# 酒店文员工作总结范文

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-06-06

*酒店文员工作总结范文 来到xxx大酒店从事房务文员工作虽然不过月余，却让我感到酒店领导对工作兢兢业业，精益求精 ，求真务实的态度，以及对员工无微不至的关怀，让我感到加入君悦这个大集体是无比幸运的。 作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工...*

酒店文员工作总结范文

来到xxx大酒店从事房务文员工作虽然不过月余，却让我感到酒店领导对工作兢兢业业，精益求精 ，求真务实的态度，以及对员工无微不至的关怀，让我感到加入君悦这个大集体是无比幸运的。

作为一名刚刚走出校园就踏入一个全新环境工作的新员工来说，由于缺乏社会和工作经验，难免有不少压力。看到周经理和身边的同事爱岗敬业的精神，看到他们对事业的不倦追求，我既感动又觉得惭愧。感动于他们对工作的一丝不苟、对事业的不懈追求，自己与他们相比，离一名优秀的员工还有相当的差距。为了能让新员工尽早进入工作状态和适应工作环境，酒店对刚入职的新员工进行了一次新员工培训，当然，这也包括我在内。培训内容涉猎了酒店的各个部门的各项知识，张经理作了细致详尽的讲解，使我对酒店的各项业务有了大致的了解，更明确了自己的业务方向以及酒店各个部门的工作职能及运作方式。我相信这种知识的收获会成为我今后更好地开展工作的基础!除此 之外，我也参加了酒店的年中会议，此次会议既是对上半年工作的总结也是对未来下半年的计划报告。会议全面阐述了酒店的发展历史、现状及未来发展战略，使我对酒店的发展史又有了更全面的认识，更坚定了我作为一名君悦大集体成员的自豪感与归属感。在这里，我再次零距离的领受到了领导和同事们高度的责任意识、精益求精的工作作风和高超的沟通艺术、以及独特的思维、强烈的人格魅力。

在君悦，我喜欢房务文员这个工作岗位，因为这个岗位具有很高的挑战性，客房部作为酒店的中转中心，主要是楼层与其他各部门的协调，如前台、工程部等，工作内容繁多且复杂，有时难免出现口误、遗忘。所以最重要的就是准确记录传达和信息，还要有技巧性的处理问题。这足以让我把十多年的知识学以致用，并能发挥我制定计划、处理问题等方面的能力，正因为对工作的喜欢，使我能全情投入到工作中去。我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好文员这项工作，我正用心的做着领导交给我的每一项任务。对于我来说，君悦是一个区别于以往的新环境，所接触的人和事物一切都是新的。作为新员工，我会去主动了解、适应环境，同时也要将自己优越的方面展现出来，在充分信任和合作的基础上会建立良好的人际关系。除此之外，我还要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应酒店的发展需要。在工作中我可能会有迷惑和压力，但是我相信只要能端正心态、这一切都算不上是问题。

这里有关注我们成长的领导，他们的谆谆教诲让我获益匪浅，使我得以迅速摆正自己的位置、明确自己的目标;这里有手把手帮助我熟悉业务的同事，他们的帮助使我得以更快地步入工作的正轨、实现由学校人向职业人的转变;这里更有一个广阔的事业平台，供我们施展自己的才华，创造人生的精彩!能够在这样的酒店工作，我相信我的能力能够得到最大程度的提升、我的价值也能够得到最大程度的实现!

酒店文员工作总结范文二：

在我原有的印象中，文员的工作是一项繁重枯燥的工作，因此，末上岗之前我就对文员的工作产生了一种的惧怕感。在xxx大酒店工作的近三个月的时间里，我对文员的工作有了重新的认识，担任文员虽给我带来忙碌与繁琐，但它带给我更多的是由学校人向社会人、由理论知识向实践经验转变的收获。

在这近三个月的时间里，我主要从事办公室日常事务的管理工作。

一、强化职能，做好服务工作。

我坚持从小事做起，从大事着眼，努力提高服务水平。一是围绕领导服务要突出超前性。牢固树立为领导服务的超前意识，全面把握领导的思想脉搏，正确贯彻领导的意图，当好参谋和助手。二是搞好配合，为各部门服务突出主动性。在开展相关工作中，我经常与相关部门领导互通情况，以求统一认识，步调一致，排除干扰，共同围绕中心工作搞好服务、当好参谋，变部门行为为酒店整体行为，并形成合力，以提高整体的工作水平。三是见事做事，为顾客服务突出积极性。认真接待上门来访的顾客，对顾客反映的问题及时登记并尽力解决，努力使每次反映的问题都能得到圆满答复

二、强化形象，提高自身素质。

为做好文员工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，讲奉献，以诚待人，树一流形象。一是注重加强自身思想建设。努力提高工作敏锐性和政治鉴别力。因为在酒店销售部工作，特别要保持清醒的头脑;二是爱岗敬业讲奉献。办公室工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益、工作与休闲的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。在这近三个月的工作中，刚开始由于对业务不熟，所以有时加班加点到很晚，尤其是业务繁忙的时候，更是不得休息;三是不断提升自身的业务能力。经过近三个月的学习和锻炼，自己在文字功夫上取得一定的进步。公文写作水平有所提高。平时工作之余，我大量阅读办公室的报刊杂志，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，并在不断地学习和实践中使自己在公文写作上有所提高。此外，待人接物方面有了大的长进。

