# 酒店员工个人工作总结500字(五篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-06-16

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店员工个人工作总结500字篇一**

总台部是宾馆的第一“窗口”，作为总台服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。

作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不打断宾客的话头，更不臵之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。 接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。 在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的`告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。 总之，在工作中按照领导要求，做到以下三步：

第一步微笑服务：微笑是人与人之间沟通的桥梁，也是化解抱怨的最强有力的武器，用微笑感染四面八方的旅客，才能带给旅客愉悦的旅程。

第二步快乐服务：做一个拥有健康心态的人，拥有健康心态可以帮助我们摆正位臵，实现自己的人生观和价值观。从而使每个人都能真正的健康、快乐起来。

第三步真诚服务：把旅客当成自己的兄弟姐妹，真心付出，用真诚的服务感动旅客，感恩旅客，做一个懂得知恩图报的人。

以上是我的工作总结和体会，还存在着很多不足之处，在新的一年里，我要再接再厉，把服务工作做得更好。

**酒店员工个人工作总结500字篇二**

过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在新的20\_\_年到来之际，回首在西溪宾馆的这段日子，从对于酒店前台接待工作的一知半解到现在能够独挡一面，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，以及酒店及部门领导和同事对我的帮助。在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们。

我是20\_\_年4月份经过招聘进入的酒店，因为当时酒店还处于试营业期间，员工不是很多，所以经过人事部的基本入职培训，到达岗位之后就边接受部门领导的培训边跟着老员工开始工作实践。因为之前有过几个月的前台工作经验，学习起来还不错，很快就可以自己基本当班工作，正式成为了西溪宾馆的一名前台接待。回想起来20\_\_年主要还是自己学习和接受前台基本业务知识的一年。20\_\_在酒店工作一年之后，自己的工作能力得到了极大的提升，也得到了我们前厅经理的肯定，晋升为高级前台接待。对此，也对自己之前的工作进行了下总结，可以用以下的六个方面来说：

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。还记得自己刚来酒店的时候，因为自身性格原因，对待客人的问候不是很主动，笑容也不是很多，为此影响了一些客人的住店感受，还受到了领导的批评。后来在前台经理及大堂副理的指导下，自己也向经常受到客人夸奖的老员工tina请教了经验和技巧，提高自己的服务态度，以及对客的语言技巧，保持微笑，以自己最好的一面热情地接待客人，给之后的`客人带来良好的印象，也受到了一些客人的夸奖及真棒卡的好评。

二，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。每次来接班时候，部门领导会给我们开个例会，传达一下当天的入住信息以及注意事项，自己会积极聆听，重要的事情记录下来。当班期间，自己有个小习惯，遇到需要交班的事情，都在交班本上详细地记录下来，并在系统中留下alerts备注，避免给客人及接班的同事造成麻烦。交班本上一般写的很长的交班都是自己留的，虽然有时候会觉得很麻烦，但会安心。

三，了解掌握酒店各部门的促销内容，更新自己对酒店的了解，以便更好地为客人服务。因为我们酒店也是新开酒店，所以市场销售部会推出很多促销memo,和许多网络供应商进行合作，进行推广活动。这就要求前台的配合，需要熟知酒店的最新促销信息，包括套餐内容、价格、条件等等，因此在最近的推广memo下来时候，我们前台员工就会努力记下各种促销信息，以便到店客人及电话客人的询问时，让他们得到满意的回答。20\_\_年，酒店溪墅客房也开始营业，在客人办理入住时，我们会主动询问客人，详细地向每一位客人介绍溪墅客房的优点来进行推广。令人高兴的是，我们的努力得到了客人的认可，赢得了许多回头客和网络订房的好评，酒店的知名度也在不断地提高，被更多地客人所熟知，甚至得到他们的推荐。

