# 酒店员工的总结

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-09-09

*酒店员工的总结(精品8篇)酒店员工的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店员工的总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店员工的总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。>酒店员工的总结篇1不知不觉在这个酒店已经做了有半年时...*

酒店员工的总结(精品8篇)

酒店员工的总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店员工的总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店员工的总结(精品8篇)】，供你选择借鉴。

>酒店员工的总结篇1

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

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酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我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。

二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

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，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。

三、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必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐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，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

>酒店员工的总结篇2

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于每一位来访\_的客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一、努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照酒店的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近酒店组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应酒店的快速发展。

二、努力打造良好的前台环境

要保持好酒店的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为\_的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店效命。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为酒店做的多些。

在\_年的后半年里我要不断提高自身形象，做好\_半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像\_x的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与酒店各部门的沟通。了解酒店的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为酒店作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

>酒店员工的总结篇3

时光飞逝，转眼间即将过去。在这一年里，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汇报如下：

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：一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性;二是个别新员工工作还不够熟练;三是在销售、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。具体措施有以下几点：

1、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。

2、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。

3、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。

承载着许多人的梦想，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。

>酒店员工的总结篇4

酒店自试营业至今已1年有余，在上级领导及各同事的的努力之下酒店从试营业至开业到如今正常运转，全体同仁投入了超多的汗水与激情，同时也收获良好的业绩。本部门工作总结如下：

一、营业方面：

自20\_\_\_年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的理解潜力较差。外加人员一向处于缺编状态，从20\_\_\_年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率到达新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是十分遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了必须帮忙，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务：

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等状况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《PA员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人带给规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，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到达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、经理抽查，做到层层把关。

要求PA员对公共区域进行片区划分、职责到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的.要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

七、明年工作计划：

在20\_\_\_年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有用心因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，带给规范化服务，在规范化的服务上进一步带给个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改善、冰箱散热等。

>酒店员工的总结篇5

20\_年工程部的工作，在酒店领导的关心爱护和大力支持下，在部门全体员工的辛勤劳动和不懈努力下，克服了人员减少、工作量增大等困难，大力开展维修保养和挖潜技术改造工作，积极主动地解决设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，比较圆满地完成了酒店领导布置的各项任务。

一、开展预防维修，提高设备功效。

(1)四月初，对中央空调1号主机进行年度维修保养，采用机械除垢和化学除垢双结合的科学清洗方法，清除了蒸发器和冷凝器上的结垢，把主机的高压降到正常工作范围内。对冷却水泵、冷冻水泵进行季节性维修保养，更换轴承和防水密封，并做防锈处理，使设备的工作效率恢复到正常运行水平。对中央空调系统进行挖潜技术改造，增加冷却塔的布水量，科学地调整冷冻水的流量、流速、扬程和进出水温度。减少了3台冷却泵、冷冻泵合计37、5kw的运行，使设备始终处于最经济的运行状态，即降低了设备磨损，又节约了电费。

(2)对空调制冷效果差、风机盘管噪音大的客房，进行一级维修保养。拆下风机盘管，进行除尘除垢清洗，对电机进行加油、风叶偏心矫正、更换轴承和电容器。对风机盘管做防振动技术处理，降低空调噪音，提高制冷效果，对大堂空调柜机进行化学清洗、调整。全年共完成20台风机盘管的维修保养任务，每台维修成本仅为30元。

(3)在进行一级维修保养的房间内，同时对房间内其它设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮;检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管S弯处的头发等杂物，保持排水畅通。

小结：通过对备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备的使用功效，而且降低了能源损耗。五月至十月夏季中央空调运行期间，在制冷效果大幅度提高，空调开启时间延长的情况下，耗电量比20\_年下降了12%，节电25000度。

