# 2024年酒店员工个人总结(精选11篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-07-31

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店员工个人总结篇一**

转眼年终总结的时间就到了，作为一名员工，尽管在这一年中做的都是重复的工作，但是我却通过工作中遇到的不同的人，做的不同的事学到了不少新的知识。现在到了年末，我更要好好的去梳理这一年的收获，去了解自己过去发现的自己的不足，分析现在的缺陷，好好的改正提升自己！一年来我也有不少的提升，更多的是自己在工作中收获的经验。尽管如此，太多的经验反而导致自己还来的及好好的\'吸收笑话，现在就对这一年的工作好好的总结如下：

在一年的工作中，我又跟着师傅走了很多的地方，了解了更多关于市场的知识，同时也认识了很多供应商们。并在之后的交谈中，学会了很多。

在酒店空闲的时候，我也会主动的去了解酒店各个部门的消耗情况，了解他们的要求。利用自己所了解的情况，结合规定，尽量的寻找物美价廉的供货商为酒店提供材料。

在今年，我开始单独的去了解和分析市场情况，凭借自己之前的所学，我努力的总结了自己的看法，虽然还没有做到尽善尽美，但还是得到了领导的认可。

今年的变动有很多，首先是在酒店劳动用具的方面，因为消耗较快的问题，我和主管反应，更换了更为耐用的类别。同时酒店也对这方面进行了通知，大大的减少了酒店劳动工具的消耗速度。

其次是其他酒店消耗的器材方面我们后勤也都进行了规划和改善，提升耐用性的同时，也大大的降低了成本。

最重要的是酒店的食材方面，在今年市场的波动比较严重。为此，我们也和供应商交谈了很多次。同样在财务部方面我们也经过了多次的交谈，终与确定了一个比较稳定的方案。希望能尽快平息市场的波动，我们也会继续盯紧市场的变化，及时的做出改动策略。

一年的工作不出错误是不可能的，但时好在有过往的经验和老同事们的支持，没有出现什么大的问题。但是作为员工，我在个人经验和与人交流的技巧上还是要多多的加强。尤其是上，还是要更多的去拓展，只有更宽的关系网，才能更好的在这份工作中做的更好！

采购是一个多变的工作，我们要及时的去了解酒店的需求，也要及时的配合市场的变化。希望在今后一年的工作中，我能更好的提升自己的经验，让自己在工作中更加顺手，也希望酒店的各位都能继续努力，共同将酒店建设的更加强大！

**酒店员工个人总结篇二**

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！

综合部：李琰

20xx年12月31日

**酒店员工个人总结篇三**

20xx年是岳林大酒店最为关键的一年，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。

总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作总结：

一、各项考核指标全面完成

20xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了95%。真正起到了保驾护航的作用。

二、发挥员工的工作积极性和创造性我部门结合自身的特点，通过不断完善的激励机制限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年夏天我市遇到了连续的高温天气，一度达到42度，创历史高温记录。我部门人员，又都处于第一线，严热的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线。在9月中旬，又遇“菲特”等一系列台风，我部所有员工都主动要求留在酒店值班，有的连续工作了36个小时，直到台风过去以后，才回家休息，体现了我部员工以酒店为家的崇高思想。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。通过宁波消防大队培训，有4名员工拿到了终身制初级建（构）筑消防员，2名消防管理员。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到20个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识，以半军事化进行升国旗仪式。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能在下雨天主动帮助客人带伞进酒店。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我部门还主动为各部门进行消防安全培训，听取各部门的培训意见，改进不足，提高培训质量。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养

安全工作是企业的生存之本，在消防大队指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”“四个能力建设，防消结合”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，扑灭明火3次，发现不安全因素20次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。在巡查过程中，处理由于空调水管被赌，造成漏水的事件数起，为酒店挽回了损失。今年有许多推销人员、窃贼、非法色情人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话，骚扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。与华创消防装修公司保持密切联系，配合华创消防做好消控中心人员专业操作培训，使消控中心工作人员能够正确使用好华创消防设备，并爱护、保养好华创消防设备，减少因错误操作而引起的各类故障和毛病；对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接地方消防公安大检查，积极参加奉化的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加消防大队里举行的各项活动

20xx年度，消防大队以增强企业消防实操为目的，大力宣传消防活动，积极开展了各项实操活动。我部门响应消防大队的号召，派代表参加了银泰消防演习、浙江船厂大型消防实操等活动。在兄弟单位和消防重点单位观摩学习。虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势形。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献。

