# 酒店员工年终工作总结(优质13篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-05-06

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。酒店员工年...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**酒店员工年终工作总结篇一**

xx酒店的员工从不谈放弃，工作至今我有很多想说的，也总结这一年的工作：

第一在过去的一年当中很多事情都是需要一个过程，我相信工作当中一定会有很多很多的问题在等着我，我首选要考虑的就是在工作中的那种态度，我调整自己的心态，做好前台工作，在日常的接待中我用心，礼貌的接待每以为顾客，当然这些都是需要时间，但是我相信自己一定能够做好，前台接待工作一定要做到位，我知道做一名优秀的前台接待就一定要对工作负责，抱着积极的心态，一步步的完成好，接待也是其中之一，我相信这些都是可以慢慢争取的，当然在工作生活当中。第二就是学习，学习各种前台工作技能，礼仪礼节是一个重点，对于这一点我是非常的重视的，自身的礼仪礼节都是非常有必要做好的一点，在生活当中也会有更多的事情在等着我们，我积极的\'学习前台工作，对于自己没有接触到的我总是会很用心的去学习。

做一名前台工作人员，酒店一切自然都需要掌握，我知道这些都是可以做到更好的，没有什么事情是不能改变的，当然在工作当中要做到熟悉酒店的一切，只有把方方面面都熟悉到位了，才能让自己更好的为顾客服务，作为一名前台工作人员我渴望有更多的经验，一年来的工作让我慢慢的接触到了很多，让我也知道了自己应该怎么去这些事情，当然在往后的生活工作当中这些都是一定要完善的，不管什么工作经验一定是慢慢的积累，我一定会继续积累到更多的经验，养成工作好习惯，都说工作经验能够让自己在工作当中更加顺利，这是有道理的在，经过了这一年的前台工作，我也有了一颗克服苦难的心态。

作为前台我觉得自己在工作时间安排上面，有一点不足，工作当中时间观念是非常清晰地，我们一定要做好这些，我知道很多事情都是一步步积积累起来的，工作也是这般，我会纠正自己在工作当中欠缺时间观念的毛病，继续为xx酒店努力工作。

**酒店员工年终工作总结篇二**

大家好！转眼间，xx年又过去了，这一年，是公司在各方面不断完善、稳步发展的一年。在这一年里，我们各位员工都能融洽相处。工作上我们互相帮助、互相指点、共同探讨，愉快地开展了一项又一项的工作。

我们曾为了完成共同的目标，而一起努力过，就像展销会期间，为了能让公司取得更优越的成绩，为了提高公司的对外形象，我们曾一起加班，财务部加班结数，办公室加班签合同，而销售部则加班为客户办理定购手续。与此同时，各位经理也陪伴着我们，同大家一起加班，一起吃饭，直到我们完成工作为止。那一刻是多么的温磬。

当我们在工作上遇到困难时，总会团结一致，群策群力，解决难题。而遇到急于处理的问题时，其他同事都是不分彼此，主动地帮助做一些复印、打印、抄写或装钉等力所能及的工作。在我们的办事员出去办事时，其他同事会帮他接听电话、接待客人、签订合同等等。我们就是在这样一个团结一致、互相帮助的氛围下完成了一项又一项的工作。

在这一年里，公司组织过烧烤、户外生存挑战野炊、男、女赛等文娱活动，公司还举办了英语培训班，激发了各位员工学习外语的兴趣，为各位员提高自身素质创造了机会。通过这些活动的开展，使我们各位员工的生活变得更丰富、更多姿多彩，同时增进了各位员工之间的友谊。公司时时刻刻都关心着我们的生活，关心我们的健康，为我们安排了体检，为我们统一购买预防感冒的药物，还安排食堂为我们煲凉茶等等，使大家觉得公司就象一个温暖的大家庭。

一切的一切，都是与公司决策层的英明领导和全体员工的通力合作分不开的，在此，谨代表全体员工感谢总经理柳生及各位经理，感谢公司。

最后祝各位同事新年快乐，身体健康！

**酒店员工年终工作总结篇三**

跨出校门踏上xx酒店是我人生中的一个转折点！我们酒店是个团结、友好的集体，开展过各种活动、潜能培训，让我们在工作中快乐成长并走向成熟，同时祝酒店生意也红红火火、蒸蒸日上。转眼间我已在酒店工作有一年了，在这一年里我学到了很多、也改变了我更多，更让我在做人与处事方面中得到锻炼。下面是我在这一年来的工作总结：

