

酒店员工的个人年度总结范文（32篇）

酒店员工的个人年度总结范文（32篇）

酒店员工的个人年度总结范文 篇1 紧张与忙碌的20xx年即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。

为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：1 继续加强对各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。5、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20__年的经营管理方针和政策尽全力。

总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

酒店员工的个人年度总结范文 篇2 回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

x 年我完成了以下工作：

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为己用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司

节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了一切工作都是为了让客人满意的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1. 容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

酒店员工的个人年度总结范文 篇3 x 已悄然谢幕，在年末我搭上了末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢给我们提供这个平台，来到已经两个多月了，这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出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，在我们的事业海阔天空。

酒店各部门经理、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，抓好人事工作。以 准则 为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是

我们的工作。

商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在体会到服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为顾客创造价值实现我们的共同价值。我们的工作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大使。对自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到团队中去。

创新的思想在受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐；员工之间和上下级之间的和谐；完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利；都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

xx 人相信未来会惠及社会和自己。树光辉形象，创栖霞服务品牌！谢谢！

酒店员工年终总结

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。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技能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。

有句话说的非常好！淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人 灭火 ，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 4 非常荣幸能来到 xx 酒店工作。来到 xx 酒店也有一段时间了，在这段时间内，我认为我有必要针对我在酒店接触的到的工作做一个简短的总结。

一个月的时间，我主要接触的是客房部，现在在客房部担任领班一职。客房部领班作为一个最基层的领导岗位，所接触到的都是最前线的工作，这也是最能接触到真实反映酒店情况的岗位。

来到 xx 酒店担任的是楼层领班一职，这一个月领班我做的不是很顺利。究其原因主要存在以下几个方面的问题：第一，沟通交流问题：和我以前工作的酒店不同的是，这里在客房部做服务员的都是些中年妇女，不管是文化差异还是年龄差异，我和她们之间的沟通交流都存在很大的问题。第二，作为一个接受过专业训练而专习酒店管理的酒店人来说，对人对己的要求都是在潜意识中高很多。尽管我一来到 xx 酒店就有无数的声音告诉我，三星不同于五星，家里不同于外面，但是这个尺度还真的不好把握。第三，xx 酒店领班一职的岗位职责很不明确，因为习惯了明确的岗位职责标准，习惯了按程序操作，对于这种需要自己逐渐摸索的领班工作，还是会很不适应，直到现在一些约定成俗的领班职责规定我还是不能详细清楚的了解透。

任何工作都有一个适应期，那我相信经过我的努力，我也能够逐步完善我的工作。至少经过一个月的相处，前栋 6 楼的卫生问题还是得到了提高。关于 20xx 年的工作，我也有自己的一番计划。

提高卫生质量，增加员工工作积极性保证每日客房卫生质量达标，这是一个 x 星级酒店客房部提供给宾客的最基本的服务。保证卫生质量达标，监督是不可避免的，而最主要的还是要加强服务员的责任心，加强其责任心最主要的还是要调动其积极性。我会在楼层制定每个服务员的工作进程表，每个星期安排一个服务员担任楼长，并对其工作进行监督评价，实行明确的奖惩制度，到了月底的时候对楼层的所有服务员进行综合评价。

加强服务员的服务意识要想提高服务员的服务意识，首先必须保证其工作量的稳定性，这样每个服务员自己对于自己的工作也会有个清晰的目标。其次还要有调动其积极性的奖励措施，每天要求服务员在工作之余给客人做一些服务并留言（比如帮客人叠衣服，给客人泡茶，制作小工艺品给客人留念等），到了月底，看一个月中谁做的服务最多，就评选出服务之星的称号并实行物质上的小奖励。整顿风气，杜绝不良习惯目前在楼层，服务员做房都是一起做，无意识中，就多了很多不良习惯，比如隔空喊话导致楼层比较吵闹，做房速度比较慢，做房质量不稳定等等。所以就必须坚决实行分开做房的计划，给每个服务员安排具体的房量的同时安排具体的房间号，每个服务员对号入座的形式完成

