# 最新酒店员工年终总结个人(10篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-06-14

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。酒店员工年终总结个人篇一有好...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

**酒店员工年终总结个人篇一**

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**酒店员工年终总结个人篇二**

1、人员调整

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有xx名，规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至x名增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽

销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。

3、房提奖励

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度

4、窗口形象

a、售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

b、合理销控房间，保证酒店利益化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。

c、强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录。

5、投诉处理

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约起，为酒店减少经济损失约元，争取了较多的酒店回头客。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

客房的主营业务是顾客的满意就是对我们工作的认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

**酒店员工年终总结个人篇三**

20xx年悄然走来，新年的钟声即将敲响，蓦然回首，20xx年忙碌而充实。播种、耕耘、收获的事业激励着我们奋发前进，激情燃烧的冬天，我们满腔热情地沿着新的蓝图，扬起世纪的风帆，明天等待着我们去收获。过去的一年来在公司领导的关心下、分店相关领导的支持配合下，质检部在酒店各部门的大力配合下，通过监督检查，对酒店服务质量的提升起到了积极的作用。20xx年质检部在公司行政办领导下更是积极探索新的工作方式方法，使质检工作更上了一个新的台阶，现将20xx年质检部工作做如下总结。

力度。比如

①通过组织各店厨师长、出样人、海鲜坊组长、采购人员到分店交流学习样品菜出品，之后按照公司的要求对各店的样品出样和海鲜销售进行检查，通过努力，各店的样品出品有很大提高。

②落实分店中份、小份菜点标价牌，同时，对更换分量后的菜点配比重新制作切配量化牌悬挂在切配台上，使切配人员一目了然。

③专项对分店隔油池、垃圾房、样品菜、冷菜间、菜点加盖、厨房使用托盘等工作事项进行检查。

④3月上旬以镇海店为试点单位对分店展开“动态五常”活动，此项工作有效的强化“随手清”意识。

⑤(1)组织开展夜查工作;

(2)落实员工食堂光盘行动检查工作;

(3)统一公司与分店的质检格式化表单;

(4)通过监控中心和现场形式，开展同岗位同时间段的质量检查;

(5)开展厨房备料1.5天制管理工作;

(6)协助分店高峰期间的经营工作;

(7)组织开展分店质检人员联合工作会议。

⑥为了降低会议成本，自7月份起实行无纸化会议模式。

⑦导入色标管理，深入实施商品索证标准化管理工作。

作为服务质量督导部门，质检部更应该加强自我要求，时刻按酒店各项规范操作。在加大检查力的基础上，我们也更加严格了对自身业务素质的要求。利用各种机会学习业务技能，深入酒店各个岗位，跟岗学习(如：10月份对部门人员水平及实际开展质检过程中存在的不足，开展了一期质检员的专题培训，通过培训提高日常监管能力，确保五常、五钻、五叶工作持续开展并取得实质性效果);利用业余时间，翻阅各种酒店管理、技能培训等方面的专业书籍;不断掌握酒店专业知识(目前我部门有职业经理人证书1人、高级服务员技能证书1人，中级服务员技能证书3人、中级烹调师1人);在日常工作中，时刻不忘按规范要求操作。通过质检部严格的自我要求，在酒店范围内，一定程度上起到了模范带头的作用。

12年的质检工作与指导思想以检查为主，在12年年底，我们意识到这种作风的局限性，及时提出了16年从检查为主转向整改为主的设想与计划(如：协助状元楼会馆参加国家五叶级绿色饭店、百丈店安全生产标准化工作、万达店市长质量奖评审工作等)。16年伊始，我们的工作就严格按照这条思路进行，发现问题，第一时间与各部门沟通，重大问题及时向酒店领导反馈，争取尽快解决。通过这种方式，提高了质检工作效能，促进了服务质量的螺旋式提升。在具体工作方法上，我们尽量少触皮毛，多挖根源，积极与各部门合作，找出解决问题的最佳方案。对于岗位规范方面的问题，以限期整改为主;个别问题以及初次发现的问题以口头提醒为主;对于没有明确规定，我们又认为不合理的问题，以建议为主;当然，对于明显违反劳动纪律，造成不良影响的行为，我们直接予以罚款或上报酒店领导，绝不姑息。