**酒店员工个人总结篇四**

我是一名xxx酒店的新学员。我进入大酒店纯属意外，原本一开始我是陪着一个朋友去报名，当时我在自学电脑，尚无找工作的打算。并且自己年龄偏大，被录用的\'可能性不大。可到了报名点，负责招聘的工作人员很热情的递给我一张求职申请，我幸运的被录用了。

怀着忐忑不安的心情，我随着大家到了怀化。出了火车站，酒店派了专车来接我们，来接我们的有刘主管与秦教官，还有两位店长，让我感受到酒店对我们到来的热情与重视。

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我们很不适应。酒店招聘服务人员，不就是培训培训我们的服务技能嘛，军训与服务什么关系呢?可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散慢。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散慢变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的实际技能培训。幸好有了几天军训打底，所以我们练起站姿来没有第一天那么吃力了。尽管我们在练托盘时手都练得发麻酸痛，可我们还是坚持练好。我们的老师吕主管也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过吕主管的辛苦教导，我们掌握了中餐的全部操作技能。

刚来xxx酒店时，我对xxx集团了解甚少，因为有好几年我是在外面度过的，在家呆的时间很少，对家乡企业发展也了甚少。进入xxx集团后，通过刘主管的介绍，让我对xxx集团有了一定的了解。集团公司“以人为本，以诚待人;用心营造，至高致远”的核心价值理念，展示着xxx人今天在湘西大山里建桃源，明天在蓝色大海边建都市的远大目标。

培训已经结束，在这段培训期间，我自身的素质有了很大的提高，我为能在这样的企业上班感到荣幸，我为能成为一名xxx人感到骄傲，我也相信xxx集团的明天会越来越好!

**酒店员工个人总结篇五**

为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次陪训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。查退房后拔掉取电牌。做房时关灯关空调。定时的开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店员工个人总结篇六**

一路的欢歌笑语，一路的.风雨兼程送走了20xx年，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，一年，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，就具体工作进行如下总结：

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。

作为酒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xx特色的品牌企业。

**酒店员工个人总结篇七**

xxxx年在紧张和忙碌中悄然离去，回顾过去，展望未来，我的心情难以平静。一年里,在部门领导的深切关怀下，在各位同事的真诚帮助支持下，在实践中不断鞭策自己、磨砺身心,几经风雨之后，自身的业务水平和综合能力都有了很大提高。值此辞旧迎新之际，有必要总结过去一年的工作成绩，经验与不足，这样才能扬长避短，开拓进取，坚定地迎接崭新的xxxx年。

1.态度决定一切

生活中每一件事情都因为你的态度而决定。认真对待每一件事情，您的生活和工作才可能健康和顺利，一切困难都会在你的眼前化为过眼云烟。我们只有端正好自身态度，才可能从容面对纷繁复杂的世界。端正态度，尊重每份工作，其实任何一份工作都是一个施展自身能力的舞台，我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力以及我们的协调能力都必须在这样的一个舞台上能得以展示。没有它，你什么也不是。

2注重理论联系实际，勤奋努力，不断提高业务能力

在工作中坚持用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、预见性和创造性。到酒店一年来，我注重将自己的理论知识转化为科学的思维方法、转化为对实际工作的正确把握、转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，拓展自身思维空间，不断提升自身业务能力。

3立足自身定位，加强沟通，提高综合管理能力沟通是一种管理，也是一种技能，是一个人对其自身综合能力的发挥。无论是管理者还是普通的服务员，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是酒店各项工作顺利进行的前提。良好而有效的沟通不仅是工作的润滑剂，更重要的是工作顺利实施的坚强保证。

1.务实工作重实效，严把客房质量关，确保出售优质客房

（1）加强员工意识教育，明确自身责任。我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要对其负责，从而树立员工责任意识，培养员工自身成就感。

（2）切实加强检查的力度。客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。在查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。让每个员工都对自己所属的房间有针对性有计划性的循环清洁，强化员工自我计划安排的意识。通过不断的反复的检查与督导，客房卫生质量有了明显的提高。

2．树立品牌服务意识，提高综合服务水平

在部门领导下，客房各项服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。始终坚持部门“静”、“快”、“准”、“勤”、“细”五字方针的服务准则，严格监督员工履行五字方针的效果，做到及时发现、及时指出、及时批评教育、及时纠正改进，从而有效提高了服务的效率，也因此受到了客人的表扬。