好自己的做房任务。对于必须两个人搭配才能完成的，就要求个人负责自己房间号的返工情况。

开展员工活动，加强员工之间的交流开展员工活动，除了丰富员工的娱乐生活，更好的是加强了员工之间工作之外的交流。而关于怎么加强员工之间的交流问题，这需要大家的意见。

酒店员工的个人年度总结范文 篇5 即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽过去但却不能忘记，在过去的一年里，我们究竟做过哪些具体有益的工作是否我们的工作做还不完善我们是否从中得到启发等为了在开创一个好的局面，更为了比有进步，应总结工作经验吸取教训，推动下一年的工作开展。做了以下工作：

一、对客房部总体来说是比较忙碌的一年

首先是抓好了日常服务管理，勤到现场，发现问题及时指出并进行培训，以确保对客服务质量。对客房清洁卫生进行随时抽查，公共区域清洁卫生及时检查，合理安排计划卫生，做好设施设备的维护保养工作。

二、对客房部区域的工程维修做了全面的统计。

将每一个房间及公共区域存在的工程维修全面详细的记录在案，做成工程维修单传到工程部。因有较大一部份工程维修是酒店整体装修时遗留的问题，工程维修进度缓慢，故在里，各个区域的工程维修详细记录在工程维修单上，及时跟进维修状况。

规范各岗位服务用语，对客服务质量。

为了体现从事酒店服务人员的专业素养，在上半年，曾对我部门员工做了普通话、礼节礼貌、仪容仪表等相应的要求，一段时间后，由于种种原因，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，没有坚持下去，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，我们将对此加大培训、督导的力度。

三、为确保客房产品质量，做了一次实作技能考核。

总体效果不佳，在经过现场指导后都有了明显提高，在还需加大实作技能的培训力度。

四、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是酒店的主要创收部门，同时也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，从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要

表现在：

①部门一直要求员工坚持回收客用一次性低值易耗品。

②要求服务员在做房间时把卫生间的灯关闭，查退房后拔掉取电牌等节电措施。

③做卫生间时不使用长流水。这样日复一日的执行下来，为酒店节约一笔不少的水电费。

五、坚持做好部门评优工作。

努力为员工营造一个良好的工作氛围。每月评出 1 到 2 名优秀员工，以激发员工的工作热情，充分调动他们的主动性、自觉性、积极性，从而形成鼓励先进，鞭策后进的良性竞争局面，避免干好干坏一个样。

六、将加强对员工的系统培训工作部门人员的流失导致我们部门的新员工的增加。

我们要提高服务质量首先要从新员工抓起，要使新员工具有较高的服务意识和技能，就需要我们对新员工进行系统的培训，这就要求我们各级管理人员要付出很多的心血，这项工作将成为我们部门明年工作的一个重点。

不断提高自己，自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

七、自身存在的问题

1、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够。

2、对各种大小事务抓的精细程度还不够。

3、对培训、布置、安排过的事检查力度不够。

我们坚信在酒店领导的英明决策下，在酒店各部门管理人员的精诚团结一致的精神下和酒店全体员工团结一致，齐心协力，共同努力下，我们相信明年一定可以做的更好。让我们团结一致、开拓进取、锐意创新，为惠民国际温泉大酒店的明天而奋斗吧！

酒店员工的个人年度总结范文 篇 6

弹指一挥，x年大半年在背篓人家悄然渡过了，本可更早些时候进入背篓人家的，张老师当初也提醒自己：越早进来越有更好的发展，可因为个人的原因拖到了今年四月份，当时为支持湖天桥店的开业而留在了新街店做厨师长，高兴的是，在这也见到了以前的老同事、老搭档赵店长，她忠肯的给我介绍了当时新街店的状况，让初来乍到的我莫名感到了一丝的工作压力。对个人而言其实是很害怕接触新鲜工作环境的，在新的岗位，要面对新的事物、新的同事、新的人际关系。还得重新开始，不断努力进取、体现价值、来证明自己。好在背篓人家给每一位事业伙伴设立了一个展示自我的大好平台，使得让像我这样初顾茅庐的“新手”感到了入门不难的温馨，另外也深深的被背篓人家新街店的团队精神与凝聚力所感染。并能很快的融入到这个大家庭。

