

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结实用

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结实用篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，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。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐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，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇二

进入酒店成为一名前台的新员工也已经有一段日子了。在这里先是经过了培训，然后又是在岗位上边做边学，我感到这段时间的生活过的非常的充实。

在进入正式工作我们经历了很长一段时间的培训学习，不仅仅是对酒店前台的基本操作技能的学习，更重要的，也是最基本的，就是在礼仪方面的培训。虽然前台的基本操作也是非常重要的，毕竟为顾客入住和结算都是不能出错的。但是，说道前台，第一个令人想到的词就是“服务”。作为酒店服务的代表，前台可是很重要的职位。无论是入住还是退房，不管是询问还是投诉，前台都是顾客们最先想到也是最先找到的地方，作为这样的一个岗位，可以说就是酒店的最高服

务代表！要是前台都做不好服务，那顾客对酒店的评分就会直线向下。

而服务，又有很多的要求，对顾客的语气、用词是基本，对待顾客时是什么样的仪态又是关键。最最重要的，还是要面带微笑。总之，在礼仪的训练中，我学会了很多的技巧，也被纠正了很多过去不好的小习惯，让我在工作能力上又大大的得到了提升。

培训了这么久，究竟怎么样，到底还是要在工作上见真章，我作为一名试用人员和一名老员工一起工作，同时也是在工作的时候以同事为榜样的不断学习。在经过实际的工作过后，我不禁感叹，果然正式的工作比起培训要严格很多。没有多余的动作，每一个动作都做的刚好到位，这就是我同事的实力。我也曾为自己的能力感到过疑惑，但是还好热心的同事从来都会来对我开导，教导我在工作中的经验，就是因为这样，我才能在这份岗位上做到现在的程度。

总之，到了现在正式的工作才刚刚开始，我也会不断的努力去取得更好的成绩，为酒店带来更多的利益。希望自己和酒店都能在之后的日子里成绩蒸蒸日上！

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇三

作为刚刚踏入社会的我，甚至自己要学的东西很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心里的促使下，我满怀着信心和期待迎接它，在工作中，虽然我只是充当一名普通酒店助理，在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一切工作，无论工作室繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的，我们重要做的是不要把事情的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态使我们不觉得工作的疲劳与乏味。

今年我部门仅仅围绕“规范管理”，塑造形象、强力营销、增创收益“的工作指导方针以市场为指导，树立”三种意识“即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行”三化“即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩，以下是这一年工作的总结。

(1) 安全创稳定。酒店通过制定安全第一、质量为主等项安全预案。做到了日常的防火，放到等六防。全年几乎未发生意见意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求、保安部安排干部员工家岗加班时，勤于巡逻、严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2) 实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。1、以效益为目标，抓好销售工作2、以改革为动力，抓好餐饮工作3、以客户为重点4、以质量为前提，抓好客房工作5、以”六防“为内容抓好安保工作，以降耗为核心，抓好维保工作7、以竟敢为原则，抓好人事工作8、以”准则“为参照。抓好培训工作。

(3) 员工时酒店的主导。1、为全面了解掌握我酒店的市场状态，组织多系营销会议，结合目前客户来酒店消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立 abc 客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求，我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则，采取一切措施避免不必要的开支。

2在饭店的人和每一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着利益文化的熏陶。处于社会的个人永远都在受着周边的影响，无谓人以群分，；礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有意影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度，人事管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们；管理是一种特殊的复苏，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出有意的成绩，管理者自己才拥有管理的业绩。

酒店全烧一种能够凝结人心的精神性的酒店文化，一个民族有它自己的民族的文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有人能够群策群力，团结一致，共度难关。

xx即将成为过去，而过去的成功与失败都已经成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，他可能有很多的主管的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇四

至x月为止，我在xxx酒店厨房的试用期已经结束了。尽管是

如此，但其实在这段时间的工作中，我早就忘掉了自己还是一名试用期员工的事情。每天的工作都非常的忙碌，都有非常多的事情需要学习。当初，刚刚进入厨房的我以为自己很快就能凭借自己的能力取得一定成绩。但仅仅只在试用期这几个月的打杂就已经让我认识到了自己与前辈们的实力差距。

