# 酒店员工年终总结及小结

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-07

*酒店员工年终总结及小结 20XX年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx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...*

酒店员工年终总结及小结

20XX年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx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xx大酒店在20XX年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使xx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、棋牌等娱乐项目，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:

>一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，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;特别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一定的基础，只有通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，才能更好的为客人提供优质的服务。

>二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己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(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通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。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

>三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，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情况灵活掌握房价，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。

>四、注重各部门之间的协调工作

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一定的负面影响。

>五、加强各类报表及报关数据的管理

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，境外客人的资料通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。20XX年客房收入与20XX年客房收入进行对比，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。

>成绩是喜人的，但不是之处我们也深刻地意识和体会到:

1、在服务上缺乏灵活性和主动性;

2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉;

3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有2812.9元，附上商务中心20XX年经营简况表:根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出来年年工作计划:

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

>酒店员工年终总结及小结(2)

尊敬的领导:

您好，我是XX，来自房务部前厅分部的大堂副理，时间过的真快转眼间我来潮王大酒店工作已经快一年了，在我们充满信心的迎接新的一年的时机，回顾总结一年的工作，以利于扬长避短、奋发进取，在20XX年努力再创佳绩。

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，投诉不满较为集中的地方。每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量能反映出一个酒店的服务和管理水平。大堂副理代表着酒店的形象，大堂副理的职务作用给予了其工作的特殊性。

身为酒店大堂副理的我，始终秉承着“宾客至上，服务第一”和“客人完全满意”的办事风格，在不损害酒店基本利益的前提下妥善处理好大大小小的投诉，即使解决客人的各种疑难问题，让宾客满意而归，为酒店赢得声誉和效益。处理完后总结经验在部门领导的指导下找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进以后逐渐变得成熟起来。

因为全球经济形势的影响，酒店服务业正处于“用工荒:的特殊阶段，担任酒店客房散客营销，入住登记，退房结账的总台员工工作负荷过大，人手紧缺的情况下，我们能及时的填补工作岗位的空缺，并兼顾前厅管理，虽然很辛苦但是在这个岗位上感觉每天都是在挑战，因为会碰到不同的客人，不一样的需求;每天都会有不同的感受，会因为成功地与客人尤其是外宾的沟通而欣喜，会因看到满满的客房入住而兴奋，并会因此带来的忙碌工作而充实;也会因设备或条件的限制而无法解决客人的要求而沮丧;更会因前厅的任何一点细微的改变而感到充满希望，我喜欢这样每天下班后有进步的感觉。

业余时间我学习了会计基础和财经法规，并获得了从业资格证书，以便更好的协助财务部门管理总台大小账务。日常工作中，本着党组织教育我们党员无私奉献的精神，以身作则，敬业乐业，作风正派，争做先锋模范。真诚踏实的作风也让我与同事相处融洽。

>当然回顾一年的工作，也有一些不足:

1.思想上还不够成熟，理论结合实际的能力有待提高。

2.酒店内部各部门协调工作不是很到位。

3.自我控制能力尚缺，做不到遇事每每处世不惊，不卑不亢。综上所述，对于发现的问题加以改正，为了日后更好的工作，在新的一年里万象更新，我的工作也应与时俱进，对20XX年的工作计划如下:

1.深化理论学习，加强理论在实际中运用的能力，时刻用优秀党员进一步熟悉酒店各部门运作程序，以加强日常工作管理的同步的要求约束自己，工作中更好的发挥先锋模范作用。

2.性;增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

3.加强与前厅各个岗位员工的沟通，了解各岗位员工心态提高工作提高自身应变能力，即使处理宾客投诉并加强处理宾客的意见记加强自身的酒店意识。

4.整体管理意识，公关意识，整体销售意识效率;

5.录，跟踪和反馈。和培训意识。

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