随着渺茫的目标在酒店里当了服务员，刚开始很多东西都不懂，领班安排熟练的员工来带我！她很热情主动和我打招呼：“小妹！不用怕，以后有什么不懂的地方就尽管问姐姐，如果不懂也不问那你永远都不懂了”。她的热情主动给予我无比的亲切与责任感，我下定决心要努力工作别低估了自己更不能让别人看低自己，相信别人能的自己也能。经过十几天的努力我的服务工作也取得了进步，也曾在开员工例会中被主管表扬过。自己的努力得到表扬心里很乐滋滋的……偶然的机会我被调到酒店前厅部商务中心任职，这又是我新的起点！试用期是两个月，两个月来决定能我是否合适做这样的工作、是否能接手下这份工作。刚开始在商务中心上班恰是公司全面搞六常管理时期，那时候资料很多，对于我这刚接手的职员来说却是忙不过来，经常都是延长时间才下班，最后还是在主管的帮助下减少我的工作量，心得体会顺利的完成我的工作，感到很欣慰……在主管的带领指导下，这份工作我慢慢适应了，两个月后我转正为正式员工。既然我选择了，那我就尽我所能、全力以赴完成我的工作职责。

商务中心主要是负责打字打印、复印、传真、话费、上网、待定机票等业务。经承担本职位以来，我本着不烦不厌的.微笑服务去对待每位客人及酒店的每一位同事，但在工作生活中存在一些不足，例如：

1、对于刚出社会的我胆子小、接触的东西不多，更何况只有自己在商务中心上班，和同事们交流的机会也不多，和同事们在一起的时候很少主动和他们交流，这样也许导致在他们的眼中我是个独来独往、很偏僻冷漠的一个人。其实我是个乐观直爽、善于交友的人哦！我相信从事酒店行业的每一位职员们都应该懂得礼节、礼貌、乐观直爽的。

2、工作半年了我没有自己订过机票，都是主管帮助下订过几张，如果偶然主管不上班客人要来订机票，我担心会出错。3、在打资料的过程中，有时候资料又多忙不过来我没有仔细查看，其实有时候还出现错别字或是多一个字或少个字。4、曾背熟的各部门领导的手机号码、电话号码，但不经常用，久而久之会淡忘，偶尔要打电话起来要翻翻本子。

5、做事情没顺序、反映迟钝，有时急要的文件没有及时的打印出来……

工作中我存在很多的不足的地方但我今后会努力改进，为了日后更好地开展工作我要注意的事项有：

1、严格遵守酒店的管理制度、配合主管的各项工作、热爱本职工作。

2、增强保密性，对酒店及客人的各类资料不泄漏。3、熟悉各部门领导的手机号码、电话号码。

4、每天保持商务中心清洁、整齐、资料齐全、一切有序，爱护各种设备、设施。

5、有空时上网查找相关专业知识、多操作，提高我的专业技能；平时也多看书、关注新闻，创新我的思想；见到同事要主动热情去打招呼、多多与同事们沟通，增强我的胆量。

曾在潜能培训游戏中看到被罚的同事吃苦瓜，让我们每时每刻都提醒着自己，无论在工作生活中遇到怎么样的困难要及时当问题的终结者，不然等到以后积累的苦都消化不了。对于一个刚出社会的我而言，前方一直有苦的味道，但我要学会习惯性的把它尝尽，即使很艰难我也不会气馁，深信在人生路途中有甜的味道等着我。

回顾21年的财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及集团财资管理处的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按集团财资管理处要求实事求是，严以律己，圆满完成了21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正常经营提供了有力的数据保证。促进了经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。主要有以下几个方面：

1、资产管理：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，严格执行集团财资管理处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，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。

2、债权债务管理：对酒店债权债务认真清理，每月及时催促营销部收回各项应收款项。

3、监督职能：加大监控力度，主要表现在如下几个方面：(1)财务监控从第一环节做起，即从前台收银到日夜审、出纳，每个环节紧密衔接，相互监控，发现问题，及时上报。(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原材料采购及定价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方式议定价格。对供应商的进货价格进行严格控制，同时加强采购的审批报帐环节及程序管理，从而及时控制和掌握了购进物品的质量与价格，及时了解市场情况及动态。

(3)加强客房部成本控制：要求客房部加强对回收物品及客房酒水的管理，对未用的一次性用品及时回收，建立二次回收台帐。4、货币资金管理：财务部严格遵守集团财务规定，由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金管理无差错。

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支，一、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;二、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。对本部门所属的收银员认真教育，督促其尽力配合经营部门的工作。

2、对外：及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、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资管理处进行沟通并解决。

4、按时参加集团召开的季度例会，根据集团财资管理处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管理工作。

5、积极配合集团财资管理处及法规审核处的联合检查工作，做好各项解释工作。

6、对收据及发票的领、用、存进行登记，并认真复核管理。7、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，更好的为企业服务。

