

最新酒店员工年终个人工作总结报告 酒店员工年终个人工作总结(通用6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店员工年终个人工作总结报告篇一

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2005年，迎来了充满希望的2006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：

一、工作方面 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，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！

二、学习心得

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，在新的一年里继续努力工作，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！

酒店员工年终个人工作总结报告篇二

时光飞逝，转眼间即将过去。在这一年里，酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、效劳”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，屡次获得客人的好评。现将今年来的工作情况总结如下：

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效劳质量能真实反映出一个酒店的效劳水准和管理水平。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，员工的业务知识和效劳水平都有了明显的提高。

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。

一个酒店的形象除了优质的效劳，更表达在细微之处。我们只有把酒店的各个地方清扫干净，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。虽然今年酒店管理工作取得了不错的成

绩，但我们也深刻到自身的缺乏之处，具体表现在：在效劳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`正确带着下，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、最高效的效劳。继续加强员工培训，从效劳礼仪、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，抓好卫生配套效劳，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效劳方式方法，提升效劳水准。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、满意的效劳。

承载着许多人的梦想，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，躲避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有根底上能得到更大的提升。，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、效劳第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店员工年终个人工作总结报告篇三

从入职xx酒店成为普通员工到现在已经x年多的时间了，虽然时间不长却因为能够勤恳做事得到了酒店领导的认可，对于自身能力的让我明白工作中打牢基础的重要性，因此我能够谨记领导的教诲并与同事们一同完成酒店的各项工作，至少随着时间的流逝已经让我在酒店的工作中取得了不小的进展，现对自己这段时间在酒店工作中的状况进行以下总结。

认真做好酒店各处的清洁打扫工作从而营造良好的环境，对于客户的入住来说良好的环境无疑是能引起他们兴趣的，再

加上清洁打扫也是自己的本职工作自然能够通过努力将其做好，用心做好这方面的工作无疑能够让自己更加注重细节，毕竟些许的污渍都会影响到酒店的整体环境，因此这项工作中的努力也让我明白自身的职责并不平凡，有着同事们的协助也使得清洁打扫工作变得轻松许多，而我要做的便是时刻检查酒店各处的环境从而思考是否有打扫不干净的地方，对我来说这方面的努力也能够让酒店在行业竞争中具备较好的优势。

通过良好的服务来接待每个前来酒店的客户，这既是我的日常工作也是酒店发展过程中的重要环节，在服务的过程中让客户对酒店感到满意自然是很重要的，让前来入住的客户享受到物超所值的服务则能够提升酒店的口碑，在无形中产生良好的宣传效果也让酒店收获了更多的人流量，但我在做好这项工作的同时也能够认识到自己的服务水平存在着不足，主要是没能将其融入日常生活之中导致有时会产生懈怠的想法，即在没人监督的情况下很难保持礼仪性的姿态从而意味着我的自觉性还不够。

能够对自身的工作进行规划并严格遵守酒店的规定，在酒店的工作中养成较好的习惯无疑能够促进自身的成长，因此我在同事的建议下对以往完成的工作进行了相应的总结，通过经验的积累和对工作得失的认识到自身存在着哪些不足，再通过工作方式的改善让我逐渐能够熟练运用所学的工作技巧，另外我也会对今后的职业规划进行部署从而在面对挑战的时候有所准备，无论是严格遵守酒店规定还是提前开展自身的工作都能够让我加深对职责的理解。

回顾工作中的表现让我明白自身还存在需要改进的地方，因此我并不会因为酒店工作中的些许成就便感到骄傲自满，毕竟往后的`工作中还有许多挑战需要自己去应对自然要努力提升工作能力，我会继续做好自己在酒店的本职工作从而为整体效益的提升而努力。

酒店员工年终个人工作总结报告篇四

新的一年马上就要来了，相信很多的朋友都想要写年终工作总结。下面小编就和大家分享酒店员工年终工作总结，来欣赏一下吧。

鼓风机的轰鸣，夹杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支

票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封,立即上交餐饮部;厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐,而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收,桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单,并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制,责任分区到人,改变原来脏乱的局面,特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案,在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作,每日轮流值勤,检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善:

1、改善员工餐,制定了每周食谱,认真制作,并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动,一方面增加客人来时的娱乐项目,一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后,不定期在会议室播放刚上映的大片,

并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫生监督部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即

服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题：

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

6、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房

的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

时光如梭，我们欢欢喜喜的送走了20xx年，在已经度过的20xx年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一向以来我们最重视的事情。回首20xx年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取20xx年的经验和教训，取得更好的成绩！

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。但

是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，但是呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅仅能让客人吃到我做的东西，而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一向都有个愿望，就是开一家自己的咖啡店。

在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每一天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，之后的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。之后那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去校园补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。最后去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉简单了许多。虽然是简单了，但是也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一向没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日语真的蛮难的，所以我学的也不怎样样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。但是我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看

到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，但是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎样听讲。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的情绪，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每一天过的也很快乐，但是上个学期末发生了一些事情，此刻班里已经很冷清了。怎样说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我此刻呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个校园第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一齐很开心也很简单，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一齐时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。之后她收获了自己的幸福，此刻正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在那里我祝福我的朋友们，期望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原先的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每一天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪；也为

