# 酒店工作感想总结

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2025-03-24

*酒店工作感想总结(精品10篇)酒店工作感想总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店工作感想总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店工作感想总结(精品10篇)】，供你选择借鉴。>酒店工作感想总结篇11.客房卫生，楼层领...*

酒店工作感想总结(精品10篇)

酒店工作感想总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的酒店工作感想总结样本能让你事半功倍，下面分享【酒店工作感想总结(精品10篇)】，供你选择借鉴。

>酒店工作感想总结篇1

1.客房卫生，楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是控制客房产品质量的最后环节，直接影响对客人的服务质量。通过这一个多月来的工作实践，基本上掌握了客房卫生的检查标准，也能够独立的去把控好一个房间的整体质量。但是还是有一些不足的地方，在主管和部门的检查中还是存在不达标的情况。通过分析主要还是对房间卫生的全局把控不到位，检查[中仅仅拘泥单独的各个地方，缺少整体的把控。卫生质量的标准还是不够高,检查中还是有忽略的地方。不过通过这段时间的卫生检查，认识到领班的检查只是一个监督补台的工作，更重要的还是员工对房间卫生的清理。因此在接下来的工作我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2.管理方面，有人说，“领班是夹在缝里做人”，这话一点也不为过，上要对主管负责，下要对员工负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要通过更多的实践和亲身经历才能协调好的。在这一个多月时间里，在这方面基本上还做的还很少，还有很多的路要走，这方面将是我以后工作中最需要学习的地方，不仅仅是通过书本，还要通过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的不足。

3.沟通方面，由于之前在五号楼工作，与八号楼的员工接触不多，对他们不是非常了解。现在来到八号楼要和他们一起工作，必须和大家互相了解，建立良好的工作氛围，因此这一个月来我加强与大家的沟通，对每个员工都有了一定的了解。但是由于八号楼员工多，且年龄跨度大，性格迥异，难度还是比较大的，我也在试着寻找和每个人沟通的方法。让自己尽快的融入到这个大班组。

4.与客沟通，做了领班后，与以前做接待时与客沟通的方法与心态要不一样，不再是仅仅与客沟通，然后交给领班，现在要独挡一面，自己想到的方式处理客人的不满和疑问，并且还要在员工面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一个月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感受到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，不知怎么开口，慢慢的放下心去感受与客人沟通的快乐。

领班的工作繁琐复杂，通过这一个月来的实践，感觉的确不那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，慢慢也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大家都能认可我的工作。

>酒店工作感想总结篇2

今天我们以愉悦的心情，迎来了新世纪的又一个新年。过去的一年，是对\_\_酒店发展具有重大而深远意义的一年。在董事长英明果断的决策和正确的领导下，与时俱进，积极适应市场需求，使\_\_酒店走上了制度化、规范化管理的轨道;市场营销和客户服务工作不断上水平、上档次并获得了丰厚的回报。获得较好的经济效益的同时，\_\_酒店在漳浦乃整个漳州的知名度也扩大了。今天我作为\_\_酒店总经理，向大家作\_\_\_年的工作总结。

回顾\_\_\_年的主要工作

\_\_\_年的工作可以概括为“一个中心，两个重点，三个要抓”，详细的说就是“以顾客为中心;重管理树形象、重发展强品牌;抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效”。下面我将详细进行阐述。

1. 一个中心：以顾客为中心。

“顾客就是上帝”以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，这是每个经营者都必须遵守的信条。但是如何从行动中让顾客享有“上帝”感，不是靠一句就能展现出来的，要付诸行动从多方面着手：通过了解顾客的需求，提高员工素质，提高管理水平，提供舒适的环境，提高服务质量等等方面的工作相结合才能达到。根据顾客的需要，完善我们的工作方式，根据顾客的满意度来衡量我们的成绩。只有让顾客满意，酒店才能有更高的发展，因此酒店全年的工作始终围绕这个中心来进行。