21年是“十三五”的第二年，也是酒店发展的关键一年，我们将已崭新的面貌迎接一年的工作，在总经理的领导下，结合三星标准，围绕“竭尽全力为酒店前勤服务，保证酒店正常运转”的宗旨，齐心协力，团结一致，为酒店的美好明天共同努力。在21年，财务部将：

1.21年财务预算计划工作。根据集团公司及酒店领导班子的工作要求，结合市场情况，在反复研究历史资料的基础上，综合平衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，编制酒店21年财务预算。并且，根据集团公司下达的21年任务指标，层层分解落实，下达到各部门。同时，为了保证任务指标的顺利完成，财务部对各部门的计划任务进行逐月检查和分析，及时发现各部门计划任务指标执行中存在的问题，为公司领导制定经营决策提供重要依据。

2.21年财务决算工作。财务部将根据会计决算工作的要求，高标准、严要求、齐心协力，认真保质保量地完成会计决算几十个报表的编制及上报工作，并对会计报表编写详细的报表说明，认真完成会计决算工作任务。

3、做好21年收入、费用计划及经营计划。

4、组织财会人员继续学习新会计准则，提高财会人员业务技术水平。

5、进一步搞好财务部财会量化工作管理。

第十、进一步办理学院历史遗留的财务事项，完成好领导交办的其他相关工作。

**酒店员工年终工作总结篇四**

完善管理，考核制度的推出，使酒店管理迈出了向制度化建设的第一步，但此项考核制度有待于进一步完善。加强人员培训，提升酒店的服务品质。服务是酒店的生存之本，是提高员工素质的有效手段。部门建立行之有效的培训制度和例会制度，使员工的精神面貌有所改变，使酒店经营管理思想得到了有效实施；酒店采取走出去请进来的办法，聘请xx的专业讲师来酒店培训指导，并派管理人员到xx酒店学习，提高中高层干部的视野，为促进酒店规范化管理起到了积极的作用；通过开展员工技能大赛，进一步提升员工的服务技能，并在站前区举办的酒店行业员工技能大赛中获得团体第一名，扩大了酒店的社会影响。

**酒店员工年终工作总结篇五**

对于这份工作，我能认仔细真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个一般的角色，这个角色不单单是收钱这么简洁，其中还有许多困难的程序。在工作期间我吸取了不少的阅历，曾添了不少见识。

但是作为收银员必须要具备一颗主动、热忱、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中间或会遇到许多不开心的事，但是我都必需克服，不能带有负面的心情，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的看法。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应供应不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，供应礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不开心的事情，假如我们仍旧以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简洁单的一个收银员，在别人看来是那么微乎其微，可是从中却教会人许多道理，提高我们自身的素养。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是一般的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必需懂以及必需自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的`客户，针对不同类型的客户们供应不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不开心的事情，仍能以笑脸相迎，信任再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的帮助下完成时，就应当询问清晰后再作确定，因为客人想得到的是最精确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切方法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以立刻解决的，而你的确在尽力帮助他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满意客人的需求，但绝不行为附和客人而违反原则。）

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人刚好结账令客人满足。

（前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不行取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应镇静冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明状况，恳求帮助，问题解决之后，应再次征求客人看法，这时客人往往被你的热忱帮助感化，从而变更最初的不良印象，甚至会建立密切和相互信任的客户和我们之间的关系。）

5、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巧。

（不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品德，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫捷的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。）

信任我，我可以把它做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**酒店员工年终工作总结篇六**

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！

**酒店员工年终工作总结篇七**

转眼间来到工司已经一个多月了，初来时的我有太多的不习惯，在学校里，整天一幅懒散的样子，每天都是那么的平淡。一个多月的时间，使我渐渐的适应了这里的快节奏，习惯了以前所不习惯的一切。

又是一年，工司里让写年终总结，来到这也就一个多月的时间还是写工作总结或者叫作体会比较好。下面我就将我这一个月的感受稍稍写一下：

首先是我在学校时的优越感没有了，其次来到这里发现自己在学校学的东西是那么的有限，实践能力也是那么的差，总之就是从头开始。在学校练的最多的就是插装元器件的焊接，说实话，那时焊的真的不错。可是在我现在的这个工段用的最多的却是贴片元器件，在我印象中，我们仅练过一次贴装焊接，也忘了当时怎么焊的，不过好象还可以，可刚来那几天却怎么也焊不好，光练这个就练了好几天，当时真是有点泄气了。好在后来得到了稍稍的肯定。不过这也多亏了两位学长的奈心指导。真的很谢谢他们！