二、采用新型建材，解决遗留问题。

(1)客房一楼走廊的墙纸由于墙体滲水而发黑，影响了酒店的形象。我们向装修公司提出解决方案，采用木夹板刷991防水材料做底衬防水组合，面板为不锈钢秀的墙裙，美观大方，杜绝了墙体滲水发黑的现象。同时为了达到消防规范的要求，又在防火门和走廊安装了新型LED紧急出口灯。

(2)七楼客房外阳台落地窗每次下雨都发生滲水现象，影响客房的出租。我们向装修公司提出解决方案，采用不锈钢加阳光板做雨棚，另外加大了排水管的管径和数量，疏堵结合，不但解决了落地窗滲水的问题，而且阻挡了太阳光直接照射到房间，可谓一举两得。

(3)足浴屋顶漏水长期无法解决，影响了正常营业。我们向装修公司提出解决方案，采用911防水卷材做三油二布的防水层，加铺一层混凝土，做48小时闭水试验后，再铺上钢砖，杜绝了漏水的问题。

(4)除了对遗留问题积极加以解决外，还对集体宿舍存在的不足进行整改，在36个房间安装有线电视线路，丰富了员工的业余文化生活。将集体宿舍和四合院所有房间的电源开关改为漏电保护断路器，从技术上保证了员工和出租户的人身财产安全。将废弃的仓库、油库、厕所等改为11间出租屋，为四合院出租屋安装雨棚，修补门窗、屋顶，解决出租户的实际困难，提高出租率，为酒店增加了收入。酒店工程部年终总结

小结：通过对市场上新型建材的了解，结合新技术、新工艺，严格按行业规范和工艺要求进行施工，保证了改造工程的质量，彻底解决长期困扰酒店正常经营的历史遗留问题。

三、加强能源管理，杜绝跑冒滴漏。

(1)酒店的电度计量，经常出现总表和各部门分表之间存在很大的逆差，特别是夏季空调使用高峰时更加明显，差额达10000多度。我们查阅了近3年的用电记录，进行分析比较，现场测量各部门的分时电流，计算视在功率，做电力平衡测试，发现舒心餐厅用电计量异常。为了保证酒店利益不受侵犯，确保用电计量的公正、准确，我们对承包部门的电路进行整改，使每个承包部门都单独一路电源到工程部总配电柜进行计量，选用先进的电子电度表，减少了因线路损耗给酒店带来的无谓损失，杜绝了偷电、窃电等损公肥私的行为。

(2)酒店的燃油锅炉，由于设备老化，能耗很高，20\_年消耗柴油达50吨。为了节约能源，我们一方面向领导提出能源转换的合理化建议，起草了《酒店热源替换可行性分析报告》;另一方面采取有效措施，安装热交换器远程温度控制仪，对热水温度进行精确控制，根据客房的住房率和温度控制仪显示的即时温度，确定开、关炉时间。夏天锅炉的开启次数，由原来每天3～4次减少到每天2～3次，降低了设备的无功损耗。对闲置不用的蒸汽管道进行封堵，杜绝了跑冒滴漏。对发电机组改用油罐供油，避免了油桶供油存在的计量不准确、含水量大、加油不方便、油桶存放不安全等问题。20\_年消耗柴油为46吨，耗油量下降了8%，同比节约了4吨。

(3)酒店的消防系统由于和旧生活水管相连在一起，只要消防水泵一启动，水就流到客房各个楼层的旧管道。不仅消防水管压力不足，还造成客房走廊到处漏水，影响正常营业，并且存在很大的消防隐患。我们首先对旧生活水管和消防管道进行封堵和隔离，将客房楼层后工作间的用水改为自来水直供，解决了漏水的问题。其次针对消防管道存在设计和安装上的安全隐患，向承建的厦门金厦消防安全工程公司发出了《安全隐患告知函》和《整改通知书》，要求尽快解决。