20xx年质检部工作在行政办领导的英明领导下取得了一定的成效，但我们要做的工作还有很多，离我们的期望值还有很大的差距。酒店质检工作任重道远，不是一朝一夕就能完成的，而是必须长抓不懈的，只有这样才能真正起到质检应有的作用。为此，在20xx年，我们将本着创百年石浦的愿景，全面围绕“弘扬光大非遗文化，创新发展绿色效益”的公司使命，树立“超越、和谐、严谨、优质”的企业核心价值观，继续发扬不怕困难的作风，积极探索，深入工作实际，切实为酒店服务质量的提升贡献我们自己的绵薄之力。

结合20xx年工作实际，20xx年质检部计划重点做好以下工作。

一、加强与各部门沟通，转变质检工作职能。在20xx年工作的基础上，新的一年我们将继续加强与各部门的沟通，质检工作以整改为主，通报为辅，以培训教育为主，以处罚为辅，切实转变工作职能，积极与各部门密切配合，促进各部门日常管理，不断提高酒店服务质量。

二、加强自我学习，提高自身业务素质。质检工作对从业人员自身要求较高，必须具备较为全面的业务素质及良好的个人修养，同时，为响应酒店领导号召，质检部20xx也将积极向职业化转变，力争不断提高质检工作水平。

三、探索新的工作方法，提高质检工作效能。作为监督检查的职能部门，质检部工作是富于挑战性与一定的工作难度的，没有好的工作方法，很难保证工作的有效开展，20xx年，我们将继续探索新的工作方法，提高质检的工作效能。

**酒店员工年终总结个人篇四**

即将到来的20xx年是充实、忙碌、快乐的一年。岁末年初，我站在新老交替的时间平台上，回望过去，展望未来。在过去的一年里，在小组的指导下，在部门领导的关心和帮助下，在同事之间的友好合作下，我的工作和学习取得了很大的进步。

在前台主管、领班和同事的热情帮助下，我的业务技能有了显著提高。作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量反映了酒店的服务水平和管理水平。前台是这个门面的核心部分。我知道我的责任很大，我的疏忽会给酒店带来经济损失。

因此，在工作中，我认真负责地做好每一项工作，并积极向其他同事学习更多的专业知识，以增强自己的专业水平。只有这样，我们才能进一步提高业务知识和服务技能，更好地为客人提供优质服务，让客人喜出望外。

“开源节流”是每个企业的追求。在部门领导的领导下，我们积极响应酒店的号召，开展节约资金、控制成本的活动。为了节省成本，我们使用回收的欢迎卡作为酒店的内部房间。当\_\_想带客人参观房间时，我们都使用这些用过的欢迎卡来安装钥匙，以减少欢迎卡的使用，节省酒店费用。

我们用打印好的报告纸做草稿，各种报告尽量双面打印。通过这些控制，我们可以为酒店创收做出前台应有的贡献，尽自己微薄之力。

在部门领导的培训帮助下，我学到了一些销售技巧。怎么给客人报房价，什么样的客人报什么房型的房价？如何向预订的客人推荐更好的房间类型？等等。在这里，我要感谢我们的部门领导毫无保留地将这些销售知识传授给我们。在增加自身知识的同时，也积极的为大体积房间的销售做自己的努力。只要客人来到前台，我都会尽量让他们留下来，哪怕是\_\_。为了争取更高的入住率。

第四，注意各部门之间的协调，与同事相处融洽

酒店就像一个大家庭，工作中部门之间难免会发生一些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作关系。所以在日常工作生活中，我总是注意自己的言行，主动与各部门同事打交道，尊重他人，赢得对自己的尊重。家和一切都是幸福的，只是

**酒店员工年终总结个人篇五**

时光飞逝，转眼间就过去了20年。今年，在公司正确的经营指导下，酒店管理部以“高效、创新、服务”的理念实施部门管理，成功完成了公司下达的各项任务，多次赢得客人的好评。今年的工作报告如下：