记得在5月份，公司首次评选的“优秀团队”奖，由于成本高、利润低、平均每平米面积收益最差。新街店几乎做为反面教材，评分最低！深深的荣辱感刺痛了新街店一线管理人员、激发了新街店同事们的工作热情！所谓知耻而后勇，厚积而薄发。6月全月，在公司总部的策划下，通过狠抓成本控制、严把出品质量，加上热情周到的前台服务，从而赢得了各方好评、全月营业额显著提高。在公司第二次“优秀团队”评选中，大跌众人眼镜，以明显优势一举获得6月份“优秀团队”奖！之后的几月，一鼓作气硬是实现了优秀团队奖四连冠的佳绩，而在九月份的第一届“优秀店长、厨师长”评选中也双双夺魁，个人在内刊文章和才艺表演中也多次获奖。当然一切荣耀只是集体价值的良好体现，每个人都不应高估自己在集体中的利益。

荣誉和光环总是让人眩晕，其背后还是会隐藏诸多问题，让人深思，值得让每位事业伙伴去认真反省。审时度势，发现和改进自身的不足是每个人走向成功的最有效途径，现将x年在新街店工作存在的问题与当前形势分析例举

一、生意不稳定、周边市场竞争越发激烈。

1、廉价竞争(不仅能有效的以最短时间争取客源，还能得到规模效益。)

2、创新竞争(只有不断调整经营思路和创新菜品，才能长期占有成长阶段。)

3、信誉竞争(取决于店面管理人员的管理素质和道德素养。) 4、服务竞争

(饭店从根本意义上只销售一样东西，那就是服务。) 5、人才竞争(市场的竞争归根到底是人才的竞争，不应忽视专业人才在企业的长期作用。)

二、店面营销依赖性大，没有自我意识的推销与营销策略。（针对周边商户、专卖店、私人业主等的营销，凡是订了几桌的当天营业额就会比平常高很多。）

三、从公司到一线，执行力、落实能力差。（事与愿违，据个人观察执行结果不到 50%。）

四、员工心态、员工流失率难以驾控（直接影响服务与出品质量。）五、个人学习能力、接受新鲜事物能力有待提高。（你原地踏步，别人在进步，等于你是在退步。）

六、就餐环境、设施设备逐渐老化，维修保障工作难以跟进。（店面装修完工后的寿命一般是多久）

七、成本控制意识薄弱，利润低。（企业的终极目标是利润，应树立节约文化和风气，让新进店的员工直接感受到其良好的氛围。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 7 作为酒店的客服，我在这里工作了有 x 年的时间了，但是我唯独对自己今年上一年的工作感到特别的满意，因为我觉得上一年的自己在工作上不仅从来没有出现过任何的错误，并且由于自己优异的工作表现，得到过领导多次的表扬。有了领导的认可，我对这份工作的动力就又有了，我觉得我以前在这个岗位上都是在混日子，现在终于打心里觉得自己是酒店一个正儿八经的客服了。以下就是我对今年上一年的工作总结：

从我来到这个岗位上开始，我就觉得这是一个极为普通的岗位，真因为我对这份工作的歧视，让我对这份工作的定位就是这么的差，所以在进行工作的时候，我也就是一点上进心都没有，每天完成任务似的，在进行着自己分内的工作，从来没去想过自己哪里做的还不够好，哪里还有上升的空间，每天就那么按部就班的工作着。但是今年过完春节我重新来到酒店的时候，我开始思考自己工作的目的是什么，我现在是在走向自己的目标吗。我开始一改自己的工作态度。

1、在电话接待客户的时候，时刻注意自己的说话方式，从语速、言辞、礼貌等几个方面去严格要求自己，一开始我是特别别扭的，因为以往我在工作的时候，随意惯了，但是不得不说，我端正了自己工作态度之后，的确是让我的工作情况得到很大转变。

2、慢慢的意识到，在工作当中遇到的问题，我要是不去思考怎么解决的话，那么永远都不会得到解决，比如，我去年遇到过一次情况，一个客户打电话订房间，但是没一会又要退，然后又要重新订，举棋不定的。这种情况我也只能被客户牵着鼻子走。为了预防这种情况再次发生，我开始说明情况，请教同事、领导，最后我就得出了应对方案。

3、对待工作的心态发生了极大的变化，以前在面对这份工作的时候，我的内心不会有丝毫的波动，现在只要是表扬了，或者是在解决一些入住客户的问题后，他跟我道谢时，那是发自内心的开心。

