

出国酒店工作总结 酒店员工的工作总结 酒店工作总结(通用6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

出国酒店工作总结篇一

酒店员工的工作总结如下，快随着小编一起来阅读吧。

酒店员工的工作总结【一】

过去的x年是充实忙碌而又快乐的一年。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xxxx个月里，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予我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面xxxx个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的xxxx个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微

笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之

间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的. 教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店员工的工作总结【二】

自学校毕业来xx宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我xx年上半年工作总结：前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，

主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。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，不中断客人讲话，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，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，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。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

酒店员工的工作总结【三】

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这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。

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。

酒店员工的工作总结【四】

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。

酒店员工的工作总结【五】

2018已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了，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华昕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，在华昕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。

华昕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华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想行动中，并通过为客人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。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华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。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。

华昕人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞服务品牌！谢谢

出国酒店工作总结篇二

根据酒店管理公司新铁经酒安[20xx]78号文件的要求，要求近期我酒店对酒店消防安全进行全面自查，针对消防安全工作的紧迫感、责任感，采取有力措施，加强安全专项检查、强化问题整改，狠抓现场安全控制，坚决防止消防安全事故的发生。为此，哈密大陆桥酒店按照酒店管理公司消防安全

工作总体部署要求下，积极主动的开展各项消防安全自查工作，重点做了以下几个方面工作。

成立专项活动工作小组

组长：酒店经理 朱玉花

组员：周卫星、梁刚、李新明、袁涛

第一阶段工作

- 2、检查各类消防设施、设备是否是合格产品；
- 3、检查各电器保护装置功能是否正常，是否符合保护整定值的设定；
- 5、检查消火栓、及消防水带是否能正常使用；
- 6、检查灭火器是否经过效验；
- 7、检查应急灯、安全出口灯是否进过检验、能否满足使用要求；

第二阶段工作

- 1、检查出租屋等人员聚集场所，是否通过消防验收和开业前消防安全检查；
- 2、检查酒店及出租屋疏散通道、安全出口是否畅通；
- 4、消防应急疏散预案是否完善，是否定期演练；
- 5、酒店及出租屋是否建立消防安全责任制；
- 6、酒店小餐厅及出租屋是否遵守用火用电是否规范；

- 7、酒店与承租方是否签订有消防安全内容的协议；
 - 8、出租场所内部装修、用火用电等是否符合消防安全要求；
 - 9、出租场所内消防设备设施配置是否符合消防技术标准要求；
 - 2、部分消防水带老化，绑扎不牢固；整改情况：已更换老化消防水带。
 - 3、福满楼二楼层显不联动；整改情况：正在整改中，待消防施工人员进行维修。
 - 4、个别应急灯和安全出口灯不亮；整改情况：已整改完毕。
 - 5、福满楼二楼消防通道堆积杂物，堵塞消防通道；整改情况：整改完毕。
 - 6、附楼二楼层显不显示；整改情况：正在更换层显设备。
 - 7、福满楼没有制定消防安全责任制；整改情况：督导福满楼立即制定、落实消防安全责任制。
 - 8、地下歌厅疏散指示灯不亮； 整改情况：已整改完毕。
 - 9、福满楼感温探头误报； 整改情况：更换误报的感温探头。
 - 10、酒店部分电线老化； 整改情况：逐步更换老化电线。
- 通过此次消防自查活动，使我们正视到在消防安全管理工作中还有不足，管理能力还有待提高。为我们今后的消防安全管理工作找到了方向，所有这些问题和不足我们今后会认真思考、总结和改进。

哈密大陆桥酒店

20xx年xx月xx日

出国酒店工作总结篇三

过去的x年是充实忙碌而又快乐的一年。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xxxx个月里，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xxxx个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的xxxx个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检

查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

出国酒店工作总结篇四

尊敬的公司各位领导、各位同仁：

大家好！

xx年上半年□xx酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份(含物业管理中心)，营业收入□xxxx万元，较去年同比上升2.9%;经营利润□xxxx万元，同比下降12%;(利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等)以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

经过两年多的运作□xx酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永恒的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、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，整个酒店形成了“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。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提

高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为xx年度消防先进单位，治安先进单位。实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

谢谢大家！

出国酒店工作总结篇五

学酒店管理，除了瑞士，还有另一个欧洲国家可以选择。它不仅延袭了欧洲酒店管理专业的教育模式，又不乏自身独特的优势。对中国学生来说，也是一个更好的选择，它就是美丽的翡翠之国——爱尔兰。

从语言关上来说，爱尔兰用英语，而瑞士最主要的官方和教学语言则是德语和法语。因此，选择爱尔兰无疑比选择瑞士有利。

从教育模式上说，爱尔兰，作为欧洲国家，延袭了欧洲酒店管理业的教学模式。众所周知，欧洲酒店管理教育闻名于世，欧洲院校开设的酒店管理专业课程，有坚实的理论基础支撑，更注重理论与实际相结合，为学生安排一到两年带薪实习期，这不仅减轻了学生求学的费用负担，更保障了毕业后的就业率。

从专业的教学水平和普及率上说，爱尔兰也非常强。在爱尔兰，大学都开设酒店管理专业，教学水准也得到人们的普遍认同和赞誉。首府都柏林更是欧洲第二大旅游城市，发达的旅游业，促进了爱尔兰酒店管理业教育水平，更保证了学生们有足够多的机会进入星级酒店实习、打工。已有越来越多的人慧眼独具，选择去爱尔兰读酒店管理专业。

爱尔兰大学的酒店管理专业课程，学制三至四年，包括一到两年实习期，实习期带薪，而且数额不菲，毕业生就业率非常高。开设酒店管理专业的大学和学校也很多，学生们可以根据自身的情况做切合实际的选择。