2. 两个重点：重管理树形象、重发展强品牌。

重管理树形象：科学决策，群策群力，一个企业要发展，必有一套行之有效的管理体系。酒店领导层根据各项工作任务的要求，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，酒店全体员工，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。通过动员，增强了求真务实抓效能的针对性、实效性;进一步明确了职能范围和各负其则的长效机制;规范了学习要求;破除了无所作为、不思进取的平庸观念，提高了酒店职工工作的积极性和主动性，极大地提高了服务质量和服务水平，也为酒店在漳浦同行业中形成标榜。

重发展强品牌： \_\_年，\_酒店全年客房入住率达%，平均房价元/间，餐厅就餐率达%，日均收入万元，在漳浦同行业中处于前列。这些都得益于硬件设施的改进、服务质量的提高。作为漳浦第一家四星级酒店，我们有着得天独厚的优势，但也深知行业竞争的激烈，

1.谁能稳住更多的客源，谁就能达到更长久的可持性发展，\_\_\_年酒店积极寻找客源，通过市场调查，详细分析本县的竞争形势，与多家单位签订固定协议，稳固客源，在县委接待方面，至始至终，展示酒店最优质的服务，通过各部门员工的齐心努力，保证了全年接待工作无失误，得到了县委县政府的充分肯定。

2.加大酒店宣传和营销力度，利用媒体宣传自我，积极寻找培养新客源，努力提高服务意识,全面树立酒店的良好形象。在漳浦乃至更大的范围树立起\_\_酒店品牌。

3. 三个要抓：抓安全生产、抓文化培训、抓节能增效。

抓安全生产：酒店坚持“安全第一，预防为主”的方针，本着“安全无小事”的原则，全方位地做好安全工作。签订并逐步落实了安全生产目标责任制。特别加强了对餐厅、员工宿舍、食品卫生、车辆保管、出租房屋等重点和薄弱环节的消防安全管理，做到责任到人;坚持进行安全卫生大检查，并对存在的安全隐患及时、限时整改;工程保安部加强了对安全隐患整改及习惯性违章方面的督促和跟踪。做到了检查到位、操作规范到位、整改及时，消除安全隐患。大大提高了员工及管理人员的安全意识。

抓文化培训：酒店一直把对企业文化的形成和员工的培训作为一项重点来抓，完善培训方式，采取集中培训和灵活培训相结合的模式，结合服务人员的知识结构，找准部门特点与弱点，将重点放在店纪店规、礼节礼貌等服务技能操作规范化的培训，促进酒店管理水平和服务质量的提高。同时，建立健全班前例会制度，以便及时总结前一天的工作，安排当天的工作。注重教育、引导广大服务人员树立“宾客至上”的思想，以客人的需求为主线对客服务。要求在对客服务尽量满足客人合理的要求;转变“怕麻烦、怕费时费力”的思想。力求服务上有所突破，用客人的口碑扩大酒店形象和影响面，整体服务质量有较大提高。全年共评出优秀员工名，她们是全体员工中的佼佼者，是凯都人的优秀代表有、是\_\_酒店人的骄傲，我们要向她们学习，学习他们敬业奉献的精神，学习她们爱岗敬业、勤肯钻研的工作态度;更加学习她们善待顾客、细致周到的服务理念。

抓节能增效：首先，加强财务核算管理。各经营部门按月核算收支，分析营业收入和成本控制情况，发现问题及时采取对策。财务部加强对每日收入的审核，避免了各收银台的漏洞。各项帐款及时催收，尽量避免了跑帐、漏帐、死帐的发生。其次，各部门都扎实做好了成本核算和成本管理的各项基础工作，严格控制了酒店非生产性支出，降低酒店的各项管理费用。在采购环节上，严格坚持审批制度，用多少采购多少，采购部门及时与仓库沟通联系，并配合做好库存的盘点工作，避免了物资积压。再次，在日常的管理中，各部门注意对员工进行节约思想的教育和引导，提高了酒店职工的节约意识。对酒店的设备设施管理本着保养和维修相结合、修旧如新的原则，注意设备设施维护、保养，总结改进错误及容易损坏设备设施的操作方式，防患于未然;将维护保养具体贯彻到日常操作的细节中，必要的环节要形成良好的操作习惯。