4、这一年以来我的上进心爆棚，只要有培训会，我都会是最积极参加的那个，因为我知道，我离一个优秀的客服还差得远呢，所以我没理由不努力，我觉得我是有那个潜力的，能成为我们酒店客服当中最优秀的那个客服。经过我这一年的努力，我也是在前不久的表彰会上被提名了。

不得不说我这一年因为工作心态上的转变，我变得无比充实，希望我在下一年的时候能再接再厉。

酒店员工的个人年度总结范文 篇8 在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，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改变，现将这一年来的工作情况总结如下：

1. 规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量

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培训。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。

2. 为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换

严格执行《三级查房制度》。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。

3 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。

4 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作。今年总公司上半年举行的第四届技能比赛中客房部均拿到了第一和第二名的好成绩。公司管家部下半年从今年 10 月份起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的李丹获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。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。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 9

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 10 回顾 20xx 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 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：

一、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥会计工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务工作计划，扎实地做好财务基础工作，年初以来，我们把会计基础学习及集团下达的各项计划、制度相结合，真实有效地把会计核算、会计档案管理这几项重要基础工作放到了重要工作日程上来，并按照每月份工作计划，组织本部门人员按月对会计凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格按照会计基础工作达标的要求，认真登记各类账簿及台帐，部门内部、部门之间及时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

二、会计管理方面

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健全在用资产台帐，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。

三、对内、对外协调方面

1、对内：协助领导班子控制成本费用开支

(1)、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；

(2)、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。

20xx年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20xx年，财务部将：

1、20xx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，综合权衡，统筹兼顾，本着计划指标积极开拓稳妥的原则，编制酒店20xx年财务预算。并且，根据集团公司下达的20xx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、20xx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20xx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。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 11 回顾 20xx 年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会成员，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，特把 20xx 年工作总结如下。

一、工作成绩描述

(1)在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩；

(2)外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础；

(3)人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展；

(4)质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立；

(5)行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

二、工作失误总结

(1)时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响；

(2)注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求；

(3)培训工作缺乏系统性，在 20xx 年注意改进；

三、个人优势分析

(1)具有较强的亲和力，具备一定的管理基础，乐于承受工作压力，并能较快地适应工作环境。

(2)具有较强的学习能力，可以在较短时间内对新的知识融会贯通，并运用于实际工作中；

(3)具有协调控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

(4)工作细致性较强，善于从细节处开展工作，对工作大有进益；

四、个人劣势分析

(1)因为从事酒店业时间较短，可能在专业性上会有所缺乏；

(2)对自身性格所具有缺点的控制与把握应进一步提升，应加工作中加强优势发挥，尽量规避劣势，完善自身工作行为。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 12 一、经营状况

截止 12 月中旬，餐饮部共实现销售收入 xx 万元，其中收入 xx 万元，收入 xx 万元；较去年同期增长 x 万元，实现了经营指标较去年同期增长%以上的目标。

完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为 0。

二、管理状况

按照现代企业管理制度成立酒店管理公司。

xx 年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了 x 酒店管理有限公司。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

(1)、x 酒店管理有限公司的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、顺利完成了租赁和经营餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

(5)、制定了酒店管理公司工资方案，并透过了审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。透过绩效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，最大限度地调动员工的工作主动性、用心性和创造性。

酒店员工的个人年度总结范文 篇 13 20--已悄然谢幕，在年末我搭上了一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--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行动中，并通过为顾客创造价值实现我们的配合价值。我们的工作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。

一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

酒店员工的个人年度总结范文 篇 14 20xx 年即将过去，我们满怀信心地迎来 20xx 年。即将过去的一年，我们在探索中前进，在开拓中进取，锐意创新，实现了各项指标的突飞猛进，是酒店开业以来全年营业收入及经营利润指标完成得较为理想的一年。感谢与康城酒店一路走来的每一位员工，正因为有了大家的努力，才取得了今天这样的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里继续努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力

酒店前任领导班子根据董事会的要求，年初制定了全年营业预算，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，使各项工作得以顺利进行。八月份调整后，新的领导班子根据形势的变化，提出抓好基础管理，优化营销政策，全面提升酒店核心竞争力的总体思路，指导着下半年各项工作的开展。在着力完成各项接待工作的同时，以五常法为指导的基础管理工作正在如火如荼地进行，并取得了阶段性的成果。酒店管理班子率领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了可观的业绩。