五，以大局为重，不计较个人得失。还记得14年三月份时，因为前台人员流动造成地人手紧张，每个员工需要改变班次，改为十二个小时班次，但是为了配合酒店的工作，也是坚持下来。休息时间遇到酒店临时增加入住，我也是会主动要求加班，或者接到酒店电话，立即赶来上班。节假期间，也是正常上班。还记得去年除夕夜，自己是在酒店上的夜班，很羡慕别人的全家团聚，但为了工作还是要坚守岗位，中秋节也是如此。

六，增强自己的责任感和自信心，积极参加酒店的职业培训。平时上班的时候，作为老员工，在经理、主管或者大副临时不在的情况下，遇到客人的小抱怨或者投诉，自己也会主动去了解，和客人进行沟通，让问题尽早解决，让客人满意。20\_\_年自己主动报名参加了酒店组织的酒店英语培训，学习到了很多专业的酒店英语知道，也得到了培训老师及培训经理的夸奖。下半年，因为前台主管amy辞职，原分配她的一些工作也由自己接了过来，主要是散客及团队的待结账问题，因此自己在平时工作期间，会主动与销售及财务联系，看看有哪些帐务可以及时结掉，避免账务的累积造成不清楚，同时在每月的月末之际，自己也会主动检查团队假房及散客假房待结账，整理成表格交给财务，方便下月月初信贷会议的使用。

20\_\_，自己在西溪宾馆又度过了充实忙碌快乐的一年，很开心自己能来到酒店做前台，很感谢酒店领导及部门经理对自己的指导和同事对自己的帮助，使自己得到了很大的进步与锻炼。希望以后能继续

在西溪贡献自己的力量，加强学习，努力工作，得到更多的肯定。

西溪宾馆前台接待：秦海涛

20\_\_/01/06

**酒店员工个人工作总结500字篇三**

20\_\_年，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况总结如下：

1、规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在针对管家部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，经理和部长对新老员工进行了多次陪训。培训了如有关客房做房程序，规范了服务用语，对客服务等等。

2、为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。

3、客房部是酒店成本费用最高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，我部号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能意识，主要表现在：

a.回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用，

b.查退房后拔掉取电牌；

c.做房时关灯关空调，

d.定时的\'开关走朗和电梯口的灯。这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。

e.客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上房务部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，客房部非常重视，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

f.开展技术大练兵，培养技术能手，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工的打扫房间技能和铺床，铺台，和理论知识，从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，公司领导专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。并成功举办了今年公司的第一届技能比赛。我班组的\_\_获得了第二名的好成绩。公司今年通过这一系列培训和比赛。员工的整体素质和工作技能取得了一定的成效。房间卫生质量提高了。

在下的一年里我会协助各位领导和部长做好客房部的日常工作。合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。努力做好本职工作。

在接下来的日子里，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**酒店员工个人工作总结500字篇四**

在和\_\_共成长的日子里，我们又将迎来崭新的一年，新的总是美好的，让人向往的??所以，在新的一年里，我们充满了太多的憧憬和期待??回想\_\_，我们仓库工作在我们领导的孜孜指导下，迈着稳健 的步伐，抱着创新的意识积极的实践着，我们走过了一个成熟的一年，一个可喜的一年??

\_\_岁首的时候，我们食品仓滞留的物品很多，主要有肉类和调料品，大家都知道，食品类的东西保质期都很短，如不能及时使用，除了占用一大笔资金以外，更重要的是给我们酒店的财务造成一定的损失，造成物品滞留的原因大体有两个方面：

（1）酒店开业以来，仓库大量的铺货，现有的厨师做菜时使用不到这些物品，

（2）厨师流动频繁，每个厨师各练 一家功，烧的菜不一样，需要的物品也跟着变，所以，人走了，物品也就滞留了。为了怕造成不必要的损失，我们的领导还亲自找使用的部门沟通，才解决了这些遗留下来的问题，为此，我们从厨房的使用中也总结了一些方法：比如，对保质期短的或是不常用的物品我们采取了直拔的方式，他们用多少，我们就够多少，这样在减少资金占用的\'同时也增加了物品使用的灵活性！这样不懈的坚持使我们仓库资金的占用额由去年11月份的30万下降到今年11月份的217000.00。