小结：通过对水、电、油等能源的严格管理，减少能源损耗给酒店带来的经济损失，降低营运成本，提高计量精度，为酒店的成本核算提供了准确的依据。

四、狠抓质量监督，严格工程验收。

(1)在会议厅装修的前期准备工作中，我们对整体布局进行了统筹规划和需求分析，制作了平面布置、空调、强弱电安装等草图，供领导和设计人员参考。在工程招投标中，我们根据设计图纸和现场实际情况，核算工程量和材料清单，起草了《会议厅装修招标文件》。根据建设工程定额估算出工程标底，供领导在招投标中作为决策参考，(开标的最低中标价和估算的标底仅相差3000多元)。开标后，又立即制定了《会议厅装修工程施工合同》草案，保证了工程如期开工。

(2)在会议厅装修中，严把质量关，从材料进场到施工工艺，安排专人对装修工程进行全程监督，核对进场材料的品牌、质量、数量是否和乙方工程预算书相符合。对隐蔽工程中的空调和消防管道，按规范进行24小时加压试验，对强电线路进行耐压绝缘测试。对地面新型建材加气块的铺装、覆盖的钢网和混凝土铺设都进行了严格的监理。对吊顶龙骨的安装、检查口的预留、灯具的安装，都提出了严格的要求，对不规范行为立即责令整改。根据会议厅的特点和需求，精心布置了音响、宽带上网、投影银幕等线路的预埋，并预留了今后发展的空间。充分利用原多功能厅和夜总会的音响设备，进行整修、安装和调试，为酒店节省了购买调音台、攻放机、音箱的费用。

(3)在会议厅装修工程竣工验收和工程结算中，对木作、吊顶、涂料、油漆、墙纸和地毯的面积做了精确的丈量。对工程质量严格把关，发现问题立即责令整改。除了组织酒店相关部门进行验收外，还邀请消防部门对工程进行验收，装修工程的质量达到了消防规范的要求。

小结：通过对会议厅装修工程进行认真的质量监督、规范的工程监理、严格的竣工验收和精确的工程结算，使工程质量达到了设计要求，工程造价控制在预算范围之内。

五、寻找不足之处，提高管理水平。

(1)在部门的日常工作中，提倡爱岗敬业、尽职尽责、锐意进取、发扬团队精神;工作积极主动，设法解决问题;不推诿、不等待、不计较个人得失。凡是部门能做的事绝不推辞，凡是部门能完成的任务绝不向外发包，主动圆满地完成各项任务。举办技术讲座，对客房和前台服务员进行宽带上网操作培训，对部门员工采取传、帮、带的培训方法。定期召开部门例会，学习酒店的规章制度和岗位责任制，对前期工作进行讲评。发扬民主，对部门工作提出意见和建议，对工作中存在的技术难题，进行探讨和解析。部门工作井然有序并充满活力。

(2)虽然在20\_年的工作中，比较圆满地完成了酒店的维修保养工作和领导布置的各项任务，取得了一定的成绩，但是也暴露出不少问题和不尽如人意的地方。具体表现为：①员工的酒店意识不强、缺乏团队精神、工作热情不高、和其他部门沟通较少;②技术水平参差不齐、个别员工技术较差、缺乏独立工作能力、工作依赖性较强;③工作主动性不够、工作效率较低、缺乏主人翁精神、节约意识较淡薄。

小结：酒店工程管理是一门艺术，除了具备对各种设备设施、各工种技术上的了解和精通外，还需要具备和上下级沟通协调的能力，发扬团队精神，加强爱岗敬业和职业道德的教育，努力提高管理水平。

现代酒店的竞争，已经从前台比硬件、比销售、比服务，发展到了后台加强工程、采保、能耗等方面的管理上。工程部在酒店属于后勤部门，在人们的眼中是一个花钱的部门。我们将努力学习先进酒店的工程管理经验，完善预防性维修保养制度，使设备始终处于高效的工作状态，彻底降低能源消耗，使维修费用的增长速度减缓，延长设备的使用寿命，从而节省开支。工程部节约的每一分钱，都将成为酒店的纯利润。把工程部建设成为酒店一个新的创利润部门，为酒店创造更高的经济效益，是我们为之努力奋斗的目标!

