# 2024年酒店个人总结报告(优秀13篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-07-05

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店个人总结报告篇一到了年底，也是要回顾这年的工作，酒...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店个人总结报告篇一**

到了年底，也是要回顾这年的工作，酒店的营业也是非常的不错，毕竟也是到了\_，同时疫情的影响也是消退了很多，作为前台，忙碌的工作中也是让我是有挺多的收获，同时也是感受到自身还有很多可以去提升的空间，要继续努力的做好自己前台的一个工作，在此也是对于八月份的前台工作来做一个小总结。

面对这月的工作，其实我也是做好了准备，知道客人很多，我也是提前有做好计划，然后按照计划去做好，并且也是在沟通里面也是感受到，大家对于出游也是更多了，和往年相比，这月的客流还是明显的少了一些，但是也是比较的忙碌，在忙碌里头，我也是尽责的去做好自己相关的工作，给客人登记，推荐，做好服务，也是得到肯定，没有收获差评，同时也是看到很多的回头客，让我们对于之前的服务也是感受到，的确改变了，也是让酒店的客流量变多了，同时很多的客人也是朋友推荐来的，这也是让我感到自豪，自己的服务，酒店的服务得到肯定。工作里头，我也是尽责的去做好，让客人满意，对于他们的要求也是尽力的去满足，去让自己的服务得到更多认可。

同时忙碌工作之中我也是不忘去对自己的工作反思，一天下来，有哪些是还可以做得更好一些的，同时和同事的交流里面也是看到自身问题，去提升，从而更好的服务好，作为前台我也是清楚，自己代表的是酒店的形象，要去做好，微笑的面对，同时对于客人的刁难也是要从容的面对，有礼有节，并且也是要做好客房推荐的销售工作，去让业绩得到提升，这也是融入到服务里头，不会让客人觉得不舒服的，并且也是很多的房型得到了客人的认可让我也是知道自己做到位了，同时我也是尽责的去做，并且也是在前台这个岗位，从来到公司到现在，感受到，的确这是比较基础的岗位，很多的事情做起来，现在看并不是很难，但是也是有很多可以去提升，可以去更好了解酒店这个行业的地方。

八月的工作将要结束了，回头看，自己尽责做到位，同时也是有一些收获对于自己来说有很大的帮助，也是让我的基础更加的扎实，以后也是要继续的去做好，对于九月份的工作我也是会继续的计划好，并且去做好的。

**酒店个人总结报告篇二**

——盛夏果实

“一份耕耘，一分收获；一份付出，一份回报”。

广元信息职业技术学院至绵阳王子酒店实习历时半载。从2024年1月4日踏进王子，2024年6月10日走出王子。仅仅了解到开篇引用的一句话：“一份耕耘，一分收获；一份付出，一份回报”。太多的流水账不值得我在电脑前逐一的述说，只想把我在这半年的时间学习的到值得大家学习借鉴的与大家分享。

从学校到酒店的路上我就对社会充满无限的期待和渴望，社会对于我来出还是比较复杂的。到如今我还只是和社会上的部分社会人接触。每一个社会都将裸面面对我们一手造就的社会。在有的人看来社会是美好的，能带给他们想要的生活；有的人认为社会是丑陋的，带给他们的只有痛苦和无奈；有的人觉得社会只是一个代名词，可有可无。当然除了这些人还有很多很多，就不一一列举了。对于象我这样即将步入社会的人来说，对社会充满期待和渴望是有一定好处的。因为这样一来我们还会觉得社会是美好的。

人步入社会就象男孩爱上女孩，女孩只有给男孩一种不可猜透的谜，那个男孩才会对你有无限的期待和渴望。当女孩对男孩来说已经没有任何的谜，那么他们就已经走到的缘分的尽头。社会太大，我们还太小。让我们先来看看身边被“破解”过的谜吧！

酒店的实习工作让我受益匪浅。

首先来说，我学会了接受。我需要懂的很少，只要知道客人对我的服务是否满意就可以了。客人有时候给你一张浅浅的微笑；有时候给你一个简单的点头；有时候给你一声轻轻地“谢谢”。这些我都懂，他们都还满意我的服务。然而有的时候客人会说“你怎么搞的，小心点啊！”；有的时候会和他们的客人低声的议论一下酒店的服务员“怎么四星级的服务员这样的”；有时候客人会抱怨“来你们这里吃饭还不如街边的小摊点”；有的客人表情也能让你知道，你的服务不怎么样，客人不满意！客人的满意与否就代表了我们自己上班的价值是否体现。同事之间也难免出现下面的情况，最直白的就是他是否愿意和你一起搭档服务。这里的搭档不仅仅指他是否在和你一起工作，总不会因为不想和你在一个地方工作就辞职吧！我的意思是说，同事和你工作的时候是不是感觉到快乐（轻松）。当然也不是要你把所有的事情都包在自己身上，可能这个也只有自己亲身体会过的才知道吧。