当然在一年中，酒店也突出了一些存在的问题，有些来自于客人投诉反馈的意见，有些是酒店部门自查所发现的。具体有以下几方面：

1、设施设备不尽完善。

2、员工队伍不够完善，员工流动率过高。

3、服务技能有待提升。服务技能主要表现在人员文化修养、专业知识、外语水平和服务能力等综合素质高低不一、参差不齐;酒店尚未制订出切实可行的“绩效考核”;执行的随意性等个体行为在一些管理者身上时有发生。

4、服务质量尚需优化。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。

5、营销部未形成强有力的客户团队。

总之\_\_\_年取得的成绩都归功于全体员工不懈的努力。同仁们，通过大家的团结协作、共同努力，\_\_酒店在过去的一年中管理更加规范、制度更加健全，取得了更大的进步，我们\_\_酒店人可以自豪地说：是我们谱写了\_\_酒店新的辉煌篇章。

>酒店工作感想总结篇3

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的.前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、\_\_\_年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2：房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3：各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、 加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在\_\_\_6年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

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!

>酒店工作感想总结篇4

过去的20\_\_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，在来到我们\_酒店的差不多一年了，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!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

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。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，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。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便。

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强。

五，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。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。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。并且多了解我们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。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，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。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作。

>酒店工作感想总结篇5

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_年度工作情况作工作总结，并就20\_年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、20\_\_年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

>酒店工作感想总结篇6

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。经过20\_年一年的酒店前台的锻炼，我总结出来以下几点：

一、注重与各部门的协调工作，根据每日房态进行开房退房工作

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，我们都要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。

二、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

三、微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

四、销售技巧的缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应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。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

五、财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，从中贪腐金钱。但以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!

>酒店工作感想总结篇7

尊敬的各位领导：

新年好，值此新年佳节到来之际，首先我深情祝愿各位领导在新的一年里身体健康，家庭幸福。

春播夏种，秋收冬享，经历了一年的辛苦工作，我们的得到了物质上和精神上的双重喜悦。这辞旧迎新的日子里，我在此深刻总结今年，激励来年，更就未来的工作方向，以作部署。

今年3月，我参加了酒店第三届演讲大赛，在同各部门的总决赛上，我以96.7的总分，取得冠军。

今年4月，通过考核，我被酒店庄总任命，荣誉大酒店通讯员。

今年5月，我参加了旅游局组织的市第11届餐饮业技能比赛，在各星级酒店中，我以84.3分取得全市第4名。

今年6月，我前往西沙湾参加了泉洲晋江石狮地区中英文比赛，获晋江市委颁发的青年岗位能手荣誉证书。

今年8月，我成功晋级，提升餐饮部副主管。

今年10月，我参加了酒店第4届运动会，在环山长跑比赛中，我以6分58秒，取得亚军。

今年11月，得各位领导信任，兼职婚庆布置。

今年12月，我参加了读书协会，并任命为读书协会副会长。

今年全年，我参加了篮球队运动训练，并且在球技上不断提升。

硕果累累里隐藏的是各位高管对我的无限支持，认真指导，在此我以一颗感恩的心，谢谢高姐一直以来对我的教育和鼓励，感谢酒店庄总，李秘书长对我的培养。以及章平哥，红燕姐对对我的信任。在未来的日子里，我将饱满的热情，认真的工作来报答你们对我的厚爱。那么在未来的一年里我将要在哪些方面入手与加强呢。

1、做好服务，积累客户。服务无止境，未来要加强，客人选择我们这里，那是对我们的认可。为客人提供良好的服务，让客人感到满意是我们永远的追求。做好细节，不折不扣完成领导和客人交代的大小事情，是我特别要注意的一点。今年我们明显感觉竞争越来越大，积累客户就是积累财富。而客户更是一切的基础，未来这个更是我要努力的重中之重。