1、经营创收：

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、前台推出散客价格高于门市价时给予提成、餐饮按包厢绩效挂钩，后来又推出员工月度奖金等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 3357.86 万元，圆满完成了年初提出的 3253 万的任务，比上年超额 569.63 万元，超幅为 20.43%；本年度 7、8、9、10 月收入创历史新高。其中全年客房收入为 1482 万元，餐饮收入为 1786 万元，较去年同期相比，客房收入增长 16%，餐饮收入增长 31%，其它收入共 90 万元。全年客房平均出租率为 33.46%，年均房价 410.93 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于上年同期水平，酒店客房平均房价，皆高于全市四星及以上酒店的平均值。

2、销售创新：

在年初以新疆西域民族特色为主题更新了酒店网站，优化了客人点击网店的步骤。并且与福网沟通，完成酒店网站的自由维护工作。更新了酒店网站在线预定系统，增加了在线咨询功能，通过网络渠道与客户达到“近距离”沟通的目的。开通了酒店新浪博客功能并已团购形式进行销售，还与国内知名有实力的订房中心合作，推广网络直销模式。目前又收集了全国上千家上市公司的联系方式，定时发送酒店活动信息及其它相关信息。

3、管理创利：

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为461万元，经营利润率为13.73%，比上年年分别增加201万元，增长77.6%。其中，人工成本为979万元，能源费用为361万元，分别占酒店总收入的29.1%、10.75%。比年初预定指标分别降低了2.67%及1.2%。

近期开始实行了月度奖金制度，奖金与收入挂钩，大大提高了员工的工作积极性，在人手缺少的情况下，能够充分与后台人员共同协调，调配全酒店工作力量，最大限度地满足服务要求。

酒店自9月份开始实行五常法管理模式，从开始培训到实施“5S”工作，从嘴上说说到落实到行动，从部门到个人，从办公室到材料库房，到处干干净净，整整齐齐。许多“沉睡多年”的物品，领取过多而长时间未消耗的办公用品，堆积在库房角落而长时间无人问津的零件等，这些都得到了充分整理，提高了酒店物品的利用率。

4、服务创优

酒店通过调整，强化了员工待客服务标准。通过加强对“仪容仪表、微笑问候、礼节礼貌”等方面的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准，通过拜访客户得到了积极的反馈。此外，在大型活动的接待服务中，特别强调了会前通报，会中跟进，会后拜访答谢的方法，得到了会议举办单位的认可和赞誉。

5、安全创稳定

在酒店各部门的高度重视与全体员工的共同努力下，20xx 年酒店年初确定的安全管理全年无“重大事故与案件、制度完善、队伍稳定、设施良好、保障有力”的总目标全面完成。为康城建国国际酒店健康、稳定、快速、和谐发展提供了良好的社会影响与平安环境。

6、培训建基础

酒店行业是一个人员流动性大，员工文化水平差别很大，个人素质参差不齐，培训是提高酒店服务水平的基础。酒店全年共计培训 XX05 小时，开展的基础培训课程有《新员工入店培训》、《实习生入店培训》、《首旅建国的承诺》、《基础英语培训》、《英语角》、《电脑知识培训》、《消防安全知识培训》等。另外，总经理亲自利用中午休息期间给部门主管以上人员上课多打 20 个小时以上。

为了扩充酒店管理人才资源，发展酒店全能型骨干力量，制定了《接班人计划》，该计划实施常年培训机制，这个计划虽然时间跨度长，但是能保证参加人员接受到酒店全方位的培训与实践。

7、福利受好评

①员工餐厅：员工餐厅是员工福利的窗口，经常有员工投诉员工餐厅饭菜质量等问题，由总经理办公室对该分部进行主抓，对该部进行整理、整顿，大大提高饭菜质量，受到员工的好评。后将酒店员工餐厅由餐饮部划至人力资源部进行管理，及时关注收集员工的意见及建议，对于员工提出的意见及时进行回复并作出相应措施进行改善；严格要求做好食品卫生安全工作，尽可能的变花样为员工餐厅制作每周食谱，节日期间要关注为员工制作特别菜品，如冬季提供姜汤、冬至供应水饺等。

