# 酒店员工个人年终总结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-07-29

*酒店员工个人年终总结5篇时间真是转瞬即逝，一年又到头了，作为酒店的员工，回首这一年来所发生的一切，一定是有喜悦的同时也夹杂着惆怅，写一份年终总结吧。下面是小编给大家整理的酒店员工个人年终总结，欢迎大家查阅。酒店员工个人年终总结篇1即将到来的...*

酒店员工个人年终总结5篇

时间真是转瞬即逝，一年又到头了，作为酒店的员工，回首这一年来所发生的一切，一定是有喜悦的同时也夹杂着惆怅，写一份年终总结吧。下面是小编给大家整理的酒店员工个人年终总结，欢迎大家查阅。

**酒店员工个人年终总结篇1**

即将到来的20\_\_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。

一、加强业务培训，提高自身素质

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。

二、“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起

“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。

三、强化销售意识和销售技巧，提高住房率

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。

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。

**酒店员工个人年终总结篇2**

忙碌中时间匆匆而过，不知不觉，又是一个月结束了。随着这个月假期的到来以及酒店活动的频繁举办，近几个月来我们的工作越来越忙碌。而酒店在这几个月的全力运转下，也终于恢复了年初遭受的打击。

如今，又是一个月的工作过去，回顾这一个月来，在工作方面，尽管我们依旧非常的忙碌，但是在服务上却少有提升，酒店不少的同事都习惯了这样的工作节奏，工作的进步也就停滞了。在此，我对这个月的工作进行总结，希望能在今后认识到酒店目前的不足，并做好计划、以下是我对酒店的工作总结：

一、工作的准备上

在这个月，我们根据前以往的经验以及近几个月的情况，制定了合理的采购计划，并且，还针对过往顾客所提出的意见对酒店的一些不足进行了一些改进。其中，大部分是在人员的工作方式上。不仅如此，对于酒店本身的一些问题，我们也都做好了装修改进。

提前做好了这样的准备，不仅让我们在这个月的工作中顺利的满足了顾客的需求，并且还打响了酒店的名号，让酒店的人气再一次得到了不错的提升。

二、宣传方面

结合这个月的节日假期，我们提前准备好了节日营销计划。及时的做好了宣传和活动，并联系好了部分司机以及周围的旅游景点，为从我们酒店出发的游客提供便利。

此外，我们还准备了各种礼品和优惠，如假期连续住房的优惠，以及一些景点的优惠卷等等。此外，我们积极的在网络上做好宣传工作，并对员工也做好了相应的活动培训等。

在这个月的节日假期中，我们酒店凭借出色的活动以及服务，赢得了广大顾客的青睐。当然，这与我们本身酒店的地理优势也有不可分割的关系，但是在这次的活动中，我们更加积极的抓住了这份优势，为酒店带来了不错的收益。

三、员工的管理培训

在活动结束之后，我们并没有这样随便的就回到了日常。在领导的积极管理下，我们积极的吸收这次活动的经验，并强化了员工们的工作能力。此外，在月底给予员工的福利也更好的激起了大家的工作热情。

回顾这一个月，我们酒店中的每个人都得到了不少的成长，相信在酒店领导的积极指挥下，我们一定能在今后获得更大的进步!

**酒店员工个人年终总结篇3**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店20\_\_年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作资料如下：

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到最大限度为酒店创造经济效益。

根据年初的工作计划认真的落实每一项，20\_\_年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，\_\_月份至\_\_月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户，截止年底共签署协议\_\_份。

\_\_年\_\_月份我到酒店担任销售部经理，\_\_年\_\_份酒店正式挂牌三星，这对销售部带给对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅仅提高了酒店的知名度，而且透过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与\_\_家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人透过网络详细了解商大酒店。

同时在这一年里我们接待了\_\_摩托车公司，\_\_电器，\_\_中医药大学，\_\_国旅等\_\_多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在那里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

二、对内管理

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页资料的更新，透过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

1、对外销售需加强，此刻我们散客相比较较少。

2、对会议信息得不到及时的了解。

3、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，思考的问题也不够全面。

4、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**酒店员工个人年终总结篇4**

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程，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，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，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢\_\_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，具体工作总结如下：

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，评估期间承蒙领导的信任在\_\_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。

在评估工作即将结束的时候正巧\_\_见面会召开，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

\_\_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，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！

**酒店员工个人年终总结篇5**

今年是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。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，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。酒店总经理班子带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，取得了颇为可观的业绩。

二、与时俱进，提升发展

酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。

在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、四星标准，客户反馈

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。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。用四酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

设施设备不尽完善。管理水准有待提升。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；二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；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。

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，以指导明年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

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