# 2024年酒店员工年终工作总结个人 酒店员工年终工作总结(优质12篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-03-28

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。酒店员工...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店员工年终工作总结个人篇一**

为了让酒店更好的发展，让我们能够更好为客户服务，做了如下的工作总结：

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

销售部原来分解指标因人而定，缺少科学(教学案例，试卷，课件，教案)依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学(教学案例，试卷，课件，教案)，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元;全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

**酒店员工年终工作总结个人篇二**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx迎来了充满希望的20\_\_年，回首我来到酒店的这\_个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，\_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\_总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢\_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\_总的信任在\_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\_\_\_大学生供需见面会在\_\_\_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，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个人篇三**

回顾与酒店共同走过的这一年来，我是收获多多体会多多呀。不管处在哪个岗位，我都是尽职尽责、恪守本份、坚持原则。我相信平凡的岗位也能做出不凡的事业，同时也是对我的一种历练，所以我的努力与付出得到了肯定。在这里借此机会感谢酒店领导对我的信任，给我机会担任客房部主管一职。虽然有压力但动力十足。为了明年工作能更好的进行，现将本年度工作做以总结，同时也将明年的工作进行计划。

而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多一年里，作为一名刚入职的员工，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。

**酒店员工年终工作总结个人篇四**

转眼间，二xxx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、女蓝球联谊赛等文娱活动，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个人篇五**

\_\_\_\_年是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型和规模的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。

一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

从一年来的工作观察来看，从行李生到前台接待岗位，服务均缺乏一种酒店从业人员具有的主动性与热情程度，客来没有迎声，客问没有答声，客走没有送声，这是最基本的。而是最不应该犯的错误，当然还是有些员工做的比较好。在今后的工作中。作为前厅部各岗位人员均要按照培训的标准做到微笑、礼貌、热情、周到以高度的责任心，来赢得更多的回头客。

酒店从业人员更换频繁，总不时有新鲜的血液补充进来，今年前台接待员新增人员较多，培训后的新员工业务知识和自身素质标准不一，在此情况下根据工作需要对前台接待，行李生等进行一次面的业务知识与技能操作的培训与大比武。其目的是牢固树立员工工作，深化业务知识，更好的开展工作。

酒店大堂副理是收集客人意见、处理客人投诉的中枢环节，是问题的协调者，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天不定时的对住客房进行拜访，形式以电话拜访和登门拜访为主，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，为酒店以后的良好发展奠定了基础。

金钥匙服务学习归来后，由于自己对金钥匙专业知识的缺乏，在工作中没能充分的发挥金钥匙的个性化服务，在本酒店也没能很好的发展金钥匙队伍。在来年的工作中作为重点将其发挥到化。

**酒店员工年终工作总结个人篇六**

本站后面为你推荐更多酒店员工年终工作总结！

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，xx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总结如下：

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。作为四星级酒店，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、大厅、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。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；个别新员工工作还不够熟练；在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。今后，我管理部会团结一致，在xx酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供最优质、最高效的服务。

继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

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。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。

**酒店员工年终工作总结个人篇七**

作为一名酒店办公室的员工，在这一年里我不曾有丝毫的懈怠，一直矜矜业业的工作，只为更好的回报酒店。酒店给予了我这么好的一个工作机会，我当然也不能辜负领导的厚望要努力的工作下去。但不得不说一年的时间过得真快，长大之后一年过得比一年要快，一转眼我在酒店也待了一年了。虽然在这一年里我并没有做出什么很大的业绩，但是我也算得上是尽忠职守了，也没犯过任何错误。以前总是向往着长大，这样就没有人能管我了，想去干嘛就干嘛，现在长大了却发现好像没自己以前想的那么好。要独自面对生活的压力了，虽然暂时还没有娶妻生子的压力，但也要不了多久我就会面对这个问题。但事实已经如此不得不面对了，我以前面对一些问题的时候我总会选择逃避，后面慢慢的发现逃避是没有用的，只有面对解决才是正确的。

在这一年里我也遇到过很多的问题，很多的挫折，受到了一些打击，但这一年我也坚持了下来，还活着在这里写工作总结这说明了只要不死就没有什么解决不了的问题。当然那些问题在刚刚遇到的时候我也会感到很是头痛，特别是如果那个时候的我正好被好几个事情一起烦恼着，那种感觉真的是很绝望，想要什么都不干爱怎么样就怎么样去。但这种也只能想想，该做还是要做，还是要一件件的去解决，当然，那种问题解决之后的成就感也让人感觉很满足。虽然我现在也还没有成长到能够独当一面的地步，但是也能够解决大部分的事情了，我相信在我自己的努力学习下，我能够一步步的越走越好。

当然在这一年中我也犯下了很多错误，比如因为粗心大意导致一些资料的出错，虽然无伤大雅，但是也说明了我还是不够细心。这是工作态度的问题，我没有一个良好的工作态度去面对我的工作，没有摆正自己的位置。而我的个人思想问题也在这一年来被领导给教育了，让我知道了应该抱着怎样的一个态度去面对工作，去面对生活了。

今年也已经接近了尾声，我会保持完美的状态解决今年剩下的工作业务。用更加饱满的状态去面对明年的工作，让自己在明年发挥的更加出色，让自己散发出我的光芒，为酒店贡献我的一份力量。

**酒店员工年终工作总结个人篇八**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了，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。

**酒店员工年终工作总结个人篇九**

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个人篇十**

随着一年来酒店工作的结束着实需要对自己的表现进行总结，得益于酒店领导的支持与同事们的帮助让我在工作中取得不小的进展，但是回顾工作中的得失让我意识到自己还存在着不足之处，现对本年度完成的酒店工作进行以下总结并对明年的发展制定计划。

**酒店员工年终工作总结个人篇十一**

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个人篇十二**

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。

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