会影响。

酒店工作人员年度个人工作总结篇十五

在20xx年，保安部在酒店各级领导的鼎力支持和关怀指导下，在其他部门的紧密配合下，经过全体员工的努力和团结协作，以及任劳任怨的态度圆满地完成了酒店各项安全保卫工作，以及部门所承担的日常工作 and 临时性任务。保安部在逐步发展正规化方面取得了良好的进展，但在工作中仍存在一些不足之处。以下是对去年工作的总结：

酒店的安全是酒店经营中最基本的保障，与其发展密不可分。保安部在日常工作中始终坚持按照酒店制度抓好巡逻检查工作，对酒店重要设施和重点区域进行检查，以确保安全无事故。

本部门对员工明确职责，在思想上让每个队员提高对“安全”这一目标的重视，确定安全工作重点区域，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患消灭在萌芽状态。

我们的酒店坐落于黄金地段，作为知名企业，汇集了各种餐饮、住宿和娱乐等元素，因此每天人流量非常大，出现各种类型的客人。为了维护酒店秩序，本部门从内部培训入手，本着“顾客总是对的”的原则，再仔细询问情况，并尽可能满足顾客的需求。对于突发事件，我们迅速处理，尽力劝离闹事人员。

在维护酒店秩序方面，部门先从门口车辆停放开始，规范员工执勤动作，有效地保证了门前车辆停车入位，有序进出，为酒店的经营营造了良好的外部环境。在内部方面，我们加大巡逻力度，对那些闲杂人员和可疑人员进行盘问跟踪和清理，并在重点部位加装了监控设备，大大改善了内部安全环境。经过全体员工的共同努力，去年酒店无事故发生，确保

了酒店的正常经营。

安全责任重于泰山，消防工作一直是酒店的重点工作之一。为了做好消防工作，保障酒店的安全经营，我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月我们会组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。

酒店消防安全：全面细致防控

为确保酒店消防安全，我们制定了详尽的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养。我们及时更换和补装了酒店消防应急设施，以确保各项设备正常运行。在贵宾楼改造后，我们高度重视消防安全，并对贵宾楼消防设施进行全新配置。

感谢我们的细致防控工作，本年度酒店消防安全状况良好，未发生任何消防安全事故。

酒店工作人员年度个人工作总结篇十六

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：

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！

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！