>酒店员工的总结篇6

时光飞逝，进入公司工作也已两个多月了。经过在这几个月的工作锻炼中，得到了很多。在领导和同事的帮助和指导下,在自身的努力下, 不断克服自己的弱点, 摆正自己的位置,在工作中有明显的进步。我深知，领导对我提出了很高的要求，岗位职责也要求我高一格、严一档，来不得半点马虎、出不得半点差错，只有兢兢业业、扎扎实实，才能做到优质高效。

一、人力的合理安排和运用

作为食品公司的仓库管理员，虽然技术性并不高，但需要勤劳，心细，作业强度大，体力要求比较高。随着客户的不断进入，业务不断增多，原本在人力方面就比较紧凑，这就要我们合理安排装卸工人，做到在有限的人力上作合理的安排，使每一作业尽量不受影响做到有条不紊。

二、人员的培训和提高

虽然装卸工人的工作比较简单，但为了作业的不断提高，我们也要不断提醒他们现场作业的规定，及领导对我们的要求，这样有利于我们对仓库的管理，理货，配货等作业。他们的作业效率也会有所提高的。

三、货物的管理

要做好仓库的管理，货物的入出库作业，日常保管，仓库清理工作，把好库存数量的管理，防止不必要的损耗的发生，有效的利用库存区面积。

A：易拿，易放，易看，易点的堆积方式。

B：货物堆放不要超高堆放，要注意距离。

C：货物入出时做好记录。

D：对于频繁进出库的货物和小件的货物应多盘点这样减少库存差异 。

E：保持仓库的整洁，地面的清洁，通道的顺畅

四、卫生工作

仓库作业量大，容易积累灰尘，所以每天要清理仓库，清洁地面，保持卫生。创造一个整洁的仓库，在良好卫生的工作环境下工作。

五、自我学习和总结

每天的工作中都有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

这也要求我们不断的学习，提升，学习业务知识和掌握专业技能;交流，了解，吸取他们的经验;学习仓储保管，货物记帐等业务知识，这是我还有所欠缺的。

总的来说，由于本人工作经验不多，能力还有欠缺。虽然敢打敢拼，能胜任本职 工作，但主要还是由于“强将手下无弱兵”，受益于身处这样一个优秀的团队，在鞭策中得到了磨砺;今后在工作中，需要进一步增强开拓创新精神，磨练意志，提高执行力，生活上更严格自律，学习上加强财经专业素养，在上级的正确领导下，坚决贯彻落实上级指示精神和工作部署，努力拼搏，扎实工作，以更好的质量、更高的效率、更扎实的作风做好本职工作，为我们这个光荣的集体、辉煌的事业做出应有的贡献。

>酒店员工的总结篇7

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20\_\_\_\_年，迎来了充满希望的20\_\_\_\_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：

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。

评估期间承蒙李总的信任在王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，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

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!

>酒店员工的总结篇8

感谢各级领导对我们的关怀和厚爱、在你们的支持和栽培下，促使我们成为一位\_\_\_\_元的员工，能够进入这个具有良好的企业氛围、优质的酒店服务理念、优雅的酒店酒店文化的酒店，真的很幸运，我非常珍惜和重视这份工作。

培训从三天的露天军训中开始，领导们叫我们站军姿，踢正步等。让我们学会了坚持，让我感受到这个团队是十分有战斗力的团队。结束后，我们了解了酒店的基本知识：酒店的创始人，酒店集团，服务宾客的三个基本要求，服务格言和消防知识，消防的四懂四会，如何逃离火灾现场，如何让救援，还学到市场营销，餐厅应具备的条件等..让我聆听了领导们几十年的经验之谈(感触颇深)