不入规距，不成方圆！在仓库工作中，我们一直严格按照“仓管员岗位职责”进行对物品的验收和发放，对需要补仓的物品我们根据部门的使用量及时的请购，以我们应有的工作态度来支持对前台的工作！

在酒店的评星活动中，我们也深刻的意识到我们做的还不够好，我们的仓库必竞也是酒店的一个窗口，一个重要的窗口，我们有义务也更有责任来做好自己份内的事！不给酒店评星拖后腿，也不给我们的财务部丢面子！我是这么想的，同时我也把想法付诸了实施，到我休息天的时候，我拖朋友的关系到凯悦大酒店和维多利亚大酒店的食品仓参观了一下，结合我们的仓库取人之长，补已所短！

在工作中，我们一直按着常清洁，常整理，常整顿，常规范，常自律这五常法来严格要求自己，它对我们不单单是一个理论，更是我们工作中的一道格言！在我们的努力下，不论是仓库的整体环境和结构布局，还是物品摆放的位置和间距，都让人看了感觉很清爽，很明了??工作需要激情，激情需要鼓励！领导能对我们工作的肯定，就是对我们最大的鼓励！虽然我们做的还不尽美，但我们会一直在努力！

**酒店员工个人工作总结500字篇五**

时间逝去，转眼就年底了，到了这个时候少不了对自己的一番考核，在酒店的工作是很充实的，当然这些都是值得的，酒店的工作尽管是这么的忙碌，但是对我来讲这是更加好，我愿意花更多的时间去打磨自己，一年的工作回想起来就是一场丰收，当然只有这样才能让我更加的优秀，这一年在工作当中是一个突破，对我来讲也是一种突破，只有这些东西慢慢的积累我才会看到更多的可以进步的东西，当然这也是一些我一直在努力用心做的，每当我想起这些的时候总会在不经意间考虑到这一点，这不是说说而已，而是需要实际的行动，我也就这一年的工作总结一番。

一、提高业务能力

一年工作实在让我学习到了很多，我的来到\_\_酒店的时候，对于业务我真的是一窍不通，当然这些都过去了，这一年来我一直在提高自己的业务能力，能力永远是摆在前面的，我非常的清楚这一点，只有努力的提高，只有把这些都放在心里，我才能得到提高，经过了很多次的\'锻炼这些都是可以弥补的，我的不断的积累，一直在给自己时间充实，争取在酒店做到优秀，当然这些都是需要时间的，我能够把握住每一个机会，在这些机会面前我都在反复的强调其重要性，我其实一直都觉得有缺点就一定要纠正，不管在什么时候都是一种积极正面的东西，提高能力永远是在第一位，\_\_酒店不缺人作为一名员工应该考虑到这些，很多正面积极的东西都是在需要花时间的。

二、工作经过

一年到头总会有一些事情是需要花时间，我考虑了很多，这些都是一个过渡期，在工作当中我态度诚恳，我觉得没有什么事情会这么的随便，只有把我好了这几点才能保证工作有进步，这一年的来我还是不断的在积累，只有保证了这几点在工作当中细节方面也才会慢慢的上心，一年来我积极的完成自己的工作，做到尽心尽力，不为一些小事耽误了工作，更加不会因为个人的问题影响了工作，对于上级的安排我绝对的服从，我有的时候会告诫的自己在应该努力的时候就努力，不该做的事情就绝对的禁止，没有什么理由去拒绝，我一直都在争取给自己足够的时间锻炼，总是会在有意无意间得到锻炼。

三、不足之处

在处理一些细节工作的时候我会有很多的缺点，做到的也不是很好，容易疏忽了工作，这些都是一些不好的习惯，细节问题也会发展成为大问题，我也会慢慢的纠正的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找