其次，我学会了“逃避”。在工作的时候不是要你逃避重活累活；不是要你逃避面对客人；不是要你逃避上级领导审核；不是要你逃避真实的自己。我会在工作的时候选择逃避，以自己最好的状态面对自己的服务对象，从而“逃避”他们的指责；以自己做多的服务手段来服务自己的服务对象，从而“逃避”他们的不满或投诉；以自己分内的勤劳面对自己的工作，从而“逃避”同事的排斥；以自己踏实的工作态度对待自己的工作，从而“逃避”上级领导的批评；以自己实事求是的\'人生态度来面对自己，从而“逃避”内心的愧疚。我相信象这样逃避的人社会也能接受。

再次，我学会了忘记。人的一生回经历许许多多的事情，我们全部都记录在脑海里的话，我们得长一个多大的脑袋呀！工作的时候不可能每一个服务对象都让你乐意为他们服务，不用说也知道，有些服务对象是那种素质不怎么高，性格脾气不怎么好，享受要求不怎么少，正当理由不是那么多的。他们会让你感觉到压力，来自自尊、生活、等级……，你可能会很不安、伤心、自卑、无奈、愤怒、难过等等，躲避他们不是很好的方法，因为你还在上班必须得把你服务的“戏”演到剧终。就暂时的不开心一下吧，事后我们好好的想想那些让你不开心的笨蛋，他们教会了你什么东西？让我们选择性的去忘记吧。这些不值得自己记忆的东西让它远离你的大脑，我们的大脑是拿来装载快乐和开心的。当我们日后回想曾经的时候就会有一种幸福的微笑挂在自己的脸上。无论我们怎样的不开心不高兴，时间依然在走。开心是一天，不开心也是一天。

最后，我学会了放弃。当然我放弃的不是自己的权利，不是自己的名利，不是自己的良心。我放弃了潇洒奔放的时间，放弃了无聊的上网时间，放弃了在别人身上生气的时间，放弃了为一毛钱和别人吵闹的时间，放弃了……。生活在这个社会里面，我们有太多的事情要做不要因为别人浪费自己太多的时间。我们要学会充分合理的利用自己的生命！放弃那些虚化的东西，社会就是现实。只有实实在在的做人才会对得起自己，我们有的时候不用太在意我们在别人眼中的自己，走自己的路让别人说去吧。（当然走的是正当的道路）我们的放弃只为了得到。具体要得到什么，自己在黑屋子捉么去吧！

实习的目的达到了：让我们初步了解了社会，学会了关于酒店的相关技能。（酒店停车场的相关安全保护；中餐宴会摆台、看台、收餐；会议摆台，主持流程；客房收拾等）。

六个月的哀怨诉苦期就这样被时光偷走了，结束后是兴奋，是轻松，是坦然，是离愁。。。然而，还许多人在自己岗位上坚守着，我想他们不仅是为了，更是有了一种信念，一种不离不弃的信念。不过在社会注意初级阶段，信念这玩意算个毛啊，哎，感叹一声金石人口流动率之高啊，总是离职无穷大于就职，唉，长叹人力资源压力之大啊!

六个月期大致可分为六个阶段：无知懵懂培训期，诉苦抱怨开荒期，纠结郁闷期，安于现状期，逃避休假开业期，恢复奋斗期，接近尾声。

三、纠结期郁闷：开荒还在陆续进行。。。由于开业一直被推迟着，酒店一直处于试营业阶段，试营业阶段基本是中南集团内部宴请，有客人就服务没客人就开荒，我们整天完成那些清洁阿姨的工作，真的希望工期赶快，我们好学点东西，每天都处于纠结郁闷灰头土脸状态，这让我情何以堪啊，累啊，真的好累。。。从来没有觉得自己这么苦过，我一直都是在享受物质的生活中成长的，并且乐此不疲，让我这样任劳任怨的干是不可能的，拖拉懒散。。。孙总看出了我们志气已经被磨的一天不如一天，综合部搞了一个活动：素质拓展训练营。为期一个星期，我们天天扛着大旗，早早的军训去了，上午军训，下午学习企业文化，做游戏活动等，孙总说，通过素质拓展训练要提高我们的纪律性，创造性，增强团队凝聚力，我被分到了三排，我们队叫“金诚队”口号：精诚所至，金石为开。好有潜力的口号啊~团队精神，在队里面一个人犯错整个队伍都要受罚，俯卧撑，跑步，蹲马步。。。连带处罚了。最深刻的是我们一起做的报数字游戏，有个年纪大点的阿姨反应不过来，我们的队长因为她责任连带一下子做了400个俯卧撑，看着他豆粒大的汗珠往下滚，脸色由红到发青发白。。。我们都含泪集体自觉趴下做俯卧撑，恳请教官让步，但是这是规定，不可以打破，唯一能做的就是自己少出错，不能因为一个人害了整个团队，告诉我们不能游离于团队之外。最后他坚持不住送到了医院，一直抽搐，肌肉拉伤。。。