春秋战国时期，古典政治学就出现关于“人的因数第一”的记载，可见任何时候，任何时期，人的因数都是放在第一位的。

在员工的管理上，我们不是采取简单的程序化的管理方式，而是从实际情况出发，研究员工在工作中出现的问题。以简单微弱处罚警示员工，并帮助员工分析发生问题的原因，找出解决问题的方法，避免类似问题的重复出现。通过人性化的管理手段，充分调动员工的工作积极性与主动性。

1．xxxx年工作中的不足：

（1）涉入酒店行业时间太短，经验不够丰富，欠缺磨练，考虑问题还不够细；

（2）员工管理上，思维缺乏一定的理性化，过于相信员工、理解员工，影响了工作实效；

（3）员工培训未形成系统化，需要健全系统化培训体系。2.展望xxxx年：

xxxx年，我将更加加倍努力，扬长避短，推动事业更上一层楼。在全体员工长期不懈的努力，我坚信xx大酒店定能树立起自己的金字招牌，扬帆激进，终就辉煌！

**酒店员工个人总结篇八**

20xx年，我在公司领导及各位同事的支持与关怀下，依据公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的转变，现将这一年来的工作状况总结如下：

为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次陪训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

坚持床上用品一客一换，巾类依据客人要求随时更换。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切铺张现象。加强员工的节能意识，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。查退房后拔掉取电牌。做房时关灯关空调。定时的开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远进展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部特殊重视，要求员工在平常的工作中，只要发觉地毯上有点状污渍，都应准时的做点清洁，这样不仅可以削减对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

合理支配楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、支配工作，工作期间发觉问题应准时处理，有疑难问题应准时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的\'日常卫生质量要严格把关，合理的支配好方案卫生，做好楼层的平安、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互关怀、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成果，为酒店缔造更高的价值。

**酒店员工个人总结篇九**

敬业精神，是人类一种最纯朴也是最伟大的美德。没有农民的敬业，田地就会荒芜，我们就会挨饿；没有工人的敬业，机器就会生锈，我们就没办法从事劳动生产；没有科学家的敬业，人类社会今天可能还在茹毛饮血的蒙昧之中，那么，什么是敬业精神呢？我曾经听说过一个故事，讲的是日本的野田圣子谋得的第一份工作是清洗客人用过的马桶。她第一次洗马桶时，手一触及马桶就恶想呕吐。上班不到一个月，她就开始讨厌这份工作了。有一天，一名与野田圣子一起工作的前辈主动来教野田圣子洗马桶。她什么话也没有说，就动手干起来。等到洗干净了，她就伸手从马桶里盛了一杯水，当着圣子的面一饮而尽。她这是告诉圣子，经过她洗过的马桶，不仅外表光洁如新，里面的水也是干净的。

野田圣子的脸立刻红了。她意识到自己的工作态度有问题，并且认识到：一个对自己的工作抱着厌恶态度的人，根本没资格在这个社会上担负任何责任。她下，就是洗一辈子马桶，也要做一个马桶洗得最出色的人。终于有一天，她也可以当着别人的面，把自己洗过的马桶里的水盛一杯，眉头不皱地喝了下去。后来，野田圣子以37岁的年龄，做了日本的大臣。

是的，从这个故事中我们佩服野田圣子和以身作则她的那位“前辈”，她们有着超乎寻常的敬业精神。在有着敬业精神的人眼里，世界没有“恶心”的工作，只有“恶心”的工作态度。只要尽力去做，再“恶心”的工作也会变成最出色的工作。就像林肯所说：“世界上没有卑鄙的职业，只有卑鄙的人”。

对我们个人来讲，敬业，是有利的。你要保住自己的饭碗，要获得薪水，还想升职加薪，你就要兢兢业业做好你眼前的这份工作。没有一个的老板会喜欢雇用一个工作吊儿郎当、业务一塌糊涂的职员，我们没有理由不敬业。敬业精神应该是一种自觉的工作精神。这种自觉来自于我们对自己工作的意义的理解，来自于自己职业的热爱和自豪感。如果我们只是把工作看作是纯粹糊口的手段，我们就很难对它产生爱意，也就不会那么敬它了。我想说的是爱迪生是敬业的，他每天工作18小时，发明成果极多。没有人要求他做出那么多发明，他挣的钱也早就够他花几辈子，但他仍乐此不疲。他如此敬业，是基于他的人生哲学：工作，是揭露自然的奥秘并把它用来供人享用的。爱迪生就是这样“仁爱的工作”，找寻着自己在工作中的乐趣与幸福。