酒店的每一位员工都是酒店的窗口和形象。员工的工作态度和服务质量能够真实反映酒店的服务水平和管理水平。作为第四家酒店，我们注重员工的素质培训。包括接待礼仪、促销技巧、电话接听语言技巧等，思考客户需要什么，为客户需要什么而焦虑。通过培训，员工的业务知识和服务水平得到了显著提高。加强员工的销售意识和销售技能

管理部负责的两层主要是客户的休闲区。因此，酒店根据市场情况，推出了一系列促销方案。接待员根据客户的需求，详细讲解了客房、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，而且大大增加了前台的个人客户，提高了入住率。其他休闲娱乐设施的利用率也有所提高

除了优质的服务外，酒店的形象更多地体现在细微差别上。只有我们把酒店的各个部分都打扫干净，保持干净整洁，才能让顾客感到轻松舒适。因此，在健康管理方面，我们发布了相关措施，从客房、大厅、餐厅、健身房和网吧开始细化工作，不留死角或污点，以确保客人无论走到哪里都保持清洁

虽然酒店管理层今年取得了良好的成绩，但我们也深刻认识到自己的不足，主要体现在：一是在服务上仍缺乏一定的灵活性和主动性；二是部分新员工技术水平不高；第三，销售和健康方面的工作需要进一步加强

今后，我们的管理部门将团结一致，在酒店的正确领导下，围绕酒店的年度任务和目标，以饱满的精神和高昂的士气为每一位客户提供优质有效的服务。具体措施如下：

1。继续加强员工培训，强化服务礼仪、接待技巧和销售技巧，配合业务部门做好明年的销售任务

2。继续落实责任制，注重健康支持服务，以顾客满意为宗旨，加强管理人员现场监督和质量检查，逐步改进各部门员工的服务方式，提高服务水平“

3.全面协调配合各部门，更好地完成工作，管理部组织协调酒店各部门的工作，充分发挥各部门应有的职能，增强部门的合作能力，为客户提供优质的服务优质满意的服务

20\_u”承载着许多人在新的一年里的梦想，我希望在工作中有所收获，发挥自己的优势，趋利避害，学习更多的工作经验。我希望部门的工作能在现有的基础上有很大的改进。20xx年，我和我的部门将全面贯彻“宾客至上”的宗旨，“服务第一”，加强管理，积极树立酒店品牌形象；

**酒店员工年终总结个人篇六**

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，在新的一年中继续努力工作，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！

**酒店员工年终总结个人篇七**

为期x年的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高\_\_餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由x技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由x技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生\_名学员。

通过前期的宣传发动工作，于x月底确定了培训班的学员名单，于x月x日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表\_\_也向在座的`各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健立严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂勾，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到\_%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，蹦紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册(电子表格)和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为\_\_的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

**酒店员工年终总结个人篇八**

过去的20xx年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，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与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面的工作做一个总结。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;个性是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下必须的基础，只有透过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工用心响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自我购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原先不管是团队还是散客，每间房间都务必填写房卡和使用钥匙袋，透过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每一天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。透过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，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状况灵活掌握房价，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。

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必须的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料透过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。二○xx年客房收入与二○xx年客房收入进行比较，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竟争导致平均房价降低，入住率增加而收入减少的现象，客房简况表附后。

**酒店员工年终总结个人篇九**

20xx年即将过去，我们满怀信心地迎来20xx年。即将过去的一年，我们在探索中前进，在开拓中进取，锐意创新，实现了各项指标的突飞猛进，是酒店开业以来全年营业收入及经营利润指标完成得较为理想的一年。感谢与康城酒店一路走来的每一位员工，正因为有了大家的努力，才取得了今天这样的成绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里继续努力再创佳绩。

酒店前任领导班子根据董事会的要求，年初制定了全年营业预算，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，使各项工作得以顺利进行。八月份调整后，新的领导班子根据形势的变化，提出抓好基础管理，优化营销政策，全面提升酒店核心竞争力的总体思路，指导着下半年各项工作的开展。在着力完成各项接待工作的同时，以五常法为指导的基础管理工作正在如火如荼地进行，并取得了阶段性的成果。酒店管理班子率领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了可观的业绩。