四、安于现状期：酒店第一期裙楼差不多都开了，逐渐走上正轨，早上10点开好会到各自单间做班前，班中有服务就服务，服务好了就做班后，等待检查，下午没事就培训企业文化，服务技能等。每周固定学习管理理念：1、酒店管理风格：严重有情，严暖结合。2、从有序走向无序是必然，从无序走向有序必须经过强有力的管制。3、纪律制度的保证作用：有纪律、有制度、才能有效率、有质量。4、管理程式：表格量化，走动式管理。5、完整的工作价值链：有布置、有检查、有评估、有反溃6、质量观念：注重细节，追求完美。7、执行力的关键在于：服从、速度、用心(责任心和工作热情)。8、服务管理成功的要诀：细节细节还是细节、检查检查还是检查、演练演练还是演练。9、“三个指挥”的原则：一线是二线的指挥者，下工序是上工序的指挥者，顾客是全员的指挥者。10、对待服从的心态：把你认为上级合理的要求当成是锻炼，把你认为上级不合理的要求当成是磨练。还有一些酒水知识及价格，学完了就考试，考不及格的就补考，哀叹，脱离了学校脱离不了考试。。。

六、恢复奋斗期：待我上班之时，酒店的服务，都走上了程序化制度化了，一切都在进步之中，是的，金石才几个月，我们看到他在成长，也需要给时间他，相信金石会一天比一天强大的。五星级酒店终究是与三星级酒店有所区别的，做任何事情都有其规范和程序，企业也有其强大的文化背景支撑，否则就没有活力。在此，我觉得有必要再次学习一下企业文化。

1、酒店服务品牌：亲情一家人。

2、酒店宗旨：创造和留住每一位顾客，把每位员工塑造成社会有用之才。

3、酒店价值观念：真情回报社会，创造民族品牌。

4、发展信念:只有牺牲眼前利益，才会有长远利益。

5、经营理念：把客人当亲人，视客人为家人，客人永远是对的。其中客人永远是对的表现在四个方面，顾客所提的意见抱怨永远是对的，顾客的感受都是真实的，顾客的需求都是合理的，在顾客不满和抱怨前，不偏听偏信员工的解释，不找任何借口。

6、酒店精神：以情服务，用心做事。是的，认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做好。在服务的过程中我们不只是要完成量化，最重要的是实事求是，服务时我们需要迅速搜集顾客信息，例如，客人咳嗽就给客人上银耳汤，打喷嚏就上姜汤，喝上脸了就上醒酒汤，有小孩来了就送儿童玩具备宝宝椅宝宝餐具，客人身体虚弱就上鸽子汤等，顾客有任何需求我们都要帮他满足，自己做不成的要逐级向上反馈，我们的态度就是不说“不”字。也许在我们看来很平常，但是给客人的感觉就是我们的服务细致入微。

7、忧患意识：一个无法达到顾客期望和满足顾客需求的酒店就等于宣判于死亡的酒店。

8、服务差异观:：有效服务和无效服务的差别在于感受、诚意、态度和人际关系技巧的不同。

9、服务的三个境界：让顾客满意，让顾客惊喜，让顾客感动。

10、2个“宁可”：宁可酒店吃亏不让客人吃亏，宁可个人吃亏不让酒店吃亏。在酒店利益与个人利益发生冲突时，我们要挺身而出，要看到长远的利益，以大局为重。

11、完美的服务价值链：热情对待每位顾客，做在顾客到来之前，设法满足顾客的需求，让顾客惊喜和感动。

12、制胜法宝：用和毅力塑造建设一个和谐的团队。每位员工的工作意识和行为习惯都反映着个人，只有信仰，才会坚持，只有坚持，才会成功!

xx-x年7月当我毕业的时候，因为工作的事情一愁莫展，每天没事就上街溜达，一次逛街，一个帅小伙拉住了我，于此，我就走进了酒店服务行业，下文是我酒店实习个人总结，希望对我这份工作的一个总结，同时也希望对我今后的工作起到一定的帮助作用。

一、酒店服务的宗旨：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

二、对自身的影响：

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了七八个多月的酒店实习，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户——本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

提供一篇酒店实习个人工作总结范文，作为参考！

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是我的一次比较专业的实习。总的来说，在这些日子里自己确实学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。这让我学到了很多，得到了很多。在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

最后感谢老师的帮助，感谢四季明湖酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿xx酒店能够越办越好，也衷心的祝愿我们的学院越办越好。

**酒店个人总结报告篇三**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了年的工作任务，部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。

根据年初的工作计划认真的落实每一项，年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议454份。

20xx年9月份我到酒店担任销售部经理，20xx年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

同时在这一年里我们接待了长江宗申蛟龙恒运多家摩托车公司，科龙电器，伟俊公司蒙牛乳业中医药大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

1.对外销售需加强，现在我们散客相对比较少;

2.对会议信息得不到及时的了解

3.在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

4.有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

20xx年工作计划：

3.在旅游淡季的时候，加强餐饮的销售力度，做好招待工作，确保服务质量。

4.对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时销售部要及时准确对网页进行更新与维护，让更多的客人通过网络了解商大酒店。