2、带好团队，带好员工。我们不仅是基层员工工作的榜样，也是他们生活的榜样。现在我们的员工越来越小了，越来越年轻了。他们刚走出学校，胆量太小，经验不足，远离家乡，更多的时候难以控制心情。我觉得要对他们予以更多的关注与指导。当然我们也肩负着赋予知识的责任，如何让我们的员工更能学到实际技术，如何提高我们员工的心态，又如何让他们感觉到这里既有家的温暖，也能感觉到这里就象学校一样，可以学到知识。这是我未来要做的事情之一。

3、自我学习，不段成长。人，最宝贵的是生命，最需要的是学习，因为只有学习才会不断的进步。未来的岁月里，我将更要学习别人的优点，补己之短。工作上学习别人为人处事，与客相处。运动上学习篮球，提高控球投球。知识上学习英语口语，历史文学。

挑战与机遇并存的20\_\_\_\_来吧!付出与收获同在的20\_\_\_\_来吧!为了荣誉的明天更美好，为了自己的明天更美好。我会努力的。相信自己，I CAN pLAY加油!

>酒店工作感想总结篇8

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将x年度工作情况作工作总结，并就20x年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

>酒店工作感想总结篇9

转眼间\_年工作就结束了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将\_年度工作情况作总结汇报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好经理日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属服务员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，圆满完成工作任务，虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，在今后的工作中要再接再厉。

>酒店工作感想总结篇10

新的一年即将来临，紧张忙碌的一年马上就要过去。回顾20\_\_年，我们的工作有得有失，无论得失，我们将迎来新的一页。

展望20\_\_年，“吃一堑，长一智”，我们将从前面的经验中吸取教训，逐步完善我们的工作制度和管理制度。使我们员工的专业水平更上一层台阶。确保20\_\_年公区卫生环境平稳，正常，良性有序的发展。

一、加强员工素质教育、培养酒店专业人才

1、我们PA保洁员工大多来自农村，而且年龄大，文化素质低。但思想纯朴，性情耿直。做事一不怕苦，二不怕脏。为了提高保洁员文化素质，我们必须拟定一定的培训计划和切实可行的指导方针，正确的引导他们使之成为酒店一名合格的服务人员。我们不仅需要一套完备的管理制度来约束她们，更要一套可行的方案有计划的培训她们。对性格特别古怪的员工要加以疏导，坚决杜绝把家中养成的陋习带入酒店。通过不断的指导和教育，使她们在思想和个人修养方面得到有效的提高。为酒店高质量服务打下基础。

2、绝大多数新员工对PA这项工作并不了解，“酒店卫生好不好，全在PA搞不搞”。PA部门历来是星级酒店中的重中之重，看似平凡的工作，却在评星过程中起到很关键的作用，卫生环境的好坏可以直接影响顾客对酒店的印象。PA员工是酒店里的美容师，是一线中的领头羊。责任之大，任务之艰。不仅只是为顾客提供舒适、优雅、整洁、干净的生活环境，也为酒店职工营造良好的工作环境。

3、做为美容师和领头羊，就应该从我们自己做起。首先要求员工能够熟练、灵活的运用各种不同的工具，对各类材质的地面、墙面、家私进行合理专业的保养。合理专业的保养可以增加材质的光洁度和延长材质的使用寿命，同时也降低酒店更换材质的成本。为了使每位员工成为又红又专的技术人才，通常对员工采取理论结合实际的培训方法，在偏僻死角的地方进行演练和指导。定期安排一些技能比武，给予优秀者奖励。同时，加大交流，吸收可行便携实用的方案，提高操作过程中的速度和质量。

二、因才而用合理安排、据才而理确保质量

1、目前，保洁部门属于前厅部管理，共计9人。

主管：1名

技工：1名

PA服务员：7名

主要负责区域：外围停车场、绿化带、车道、大堂区域、卫生间、电梯、电梯厅及后区通道、连廊。

备注：技工1人主要负责大堂清洗，地毯清洗，外围水池清洗，高空作业等。还有1名PA服务员作机动安排。

2、PA服务员都是本地人，但性格各有不同。大致可分为以下三类：急性子、慢性子、惰性子。慢性子的人一般固定在某个区域，因为这类员工做事细心，有条不紊，情绪稳定，能很好的遵守酒店的规章制度。不会给酒店带来负面影响。急性子的人机动性、灵活性较强。一般会胜任计划中的任务。包括突发中的事情。惰性子的员工应该加强教育、监督、引导，给她们更多成长、适应、发展的机会，逐步培养她在工作中的兴趣，提高她在工作中的速度。