②员工宿舍：酒店员工宿舍位于康威花园小区，现有住宿人员共计 72 人，宿舍值班员坚持每日提供天气预报服务，提醒员工天热防暑，天冷保暖加衣；并在宿舍 601 室开设电视房，安装了有线电视，共可接收 40 余个频道，为员工在下班休息及闲暇之余提供电视节目欣赏，同时也增加了住宿员工之间的交流机会，促进增进友谊。

③员工活动：在工作之余还开展了一系列丰富多彩的员工活动，有员工生日活动、员工春节联欢会、知识竞赛、徒步活动、卡拉 OK 大赛、“五·四”青年节活动、拓展训练、服务技能比赛等。

8、财务严把关

财部部人员进行了较大调整，调整以后财会人员新手增多，如何围绕财会工作各项工作任务，带领财务部新老员工又好又快的完成各项工作任务，财务部主要从管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拨、财务计划、财务分析、报表报送等各项工作任务根据轻重缓急，具体分工，规定时间，落实到人，使财务部各项工作落到了实处，既分工，又合作，又紧张、规范保质保量的按时完成了工作任务，使酒店领导能够通过财务信息平台、各种表格及分析，宏观了解酒店的各月财务状况，为酒店领导制定经营决策提供了重要依据。

二、品牌化管理，酒店主抓七项工作

酒店拥有先进的品牌化管理，20xx 年度，根据市场行情及经营分析，召开了多次专题会议，对市场进行开拓创新，对相关工作进行指导。结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要落实了以下几项工作：

（一）以效益为目标，抓好销售工作

更加规范了销售理念，扩充了销售团队，增强了销售实力。为了更好的激发销售人员的工作积极性，制定了新的考核政策，大力发展会员客房，扩大酒店忠实客房的数量。提倡酒店全员销售，调动各方面积极性参与酒店销售。建立了酒店微博，及时更新网站信息，在当地报纸上刊登正面新闻，大大提高了酒店知名度，在广大消费者心目树立了良好的形象。

1、业务调整：市场营销部是酒店的灵魂部门，是酒店的龙头部门。为了更好的提高酒店的销售水平，首先在 20xx 年初将宴会预订班组归划至市场营销部，由市场营销部统一管理客房预订部和宴会预定。在一定程度上确保了酒店各项设施得到充分利用而不会出现扯皮推诿的现象。

2、渠道拓宽：销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。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，酒店领导班子多次召开市场营销工作会议，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、网络、团队等渠道，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，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。

3、房提奖励：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，参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对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。

此外，销售部按酒店的要求，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 1915 万元，比上半年增额 472 万元，增幅约为 32.7%。

（二）以服务为基础，提高核心产品质量

1、人性化服务：在原有基础上提高三个核心产品的质量，丰富早餐的品种，并且根据季节保持不断变化；全面提高客房卫生标准，在服务方面更加体现人性化。

针对不同的客人提供不同的服务，建立客史档案，收集客人喜好，提高服务质量。为方便客人填写《宾客意见书》，调整放置位置，及收集客人的意见和建议，促进改进工作中缺点的。根据顾客习惯，提前征求意见是否要用喜欢的菜单或推荐客人喜爱的新菜品，在节庆日，为顾客送上问候和祝福，如顾客生日在餐厅度过，为其送上贺卡或生日蛋糕等。

2、窗口形象：一段时间以来，由于人手欠缺等问题，前台的礼宾服务一直得不到改善。客人到达门口没有人协助开车门，客人进入酒店，礼宾员也是如同虚设，当做看不见。这种行为极度地伤害了酒店的形象。对预抵客人没有电话跟进，致使在旺季期间客人找不到房住的情况下，我们还会出现几十间 NOSHOW 房。前厅部的 5S 工作迟迟没有进展，一个窗口单位员工站立的地方每天都是脏兮兮的。抽屉里面什么东西都可以装，员工可以随便带进私人的背包，收到的钱可以随便乱放，客户的账单找不到。在多次教育无作用的情况下，不得不解除前厅负责人的职务。进一步完善工作流程，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，加强了主管和大副的现场督导。通过增加主管和大堂副理去前台的站台时间，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。确保户籍登记、会客登记、上网发送等不发生一起错登漏登现象。