有些人缺乏敬业精神，是因为他们觉得自己所从事的职业不是他理想中的。于是，他们“身有曹营心在汉”，对眼前的工作马马虎虎，一心想着跳槽。人当然最好是能拥有自己理想的职业，从事自己感兴趣的工作。但世事经常难遂人愿。也许你以后会有跳槽的机会，那你当然可以重新选择。但也许你会一直在目前这个工作上干下去。我的建议是，无论你能否跳槽，你应该努力把眼下这份工作做好，你同样要有对这份你不大喜欢的工作的敬业精神。也许你不喜欢它，是因为你还没真正了解它的意义。当你真正投入了，了解了，熟悉了，也许你会热爱上它的。若你最终发现它不适合你，你就把它当作你新的职业或工作的预备课好了。预备课你也要认真读一读，千万不能敷衍了事。

敬业精神不是空的，它是由勤奋、认真、责任心、忠于职守等良好的为人品质和事业道德组成的。结合我自身的工作性质，我想引述一个德国人的工作实例。《参考报》曾登过一篇文章，其中谈了德国人是如何敬业的：

作者所在的驻德国分社的小楼要装修改造，与一家公司签订了工程。公司老板多施内尔先生带了两名工人来干。作者说，他们工作十分认真，而且每天收工时，都有要用自己带来的吸尘器等工具将施工现场打扫得干干净净，把当天的施工废料全部带走。暂时拿不走的大型工具和材料也都码放整齐。他们甚至抽烟都不在屋里，尽管当时是1月份，天气很冷，但每次抽烟他们都要跑到室外。老板先生回答作者的疑问时说，因为他在屋里没有看到烟灰缸，这说明主人不抽烟，所以他不能污染房主室内的空气。

由于开始施工难度预算不足，眼看快到要求完工的日期，但工程进度不理想。多施内尔先生和工人延长了工作时间，中午简单地吃点带来的三明治便马上继续工作。到了合同规定的最后一天，他们在征得主人同意后，一直干到深夜两点，终于完工。从这一例子中，我们可以看出德国的经济实力雄厚是与德国人的办事敬业分不开的。一个国家或一个的兴旺发达与否，取决于它每个最基层人员的工作态度和工作奉献精神，而这份奉献精神也就是我要说的爱岗敬业之道。

上述例子虽说是一件很普通的事，但许多人却做不到，为什么？因为许多人只能把敬业二字挂在嘴边上，而不付诸行动，这位德国多施内尔先生却把敬业已变做了工作的习惯，从而为公司赢得了信誉，成为许多人的榜样。这则小故事对于我所从事的工作来说，在心灵深处起了不小的震憾。我亲身经历过的像这样的事例很多，比如我们部门对工作的那份敬业精神很让我深受感动。这是发生在去年元月份的事了，那时正值酒店交接关键时刻，为了保证酒店及早营业，就必须抢出一分一秒的时间完成一楼美食城的改造。于是彭经理发扬吃苦打硬仗的风格，连续一个星期都在工地上度过，不曾回过宿舍休息，好几次都累得胃病复发也顾不上去看一看。在这种敬业精神的感召下，动力部全体员工齐心协力高质量地完成了任务。就因为彭经理经常闹胃病，所以在他的办公抽屉里塞满了药。我还清楚地记得，在一次酒店质检中，有位员工看了彭经理的抽屉之后发表感叹：“里面除了胃药，还是胃药。”

评星期间，酒店各部门的星级评定工作紧张有序展开，根据评星要求，遵照酒店领导的指示，大堂需将人工手动推拿门更换为自动感应门，以提高星级酒店档次。安装门的那天，由于供货商没有按事先约定的时间将门送至指定的地点，彭经理便对部门的值班人员千叮万嘱：只要一到货，就马上派人协助安装单位安装。可是彭经理在叮嘱完后，并没有马上离开现场，心中一百个不放心，亲自坐在大堂等候供货商。而就在焦急而又漫长的等待过程中，彭经理发现大堂吧的照明效果不是很理想，眼看星评在即，得赶紧将照明亮度调试到位才行。如果连照明效果都达不到预期效果的话，想必对此次星评工作大打折扣。可是当时才晚上9：00，又不能影响酒店的正常营业，为了不影响客人，此项工作必须得等到晚上11：30以后才能进行。