1、经营创收：

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、前台推出散客价格高于门市价时给予提成、餐饮按包厢绩效挂钩，后来又推出员工月度奖金等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为3357、86万元，圆满完成了年初提出的3253万的任务，比上年超额569、63万元，超幅为20、43%；本年度7、8、9、10月收入创历史新高。其中全年客房收入为1482万元，餐饮收入为1786万元，较去年同期相比，客房收入增长16%，餐饮收入增长31%，其它收入共90万元。全年客房平均出租率为33、46%，年均房价410、93元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于上年同期水平，酒店客房平均房价，皆高于全市四星级及以上酒店的平均值。

2、销售创新：

在年初以新疆西域民族特色为主题更新了酒店网站，优化了客人点击网店的步骤。并且与福网沟通，完成酒店网站的自由维护工作。更新了酒店网站在线预定系统，增加了在线咨询功能，通过网络渠道与客户达到“近距离”沟通的目的。开通了酒店新浪博客功能并已团购形式进行销售，还与国内知名有实力的订房中心合作，推广网络直销模式。目前又收集了全国上千家上市公司的联系方式，定时发送酒店最新活动信息及其它相关信息。

3、管理创利：

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为461万元，经营利润率为13、73%，比上年年分别增加201万元，增长77、6%。其中，人工成本为979万元，能源费用为361万元，分别占酒店总收入的29、16%、10、75%。比年初预定指标分别降低了2、67%及1、2%。

近期开始实行了月度奖金制度，奖金与收入挂钩，大大提高了员工的工作积极性，在人手缺少的情况下，能够充分与后台人员共同协调，调配全酒店工作力量，最大限度地满足服务要求。

酒店自9月份开始实行五常法管理模式，从开始培训到实施“5s”工作，从嘴上说说到落实到行动，从部门到个人，从办公室到材料库房，到处干干净净，整整齐齐。许多“沉睡多年”的物品，领取过多而长时间未消耗的办公用品，堆积在库房角落而长时间无人问津的零件等，这些都得到了充分整理，提高了酒店物品的利用率。

4、服务创优

酒店通过调整，强化了员工待客服务标准。通过加强对“仪容仪表、微笑问候、礼节礼貌”等方面的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，提高了员工的优质服务水准，通过拜访客户得到了的积极的反馈。此外，在大型活动的接待服务中，特别强调了会前通报，会中跟进，会后拜访答谢的方法，得到了会议举办单位的认可和赞誉。

5、安全创稳定

在酒店各部门的高度重视与全体员工的共同努力下，20xx年酒店年初确定的安全管理全年无“重大事故与案件、制度完善、队伍稳定、设施良好、保障有力”的总目标全面完成。为康城建国国际酒店健康、稳定、快速、和谐发展提供了良好的社会影响与平安环境。

6、培训建基础

酒店行业是一个人员流运性大，员工文化水平差别很大，个人素质参差不齐，培训是提高酒店服务水平的基础。酒店全年共计培训xx05小时，开展的基础培训课程有《新员工入店培训》、《实习生入店培训》、《首旅建国的承诺》、《基础英语培训》、《英语角》、《电脑知识培训》、《消防安全知识培训》等。另外，总经理亲自利用中午休息期间给部门主管以上人员上课多打20个小时以上。

为了扩充酒店管理人才资源，发展酒店全能型骨干力量，制定了《接班人计划》，该计划实施常年培训机制，这个计划虽然时间跨度长，但是能保证参加人员接受到酒店全方位的培训与实践。

7、福利受好评

①员工餐厅：员工餐厅是员工福利的窗口，经常有员工投诉员工餐厅饭菜质量等问题，由总经理办公室对该分部进行主抓，对该部进行整理、整顿，大大提高饭菜质量，受到员工的好评。后将酒店员工餐厅由餐饮部划至人力资源部进行管理，及时关注收集员工的意见及建议，对于员工提出的意见及时进行回复并作出相应措施进行改善；严格要求做好食品卫生安全工作，尽可能的变花样为员工餐厅制作每周食谱，节日期间要关注为员工制作特别菜品，如冬季提供姜汤、冬至供应水饺等。