3、投诉处理：销售部和前厅是酒店的门面岗位，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。酒店实行案例收集制度。通过收集顾客对服务态度、硬件设施、食品质量等方面的投诉案例，并定期对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，减少了顾客的投诉几率，争取了较多的酒店回头客。

（三）以改革为动力，抓好营业工作

1、绩效挂钩：XX 月已经进入淡季，为了在淡季不减或少减营业收入，在工资总额不变的前提下，提取营业总收入 5% 作为全体员工的奖励基金，以此替代汹涌而来的加薪浪潮。此举刚刚推行一个多月，取得了明显的进展。餐饮部门人手一直紧缺，过去一有大型宴会，甚至包厢稍稍多了几桌就会要求别的部门人员去加班。绩效挂钩实行后，餐饮部门的加班要求明显减少。

2、菜品研发。成立餐饮菜品研发小组，每月推出新菜品。要求研发小组对

每道菜的制作定好投料标准及制作程序，力求每道菜的色、香、味稳定。能推陈出新，使回头客每次都可以尝到新口味的菜品。

3、结合市场，进行调整。经过对本市餐饮市场的调查，对客人的拜访及顾客意见的反馈，决定取消酒水开瓶费，这一措举得到了新老客户的一致好评，同时也拉回了以前的很多老客户，包厢生意比之前有较大的回升，直接带动整个餐饮的生意，间接带动客房的生意。

（四）以“六防”为内容，抓好安全工作

1、成立安全领导机构：酒店按首旅规定发文成立了8个安全管理领导机构。酒店两任总经理都与各部门都签订了20xx年安全管理目标责任书，明确了各部门安全管理的任务和指标；安全委员会每月召开专题安全会议。酒店安全管理基本形成各部门参与，各司其责，安全问题时时有人管、事事有人抓的全员负责制。

2、安全设备：在安全设施投入上，今年新增和维修电视监控设施8万元；落实自治区消防重点单位“四种能力、三个提示”建设标示投入2千元；与消防远程监控公司、消防设施检测公司、消防设施维保公司都按公安消防机构要求签订了合同，每年共需支付费用共8万元；酒店今年维修维护消防设施的费用共1万元。

3、制定预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。20xx年全年共组织开展两次大型消防疏散演习，提高了员工的消防安全意识。酒店全体员工都能熟记消防安全“四能力三提示”，随时随地进行抽检查，每位员工都清楚酒店的安全出口的数量与位置。

4、严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（五）以降耗为核心，抓好维保工作

节能降耗是酒店的另种创利方法。20xx年酒店结合20xx年版新的星评标准，与工程部共同协商制定出节能政策，如：洗衣房安排工作时间避开用电峰值时段，机器满负荷运转，并达到了预期的效果；对用水、用电、用气设备进

行定期巡查，严禁跑、冒、滴、漏现象出现。

对酒店三部客用电梯、两部员工电梯进行节能改造，利用电梯自身发电原理新技术对电梯加装电能回馈装置，自安装至今已累计节电 6000 余度。工程部在维护保养设施设备的同时摸规律、找方法、多分析，对每个设备制定了相应的维保方法，延长了设备的使用寿命，节省了资源。

（六）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编：根据酒店办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再次将人员编制减到 365 名，并未影响酒店及部门工作。通过全方位对员工进行培训，打造全能型人才，在工作中可以胜任。

2、员工招聘：为了保障各部门用人需求多种招聘渠道、采用了多种招聘方式，及时对酒店空缺岗位进行人员补充跟进，其中：报纸招聘、网络招聘、实习生协议单位招聘、参加人才交流会、内部招聘制度等，20xx 年人力资源部共招聘员工 247 人。

（七）以节约为方向，做好“节流”工作

财务部是酒店的后勤部门，主要为营运部门做好各项服务工作保证酒店的正常运转，在日常的帐务处理、原始资料的收集、编制和财务数据的分析等系列工作，在费用控制上，严格履行职责，恪守诚信，在成本费用的控制上严格把关，把会计监督、控制工作做到实处。

采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

大力度推行 5S 工作，在很多方面已经杜绝了浪费情况。对库房加强 5S 管理，避免食品及原料由于存放不规范导致过期的情况发生。

三、五星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

过去一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但存在的问题也不可忽略。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用五星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已