在来到酒店后，尽管我的带着在第一份工作中大展宏图的志愿，但奈何经验和能力都还不足够，所以在xxx酒店厨房里，我的第一份工作仅仅是最基础的打杂。但这并没有打击我，我也早已考虑到了这种结果。并且，作为一名新人，其实我自己也非常的清楚，自己在能力上其实还非常的片面，想要做好这份工作，在工作中就更应该多多去学习，去体会。这样才有机会更多的提升自己。

但在这几个月来，我也不仅仅是打杂学习来着。在工作中，厨师长也非常注重我的学习情况，经常会在空闲中来教导我厨房的事宜，并且偶尔也会让我做一些菜来看看我的水平。当然，在这样难得的表现机会上我自然不会松懈。可在努力做出来的菜品依旧被领导指出问题后，我也更加深刻的感受到了自身的不足，但我并没有放弃，并积极的吸收这些指点，努力的在工作中改进自己。

在这段工作中，尽管大部分的时间我都只是作为杂工，但通过做这些简单却繁琐的事情，我更加深刻的感受到了厨房的气氛，并且在这个角度上，我也能更加清楚的看到整个厨房的情况。这让我在后来作为助手的工作上也能更有计划的完成好自己的工作。

这三个月的时间尽管不长，但却让我对酒店的'厨房有了各个方面的了解！这都是过去的我所没有考虑到的。并且这也进一步的促进了我在工作中的成长。

如今，试用期尽管已经结束了，但我还是会默默的在自己的工作中努力，并且不断的加强自身学习！我相信，在不久后

我也能像各位前辈一样在厨房中展现自己的技艺！

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇五

一、财务方面的工作

我认为财务工作是简单的事情重复做，从小事做起，从细心做起，不断总结经验才能把工作做得更好。

1. 记账：出纳工作从简单的审核票据，粘贴票据等最基础的工作做起，已经付了的单据都要在其上面盖好“现金付讫”的章。审核无误的原始凭证做好记账凭证，每笔已经发生的业务，及时记账，及时记录记账明细，以备查询。在以后的工作中个人报销的原始单据要有个人签字。记账过程中不断明确各业务走的具体科目，不明白的向赵姐请教，同时也查询以前的凭证。

2. 记现金日记账和银行存款日记账：根据审核无误的原始凭证和记账凭证定期的核对现金和银行存款，及时登录现金日记账和银行存款日记账。刚开始登录现金和银行存款日记账时会出现不同程度的错误，如借方写成贷方，贷方写成借方，以及因为粗心的缘故把记账凭证漏写，在出现错误和问题的时候我及时改正，并做好工作心得。记账时一定不能分心，认真做好分析，在填写每一笔业务的时候都要认真、细心，在心情急躁和不平静的时候不能做记账方面的工作。对于记错账的情况下，怎样修改也从赵姐那学到一些经验。年初和月初记现金日记账和银行存款日记账时，我也从xx年的账本上学到了不少经验。

现金日记账要记录好每笔发生的业务，而银行存款日记账则要明确各个银行的业务，每笔业务要根据发生银行的不同而登录。目前公司的开户行是建行市中支行，也是主要业务的发生行。建行营业部主要发工资，农行和农信主要是税金方

面的业务。每行每季度都会有银行利息单。日清月结是现金日记账和银行存款日记账的特点与需求。

3. 做报表：目前主要做的报表是每周的财务收付存报表、每月的流水账明细。

(1) 财务收付存报表：每月根据审核无误的记账凭证，做好财务收付存报表。此报表周一交予赵姐审核，刘经理核准。一般情况下我都在前一周的周末做好，并根据审核无误记账凭证和现金、银行存款做好核对工作，次周的周一直接将表打印。刚开始因为对此项工作不是很熟悉，经常出现账目不准和不平衡，且备注中的数目不能随之相应的调整，主要是预付货款及存货余额要随着在外资金的变化而变动。经过一月的调整后，这项错误基本很少出现了。每周一，将报表传给王经理审阅。在此之前经常会漏写记账、审核、核准人的名字，不过如今发邮件之前我都会仔细的核对，漏写记账人员的名字情况如今也很少出现了。

