

最新酒店员工年度工作总结汇报(精选10篇)

公务员工作总结需要客观地反映个人在工作中的优势和不足，以促进自身的进步和发展。公务员工作总结要言之有物，具备可操作性，能够引起他人对工作的关注和重视。以下是小编为大家准备的公务员工作总结实例，以供大家参考和借鉴。

酒店员工年度工作总结汇报篇一

20xx年已经过去，在这一年里，大酒店在公司和公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使大酒店在年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

酒店员工年度工作总结汇报篇二

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

酒店员工年度工作总结汇报篇三

对于这份工作，我能认仔细真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个一般的角色，这个角色不单单是收钱这么简洁，其中还有许多困难的程序。在工作期间我吸取了不少的阅历，曾添了不少见识。

但是作为收银员必须要具备一颗主动、热忱、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中间或会遇到许多不开心的事，但是我都必需克服，不能带有负面的心情，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的看法。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应供应不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，供应礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不开心的事情，假如我们仍旧以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，

这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微乎其微，可是从中却教会人许多道理，提高我们自身的素养。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是一般的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作中所感悟到的一些必需懂以及必需自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

（每天都会接触到不同类型的`客户，针对不同类型的客户们供应不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！）

2、对顾客笑脸

（以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不开心的事情，仍能以笑脸相迎，信任再无理的顾客也没道理发脾气。）

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

（当客人的需求需由其他部门或个人的帮助下完成时，就应当询问清晰后再作确定，因为客人想得到的是最精确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切方法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以立刻解决的，而你的确在尽力帮助他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满意客人的需求，但绝不行为附和客人而违反原

则。)

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人刚好结账令客人满足。

(前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不行。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应镇静冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明状况，恳求帮助，问题解决之后，应再次征求客人看法，这时客人往往被你的热忱帮助感化，从而变更最初的不良印象，甚至会建立密切和相互信任的客户和我们之间的关系。)

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品德，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫捷的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。)

信任我，我可以把它做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！各位同事，让我们为一起并肩作战吧。加油。

酒店员工年度工作总结汇报篇四

本站后面为你推荐更多酒店员工年终工作总结！

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里□xx酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”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，

多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况总结如下：

一、加强业务培训，提高服务水平

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服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。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、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

二、加强员工的销售意识和销售技巧

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。

三、狠抓卫生质量，为客户营造整洁、美观、舒适的环境

一个酒店的形象除了优质的服务，更体现在细微之处。我们只有把酒店的各个地方打扫干净，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。

四、工作中的不足和今后的打算

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：服务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酒店的正确带领下，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、最高效的服务。

继续加强员工培训，从服务礼仪、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，抓好卫生配套服务，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服务方式方法，提升服务水准。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、满意的服务。

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，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

酒店员工年度工作总结汇报篇五

跨出校门踏上xx酒店是我人生中的一个转折点！我们酒店是个团结、友好的集体，开展过各种活动、潜能培训，让我们在工作中快乐成长并走向成熟，同时祝酒店生意也红红火火、蒸蒸日上。转眼间我已在酒店工作有一年了，在这一年里我学到了很多、也改变了我更多，更让我在做人与处事方面中得到锻炼。下面是我在这一年来的工作总结：

随着渺茫的目标在酒店里当了服务员，刚开始很多东西都不懂，领班安排熟练的员工来带我！她很热情主动和我打招呼：“小妹！不用怕，以后有什么不懂的地方就尽管问姐姐，如果不懂也不问那你永远都不懂了”。她的热情主动给予我无比的亲切与责任感，我下定决心要努力工作别低估了自己更

不能让别人看低自己，相信别人能的自己也能。经过十几天的努力我的服务工作也取得了进步，也曾在开员工例会中被主管表扬过。自己的努力得到表扬心里很乐滋滋的……偶然的机会我被调到酒店前厅部商务中心任职，这又是我新的起点！试用期是两个月，两个月来决定我是否合适做这样的工作、是否能接手下这份工作。刚开始在商务中心上班恰是公司全面搞六常管理时期，那时候资料很多，对于我这刚接手的职员来说却是忙不过来，经常都是延长时间才下班，最后还是在主管的帮助下减少我的工作量，心得体会顺利的完成我的工作，感到很欣慰……在主管的带领指导下，这份工作我慢慢适应了，两个月后我转正为正式员工。既然我选择了，那我就尽我所能、全力以赴完成我的工作职责。