最后我相信销售部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，销售部今年的工作能够再上新的台阶。

**酒店个人总结报告篇四**

恍然间，距开业已有3个月了，还是经理的提醒，该写写开业以来对工作的总结了。

一、开业前期的准备工作。

首先要面对的是餐厅的全面开荒工作。开荒说穿了就是大清洁的代名词。一天下来整个人灰尘满身，不过这还是可以理解的，大家都是这样一起干，大家都只有一个目标：尽快搞定迎来开业。开荒后紧接下来的就是餐厅物品的到场与领用，包括餐桌餐椅、各种餐具用品以及各种后台工作所需的用具等，我们用了两天半的时间把餐厅从一片狼藉的工地变成干净优雅的餐厅。我觉得在开荒过程中要从管理自身的心态做起 ， 要有敬业和奉献精神，管理人员要在现场不停的督导员工和纠正员工的操作规程 。现场指导现场培训，并强调操作标准和操作要求，让员工在开荒期间就能养成严格要求自己的好习惯，才能确保今后的工作正常运转。

二、开业后的营业工作。

首先是尽快熟悉工作岗位内容，尽管这在开业前的培训中已经具体的培训过，但到了实际操作中还是需要有很多的调整与变化的，毕竟现在面临的是一个实实在在的餐厅营业工作，一切工作的实施都要依据现场情况的特点来变化的。

其次是各部门各岗位之间的磨合，提高工作效率。客人到达餐厅，从 hostess 领位到 waiter/waitress 点菜，从入电脑单到 chef制作菜品，从 dish deliverer 备餐传菜到 waiter/waitress上菜并为客人提供席间服务，结帐买单送客服务，这一切都是需要很紧密的配合才能做到很好的为客人服务的。刚开业的第一个月就是一个磨合期，部门同事大多是年龄偏小的实习生，大部分之前都是从未从事过餐厅服务工作的，从害怕为客服务到从容应对，厨房对菜品制作不太熟悉，上菜速度太慢，上菜没讲究出菜顺序等。

不过让人值得欣慰的是，管理人员都在一直不断的发现问题与解决问题，有了问题能够得到及时的解决，这点是非常重要的。针对西餐厅物品丢失问题采取了许多行之有效的措施：1。每日收档前由专人清点餐厅所有餐具(主要为银具)。2。收档前将工作柜外所有的物品整理到士多房，次日开餐时再补齐，工作柜上锁，防止其他非本部门人员顺手牵羊。3。银具及筷子统一集合由传菜员负责拿到洗碗机清洗，防止意外遗失，降低遗失几率4。加强部门所有人员物品保管意识，树立起主人翁的精神。5。加强对借物品的控制，按标准的借物程序操作。三个月下来，真的发现大家都进步的非常快，由当初很多都不懂的小毛孩变成能够独当一面的合格的5 star hotel 从业人员。

送餐部在西餐厅的位置虽然不太起眼，但对于一间 5s酒店来说又是一项不可缺少的服务项目，是对西餐厅甚至是餐饮部的一项补充。还记得自己把第一个餐送到客房时，自己是多么的激动，生怕会出什么差错，在几个月来的轮班工作中，当然出现了许多问题，比如听电话时忘记记下房号、签名模式不对、点错单之类的都或多或少发生过在自己或同事身上，还好这一切都将引以为戒，以此为教训不断地总结进步，确保不会再有这样的事情发生。这里举一个实实在在的例子：那是11 月 5 日的晚上，那是我轮值通宵班的日子，凌晨 3 点，迷糊中的我接了一个订餐电话，在客人点完餐后竟然忘记记下客人的房号，只是在脑中依稀地记得是 8507还是 8503，当时脑里一直在想该怎么解决这个事。打电话到总机求助查询上一个来电号码，告知无法查询，此法不通。迅速地在电脑上查询这两间房是否有客人，不幸，两间房都有客人住，排除法是不能解决的了，事情总该要解决的，致电客人房间，若打错将会引起客人强烈的投诉。一个冒险的想法出现在我的脑海中：先把食物准备好，上到楼层根据听房间里的动静来判断是哪间房，若房间里无一点声音则证明并不是该房。(因为在电话点餐中，得知客人的房间有3 人，所以房间里必定会有交谈之类的声音发出)，所以我很快就判定 8507，好彩，当我敲开此房门时，一男客人很快就来开门，证明是正确的，终于松了一口气，好险!

三、所思所想。

酒店终于开业了，心情当然是十分激动的，准备发挥自己的所学大干一场，然而现实却让我有点失望，酒店开业以来生意不好，西餐厅更是惨淡经营，开业时的那股冲劲随着自己对工作的熟悉渐渐消退了，我喜欢那种忙碌的工作，因为在忙碌中才可以真正锻炼到一个人，太过于悠闲轻松，只会让自己慢慢失去斗志，安于现状。于是越来越觉得当初的选择是错误的。随着一同学的自动离职，学校又趁好在11 月底召开校园专场招聘会，于是我有了想离开这里寻求另一份工作的念头。于是我开始着手准备回学校参加招聘会了，碰碰或许可以找到一份更有挑战性的工作。