(2) 每月的流水账明细：流水账的登记和核对一般在做好财务收付存报表和现金日记账、银行存款日记账的前提下，根据记账凭证仔细地入账，每月月初与现金和银行的账目都能一致。此项工作越来越熟悉，而且越做越快。

4. 其它细节方面的工作

(1) 票据：目前主要开的单据有现金支票、转账支票、电汇、入账单。这四种票据的要求非常高，无论是填写方面还是盖公章方面，若出现错误填写都要加盖“作废”章。

(2) 支票方面：刚开始在票据填写和加盖公章时，经常出现错误，如日期没大写，单位名称和金额没顶格写，填写不规范等问题。经过一个多月的熟悉，规范此方面的工作。同时，根据需要到银行提取备用金和办理银行入货款账等业务。

(3)电汇：货款主要通过电汇付出，在实施的过程中积累了主要付款单位的各项明细，如单位名称、账号、汇入行名称、以及传真。填写名称要和其单位名称一致，一个字都不能漏写。

(4)入账单：主要的入账单有收到货款收入的转账支票和每月发放工资时的入账。

(5)税务：对于发票审核和交税金有了初步的认识。

(6)关于增值税发票的开据：此项工作有一点小小的了解。

二、其它工作

(1)每周固定的会议记录：根据每周一的例会，尽快整理好会议纪要，并让刘经理修改和审核，大家签字后传给黄先生和王经理，此工作当天完成。

(2)相关人员接待：对于公司外来人员，主要做好接待方面的工作。

(3)其它工作：如交公司话费、和赵姐一起审核公司的营业执照、组织机构年审、工商年检等等。

在今后的的工作中我会努力工作吸取试用期工作的经验，努力做好工作，认真细心，踏实勤奋的回报公司对我的栽培与信任。

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇六

1、严格遵守酒店各项规章制度。我积极参加参加新员工培训，认真学习企业文化知识，并取得优异的成绩。

2、在这期间，我更多是熟悉市场部的一些工作流程，了解部门的日常工作，现已基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法。

3、在领导安排下的工作需求，我都积极和同事沟通，独自想办法去解决，最终都顺利完成方案。

4、尽所能和所掌握的经验，配合并帮助其他部门完成相关工作，提供我所能提供的帮助。

在此，我想借此机会，正式向酒店领导提出转正申请，希望酒店领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢酒店领导对我信任，给予我体现自我、提高自我的机会，使我的思想境界、工作能力都得到了最大幅度的提高，同时也激励了我在今后的工作中不断前进与完善。

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇七

1、有强烈的工作责任心，遵守考勤制度，负责公司的收银工作；

3、掌握现金、支票、信用卡、等结帐程序；

4、准确打印台号的各项收费帐单。

7、工作中需暂离岗位，应注意钱款安全，随时锁好抽屉和钱柜；

8、上班时间不得携带私人款项上岗操作；

9、熟练掌握面额现钞的鉴伪技术及验钞机的使用方法，防止伪钞收入；

- 10、在收款中做到快、准、礼貌，不错收、漏收客人款项。
- 12、不得在收银台前与任何人闲谈，非工作人员不许进入收银台；
- 13、不得使用电脑做其它与收银无关的工作；
- 14、不得向无关人员和外界泄露公司的营业收入情况、资料、程序及有关数据。

以上是我在实习期间的工作总结，在以后的工作当中还要继续努力学习业务知识，提升自己的业务技巧如，希望在以后的工作中有不足请各位领导多多指导。

酒店试用期工作总结 酒店员工试用期转正工作总结 实用篇八

一、保持良好的第一印象

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。

二、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，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

三、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。

四、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。

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

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，希望能成为xx酒店的一名正式员工，我保证在以后的'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！