亲爱的员工朋友，看见了吗，这就是敬业精神，就在我们部门，就在我们酒店，我可以说像这样的事例还有很多、很多。

让我们对自己说：“请给点儿敬业精神吧！”认真、负责、高质量地做好自己的工作，不论有人还是无人监督，即便某些人鄙视我们的职业，但只要它是对社会有益的，我们就不必自惭形秽、我们面对职业道德要求我们做出某些个人利益的牺牲时，我们不要犹豫，哪怕牺牲自己的生命。

**酒店员工个人总结篇十**

光阴似剑，在过去的一年里，在全体同事的共同努力下；在公司领导的全面支持、关心下，本着一切以客户服务为宗旨；以提高企业的知名度和最大利益化为宗旨。通过扎扎实实的努力，圆满地完成了xx年的工作。回顾xx，在工作期间取得成绩的同时，也发现工作之中的不足之处和问题。

时光如梭，过去一年的工作转瞬间又将成为历史，展望xx，新的一年，新的起点，新的开始，我会再接再励，积极进取，努力打开工作的新局面。自xx年5月10日从川沙一店调入周浦店，努力工作，扬长避短，现工作总结如下：

（1）根据店内实际情况营业额结合公司方针，合理配置前厅和厨房人员，节约人员成本，实现一人多岗；一岗多责。

（2）根据历史营业额进行分析，合理预估采购定单，保证菜肴的新鲜，当天采购的蔬菜、豆制品、肉类、海鲜，努力争取做到零库存，节约成本。

（3）加强和培养全体员工节约水、电、煤等安全意的意识；

（1）每天晚上把回收的菜肴做记录，做合理充分的利用。

（2）菜肴的验收、菜肴的加工、制作、半成品、成品、促销，成为一个连接线严格控制每一个环节落实到位。

（3）加强菜肴的培训，菜肴创新，菜肴的促销，菜肴的口味，做到同样的原材料做出多种的烹饪方法。

（4）上菜的量要适中，以保证菜肴的色香味俱全；根据店内的实际客流量及时跟踪，在不同时间段出相应的菜肴，让顾客有多种菜肴的选择机会，便于增加营业额。

（1）每天早晨履行晨会；晨会时间培训礼貌用语及促销技巧。

（2）每周开管理组会议；总结门店经营情况，及培训结果和培训的进展程度，及时地调整培训计划；便于更好的门店经营管理。

（5）每月主持一次员工大会；传达公司的会议精神，及时效的和员工沟通增加员工与管理组的距离。

（1）不定时的抽查，加强值班巡视及时处理问题，把问题消灭在萌芽状态；

（2）设备的维护：对使用的工具轻拿轻放，不得野蛮操作，用后及时归位，机器的及时清洗与保养，保证正常运营。

（3）卫生管理：1》店面卫生：桌椅、玻璃、门窗、死角卫生及时清理保证干净清洁。

2》餐具整洁：用过的餐具及时清洗不能出现有污垢油渍的现象，定期对餐具进行消毒处理。

3》个人卫生：勤剪指甲、勤洗澡、勤换衣服，衣装整洁，不能出现有异味现象。

（4）服务：加强培训员工礼貌用语、促销用语、服务用语。

（5）人员管理：执行公司制度、遵守上下班时间，不得串岗，私自离岗。

“革命尚未成功，同志还需努力，”我相信只有不断的学习，不断的发现，不断的改进，通过坚持不懈地努力，在未来的xx年，一定能在工作中取得更好的成绩。

1．参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

2．根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

3．制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

4．抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

5．安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

6．至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

7．与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

8．建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品安全，执行五专原则，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电、煤等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

9．抓好餐厅卫生工作和安全工作，执行五专原则，为客人提供舒适、优雅的用餐环境。

1．利用外卖渠道广为宣传，增加餐厅在本区的知明度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2．建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，以“抓住老顾客，留住新顾客”为宗旨，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住吉享客的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现中式快餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

本餐厅位于周浦镇小上海步行街繁华地段，周围主要以服装店铺为主，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，除特殊天气外，周边相对成熟的餐饮没有多大的竞争力，我们要发扬自己的特点，要集中力量，把中式快餐吉享客的品牌做精做好。

以上是我吉享客周浦店xx年度工作总结及xx年工作计划，有不足之处，望领导指正！新的一年意味着新的开始，新的起点、新的机遇、新的挑战，新的自我，我们决心再接再励，更上一层楼。

谢谢！

**酒店员工个人总结篇十一**

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xxxx年，迎来了充满希望的xxxx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，xx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！

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