香侬酒店管理学院，是一所历史悠久、知名度很高的酒店管理专业学校。学制四年，二年五星级酒店带薪实习。学位由爱尔兰国立大学颁发，并被国际酒店餐饮协会、酒店餐饮服务国际管理协会[uk]爱尔兰酒店餐饮服务学院等承认。几十

年来，该学院培养了大批从事酒店管理的高级人才，毕业生就业率达到过100%，在世界范围内，赢得了广泛认可，毕业生的薪金待遇也相当高。然而，由于规模的限制，学院每年可接纳的学生人数有限。

与香侬相比，几所国立理工学院，招生名额相对较多，教学水平也比较高。比如敦多克理工学院的酒店管理课程，有一年带薪实习，实习期薪酬高，而且实习时进入的都是国际知名星级酒店。还有，沃特伏德理工学院、阿斯隆理工学院、都柏林理工学院、高威梅亚理工学院等，都提供酒店管理专业的本科课程。

有海外学习、工作经历，对将来回国求职会非常有利。而在欧洲获得酒店管理教育背景，让你不仅仅在酒店业、而且在更广泛的服务行业内都更具竞争力。就读酒店管理专业，留学爱尔兰，是“鱼和熊掌得兼”的选择。

出国酒店工作总结篇六

尊敬的各位领导，各位同事：

大家上午好

首先非常感谢宾馆领导和夏经理对我的信任和关爱，在四月份安排我去南京进行餐饮经理班培训班的学习。自从在学校接受了酒店管理的学习之后，在思想上和理论上一直没有太多的进展，众所周知，现代酒店发展的非常迅速，现在已经进入了品牌餐饮阶段，如果没有新理念、新思想、新的经营模式，那么我们会落后。在南京学习的这段时间，感受特别深，授课的老师也是全国知名的酒店专家，期间也参观了一些酒店，更是和来自全国各地的酒店经理进行了交流，每个酒店都有自己成功的经营理念。总体来说，这次学习使我在思想上、理论上和专业知识上有了很大提高。现在很荣幸有机会向大家汇报一下学习的一些心得，可能在认识上还不

够深刻，还望大家见谅。

下面对匡家庆老师和郑xx所讲到的关于培训这一科目，我谈一下自己的一些认识和想法：

我们餐饮前台，最重要的是服务，餐饮服务其实是由有形实物和无形劳务组成的一种特殊的饭店产品，餐饮服务还是一次性的。它的一次性是不能被储存，只能当次使用，当场享受。所以每天面对不同的客人，我们就会出现不同的问题。所以我们就必须制订部门培训计划，我们部门经理夏经理制订了专题性的培训计划，并制订培训目标。按照夏经理的指令，我们重点进行专业性和业务性进行培训，逐步开展复合型、交叉型的培训，定期进行考核并评估培训效果，及时沟通和反馈。我们每次进行培训夏经理都参加进行督导，及时纠正我们培训的不足。

综合以上的问题，我认为以后培训要进行*化，具体化和切实化。在培训活动中，应该分为六大部分，观察与分析、设计与计划、激励与调动、实施培训、评估和认证。

员工的管理者就是员工的培训师。培训师在日常的工作和服务中，要随时进行观察和分析，其重点内容包括：目前的服务标准和程序做得如何？餐厅服务员的知识、技能怎样？服务的持续性是否令人满意？客人反馈意见是否达到餐厅的质量要求？餐厅服务员情绪、工作热情符合工作要求吗？培训师通过这样的观察和分析，才能准确了解培训需求，制定出有效的培训计划。

培训活动的设计与计划职能包括三部分内容，即：预测培训结果与拟订培训目标，安排地点、时间、人员、设备等，根据轻重缓急安排培训课程。

培训师要解释培训的原因和重要性，带领员工共同描绘出参加培训对他们自己和宾馆分别有哪些好处。在整个培训过程

中要尊重员工，并适时提出对他们的挑战与鼓励。要为员工提供成功的机会，如鼓励发言、鼓励展示等。当员工体会到成功的喜悦后，他们将更乐于参加培训。

培训活动中总是会有不同的问题发生，训导师要有能力随时解决问题，排除培训中的障碍，倾听员工的反馈并做出回答。培训师反馈的首要目的是使员工了解及自己的行为产生的效果，给出有价值的信息。信息必须是建设性和没有威胁成分的。培训师给出反馈信息时，要将注意力放在被反馈人身上，反馈内容要具体而不能笼统。反馈应针对行为表现，而不是个性，应基于培训师的观察，而非推断。建设性的反馈强调长处，而非弱点。反馈要针对可以改正的表现，要在适当的时间、适当的地点，适量提供。反馈的目的在与帮助员工，要求对方改进表现。因此，正确评价餐厅员工的学习状况，有助于增强培训效果。

实施培训是为了增加部门中的技术人员人数，提高餐厅服务员自信心和工作满意度，提高服务和产品水平，建立餐厅服务员的荣誉感。

培训师要随时评估与认证餐厅服务员的学习效果，以保持餐厅服务员工作的趣味性。要展示和承认餐厅服务员的进步。培训结束前，要针对餐厅服务员工作进行总结。

以上是在学习后对培训工作的认识和一些心得，我相信我们在夏经理和郭经理的支持和指导下，餐饮部的培训工作会做的更好。我们有信心，我们的员工就更会有信心。

在南京学习过程中还学习了餐饮品牌建设、高效餐饮运作管理、餐饮生产与厨政管理、餐饮成本控制、管理艺术与技巧等十二门课程，从中也学到许多的知识。培训班结束后，我们餐饮班还建立了**群，经常在网上交流经验，互相帮助，互相支持，和许多酒店成为好朋友。

谢谢大家