# 2024年酒店个人工作总结(优秀8篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-02-26

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**酒店个人工作总结篇一**

在xxxx年xx月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

**酒店个人工作总结篇二**

\*\*大酒店从x月xx日正式开业以来,走过了x个多月不平凡的创业历程。回顾xxxx年，酒店全体员工克服了刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，经历了各种大型会议和重要vip客人的接待工作的考验，逐渐由创业走上了成熟，也取得了可喜成绩，在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。在x月的时间里共接待客人人次,创营业收入x万元,实现净利润x万元(不含对外承包收入)。为此酒店做出了大量的工作，现总结如下：

从xxxx年x月x日市局党组确定筹建酒店至xx月xx日正式开业，其间只有短短的xx多天时间，在酒店一无所有的情况下,员工需要招聘,物品需要采购,各项规章制度及工作流程需要建立。面对这些方方面面的大量准备工作,加之筹建人员又缺乏经验，可以说是时间紧，任务重,人员少。能否按时开业，像一块石头压在酒店领导的心上，但又毫不犹豫的达成了共识，市局党组的决定就是命令，时间再紧，任务再重，一定要坚决按时完成。为此饭店领导一班人积极动脑筋想办法，认真研究领会筹备方案，并带领临时招聘来的几个人员加班加点，夜以继日的开展工作。

首先成立了筹建领导小组，先后四次召开小组会议，研究制定了筹建工作方案;研究制定了采购物品计划;研究制定了临时用工人员招聘和培训方案;制定了临时用工人员的工资标准;制定了当前一个时期的工作重点和工作思路。并将这些工作分阶段制定出时间进度表,逐日抓落实,保障酒店的按时开业,得到了省市局领导的好评。

二是成立了物品采购领导小组，具体负责物品采购方案的落实。在董事会的支持帮助下,在短短的十多天时间里,会同机关监察、计财等有关科室同志一起对十三大类两千多个品种的筹建物品进行了外出集体采购，按照廉政规定的要求,对需要政府采购和控办批办的大宗商品,严格按照规定实行招标采购，并组织人员及时组织到位。

三是按时完成了人员招聘工作，人员招聘是酒店筹建工作的重头戏，能否招到较高素质的人员并及时到位，是酒店能否按时开业的关键，也是酒店以后能够顺利发展的保证。为此，我们认真作了以下工作：

2.成立招聘工作小组，认真了解应聘人员的基本情况，按照酒店要求严格把关;

3.组织体检，确保受聘人员身体健康，避免了传染病人的进入;

4.对新近招聘的人员进行了军训，此举的主要目的就是为了强化员工的整体观念和组织纪律性，经过四天的军训取得了较为明显的效果。

5.组织新聘人员到省开来酒店进行正规化的岗前业务培训，经过xx天的实习，新聘人员初步掌握了规定岗位的业务知识，增强了工作能力。整个招聘培训前后历时xx多天,共招聘培训各类员工xx余人,为酒店的开业奠定了良好的人才基础。

**酒店个人工作总结篇三**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20xx年里，我在酒店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。

20xx年xx月至xx月，我从事酒店前台接待工作，接待人员是展现酒店形象的第一人，在工作中，我严格按照酒店要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达xx人次左右。

1、外部会议接待。

参与接待了xx全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、xx分公司与xx分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理。

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议xx次以上。

3、视讯会议管理。

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现;在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照酒店要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据xx余份。合同录入xx余份。

20xx年xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询xx次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件xx份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息xx篇，采编xx期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

在完成本职工作的.同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在xx诚信演讲活动中获得第一名。

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

1、加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3、做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

2024年即将过去，充满挑战和机遇的2024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，为酒店的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**酒店个人工作总结篇四**

回首20xx年的\'财务工作，财务部在酒店老总的直接领导及团体财资治理处的指导下，认真遵守财务治理相关条例，按团体财资治理处要求实事求是，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正常经营提供了有力的数据包管。增进了经营的顺利完成，为经营治理提供了依据。主要有以下几个方面：

为了确保财务核算在单位的各项工作中施展准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地施展管帐工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务，扎实地做好财务基本工作，年初以来，我们把管帐基本学习及团体下达的各项筹划、制度相结合，真实有效地把管帐核算、管帐档案治理等几项重要基本工作放到了重要工作日程上来，并依照每月份工作筹划，组织本部分人员按月对管帐凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格依照管帐基本工作达标的要求，认真挂号各类账簿及台帐，部分内部、部分之间实时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产治理：我们在按管帐制度要求进行资产治理的基本上，加倍有条不紊地保持团体的各项制度，严格执行团体财资治理处手下发的资产治理法子及内部资产调拨法度模范。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查挂号，要求各部分树立资产治理卡片建全在用资产台帐，并将责任落实到小我，保持每月盘点制度，在人员解决告退手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务治理：对酒店债权债务认真清理，每月实时催促营销部收回各项应收款项。