3、目前传统的高压政策已经失去作用，人性化的管理结合个性化的管理才能挽留的住老员工。老员工历来都是单位稳定发展的一部分，老员工的好坏直接影响新员工的思想。我们酒店老员工思想方面比较纯善，所以很容易和新员工打成一片并协助新员工更快的适应、上手、投入工作。主管应该加强对员工的沟通、了解、关怀。包括她们的衣、行、住、食都应该给予关注。劳保、福利一定要及时落实，该申请的应该立即申请。平时例行会，多征求她们的意见。因病或因事申请，可以灵活调动班次，尽量将她们的休息放在一起。员工遇到问题，应该及时给予解决。稳定部门员工，防止人员流动，确保工作正常开展。在工作操作中，确保一切安全。

三、兵之利器设备保养店之精明耗材管控

1、“巧妇难为无米之炊”，工具保养和设备保养是PA员工必须学会而且经常要做的工作。工具是PA员工手中的大米，机器设备是PA技工的手中兵器。没有大米怎么去满足日常的维护，没有机器怎么能与脏、污做斗争。合理的保养可以延长工具和机器的使用寿命，从而降低成本且不影响日常的正常维护。由于前期机器保养较差，甚至没有联系厂家定期来维修，严重的消弱了机器的最佳功能和使用寿命。通过后期精心保养，对部分机器传动抽加以润油和清障后，逐渐运行正常。目前在操作中没有出现太大的故障。PA服务员在正确的使用工具后，工具基本都要清洗干净而后归库。包括平常操作的抹布和水桶，现在也出现了很好的改观。

2、耗材在以前的基础上(三联领料单和申购单)增设了记录本，药水定期盘点表，擦手纸、卷纸日常消耗等记录，及时掌控耗材品消耗的动向。日常药水用量大的主要是中性药水、84消毒液、空气清洗剂、洗衣粉。日用品主要是垃圾袋和卫生纸张。基于我们酒店员工卫生间尚在改建中，根据酒店规定在无会议的情况下，5F暂时划给员工上厕所。但员工素质较低，经常不爱惜纸张，导致纸张耗材用量之大。为了控制耗材，在没有会议的情况下，我们将5F的擦手纸撤掉，剩余残留1/3的卷纸一律放在5F继续使用。为了管控耗材，一定要杜绝浪费，严防盗窃，合理利用材料。

四、团结向上维护家园共同努力争创洁净

1、团结、求实、主动、负责、高效，这是我们20\_\_年的行为标准。我们PA还有很多不足的地方，需要加强改进和完善。前期，酒店无主管且PA服务员人手也不足。在没有主管和人手的情况下，卫生状况非常不好。PA服务员做卫生欠缺技巧，甚至把在家中的一些陋习拿来酒店里操作。PA服务员也很懒散，没有主动面对工作的热情，漫无目的，不懂正常操作的程序，不懂各类药水的应用。

2、卫生情况极差的区域是大堂返碱现象严重，墙面还有建筑遗留积灰，踢脚线还残留着建筑垃圾，卫生间异味较重且洁具水垢污垢较多等，给顾客留下了环境较差的印象。通过PA员工的共同努力，经过3—4个月的艰苦奋战，终于有了很大转变。但有些细节我们还做的不够，日常维护流程需要完善，计划没有很好的执行。所以需要加强监督、巡视力度，增加循环维护的频次。20\_\_年我们PA部门争取在20\_\_年的基础上更上一层台阶。

美好家园的营造需要你我他(她)的共同爱护，需要协同酒店其他部门领导齐抓共管，需要相互尊重理解爱惜彼此间的劳动成果。让我们一起牵手，为了美好的明天，为了新港大家园。我们每个员工应该共同努力，把美丽、洁净、舒适的环境留在顾客心间，让顾客真正享受一次宾至如归的旅行。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！