一场世界性的金融风暴席卷而来，各种工厂倒闭和大学生难找工作的新闻纷至沓来，但这没能动摇我想离开的决心。接下来的一个月里，我在不紧不慢地准备着：留意校园网上招聘单位信息、查询意向单位资料以及意向岗位要求、准备针对性的简历。就这样我开始了一段一边上班一边求职的日子。面试了几家企业，有两家有意向进一步详谈，我选择了佛山一家国际酒店集团旗下的4star 酒店宴会销售助理，那边考虑到我没有经验，让我先在中餐或宴会先呆半年 ，等表现好了，再申请调到那岗位，在和他们的餐饮部总监面谈中，我放弃了这个机会。在面谈结束之后，我诚恳地询问了一下他对我自己日后的发展道路有什么好建议。他的一席话让我感触很深：做为刚出道的新人，最重要的就是打好基础，练好内功，不要有一点经验了就以为自己什么也能干了，结果只会让自己磕磕碰碰，折戟沉沙。好好想想，觉得自己确实是有点浮躁了，端正一颗平静的心态或许会是更明智的做法。

四、对未来的计划。

一、安心工作，圆满完成本次实习，不再有它念。

二、多多学习，留心观察，善于总结，练好基本功。

三、时刻谨记不要停止对英语的学习与进一步提高。

四、时刻提醒自己把心态端正好，一个好的工作心态才是做好工作的前提。

**酒店个人总结报告篇五**

时间飞梭，光阴转转，2个月的试用期转眼就已经结束了。回想起在过去的2个月的时间里，我还是为自己选择\*\*酒店感到高兴。从8月25日到\*\*的那天起，担任了工程部文员这个职位，从未接触过文员这个职位的我，在领导的关怀、同事的教导和帮助下，让我逐步的开始掌握了本岗位的一些基础的知识和工作的技巧。

从前的我可能从来没有认识到原来“细心”无论是对工作还是对生活都这么的重要，可是在通过陈总监的领导下，让我懂得了一个故事，这个故事命名为《一只水杯有多重》，接下来我想把这个故事分享给大家。

一只塑料水杯有多重？13克。可就是这样一个并不起眼的小东西，法国航空公司在节能减排时也不放过：13克被减轻至9.5克。这3.5克细微的“瘦身”，后来被推广到全法国航空公司的航班。对于耗油量巨大的飞机，一只水杯减轻3.5克的重量，似乎微不足道。但在管理者的眼中，小小水杯积少成多的效应就不能低估——据法航有关专家测算，一年下来，全公司可因小心水杯“瘦身”而少排放20吨二氧化碳。细节，显示了管理者的精明与远见。可见，我们真的不能忽视了细节这么重要的环节哦！所以无论我们无论从事着什么工作，细节固然重要，不过好的心态与思路也是必不可少的，简单的.说“心态决定事态，思路决定出路，细节决定成败”。

回想试用期间的工作，我深深感觉到个人力量的单薄和集体力量的强大。感谢领导的关心、同事的帮助，没有他们我开展不了工作。人，不可能什么都懂，不懂不要紧，但是只要肯学、肯做，任何一个大学毕业的人都是可以学会的，我认为我自己就是一个肯学、也愿学的人。我并不是一个喜欢常常换工作的人，所以我想既然我已经成为\*\*的一份子，我已经适应目前的工作，所以我希望能够留在\*\*酒店，为\*\*也为自己努力工作。同时公司有个学习的气氛，我想我还是会很快成长起来的。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店个人总结报告篇六**

作为一个刚毕业的\_班学生，我没有太多的工作经验，很少的经验让我在刚来\_-的时候遇到麻烦，感到迷茫，但幸运的是，我活了下来!而且在这段时间里，我在这个岗位上学到了各种不可或缺的经验，让我从一个学生彻底变成了一个专业人士。虽然这种改变并不意味着我足够成熟，但我相信这是我成长的标志!为了纪念这段时间，我将总结一下这段时间的工作。错过的时候，也能知道自己做错了什么。我的出纳工作总结如下：

第一，刚进餐厅

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及!虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上\_-的收银台时，领班-热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台——。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

二、工作进度

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，能够回答问题让客人满意!一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

三、摘要

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢?虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只能思考为什么没有做好自己的工作。

**酒店个人总结报告篇七**

酒店工程部是集酒店，物业房产综合管理的一个部门，工作难度及工作量大是普通酒店没法相比的，在2年运行下来各项管理.运行日趋成熟。\_\_年度除了按照年度工作计划要求完成正常的维护保养工作之外，在保证所有系统正常运行的前提下，还积极完成改建项目，使设备设施能在最佳状态，具体如下。

一、设备运行

1市电;高压柜运行正常，五台变压器运行良好，无出现异常情况，各出线柜开关完好损坏，双电源箱完好无损无故障现象。

2.给排水：三组冷水泵运行正常，变频器运行正常，热水循环泵.回水泵正常，总体上能适应运行需求。地下室6只集水井的排水泵排水正常，水泵无生锈不转的情况，平时巡查也在点动运行中，雨水管排水通畅无破损渗漏情况。

3.锅炉房：三台锅炉运行基本正常，控制器上次厂家维修后也无出现大的故障，空调一号锅炉有时会出现超温现象，介质过热停机。

4.冷冻机组：今年开机前对螺杆机进行保养清洗，趋近值控制在2.0以内。为本年度冷空调节能降耗打好基础。

二、维修项目

工程部本年度共完成各项维修任务\_多项。(该数字是根据电脑保修系统统计的，紧急维修不包括在内)。全年共抢修管道漏水故障\_多处。维修更换各种阀门\_多只，更换各种灯泡灯管\_余支。维修各种木制品和家私\_多件，更换各种管件\_多个。ppr热熔管\_多米，pvc管\_多米。更换下水软管\_根。卫生间漏水\_余间，修补外围花岗岩路面\_多平方。