商务中心主要是负责打字打印、复印、传真、话费、上网、待定机票等业务。经承担本职位以来，我本着不烦不厌的、微笑服务去对待每位客人及酒店的每一位同事，但在工作生活中存在一些不足，例如：

1、对于刚出社会的我胆子小、接触的东西不多，更何况只有自己在商务中心上班，和同事们交流的机会也不多，和同事们在一起的时候很少主动和他们交流，这样也许导致在他们的眼中我是个独来独往、很偏僻冷漠的一个人。其实我是个乐观直爽、善于交友的人哦！我相信从事酒店行业的每一位职员们都应该懂得礼节、礼貌、乐观直爽的。

2、工作半年了我没有自己订过机票，都是主管帮助下订过几张，如果偶然主管不上班客人要来订机票，我担心会出错。3、在打资料的过程中，有时候资料又多忙不过来我没有仔细查看，其实有时候还出现错别字或是多一个字或少个字。4、曾背熟的各部门领导的手机号码、电话号码，但不经常用，久而久之会淡忘，偶尔要打电话起来要翻翻本子。

5、做事情没顺序、反映迟钝，有时急要的文件没有及时的打印出来……

工作中我存在很多的不足的地方但我今后会努力改进，为了日后更好地开展工作我要注意的事项有：

- 1、严格遵守酒店的管理制度、配合主管的各项工作、热爱本职工作。
- 2、增强保密性，对酒店及客人的各类资料不泄漏。
- 3、熟悉各部门领导的手机号码、电话号码。
- 4、每天保持商务中心清洁、整齐、资料齐全、一切有序，爱护各种设备、设施。
- 5、有空时上网查找相关专业知识和多操作，提高我的专业技能；平时也多看书、关注新闻，创新我的思想；见到同事要主动热情去打招呼、多多与同事们沟通，增强我的胆量。

曾在潜能培训游戏中看到被罚的同事吃苦瓜，让我们每时每刻都提醒着自己，无论在工作生活中遇到怎么样的困难要及时当问题的终结者，不然等到以后积累的苦都消化不了。对于一个刚出社会的我而言，前方一直有苦的味道，但我要学会习惯性的把它尝尽，即使很艰难我也不会气馁，深信在人生路途中有甜的味道等着我。

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：

- 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。

酒店员工年度工作总结汇报篇六

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。

酒店员工年度工作总结汇报篇七

随着一年来酒店工作的结束着实需要对自己的表现进行总结，得益于酒店领导的支持与同事们的帮助让我在工作中取得不小的进展，但是回顾工作中的得失让我意识到自己还存在着不足之处，现对本年度完成的酒店工作进行以下总结并对明年的发展制定计划。

酒店员工年度工作总结汇报篇八

作为酒店员工自然希望能够通过自身的努力促进集体事业的发展，再加上我在本年度的工作中也存在不足之处自然要加以改正才行，所以在明年的工作中应该要及时调整好自身的状态并落实领导的指示，尤其是在开展当天的工作之前应该要进行简单的规划，至少在有所准备的情况下能够应付酒店工作中的大多数状况，而且我也要保持稳定的心态对待自身的工作并努力将其做好才行。

虽然本年度的工作已经得到完成却应该总结好相应的经验才行，而我在积累经验的过程中也会努力做好自己的本职工作，今后也会继续听从领导的指示并为了酒店的发展而努力，对我来说能够在热爱的岗位上发挥自身的作用自然是再好不过的事情。

酒店员工年度工作总结汇报篇九

完善管理，考核制度的推出，使酒店管理迈出了向制度化建设的第一步，但此项考核制度有待于进一步完善。加强人员培训，提升酒店的服务品质。服务是酒店的生存之本，是提高员工素质的有效手段。部门建立行之有效的培训制度和例会制度，使员工的精神面貌有所改变，使酒店经营管理思想得到了有效实施；酒店采取走出去请进来的办法，聘请xx的专业讲师来酒店培训指导，并派管理人员到xx酒店学习，提高中高层干部的视野，为促进酒店规范化管理起到了积极的作用；通过开展员工技能大赛，进一步提升员工的服务技能，并在站前区举办的酒店行业员工技能大赛中获得团体第一名，扩大了酒店的社会影响。

酒店员工年度工作总结汇报篇十

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满期望的20xx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，在那里的每一天，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：

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、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙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但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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、务实的群众而感动，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！

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思考，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，我都能看到了期望。

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

的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须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日的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，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！