下面才开始进入了真正的工作程序，不过一开始就给弄坏了一只，想想自己也挺笨的.。不过以后的这些天还是比较顺利的，也找到了感觉，也就顺利多了。我对这工作还是挺有兴趣的，至少目前是这样。虽然也有那么一次特不想干，是因为总也弄不好，那感觉难受的都想流泪，好在忍住了！仔细想想，我还是挺有毅力的！

好了，先总结到这吧，其实这一个多月挺充实的，我会努力的，加油！加油！

**酒店员工年终工作总结篇八**

时间流转，转眼间，我即将在xxx酒店工作后迎来第一个春节！尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在xxx酒店的前台做了x个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

在这x个月里，我最大的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不少新的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习中收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常的明显的。反思自己这x个月来的工作，首先最大的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的\'不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

酒店员工年终工作总结4

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。

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。

**酒店员工年终工作总结篇九**

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，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!

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!

**酒店员工年终工作总结篇十**

20xx已悄然谢幕，在年末我搭上了xx的末班车参加了这个年夜家庭，在这里我感激华昕给我们提供这个平台，来到xx已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感触感染家的温暖。亲人的感到。

曩昔的一年我们都在为华昕商务年夜酒店的准备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向列位员工以及为酒店开业所支付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，在华昕我们的事业放言高论。酒店各部分司理、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，抓大好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请列位领导监督 。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务年夜酒店会成为顾客的家外之家，每小我在这个情况中能认为 惬意、平安和关爱。办事是要让客人没有陌生感和距离。来自不合 配景的客人应在华昕体会到华昕办事带来的惊喜。为顾客创造 价值应体现在我们每位员工的思想和行动中，并通过为客人创造 价值实现我们的配合价值。我们的工作是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年夜使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。高贵的人品是事业胜利的前提。团队精力是事业胜利的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

立异的思想在华昕受到勉励和鼓励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗亭和岗亭以外的每项工作。

治理力争 协调：员工与客人的协调;员工之间和上下级之间的协调;完美是我们永远追求的梦想。真诚的关切每位员工的提高，每位员工都有接收培训和提高的权利;都有责任包管酒店的平安与卫生。每位员工都有权力和责任赞助客人解决问题。爱护 酒店家当 、勤俭能源是我们提倡的美德。

xx人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉 形象，创栖霞办事品牌!谢谢

**酒店员工年终工作总结篇十一**

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

一年来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。我做出如下工作陈述：

工作主要体现在一下几个方面：

一、提高认识酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作。一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习。扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

时光荏苒,已是岁末,亦是伊始…

时至今天,来到丰大国际已经一年有余了。

依然记得那时初入丰大时的心情,崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强,勤俭、正气、博大‘的精神和理念，并让我受用终身!

当然，亦如此类的自问自答也只局限在遐想之中…

所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”!

于是，错误不如人愿的来了…

**酒店员工年终工作总结篇十二**

20xx已悄然谢幕，在年末我搭上了xx的末班车参加了这个年夜家庭，在这里我感激华昕给我们提供这个平台，来到xx已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感触感染家的温暖。亲人的感到。

曩昔的一年我们都在为华昕商务年夜酒店的准备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向列位员工以及为酒店开业所支付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，在华昕我们的事业放言高论。酒店各部分司理、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，抓大好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请列位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务年夜酒店会成为顾客的家外之家，每小我在这个情况中能认为惬意、平安和关爱。办事是要让客人没有陌生感和距离。来自不合配景的客人应在华昕体会到华昕办事带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想和行动中，并通过为客人创造价值实现我们的配合价值。我们的工作是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年夜使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。高贵的人品是事业胜利的前提。团队精力是事业胜利的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

立异的思想在华昕受到勉励和鼓励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗亭和岗亭以外的每项工作。

治理力争协调：员工与客人的协调;员工之间和上下级之间的协调;完美是我们永远追求的梦想。真诚的关切每位员工的提高，每位员工都有接收培训和提高的权利;都有责任包管酒店的平安与卫生。每位员工都有权力和责任赞助客人解决问题。爱护酒店家当、勤俭能源是我们提倡的美德。

xx人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞办事品牌!谢谢

**酒店员工年终工作总结篇十三**

本站发布酒店员工年终工作总结【三篇】，更多酒店员工年终工作总结【三篇】相关信息请访问本站工作总结频道。【导语】总结所要反映的是全局工作或某项工作的全貌，所以在内容安排上要考虑到方方面面，全局工作不能遗漏哪个方面，单项工作不能遗漏哪个环节，否则就会影响工作总结的客观性和全面性。以下是本站为大家准备的《酒店员工年终工作总结【三篇】》，希望对大家有帮助。

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