3、监督职能：加年夜监控力度，主要表示在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即早年台收银到日夜审、出纳，每个环节慎密衔接，相互监控，发明问题，实时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原资料采购及订价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采取签订合同的方法议订价格。对供给商的进货价格进行严格掌握，同时增强采购的审批报帐环节及法度模范治理，从而实时掌握和掌握了购进物品的质量与价格，实时了解市场情况及动态。

(3)增强客房部成本掌握：要求客房部增强对收受吸收物品及客房酒水的治理，对未用的一次性用品实时收受吸收，树立二次收受吸收台帐。

(4)泉币资金治理：财务部严格遵守团体财务规定，由管帐人员监督，按期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审按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，做到现金治理无毛病。

1、对内：协助领导班子掌握成本费用开支，编制费用预算，为各部分确定费用使用上限，督促各部分从一点一滴节俭费用开支;合理制定经营部分收入、成本、毛利率各项经营指标，实时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导抉择计划提供了依据。对本部分所属的收银员认真教导，督促其努力配合经营部分的工作。

2、对外：实时了解税收及各项律例新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、实时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题实时与团体财资治理处进行沟通并解决。

**酒店个人工作总结篇五**

时光匆匆流逝，转眼间我从部队退伍回家已经两个月。在这段时间里，我已经能够完全的适应地方上的生活，两个月前我服从组织的安排选择退伍回到家中，革命队伍是块砖，哪里需要，哪里搬。我感谢部队对我两年的教育，使我在思想上完全的得到升华。退伍回到地方，从一名革命军人转变成为一名地方青年回到了地方我也不会忘了部队对我的教育，下面是我这几个月的思想汇报，望领导能够批评指证。

从思想上，在刚回到地方时，我不适应地方上的松懈，思想上一直是处于部队里的紧张状态，但是我适应的很快，很快就适应的地方生活，但是我从不放松自己，尽量的让自己融入社会这个大熔炉，我会通过网络或者是书刊等途径去丰富自己的精神，使自己不至于在二十一世纪高科技时代落后，跟上社会的脚步，不让我的思想落后。退役军人，退伍不退色。从一名革命军人的身份转变为一名地方青年，经过党的教育、培养，我更加深刻地领会到我们党的进步性、先进性、代表性，从心里感觉到整个人的层次提高了、视野广阔了、为人民服务的决心增强了。虽然现在是在地方上但是我们也要时刻的学习在地方上我们有更加广阔的学习空间，和多元化的学习方式。此次，我通过新闻和上网的方式认真的学习了这次的\'“两会”精神。

在工作上，我能够依旧坚持好部队的一些良好习惯，随着在社会上紧张的步伐，我认识到了自身的不足，所以不断的学习求上进，在退役后的这段时间里，我先是报名学习各种培育教育，并成功已获取相应的知识。我知道虽然只有这些，是远远不够的，在社会这个大熔炉里，多元化的世界中，如果不多学点东西，想要立足是很难的，所以我决定在下面的时间里，我同样要努力的提高自己，不断学习新的事物。

**酒店个人工作总结篇六**

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将外餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。20xx年全年实现营业收入170万元，比去年内餐全年150万元的营业收入超额20万元。

2、确定合理的减亏经营目标及利润指标，餐饮部管理层紧紧围绕目标任务和指标落实狠下管理功夫，想方设法，力求降低成本、节约费用。20xx年餐饮部在超额完成年度任务、员工工资普遍增加的情况下，成本率及亏损额度均比20xx年下降。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。在20xx年度餐厅接待的起红白宴服务中，就有起是由宾馆员工推荐和介绍的，占了全部红白宴席的%，实现了客人满意、员工受益、餐厅得利的三赢目标。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

4、重新修葺了宴会厅及几个包厢，并装点了字画布置，增加了餐厅的文化气息和就餐氛围，提高了包厢利用率。

四、加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记宾馆是一家的全局观念，坚决服从宾馆安排，多次配合和协助客房部、办公室进行搬运俱、粉刷油漆、种花除草、清运垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务宾馆，服务员工。

五、克服困难，顺利完成“东博”接待。

“东博会”对我宾馆、我餐厅既是一次机遇，更是一次挑战。面对着首次接待大型国际性团队的艰巨任务，餐饮部认真做好各项准备工作，充分调动员工的积极性和发挥群策群力的团队精神，克服了人员少、技术力量弱的不利因素，排除一切困难，以饱满的工作热情及忘我的敬业精神，顺利、圆满地完成了接待任务。

