

酒店员工个人年终总结(通用5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店员工个人年终总结篇一

20xx年即将结束。在领导和同事的帮助下，酒店完成了领导交给的工作和其他任务。虽然在工作中经历过困难，但每次对我来说都是一次很好的锻炼，感觉自己渐渐成熟了。现在简要回顾和总结一下：

文员的工作涉及的领域很广，必须掌握各方面的能力和知识。如果他不注意加强学习，他可能无法胜任某些工作，所以他必须用理论武装自己的头脑。在日常工作中，我积极学习新知识，结合政治理论知识、业务知识等新鲜知识，开阔视野，开阔思路，充实自己，努力适应新形势新任务的要求。积极提高自己的专业素质，争取工作主动，努力提高工作效率和质量。经过不断的学习和积累，我在文书工作中积累了一定的经验，基本上能够冷静地处理日常工作中的问题，从而保证了这个岗位所有工作的正常运转。

在过去的一年里，我们坚持每天早到半小时，做好办公室的日常打扫和准备工作，让每个人都能在整洁干净的环境中工作，以饱满的精神迎接一天的工作。在领导的指导和同事的帮助下，我逐渐熟悉了自己的工作。现在我们可以根据每周例会，独立准确地完成幻灯片的制作、会议纪要的制作和会议交办任务的落实；此外，还需要改进数据管理；劳保用品和办公用品发放登记；及时处理领导交办的临时工作。

我严格遵守办公室的规章制度，牢记领导的指示并付诸实施。在工作中，永远严格要求自己，认真完成领导安排的每一项工作，不管大小。在工作中不断学习，在学习中进步。

虽然取得了一点点进展。也许，领导和同事并不是真的满意，但我坚信，只要努力做到“勤奋”二字，就一定能全心全意做事。因为我还有很多缺点，很多工作不理想，缺乏关爱。比如对文书工作的认识不够全面，工作主动性不够，效率有待提高，东西多了还是有一丢一的现象，文笔细节有待加强。我认为今后应该从以下几个方面改进工作：

第一，努力做好各种会议工作。尽一切努力准备、安排和接待所有会议和活动。会前我们做了充分的准备，会中精心组织，会后认真总结，确保万无一失。

第二，理顺乱局，不要慌。文员的工作比较繁琐，有时候打印一份文件需要一两个小时，比如打印分发各种文件，收发信息，会议准备，后勤保障等。这就要求我时刻保持“清醒”，遇事不慌张，分清事情的轻重缓急，在做之前理清头绪，这样才能保证在有限的工作时间内完成更多的工作。

第三，搞好物流。各类办公用品的维护及耗材的采购等。确保办公设备的正常使用，为各项工作的顺利开展提供后勤保障。

第四，加强文件档案管理。及时发送、接收、登记和归档各类文件，确保上传和发放；对我公司有参考价值的文件资料进行整理、分类、归档，确保资料完整、目录清晰、装订规范、存放有序。

第五，努力做好其他临时性工作。

以上是我今年办公室文书工作的收获和总结。在以后的工作中，我会以认真、负责、积极、踏实的态度，努力改善自己

的缺点。我也努力从更多的方面探索工作的方式方法，积极锻炼自己的`工作能力，为酒店做出贡献。

酒店员工个人年终总结篇二

回顾今年完成的酒店前台工作实在让人难掩心中的激动，在努力过后收获喜悦也是自己在酒店工作中能够体会得到的，但是漫漫长路需要不断加强自身能力才能适应酒店工作环境，当前阶段我觉得自己和其他酒店员工相比还存在着不少差距，所以我针对今年已经完成的任务进行了酒店前台员工年终工作总结，希望能够通过这次积累的酒店工作经验可以帮助自己在明年获得更多的成就。

平日里的前台工作中我严格按照酒店的规定来要求自己，而且为了起到维护酒店形象的作用还会经常反思自己在服务礼仪方面是否存在不足，毕竟作为前台员工代表酒店的形象自然需要有这方面的觉悟才行，而且我为了更好地适应这份工作还常常学习英语以免回答不了外国客户问题时感到尴尬，实际上能够带着这样的态度来慎重对待酒店前台工作便可以让我获得较大的进步，因此今年我在客户接待方面所做出的的努力也获得了相应的回报，无论是领导的肯定还是客户的良好评价都意味着自己在这方面做出的成就的确让人感到满意。

至于接线工作方面则按照相关话术与对方进行交流，如果其中包含较为重要的信息则将其记录下来并将其汇总以后交给酒店经理，如果需要进行电话转接的话则根据情况判定对方身份以后再展开下一步的动作，毕竟如果只是推销电话的话很可能会浪费酒店领导的工作时间，但是将电话信息进行记录并在下班以后交由酒店经理则是没问题的，当判定对方为有效客户以后可以在结束通话以前适当推荐酒店新出的优惠活动。

针对今年酒店的营业额进行分析便能准确找到业绩发生波动

的原因，身为酒店前台员工自然需要在分析营业额的时候牢记身上的职责，所以有时我也会将分析结果上报给酒店领导并等待对方接下来的指示，在这之中可以明显观察得到节假日取得的效益并没有达到预估的效果，因此可以得知酒店的宣传工作应该存在着一定的局限性导致效益不高，只不过作为参与酒店宣传工作的员工之一应当也要承担部分责任，所以在明年的酒店宣传工作中应该有所创新才能取得令人满意的效果。

通过这次的总结也让我看清了自己在酒店前台工作中存在的不足，所以在接下来一段时间自己还应该要好好学习前台工作中的技巧并强化记忆，毕竟作为一名工作多年的前台员工却鲜有进步并不是值得光彩的事情，但是我相信随着时间的积累应该能够让自己在前台工作中明白更多的'人生哲理。

酒店员工个人年终总结篇三

在一年的酒店工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，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。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个鼓励使我在工作中勇

敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

在一年里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

1、服务质量

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的开元，你的形象就是我们开元的形象”。“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。”

2、酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇

到困难时向酒店人寻求帮助。

于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何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礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚酒店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。酒店人对此都应非常熟悉，酒店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。

因此酒店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，酒店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

酒店员工个人年终总结篇四

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：

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。

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。

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。

酒店员工个人年终总结篇五

一路的欢歌笑语，一路的.风雨兼程送走了20xx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：

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。