他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉；他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。此刻这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多完美的回忆。我想这些对我来说已经足够了！记得一部*里所过，爱一个人并不必须在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧！

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我期望我的青春更富色彩，快乐的过每一天！也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天！

总结一年的工作，尽管有了必须的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改善。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献！

x年保安部在宾馆各级领导的大力支持与关怀指导下，在其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，比较*地完成了宾馆各项安全保卫工作；以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务，部门的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为来年工作打下坚实的基础。

一、 安全保卫工作。

1. 治安安全

应对奥运期间要求我部组织在8月1日进行了全馆安全大检查，

及时就检查情况进行了发文确保奥运期间安保无问题;响应渭南市政府号召,及时制定《祥龙宾馆百日安全整顿活动方案》,确保宾馆各部门人人重视,杜绝安全隐患;针对定边发生的煤气中毒事件,结合律总要求与指示及时下发12.2事故警示,对员工提出要求与警示。这些文件对于宾馆安全工作起到很好的效果。

我部对于员工明确职责,从思想上让每个队员绷紧安全这根弦,确定安全工作重点区域,在东雷分局的指导下,从每一个环节入手,周密细致地检查,及时发现并消除安全隐患,将安全隐患消灭在萌芽状态。在今年的八月份,时值北京奥运会的召开,我们与东雷分局紧密配合,严格按照既定方案摸排、检查,并按照上级要求每周一向公安临渭分局汇报一周安全情况,得到了上级好评。奥运期间我馆无安全事故发生。

我们宾馆处于黄金地段,又是知名企业,加上餐饮、住宿、娱乐种类全所以每天人流量很大,宾馆里出现的各种客人较多。一方面我们从内部培训入手,本着无论什么原因,以客人总是对的为原则,再仔细询问情况,尽量满足客人。另一方面我们与东雷分局保持紧密联系,随时应对突发事件,对于滋扰*的人员尽量劝其离开,实在不行扭送公安机关,避免人员损伤,全年配合公安机关抓获犯罪嫌疑人5名,解救传销组织控制人员2名。

在维持宾馆秩序方面,部门先从门口车辆停放开始。利用每周一、三、五的学习,观看教学碟片,每周二、四外聘*进行车辆指挥培训,规范员工执勤动作,有效地保证了门前车辆停车入位,有序进出,为宾馆的经营营造了良好的外部环境。再在内部加大巡逻力度,对闲杂人员、可疑人员及时盘问跟踪、清理,同时又在重点部位加装监控设备,大大改善了内部安全环境。这使宾馆的安全秩序有了明显提高。经过全体员工的共同努力,年度宾馆无事故、未发生治安刑事案件,确保了宾馆的正常经营。

2. 消防安全

安全责任重于泰山，消防工作始终都是宾馆工作的重点。为了把消防工作做好，为安全经营保驾护航。我们本着预防为主的思想，实行消防安全责任制，确定部门经理是部门安全第一责任人。每月组织一次防火检查，及时消除火灾隐患。

制定了详细的检修计划，对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年3月份对全馆的灭火器材进行了年检及加压维护，6—9月份对宾馆的消防应急设施及时更换和补装确保各项设备正常运行。东区改造成贵宾楼以后，宾馆高度重视消防安全，对于贵宾楼消防设施进行了全新配置，并于今年十月份进行了消防验收且通过了验收。

酒店员工年终个人工作总结报告篇五

（一）狠抓管理。中层人员执行力决定酒店运转能力□20xx年酒店将继续选派部门中层人员外出交流、学习，从思想上断绝工作惰性，强化执行力度。

（二）经营创收□20xx年将继续在菜品质量及营销工作上推陈出新，做到菜品的人无我有、人有我优；营销部结合南区开发进度及现阶段实际情况提出销售方法，争取营业额实现新突破。

及建议，在人性化服务上狠下功夫。

（四）深化培训。由行政部牵头，由具有相关专业技能人员对各部门员工进行服务意识、服务技能培训；通过集中学习的方式宣讲酒店相关制度及理念，明确岗位职责。

（五）开源节流。挖掘收入新增方式，合理利用后院场地规范停车费收取；基于目前酒店各项开支较大的情况，继续推

进节能减排工作，强化员工节约意识。

（六）提高待遇。落实酒店关于与部分员工签订相对固定劳动合同并购买保险事宜；在酒店业绩增长的同时在员工伙食、节日福利发放、举办各类文艺活动等方面有所提升。

成绩是对过去的肯定，新的挑战已然来临，我们满怀着收获的喜悦，迎来了充满希望、催人奋进的20xx年。风正济时，正当扬帆远航；任重道远，仍需激流勇进。让我们统一思想，坚定信心，团结奋斗，再接再厉，以更加昂扬的斗志、更加扎实的作风，在新的一年里披荆斩棘、勇立新功、再创辉煌！

酒店员工年终个人工作总结报告篇六

过去的20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xx酒店的差不多x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xx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xx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、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是前台需要着重考虑的。

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息时间，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x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!

现在是2019年，不知不觉在我这个酒店做前台已经做了有xx年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

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，工作班次分为早班、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状况分配剩余工作。