六、存在问题。

1、管理方法落后，造成管理不到位，细节抓不到，重点没管好。

2、散客销售力度不足。

3、菜肴创新能力欠缺。

4、包厢电器设备老化、破损严重。

5、正式员工年龄偏大，缺乏一线服务人员。

6、服务员的规范化、个性化服务不能始终坚持。

**酒店个人工作总结篇七**

下面我针对11月份各部门工作做以下总结，并对12月份工作做以下部署。

11月份收入基本稳定，截止到昨天酒店收入594474元，其中房务部281167元，餐饮部313307元，两个经营部门都顺利完成当月的营业指标。同时各个部门的日常工作也是卓有成效的。

行政办完成了优秀员工、最佳员工的评选，购置了奖品，并且坚持了每月一次员工大会制度；本月进行了积极的招聘，补充了较多的员工，当然，目前员工还有少数的缺口；为员工宿舍加装了门锁、插销，一定程度上改善了员工的生活条件。

餐饮部本月积极谋划推出了野山菌滋补自助火锅，增加了服务项目；制作了楼梯文化走廊的装饰方案，目前已粉刷完毕即将开始装饰；248餐厅的地毯也进行了更换，改善了经营环境；对新菜谱进行了培训，正在稳定的被客人接受；餐厅的卫生得到了明显改善，自助餐厅也进行形式的调整显得更加美观；餐厅领班补充后，积极性高，干劲大，部门员工更加团结；虽然出现了两次员工闹情绪不上班的情况，但大部分员工还是积极肯干，以大局为重的，所以没有影响到餐厅的正常经营，4次婚宴都接待顺利，得到客人的好评。

客房部订出了优惠合作协议书，并确定了大客户及常客名单，及时签订了优惠协议，为下一步客房调价铺平了道路；楼层人员稳定、人心稳定，工作稳定。开展了多项计划卫生。

工程部也做出了很大的成绩，维修锅炉、维修电梯、餐厅自动玻璃门也进行了改装，楼梯通道及员工更衣室的门也进行了安装。联系施工队对大堂的天花板，楼层的走廊顶、餐厅的楼梯间进行了粉刷，使酒店的面貌焕然一新，对餐厅的灯泡也进行了批量更换，248的地板进行重做，工作是非常的卓有成效。

第一，个别部门人心不稳，员工有情绪，如餐厅员工都觉得外边工资高，出现了两次闹情绪。由于工作积极性的问题一定程度上已经影响到酒店的正常经营。

1、介绍我们的工资方案。我们的工资在500的基础上，增加了30元的全勤奖，餐饮、客房增加了50元的固定工资（减少两天休假），所有部门均增加了10——35元的浮动工资。基本上都能达到600元。关于绩效工资，很多员工给我讲，是酒店欺骗员工的，说如果完成30万，酒店就会把任务定31万，能完成31万，酒店就定32万，反正是月月完不成，月月扣工资。我觉得你们太看不起管理层了，我们的经营指标是提前定好的，那就是前六个月的平均数，大概29万9千左右（不含内招），这个数是不会变的，就看大家怎么奋斗了，我和赵总、刘总都盼望着大家拿奖金，越多越好。

4、湘江红美食城工资标准600，发到员工手里不到500，处罚现象较严重。我委托行政办的邓主任做个个调查，员工反映说扣的太狠了，纪律不好扣钱、卫生不好扣钱、被客人投诉扣钱，总而言之发到手里的没有那么多，你们都可以去问，看是不是真的！

5、海底捞火锅店工资针对我们而来的，只要你去加50元，那是针对以前500的工资，现在还会不会往上加，我不知道。同时也是针对中州酒店家的，之所以给你加钱，是有酒店的品牌在做支撑，半年、一年之后呢？还会给你特殊待遇吗？而且火锅经营的季节性很强，你们自己也明白。

1、社会福利及休假，大家都清楚，我也不啰嗦了。

2、品牌对个人形成的价值提升，正是由于你是中州的员工，人家才会加工资挖你，一旦你离开中州两年以后，你的光环也就不复存在了，那时候从中州酒店出去的人要比你受欢迎，因此，你现在出去是在透支你的资历。

3、工资实现差异化，打破大锅饭，体现好员工、技术好、服务好的员工拿到可观的待遇，新来的员工通过学习、考核、逐步拿到与付出相适合应的工资。调皮、捣蛋、惹事生非、挑肥拣瘦的员工工资不但不涨而且要降，甚至被淘汰。

总而言之，请大家记住，你们的工资不是我发的，也不是酒店发的，新华书店更不会从自己的利润中拿出钱来给你们涨工资。工资是你们自己挣出来的，是向客人要的、向市场要的。不是简单的说一句“涨工资”钱就多了，我再重申一遍，我们这次不叫涨工资，是工资调整。钱会比以前多一些，但要靠你们自己的劳动去挣。