三、强化大局意识，拓展工作思路。

1、认真办文。公文是传达政令的载体，公文的质量和水平直接影响政策的传递是否畅通，因此，我坚持发文前，多次校对，以确保无误。

2、细心接待。凡是顾户来我酒店签协议，我都认真接待，并根据顾客的种类及要求制定各种接待计划，注意接待细节，力争让每位顾客满意。

3、抓住时机，增进了解。曾经有人把领导和下属之间的关系比作“猫和老鼠”的关系，把同事之间的关系看得也很淡，其实不然，如果是这样发展，将不利于工作的开展，更不利于员工积极性的调动和能力的培养。所以，我总是以诚相待，利用工作之余向领导、同事请教、学习、交流。因此，和大家相处得也很愉快。

近三个月的工作虽然取得了一些收获，但也存在一些不足，主要表现在：工作中的角色意识还不够;服务上还不到位;和有经验的同事相比还有一定差距;公文写作的内容上还缺乏完整性，但是我相信在今后的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。一、发扬吃苦耐劳的精神。面对文员事务杂、任务重的工作性质，要不怕吃苦，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨炼意志，增长才干。二、发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，不断积累，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛汲取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。努力培养自己具有扎实的理论功底、辩正的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力、从而逐步达到“张口能讲，提笔能写，下手能干”的境界。三、发扬超越自我的精神。即要打破长期形成的心理定势和思维定势，勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求，奋发进取，以适应各项工作超常规、跳跃式发展的需要。

近三个月的工作经历虽然很短，但让我越来越深切地感受到文员工作的重要、深奥，它不只是一项工作，更是一门艺术。因此，在以后的工作中，我将继续学习与提高，为自己早日成为一名正式文员而努力奋斗。

酒店文员工作总结范文三：

初出茅庐的我怀着满腔热情踏入社会，来到了XXX酒店参加工作。在XXX酒店工作的三个多月时间里，接触了各色各样的人，从普通的基层员工到管理层团队，不仅让我体会当基层的滋味，更重要的是让我对管理有一定的了解。同时工作期间经历了人生的几个转变，有些转变在别人看来可能微不足道，可在我看来却是一笔珍贵的财产，将对我以后的人生产生不同程度的影响。在此，本人诚挚地对我曾经工作过的部门领导和同事及现在工作部门的领导和同事道声谢谢，感谢各位领导对我的关心和栽培，感谢各位同事对我支持和照顾。具体的工作心得总结如下，

一、从学校到社会从学生到员工，环境的变化及身份角色的转变使我积累了一定的工作经验，提高了工作能力，为以后的工作奠定良好的基础。

在我看来，学校与企业都是为人提供学习，展现自我的一个平台，在平台上究竟能学到多少知识，能锻炼到哪个程度，关键在于个体学习主动性强弱的差异。学校里老师管着，只要不出重大的差错一般都能顺利毕业，而在企业里面，在市场经济的竞争的原则作用下，人们面临着强大的工作压力，短期内不能胜任本职工作只能落得被炒鱿鱼的下场。所以，在高速发展的经济社会局面及追求高额利润的驱使下，企业往往要求劳动者有较强的适应能力和学习能力。临毕业前XXX酒店给了我一个工作的机会，虽然只是一个行政文员的岗位，但正是这个岗位，在我的经验白纸上画上重重的一笔，有力而又清晰，无论这张白纸最终会演变成怎样的一幅画，这一笔都承载着重大的意义。行政文员的主要工作内容是负责编写日常工作会议记录及起草工作总结、协助上级做好饭堂及宿舍的管理工作、完成上级下达的临时任务、整理部门档案等等，工作较为繁琐，却锻炼了我的耐性、与人沟通交流的能力等等。文员的工作本来就较为被动，临时性的任务较多，有时候当我正在干活的时候，同时又接到两三个任务，刚开始有点手忙脚乱，应付不来。

后来我渐渐地意识到，当遇到类似的情况时，首先应该用笔把每件要做的事情记录下来，因为“好记性不如烂笔头”，毕竟自己的记忆力也不怎样，然后细心思量每件事情的重要程度，分轻重分主次地完成每一个任务。公文写作不是我擅长的，但却是我的工作岗位必备的条件之一，这意味着我必须得学习才能胜任这份工作。通过上网查阅资料学习以及在李总的教导下，我开始掌握了公文写作的一些要领，经过多次的训练，总算学会了基本的公司公文写作。从未接触过接待工作的我，总觉得不太习惯，不懂讲究倒水服务细节，但我清楚地知道这是接待客人最基本的礼貌，日常生活中也是必然会经历的，就倒水这么简单的工作，虽然无技术含量可言，但它给我的启示却是无价的。

二、从我做起，集思广益，不断健全酒店的各项规章制度，完善酒店的管理，共同创造凯迪威酒店辉煌的未来。酒店现处于筹建的最后阶段，待酒店投入运作之日将是对筹备工作进行检收之时，为了顺利保证酒店的顺开业，我认为每个XXX酒店的员工都应该义不容辞地做好自己的本分，掌握本岗位的专业知识和专业技能，提高个人的综合素质和能力。就拿我自己来说，在工作上仍然存在不足之处，工作的积极性有待加强，有关房务部的专业知识和技能了解不多，做事的方法过于单一，灵活性欠缺。在日后的工作中我会注意改正不足，善于总结教训，不断提升自身的能力和素质，争取成为一个优秀的XXX酒店员工。

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！