②员工宿舍：酒店员工宿舍位于康威花园小区，现有住宿人员共计72人，宿舍值班员坚持每日提供天气预报服务，提醒员工天热防暑，天冷保暖加衣；并在宿舍601室开设电视房，安装了有线电视，共可接收40余个频道，为员工在下班休息及闲暇之余提供电视节目欣赏，同时也增加了住宿员工之间的交流机会，促进增进友谊。

③员工活动：在工作之余还开展了一系列丰富多彩的员工活动，有员工生日活动、员工春节联欢会、知识竞赛、徒步活动、卡拉ok大赛、“五·四”青年节活动、拓展训练、服务技能比赛等。

8、财务严把关

财部部人员进行了较大调整，调整以后财会人员新手增多，如何围绕财会工作各项工作任务，带领财务部新老员工又好又快的完成各项工作任务，财务部主要从管理入手，对财会工作、会计核算、费用管理、资金调拔、财务计划、财务分析、报表报送等各项工作任务根据轻重缓急，具体分工，规定时间，落实到人，使财务部各项工作落到了实处，既分工，又合作，又紧张、规范保质保量的按时完成了工作任务，使酒店领导能够通过财务信息平台、各种表格及分析，宏观了解酒店的各月财务状况，为酒店领导制定经营决策提供了重要依据。

酒店拥有先进的品牌化管理，20xx年度，根据市场行情及经营分析，召开了多次专题会议，对市场进行开拓创新，对相关工作进行指导。结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要落实了以下几项工作：

（一）以效益为目标，抓好销售工作

更加规范了销售理念，扩充了销售团队，增强了销售实力。为了更好的激发销售人员的工作积极性，制定了新的考核政策，大力发展会员客房，扩大酒店忠实客房的数量。提倡酒店全员销售，调动各方面积极性参与酒店销售。建立了酒店微博，及时更新网站信息，在当地报纸上刊登正面新闻，大大提高了酒店知名度，在广大消费者心目树立了良好的形象。

1、业务调整：市场营销部是酒店的灵魂部门，是酒店的龙头部门。为了更好的提高酒店的销售水平，首先在20xx年初将宴会预订班组归划至市场营销部，由市场营销部统一管理客房预订部和宴会预定。在一定程度上确保了酒店各项设施得到充分利用而不会出现扯皮推诿的现象。

2、渠道拓宽：销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，酒店领导班子多次召开市场营销工作会议，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、网络、团队等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励：根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度。

此外，销售部按酒店的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收1915万元，比上半年增额472万元，增幅约为32、7%。

（二）以服务为基础，提高核心产品质量

1、人性化服务：在原有基础上提高三个核心产品的质量，丰富早餐的品种，并且根据季节保持不断变化；全面提高客房卫生标准，在服务方面更加体现人性化。

针对不同的客人提供不同的服务，建立客史档案，收集客人喜好，提高服务质量。为方便客人填写《宾客意见书》，调整放置位置，及收集客人的意见和建议，促进改进工作中缺点的。根据顾客习惯，提前征求意见是否要用喜欢的菜单或推荐客人喜爱的新菜品，在节庆日，为顾客送上问候和祝福，如顾客生日在餐厅度过，为其送上贺卡或生日蛋糕等。

2、窗口形象：一段时间以来，由于人手欠缺等问题，前台的礼宾服务一直得不到改善。客人到达门口没有人协助开车门，客人进入酒店，礼宾员也是如同虚设，当做看不见。这种行为极度地伤害了酒店的形象。对预抵客人没有电话跟进，致使在旺季期间客人找不到房住的情况下，我们还会出现几十间noshow房。前厅部的5s工作迟迟没有进展，一个窗口单位员工站立的地方每天都是脏兮兮的。抽屉里面什么东西都可以装，员工可以随便带进私人的背包，收到的钱可以随便乱放，客户的账单找不到。在多次教育无作用的情况下，不得不解除前厅负责人的职务。进一步完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，加强了主管和大副的现场督导。通过增加主管和大堂副理去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。确保户籍登记、会客登记、上网发送等不发生一起错登漏登现象。