在通常情况下工程部的维修工作任务主要都是围绕着一线营业部门的需求而定的。但是由于种种原因，一些突发事件还是时有发生。\_\_年共发生曝管\_次，\_月份把中区水管部分换铜管情况有所好转。针对系统存在的问题我们从\_月份开始，对冷热水系统管道进行了全面检查，该维修的维修，该更换的更换。对中区水压适当减压.因此加强设备维修，提高设备的使用寿命，制定科学合理完备的运行方案，对保证工程部正常运行是非常重要的。

三、节能降耗

\_\_大楼总费用\_万元，减轻去不返租及外包区域\_万元，实际酒店费用\_万元。其中总用电量为\_万度，空调用电量为\_万度，外包区域用电\_万度，停车库用电量为\_万度，用水量总的为\_万吨，其中不反租，外包区用水量\_万元，用气量\_万立方。最高平均每个房间能耗费为\_元，最低平均每个房间能耗费为\_元。

四、人力资源

1员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少.

2技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强.

3工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节能意识需要加强。

酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标!使设备设施能在最佳状态运行。

**酒店个人总结报告篇八**

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步!08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好!

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天!

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好!

**酒店个人总结报告篇九**

伴随着时钟的步伐xx年马上就要过去了，回首过去的一年，感谢各位领导对我工作的指导和帮助，感谢广大同事对我工作的支持，我一定会在今后的工作中坚持以身作则，严格要求自己，做好本职工作，弥补工作中的不足，提高我的技能服务水平。

酒店厨房的\'工作涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，我没有因为自己虽然做了很多工作但得不到大家的认可而懊悔，而是尽心尽力地搞好各项服务。加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了良好的基础。我在抓好各项管理的同时，还在改变模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。我始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为大家提供便利条件，使大家在酒店厨房就餐就犹如回到“家”的感觉,为了再新的一年里能够更好的完成本职工作，我对上一年的工作进行了总结。

一、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质。

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是认真学习工作业务知识，重点学习饮食烹调和提高食品质量的方法研究。二是认真学习知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，通过学习，进一步增强党员意识和为人民服务观念。

二、努力工作，按时完成工作任务。

在过去的一年中，我树立与增强为人民服务的思想。按时上下班，保证按时开餐，遵守劳动纪律及酒店厨房的一切规章制度，服从工作调配，爱护集体财物，做好集体和个人卫生，努力完成本职工作。菜肴质量是厨师得以生存发展的核心竞争力，因此在饮食烹调上，我严格按食品操作规程进行工作，保证安全、卫生。做到制作的主食，合乎质量要求，大小均匀，掌握火候。副食要做到拣、洗干净，切菜认真，丁、块、丝分明。配菜美观，色型好看，炒菜味美，咸淡适中，同时我还认真听取就餐人员的意见，总结不足，并在下次烹调中及时改进。在服务上，我做到优质、高效，对就餐人员态度和蔼，说话和气。不说粗话，不骂人，团结一致，做好伙食工作。

在食品卫生上。我严格遵守酒店厨房卫生制度，严格执行《食品卫生法》，防止“病从口入”，防止食品污染和有害物质对就餐人员的危害，保障大家的身体健康。成品存放实行“四隔离”;生与熟隔离;成品与半成品隔离;食品与杂品、药品隔离;食物与天然冰隔离。个人卫生做到勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤换工作服。放置食品的橱柜、货架时刻保持清洁，无霉斑、鼠迹。每天定时冲洗操作间灶具和地面，认真擦拭餐厅地面和桌椅，严格保证操作间地面、门窗、以及周边环境卫生。

酒店厨房所承担的工作任务零碎而繁杂，但每一项工作都与公司的整体工作和工作人员的切身利益息息相关。为了不影响正常工作运转，我都能够服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好酒店厨房工作。在工作上我勤勤恳恳，认真负责，任劳任怨，积极履行自己的工作职责。展望新的一年我会以更加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下完成自己的本职工作。

尽管如此，回顾过去的一年，我还存在许多不足:服务意识不强，有时也还有考虑不周，服务不到的地方;有时因急燥与个别员工发生意见冲突;节约意识还不够强等等。

展望新的一年我会加倍的努力和更大的热情严格在领导的指导下尽力改正缺点，克服困难，弥补不足，做好自己的本职工作。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**酒店个人总结报告篇十**

20\_\_年工程部按照酒店的标准要求，我工程部全体员工在酒店领导的正确指导下，以及同各部门的密切配合，团结一致。工程部在今年圆满地完成了酒店领导交给的各项任务，保证了酒店所有设备的安全运行，取得了一定的好成绩，在今年工程部共维修单\_张，电话报修\_项，总计\_项。