非常迫切地提上酒店我们的议事日程。

1、设施设备完善但档次明显不足。

20xx 年的新标准对五星级酒店提出了更多更严的要求。我们在许多方面仍存在差距，尤其是我们的家具方面，不管是餐饮家具还是客房家具都明显不够五星级水准。相当一部分客房净面积达不到 20 平米，这是我们的硬伤。维护保养还有大量的工作要做。清洁卫生和服务是我们的日常工作，需要常抓不懈，不能马虎。关于这方面的问题，只有等自治区星评人员来检查后，看看他们提出的问题再做决定，能够改进的我们应予改进，不能改进的我们将通过公关斡旋争取顺利通过五星级复审。

2、服务水准有待提升。

一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店员工大量流失，都来不及对员工进行足够的培训和实践，员工常常工作不到两个月就跑了。很难形成一支训练有素、具备专业水平的服务队伍。三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。

从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导 20xx 年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

四、下一年度的展望和工作计划

20xx 年世界经济仍将处在不可预估的状态，中国依靠大规模出口带动经济增长的模式将受到阻碍。明年是十二五规划的第二年，也是至关重要的一年，这一年中中共将召开十八大，这一年也将是本届中央政府的最后一年，这一年本届政府将继续提出保 8 望 9 的增长速度，以保证本届政府的最后辉煌，必然会加大投资，只是投资模式会有所改变，不会再次启动四万亿投资那样的做法，取而代之的将会是民生的改进，劳动力成本将继续增长，此举将会增进社会消费水平的提高。随着援疆政策的深入，援疆项目的资金的逐步落实，新疆将会迎来新一轮的大发展。作为库尔勒地区第一家五星酒店，康城建国仍将有机会随着新疆经济增长而增长。因此，我们提出以下设想和措施：以销售为中心努力扩大市场份额，以五常为手段坚决做好基础管理，以复审为契机全面提升酒店品牌。

1、营销策略方面

客房方面：继续保持商务客人为主，会议团队为辅的营销策略。在保持与今年相对持平的商务客人价格水平基础之上，为增大会议团队的比重，将灵活掌握团队价格的制定，已达到提高入住率的目的。

餐饮方面：在确保散客得到优质服务的前提下，将重点放在婚宴和会议招揽方面，这样才能确保餐饮营业收入的高比率增长。

2、优质服务方面

推进“精细化服务战略”，顺利完成五星级复审的工作，在复审中不断提高我们的食品质量和服务水平。

3、基础管理方面

继续跟进五常管理法，让五常成为我们日常的工作习惯。酒店范围内任何时候任何地方都是干干净净，整整齐齐是我们的努力方向。

4、维护保养方面

按照建国集团的要求并根据我们的具体情况，保质保量完成酒店的设备设施保养，确保各项设施能够符合五星级酒店水平。

5、日常卫生管理

严格按照建国的标准进行卫生管理，坚持每日检查，不放过任何细节。

6、节能降耗方面

开业四年来，工程部门已经摸索出来一套简单有效的节能减排方案。我们正在学习更多更新的节能减排方法，我们的目标是将能源消费占营业收入的 7-8%。

7、人员招聘方面

人员招聘仍将是一个挑战。尽管工资水平已经提高了不少，但是比较起劳动力价格日日上升的趋势，没有哪个企业会感到轻松。需要多渠道地招聘员工和培养员工并留住员工，进一步改善员工的饮食水平和居住环境，以及进一步改善员工的业余文化生活都将会提到议事日程。

8、员工培训方面

继续采用新老员工进行一帮一带的培训方法，工作中检查培训效果。为保障酒店紧时客情紧张临时增加服务人员，需继续“接班人培训计划”，保障酒店人员能够得到充分调配。

回顾 20xx 年度酒店工作，在取得成绩的同时，我们清楚的看到存在的差距与不足；通过总结我们将发现典型、总结典型、弘扬典型、克服不足，把明年的工作做的更好，让客人放心、让业主放心、让首旅建国放心、让员工放心！酒店员工的个人年度总结范文 篇 15 一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了 xx 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：

一、学习方面

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。

二、板报工作

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。

三、学习心得

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，塑造具有特色的品牌企业。酒店员工的个人年度总结范文 篇 16 紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、xx年我完成了以下工作：

1. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2. 开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；

查退房后拔掉取电卡；

房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3. 为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培

训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/598011047077007005>