3、投诉处理：销售部和前厅是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。酒店实行案例收集制度。通过收集顾客对服务态度、硬件设施、食品质量等方面的投诉案例，并定期对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，减少了顾客的投诉几率，争取了较多的酒店回头客。

（三）以改革为动力，抓好营业工作

1、绩效挂钩：xx月已经进入淡季，为了在淡季不减或少减营业收入，在工资总额不变的前提下，提取营业总收入5%作为全体员工的奖励基金，以此替代汹涌而来的加薪浪潮。此举刚刚推行一个多月，取得了明显的进展。餐饮部门人手一直紧缺，过去一有大型宴会，甚至包厢稍稍多了几桌就会要求别的部门人员去加班。绩效挂钩实行后，餐饮部门的加班要求明显减少。

2、菜品研发。成立餐饮菜品研发小组，每月推出新菜品。要求研发小组对每道菜的制作定好投料标准及制作程序，力求每道菜的色、香、味稳定。能推陈出新，使回头客每次都可以尝到新口味的菜品。

3、结合市场，进行调整。经过对本市餐饮市场的调查，对客人的拜访及顾客意见的反馈，决定取消酒水开瓶费，这一措举得到了新老客户的一致好评，同时也拉回了以前的很多老客户，包厢生意比之前有较大的回升，直接带动整个餐饮的生意，间接带动客房的生意。

（四）以“六防”为内容，抓好安全工作

1、成立安全领导机构：酒店按首旅规定发文成立了8个安全管理领导机构。酒店两任总经理都与各部门都签订了20xx年安全管理目标责任书，明确了各部门安全管理的任务和指标；安全委员会每月召开专题安全会议。酒店安全管理基本形成各部门参与，各司其责，安全问题时时有人管、事事有人抓的全员负责制。

2、安全设备：在安全设施投入上，今年新增和维修电视监控设施8万元；落实自治区消防重点单位“四种能力、三个提示”建设标示投入2千元；与消防远程监控公司、消防设施检测公司、消防设施维保公司都按公安消防机构要求签订了合同，每年共需支付费用共8万元；酒店今年维修维护消防设施的费用共1万元。

3、制定预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。20xx年全年共组织开展两次大型消防疏散演习，提高了员工的消防安全意识。酒店全体员工都能熟记消防安全“四能力三提示”，随时随地进行抽检查，每位员工都清楚酒店的安全出口的数量与位置。

4、严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

（五）以降耗为核心，抓好维保工作

节能降耗是酒店的另种创利方法。20xx年酒店结合20xx年版新的星评标准，与工程部共同协商制定出节能政策，如：洗衣房安排工作时间避开用电峰值时段，机器满负荷运转，并达到了预期的效果；对用水、用电、用气设备进行定期巡查，严禁跑、冒、滴、漏现象出现。

对酒店三部客用电梯、两部员工电梯进行节能改造，利用电梯自身发电原理新技术对电梯加装电能回馈装置，自安装至今已累计节电6000余度。工程部在维护保养设施设备的同时摸规律、找方法、多分析，对每个设备制定了相应的维保方法，延长了设备的使用寿命，节省了资源。

（六）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编：根据酒店办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再次将人员编制减到365名，并未影响酒店及部门工作。通过全方位对员工进行培训，打造全能型人才，在工作中可以胜任。

2、员工招聘：为了保障各部门用人需求多种招聘渠道、采用了多种招聘方式，及时对酒店空缺岗位进行人员补充跟进，其中：报纸招聘、网络招聘、实习生协议单位招聘、参加人才交流会、内部招聘制度等，20xx年人力资源部共招聘员工247人。

（七）以节约为方向，做好“节流”工作

财务部是酒店的后勤部门，主要为营运部门做好各项服务工作保证酒店的正常运转，在日常的帐务处理、原始资料的收集、编制和财务数据的分析等系列工作，在费用控制上，严格履行职责，恪守诚信，在成本费用的控制上严格把关，把会计监督、控制工作做到实处。