大课结束后，我们分到各部门，我和我的同事们开始学习了后厨餐饮知识，知道了八大菜系：川鲁淮粤浙闽湘皖的中国八大菜系，以及各菜系的代表菜。接下来学习鲍鱼的品种，鲍鱼先存86种，最有价值的只有10种，而中国就占有9种，学习了导致鲍鱼死亡的因素，鲍鱼加工分为4种:干鲍，鲜鲍，冻鲍鱼以及罐装鲍鱼。鲍鱼的制作最早起源广东，制作鲍鱼两种：1.海水縕2.井水縕。鉴别干鲍好坏的方法，其中最好的鲍鱼是吉品鲍，糖心鲍鱼的制作方法等鲍鱼，鲍汁的制作方法等。以及燕窝的制作和专业知识，燕窝的分类：官燕，血燕，黄燕，毛燕。燕窝的营养价值，燕窝的鉴别：1看2闻3摸4烧的鉴别方法，燕窝的涨发：碱性发，蒸发，泡发，热水发等。燕窝最早起源唐朝，清朝开始广泛食用等的燕窝知识。又学到了鱼翅，鱼翅分为：1真鲨2鳐鱼鱼翅最好的背翅，其次胸部，最差尾部。翅的加工方法。鱼翅的鉴别：原翅和加工翅的鉴别。颜色最淡的翅质量一般最好。翅的产地。翅的涨发：浸发，煲发，蒸发。订货鱼翅的好坏，一般22-24厘米的翅最好。罗厨又介绍了几种美味可口的鱼翅菜肴：黄焖金钩翅，蟹黄鱼翅等。下面介绍海参，海参的习性，盐度，水温等。海参的产地。海参的鉴别：5排刺刺与刺之间排列整齐的为最好。海参的涨发：水发，高压锅涨发，快速发制等罗厨又向我们介绍并抄下了一些料头，酱汁比如小料的配制和\_\_o酱、黑椒汁的制作等。并让我们了解了厨房的验收标准，餐饮制度的指导标准，物资的领用，破坏管理，考核制度，冷冻库的运行标准，冷藏管理制度，管理制度标准等一些厨房的条例和操作流程，酒店的菜谱以及各地区的名菜，了解自己职务，并背会了5常管理制度：常组织常整顿常清洁常规范常自律及定义以及厨房工作条例。

回首这几十天的培训我感慨很多，学习了很多，体会了很多。我想我学到的知识将是我以后开展工作的基础。非常感谢罗厨让我们学会这么多，也感谢各位领导对我们的关心。培训也让我坚定自己当初的选择是正确的，更坚定了作为开元一员的自豪感和归属感。

来到酒店在面对与学校不同的坏境，面对完全陌生的酒店操作规范，很担心自己做不好工作，通过这段时间培训，公司对每一位员工都是鼓励和激励的，宁愿犯错误，也不要畏首畏尾，勇于尝试，犯了错误不断改进，做事感想敢做。发挥个人能力。踏入酒店相当于进入了一个小社会，走向了自己充满激情充满梦想的人生舞台，因此我们要让激情在这个宽阔的舞台上尽情挥洒。

在以后工作中，针对自己的工作职责要严格遵守完成各项制度，遵守并完成各项任务，不断提高个人技能，养成5S习惯，了解酒店制定的各项制度，遵守并完成。积极和同事相处要求团结，一个团队要团结，奋斗才能发挥团队的最强力量，积极学习各项有关知识，提高个人素质，发挥个人能力，做到为酒店增值，为酒店增辉。尽管个人力量和团队力量有限只要努力，付出就有回报。面对同事和领导们的无私帮助，我想我将学会感恩。常怀揣一颗感恩的心，去回报家庭，回报酒店，回报社会。我为自己当初的决定感到庆幸。我会做一名忠诚、勤奋的开元人，做优秀的工作为酒店的发展做出自己的贡献。

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