一、自进20\_\_年以来，工程部的全体同志按照酒店领导每次召开的有关会议精神，把会议精神落实到实际工作中去，制定了一周部门例会制度，提高工作效率和服务质量，在日常工作中，工程部每位员工都做到：眼看;鼻闻;耳听和手模。发现设备缺陷，及时排除，绝不留后患。

二、在工作中，工程部的员工们肩负着酒店所有设备的维修工作，及供水和供电等设备的正常运转，随着副楼出租的正常运行，宿舍出租的正常运行，酒店星评复审，工程部的工作量增加不少，工程部克服人员少，维修量大，做到了应修必修，修必修好的原则，应定期保养的设备，就一定保养好，每一项设备都有设备主人，每天巡视，发现设备缺陷和异常情况及时处理，在今年巡回检查发现;高压配电设施使用多年，变压器噪声大，高压油断路器油位偏底，电缆接头，绝缘老化，如继续使用，易造成相间短路爆炸，对设备造成重大损坏，后果不堪设想。

为了解决这一重大隐患。我们工程部的员工及时向经理汇报，经过商讨，制度了维修施工安全方案：对电缆接头进行处理，添加高压绝缘由对各开关接头和母线排接头紧固，对高压配电进行全面的清洁卫生。设备的老化引起了部门重视，又相续对其它设备进行全面检查，发现部分设备均已老化，7个楼层电缆对接点及1楼电缆对接点发热，如继续满负载的使用，将会造成相间短路，对设备造成重大损坏，经过开会研究决定对此进行维修处理;员工要在吊顶天花板狭窄处和低压配电进行维修处理，过程中员工们不怕脏，不怕累克服了一切困难，各人发挥了各人的技能，保证了酒店电设备的正常运作。

今年台风，风雨欲来，工程部全体员工在台风来临之际加班加点，事先对酒店客房门窗，广告招牌，太阳能热水箱，消防设备，设施，高低压配电箱和材料仓库等进行安全防御措施。下午三点对酒店大堂玻璃门进行封板加固接着装沙袋堵大堂门和高低压配电房门，并检查酒店可能被台风袭击造成损坏的地方。晚上九点，阵风一阵猛过一阵，雨下不停，台风逼进，工程部全体员工坚守岗位，做好抗风抢险工作。晚上十点，风力加强，雨下的很大。给酒店7楼顶造成大量的积水，工程部顶着大风大雨到楼顶进行排水，到十一点，酒店员工通道又被大风吹破玻璃2块，工程部员工又赶到员工通道外对被风吹坏的地方进行封板顶住大风大雨。接着客房总机的窗又被台风吹坏，工程部员工又及时赶到，对窗口修补，台风持续大作，暴雨下得不停，哪里有险情哪里就有工程部员工的身影。

次日凌晨1点，七楼顶的太阳能水箱被风吹坏，工程部员工不顾台风的危险，冒着大风大雨爬上七楼顶，用绳子栓住腰间象动物一样的爬着移动，慢慢靠近太阳能水箱，对被风吹坏的铁皮进行修复加固。凌晨3点，猛风大作，雨越下越大，六楼的防火门被风吹开，低压配店房电缆沟又渗水，为了安全，工程部的员工分成两对人，一对去抢修六楼的消防门，另一对人去处理电缆沟的水，在大风大雨期间，为了不让高低压配电房门被大风吹坏，工程部全体员工轮流着用身体顶门，确保了高低压配电房的一却完好无损。经过了十多个小时抗风雨的战斗，确保了酒店的配电及各种设备设施没有受到台风的影响损坏。在早晨6点及时送店，让酒店正常营业。使酒店的损失降到最低限度。

三、工程部全体员工在业务学习方面都非常主动，互相交流，互相学习取长补短，不断增强业务知识水平。利用开会的时间，从酒店的十大敬请电话接听，以及智能锁维修方面的基础知识和电梯安全操作等多方面培训，特别注重设施的维护保养!有计划的进行培训，收到了相当好的效果，而新来的员工更是加强业务技术学习培训，有计划的进行培训，收到了相当好的效果，使他们尽快熟悉酒店的各项设备，做好了发现一般设备故障能独立排除的培训工作。

四、工程部经理经常利用例会强调的就是安全及工作注意事项，为了确保酒店设备的安全正常运行，就要提高员工的专业技术水平和突发性事故的应变能力。准确判断迅速排除各种设备故障，保证了酒店的设备正常运行。

五、在节约能源、降低能耗方面。按照酒店对工程部提出的新要求，要工程部转变为利润部门。我工程部在总经理与各部门的支持下，首先对酒店的水、电、空调等设备设施那些是可以立即改进的，那些是无法改进的，在以后的改造中要考虑的，都要进行分析和排查，做出了节能方案和措施：

1、加强了对空调的管理检查维修力度，今年夏季加大了对空调过清网的清洗，提高制冷效果，同时我部门还根据气温、客情、灵活控制空调的开与关的时间，把空调温度设置在26度以上。