采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

大力度推行5s工作，在很多方面已经杜绝了浪费情况。对库房加强5s管理，避免食品及原料由于存放不规范导致过期的情况发生。

过去一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但存在的问题也不可忽略。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用五星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店我们的议事日程。

1、设施设备完善但档次明显不足。20xx年的新标准对五星级酒店提出了更多更严的要求。我们在许多方面仍存在差距，尤其是我们的家具方面，不管是餐饮家具还是客房家具都明显不够五星级水准。相当一部分客房净面积达不到20平米，这是我们的硬伤。维护保养还有大量的工作要做。清洁卫生和服务是我们的日常工作，需要常抓不懈，不能马虎。关于这方面的问题，只有等自治区星评人员来检查后，看看他们提出的问题再做决定，能够改进的我们应予改进，不能改进的我们将通过公关斡旋争取顺利通过五星级复审。

2、服务水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在酒店员工大量流失，都来不及对员工进行足够的培训和实践，员工常常工作不到两个月就跑了。很难形成一支训练有素、具备专业水平的服务队伍。三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

20xx年世界经济仍将处在不可预估的状态，中国依靠大规模出口带动经济增长的模式将受到阻碍。明年是十二五规划的第二年，也是至关重要的一年，这一年中共将召开十八大，这一年也将是本届中央政府的最后一年，这一年本届政府将要继续提出保8望9的增长速度，以保证本届政府的最后辉煌，必然会加大投资，只是投资模式会有所改变，不会再次启动四万亿投资那样的做法，取而代之的将会是民生的改进，劳动力成本将继续增长，此举将会增进社会消费水平的提高。随着援疆政策的深入，援疆项目的资金的逐步落实，新疆将会迎来新一轮的大发展。作为库尔勒地区第一家五星酒店，康城建国仍将有机会随着新疆经济增长而增长。因此，我们提出以下设想和措施：以销售为中心努力扩大市场份额，以五常为手段坚决做好基础管理，以复审为契机全面提升酒店品牌。

1、营销策略方面

客房方面：继续保持商务客人为主，会议团队为辅的营销策略。在保持与今年相对持平的商务客人价格水平基础之上，为增大会议团队的比重，将灵活掌握团队价格的制定，已达到提高入住率的目的。

餐饮方面：在确保散客得到优质服务的前提下，将重点放在婚宴和会议招揽方面，这样才能确保餐饮营业收入的高比率增长。

2、优质服务方面

推进“精细化服务战略”，顺利完成五星级复审的工作，在复审中不断提高我们的食品质量和服务水平。

3、基础管理方面

继续跟进五常管理法，让五常成为我们日常的工作习惯。酒店范围内任何时候任何地方都是干干净净，整整齐齐是我们的努力方向。

4、维护保养方面

按照建国集团的要求并根据我们的具体情况，保质保量完成酒店的设备设施保养，确保各项设施能够符合五星级酒店水平。

5、日常卫生管理

严格按照建国的标准进行卫生管理，坚持每日检查，不放过任何细节。

6、节能降耗方面

开业四年来，工程部门已经摸素出来一套简单有效的节能减排方案。我们正在学习更多更新的节能减排方法，我们的目标是将能源消费占营业收入的7-8%。

7、人员招聘方面

人员招聘仍将是一个挑战。尽管工资水平已经提高了不少，但是比较起劳动力价格日日上升的趋势，没有哪个企业会感到轻松。需要多渠道地招聘员工和培养员工并留住员工，进一步改善员工的饮食水平和居住环境，以及进一步改善员工的业余文化生活都将会提到议事日程。

8、员工培训方面

继续采用新老员工进行一帮一带的培训方法，工作中检查培训效果。为保障酒店紧时客情紧张临时增加服务人员，需继续“接班人培训计划”，保障酒店人员能够得到充分调配。

回顾20xx年度酒店工作，在取得成绩的同时，我们清楚的看到存在的差距与不足；通过总结我们将发现典型、总结典型、弘扬典型、克服不足，把明年的工作做的更好，让客人放心、让业主放心、让首旅建国放心、让员工放心！

**酒店员工年终总结个人篇十**

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快x年了，在这近三年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。

作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。

单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。

作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。

作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这x年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

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