有不少人给我建议，制度不要搞这么复杂，每人涨50块钱得了，我说绝不可能，干好干坏一个样，生意好坏一个样，这样的制度有什么科学性？干了两年的优秀员工和干了两个月刚转正的新员工工资一样，这样的制度公平吗？不公平！我们的制度就是要体现按劳分配、多劳多得！那些工作时间长的、心态稳定的、技能优秀的就是要多拿钱。那些表现不好的不但拿不到钱，而且没有藏身之处。

第二，部门之间的配合缺乏主动和默契。只要是部门之间的事，没有人敢主动的提出来，都要通过总经理去协调，这是不对的，应该是部门之间先协调，您们协调不成找上级协调，这叫作平行沟通。有些事情责任职责很难分清，部门之间互帮、互谅、互让，少分责任、配合默契问题就会迫切而解。一旦报到总经理这儿就会出现“告黑状”、强行命令，分配不公正，到底是属于谁的职责，不情愿等一系列问题，反而不利于正常的工作。如果几个部门多次反映同一部门的问题，证明这个部门确实存在问题。

第三，部门内部存在个别的害群之马和不和谐的声音，我听说餐饮部个别员工在宿舍叫嚣“谁上班谁是王八蛋”，客房部也有个别员工也想停工闹一闹，扬言“谁上班，咱就骂谁”，不要以为管理层什么也不知道，是个聋子、瞎子、傻子。我和赵总心理都很清楚，只是给这些人留个机会，留个面子，奉劝这些人赶快收手，否则酒店不会给你留机会。

第四，员工宿舍的安全卫生问题得不到保障，责成保安部、行政办一定要采取措施，保证白天出门锁得住，晚上睡觉关的牢，创造一个安全清洁的住宿环境。

告诫是：我们的酒店，以下五种人，我们不会要：

两面三刀的不要，阳奉阴违的不要，拉邦结派的不要，

朝秦暮楚的不要，溜奸耍滑的不要。

拉邦结派就是制造小团体，制造小摩擦，以同村、同宿舍、同时进店的等因素组成小帮派，对抗制度，对抗管理。我们新华中州酒店是一个大家庭，下面有部门，有班组就是小家庭。我们不需要有其他组织。每个员工都要互帮、互助，亲密团结。对于拉帮结派的，发现一个，清退一个，绝不手软。

朝秦暮楚的就是人在曹营心在汉，每天上班不是专心工作、专心服务，而是盘算着谁的工资比我们高，我怎么样跳槽，今天甲店比我高50元，我要跳过去，后天乙又比甲高20元，我还要跳，心态不平衡，工作不踏实，不是认认真真钻研业务，而是天天想着走捷径，这样的人我们不要。

播下一个信念，你将收获一种行动。

播下一个行动，你将收获一种习惯。

播下一种习惯，你将收获一种性格。

播下一种性格，你将收获一种命运。

在我们周围有很多行动，比如传菜间的门被打出一个大窟窿，更衣室的门被跺的面目全非，很多地方有门无锁，洁白的墙壁被跺上脚印，有的脚印有1米8高，我真的怀疑是有人把鞋脱掉，用手穿上鞋子摁上去的。为什么会有这样的行动？就是缺乏一个好的信念。

每个人都要树立好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”，真正的体现新华中州的人素质和风采，就你这样的素质也配同行用高薪挖你？挖过去后再在人家的店里搞破坏？到时间人家老板说“哎呀，新华中州原来这样培养员工”，多少人跟着丢脸！我不怕你们辞职跳槽，但希望你们学有所成，技能过硬，走到哪里受人尊敬，越跳待遇越好；而不是走到哪里被人瞧不起，越混越差，最后被社会和同行抛弃，而失去饭碗，失去生存的能力。

因此我告诫大家：要树立一个好的信念，那就是“做好人不做坏人，做好事不做坏事”。不要干那些损人不利已的事。

各位员工、各位同事，新华中州酒店正处在一个黄金发展时期，下个月三星级评定就会出结果，只有那些同企业、同呼吸共命运、同患难共发展的人才能体会到成功的喜悦，才能在企业的不断发展，壮大中实现自己的人生价值。新华中州酒店是一艘船，只有大家共同努力划浆，船上的人才能和船一起到达胜利的彼岸。

今天的会议到此结束！

**酒店个人工作总结篇八**

20xxx年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

年计划任务xx万元，实际完成xx万元，超额xx万元，（其中散客门市收入xx万元，平均房价xx元/间），占客房收入xx％，完成计划的xx%，收入与同期相比增长xx万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个；军区5次，vip 100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

2、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

3、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

4、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

20xxx年的工作虽然取得了一定的成绩，但我们不会骄傲、松懈、怠慢，下一年的工作将更艰巨，我们会发扬成绩，并以更加饱满的热情投入到工作中，努力完成全年度各项工作任务。我们有信心在各级领导的正确领导下，在全体员工的共同努力下，中心的明天更加辉煌。

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