2、对功率较大的机电设备，加强巡查确保电机、水泵处于良好的运行状态，杜绝跑、冒、漏的现象。

3、餐厅和大厅筒灯照明开关改为分片控制。把白天不需要亮的改为单独控制。

4、太阳能吸热板每月清洗两次，加强吸热量，减少因热水不足而开炉烧水次数，今年\_月，工程部对太阳能的回水管道进行改造，减少热水在管道损耗，充分的利用太阳能热水。与去年同期时间相比用油费减少3万块钱。

5、今年星评复审中要求酒店整改维修几项工程，工程部承担此项工程，为酒店节省开支几万元。

酒店实行了工程部运行设备日报表制度，每天对水、电等设备运行监测统计与客房出租率进行结合分析，出现异常当即查找原因，强化节能意识。

一年来，我们工程部的全体同志尽心尽力地为酒店做了大量的工作，不论份内的还是份外的都能积极主动去做，但是有些工作与领导要求的还有一定的差距。我们决心在今后的工作中一定认真总结，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为我们酒店再上一层楼，为三级酒店做出最大的贡献。

**酒店个人总结报告篇十一**

时光飞逝，转眼间20\_\_\_\_年即将过去。在这一年里，我作为店长，\_\_\_\_酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

管理部负责的两楼层里，主要是客户的休闲活动区域。因此，根据市场情况，酒店推出了一系列的促销方案。接待员根据客户的需要，为客户细心讲解客房、健身房、自助餐厅等优惠活动。这样，不仅锻炼了员工的销售技能，前台的散客也明显增加，入住率有所提高。其它休闲娱乐设施的使用率也有所增加。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，保持整洁、卫生，才能让客户住的放心、住的舒适。因此，我们在卫生管理方面更出台了相关的措施，把工作细化，从客房、析、餐厅、健身房、网吧抓起，不留一个死角、不留一个污迹，保证客人所到之处都干干净净。

20\_\_\_\_年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20\_\_\_\_年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

**酒店个人总结报告篇十二**

各位代表：

一年来，乡人大主席团工作取得了一定的成绩，这是全体代表共同努力的结果，也是全乡人民关心支持和社会各界积极配合的结果，更是乡党委正确领导和县人大正确指导的结果，在此，我代表乡人大向全体代表和社会各界，表示衷心的感谢!并向辛勤奋战在第一线的广大人民群众表示亲切的慰问!

回顾一年来的工作，我们也清醒地看到，我乡人大工作也还存在一些差距：主要是监督工作还存在薄弱环节，有待于进一步增强，代表工作有待继续拓展和创新等等，对于这些问题和不足，我们将采取有效措施，切实加以改进。

二、今年的主要工作任务

我乡人大总体要求是：以\*理论和“三个代表”重要思想为指导，在\*zz乡党委的领导下，“按照围绕中心，把握大局，突出重点，注重实效”的原则，紧紧围绕经济建设为中心，围绕改革、发展、稳定的大局，围绕全乡工作重点，围绕广大人民群众反映的热点、难点问题，依法履行职责，努力推进依法治乡进程，为我乡经济和社会发展做出新的贡献。

1、围绕“三农”问题，开展视察活动。乡人大十分关注“三农”问题，今年将围绕农业增效，农民增收和农村稳定，组织部分乡人大代表开展视察活动，为经济发展建言献策。

2、加强对招商引资工作的监督。下半年，将听取乡政府关于招商引资工作情况的报告，督促政府通过关于招商引资在推进工业项目、发展民营经济、培育支柱产业三个方面有所突破，大力推进招商引资“一号工程”。

3、开展执法监督，推进依法治乡进程。乡人大把保障宪法和法律的正确实施作为推进依法治乡的切入点，不断加大执法监督力度，提高监督实效。今年内将听取和审议公安派出所、法律服务所、土地、城建、环卫等执法部门法律实施情况的监督，对“四五”普法贯彻执行情况组织执法检查，督促有关部门认真解决存在的问题，进一步加强行政执法和司法工作的监督，保障人民群众的合法权益，促进依法行政，公正司法。

4、深化评议工作，加强对国家机关工作人员的监督。人大主席团将组织人大代表开展对政府及政府职能部门的工作评议，坚持把工作评议和述职评议作为监督的重要内容来抓。通过评议，以增强广大干部的公仆意识、法律意识和人大意识，促进相关单位和各职能部门的工作。

5、加强代表工作。乡人大以提高代表素质、发挥代表作用为主线，不断加强和改进代表工作。进一步密切与代表的联系，尊重和维护人大代表的各项权利，为代表依法履行职责提供保障，认真督办代表议案和建议，做好人民群众的来信来访工作，加大催办和督办力度，保障人民群众的合法权益。

(六)、狠抓作风建设，提高工作水平。坚持学习制度，组织人大代表认真学习\*理论和“三个代表”重要思想，学习党的十六届三、四中全会精神，学习宪法、法律法规和人大业务知识，不断提高政治、法律、业务素质。健全人大工作制度，创新工作方法，树立求真务实的作风。深入实际，体察民情，倾听群众呼声，反映真实情况，多为群众办实事、谋利益，努力把我乡人大工作提高到一个新的水平。

**酒店个人总结报告篇十三**

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

好的方面

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了\_级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了常识、管理课程、安全常识、的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

五、注重言行，树立文明、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

存在问题

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn