

# 最新酒店员工个人总结(优质13篇)

学期即将结束，写一篇学期总结，总结经验教训，为新学期做好准备。小编为大家搜集了一些考试总结范文，希望能够给大家在备考中提供一些有益的参考。

## 酒店员工个人总结篇一

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，在来到我们一酒店的差不多一年里，作为一名前台员工，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。

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，我在过去的一年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：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。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。

三、前台业务知识的培训。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，问询，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！

四、前台英语，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！

五、以大局为重，不计较个人得失。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。

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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！

## 酒店员工个人总结篇二

在领导的正确领导下，在同事们的积极支持与大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。现将主要工作总结如下。

### 1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我与大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修与及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

### 2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

### 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员

既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

## 酒店员工个人总结篇三

作为刚踏入社会的我，思想汇报专题深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

今年我部门紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结：

(1)安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2)实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。

1、以效益为目标，抓好销售工作

- 2、以改革为动力，抓好餐饮工作
- 3、以客户为重点，抓好物业工作
- 4、以质量为前提，抓好客房工作
- 5、以“六防”为内容，抓好安保工作
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作
- 7、以精干为原则，抓好人事工作
- 8、以“准则”为参照，抓好培训工作

(3) 员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2、在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只

有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

xx即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

## 酒店员工个人总结篇四

光阴如梭，\_\_年已过了半年，在这将近半年里我学到了很多，非常感谢公司提供给我一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的半年当中，公司陪伴我走过很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中得心应手，

也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展上一个台阶。下面我将这半来的具体工作情况汇总如下：

## 一、认认真真，做好本职工作。

一是遵从仓库岗位职责，坚持做好出货工作，保证发货的准确无误，尽量完善工作以保证零投诉；二是做好入库接受，保证库存数据的准确，确保库存数据达到实实在在的百分百；三是完成二位领班临时安排的工作与积极参与整理工作，深化工作安全意识，提出各项合理化意见。及时与业务和生产部沟通联系，保证物流系统正常有序的进行。

## 二、严于律己，自觉遵守各项制度

严格遵守仓库的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的仔细检查，日常工作要记录并及时上报；待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容；严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作内容无关的事情。

## 三、存在的不足

一些事还无法循规蹈矩的做好，需要增强自己的毅力不够。

二是工作中不够大胆，要在不断的学习过程中改变工作方法，不断创新完善。

## 酒店员工个人总结篇五

过去的2011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，在来到我们一酒店的差不多一年里，作为一名前台员工，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！现在我对前面一年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，我在过去的一年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：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：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。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。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。

三、前台业务知识的培训。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，问询，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！

四、前台英语，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！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，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。

在过去的一年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，在新的一年里到来之际，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！

酒店员工个人实习总结

酒店前台员工个人工作总结

酒店员工个人月工作总结

个人总结范文酒店

## 酒店员工个人年度工作总结

### 酒店员工个人总结篇六

，新的开始，需要我们调整好心态，做好计划，努力应对未来的挑战。新的一年需要调整的具体计划如下：

#### 一、基本工作思路

自采购部成立以来，采购部的工作思路就特别明朗。采购部的一切工作都是围绕服务于一线部门展开的。我们始终以酒店的整体利益为重，牢固树立酒店声誉和形象至上，一线经营部门第一的观念，不断强化服务意识，改善工作作风，努力营造和谐融洽的经营氛围。对内和谐共处，对外友好协作，争取获得酒店内部和社会供货商对采购工作的广泛支持与信赖。现在，社会上对酒店采购工作的口碑很好，这不仅是采购部努力付出的成果，更是我们酒店的荣誉。

#### 二、基本做法

摆正了位置，端正了心态，始终如一的把酒店的发展大计挂与心间。采购部作为酒店二线部门，始终牢固树立经营一线部门第一的观念，时刻把握采购部三项工作原则：

#### 4、竭尽全力去配合、支持一线经营部门的工作。

去年由于对业务不熟悉，业务门路也没有拓开，加之与相关部门的衔接工作严重脱节，采购工作一度出现计划不到位，采购不及时的不良局面。在这种情况下，我们采购部需要毫无怨言，从不推诿，采取以勤补拙的办法，对本地市场进行了地毯式的排查。为了拓宽采购渠道，我们需要进行多方咨询，向路人打听，找供货商帮忙，与同行取经，并且把以往工作的经验应用其中，很快地踩开了业务门路，保证了采购物资及时、准点到位。

20，采购部需要不计较谁对谁错，从大局出发，采取大度包容，正面引导的态度，积极地履行着本部门的职责。

## 酒店员工个人总结篇七

20\_\_年的工作结束了。当我们告别旧的，迎接新的，我们可以总结过去一年的工作。有进步，有收获，有成就，但也有缺点。

### 一、总体工作状况

#### (一)上半年工作——紧张而忙碌

由于公司最近成立，人员不足，很多项目都是20\_\_—20\_\_年底开工。上半年还负责安徽驼山重工机械有限公司综合楼工程、安徽马史铸造设备制造有限公司工厂工程、安徽美诺华制药化工有限公司8#车间工程的现场管理和资料收集整理，由于三个工程开工时间相对集中，主体施工同时进行，紧张繁忙，不得不在白天进行现场管理。尽管如此，还是有几个建筑工地同时有事情要处理，因为不能同时到场而被投诉的情况。

#### (二)后半部分工作——相对容易

下半年，米诺瓦、马氏铸造厂、驼山重工、苏村幼儿园相继进行了竣工验收。另外两个实习生可以帮我分担一部分工作，所以下半年的工作比较轻松。

### 二、工作职责的履行

#### 1、全面负责现场施工的组织、协调和指挥

各项目部成立后，我将在第一时间协助项目经理进行现场检查，绘制施工现场平面布置图，合理规划施工道路、堆场、

施工机械和临时设施的位置，并配合公司安全部门指导现场临时用电的设置。几个项目基本一次性达到施工规范和安全验收标准。

在项目实施过程中，接到公司和各级领导部门的指示后，及时沟通落实，并及时反馈落实情况。在工作中，多次与建设单位、监理单位以及项目部和班组的关系进行协调，避免分歧和矛盾。

一年来，各项目部工作顺利开展，施工生产健康有序进行。

## 2、技术指导

(1) 工程开工前认真研究图纸，总结监理和各班组发现的问题，及时在图纸会审中逐一解决。

(2) 每道工序开工前应及时向班组长进行技术交底，关键部位的施工应保持观望，发现问题及时解决。

(3) 在施工过程中，如果图纸设计出现问题或施工困难，积极寻求解决办法，并与现场监理和设计人员沟通，确保施工顺利进行。

## 3、质量管理

(1) 严格控制进场材料的质量，包括检查质量保证资料，检查材料外观，及时送样检验，防止不合格材料用于工程。

(2) 施工规范和质量要求应及时向班组长披露，并检查其执行情况，以增加检查的频率和强度，避免返工和质量隐患。

(3) 严格执行“三检”制度。任何一个环节发现质量隐患，都要求相关人员立即整改，整改合格后才能进行下道工序的施工。

## 4、工程管理

(1) 开工前制定总进度计划，在施工过程中制定月进度计划及以特定工序(如砼浇筑时间)为对象的进度计划，并检查进度计划的执行情况，必要时进行合理的调整。

(2) 协调各班组相互配合，合理安排交叉施工，在确保质量、安全的前提下，最大限度的加快施工进度。

(3) 时刻关注天气状况，以便调整作业计划，减轻受天气的影响程度。

## 5、成本控制

(1) 在计算材料需用量的时候要力争正确，多与经验丰富的施工人员进行交流，合理确定材料损耗量，尽可能避免因计算不准而增加购置成本及储存成本。

(2) 合理利用能重复利用的材料，避免不必要的浪费。

(3) 加强指导及管理工作，减少因返工造成的损失。

(4) 合理加快施工进度有效降低成本。

## 6、安全管理

(1) 经常对班组负责人及工人进行安全教育，提高工人的安全意识。

(2) 施工现场悬挂安全标语及警示标识，营造一个良好的安全生产氛围。

(3) 加强安全检查频率和力度，及时消除安全隐患。

(4) 对安全隐患整改不力及不服从安全生产管理的，给予惩罚，

必要时将其清离施工现场。

## 7、资料的收集整理

(1) 及时收集各种技术资料及安全资料，确保资料与进度同步。

(2) 各分部分项工程验收后及时办理签字盖章手续，避免资料积压。

(3) 资料收集和整理好要保管妥当，避免丢失。

(4) 竣工验收合格后及时办理竣工备案和资料移交工作。

## 8、学习培训

过去的一年中不断的通过学习、培训来提升自己。20\_\_—一年3月份通过培训并考核合格，取得了专职安全生产考核b证。20\_\_—一年9月参加全国一级建造师考试并通过其中的3科。

## 三、工作中存在的不足及努力方向

### (一) 新规范的执行上不熟悉

工程质量验收自20\_\_—一年5月份开始执行新规范，如砂浆试块的留置方案、高强钢筋的推广使用、抗震设计的加强等规范均已实施，公司已购买整套的规范，在未来的工作中要加强学习，避免因不了解新规范而造成的工作失误。

### (二) 问题的反馈相对滞后

20\_\_—一年的工作整体上开展顺利，但也存在一些问题。如拓山重工出现过工人讨要工资引发的纠纷，因未能提前洞察、向公司领导反馈，未能避免纠纷的发生。此外。索特汽车零部件有限公司综合楼工程，因听信王总的一面之词(王总坚称

公司领导同意施工现场不做五牌一图)，因为及时与领导沟通而拖延了五牌一图的制作时间。

### (三) 20\_\_——一年努力地方向

- 1、加强学习，的改进积累经验和改进方法，开展全过程和全方位的项目管理工作，努力使自己成为一名高水平，复合型的中高级管理人才。
- 2、加强办公软件的学习，提高工作效率。
- 3、加强理论的学习和与实践的结合应用，争取在20\_\_——一年的二级建造师增项和一级建造师实物考试中取得好成绩。
- 4、加强和同事及领导的沟通交流，以更好的开展工作。

### 四、总结

回首旧年，既是紧张的一年，也是充实的一年。展望新岁，在新的一年里，我将总结经验、吸取教训，付出更大的努力，以更加奋发有为的精神状态和扎扎实实的工作作风投入到工作当中，为公司做出更大的贡献。